

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Притика Ю.Д. Міжнародний комерційний арбітраж: Питання теорії і практики: Монографія / Ю.Д. Притика – К. : Концерн «Видавничий Дім «Ін Юре». – 2005. – 516 с.
2. Tsatsos A. Burden of Proof in Investment Treaty Arbitration: Shifting? // Humboldt Forum Recht. – 2009. – p. 91–104.
3. Schlaepfer A. V., Bartsch P. A Few Reflections of the Assessment of Evidence by International Arbitrators// International Business Law Journal/ Revue de Droit des Affaires Internationales. – 2010. – Issue 3. – p. 211–213.
4. Arbitration Rules of the Arbitration Institute of the Stockholm Chamber of Commerce adopted by the Stockholm Chamber of Commerce and in force of 1 JANUARY 2017 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: http://www.sccinstitute.com/media/169838/arbitration_rules_eng_17_web.pdf.
5. UNCITRAL Arbitration Rule adopted by United Nations: United Nations Commission on International Trade Law and revised in 2010 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.uncitral.org/pdf/english/texts/arbitration/arb-rules-revised/arb-rules-revised-2010-e.pdf>.
6. HKIAC Domestic arbitration rules adopted to take effect from 2 April 2012 by Hong Kong International Arbitration Centre [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.hkiac.org/arbitration/rules-practice-notes/domestic-arbitration-rules>.
7. Козирева В.П. Принципи змагальності та процесуальної рівності в міжнародному комерційному арбітражі/ В.П. Козирева, А.П. Гаврилшин// Юридичний вісник. – 2015. – № 4. – С. 120–124.
8. Пільков К.М. Теорія і практика доказування у міжнародному комерційному арбітражі: Монографія / К.М. Пільков – К. : Освіта України, 2016. – 240 с.
9. Гайдаєнко Шер Н.И. Швейцарія: законодавське регулювання міжнародного арбітражу та огляд нової редакції Швейцарського регламента міжнародного арбітражу / Н.И. Гайдаєнко Шер// Третейський суд. – 2013. – № 1. – С. 150–156.
10. Регламент Міжнародного комерційного арбітражного суду при Торгово-промисловій палаті України, затверджений рішенням Президії Торгово-промислової палати України № 18(1) від 17 квітня 2007 року [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://arb.ucci.org.ua/icas/ua/rules.html>.
11. Сліпачук Т. Практичні аспекти процесу доказування у міжнародному комерційному арбітражі/ Т. Сліпачук. // Право України. – 2011. – С. 122–129.
12. IBA Rules on the Taking of Evidence in International Arbitration Adopted by a resolution of the IBA Council on 29 May 2010 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <file:///C:/Users/123/Downloads/IBA%20Rules%20on%20the%20Taking%20of%20Evidence%20in%20Int%20Arbitration%20201011%20FULL.pdf> /
13. ACICA Arbitration Rules adopted by ACICA on 1 January 2016 [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://acica.org.au/arbitration-rules/>.
14. Born BG. International arbitration: law and practice / Gary B. Born. – The Netherlands: Kluwer Law International BV, 2012. – 579 с.

УДК 347.469.1:341.96

АЛЬТЕРНАТИВНІ СПОСОБИ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ПРО ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У КОНТЕКСТІ АДАПТАЦІЇ НАЦІОНАЛЬНОГО ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ДО ЗАКОНОДАВСТВА ЄС

ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION MECHANISMS ON CONSUMER PROTECTION IN THE CONTEXT OF ADAPTATION OF NATIONAL LEGISLATION WITH EU LEGISLATION UKRAINE

Стефанчук М.О.,

*кандидат юридичних наук, доцент, старший науковий співробітник
Київського національного університету імені Тараса Шевченка*

Димінська О.Ю.,

*кандидат юридичних наук, доцент,
завідувач кафедри міжнародного та європейського права
Хмельницького університету управління та права*

У статті авторами досліджено особливості альтернативних способів вирішення спорів за участю споживачів за законодавством України та Європейського Союзу, окреслено практику застосування таких способів у світі, а також шляхи їх запровадження в Україні. Визначено проблеми запровадження максимального рівня гармонізації законодавства ЄС у досліджуваній сфері. Автори наголошують на необхідності приведення у відповідність національного законодавства у сфері альтернативного вирішення спорів за участю споживачів до законодавства ЄС.

Ключові слова: захист прав споживачів, альтернативні способи вирішення спорів, третейський суд, медіація, адаптація, максимальна гармонізація.

В статье авторами исследованы особенности альтернативных способов разрешения споров с участием потребителей по законодательству Украины и Европейского Союза, определена практика применения таких способов в мире, а также пути их внедрения в Украине. Определены проблемы внедрения максимального уровня гармонизации законодательства ЕС в исследуемой сфере. Авторы подчеркивают необходимость приведения в соответствие национального законодательства в сфере альтернативного разрешения споров с участием потребителей к законодательству ЕС.

Ключевые слова: защита прав потребителей, альтернативные способы разрешения споров, третейский суд, медиация, адаптация, максимальная гармонизация.

In the article the authors investigate the features of alternative ways of resolving disputes involving consumers under the legislation of Ukraine and the European Union, determined the practice of such methods in the world, as well as the ways of their implementation in Ukraine. The problems of introduction of the maximum level of harmonization of EU legislation were identified in the field of study. The authors emphasize the need for harmonization of national legislation in the field of alternative dispute resolution with the participation of consumers in the EU legislation.

Key words: consumer protection, alternative dispute resolution, arbitration, mediation, adaptation, maximum harmonization.

Постановка проблеми. Здійснюючи свої права, споживач часто змушений захищати їх від порушення з боку продавців (виробників, виконавців) та інших осіб. Надання споживачам прав, не забезпечених необхідними засобами захисту, варто було би розцінювати як декларацію, яка розрахована на добровільну повагу з боку інших суб'єктів. Тому, визнаючи за суб'єктами цивільних правовідносин певні права, законодавство визнає за уповноваженими суб'єктами також і право на захист.

Варто зазначити, що альтернативні способи вирішення спорів (далі – ADR) не замінюють і не можуть замінити судову систему, а завжди будуть існувати паралельно з нею як допоміжна система, що сприяє своєрідному фільтруванню спорів. Одним із завдань ADR можна вважати рішення якомога більшої частини спорів для розвантаження судової системи загальної юрисдикції. З цієї позиції поняття «альтернативні способи вирішення спорів» варто застосовувати для характеристики процедур вирішення спорів, відмінних від судового розгляду.

Метою статті є визначення реального стану ADR в Україні та перспектив застосування ADR з огляду на позитивний досвід існування цього інституту у країнах ЄС у контексті адаптації національного законодавства України до законодавства ЄС.

Сьогодні важливим пріоритетом ЄС є стимулювання внутрішнього ринку. ЄС вважає, що забезпеченням ефективних механізмів правового захисту необхідно стимулювати конкуренцією і зростанням електронної комерції, яка, як очікується, буде відігравати ключову роль у підвищенні економічного зростання на внутрішньому ринку. Однак інституціональний підхід до захисту прав споживачів перебуває у процесі зміщення акцентів із судового захисту в бік створення позасудових структур, які надають споживачам ефективні засоби правового захисту. Просування ADR-методів у поєднанні з онлайн-комунікаціями, як видається, сьогодні є найбільш оптимальним варіантом вирішення конфліктів за участю споживачів, пов'язаних в тому числі з електронною комерцією. Ці методи (зокрема, автоматизовані форми переговорів, онлайн-посередництво, арбітраж у режимі онлайн, а також онлайн-омбудсмени) пропонують більш ефективну комунікацію між сторонами спору.

Питанням особливостей альтернативного вирішення спорів за участю споживачів неодноразово приділяли увагу такі вітчизняні та зарубіжні науковці, як Н.Л. Бондаренко-Зелінська, Марко Б.М. Луз, П. Кортес, Г.А. Осетинська, Ю.Д. Притика, М.С. Фалькович та інші.

У 2013 р. була прийнята Директива про споживчі ADR (2013/11/ЄС) [1] і Регламент про онлайн-регулювання спорів за участю споживачів 524/2013 [2]. Ці два акти утворюють частину спроби зміцнити внутрішній ринок ЄС шляхом захисту своїх споживачів і забезпечення доступу до належних форм і способів їх захисту. ADR у сфері захисту прав споживачів є економічно ефективним і відповідно додатковим способом захисту поряд із національними судовими системами. Разом із тим необхідно відзначити, що в ЄС це не перша спроба регулювання відносин шляхом максимальної гармонізації у цій сфері. Як правило, ADR розроблені в конкретних секторах, де вони потрібні (наприклад, фінансові послуги, енергетика, телекомунікації); ADR також заохочує розвиток спеціалізованих мереж (ECC Net, FIN Net) [3].

В Україні сьогодні, на жаль, відбувається лише становлення системи альтернативних способів вирішення спорів, особливо у сфері захисту прав споживачів. Варто відзначити, що у 2011 р. змінами, внесеними до Закону України «Про третейські суди», було вилучено із підвідомчості вказаних судів розгляд спорів у сфері захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної спілки) [4].

На жаль, із цим важко погодитись, адже запропоноване у Законі формулювання самого вилучення «справ у спорах

щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної спілки)» з підсудних третейським судам справ викликає багато питань. У тому числі ці питання стосуються можливості вирішення третейськими судами справ у сфері фінансових послуг, коли, до прикладу, здійснюється захист комерційного банку. До останнього часу практика у цій сфері була неоднозначною, але 11 листопада 2015 р. Судова палата у цивільних справах Верховного Суду України у своїй постанові вказала, що «положення пункту 14 частини першої статті 6 Закону України «Про третейські суди», які містять заборону на розгляд третейськими судами справ у спорах щодо захисту прав споживачів, у тому числі споживачів послуг банку (кредитної установи), поширюються на правовідносини з питань виконання, зміни, розірвання договору споживчого кредиту». У зв'язку з цим потрібно дію цієї норми поширювати і на спори про захист прав банківських установ, тобто спори, в яких позивачем є банківська установа, а відповідачем – споживач. Однак заради справедливості варто зазначити, що таке тлумачення цієї норми жодним чином не вирішує долю законодавчого регулювання ADR у справах про захист прав споживачів в Україні.

Зважаючи на прагнення України стати членом Європейського Союзу, було підписано Угоду про асоціацію з ЄС (політичну частину угоди – 21 березня 2014 р., економічну частину – 27 червня 2014 р.), яка була ратифікована 16 вересня 2014 р. [5]. У розділі 20 вказаної Угоди одним із пріоритетних напрямів співпраці сторін є забезпечення високого рівня захисту прав споживачів (ст. 416). Варто вказати, що будь-які процеси узгодження законодавства держав, що претендують на членство в ЄС, проходять через процеси адаптації національного законодавства цієї країни із законодавством ЄС. А зважаючи на фактичну відсутність у національній правовій системі положень у досліджуваній сфері, варто особливо увагу звернути на окремі положення вказаних вище актів ЄС.

Не вдаючись до детального опису поняття і видів ADR у справах про захист прав споживачів, звернемо увагу лише на загальні тенденції у цій сфері, які сьогодні існують у межах ЄС.

Сьогодні існує близько 1000 суб'єктів ADR у ЄС, що забезпечують різні види ADR у різних сферах. Визначають три основні проблеми в цьому напрямі в ЄС, такі як:

- 1) вільний повний доступ до ADR у сфері захисту прав споживачів;
- 2) відсутність обізнаності про ADR;
- 3) відмінності у рівнях політики (вплив максимальної гармонізації на правопорядки держав-членів).

Нове законодавство покликане частково вирішити ці проблеми. Для цього визначено вимоги до доступу до інформації та засобів ADR (ст. 5); обов'язкової інформації про ADR, яка надається продавцем (ст. 13); гармонізованих обов'язкових стандартів якості для суб'єктів ADR і процедур ADR (стаття 5-12); контролю за дотриманням стандартів якості в межах національних компетентних органів (ст. 20). Обсяг нового законодавства викладено у ст. 2 Директиви.

Незважаючи на те, що нове законодавство спрямоване на поліпшення захисту прав споживачів і споживчої довіри, а також на забезпечення дотримання прав споживачів на єдиному ринку ЄС, припускають, що ці законодавчі заходи є лише інструментами для подальшої європеїзації споживчого законодавства і що вони є симптомами зрушень у бік більшого врегулювання у зазначеній сфері.

Зазначені акти повинні були стати частиною національних правопорядків в 2013 р. Однак необхідно врахувати той факт, що ЄС складається з 28 держав-членів, і кожна – зі своїми національними пріоритетами, процедурами, політикою і правовими системами. Загальні національні перешкоди на шляху реалізації таких реформ носять процедурний характер у зв'язку з кількістю змін, які

необхідно внести в національне законодавство. На додаток до вимог європейського законодавства впровадження в національні правові системи залежить від національного контексту, інших політичних і економічних пріоритетів, можливості забезпечення ефективного юридичного механізму тощо. Директива про споживчі ADR вимагає від держав-членів зміни національних механізмів ADR, щоб забезпечити повну відповідність, єдине найменування компетентної установи.

Держави-члени повинні забезпечити наявність суб'єктів ADR фактично для кожного C2B спору шляхом як створення додаткових установ і структур, так і розширення повноважень вже наявних із метою забезпечення географічних та секторальних вимог. Всі органи ADR повинні бути оцінені і покликані відповідати необхідним критеріям якості.

Проблема адаптації національних правопорядків у сфері забезпечення належного рівня ADR пов'язана з тим, що всі держави-члени ЄС мають різні рівні органів ADR, отже, стикаються з проблемами, характерними для їхнього національного правопорядку.

Нові законодавчі заходи для ADR у сфері захисту прав споживачів, хоч і є додатковим стимулом для безперешкодного здійснення прав споживачів, мають деякі проблеми в реалізації.

Питання на цьому етапі полягає в тому, як максимізувати реалізацію і сприяти прийняттю нових законів, не створюючи плутанини для споживачів. ADR не дуже добре відомі громадськості і не використовуються настільки, наскільки це могло би бути. Крім того, споживачі також повинні здобути певну довіру до ADR. На відміну від судів, поліції та інших державних органів, більшість держав-членів не мають фактично ніякої практики використання ADR.

Найважливішим моментом, який не можна недооцінювати, є органи ADR, які будуть доступними в різних станах у різних сферах. Ми не можемо говорити про створення єдиної установи ADR у конкретному секторі для всього ЄС, проте необхідно створити такі умови, щоби споживачі і бізнес-структури могли безпомилково визначити такий орган як за якістю, так і за компетенцією. У зв'язку з цим важливим завданням є вироблення єдиних правил для різних видів ADR, розробка системи контролю якості, оскільки сьогодні за однаковими процедурами (наприклад, звернення до омбудсмена) споживач у ідентичній справі може отримати абсолютно різні консультації і набори правових механізмів захисту.

Для визначення рівня ефективності правового регулювання ADR у сфері захисту прав споживачів необхідно відповісти на кілька запитань: чи буде нове законодавство мати очікуваний вплив і прийняття в державах-членах; як забезпечити належний національний механізм реалізації адаптації законодавства у зазначеній сфері?

Також необхідно відзначити, що установи ADR у сфері захисту прав споживачів у державах-членах забезпечують процедури і результати різної якості, які вимагають тривалих і ефективних методів упровадження законодавства ЄС у цій сфері.

Обсяг процедур ADR насправді набагато більше обмежений, як це може видатись на перший погляд, у зв'язку з такими обставинами. Багато положень підкреслюють добровільний характер ADR. Це важливо, зокрема, якщо суб'єкту ADR вдається вирішити спір між сторонами, оскільки процедура ADR в іншому разі позбавить споживача можливості подати скаргу в державний компетентний суд, що фактично би навіть суперечило ст. 6 Європейської конвенції про захист прав людини. Таке обмеження можна розглядати як позитивне для споживачів у тому сенсі, що вони можуть бути обмежені такою процедурою тільки у разі, якщо вони дали згоду на її проведення. Проте добровільний характер процедур ADR передбачає, що

продавець (виробник, виконавець) може отримати вигоду від необов'язкового характеру процедури ADR. Це означає, що тоді, коли споживач хотів би вирішити спір через процедури ADR, продавець може втрутитися у цей процес шляхом відмови від нього. В окремих випадках останній має досить обґрунтовані підстави для цього. Наприклад, тоді як Директива про споживчі ADR вимагає, щоб процедури ADR були безоплатними або доступними за номінальну плату для споживачів, таке положення відсутнє для продавців. Це означає, що якщо компанія ADR не фінансується державою, витрати фактично покладаються на продавця або торгові асоціації. Якщо продавець є членом такої торговельної асоціації, то ці витрати можуть бути включені в членський внесок – у цьому разі використання схеми ADR не повинно призводити до (по суті) додаткових витрат для продавця, але тоді, коли такі асоціації не створюються, усі витрати з ADR покладатимуться винятково на продавця, у тому числі витрати, пов'язані зі створенням та функціонуванням установи ADR. Ці витрати можуть бути непомірно високими для продавця, і тоді споживачу потрібно буде звертатись до суду.

Це однією проблемою є те, що установи ADR не завжди володіють достатнім обсягом інформації та знань щодо змісту обов'язкових норм національного права. Частково це питання знімається за рахунок проведення максимальної гармонізації у досліджуваній сфері. Однак, незважаючи на те, що європейський законодавець прагне розробити чіткі правила у своєму законодавстві, часто виникає багато питань до правильного тлумачення таких норм. Особливо гостро це питання постає тоді, коли проходить більше 10–15 років з моменту введення в дію тієї чи іншої норми (продемонструвати це можна на постійно зростаючому обсязі прецедентного права щодо несправедливих умов договору). Ст. 11 Директиви про споживчі ADR вимагає від держав-членів забезпечувати, щоб процедури ADR, метою яких є вирішення спорів шляхом накладення певних санкцій на споживача в разі, якщо немає суперечностей у законодавстві, не призводили до того, що споживач буде позбавлений захисту, наданого йому невід'ємними положеннями договору на користь законодавства держави-члена, де переважно проживають споживач і продавець. У разі вирішення спорів між законами, де закон, застосований до договорів купівлі-продажу або послуг, визначається відповідно до ст. 6 (1) і (2) Рим I, санкції, накладені установою ADR, не приведуть до того, що споживач втратить обсяг захисту, який дають йому положення, що не можуть бути зменшені в договорі на користь закону держави-члена, в якій він звичайно проживає.

Проте фактично установи ADR не є судом за змістом ст. 267 ДФЄС [6], оскільки вони можуть працювати тільки в тому разі, якщо сторони погоджуються, щоб спір вирішувався за допомогою такого суб'єкта. Як наслідок, відповідно до прецедентної практики Суду ЄС ці установи ADR не можна перевірити на факт правильності тлумачення законодавства ЄС у Суді. На практиці це означає, що ці установи ADR повинні самостійно вирішувати питання без будь-якої можливості перевірки правильності тлумачення ними законодавства ЄС. Це немінуче означає, що установи ADR розвиватимуть своє власне «прецедентне право», яке згодом буде відрізнятися залежно від установи ADR і призведе до розбіжних інтерпретацій у різних країнах. Це говорить про те, що успіх ADR насправді може підірвати потенційний успіх гармонізації. Крім того, також можливо передбачити, що споживачі можуть бути позбавлені захисту за допомогою засобів європейського споживчого права, незважаючи на юридичне зобов'язання держав-членів забезпечити, щоб установи ADR здійснювали свою діяльність відповідно до таких норм.

Є, звичайно, можливі шляхи виходу із цієї ситуації, що стосуються повернення до можливості оскарження

будь-якого рішення установ ADR у судовому порядку. Однак існує ймовірність того, що запровадження таких процедур фактично позбавить сенсу самої процедури ADR, на що неодноразово наголошувалось дослідниками у цій сфері [7].

Інший варіант видається більш перспективним. Установі ADR самій по собі може бути надано можливість (відповідно до національного законодавства) передати справу у суд. Така ж теза визначена і в Директиві про споживчі ADR, де вказано, що для забезпечення ефективної діяльності установ ADR ці установи повинні мати можливість зберігати чи впроваджувати відповідно до законів держави-члена, в якій вони створені, процедурні правила, які дозволяють їм відмовлятися займатися спорами в певних обставинах, наприклад, коли спір занадто складний і тому більше підходить для вирішення в суді. Однак процедурні правила, які дозволяють установам APC відмовлятися займатися окремими спорами, не повинні помітним чином обмежувати доступ споживачів до процедур ADR, у тому числі у разі крос-кордонних спорів.

У свою чергу, суд може згодом посилається на питання, що стосуються застосування або тлумачення європейського споживчого права. Очевидно, що можна передбачити в цій ситуації також введення інструментів для запобігання таким зловживанням з боку установ ADR, наприклад, дозволяючи суду відмовитись розглядати справу, передану йому установою ADR, де він вважає основною підставою відмови установи ADR очевидність або вирішеність справи. Такий підхід не вимагатиме зміни ДФЕС у частині прирівняння таких установ до судових інституцій і не залежатиме від індивідуального рішення сторін, але вимагатиме змін національного процесуального законодавства.

Висновки. Підсумовуючи, необхідно зазначити, що Директиву про споживчі ADR та Регламент про онлайн-вирішення споживчих спорів однозначно варто розглядати як крок у правильному напрямі, оскільки вони забезпечують більш регламентований доступ до високоякісних процедур та установ ADR, охоплених цими документами. Проте досліджувані правові інструменти не йдуть досить далеко, щоб вирішити проблеми, пов'язані з ADR, які змусили європейських законодавців діяти у цій сфері. По-перше, добровільний характер ADR залишає можливість для продавців уникнення процедури в цілому. Також є серйозні підстави сумніватися в тому, чи є установи ADR здатними мати справу з урахуванням обов'язкових правил, призначених для захисту споживачів, зокрема, у справах про транскордонну неспроможність.

І, нарешті, тоді як регламентування діяльності ADR може сприяти здійсненню прав споживачів ЄС, вони можуть стояти на шляху розвитку споживчого законодавства ЄС і належного дотримання прав споживачів, оскільки установи ADR, які зобов'язані застосовувати норми споживчого законодавства ЄС, часто стикаються з невизначеністю, що впливає на правильність тлумачення відповідних норм.

Незважаючи на потребу певного удосконалення досліджуваного законодавства, для України є вкрай необхідним запровадження досвіду ЄС у цій сфері, оскільки повна відсутність національного регулювання йде врозріз із вимогами ЄС. Зважаючи на максимальний рівень гармонізації у досліджуваній сфері, національна правова система повинна повною мірою запровадити процедури ADR у національну правову систему відповідно до вказаних актів ЄС.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) // OJ. – 18.6.2013. – L 165. – P. 63–79.
2. Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR) // OJ. – 18.6.2013. – L 165. – P. 1–12.
3. Alternative Dispute Resolution: out of court [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adr
4. Про внесення зміни до статті 6 Закону України «Про третейські суди» щодо підвідомчості справ у сфері захисту прав споживачів третейським судам: Закон України від 03.02.2011 р. № 2983-VI [Текст] // Офіційний вісник України. – 2011. – № 16. – Ст. 647.
5. Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: Закон України від 16.09.2014 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2014. – № 40. – Ст. 2021.
6. Treaty on the Functioning of the European Union // OJ. – C. 326. – 26.10.2012. – P. 47–390.
7. Cortés Pablo. A new regulatory framework for extra-judicial consumer redress: where we are and how to move forward / Pablo Cortés // Legal Studies. – 2015. – Т 35/1. – P. 114–141.