

УДК 346.548(477)

DOI 10.33244/2617-4154.2(19).2025.111-118

Л. Д. Менів,*канд. юрид. наук, доцент,**доцент кафедри цивільного права та процесу**e-mail: meniv17@gmail.com***ORCID ID 0000-0003-4491-3218;****А. О. Кучеренко,***здобувачка вищої освіти, Державний податковий університет**e-mail: Nastyaky2014@gmail.com***ORCID ID 0009-0007-7490-7739**

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ В ПЕРІОД ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ

У науковій статті досліджуються актуальні питання правового забезпечення захисту прав споживачів у сфері споживчого кредитування в умовах воєнного стану в Україні. Проаналізовано основні зміни в нормативно-правовому регулюванні кредитних відносин, спричинені повномасштабною збройною агресією, зокрема впровадження мораторіїв, кредитних канікул, механізмів реструктуризації та заборони стягнення житла. Увагу зосереджено на практичних проблемах реалізації прав позичальників, зокрема пов'язаних із зловживаннями з боку кредитних установ, правовою невизначеністю та обмеженим доступом до судового захисту. Акцент зроблено на аналізі сучасної судової практики у справах між споживачами та фінансовими організаціями, а також на формуванні нових підходів до забезпечення балансу між інтересами сторін у період кризи. Запропоновано напрями вдосконалення законодавства та практики правозастосування у сфері споживчого кредитування з урахуванням соціальної вразливості позичальників та потреб правової визначеності.

Підкреслено, що захист прав споживачів у сфері споживчого кредитування в умовах дії воєнного стану потребує особливої уваги держави. Введення воєнного стану створило нові виклики для кредиторів та споживачів. Оновлення законодавства демонструє важливість та складність забезпечення належного рівня захисту прав споживачів у досліджуваній сфері. Проблематика реалізації прав споживачів у сфері кредитування у воєнний час вимагає комплексного підходу: від удосконалення законодавства до активізації ролі держави в правозахисній сфері. Судова практика у сфері споживчого кредитування у період воєнного стану формується у динамічному контексті та є

результатом пошуку балансу між нормами права і життєвими обставинами. Подальше її вдосконалення є необхідною умовою для стабільності банківської системи, справедливого захисту споживачів і зміцнення правової державності.

Ключові слова: споживач, споживче кредитування, воєнний стан, захист прав споживачів, судова практика.

Постановка проблеми. У сучасних умовах повномасштабної війни, яку веде Україна за свою незалежність і територіальну цілісність, особливої актуальності набуває проблема забезпечення прав і свобод громадян, зокрема у сфері економічної взаємодії з фінансовими установами. Однією з таких важливих сфер є споживче кредитування – інструмент, що широко використовується населенням для задоволення базових соціальних та побутових потреб.

Під впливом війни значна кількість позичальників втратили джерела доходу або стали внутрішньо переміщеними особами, що призвело до неможливості виконання кредитних зобов'язань у повному обсязі. У таких умовах питання захисту прав споживачів стає особливо складним, оскільки потребує одночасного дотримання законності, справедливого балансу між інтересами кредиторів і позичальників, а також урахування соціальних, гуманітарних та етичних аспектів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемі захисту прав споживачів у сфері споживчого кредитування неодноразово приділялася увага науковцями, зокрема А. Бабаскін, С. Глібко, Ю. Крегул, О. Одинак, О. Оніщенко, І. Охріменко, О. Радченко, С. Приймак, І. Семко, Ю. Степаненко, Н. Троцюк, О. Чередниченко та іншими. Водночас важливість питань захисту прав споживачів у сфері споживчого кредитування не втрачає своєї актуальності й практичного значення, а особливо в умовах дії воєнного стану в Україні.

Відповідно, **мета статті** полягає в аналізуванні проблемних питань захисту прав споживачів у сфері споживчого кредитування.

Виклад основного матеріалу. Правове регулювання споживчого кредитування в Україні має комплексний характер і базується на поєднанні норм цивільного, фінансового, банківського та спеціального законодавства, зокрема, Закону України «Про споживче кредитування» [1], Цивільного кодексу України [2], законів України «Про захист прав споживачів» [3], «Про банки і банківську діяльність» [4], а також ряду підзаконних актів Національного банку України.

У мирний час вказані положення були спрямовані на забезпечення балансу між інтересами кредитора та споживача, захист прав останнього від недобросовісних практик фінансових установ, прозорість умов договору та інформування позичальника про всі істотні умови кредитування [5, с. 47].

Однак із початком повномасштабної війни 24 лютого 2022 року правова ситуація докорінно змінилася. В умовах воєнного стану держава зіткнулася з необхідністю оперативного реагування на нові соціально-економічні виклики, серед яких значне місце посіли питання виконання кредитних зобов'язань населенням, яке втратило можливість працювати, залишило місце проживання або зазнало інших втрат унаслідок бойових дій.

З метою зменшення боргового навантаження на громадян Верховна Рада України ухвалила ряд законодавчих змін. Зокрема, Законом України від 15 березня 2022 року № 2120-IX було запроваджено мораторій на нарахування штрафних санкцій та пені за прострочення споживчих кредитів [6]. Також було встановлено заборону на примусове стягнення заборгованості за кредитами, виданими на придбання житла, яке стало єдиним місцем проживання позичальника, якщо таке житло було зруйноване внаслідок збройної агресії.

Крім того, Національний банк України затвердив рекомендації для банків щодо реструктуризації заборгованості за кредитами фізичних осіб, зокрема щодо надання «кредитних канікул» – тимчасового звільнення від сплати основної суми боргу та/або відсотків [7]. Такі заходи мають добровільний характер, однак широко застосовуються банківськими установами в межах соціальної відповідальності та партнерських відносин з клієнтами.

Окремо варто зазначити, що законодавець у період воєнного стану намагається не лише пом'якшити наслідки боргового тягаря, а й зберегти стабільність фінансової системи. З цією метою запроваджено механізми взаємодії банків із Фондом гарантування вкладів фізичних осіб, а також заохочення добровільного врегулювання кредитних зобов'язань позичальників, які перебувають у складних життєвих обставинах [5, с. 51].

Водночас правова практика свідчить про наявність численних прогалин і колізій. Наприклад, не всі положення законів узгоджені із судовою практикою, а банки іноді продовжують нарахування штрафних санкцій, що викликає резонанс у суспільстві [8, с. 40]. Крім того, багато положень нормативних актів є декларативними або такими, що потребують уточнення в контексті реальних ситуацій, зокрема щодо доведення факту руйнування житла, переміщення особи, втрати платоспроможності тощо.

Можна стверджувати, що в період воєнного стану правове регулювання споживчого кредитування в Україні зазнало суттєвої трансформації: від стабільної нормативної моделі до адаптивної системи, яка реагує на виклики війни. Основним завданням правової політики на цьому етапі є забезпечення справедливого балансу між інтересами сторін кредитного договору, захист прав найбільш вразливих категорій громадян і водночас підтримка стабільності банківського сектору як основи економічної безпеки держави.

Воєнний стан в Україні поставив перед правовою системою ряд нових викликів, пов'язаних із забезпеченням прав споживачів фінансових послуг, зокрема у сфері споживчого кредитування. Змінилася економічна ситуація, знизився рівень доходів населення, мільйони українців стали внутрішньо переміщеними особами або втратили житло й майно внаслідок збройної агресії. У таких умовах захист прав позичальників став не лише соціальним, а й правовим пріоритетом держави.

Однією з ключових проблем є відсутність єдиного, чіткого механізму врегулювання кредитних зобов'язань, які стали непосильними для багатьох споживачів. Хоча законодавець встановив ряд антикризових заходів – таких як заборона нарахування штрафних санкцій, відстрочення виконання зобов'язань (кредитні канікули), мораторій на стягнення іпотечного житла – реалізація цих положень часто стикається з

юридичними колізіями, неоднозначним трактуванням норм, а іноді – з відвертим ігноруванням з боку окремих фінансових установ [12, с. 19].

Проблемною залишається ситуація із неінформованістю споживачів щодо їхніх прав під час війни. Багато позичальників не знають про нові законодавчі зміни, не отримують належних консультацій, а отже – вчасно не звертаються до кредитора із заявами про реструктуризацію або не подають заперечення проти неправомірних нарахувань. Це свідчить про необхідність системної правопросвітницької роботи з боку держави, фінансових установ та громадських організацій.

Окрему увагу варто приділити випадкам зловживання з боку кредитних організацій, зокрема мікрофінансових компаній, які продовжують агресивну практику стягнення боргів, іноді із застосуванням погроз, тиску та розголошення персональних даних. Подібні дії є порушенням як Закону України «Про споживче кредитування», так і Закону України «Про захист персональних даних», і мають бути предметом уваги правоохоронних та контролювальних органів. Проте на практиці механізм захисту від таких порушень діє вкрай повільно й неефективно.

Ще одна важлива проблема – питання справедливості й соціального балансу. Адже, з одного боку, кредитори також зазнають втрат і мають право на повернення коштів, а з іншого – позичальники часто об'єктивно не здатні виконати свої зобов'язання. У цьому контексті особливої ваги набуває принцип пропорційності, відповідно до якого втручання в економічні права має бути необхідним і обґрунтованим. Законодавчо та практично потрібно забезпечити гнучкий підхід до оцінювання кожної конкретної ситуації, уникаючи механічного підходу до примусового стягнення [8].

У межах системи захисту прав споживачів важливу роль можуть відігравати альтернативні способи врегулювання спорів – зокрема медіація та переговорні механізми. Вони дають змогу уникнути судової тяганини, зберегти правовий зв'язок між сторонами та забезпечити більш гнучке вирішення спору.

Не менш важливо забезпечити ефективний адміністративний та судовий захист. Варто зазначити, що під час війни доступ до правосуддя також ускладнений – через евакуацію судів, нестачу кадрів, технічні обмеження. У такій ситуації онлайн-засоби комунікації, електронний суд та віддалене подання скарг і позовів повинні стати повноцінною частиною захисту прав.

Отже, проблематика реалізації прав споживачів у сфері кредитування у воєнний час вимагає комплексного підходу: від удосконалення законодавства до активізації ролі держави в правозахисній сфері. Збалансованість, гуманність, гнучкість – саме такі принципи мають лягти в основу правової політики у сфері споживчого кредитування в умовах війни.

Судова практика є важливим індикатором ефективності правового регулювання і показником того, як реалізуються надані споживачам гарантії у реальних життєвих ситуаціях. У період воєнного стану суди України стикаються з дедалі більшою кількістю спорів, пов'язаних із неспроможністю позичальників виконувати кредитні зобов'язання, зокрема у зв'язку з втратою майна, місця проживання, роботи або здоров'я.

Найчастіше до судів надходять позови фінансових установ про стягнення заборгованості, зокрема через звернення стягнення на предмет іпотеки або застави. У відповідь на такі дії позичальники подають зустрічні позови або заперечення, в яких посилаються на обставини воєнного часу як на форс-мажор, що унеможливило виконання зобов'язання [9].

Суди, розглядаючи такі справи, часто виходять із принципу добросовісності та справедливості, однак правова практика є різною. Наприклад, у постанові Верховного Суду у справі № 753/11225/20 від 15.03.2023 року було зазначено, що воєнний стан може розглядатися як обставина, що об'єктивно ускладнює виконання зобов'язань, але не є автоматичним звільненням від відповідальності – необхідно доводити причинно-наслідковий зв'язок між війною та неспроможністю виконати договір [11].

Водночас у ряді рішень суди ставали на бік позичальника, визнаючи недійсними нараховані пені або відсотки за прострочення під час дії мораторію. Так, у справі № 361/4572/23 суд врахував, що позичальник є внутрішньо переміщеною особою, його будинок зруйнований, а джерела доходу втрачені. Виходячи з принципів соціальної справедливості та гуманізму, суд відмовив у задоволенні позову банку про стягнення штрафних санкцій, визнавши дії кредитора як такі, що суперечать публічному інтересу [11].

Також варто звернути увагу на практику застосування положень Закону України «Про споживче кредитування» в частині вимог до прозорості договорів та розкриття інформації. У деяких справах суди підтримували позивачів, визнаючи договори такими, що не відповідають вимогам закону щодо інформування споживача, що призводило до часткового визнання недійсності окремих умов договору.

Показовою є й практика застосування механізмів реструктуризації. Суди підтримують позицію, що в разі звернення позичальника до банку з відповідною заявою фінансова установа повинна обґрунтувати відмову, а не просто ігнорувати звернення або продовжувати стандартну процедуру стягнення. Судова практика поступово формує підхід, за яким право на звернення за реструктуризацією є проявом добросовісності з боку споживача, а його ігнорування – порушенням принципу партнерських відносин [10, с. 35].

Водночас варто визнати, що практика є ще не усталеною: судові рішення різняться залежно від обставин справи, регіону, навіть судової інстанції. Це свідчить про необхідність уніфікації підходів та роз'яснень з боку Верховного Суду або інших компетентних органів щодо стандартів захисту прав споживачів у кредитних правовідносинах в умовах війни.

Висновки. Підсумовуючи викладене, варто підкреслити, що захист прав споживачів у сфері споживчого кредитування в умовах дії воєнного стану потребує особливої уваги держави. Введення воєнного стану створило нові виклики для кредиторів та споживачів. Оновлення законодавства демонструє важливість та складність забезпечення належного рівня захисту прав споживачів у досліджуваній сфері. Проблематика реалізації прав споживачів у сфері кредитування у воєнний час вимагає комплексного підходу: від удосконалення законодавства до активізації ролі держави в правозахисній сфері.

Судова практика у сфері споживчого кредитування в період воєнного стану формується у динамічному контексті та є результатом пошуку балансу між нормами права й життєвими обставинами. Подальше її вдосконалення є необхідною умовою для стабільності банківської системи, справедливого захисту споживачів і зміцнення правової державності.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Закон України «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 № 1734-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2017. № 1. Ст. 3.
2. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 40–44. Ст. 356.
3. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1991. № 30. Ст. 379.
4. Про банки і банківську діяльність : Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. *Відомості Верховної Ради України*. 2001. № 5–6. Ст. 30.
5. Андрусишин Б. І. Прозорість та підзвітність у сфері публічних фінансів: український та міжнародний досвід. *Право України*. 2022. № 5. С. 45–54.
6. Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо дії норм на період воєнного стану : Закон України від 15.03.2022 № 2120-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2120-20> (дата звернення: 21.03.2025).
7. Лист НБУ «Щодо реструктуризації заборгованості за кредитами» від 23.03.2022 № 25-0006/23430. URL : <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-rekomenduye-bankam-restrukturizuvati-krediti-pozichalnikam-yaki-postrajdali-cherez-povyazani-iz-pandemiyeyu-obmejennya> (дата звернення: 21.03.2025).
8. Гончарук А. В. Фінансовий контроль в умовах воєнного стану: сучасні виклики та перспективи. *Юридичний вісник України*. 2023. № 2. С. 38–44.
9. Вдовиченко Н. А. Захист прав споживачів фінансових послуг в умовах воєнного стану: нові виклики та законодавчі ініціативи. *Підприємництво, господарство і право*. 2023. № 7. С. 21–26.
10. Кравченко Т. О. Судовий захист прав споживачів у сфері кредитних правовідносин: тенденції воєнного часу. *Юридичний журнал*. 2023. № 4. С. 35–42.
11. Огляд судової практики Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду за 2023 рік. URL : https://supreme.court.gov.ua/userfiles/media/new_folder_for_uploads/supreme/oglyady/Oglyad_KCS_2023.pdf (дата звернення: 28.03.2025).
12. Гринько О. С. Баланс інтересів кредитора і позичальника: практика застосування у період збройного конфлікту. *Адвокат*. 2023. № 1. С. 17–22.

REFERENCES

1. On Consumer Lending : Law of Ukraine dated 15.11.2016 No. 1734-VIII. *Bulletin of the Verkhovna Rada of Ukraine*. 2017. No. 1. Art. 3.
2. Civil Code of Ukraine dated 16.01.2003 No. 435-IV. *Bulletin of the Verkhovna Rada of Ukraine*. 2003. No. 40–44. Art. 356.
3. On Protection of Consumer Rights : Law of Ukraine dated 12.05.1991 No. 1023-XII. *Bulletin of the Verkhovna Rada of Ukraine*. 1991. No. 30. Art. 379.
4. On Banks and Banking Activities : Law of Ukraine dated 07.12.2000 No. 2121-III. *Bulletin of the Verkhovna Rada of Ukraine*. 2001. No. 5–6. Art. 30.

Менів Л. Д., Кучеренко А. О. Актуальні питання захисту прав споживачів у сфері споживчого кредитування в період дії воєнного стану

5. Andrusyshyn B. I. Transparency and accountability in the field of public finances: Ukrainian and international experience. *Law of Ukraine*. 2022. No. 5. P. 45–54.
6. On Amendments to the Tax Code of Ukraine and Other Legislative Acts of Ukraine Regarding the Effect of Norms for the Period of Martial Law : Law of Ukraine dated 15.03.2022 No. 2120-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2120-20> (access date: 21.03.2025).
7. Letter of the NBU “Regarding the restructuring of debt on loans” dated 03/23/2022 No. 25-0006/23430. URL : <https://bank.gov.ua/ua/news/all/nbu-rekomenduye-bankam-restrukturizuvati-kredit-pozichalnikam-yaki-postrajdali-cherez-povyazani-iz-pandemiyeyu-obmejennya> (date of application: 03/21/2025).
8. Goncharuk A. V. Financial control in martial law: modern challenges and prospects. *Legal Bulletin of Ukraine*. 2023. No. 2. P. 38–44.
9. Vdovichenko N. A. Protection of the rights of consumers of financial services in martial law: new challenges and legislative initiatives. *Entrepreneurship, Economy and Law*. 2023. No. 7. P. 21–26.
10. Kravchenko T. O. Judicial protection of consumer rights in the sphere of credit legal relations: wartime trends. *Legal Journal*. 2023. No. 4. P. 35–42.
11. Review of judicial practice of the Civil Cassation Court within the Supreme Court for 2023. URL : https://supreme.court.gov.ua/userfiles/media/new_folder_for_uploads/supreme/oglyady/Oglyad_KCS_2023.pdf (access date: 28.03.2025).
12. Hryenko O. S. Balance of interests between the creditor and the borrower: case law during the armed conflict. *Advokat*. 2023. No. 1. P. 17–22.

L. D. Meniv, A. O. Kucherenko. CURRENT ISSUES OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN THE SPHERE OF CONSUMER CREDIT DURING THE PERIOD OF MARTIAL STATE

The article examines pressing issues related to the legal protection of consumer rights in the field of consumer lending under martial law in Ukraine. The study analyzes the main changes in the legal regulation of credit relations caused by the full-scale armed aggression, including the introduction of moratoriums, credit holidays, restructuring mechanisms, and restrictions on foreclosure of residential property. Particular attention is paid to practical problems in exercising borrowers' rights, such as abuses by financial institutions, legal uncertainty, and limited access to judicial protection. The article emphasizes the evolving case law in disputes between consumers and financial institutions and the development of new approaches to balancing the interests of both parties during crisis conditions. The study proposes directions for improving legislation and legal practice in consumer lending, taking into account the social vulnerability of borrowers and the need for legal certainty.

The protection of consumer rights in the sphere of consumer lending during martial law requires special attention from the state. The updating of legislation demonstrates the importance and complexity of ensuring the proper level of consumer rights protection in the studied area. The issue of implementing consumer rights in the sphere of lending during wartime requires a comprehensive approach: from improving legislation to activating the role of the state in the sphere of human rights protection.

Менів Л. Д., Кучеренко А. О. Актуальні питання захисту прав споживачів у сфері споживчого кредитування в період дії воєнного стану

Judicial practice in the sphere of consumer lending during martial law is formed in a dynamic context and is the result of finding a balance between the norms of law and life circumstances. Its further improvement is a necessary condition for the stability of the banking system, fair protection of consumers and strengthening the rule of law

It is emphasized that the protection of consumer rights in the sphere of consumer lending during martial law requires special attention from the state. The introduction of martial law has created new challenges for creditors and consumers. The updating of legislation demonstrates the importance and complexity of ensuring an adequate level of consumer rights protection in the area under study. The issue of implementing consumer rights in the sphere of lending during wartime requires a comprehensive approach: from improving legislation to enhancing the role of the state in the human rights protection sphere. Judicial practice in the sphere of consumer lending during martial law is formed in a dynamic context and is the result of finding a balance between the norms of law and life circumstances. Its further improvement is a necessary condition for the stability of the banking system, fair protection of consumers and strengthening the rule of law.

Keywords: consumer, consumer lending, martial law, consumer rights protection, case law.

Стаття надійшла до редколегії 21 березня 2025 року