

ТРИБУНА МОЛОДОГО ВЧЕНОГО

УДК 347.4

DOI <https://doi.org/10.51989/NUL.2026.2.31>

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПОСЛУГ ДОБРОВІЛЬНОГО СТРАХУВАННЯ ЗДОРОВ'Я НА ВИПАДОК ХВОРОБИ: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ

Бакун Сергій Станіславович,
orcid.org/0009-0002-5685-3785
аспірант Інституту правотворчості
та науково-правових експертиз
Національної академії наук України



У статті на основі норм чинного законодавства України, які регулюють договірні відносини у сфері страхування та аналізу наукових праць, розкрито суть прав споживачів у договорі страхування здоров'я на випадок хвороби та поняття захисту. Також у статті досліджено теоретичні та практичні аспекти захисту прав споживачів у сфері послуг добровільного страхування здоров'я на випадок хвороби. Проаналізовано сутність прав страхувальника, як споживача у сфері добровільного страхування здоров'я, як інституту цивільного права, визначено правовий статус споживача страхових послуг та особливості договору добровільного страхування здоров'я. Проаналізовано нормативно-правову базу, що регулює відносини у сфері добровільного страхування здоров'я та захисту прав споживачів, виявлено колізії та суперечності правового регулювання досліджуваних відносин. Виявлено та охарактеризовано типові порушення прав страхувальників зі сторони страховика, зокрема щодо необґрунтованої відмови у страховій виплаті, неналежного інформування споживачів про умови страхування та одностороннього розірвання договору. Визначено механізми захисту прав споживачів страхових послуг у досудовому та судовому порядку. За результатами дослідження сформульовано пропозиції щодо вдосконалення нормативно-правового регулювання у сфері добровільного страхування здоров'я з метою підвищення рівня захисту прав споживачів.

Ключові слова: договір страхування здоров'я на випадок хвороби, добровільне страхування здоров'я, захист прав споживачів, страхувальник, страховик, споживач страхових послуг, страхова послуга, правове регулювання.

Bakun Serhii. Consumer rights protection in voluntary health insurance against illness: theoretical and practical aspects

Based on the norms of the current legislation of Ukraine governing contractual relations in the field of insurance and the analysis of scholarly works, the article reveals the essence of consumer rights and the protection of such rights under a health insurance contract in case of illness. The article also examines the theoretical and practical aspects of consumer rights protection in the field of voluntary health insurance services in case of illness. The essence of the policyholder's rights as a consumer in the field of voluntary health insurance as an institution of civil law has been analyzed, the legal status of the consumer of insurance services and the specifics of the voluntary health insurance contract have been determined. The regulatory and legal framework governing relations in the field of voluntary health insurance and consumer rights protection has been analyzed, and gaps and contradictions in the legal regulation of the studied relations have been identified. Typical violations of policyholders' rights by insurers have been identified and characterized, in particular regarding unjustified refusal to make insurance

payments, improper informing of consumers about insurance terms and conditions, and unilateral termination of the contract. The mechanisms for protecting the rights of consumers of insurance services in pretrial and judicial proceedings have been defined. Based on the results of the study, proposals have been formulated for improving the regulatory framework in the field of voluntary health insurance in order to enhance the level of consumer rights protection.

Key words: *health insurance contract in case of illness, voluntary health insurance, consumer rights protection, policyholder, insurer, consumers of insurance services, insurance service, legal regulation.*

Для написання цієї статті було проаналізовано нормативно-правову базу, де визначено основні поняття та охарактеризовано послуги, які надаються страховиком для страхувальника, як споживача, а також проаналізовано публікації вчених, що працювали в напрямку дослідження питань захисту прав споживачів у сфері страхових послуг. Здійснено порівняння підходів нормотворчих державних органів до визначення та дослідження безпосередньо прав на захист страхувальника як споживача страхових послуг.

Відповідно до Конституції України, а саме статті 42, держава захищає права споживачів, здійснює контроль за якістю і безпечністю продукції та усіх видів послуг і робіт, сприяє діяльності громадських організацій споживачів. Крім цього, держава створює умови для ефективного і доступного для всіх громадян медичного обслуговування (стаття 49 Конституції України) [1].

Відповідно до положень Цивільного кодексу України (далі – ЦК України), а саме частини 1 статті 979, договір страхування укладається відповідно до цього Кодексу, Закону України «Про страхування», інших законодавчих актів. Згідно з частиною 1 статті 980 ЦК України, предметом договору страхування є передача страхувальником за плату ризику, пов'язаного з об'єктом страхування, страховику на умовах, визначених договором страхування або законодавством України. При цьому об'єктом страхування може бути здоров'я [2].

Відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» від 14 грудня 2021 р. № 1953-IX (далі – Закон про фінансові послуги), а саме пункту 56 частини 1 статті 1, споживач фінансових послуг – фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до надавача фінансових послуг

та/або посередника або користується послугами надавача фінансових послуг та/або посередника для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю [3]. Згідно з частиною 2 статті 3 Закону про фінансові послуги, захист прав споживачів здійснюється відповідно до законодавства про захист прав споживачів з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом та спеціальними законами. При цьому надавач фінансових послуг зобов'язаний розкривати клієнтам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність надавача фінансових послуг, така інформація повинна зокрема включати інформацію про механізми захисту прав споживачів (про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів) (пункт 4 частини 2 статті 7 Закону про фінансові послуги) [3].

Характеризуючи права страхувальника, зокрема права споживача страхових послуг, Н. В. Міловська у своїй науковій праці зазначає, що «на стадії укладення договору страхування страхувальник має право на необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про страхову послугу, що забезпечує можливість її усвідомленого та компетентного вибору» [4, с. 198].

Відповідно до частини 9 статті 7 Закону про фінансові послуги, надавач фінансових послуг під час надання інформації споживачу зобов'язаний дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів. Статтею 25 Закону про фінансові послуги передбачено, що Регулятор здійснює нагляд за дотриманням вимог законодавства про захист прав споживачів як складову нагляду за ринковою поведінкою, забезпечує реалізацію державної політики щодо захисту прав споживачів у межах своєї компетенції,

визначеної законом, та у порядку, встановленому нормативно-правовими актами Регулятора, зокрема:

- розглядає заяви, звернення споживачів та висуває надавачам фінансових послуг вимоги про усунення виявлених недоліків та/або недопущення їх повторення у майбутньому;

- застосовує до надавачів фінансових та супровідних послуг заходи впливу, коригувальні заходи, заходи раннього втручання та/або застосовує до посадових осіб юридичної особи або фізичних осіб – підприємців, які надають фінансові або супровідні послуги, адміністративні стягнення у разі виявлення за результатами розгляду справ про порушення прав споживачів порушень вимог законодавства України;

- перевіряє дотримання надавачами фінансових та супровідних послуг правил надання фінансових послуг та законодавства про захист прав споживачів;

- узагальнює практику застосування законодавства з питань захисту прав споживачів, на підставі такого узагальнення публікує на сторінках свого офіційного інтернет-представництва (офіційному веб-сайті) огляди типових порушень прав та законних інтересів споживачів, а також надає рекомендації щодо захисту таких прав та законних інтересів, у тому числі з питань підвищення фінансової обізнаності клієнтів щодо умов фінансових та/або супровідних послуг;

- забезпечує проведення роз'яснювальної роботи щодо захисту прав споживачів [3].

Важливо зазначити, що статтею 28 Закону про фінансові послуги передбачено відповідальність за порушення прав споживачів та в частині другій зазначеної статті закріплено перелік порушень і розмір штрафів, що застосовується до надавачів фінансових та супровідних послуг.

Отже, детально аналізуючи Закон про фінансові послуги, можна дійти висновку, що споживач послуг може отримати захист від Регулятора у разі наявності порушення його прав зі сторони страховика – надавача послуг. А також для порушників прав споживачів передбачені чималі штрафні санкції, які застосовує Регулятор. Єдине, що не передбачено

вищезазначеним законом, так це те, що відсутній чіткий порядок подачі заяви та/або звернення споживача до Регулятора, строк подачі такого звернення з моменту вчинення правопорушення, строк розгляду звернення та інші чіткі механізми захисту прав споживача. Як зазначає законодавець, порядок подання та розгляду заяв та/або звернень здійснюється у відповідності до Постанов Регулатора (що потребує окремого дослідження та аналізу).

Законом України «Про страхування» від 18 листопада 2021 р. № 1909-IX (далі – Закон про страхування), а саме в його преамбулі зазначено, що цей Закон регулює відносини у сфері страхування, визначає загальні правові засади здійснення діяльності зі страхування, надання посередницьких послуг і спрямований на посилення захисту прав та законних інтересів клієнтів, у тому числі споживачів. Відповідно до пункту 47 частини 1 статті 1 Закону про страхування, споживач – це фізична особа, яка звернулася за отриманням або отримує страхову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних з підприємницькою або незалежною професійною діяльністю, а також інша фізична особа, визначена договором страхування як застрахована особа та/або вигодонабувач, або фізична особа, яка має право на отримання страхової виплати [5].

У даному контексті слід зазначити, що страхова послуга, у відповідності до пункту 52 частини 1 статті 1 Закону про страхування, є видом фінансової послуги, що надається страховиком для забезпечення потреби потенційного страхувальника у страховому захисті на підставі договору страхування. У свою чергу, страхування, згідно з пунктом 69 частини 1 статті 1 Закону про страхування, являє собою правовідносини щодо захисту страхових інтересів фізичних та юридичних осіб (страховий захист) при страхуванні ризиків, пов'язаних з життям, здоров'ям, працездатністю та пенсійним забезпеченням, з володінням, користуванням і розпорядженням майном, з відшкодуванням страхувальником заподіяної ним шкоди особі або її майну, а також шкоди, заподіяної юридичній особі, у разі

настання страхових випадків, визначених договором страхування, за рахунок коштів фондів, що формуються шляхом сплати страхувальниками страхових премій (платежів, внесків), доходів від розміщення коштів таких фондів та інших доходів страховика, отриманих згідно із законодавством [5].

Також в Законі про страхування регламентується безпосередній обов'язок щодо захисту прав споживачів страховим посередником. Так, пунктом 10 частини 4 статті 82 цього Закону передбачено, що страховий посередник виключається з Реєстру посередників у разі систематичного порушення законодавства про захист прав споживачів. Крім цього, пунктом 7 частини 3 статті 83 Закону про страхування встановлено обов'язок страхового посередника здобути знання та навички щодо захисту прав споживачів (у тому числі вирішення спорів) [5].

Відповідно до пункту 6 частини 1 статті 87 Закону про страхування, страховик зобов'язаний надати страхувальнику перед укладання договору інформацію про механізми та способи захисту прав споживачів фінансових послуг (зокрема, про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів фінансових послуг, адресу страховика, за якою приймаються скарги клієнтів).

Важливо зазначити, що метою державного регулювання та нагляду у сфері страхування загалом, згідно з частиною 2 статті 114 Закону про страхування, є забезпечення відповідності діяльності зі страхування законодавству України в цілях захисту прав та законних інтересів клієнтів (у тому числі споживачів, страхувальників, застрахованих осіб та вигодонабувачів). Так, Регулятор, яким є Національний банк України, у разі порушення законодавства про страхування, фінансові послуги та захист прав споживачів, нормативно-правових актів Регулятора застосовує заходи впливу, заходи раннього втручання та коригувальні заходи, а також накладає адміністративні стягнення та забезпечує захист прав споживачів страхових послуг. Також Регулятор проводить позапланові інспекційні перевірки, якщо результати аналізу розгляду заяв та звернень клієнтів у час-

тині порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, вчинені страховиком, що заподіяло шкоду їхнім правам та законним інтересам [5]. Відповідно до зазначеного вище, Регулятор страхових послуг є органом який здійснює не тільки регулювання у сфері захисту прав споживачів у сфері страхування, а і є державним органом, що здійснює розгляд та перевірку звернень від споживачів та застосовує до страховиків заходи впливу, а також накладає адміністративні стягнення, тобто є інстанцією, яка захищає права споживачів страхових послуг у разі їх порушення.

Законом України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 р. № 1023-XII, а саме в його преамбулі передбачено, що цей Закон регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів [6]. Пунктом 22 абзацу 1 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» зазначено, що споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника [6]. Тобто, виходячи зі змісту вищезазначеної норми, визначення споживача зводиться виключно до здійснення ним придбання продукції, а не до отримання послуг (у нашому випадку – страхових послуг). У зв'язку з цим, аналізуючи вищезазначену норму Закону України «Про захист прав споживачів», виникає колізія та неоднозначність у розумінні поняття споживач з урахуванням інших норм законодавства, оскільки згідно Закону України «Про захист прав споживачів» споживач, який отримує послуги, а не купує продукцію, не може бути визнаний споживачем в розумінні цього Закону. Відповідно, пункт 22 абзацу 1 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» потребує доповнення або розкриття сутності поняття «продукція», щоб не

виникало суперечностей у разі застосування цього Закону при захисті прав споживачів страхових послуг. З урахуванням зазначеного, на нашу думку, найбільш обґрунтованим є визначення споживача як фізичної особи, яка придбаває, замовляє, використовує, отримує або має намір придбати, замовити, отримати товари, роботи чи послуги для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Також слід звернути увагу на регламентацію частини 3 статті 5 Закону України «Про захист прав споживачів», де зазначено, що захист прав споживачів здійснюють: центральний орган виконавчої влади, що формує та забезпечує реалізацію державної політики у сфері захисту прав споживачів, центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів, місцеві державні адміністрації, інші органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування згідно із законом, а також суди [6]. Відповідно, розкриваючи сутність захисту прав страхувальника, як споживача страхових послуг, останній може звернутись за захистом своїх прав не тільки до Регулятора – Національного банку України, а й до державних органів, перелічених у вищезазначеній статті Закону України «Про захист прав споживачів», тобто до більш ширшого кола державних органів, які здійснюють захист прав споживачів. При цьому важливо зазначити, що при зверненні споживачів послуг за захистом своїх прав до суду, у відповідності до частини 3 статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів», споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, що пов'язані з порушенням їх прав.

Не можна не звернути увагу й на пункт 2 статті 2 Закону України «Про захист прав споживачів», який передбачає, що особливості захисту прав споживачів фінансових послуг визначаються відповідними законами [6]. Тобто законодавець зазначив, що особливості захисту прав споживачів фінансових послуг (а до них відносяться і страхові послуги) регулюються іншими законами.

Якщо продовжувати мову про колізійність визначень або правову невизначеність, то потрібно зазначити, що Закон України «Про захист прав споживачів» визначає споживача як фізичну особу, яка придбаває товари чи послуги для особистих потреб. Натомість Закон про страхування оперує терміном «страхувальник», не ототожнюючи його із споживачем у розумінні споживчого законодавства. Закон про фінансові послуги, взагалі вводить окрему категорію – «споживач фінансових послуг», яка не завжди збігається з поняттям страхувальника. Це створює правову невизначеність щодо того, яким законом керуватися при захисті прав споживача, який уклав договір добровільного страхування здоров'я на випадок хвороби.

Також звернуто увагу на те, що Закон про страхування встановлює загальні підстави для відмови у страховій виплаті, тоді як Закон України «Про захист прав споживачів», забороняє включення до договорів умов, що обмежують права споживачів. На практиці страховики нерідко включають до договорів добровільного страхування здоров'я на випадок хвороби, додаткові підстави для відмови у виплаті, що суперечить загальному законодавству, однак формально відповідає нормам страхового законодавства. Відсутній чіткий механізм вирішення такої колізії. Слід зауважити і про перелік інформації, яку має отримати споживач-страхувальник, адже Закон про фінансові послуги встановлює розширений перелік інформації, яку страховик зобов'язаний надати споживачу-страхувальнику до укладення договору, а Закон про страхування містить власний, дещо відмінний перелік такої інформації. Ці переліки не є ідентичними та подекуди суперечать один одному, що ускладнює визначення мінімального стандарту інформування споживача страхових послуг.

Що стосується відповідальності страховика, то потрібно зазначити, що Закон України «Про захист прав споживачів» передбачає підвищену відповідальність за порушення прав споживачів, зокрема відшкодування моральної шкоди та виплату пені, а Закон про страхування регулює відповідальність страховика лише

в межах страхових виплат, не передбачаючи інших санкцій. Відсутня чітка норма щодо того, який із законів підлягає пріоритетному застосуванню при притягненні страховика до відповідальності перед споживачем.

Питання правової невизначеності захисту прав споживача страхових послуг у своїй роботі досліджував В. М. Дарков, який пропонує «нову модель системи захисту прав та законних інтересів споживачів страхового ринку в Україні», та зазначає, що завданням розбудови нової моделі системи має стати:

– функціонування страхового ринку на підставі спеціального закону «Про страховий ринок в Україні», з обов'язковим визначенням прав, обов'язків та відповідальності його учасників ринку, у тому числі його споживачів, а також його складових та інфраструктури;

– утворення спеціального уповноваженого державного органу з питань захисту прав та законних інтересів споживачів, за наявності в якому окремого підрозділу Департаменту захисту прав та законних інтересів споживачів фінансових послуг;

– розбудова наступних підсистем:

а) попередження та запобігання фактам порушення прав та законних інтересів споживачів страхового ринку;

б) виявлення та фіксація фактів порушення прав та законних інтересів споживачів страхових та пов'язаних з ними послуг;

в) гарантування виконання зобов'язань, прийнятих надавачами послуг на страховому ринку;

г) досудового вирішення спорів зі споживачами послуг на страховому ринку;

г') створення загальноукраїнського інформаційно-консультаційного вебцентру споживачів за наявності окремого спеціального розділу для споживачів послуг страхового ринку [7, с. 90–91].

Проведене у цій статті дослідження теоретичних та практичних аспектів захисту прав споживачів послуг добровільного страхування здоров'я на випадок хвороби дозволяє сформулювати наступні висновки.

По-перше, аналіз чинної нормативно-правової бази України свідчить про від-

сутність єдиного уніфікованого підходу до визначення поняття «споживач» у сфері страхових послуг. Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про страхування» та Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» по-різному визначають поняття споживача, суб'єкта споживчих правовідносин, що породжує правову невизначеність та ускладнює реалізацію механізмів захисту прав страхувальника як споживача страхових послуг.

По-друге, встановлено, що чинна редакція пункту 22 абзацу 1 статті 1 Закону України «Про захист прав споживачів» потребує вдосконалення в частині розширення поняття «споживач» шляхом включення до нього осіб, які не лише придбавають продукцію, а й отримують послуги, зокрема страхові.

По-третє, виявлено системні суперечності між нормами страхового та споживчого законодавства щодо: підстав для відмови у страховій виплаті; обсягу інформації, яку страховик зобов'язаний надати споживачу-страхувальнику до укладення договору; відповідальності страховика за порушення прав споживача. Зазначені колізії надають страховикам можливість для зловживань, а також істотно обмежують правові можливості споживачів у разі порушення їхніх прав.

По-четверте, встановлено, що Регулятор на ринку страхових послуг, яким є Національний банк України, наділений достатньо широкими повноваженнями у сфері захисту прав споживачів страхових послуг, зокрема щодо розгляду звернень споживачів та застосування заходів впливу до страховиків. Водночас чинне законодавство не встановлює чіткого порядку подання та розгляду звернень споживачів до Регулятора, строків їх подання та розгляду, що суттєво знижує ефективність позасудового захисту прав споживачів.

По-п'яте, споживач страхових послуг має право на судовий захист своїх порушених прав, при цьому відповідно до частини 3 статті 22 Закону України «Про захист прав споживачів» звільняється від сплати судового збору, що є важливою гарантією доступності правосуддя у відповідній категорії справ.

З огляду на викладене, вдосконалення правового регулювання у сфері захисту прав споживачів послуг добровільного страхування здоров'я на випадок хвороби потребує: уніфікації понятійного апарату у профільному законодавстві; усунення колізій між нормами страхового та споживчого законодавства; чіткого законо-

давчого закріплення механізму позасудового захисту прав споживачів страхових послуг; розробки спеціального нормативно-правового акту, який би комплексно врегулював права, обов'язки та відповідальність учасників страхового ринку, забезпечивши належний рівень захисту прав споживачів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Конституція України від 28 червня 1996 р. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 1996. № 30. Ст. 141.
2. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 р. № 435-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 40–44. Ст. 356.
3. Про фінансові послуги та фінансові компанії : Закон України від 14 грудня 2021 р. № 1953-IX. *Відомості Верховної Ради (ВВР)*. 2023. № 3-4. Ст. 10.
4. Milovska N. V. Customers' rights protection in the field of insurance services under Ukrainian legislation. *The optimization of protection model for rights and freedoms of Ukrainian person: collective monograph* / V. M. Bevzenko, V. A. Bortnyak, K. V. Bortnyak, O. Yu. Busol, etc. Lviv-Torun: Liha-Pres, 2019. P. 198–219.
5. Про страхування : Закон України від 18 листопада 2021 р. № 1909-IX. *Відомості Верховної Ради України*. 2023. № 12–13. Ст. 28.
6. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. № 1023-XII. *Відомості Верховної Ради України УРСР (ВВР)*. 1991. № 30, Ст. 379.
7. Дарков В. М. Нова модель системи захисту прав та законних інтересів споживачів страхового ринку в Україні. *Проривні інновації на страховому ринку України* : збірник матеріалів V Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції (м. Київ, 27 жовтня 2021 р.). Київ : КНЕУ, 2021. 263 с.



Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу (CC BY 4.0)

Дата першого надходження статті до видання: 30.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 24.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 21.05.2026