

УДК 346.9:347.121.2

DOI <https://doi.org/10.32850/LB2414-4207.2024.35.06>

ДЕЯКІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

Зайцев Олександр Олександрович,
orcid.org/0009-0004-6660-9019
аспірант кафедри державно-правових
дисциплін
(Міжнародний гуманітарний
університет, м. Одеса, Україна)

Стрімкий розвиток інформаційних технологій та створення глобальної мережі зв'язку «Інтернет» мали наслідком появи нового явища – «Цифрової економіки», в основі складової якої є електронна комерція. Прийшовши на заміну традиційним способам ведення бізнесу електронна комерція швидко інтегрувалась в глобальну економіку світу, ставши її невід'ємною частиною. Електронна комерція безумовно створює нові можливості для бізнесу покращуючи комунікацію з клієнтами та відкриваючи нові шляхи для масштабування бізнесу й виходу на нові міжнародні ринки.

Водночас, трансформація комерційної діяльності бізнесу у цифровий простір змінює традиційні способи комунікації бізнесу з клієнтами й потребує особливого правового регулювання.

У статті досліджується правове регламентування захисту прав споживачів у сфері електронної комерції. Проведено аналіз ключових нормативно-правових актів щодо регулювання захисту прав споживачів в Україні та Європейському Союзі у сфері електронної комерції. Окреслено основні проблеми вітчизняного регулювання захисту прав споживачів у сфері електронної комерції та визначено ступінь гармонізації українського законодавства з європейським.

Проаналізовано ключові погляди вчених на проблематику правового захисту прав споживачів у сфері електронної комерції.

Результатом дослідження є порівняльно-правовий аналіз законодавства Європейського Союзу та України у сфері правового регулювання захисту прав споживачів у сфері електронної комерції та визначення рівня відповідності українського законодавства європейським стандартам.

Аналіз останніх наукових публікацій з обраної теми дослідження підтверджує наявність невирішених правових проблем у сфері вітчизняного правового регулювання електронної комерції.

Тому, наукове дослідження відповідного зарубіжного та українського законодавства у сфері захисту прав споживачів в електронній комерції є надзвичайно актуальним.

Ключові слова: електронна комерція, цифрова економіка, захист прав споживачів, правове регулювання, гармонізація законодавства, Європейський Союз, електронна торгівля, інформаційні технології.

SOME ISSUES OF CONSUMER PROTECTION IN THE FIELD OF E-COMMERCE

Zaitsev Oleksandr Oleksandrovich,

orcid.org/0009-0004-6660-9019

Postgraduate Student at the Department
of State and Legal Disciplines(International Humanitarian University,
Odesa, Ukraine)

The rapid development of information technology and the creation of the global communication network 'Internet' have resulted in the emergence of a new phenomenon – the 'Digital Economy', with e-commerce as its core component. Having replaced traditional ways of doing business, e-commerce has rapidly integrated into the global economy, becoming its integral part. E-commerce undoubtedly creates new opportunities for businesses by improving communication with customers and opening up new ways to scale up business and enter new international markets.

At the same time, the transformation of business activities into the digital space changes the traditional ways of business communication with customers and requires special legal regulation.

The article examines the legal regulation of consumer protection in the field of e-commerce. The author analyses the key legal acts regulating consumer protection in Ukraine and the European Union in the field of e-commerce. The main problems of domestic regulation of consumer protection in the field of e-commerce are outlined and the degree of harmonisation of Ukrainian legislation with the European one is determined.

The author analyses the key views of scholars on the issues of legal protection of consumer rights in the field of e-commerce.

The result of the study is a comparative legal analysis of the legislation of the European Union and Ukraine in the field of legal regulation of consumer protection in the field of e-commerce and determination of the level of compliance of Ukrainian legislation with European standards.

The analysis of the latest scientific publications on the chosen research topic confirms the existence of unresolved legal issues in the field of domestic legal regulation of e-commerce.

Therefore, a scientific study of the relevant foreign and Ukrainian legislation in the field of consumer protection in e-commerce is extremely relevant.

Key words: e-commerce, digital economy, consumer rights protection, legal regulation, harmonization of legislation, European Union, electronic trade, information technologies.

Постановка проблеми. Проблема захисту прав споживачів у сфері електронної комерції в Україні набула особливої актуальності у зв'язку з динамічним розвитком цифрових технологій та інтеграцією країни у світовий економічний простір. Глобалізація та цифровізація суспільства створюють нові виклики, що вимагають створення ефективних інструментів для захисту прав і безпеки споживачів у цифровому середовищі. Відсутність належного правового регулювання може призводити до зловживань з боку продавців, нерівності між учасниками ринку та зниження рівня довіри споживачів до електронної комерції як форми господарської діяльності.

Швидкий розвиток технологій створює унікальні можливості для бізнесу, дозволяючи розширити ринки збуту, знизити операційні витрати та покращити комунікацію з клієнтами. Проте цей прогрес одночасно породжує нові загрози для споживачів, такі як шахрайство, неналежне використання персональних даних, відсутність прозорості щодо умов продажу чи повернення товарів, а також труднощі у вирішенні спорів

у транскордонних угодах. У цьому контексті оновлення законодавства має включати врахування сучасних технічних рішень, таких як штучний інтелект, блокчейн та значний обсяг даних, які активно використовуються в електронній торгівлі.

Значний вплив на формування правового поля у сфері електронної комерції мають європейські стандарти. Україна, взявши курс на євроінтеграцію, прагне гармонізувати своє законодавство із нормативно-правовими актами Європейського Союзу, зокрема Директивою 2011/83/ЄС про права споживачів, Регламентом 2016/679 (GDPR), а також Директивою 2000/31/ЄС про електронну комерцію. Гармонізація передбачає створення уніфікованих правил, які сприяють прозорості ринку, однаковому рівню захисту прав споживачів і запобігають недобросовісній конкуренції між суб'єктами господарювання.

Тому захист прав споживачів у сфері електронної комерції вимагає комплексного підходу, що включає вдосконалення національного законодавства, гармонізацію з європейськими стандартами, створення механізмів ефективного правозастосування та інтеграцію у міжнародні регуляторні процеси. Лише за таких умов можна забезпечити високий рівень довіри споживачів до електронної торгівлі, сприяти розвитку цифрової економіки та забезпечити безпеку й захист усіх учасників цього процесу.

Аналіз останніх публікацій. Проблематику захисту прав споживачів, зокрема у сфері електронної комерції досліджено у роботах багатьох українських науковців, в статті наведені висновки вчених Садчикової, І., Тарасенко, А., Дубина, М., В. В. Волинєць, Письменної О. П., Утехіна І.Б. Пожоджук Р.В., Хижняка О.В. та багато інших, однак стрімкий розвиток цифрових технологій, оновлення європейського та вітчизняного законодавства залишають досліджувану тему актуальною.

Мета дослідження. Метою цієї статті є дослідження вітчизняного та зарубіжного законодавства з правового регулювання захисту прав споживачів у сфері електронної комерції та визначити ступінь гармонізації українського законодавства у даній сфері з законодавством Європейського Союзу.

Виклад основного матеріалу. Цифрова трансформація суспільства та економіки сьогодні вже є невідворотним явищем та її темпи зростають з кожним роком. Разом з тим зростають й обсяги частки електронної комерції в економіці різних країн світу.

Правове регулювання електронної комерції в Україні здійснюється Законом України «Про електронну комерцію». Вказаний нормативно-правовий акт закріплює визначення електронної комерції як «відносини, спрямовані на отримання прибутку, що виникають під час вчинення правочинів щодо набуття, зміни або припинення цивільних прав та обов'язків, здійснені дистанційно з використанням інформаційно-комунікаційних систем, внаслідок чого в учасників таких відносин виникають права та обов'язки майнового характеру» [1].

Вітчизняна наукова література надає більш розгорнуте визначення, зокрема Садчикова, І.В. Тарасенко, А.В. та Дубина, М.В. вважають, що електронна комерція – це нова сфера діяльності бізнесу, яка представляє собою кооперацію між підприємством і всіма контрагентами з використанням засобів електронної торгівлі, що ґрунтуються на використанні інформаційних технологій для оптимізації витрат і покращення економічної ефективності бізнесу [2, с. 3].

Однією з ключових ознак електронної комерції є взаємодія бізнесу з клієнтами у цифровому просторі через застосування глобальної мережі Інтернет. Специфіка таких відносин вимагає окремого правового регулювання, зокрема з метою захисту прав клієнтів, оскільки вони як споживачі є вразливою стороною таких правовідносин та потребують особливого захисту зі сторони держави та її органів. Про важливість такого правового захисту споживачів наголошував Конституційний Суд України

у Рішенні від 10.11.2011 № 15-рп/2011 зазначаючи, що держава забезпечує особливий захист споживачів як більш слабкого суб'єкта економічних відносин з метою забезпечення споживання населенням якісних товарів (робіт, послуг), зростанню добробуту громадян та загального рівня довіри в суспільстві [3].

Деякі положення щодо захисту прав споживачів містить Закон України «Про електронну комерцію», оскільки цим нормативно-правовим актом визначено права і обов'язки учасників відносин у сфері електронної комерції та особливості укладання електронних правочинів.

Зокрема, серед основних принципів правового регулювання у сфері електронної комерції закріплених статтею 5 Закону України «Про електронну комерцію» закріплено принцип забезпечення належної якості товарів, робіт та послуг, що реалізуються у сфері електронної комерції, це сприяє підвищенню довіри споживачів до електронної комерції та стимулює розвиток цього ринку. Іншим не менш важливим для споживачів є принцип забезпечення доступу до інформації всіх учасників відносин у сфері електронної комерції який гарантує прозорість та відкритість бізнес-процесів, це дозволяє споживачам отримувати необхідну інформацію про товари та послуги, що підвищує їхню поінформованість та впевненість у своїх рішеннях [4, с. 12].

Статтею 8 Закону України «Про електронну комерцію» визначено, що покупець (замовник, споживач) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції за обсягом своїх прав та обов'язків прирівнюється до споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями та у разі укладення договору на відстані відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів».

Профільним законом у сфері захисту прав споживачів зокрема у сфері електронної комерції є Закон України «Про захист прав споживачів» прийнятий у 1991 році, що 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 [5]. Проте, тривалий час норми цього закону не відповідали сучасним реаліям, будь-які правові норми щодо регулювання відносин між продавцями та споживачами у сфері електронної комерції були відсутні.

З прийняттям у 2022 році Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо покращення управління у сфері електронних комунікацій» [6] ситуація із захистом прав споживачів у сфері електронної комерції значно покращилась. Ключовими змінами у Законі України «Про захист прав споживачів» можна назвати появу нормативно-правового визначення договору, укладеного на відстані та договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, та закріплення прав споживачів у таких договорах.

Однак, вказані зміни є недостатніми для ефективного правового захисту споживачів у сфері електронної комерції. Серед іншого вчені, що досліджували українську проблематику захисту прав виділяють також наступні проблеми, що стосуються й сфери електронної комерції.

Письменна О. П. акцентує на таких проблемах як недосконале законодавство, недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база, відсутність навчання споживачів, непоінформованість споживачів щодо своїх прав, бездіяльність центральних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування щодо реалізації прав та інтересів споживачів, корупція в органах влади, недовіра громадян [7, с. 34].

Утехін І.Б. виокремлює наступні проблеми правового регулювання: розгалуженість національного законодавства про захист прав споживачів, наявність прогалин

в ньому прогалин; відсутність дієвих санкцій для всіх порушників; інертність змін, які потрібні для оновлення нормативних актів, декларативний характер положень актів про захист прав споживачів-фізичних осіб та відсутність правової освіти у сфері захисту прав споживачів [8, с. 218].

Питання необхідності правової освіти населення у сфері споживчого законодавства є актуальним серед більшості вчених, що досліджують цю тему.

Пожоджук Р.В. вважає необхідним належне забезпечення права споживача на споживчу освіту є фундаментальною основою для формування досить добре поінформованого та досить спостережливого і обачливого споживача, який буде здатен приймати зважені рішення щодо придбання/не придбання продукції. На думку вченого, це також позитивно впливатиме на сталий розвиток [9, с. 274].

Отже, наведені доктринальні джерела формують комплексне уявлення про проблематику захисту прав споживачів. Автори акцентують на ключових аспектах, таких як недостатня правова база, прогалини у її реалізації та необхідність підвищення рівня обізнаності споживачів, що є критичними для забезпечення ефективного захисту. Однак, дослідження потребують ширшого аналізу цифрових викликів та інтеграції міжнародного досвіду, що може сприяти підвищенню ефективності регулювання у сфері електронної комерції.

З метою вирішення вищезгаданих проблем та наближення національного законодавства до права Європейського Союзу, а принципів захисту прав споживачів в Україні до принципів, практик та підходів Європейського Союзу Верховною Радою України прийнято новий Закон України «Про захист прав споживачів» від 10 червня 2023 року [10].

Головними новаціями вказаного закону є:

- запровадження електронного Єдиного державного вебпорталу для споживачів у сфері електронної комерції (Портал е-покупець) з метою взаємодії суб'єктів електронної комерції, споживачів та органів, що здійснюють захист прав споживачів;
- врегулювання відносин зі споживачами у сфері електронної торгівлі, зокрема при покупці товарів, робіт і послуг в інтернет-магазинах, класифайдах, прайс-агрегаторах і маркетплейсах;
- врахування електронної комунікації зі споживачами;
- деталізація нечесних комерційних практик;
- забезпечення можливості громадським об'єднанням споживачів проводити дослідження продукції, виступати від імені невизначеного кола споживачів, а також залучення до досудового вирішення споживчих спорів;
- запровадження нових суб'єктів у сфері розгляду скарг споживачів;
- суб'єкт електронної комерції, який пропонує продукцію для реалізації через інтернет-магазин, нестиме відповідальність за наявність та достовірність інформації, яка стосується даних про такого суб'єкта електронної комерції та ним для реалізації продукції [11, с. 130].

Однак, закон вступить в силу лише через рік після його опублікування та не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану, тому наразі слід керуватися нормами чинного Закону України «Про захист прав споживачів» від 1991 року.

Розглянемо досвід Європейського Союзу з регулювання захисту прав споживачів. Законодавча база європейської системи захисту прав споживачів ґрунтується на основних актах законодавства Європейського Союзу, до яких відносяться засновницькі договори ЄС: про заснування Європейської Спільноти, про функціонування ЄС, Хартія основних прав людини в ЄС які визначають основні принципи та напрямки

взаємодії країн Європейського Союзу у сфері нормативно-правового регулювання прав споживачів.

Європейський Союз має добре розвинену систему правового регулювання електронної комерції, яка базується на кількох ключових нормативних актах. Основними документами є:

- Директива 97/7/ЄС Європейського парламенту та Ради від 20 травня 1997 р. «Про захист прав споживачів у дистанційних контрактах»;
- Директива 97/66/ЄС Європейського парламенту та Ради від 15 грудня 1997 р. щодо обробки персональних даних та охорони таємниці приватного життя в телекомунікаційному секторі;
- Директива Європейського парламенту та Ради 1999/93/ЄС від 13 грудня 1999 р. про правові основи Співтовариства для електронних підписів;
- Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту і Ради від 8 червня 2000 р. про деякі правові аспекти послуг інформаційного суспільства, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку;
- Директива 2002/58/ЄС Європейського парламенту і Ради від 12 липня 2002 р. щодо обробки персональних даних та охорони таємниці приватного життя в секторі електронних комунікацій тощо.

Особлива увага надається захисту персональних даних, який у Європейському Союзі забезпечується Загальним регламентом про захист даних (General Data Protection Regulation, GDPR). GDPR встановлює високі стандарти захисту даних, що забезпечує довіру споживачів до електронної комерції та сприяючи її розвитку.

Отже, законодавство Європейського Союзу має досить широке нормативно-правове регулювання електронної комерції та захисту прав споживачів ефективність якого доведена через імплементацію в національні законодавства країн ЄС.

Варто зазначити, що за умовами передбаченими Угодою про Асоціацію між ЄС та Україною, актуальним питанням є захист прав споживачів. Метою співробітництва є наближення чинного законодавства України з законодавством Європейського Союзу для гарантування права споживачів на якісну і безпечну для життя і здоров'я продукцію, а також усунення певних «прогалин» між європейськими та українськими системами захисту прав споживачів [12, с. 99].

Зокрема, на виконання положень передбачених Угодою про Асоціацію між ЄС та Україною новим Законом України «Про захист прав споживачів» імплементовано Директиву № 2019/771 Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 2019 року стосовно нових вимог щодо гарантійного обслуговування проданих товарів та Директиву № 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011, якою передбачено визначення електронного торгового майданчика (маркетплейсу), електронного сервісу порівняння продукції (прайс-агрегатора) та відповідальність за наявність інформації щодо даних про підприємство, продукцію на вебсайтах маркетплейсу та прайс-агрегатора.

Загалом, аналіз нового Закону України «Про захист прав споживачів» від 10 червня 2023 року демонструє наближення національного законодавства до права Європейського Союзу, а принципів захисту прав споживачів в Україні – до принципів, практик та підходів Європейського Союзу.

Висновки. Таким чином, необхідність правового захисту прав споживачів у сфері електронної комерції обумовлена трансформацією комерційної діяльності бізнесу у цифровий простір, змінами традиційних способів комунікації бізнесу з клієнтами, а також правовою природою споживачів як більш слабого суб'єкта економічних відносин. Разом з тим, як показує практика Європейського Союзу належне правове

регулювання даної сфери має наслідком формування ринку якісних товарів (робіт, послуг) та зростання добробуту громадян. Основними проблемами вітчизняного регулювання захисту прав споживачів у сфері електронної комерції є недосконалість законодавчої бази, наявність в ній прогалин та відсутність правової освіти споживачів, недостатній рівень гармонізації з законодавством Європейського Союзу, однак з набранням чинності нового Закону України «Про захист прав споживачів» є сподівання на вирішення зазначених проблем.

Список використаних джерел:

1. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text>.
2. Садчикова, І.В., Тарасенко, А.В., Дубина, М.В. Теоретичне обґрунтування сутності поняття «електронна комерція». *Економіка та суспільство*. 2023. № 53. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/2651/2567>
3. Рішення Конституційного суду України у справі з конституційним зверненням громадянина Степаненка Андрія Миколайовича щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 ст. 1, ст. 11, частини восьмої ст. 18, частини третьої ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої ст. 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) Справа №126/2011 від 10.11.2011 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v015p710-11#Text>.
4. Волинець В.В. Виклики правового регулювання електронної комерції в контексті глобалізації цифрової економіки. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2024. Серія Право. Том 2 № 84. С. 9–15.
5. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
6. Про внесення змін до деяких законів України щодо покращення управління у сфері електронних комунікацій : Закон України від 16.08.2022 № 2529-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2529-20#Text>.
7. Письменна О.П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг). Монографія. Вінниця. Видавництво «Вінницька газета». 2009. 160 с.
8. Утехін І.Б. Захист прав споживачів в Україні та Європейському Союзі: сучасний стан та перспективи. *Науково-теоретичний журнал «Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка»*. 2023. № 2. С. 216–228.
9. Пожоджук Р.В. Право на споживчу освіту. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2024. № 8/2024. С. 271–275.
10. Про захист прав споживачів : Закон України від 10.06.2023 № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>.
10. Письменна О.П. Захист прав споживача під час купівлі товару через інтернет-магазин. *Правничий часопис Донецького національного університету імені Василя Стуса*. 2023. Випуск № 2. С. 122–132.
11. Хижняк В.О. Стандарти ЄС щодо захисту прав споживачів: уроки для України. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*. 2017. Випуск № 27. Ч. 1. С. 99–102.