

---

---

# ПРИВАТНЕ ПРАВО

---

---

УДК 366.543:[004.738.5:339]

**ВІННИК Оксана,**

д. ю. н., проф., гол. наук. співробітник відділу правового забезпечення  
ринкової економіки НДІ приватного права і підприємництва  
ім. акад. Ф. Г. Бурчака НАПрН України

## ПРАВОВІ ЗАСАДИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ ТОРГІВЛІ

*Визначено, що проблеми захисту прав споживачів обумовлені динамізмом суспільних відносин з використанням цифрових технологій, недосконалим правовим регулюванням та відсутністю дієвих механізмів реалізації споживачами своїх прав в умовах незбалансованості врахування публічних та приватних інтересів у зазначеній сфері. Запропоновано зміни до чинного законодавства України.*

*Ключові слова:* електронна торгівля, учасники електронної торгівлі, публічні та приватні інтереси, електронні договори, захист прав споживачів.

*Винник О. Правовые основания защиты прав потребителей в сфере электронной торговли. Определено, что проблемы защиты прав потребителей обусловлены динамизмом общественных отношений с использованием цифровых технологий, несовершенным правовым регулированием и отсутствием действенных правовых механизмов реализации потребителями своих прав в условиях несбалансированности учета публичных и частных интересов в указанной сфере. Предложены изменения в действующее законодательство Украины.*

*Ключевые слова:* электронная торговля, участники электронной торговли, публичные и частные интересы, электронные договоры, защита прав потребителей.

**Постановка проблеми.** В умовах сучасного суспільства, якому притаманні риси як громадянського, так і інформаційного, гостро постає проблема захисту інтересів пересічних громадян у відносинах, пов'язаних з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема, у сфері електронної торгівлі.

---

© Вінник О., 2017

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Зазначені проблеми перебувають у центрі уваги як дослідників-теоретиків (Н. Голубєва, М. Кузьміна, О. Язвінська [1–3], так і практичних працівників (Ю. Асадчев, О. Федієнко) [4–6]. Проте ці питання залишаються вельми актуальними через новизну зазначених відносин для вітчизняної економіки, їх складність та недостатній рівень правового регулювання, а, відтак, потребують ґрунтовних досліджень з урахуванням зарубіжного досвіду, насамперед, ЄС, де прийнято відповідні директиви [7–8].

**Мета** статті полягає в тому, щоб створити теоретичне підґрунтя для вирішення актуальних проблем захисту інтересів пересічних громадян у відносинах, пов'язаних з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема, у сфері електронної торгівлі.

**Матеріали та методи.** При написанні наукової статті використано загальнонаукові та спеціальні методи наукового пізнання: абстрагування, дедукції, аналізу, синтезу, логіко-юридичний, соціологічний та ін. Емпіричну основу формують: акти чинного законодавства, статистична інформація, науково-правові публікації.

**Результати дослідження.** Електронна комерція визначається у Законі України «Про електронну комерцію» як господарська діяльність у сфері електронної купівлі-продажу, реалізації товарів дистанційним способом покупцю шляхом вчинення електронних правочинів із використанням інформаційно-телекомунікаційних технологій [9, п. 2 ч. 1 ст. 3]. Основними учасниками такої торгівлі є, з одного боку, суб'єкт господарювання будь-якої організаційно-правової форми, що реалізує товари, виконує роботи, надає послуги з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (зазвичай, через інтернет-магазин\*), а з іншого – особа, яка придбаває, замовляє, використовує зазначені товари, роботи, послуги шляхом вчинення електронного правочину [9, п. 15 ст. 3] (далі – покупець/споживач).

Зазначений закон досить ґрунтовно визначає вимоги щодо:

➤ *основних суб'єктів е-торгівлі* (ст. 6–9), у т. ч.: *продавця* (виконавця, постачальника) товарів, робіт, послуг, який зобов'язаний забезпечити прямий, простий, стабільний доступ інших учасників відносин у сфері електронної комерції до певної інформації (що включає: повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи-підприємця; місцезнаходження юридичної особи або місце реєстрації та місце фактичного проживання фізичної особи-підприємця; адреса електронної пошти та/або адреса інтернет-магазину; ідентифікаційний код для юридичної особи або реєстраційний номер облікової картки платника податків для фізичної особи-підприємця, або серія та номер паспорта для фізичної особи-підприємця, яка через

\* Інтернет-магазин визначається Законом України «Про електронну комерцію» як засіб для представлення або реалізації товару, роботи чи послуги шляхом вчинення електронного правочину [9, п. 8 ч. 1 ст. 3].

свої релігійні переконання відмовилася від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомила про це відповідний орган державної податкової служби і має відмітку в паспорті; відомості про ліцензію (серія, номер, строк дії та дата видачі), якщо господарська діяльність підлягає ліцензуванню; відомості щодо включення податків у розрахунок вартості товару, роботи, послуги та у разі доставки товару, інформація про вартість доставки; інші відомості, що відповідно до законодавства підлягають оприлюдненню); повинен забезпечити повну відповідність предмета електронного договору, погодженого сторонами, кількісним та якісним характеристикам; має право вимагати від іншої сторони лише такі відомості, без яких укладення та виконання зобов'язань за електронним договором неможливе; *покупця* (замовника, споживача) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції, права та обов'язки якого визначаються Законом України «Про захист прав споживачів», а також ст. 8 Закону України «Про електронну комерцію» щодо повідомлення про себе інформації, необхідної для укладення електронного договору; *постачальника послуг проміжного характеру* у сфері електронної комерції щодо розкриття інформації залежно від його ролі в укладенні електронного договору, в т.ч. якщо він є ініціатором передачі інформації (ст. 9);

➤ *порядку вчинення електронних правочинів* (ст. 10–16), у т. ч.: порядку поширення комерційних електронних повідомлень у сфері електронної комерції, що мають відповідати вимогам ст. 10, зокрема, щодо їх змісту; порядку укладення електронного договору, включно з його істотними умовами; вимог до акцепту, оферти та форми підтвердження вчинення електронного правочину (у формі електронного документа, квитанції, товарного чи касового чека, квитка, талона або іншого документа у момент вчинення правочину або у момент виконання продавцем обов'язку передати покупцеві товар); при цьому підтвердження вчинення електронного правочину повинно містити такі відомості: умови і порядок обміну (повернення) товару або відмови від виконання роботи чи надання послуги; найменування продавця (виконавця, постачальника), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії щодо товару, роботи, послуги; гарантійні зобов'язання та інформація про інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом товару або з виконанням роботи чи наданням послуги; порядок розірвання договору, якщо строк його дії не визначено.

Разом з тим, у сфері електронної торгівлі права покупця (замовника, споживача) здебільшого порушуються щодо:

- розкриття зазначеної інформації про продавця, товар, гарантійні зобов'язання, умови повернення товару;
- достовірності такої інформації;
- надсилання підтвердження про укладення електронного договору.

Усе це (недостовірна або неповна інформація про продавця та товари, відсутність/ненадсилання підтвердження про укладення е-договору) зменшує можливості споживачів щодо захисту прав у разі їх порушення і свідчить про ігнорування інтересів цієї категорії учасників відносин е-торгівлі.

При цьому сподівання на положення законів «Про електронну комерцію» [9] та «Про захист прав споживачів» [10] зазвичай марні [11], оскільки перший містить лише відсилочні положення про відповідальність у цій сфері до «закону та договору» (ст. 17–19), а другий – попри наявність положень стосовно недотримання вимог першого із зазначених законів щодо розкриття інформації про учасників відносин та пропонуваній товар (роботи, послуги) [10, п. 7 ч. 1 ст. 23] не враховує належним чином специфіки електронної торгівлі (включно з можливостями покупця/споживача щодо підтвердження факту укладання та змісту електронного договору через порушення продавцем своїх обов'язків, у т.ч. інформаційного характеру) та можливостей уповноваженого органу – Держпродспоживслужби щодо притягнення порушників до відповідальності [11].

На проблеми відповідальності у сфері електронної торгівлі звертають увагу як дослідники [1–6], пропонуючи шляхи їх вирішення, включно з внесенням змін до зазначених законів [5; 6, с. 30–40], так і Уряд, прийнявши Концепцію державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. [12], в якій наголошується на проблемах беззахисності споживача через слабкий їх захист державою внаслідок декларативного характеру проголошених прав та відсутності механізмів їх реалізації та відновлення. Метою цієї Концепції є створення та впровадження ефективної системи захисту прав споживачів в Україні на засадах права ЄС з урахуванням кращих практик країн Євросоюзу, а серед поставлених завдань – забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб'єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі інтернету. Розв'язання проблем у сфері електронної торгівлі можливе шляхом застосування комплексного підходу до вирішення питань забезпечення інтересів споживачів, що передбачає розвиток та взаємодію всіх складових системи захисту їх прав в Україні [12], зокрема, правового забезпечення, що має включати й доповнення Закону України «Про електронну комерцію» положеннями щодо відповідальності продавця: за ненадання/нерозкриття передбаченої цим Законом інформації; надання недостовірної інформації; незберігання інформації про укладений договір; застосування (без укладення агентських договорів) послуг інших суб'єктів підприємництва, задіяних в інтернет-торгівлі на боці продавця в інших місцевостях, де розташовані склади продавця; за ненадання (ненадсилання) покупцеві електронного документа про підтвердження укладення договору на погоджених сторонами умовах.

Формами відповідальності (негативними наслідками ігнорування приписів законодавства) має бути не лише визнання недійсним електронного договору, укладеного з порушенням встановлених законом вимог, та господарсько-адміністративний штраф (розмір якого доцільно збільшити за друге протягом календарного року порушення), а й призупинення діяльності продавця-порушника у сфері електронної торгівлі, який систематично (втретє протягом календарного року після двократного накладення штрафу) порушує права споживачів, закріплені законами «Про електронну комерцію» та «Про захист прав споживачів». Потреба в подібних заходах, зумовлена численними порушеннями у сфері електронної торгівлі, знайшла відображення у відповідному законопроекті [13], який, однак, піддається критиці з боку Інтернет Асоціації України [5], в т. ч. щодо такої санкції до порушників, як призупинення доступу до веб-сайту чи іншого засобу представлення інформації як у мережі інтернет, так і в інших інформаційно-комунікаційних системах. Це свідчить про необхідність доопрацювання зазначеного законопроекту з урахуванням зарубіжного досвіду та широкого його обговорення.

**Висновки.** Електронна торгівля стрімко набуває поширення, проте з численними порушеннями прав споживачів через відсутність ефективного правового регулювання відносин у цій сфері. Вирішення даної проблеми потребує внесення змін у чинне законодавство України, в т. ч. щодо прав та обов'язків учасників відносин у сфері електронної торгівлі, механізмів їх реалізації, відповідальності за невиконання обов'язків та порушення прав інших учасників зазначених відносин. Це має забезпечити збалансоване врахування приватних інтересів суб'єктів е-торгівлі (підприємців) та публічних інтересів – суспільства щодо інтересів найбільш численної і найменш захищеної його категорії – громадян-споживачів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Голубева Н. Ю. Електронна комерція. ІТ-право: теорія та практика. Одеса : Фенікс, 2017. С. 240–256.
2. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі. Право та інновації. 2014. № 3 (7). С. 36–42.
3. Язвінська О. М. Цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів. Економіка та управління на транспорті. 2016. Вип. 2. С. 255–261.
4. Асадчев Ю. Ринок електронної комерції в Україні: поточний стан та перспективи розвитку, проблеми правового регулювання. URL : <http://lexliga.com/ua/novosti/rinok-elektronnoi-komerczi>.
5. Лист Голови Правління Інтернет Асоціації України О. Федієнка за № 130/1-4 від 24.07.2017 щодо проекту Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів» та деяких законодавчих актів України щодо заходів детінізації діяльності суб'єктів електронної комерції». URL : <http://inau.ua/document/lyst-no1301-4-vid-24072017-shchodo-proektu-zakonu-ukrayiny-pro-vnesennya-zmin-do-zakonu>.

6. Захист прав споживачів: Стандарти ЄС та України : Звіт Офісу з фінансового та економічного аналізу у Верховній Раді України ; автор. кол.: П. фон Браунмюль, Р. Байко, Л. Васильєва. Київ, 10.05.2016. 40 с.
7. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council. URL : <http://eur-lex.europa.eu>.
8. Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts. URL : <http://eur-lex.europa.eu>.
9. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015. Відом. Верховної Ради України. 2015. № 45. Ст. 410.
10. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991. Відом. Верховної Ради України. 1991. № 30. Ст. 379.
11. Більшість інтернет-магазинів працює поза законом про захист прав споживачів. Мультимедійна платформа іномовлення України. URL : <https://www.ukrinform.ua/rubric-economics/2133247-bilsist-internetmagaziniv-pracue-poza-zakonom-pro-zahist-prav-spozivaciv.html>.
12. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 р. : схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29.03.2017 № 217-р. URL : <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249869713>.
13. Проект Закону про внесення змін до Закону України «Про захист прав споживачів» та деяких законодавчих актів України щодо заходів детінізації діяльності суб'єктів електронної комерції (№ 6754 від 17.07.2017). URL : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=62329](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=62329).

Стаття надійшла до редакції 10.10.2017.

**Vinnyk O. Legal principles of consumer rights protection in electronic commerce.**

**Background.** *In today's society, which has features of both civil and informational, the problems of protection of ordinary citizens interests in the relations connected with the use of information and communication systems, in particular, in the field of electronic commerce acutely arises.*

**Analysis of recent research and publications.** *The solution of this problem is taken both by theorists (Golubeva N. Yu., Kuzmina M. M, Yazvinska O. M. and others), as well as practitioners – Y. Asadchev, O. Fedynko and others.*

**The aim** of the article is to create a theoretical basis for the solution of the actual protection of ordinary citizens interests in relations related to the use of information and communication technologies, in particular, in the field of electronic commerce.

**Materials and methods.** *When writing a scientific article, the optimal, in terms of research tasks, a set of general scientific and special methods of scientific knowledge, including methods: abstraction, deduction, analysis, synthesis, logical-legal, sociological, and others is used. Acts of the current legislation, statistical information, scientific and legal publications form the empirical basis.*

**The results of the research.** *The article addresses the problem of consumer rights protection in the field of electronic commerce (hereinafter – e-commerce), which has become widespread throughout the world. At the same time, there are numerous violations of the rights of these persons in Ukraine, one of the reasons for which is the lack of legal regulation (first of all, the gaps in the acts of the legislation regulating these relations). The analysis of the current laws «On E-Commerce» and «On Consumer Rights Protection» shows that they lack the agreed and effective provisions on the rights and obligations of e-commerce participants, liability for violation of laws and ignoring the legitimate interests of consumers.*

**Conclusion.** *The ways of solving this problem are proposed, which must provide balance of the private and public interests of e-commerce participants and the social orientation of the digital economy.*

**Keywords:** e-commerce, participants of e-commerce, public and private interests, electronic contracts, consumers' rights protection.

## REFERENCES

1. Golubjeva N. Ju. Elektronna komercija. IT-pravo: teorija ta praktyka. Odesa : Feniks, 2017. S. 240–256.
2. Kuz'mina M. M. Pravove reguljuvannja zahystu prav spozhyvachiv v internet-torgivli. Pravo ta innovacii'. 2014. № 3 (7). S. 36–42.
3. Jazvins'ka O. M. Cyvil'no-pravova vidpovidal'nist' za porushennja zakonodavstva pro zahyst prav spozhyvachiv. Ekonomika ta upravlinnja na transporti. 2016. Vyp. 2. S. 255–261.
4. Asadchev Ju. Rynok elektronnoi' komercii' v Ukraini: potochnyj stan ta perspektyvy rozvytku, problemy pravovogo reguljuvannja. URL : <http://lexliga.com/ua/novosti/rinok-elektronnoi-komerczi>.
5. Lyst Golovy Pravlinnja Internet Asociacii' Ukrainy O. Fedijenka za № 130/1-4 vid 24.07.2017 shhodo proektu Zakonu Ukrainy «Pro vnesennja zmin do Zakonu Ukrainy «Pro zahyst prav spozhyvachiv» ta dejakyh zakonodavchyh aktiv Ukrainy shhodo zahodiv detinizacii' dijal'nosti sub'jektiv elektronnoi' komercii'». URL : <http://inau.ua/document/lyst-no1301-4-vid-24072017-shhodo-proektu-zakonu-ukrayiny-pro-vnesennya-zmin-do-zakonu>.
6. Zahyst prav spozhyvachiv: Standarty JeS ta Ukrainy : Zvit Ofisu z finansovogo ta ekonomichnogo analizu u Verhovnij Radi Ukrainy ; avtor. kol.: P. fon Braunmjuhl', R. Bajko, L. Vasyl'jeva. Kyi'v, 10.05.2016. 40 s.
7. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council. URL : <http://eur-lex.europa.eu>.
8. Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council of 20 May 1997 on the protection of consumers in respect of distance contracts. URL : <http://eur-lex.europa.eu>.
9. Pro elektronnu komerciju : Zakon Ukrainy vid 03.09.2015. Vidom. Verhovnoi' Rady Ukrainy. 2015. № 45. St. 410.
10. Pro zahyst prav spozhyvachiv : Zakon Ukrainy vid 12.05.1991. Vidom. Verhovnoi' Rady Ukrainy. 1991. № 30. St. 379.
11. Bil'shist' internet-magazyniv pracjuje poza zakonom pro zahyst prav spozhyvachiv. Mul'tymedijna platforma inomovlennja Ukrainy. URL : <https://www.ukrinform.ua/rubric-economics/2133247-bilsist-internetmagaziniv-pracue-poza-zakonom-pro-zahist-prav-spozivaciv.html>.
12. Konceptija derzhavnoi' polityky u sferi zahystu prav spozhyvachiv na period do 2020 r. : shvalena rozporjadzhennjam Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 29.03.2017 № 217-r. URL : <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=249869713>.
13. Proekt Zakonu pro vnesennja zmin do Zakonu Ukrainy «Pro zahyst prav spozhyvachiv» ta dejakyh zakonodavchyh aktiv Ukrainy shhodo zahodiv detinizacii' dijal'nosti sub'jektiv elektronnoi' komercii' (№ 6754 vid 17.07.2017). URL : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_1?pf3511=62329](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=62329).