

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет правничих наук
Кафедра приватного права

Магістерська робота

освітній ступінь – магістр

на тему: **«ОХОРОНА ТА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ
ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ»
«PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN E-COMMERCE»**

Виконала: Студент 2-го року навчання,
Спеціальності
081 Право

Кошель Руслана Павлівна

Керівник Дзера І.О.,
кандидат юридичних наук, доцент

Рецензент _____
(прізвище та ініціали)

Магістерська робота захищена
з оцінкою _____

Секретар ЕК _____
«____» _____ 20__ р.

Київ – 2021



Декларація
академічної доброчесності
студентки НаУКМА

Я Кошель Руслана Павлівна, студентка 2-го року навчання факультету правничих наук, спеціальність 081 Право, адреса електронної пошти r.koshel@ukma.edu.ua / ruslanakoshel@gmail.com

- підтверджую, що написана мною кваліфікаційна/магістерська робота на тему
«ОХОРОНА ТА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ»
відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, передбачених пунктами 3.1.1-3.1.6 Положення про академічну доброчесність здобувачів НаУКМА від 07.03.2018 року, зі змістом якого ознайомлений/ ознайомлена;
- підтверджую, що надана мною електронна версія роботи є остаточною і готовою до перевірки;
- згодна на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності, у будь-який спосіб, у тому числі порівняння змісту роботи та формування звіту подібності за допомогою електронної системи Unichesk.
- даю згоду на архівування моєї роботи в репозитаріях та базах даних університету для порівняння цієї та майбутніх робіт.



12.05.2021

Дата

Підпис

Кошель Р.П.

Прізвище, ініціали

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1	7
ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ СПОЖИВЧИХ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ.....	7
1.1. Засади правового регулювання споживчих відносин	7
1.1.1. Засади правового регулювання в ЄС.....	8
1.1.2. Засади правового регулювання в Україні	19
1.2. Види та характеристика договорів у сфері електронної комерції	27
РОЗДІЛ 2	48
ОХОРОНА СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ	48
2.1. Права споживачів у сфері електронної комерції, їх безпека та охорона ..	48
2.2. Безпека персональних даних споживача та їх охорона згідно технічних вимог General Data Protection Regulation (GDPR)	60
РОЗДІЛ 3	69
ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ... 69	69
3.1. Форми захисту прав споживачів на національному та міжнародному рівнях	69
3.2. Способи захисту прав споживачів та їх реалізація в Україні	75
ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	93

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ ТА СКОРОЧЕНЬ

АМКУ	Антимонопольний комітет України
ВРУ	Верховна Рада України
ВС	Верховний Суд
ГК України	Господарський кодекс України
Держпродспоживслужба	Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів
ЄП	Європейський Парламент
ЄС	Європейський Союз
ЗУ	Закон України
КМУ	Кабінет Міністрів України
КУ	Конституція України
КСУ	Конституційний Суд України
Мінекономрозвитку	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України
НПА	нормативно-правовий акт
ООН	Організація Об'єднаних Націй
ч.	частина
ст.	стаття
С./с.	Сторінка, сторінок
Угода про асоціацію,	Угода про асоціацію між Україною, з однієї
Угода	сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони
ЦК України, ЦК	Цивільний кодекс України
GDPR	General Data Protection Regulation

ВСТУП

Розвиток електронної комерції спричинив нівеляцію територіальної прив'язки правовідносин, а, відповідно, і меж здійснення прав та обов'язків сторін. Кожна трансакція, що здійснюється споживачем в просторах електронної комерції, є результатом чотирьох етапів – пошуку, замовлення, оплати та доставки/отримання. Кожен з етапів має своє об'єктивне вираження та особливості здійснення, з кожного випливають певні права споживача, які можуть потребувати охорони та можливого захисту, адже у просторах Інтернету має місце недовіра споживача продавцю, особливо у момент виконання договірних зобов'язань. Таким чином, пріоритетне становище споживача у сфері електронної комерції та постійні глобалізаційні процеси спричинили активну законотворчу діяльність з метою створення єдиної транскордонної, стандартизованої системи охорони та захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що визначено пріоритетом законодавчої діяльності кожної держави та є своєрідною аксіомою, базованою на логічному висновку із судової практики.

Актуальність теми обґрунтована трансформацією відносин зі споживачем до сфери електронної комерції, що виражається у веденні підприємницької діяльності в мережі Інтернет, та яка розглядається як відкрита самоорганізована система, що зазнає впливу кооперативного ефекту просторових, часових та функціональних структур. Такі правовідносини мають аутентичні ознаки, зокрема щодо здійснення суб'єктами відповідних прав та обов'язків, особливо споживача як слабшої сторони, що, в свою чергу, потребує дослідження системи і механізмів охорони та захисту прав споживача, виявлення недосконалості та питань, що потребують покращення.

Наукове та практичне значення полягає у викладенні систематизованого та детального дослідження системи охорони та захисту прав споживача, що може сприяти інформуванню потенційних споживачів задля підвищення їх освітнього рівня як суб'єктів електронної комерції.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини щодо охорони та захисту прав споживачів у сфері електронної комерції.

Предмет дослідження становить охорона та захист прав споживачів у сфері електронної комерції, їх правове регулювання, механізми їх реалізації, та практика застосування.

Метою дослідження є визначити правове забезпечення охорони та захисту прав споживача у сфері електронної комерції на теренах України та ЄС, проаналізувати правове регулювання як складовий елемент охорони прав, дослідити механізми захисту прав як елемент ефективності їх охорони, виокремити підстави, форми та способи захисту прав споживачів.

Згідно з метою дослідження мною були поставлені такі *завдання*:

1. дослідити правове регулювання споживчих відносин у сфері електронної комерції на рівні законодавства ЄС та України задля визначення рівня забезпеченості охорони прав споживача;
2. висвітлити права споживачів у сфері електронної комерції, їх регламентацію та можливість реалізації у контексті їх охорони та потенційного захисту;
3. дослідити особливості договірних відносин із споживачем у сфері електронної комерції, із яких впливають права, зокрема споживача, та корелюючі обов'язки продавця, що можуть бути спеціальними підставами для захисту;
4. визначити та проаналізувати форми захисту прав споживачів, здійснивши порівняльну характеристику їх ефективності у захисті прав споживачів, підстави вибору конкретної форми захисту та релевантні їй способи захисту;
5. дослідити способи захисту прав споживачів, проаналізувати підстави для їх застосування та порядок їх здійснення, оцінити їх ефективність, враховуючи судову практику та надати характеристику окремим способам захисту прав споживачів;
6. висвітлити відмінність охорони та захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, порівняно із традиційними договірними відносинами.

Джерелами для дослідження були тексти Директив ЄС, законодавство України, рішення національних та іноземних судів, а також дослідницькі праці науковців у сфері електронної комерції, охорони та захисту прав споживача, серед яких: Адамюк Д., Бережної І.Г., Горблянського В.Я., Дзери І.О., Ізарової І.О., Іларіона Томарова, Лихолат І.П., Мілаш В.С., Олійника Ю.І., Осетинської Г.А., Рябченко Ю.Ю., Ситдикова К.Р., Ханик-Посполітак Р.Ю., Яворської І.М. та інших.

Для вирішення поставлених завдань використано *методи*: формально-юридичний для дослідження правового регулювання правовідносин; аналітичний для правильного тлумачення обсягу правового наповнення; системно-структурний для визначення правової природи договірних правовідносин; порівняльно-правовий для дослідження іноземного досвіду та механізмів захисту.

РОЗДІЛ 1

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ СПОЖИВЧИХ ВІДНОСИН У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

1.1. Засади правового регулювання споживчих відносин

Розвиток інформаційно-телекомунікаційних технологій, основою яких являється всесвітня мережа Інтернет, призводить до зміни звичних форм правовідносин. Глобалізація має наслідком розмивання адміністративно-територіального принципу комерційних ринків із створенням безкордонного простору, де відбувається вільний рух товарів, послуг і капіталів.

Передумовою для правової регламентації електронної комерції є ст. 2 Договору про заснування ЄС, яка визначає завданням Спільноти запровадження спільного ринку, економічного та валютного союзу¹, проте не містить деталізації правової природи такого ринку, адже є програмною, а не регуляторною. Лише суспільні відносини, що мають тенденцію до використання технологій визначили пріоритет онлайн форми ринку, тобто ринку електронної комерції. Це зумовило формування правового поля для взаємодії суб'єктів таких суспільних відносин на теренах Інтернету, охорони та захисту їх основоположних прав.

На підставі викладеного вище, доцільно проаналізувати законодавство ЄС, яке закладає підвалини правового регулювання охорони та захисту прав споживачів в Україні як суб'єктів електронної комерції та учасників спільного ринку, що будується з урахуванням найкращих практик ЄС у процесі євроінтеграції України.

¹ Договір про заснування Європейської Спільноти (консолідована версія станом на 1 січня 2005 року). № 994_017. Редакція від 01.01.2005. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_017#Text (дата звернення 11.05.2020).

1.1.1. Засади правового регулювання в ЄС

Першим актом, метою якого стало створення спільного ринку інформаційного суспільства, тобто ринку електронної комерції, стала Директива ЄС №2000/31 «Про електронну комерцію» завдяки регламентації наступних аспектів²:

- свобода інформаційних послуг за умов відсутності дискримінації;
- вимоги щодо прозорості інформаційних послуг, зокрема у світлі захисту даних та використання електронних комерційних повідомлень;
- формування правового поля для існування електронних договорів та ін³.

Водночас варто підмітити, що текст Директиви не містить поняття «електронної комерції», а лише – «інформаційних послуг», визначення якого здійснюється бланкетно – у ст. 1(2) Директиви ЄС № 98/34, зокрема: «це будь-яка послуга інформаційного суспільства, тобто будь-яка послуга, що надається за нагороду, дистанційно, з допомогою електронного зв'язку і по індивідуальному запиту⁴»⁵. Аналогічне визначення, зокрема поняття «послуги інформаційного суспільства», міститься у ст.1 Директиви ЄС №2015/1535, що є зведеною версією Директиви ЄС № 98/34⁶. Таким чином, інформаційні послуги є базовою складовою електронної комерції, адже зазвичай саме вони є об'єктом договорів зі споживачами у сфері електронної комерції. З цього випливає, що

² Крегул Ю., Батрименко В. Гармонізація системи регулювання електронної комерції України з ЄС. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2019. № 1. С. 20. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt_2019_1_4 (дата звернення 11.05.2020).

³ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'). URL: <https://eurlex.europa.eu/legalcontent/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32000L0031> (last accessed 11.05.2021).

⁴ Переклад при цитаті чи аналізі тут і далі мій, якщо не зазначено інше.

⁵ Директива № 98/34/ЄС Європейського парламенту і Ради ЄС про процедуру надання інформації в галузі технічних стандартів і регламентів, а також правил надання послуг в інформаційному суспільстві від 22.06.1998. № 994_b11. Редакція від 20.11.2006. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b11 (дата звернення 11.05.2020).

⁶ Directive 2015/1535/EC of the European Parliament and of the Council of 9 September 2015 laying down a procedure for the provision of information in the field of technical regulations and of rules on Information Society services (codification) URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L1535&rid=2> (last accessed 11.05.2021).

основні ознаки інформаційних послуг, закладені в описаних директивах, на нашу думку, притаманні й електронній комерції:

- надання на відстані, тобто без фізичної присутності обох сторін;
- електронними засобами, тобто надіслання, отримання, обробка та зберігання будь-яких даних здійснюється з допомогою електронного обладнання;
- на індивідуальний запит одержувача, тобто споживача;
- за винагороду, проте при широкому тлумаченні останнього, адже не обов'язково має бути онлайн-сплата за отримане, а навпаки може бути послуга, яка не оплачується, але має економічну цінність, до прикладу, онлайн-інформація чи комунікація. Суд ЄС зазначав, що охоплюється онлайн-послуги, де дохід приносить навіть реклама, що розміщена на веб-сайті⁷.

Також варто зазначити, що у судовій практиці ЄС склалася усталена позиція, згідно якої інтернет-послуга, що полегшує відносини із споживачем, по сутності є послугою для цілей Директиви ЄС №2000/31⁸. Отже, якщо послуга підпадає під сферу дії Директиви ЄС №2000/31, то вона повинна відповідати всім основним ознакам інформаційних послуг та електронної комерції, виділених вище. Водночас, під «послугою» варто розуміти будь-який процес у сфері електронної комерції, який охоплює не лише укладення договорів купівлі-продажу, а й стосується отримання будь-яких діджиталізованих послуг та товарів, здійснення реклами чи маркетингу, а також проведення оплати у будь-якій формі. Отже, під послугою не розуміється все, що не відноситься до товарів, адже послуга у світлі електронної комерції та інформаційного суспільства є загальним поняттям, яке включає інформування споживача по те, що потенційно може стати об'єктом електронного договору, укладеного споживачем.

Директива ЄС №2000/31 є основоположним актом правового регулювання електронної комерції, має рамковий характер через поєднанням норм широкого

⁷Case C-291/13, Sotiris Papasavvas. ECLI:EU:C:2014:2209. URL: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=157524&doclang=EN> (last accessed 11.05.2021).

⁸ Case C-324/09, L'Oréal v eBay [2011] ECLI:EU:C:2011:474, para. 109. (last accessed 11.05.2021).

кола питань, яким, на думку Д. Адамюк, могло бути присвячено кілька НПА⁹. Надалі було прийнято ще низку Директив, які розвивають чи доповнюють норми Директиви ЄС №2000/31, у зв'язку з чим вважаю за необхідне зробити розподіл її норм на групи із доповненням послідовуючих Директив, що надасть можливість співвідношення та виявлення взаємопов'язаності актів та їх вплив на структурування правового поля України. Це впливає із мети Директиви – закріплення «програми мінімум», яка стане основою правового регулювання у державах-членах, а реалізація якої має сприяти існуванню безпечного простору для споживача у сфері електронної комерції.

Норми про внутрішній ринок ЄС. Стаття 3(1) є одною з ключових у Директиві, адже закріплює принцип внутрішнього ринку та свободи здійснення електронної комерції, зазначаючи, що «кожна держава-член повинна забезпечити, щоб послуги інформаційного суспільства, що надаються постачальником послуг, заснованим на її території, відповідали національним положенням держави-члена, що належать до узгодженої галузі», та додатково регламентуючи, що «держави-члени не можуть обмежувати свободу надання послуг інформаційного суспільства з іншої держави-члена», тоді як у ст.4 забороняється дозвільного характеру ведення такої діяльності¹⁰, що свідчить про недоречність ліцензій чи будь-яких інших дозволів. До прикладу, якщо Німецька компанія імпортує товари із Англії та продає їх у Франції, то бажання розширити свій збут і на Польщу не може бути обмежено зі сторони останньої.

Винятки із принципу свободи надання послуг інформаційного суспільства згідно ст.3(4) Директиви можуть мати місце лише у «цілях державної політики, зокрема запобігання, розслідування кримінальних правопорушень, захисту неповнолітніх та боротьби з підбурюванням до ненависті за ознакою раси, статі,

⁹ Адамюк Д. Правові засади регулювання електронної комерції в Європейському Союзі; за ред. С. В. Глібо, К. В. Єфремова: Харків 2016. Розд.2, підр. 2.3. с. 114. URL: <https://dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/12747> (дата звернення 11.05.2020).

¹⁰ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32000L0031> (last accessed 11.05.2021).

релігії чи національності, а також порушення людської гідності стосовно окремих осіб, охорони здоров'я та громадської безпеки населення, захисту споживачів, включаючи інвесторів»¹¹.

Описані принципи є основоположними, адже на них базуються наступні акти ЄС у сфері електронної комерції, зокрема Регламент (ЄС) № 910/2014 ЄП та Ради «Про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних трансакцій в межах внутрішнього ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС» та Регламент (ЄС) №2016/679 ЄП і Ради «Про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних, та про скасування Директиви 95/46/ЄС».

Отже, дані принципи підтверджують глобалізацію та об'єднання комерційних ринків в одне ціле як мінімум у рамках ЄС, що стирає державні кордони та правові відмінності систем, сприяє здоровій конкуренції у сфері електронної комерції. Важливим є закріплення глобалізаційних процесів у юридичній площині, адже з цього буде впливати правове регулювання та порядок здійснення захисту споживачів/користувачів задля забезпечення балансу інтересів сторін електронної комерції.

Норми про створення належного рівня поінформованості на ринку електронної комерції. Це гарантія певного рівня поінформованості, що має бути за замовчуванням. Зокрема це стосується споживача, тобто в більшості норми є нормами-обов'язками для продавця/надавача послуг.

Перш за все, варто зауважити, що ст.5 Директиви встановлює обов'язок забезпечення постачальником послуг «надання одержувачам послуги та компетентним органам легко, безпосередньо та постійно доступну принаймні таку інформацію про постачальника: а) ім'я; б) географічну адресу; в) реквізити та адресу електронної пошти, які дозволяють швидко, безпосередньо та ефективно зв'язуватися з ним; г) якщо постачальник послуг зареєстрований у

¹¹ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32000L0031> (last accessed 11.05.2021).

торговому або подібному публічному реєстрі, торговий реєстр, в який вписаний постачальник послуг, та його реєстраційний номер, або еквівалентний спосіб ідентифікації в цьому реєстрі; д) якщо діяльність підлягає ліцензуванню, дані про це. Крім того, передбачається вимога до посилання на ціни, зокрема, вони мають бути чітко і однозначно зазначені, а також вказувати, чи включають вони податок та витрати на доставку.¹²

Вищевикладені вимоги містяться у багатьох Директивах ЄС, які закріплюють норми-першоджерела – Директиви ЄС №2000/31, розвивають та деталізують їх, зокрема у Директиві 2006/123/ЄС ЄП та Ради «Про послуги на внутрішньому ринку», у Директиві 2011/83/ ЄС ЄП та Ради «Про права споживачів».

Так, у першому акті розширено вимоги до поінформованості споживача у процесі укладення договору у сфері електронної комерції: у ст.7, 22 держав-членів зобов'язують слідкувати за викладенням інформації у процесі інформування споживача простою та зрозумілою мовою, а також забезпечити дублювання такої інформації на інших мовах Співтовариства, тоді як у ст. 22 міститься вимога про надання додаткової інформації на вимогу споживача навіть до моменту укладення договору. Крім того, Директива зобов'язує додатково надати наступну інформацію: «а) загальні умови та положення, якщо такі є, що використовуються постачальником; б) наявність договірних застережень що законодавства чи компетентних судів, якщо такі є та використовуються постачальником до договору; в) наявність гарантійного обслуговування; г) основні особливості послуги, якщо це не впливає з контексту; д) відомості про страхування чи гарантії та дані страховика чи гаранта, територіальне покриття».¹³

¹² Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32000L0031> (last accessed 11.05.2021).

¹³ Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=celex%3A32006L0123> (last accessed 11.05.2021).

Метою другого акту, згідно роз'яснень нижньої палати Великобританії, на які посилається Олійник Ю.І., є надання покупцям захисту під час здійснення транскордонних покупок та визначення справедливого балансу між інтересами продавців і споживачів на теренах Співтовариства, тоді як більшість її норм спрямовані на максимальну гармонізацію, що означає, що держави-члени повинні мати не нижчий рівень забезпечення та захисту прав, ніж передбачає Директива¹⁴. Дане положення стало прогресивним на свій час, адже створило єдиний рівень захисту споживачів, не залежно від країни-члена. Для виконання поставлених цілей Директивою закріплюється обов'язок «переддоговірного інформування» споживача про всі умови укладення чи розірвання електронного договору та придбання товару (послуги).

Стаття 6 Директиви містить критерії до комерційного зв'язку, а саме: «а) комерційне повідомлення повинно бути чітко ідентифіковане як таке; б) чітка ідентифікація особи, від імені якої здійснюється комерційне повідомлення; в) рекламні пропозиції, такі як знижки, премії та подарунки, якщо це дозволено в державі-члені постачальника, мають бути чітко ідентифіковані як такі, а умови, які мають бути виконані, щоб отримати на них право, легко доступними, поданими чітко і однозначно; г) рекламні змагання або ігри, якщо це дозволено в державі-члені постачальника, мають бути чітко ідентифіковані як такі, а умови участі – легко доступними, подаватися чітко та однозначно»¹⁵.

На додаток до цього у ст.7 Директиви 2000/31/ЄС міститься вимога до так званого спаму, зокрема, щодо його маркування у випадку, якщо комерційне повідомлення надсилається електронною поштою без згоди споживача, то таке надіслання повинне забезпечуватися чіткою і однозначною ідентифікацією як тільки воно отримане одержувачем. Крім того, дуже прогресивною є вимога щодо

¹⁴ Олійник Ю. І. Імплементція Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів у законодавство України: актуальні питання. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Юридичні науки. 2016. Вип. 6(1). С. 112. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu_jur_2016_6%281%29_29 (дата звернення 11.05.2020).

¹⁵ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32000L0031> (last accessed 11.05.2021).

наявності та ознайомлення постачальником послуг із реєстром відмов, в яких фізичні особи не бажаючи отримати такі комерційні повідомлення (спам) можуть зареєструватися самостійно.

Через пов'язаність з питанням приватності споживачів, положення про електронну комунікацію було розвинуто у Директиві 2002/58/ЄС ЄП і Ради «Про обробку персональних даних та захист таємниці сектору електронних комунікацій», якою у ст. 13 встановлюється вимога до попередньої згоди споживача на отримання комерційних повідомлень у вигляді автоматичних дзвінків, факсів чи електронних листів у будь-яких маркетингових чи інформаційних цілях, що водночас має за ціль захист персональних даних споживача¹⁶. Ідентична вимога міститься у відносно новому акті – Регламенті (ЄС) 2016/679 ЄП і Ради «Загальний регламент по захисту даних».

Останньою ключовою нормою є ст.8 Директиви 2000/31/ЄС, яка впорядковує використання комерційних повідомлень, які є частиною або послугою інформаційного суспільства, що надається членом регульованої професії, та використання яких дозволяється за умови дотримання професійних правил, зокрема щодо незалежності, гідності і честь професії, професійної таємниці та чесності по відношенню до клієнтів та інших членів професії. Безпосередньо для цього заохочується розроблення кодексів поведінки на рівні Співтовариства перш всього, з метою визначення типів інформації, яка може надаватися у комерційних повідомленнях.

Наведені норми створюють правове підґрунтя для охорони численних прав споживача, пов'язаних із доступом до інформації, недотримання яких супроводжується захистом споживача з урахуванням чітких вимог до ведення діяльності та безпосередньої комунікації із споживачами сфери електронної комерції. Таким чином, дана група норм свідчить про важливість її дослідження

¹⁶ Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32002L0058> (last accessed 11.05.2021).

та розкриття саме в аспекті прав споживача та способів захисту, що буде здійснено у наступних розділах.

Норми про укладення електронних договорів. Ще на початку століття у ст.9 Директиви 2000/31/ЄС було регламентовано обов'язок кожної держави-учасниці на створення правової бази для укладення договорів електронними засобами, не створюючи перешкод для використання електронних контрактів, прирівнюючи їх юридичну дійсність до раніше відомим правовій системі контрактам. При цьому, вимоги до договорів, укладених на відстані були ще закріплені у Директиві 93/13/ЄС у частині форм укладення договорів та їх розірвання, а також їх оплати та виконання шляхом доставки¹⁷.

На додачу до попередньої групи норм, у ст. 10 Директиви 2000/31/ЄС закріплюється обов'язок надання переддоговірної інформації: «а) різні технічні кроки, які слід виконати для укладення контракту; б) чи буде укладений договір подаватись постачальником послуг чи буде він доступним; в) технічні засоби для виявлення та виправлення помилок вводу перед розміщенням замовлення; д) мови, запропоновані для укладення контракту»¹⁸. Порядок доставки замовлення регламентується ст. 11, яка регламентує обов'язок постачальника повідомити про отримання замовлення без затримки та електронним шляхом, про отримання яких свідчить можливість доступу адресата до такого підтвердження.

Більш новими, але такими, що не змінюють, а лише доповнюють норми попередніх Директив, є Директива 2019/771 «Про деякі аспекти договорів продажу товарів» та Директива 2019/770 «Про деякі аспекти договорів продажу цифрових товарів та надання цифрових послуг», які спрямовані на гармонізацію та рівність захисту прав споживачів на території Європейського Союзу у сфері реалізації та споживання цифрового контенту та цифрових послуг, на яких

¹⁷ Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013> (last accessed 11.05.2021).

¹⁸ Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32000L0031> (last accessed 11.05.2021).

поширено правове регулювання купівлі-продажу, попри відмінність цифрових об'єктів від товарів та послуг, регулювання яких було здійснено раніше¹⁹.

Порівняно з попередньою групою норм, права та обов'язки з яких виникають ще на переддоговірному етапі відносин із споживачем, дослідження наступної групи норм важливе через виникненням прав та обов'язків саме з моменту укладення договору. Саме тому охорона та захист споживача можлива лише за врахування всіх важливих аспектів укладення електронного договору.

Норми про відповідальність посередника електронних послуг. Кілька статей Директиви передбачають критерії, які визначають чи звільняють від негативних наслідків постачальників електронних послуг. Так, ст. 20, покладає на держав-учасниць обов'язок застосування ефективних, пропорційних та переконливих санкцій за порушення даних норм чи їх імplementованих положень у національному законодавстві. З цього слідує, що міри відповідальності можуть визначатися на рівні національного законодавства, що впливає із особливостей правових систем та юридичної практики держав. Водночас, ст. 12, 13 передбачаються, що за простий хостинг чи кешування інформації (автоматичне, проміжне та перехідне зберігання) посередник не несе відповідальності, що є винятком та підставою для звільнення від відповідальності. Так, якщо посередник не впливає на зміст даних, що передаються та зберігаються, то він не може нести відповідальність за порушенням прав суб'єкта електронної комерції, до прикладу, споживача. Окремо у ст. 14 регламентується звільнення від відповідальності для пасивних посередників. Для забезпечення існування підстав звільнення ст.15 містить заборону на аналіз посередником змісту інформації, що кешується чи хостинг якої здійснюється.

Дані норми не стосуються осіб, які створюють чи передають таку інформацію та націлені конкретизувати горизонтальне положення про

¹⁹ Саванець Л. М., Стахира Г. М. Концепція договору постачання цифрового контенту в умовах адаптації договірної права України до *acquis communautaire* ЄС. *Forum Prava*, 2020. 61(2). с. 58-59. URL: http://forumprava.pp.ua/files/056-064-2020-2-FP-Savanets,Stakhya_7.pdf (дата звернення 11.05.2020).

відповідальність чи звільнення від неї на національному рівні, а також право державних органів вимагати від посередника припинити порушення. Завдяки ним можлива побудова структури оптимального балансу у відносинах із споживачем у сфері електронної комерції, а також публічно-правовим регулятором. Деталізацію описаних положень було здійснено у Директиві 2009/22/ЕС «Про заборони щодо порушення прав споживачів» та Директиві 2005/29/ЕС, що стосується недобросовісної комерційної діяльності по відношенню до споживача.

Норми про охорону та захист споживачів електронних послуг, більшість яких є нормами-рекомендаціями, без імперативного характеру, а лише мають ідейне спрямування для держав-членів. Так, ст.16 пропонує розробляти кодекси поведінки у сфері електронної комерції задля виконання проаналізованих вище норм, залучаючи споживачів, їх асоціації до розробки та впровадження таких кодексів, їх викладення у електронній формі та мовами Співтовариства для оптимізації простору електронної комерції та формування свідомого кола учасників електронної комерції. Заохочується також забезпечення належного балансу інтересів учасників електронної комерції шляхом впровадження належного правового регулювання, а у разі відсутності достатнього професійного рівня для створення таких актів, державам-членам пропонується звертатися до Комісії за консультаціями, а також брати типові кодекси поведінки чи їх норми. Крім того, ст.17 закріплює преференційне застосування позасудового врегулювання спорів, а тому рекомендовано створювати належну структуру позасудових органів та регулювання їх діяльності, що наразі є дуже популярним у світлі розвитку електронної комерції.

Дана група норм була доповнена відносно новими актами: Директивою 2019/2161 «Про краще забезпечення та модернізацію захисту прав споживачів», особливо у світлі прозорості функціонування онлайн-магазинів та перепродажу

товарів (п.39, 41)²⁰ та новими правилами ЄС, що забороняють геоблокінг (онлайн дискримінацію на основі національності чи географічного розміщення)²¹.

Отже, дані норми є правовим корсетом, який імплементується всіма державами-членами, зокрема Україною, проте має здійснюватися із певними застереженнями, напрацьованими судовою практикою. Так, при транспортуванні таких норм варто уникати конфлікту між положеннями різних актів та фундаментальними правами людини задля уникнення різного чи хибного тлумачення державами норм Директив(п.65, 68)²². На цьому етапі держави мають співробітництво, обмінюючись інформацією, надаючи правову допомогу, зокрема електронним шляхом, та створюючи консультаційні пункти для суб'єктів електронної комерції, зокрема для подання скарг, отримання відшкодування та вирішення суперечок, а також для отримання порад щодо реалізації таких прав, зокрема про органи чи асоціації, до яких потрібно звертатися. При цьому ефективність має аналізуватися у звіті Європейської Комісії, що, згідно ст. 21 має подаватися до ЄП кожні два роки. В останньому, що мав місце більше десяти років тому, наголошувалося, що Директива поступово впроваджується та її актуалізація поки не потребуються, адже необхідний подальший моніторинг постійних змін у сфері електронної комерції²³, проте надалі все деталізувалося у нових Директивах. Наостанок варто зазначити, що прикінцеві положення Директиви вимагали імплементувати її

²⁰ Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules (Text with EEA relevance). URL : <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj> (last accessed 11.05.2021).

²¹ Шнирков О. І. ЄС: від єдиного цифрового ринку до цифрового союзу країн-членів. Міжнародні відносини. Серія "економічні науки" Т.2. №20. 2019. с. 3. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3790/3454 (дата звернення 11.05.2020).

²² Case C-275/06. Telefonica de Espana (Productores de Musica de Espana (Promusicae) v. Telefonica de Espana SAU. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62006CJ0275> (last accessed 11.05.2021).

²³ REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL AND THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE. First Report on the application of Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce). p. 7, 22. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0702&from=EN> (last accessed 11.05.2021).

положення до 2002 року, а тому у згаданому вище звіті підмічено, що всі держави виконали вимогу, доповнивши чи реформували своє законодавство²⁴.

Таким чином, право ЄС має чітку структуру та є основою для побудови правового регулювання державами-членами, зокрема Україною, структури охорони та захисту споживача у електронній комерції.

1.1.2. Засади правового регулювання в Україні

Ключовим кроком до формування належного правового регулювання стала ратифікація Угоди про асоціацію, яка є важливим етапом євроінтеграції та впровадження *acquis communautaire* (фр. надбання спільноти)²⁵ у кожній з країн, навіть не будучи членом Співторвариства, адже у справі *Meryem Demirel v. Stadt Schwäbisch Gmünd* Суд ЄС висловив позицію про виникнення особливих відносин після угоди про асоціацію між ЄС та державою не членом²⁶, до прикладу, створення зони вільної торгівлі та впровадження нормативної бази для цього, а також двостороннє консультування, взаємна підтримка та допомога у адаптації законодавства²⁷.

Отже, Угода спрямована на створення можливості для резидентів різних країн бути учасниками єдиного ринку, зокрема електронної комерції за уніфікованими правилами. Так, Угода містить окремий розділ стосовно електронної торгівлі. Згідно ст. 139 сторони домовилися співпрацювати для

²⁴ REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL AND THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE. First Report on the application of Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce). p. 19. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0702&from=EN> (last accessed 11.05.2021).

²⁵ Acquis. Glossary of summaries. Summaries of EU Legislation. URL: <https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/acquis.html> (last accessed 11.05.2021).

²⁶ Case 12/86. Judgment of the Court of 30 September 1987. *Meryem Demirel v Stadt Schwäbisch Gmünd*. Reference for a preliminary ruling: Verwaltungsgericht Stuttgart. Germany. Association agreement between the EEC and Turkey - Freedom of movement for workers. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61986CJ0012> (last accessed 11.05.2021).

²⁷ Карський К. Угода про асоціацію між Європейським Союзом та Україною з 2014 року: Вступні уваги. Вісник Академії адвокатури України. 2015. Т. 12, № 3. С. 18-19. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vaau_2015_12_3_4 (дата звернення 11.05.2020).

розвитку цієї сфери економіки, а згідно ст. 140 Україна зобов'язалася проводити діалог зі сторонами стосовно регулювання електронної торгівлі, зокрема що стосується: «електронних цифрових підписів, відповідальності посередника у сфері електронної комерції, електронних комерційних повідомлень та, головне, – захисту споживачів у сфері електронної комерції»²⁸.

Варто зауважити, що підрозділ 2 ч. 3 гл. 9 розділу IV Угоди дублює групу норм Директиви №2000/31 «Про електронну комерцію» щодо охорони та захисту споживачів електронних послуг, зокрема щодо відповідальності постачальника посередницьких послуг просто як посередника, надавача послуг кешування чи хостингу. Це ще раз підтверджує важливість та подальше наслідування норм Директиви, що відбувається і в українському законодавстві, зважаючи на реформування законодавства як одну з цілей Угоди, закріплених у ст. 6, а також у ст. 394, згідно якої Україна має наблизитися до права та нормативно-правової бази ЄС у сфері інформаційного суспільства та електронних комунікацій²⁹, а тому подальший аналіз буде підтверджувати імплементацію Україною асquis ЄС, зокрема проаналізованої вище Директиви №2000/31 «Про електронну комерцію».

Аналіз законодавства України, свідчить про детальне структурування правовідносин у сфері електронної комерції на прикладі ЄС. Так, створено правову базу для **належного рівня поінформованості на ринку електронної комерції**. Загальне положення міститься у ЗУ «Про захист прав споживачів» щодо зобов'язання надавача товарів чи послуг надати «необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію державною мовою» (ч.1 ст.4)³⁰. Деталізовано це у ЗУ «Про електронну комерцію», який є спеціальним нормативно-правовим актом у відносинах електронної комерції. Так, надавач

²⁸ Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. Ратифікована Законом України № 1678-VII від 16.09.2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011 (дата звернення: 11.05.2021).

²⁹ Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. Ратифікована Законом України № 1678-VII від 16.09.2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011 (дата звернення: 11.05.2021).

³⁰ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

товарів/послуг зобов'язаний поінформувати споживача/користувача, до прикладу, про своє повне найменування, місцезнаходження чи місце реєстрації, засоби зв'язку, відомості про ліцензію та інше (ч.1 ст.7)³¹, що буде проаналізовано детальніше в Розділі 2.

Також спеціальним законом врегульовано питання комерційного зв'язку між сторонами електронної комерції, зокрема шляхом надіслання комерційного електронного повідомлення, яке має чітко ідентифікувати свою правову природу та містити спосіб відмови отримувача від надіслання таких повідомлень (ст.10)³². Так, поняття «спаму» було визначено у новому ЗУ «Про електронні комунікації». У порівнянні зі ст.7 Директиви ЄС №2000/31, українське право не має положення про маркування повідомлення як спам, тоді як основним критерієм ідентифікації спаму являється систематичність надіслання – більше п'яти повідомлень на одного отримувача (п.118 ст.2)³³. На наше переконання це ускладнює класифікацію спаму та змушує доводити кількість отриманих повідомлень саме від одного суб'єкта, а тому варто закріпити саме вимогу про маркування спаму.

Крім того, згідно Директиви 2002/58/ЄС та GDPR, у ч.1 ст.120 нового ЗУ «Про електронні комунікації» імплементовано норму про попередню згоду споживача на отримання автоматичних комерційних повідомлень (спаму)³⁴, проте недоліком юридичної техніки, на нашу думку, є включення вини у формі умислу, доведення якої не покладено на котрогось із суб'єкта. З цього слідує необхідність виключення вини, а також доповнення норми обов'язком супроводження спаму можливістю відмовитися від його отримання.

Отже, група норм щодо інформування споживача є не настільки детальною як у проаналізованих Директивах, проте наразі вона достатня для можливості регулювання відносин із споживачем, а, крім того, доповнюється у зв'язку із

³¹ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

³² Про електронні комунікації. Закон України. Набрання чинності, відбудеться 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 11.05.2021).

³³ Про електронні комунікації. Закон України. Набрання чинності, відбудеться 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 11.05.2021).

³⁴ Там само.

реформуванням законодавства до стандартів ЄС, зокрема шляхом прийняття ЗУ «Про електронні комунікації».

Регламентация групи **норм про укладення електронних договорів** здійснено у кількох законах. Так, ЦК України прирівнює електронну форму договору до письмової (ст.207)³⁵, що є важливо для існування договірних відносин у електронній комерції. Натомість ЗУ «Про електронну комерцію» містить детальний порядок укладення електронного договору: надіслання електронної оферти, її акцептування, підписання електронного договору. Також Закон містить положення про форми електронної оферти, обов'язкові відомості, що продавець має зазначити в ній, форми акцепту та способи його надіслання, момент укладення електронного договору та інше. Важливим є також ЗУ «Про електронні довірчі послуги», який закріплює порядок використання електронного цифрового підпису, що є обов'язковим для електронної форми договору, види такого підпису та альтернативні форми, які прирівнюються до нього.

З цього можемо стверджувати про детальне закріплення норм стосовно укладення електронних договорів, що є прогресивним у межах національної правової системи та дає змогу вступати у договірні відносини із споживачем.

Група **норм про відповідальність посередника електронних послуг** закріплена у ЗУ «Про електронну комерцію» та спеціальних НПА, що містять відповідні санкції. Так, ст. 17 ЗУ «Про електронну комерцію» є бланкетною та передбачає застосування визначених спеціальними законами санкцій за порушення норм права у сфері електронної комерції. Інноваційним є закріплення обмеження відповідальності посередника (постачальника послуг проміжного характеру) аналогічно до Директиви ЄС №2000/31. Зокрема, у ст.9 структуруються відносини із особою, що надає послуги хостингу чи кешування, презюмуючи, що така особа не є стороною електронного правочину щодо товарів чи послуг, а так відповідно обмежується відповідальність посередника за

³⁵Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

можливу шкоду споживачеві. Окрім того, навіть виключається відповідальність посередника за зміст інформації, яку він передає чи зберігає, за виключенням ситуацій обізнаності про незаконність діяльності суб'єкта електронної комерції (ч. 4 ст. 9).³⁶

Отже, законодавство України міститься детальне регулювання відповідальності суб'єктів електронної комерції, а також винятки щодо окремих категорій суб'єктів, обумовлених їх діяльністю, що повною мірою відповідає стандартам ЄС.

Група **норм про охорону та захист споживачів електронних послуг** закріплена у кількох законах України. Загальна норма щодо права на захист прав споживача державою та звернення до суду чи до іншого державного органу міститься у ст. 4 ЗУ «Про захист прав споживачів». Отже, державою гарантується захист за законодавством, що передбачає регулювання приватно-правових відносин та відшкодування шкоди (ЦК України та ГК України) і відповідними процесуальними кодексами України. Водночас, у правовому полі України поки немає кодексів поведінки у сфері електронної комерції, які були б розроблені споживачами чи їх об'єднаннями, проте суб'єкти електронної комерції індивідуально переймають практику встановлення правовідносин із споживачем. Також у порівнянні із Директивою ЄС №2000/31, українське законодавство не надає преференції позасудовому врегулюванню спорів через відсутність поширеної структури позасудових органів, що наразі на стадії реформування.

У той же час, можна стверджувати, що вищеперераховані норми законів у своїй сукупності складають правове підґрунтя для захисту споживачів.

У світлі модернізації законодавства України через підписання Угоди про асоціацію, варто наголосити, що зі ст. 140 Угоди впливає два варіанти реформування законодавства України:

³⁶ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

- «обмін інформацією про відповідне законодавство Сторін», тобто дослідження законодавства ЄС та розробка нових національних НПА;
- «впровадження такого законодавства», тобто імплементація всієї Директиви як частини національних НПА.³⁷

Україною в особі КМУ обрано перший варіант та затверджено План заходів з виконання Угоди про асоціацію згідно Постанови КМУ № 1106, відповідно до п.1913 якої Мінекономіки та Мінцифри зобов'язані до кінця 2023 року розробити та подати на розгляд КМУ законопроект про електронну комерцію, опрацювати його з експертами ЄС та забезпечити розгляд законопроекту ВРУ³⁸. Ще одною гарантією є щорічне звітування про виконання Угоди: Україна уже у Звіті за січень-жовтень 2015 року повідомила про прийняття ЗУ «Про електронну комерцію», який дублює більшість норм Директиви 2000/31/ЄС та «спрямований на наближення законодавства України до стандартів ЄС в сфері інноваційних технологій та електронної торгівлі», проте експертами ЄС було зауважено про неналежне регламентування відповідальності постачальників посередницьких послуг у сфері інтелектуальної власності³⁹. Аналізуючи преамбулу прийнятого ЗУ «Про електронну комерцію», можна дійти висновку, що метою визначено систематизацію існуючого правового регулювання задля належного порядку укладення електронних договорів та здійснення належних сторонам електронної комерції прав та обов'язків.

Водночас, ЗУ «Про електронну комерцію» створив ряд колізій із нормами ЗУ «Про електронний цифровий підпис», адже його норми суперечили принципу

³⁷ Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. Ратифікована Законом України № 1678-VII від 16.09.2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011 (дата звернення: 11.05.2021).

³⁸ Про виконання Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. Постанова КМУ № 1106 від 25 жовтня 2017 р. у редакції № 826 від 09.09.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1106-2017-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 11.05.2021).

³⁹ Звіт про виконання Порядку денного асоціації та Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за січень-жовтень 2015 року. с. 14, 95. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/media/zviti-pro-vikonannya/aaaag-goei-report-january-october-2015-final-version011215071215.pdf> (дата звернення 11.05.2020).

технологічної нейтральності щодо технології створення удосконаленого електронного підпису⁴⁰. Необхідним наслідком стало реформування законодавства у сфері електронного цифрового підпису для інтеграції України до єдиного цифрового ринку ЄС шляхом прийняття ЗУ «Про електронні довірчі послуги», про розроблення проекту якого було анонсовано у Звіті за січень-жовтень 2015 року⁴¹, тоді як про прийняття – у Звіті за 2017 рік. У Закон інкорпоровані всі фундаментальні положення нині вже нечинного ЗУ «Про електронний цифровий підпис», а згідно Звіту за 2017 рік «положення закону імплементують Регламент ЄС №910/2014 про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку», що уможливило використання електронного підпису та вчинення електронних правочинів та були «спрямовані на розвиток сфери та вільний обіг електронних довірчих послуг в Україні, підвищення довіри громадян та наближення до європейських стандартів»⁴². Згодом, восени 2019 року Україна ініціювала на засіданні Комітету асоціації Україна – ЄС підписання Угоди щодо взаємного визнання електронних довірчих послуг, проте Рада асоціації між Україною та ЄС наголосила на необхідності повного транспонування *acquis* ЄС згідно зобов'язань в Угоді про асоціацію⁴³.

Окрім проаналізованих актів, варто звернутися до спеціальних, зокрема згідно п.1306 Плану заходів з виконання Угоди про асоціацію на Мінекономрозвитку та Держпродспоживслужбу покладено обов'язок розробки та супроводження прийняття законопроекту про внесення змін до ЗУ «Про

⁴⁰ Катинська Л. Р. Питання відповідності Закону України «Про електронну комерцію» європейському законодавству. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2015. Вип. 35(2.1). С. 163.

URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=nvuzhpr_2015_35\(2.1\)_41](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILE=&2_S21STR=nvuzhpr_2015_35(2.1)_41) (дата звернення 11.05.2020).

⁴¹ Звіт про виконання Порядку денного асоціації та Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за січень-жовтень 2015 року. с. 14. URL : <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/media/zviti-pro-vikonannya/aaaag-goei-report-january-october-2015-final-version011215071215.pdf> (дата звернення 11.05.2020).

⁴² Звіт про виконання угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за 2017 рік. с.58. URL:<https://www.kmu.gov.ua/storage/app/media/uploaded-files/pro-vikonannya-ugodi-pro-asotsiatsiyu-mizh-ukrainoyu-ta-evropeyskim-soyuzom-za-2017-rik.pdf> (дата звернення 11.05.2020).

⁴³ Звіт про виконання угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за 2019 рік. с. 52. URL : <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/55-GOEI/ar-aa-implementation-2019-4.pdf> (дата звернення 11.05.2020).

захист прав споживачів», а саме під час укладення дистанційних контрактів⁴⁴. Метою є наближення до норм ЦК України, ЗУ «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронний цифровий підпис», які оновлені до стандартів ЄС та регламентують правила електронної комерції, оперуючи поняттями «електронний документ», «електронний підпис», що ніяк не корелюється із поняттями та положеннями ЗУ «Про захист прав споживачів»: «договір, укладений поза торговельними або офісними приміщеннями» (ст. 12) та «договір, укладений на відстані» (ст.13)⁴⁵.

Зважаючи на загальний характер норм ЦК України та наявність єдиної норми, що регламентує можливість вчинення правочину з допомогою електронних засобів зв'язку (ст. 207), складно здійснити належне правове регулювання відносин у сфері електронної комерції без поєднання із нормами, що враховують специфіку правовідносин. У зв'язку з цим варто зауважити, що восени 2020 року опубліковано проєкт нової редакції ЗУ «Про захист прав споживачів», яким планується імплементувати численні Директиви та Регламенти ЄС, а також, згідно пояснювальної записки, запровадити аналогічні до ЄС принципи захисту прав споживачів, розширити дію Закону на електронну комерцію у світлі харчової продукції, визначити права та обов'язки споживачів та продавців у електронній торгівлі, особливо щодо надання інформації останніми, а також розширити неюрисдикційні форми вирішення спорів у споживацьких відносинах⁴⁶.

Дослідивши міжнародне та національне правове регулювання електронної комерції, можна дійти висновку про наявність детальних міжнародних правових засад, які поступово імплементуються Україною, зокрема завдяки Угоді про

⁴⁴ Про виконання Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. Постанова КМУ № 1106 від 25 жовтня 2017 р. у редакції № 826 від 09.09.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1106-2017-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 11.05.2021).

⁴⁵ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

⁴⁶ Пояснювальна записка до проєкту Закону України «Про захист прав споживачів» (у новій редакції) від 17.09.2020. С.3-4. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozivachiv-uNoviiRedaktsii-> (дата звернення 11.05.2020).

асоціацію. Наразі Україна активно перебирає законодавчий досвід ЄС, а відповідно – стає частиною ринку електронної комерції, де не існує кордонів, дискримінації та процеси налагоджені схоже у всіх країнах Співтовариства. У зв'язку з цим, за останні кілька років в Україні побудовано достатньо інноваційну систему законодавчих актів для регулювання різних груп відносин електронної комерції, як інформування споживача, укладення електронних договорів, захист та вирішення спорів.

1.2. Види та характеристика договорів у сфері електронної комерції

Електронна комерція відкрила нові можливості для бізнес-операцій, особливо зі споживачами, що підвищило ефективність взаємодії, зменшило витрати та забезпечило конкурентне середовище, яке готове прийняти нові методи роботи. Зокрема це стосується договірної частини, на якій будуються більшість відносин, адже у процесі адаптації до нових технологій, змінилися стандарти останньої: паперовий вигляд, рукописні підписи та подібні речі. Важливість дослідження договірної частини відносин із споживачем у сфері охорони та захисту його прав впливає зокрема із того, що, як на думку Роксолани Ханик-Посполітак, «в останні роки acquis ЄС щодо захисту прав споживачів систематично переглядається, однак основна увага актів ЄС зосереджена на врегулюванні споживчих контрактів»⁴⁷.

Так, поява світового ринку електронної торгівлі зумовила використання таких видів договорів, як умови користування веб-сайтом, політика конфіденційності, угода з кінцевим споживачем та договір купівлі-продажу. Кожен вид договору має загальні спільні характеристики, які будуть описані далі на прикладі договору-купівлі продажу, тоді як особливості кожного договору є наступними:

⁴⁷ Ханик-Посполітак Р.Ю. Захист прав споживачів у Європейському Союзі. Право Європейського Союзу : підручник за ред. Р. А. Петрова. М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Києво-Могилянська академія". Харків : Право, 2019. Тема 15. С. 301. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/19150> (дата звернення: 11.05.2021).

Умови користування веб-сайтом. Дані види документів можна знайти веб-сайті, прогорнувши вниз, також під назвами «Terms of Use, Terms of Service». Маркетплейси часто називають їх «умови користування сайтом» або «публічна оферта», тоді як споживачі зазвичай не звертають увагу на дані договори або ж навіть не знають про такий важливий інструмент споживацьких відносин, що може містити як умови продажу товарів чи надання послуг, так і порядок оплати, момент укладення договору та гарантії по відношенню до споживачів.

Так, споживачі можуть навіть не здогадуватися про даний договір, адже факт користування веб-сайтом може прирівнюватися до згоди з умовами Terms of Use/Terms of Service, виходячи з наявності в останніх умови: «користуючись цим сайтом, ви погоджуєтесь з усіма умовами, викладеними в оферті». До прикладу, на сайті онлайн-магазину «Розетка» було зазначено: «Якщо ви не згодні з цими умовами, не використовуйте цей сайт»⁴⁸, проте станом на травень 2021 року їх було видалено із веб-сайту, тоді як на сайті онлайн-магазину «Цитрус» закріплюють наступне: «використання в будь-якому вигляді сайту www.citrus.ua ... є Вашою беззаперечною згодою з усіма умовами, зазначеними у даній публічній оферті і прирівнюється до підписання договору обома сторонами. ... У разі Вашої незгоди з умовами даної публічної оферти, Ви повинні утриматися від використання сайту www.citrus.ua»⁴⁹. Водночас, варто зауважити, що знайти такі умови користування непросто, адже головні сторінки інтернет-магазинів не містять посилання на них, а також не містять вікна із пропозицією ознайомитися із даними правилами. Таким чином, споживачі несвідомо підтверджують свою згоду та укладають такі договори конклюдентним способом.

Цікавим також є питання співвідношення умов користування та публічної оферти. Так, аналіз онлайн-платформ привів до висновку, що умови

⁴⁸ Умови використання сайту онлайн-магазину «Розетка». URL: <https://rozetka.com.ua/ua/terms/> (дата звернення 09.03.2020).

⁴⁹ Умови використання сайту онлайн-магазину «Цитрус». URL: <https://www.citrus.ua/uk/policy> (дата звернення 11.05.2020).

користування є невід’ємною частиною публічної оферти або ж безпосередньо договору. Деякі умови користування містять положення, що «Інформація ..., розміщена на Сайті є запрошенням робити пропозиції укласти договір щодо придбання товарі/робіт/послуг та не є офертою» (п.3.2)⁵⁰, тоді як більшість закріплює викладення інформації на сайті як оферту, яка акцептується зі сторони споживача, адже це юридично правильно.

Даний вид договору є важливим, адже практика містить багато прикладів скарг споживачів через порушення їх прав, у процесі розгляду яких суд, перш за все, оцінює умови користування веб-сайтом, бо з останніх випливають права та обов’язки сторін.

Умови/політика конфіденційності. Ще кілька років тому подібне не застосовувалося, проте тенденція розвитку законодавства, особливо ЄС, наштовхує на нові стандарти споживацьких відносин. Так, з прийняття Генерального регламенту із захисту персональних даних (GDPR) ЄС активувався захист прав на конфіденційність/приватність клієнтів не лише у країнах ЄС. Умови конфіденційності є способом реалізації захисту продавця та гарантій споживача, незважаючи на те, що законодавством доки не передбачений обов’язок щодо розробки таких правил. Наразі їх можна зустріти ще не на всіх споживацьких платформах, проте аналіз показує, що більшість компаній, які мають хоч якесь відношення із ЄС, уже впровадили дані стандарти.

Варто зауважити, що політика конфіденційності забезпечує чітке визначення інформації про споживача, яку може збирати чи отримувати продавець, мету такого отримання, а також подальший спосіб зберігання та використання. Важливість умов пов’язана із електронним документообігом та відповідним наданням споживачем особистих даних на веб-сайті.

Даний документ є також договором, адже за процедурою споживач має підтвердити ознайомлення з ним та погодитися з такими умовами конфіденційності, а також споживач повідомляється про можливості щодо

⁵⁰ Правила користування сайтом онлайн-магазину «Комфі». URL: <https://comfy.ua/ua/pravila-polzovanija-sajtom.html> (дата звернення 11.05.2020).

реалізацій власних прав згідно договору. Водночас, недостатнє правове регулювання та поверхневий моніторинг дотримання правил робить даний договір суто формальним, а споживачів та продавців спонукає до нігілістичної поведінки по відношенню до персональних/конфіденційних даних.

Угода з кінцевим користувачем (EULA). Дана угода схожа на попередні договори, проте є більш вузько направленою, адже містить більше ліцензійних умов, а також обмеження щодо використання споживачем придбаного продукту та порядок обмеження збитків, завданих продуктом. Зазвичай угода укладається при завантаженні додатків, ігор на комп'ютер чи телефон. Історично її головною метою було обмеження гарантій на товар, відповідальності продавця/виробника, що звужувало прав споживача⁵¹. Зважаючи на це, а також на факт, що споживач не має вибору, а може лише приєднатися до умов угоди або ж не користуватися продуктом, що є предметом таких умов, деякі вчені вважають такі угоди недобросовісними. Таку концепцію в іноземній доктрині називають «take it or leave it»⁵². Обґрунтовується це також способом ознайомлення з умовами, адже часто споживач спочатку купує додаток, а лише потім, авторизуючись, може ознайомитися та погодитися з умовами угоди у кількох формах, що будуть також проаналізовані далі.

Зважаючи на односторонність такої угоди, відсутність вибору у споживача, частим є приховування протиправних умов у складному і об'ємному тексті, як от: «не критикувати публічно цей продукт», «використовуючи даний продукт, ви будете відслідковуватися», «підписуючи цю угоду, ви погоджуєтесь на всі наступні версії цієї угоди без попередження про оновлення»⁵³.

⁵¹ Annalee Newitz. Dangerous Terms: A User's Guide to EULAs. 2005. URL: <https://www.eff.org/ru/wp/dangerous-terms-users-guide-eulas> (last accessed 11.05.2021).

⁵² Gamarello, Thomas. The Evolving Doctrine of Unconscionability in Modern Electronic Contracting. 2015. Law School Student Scholarship. p. 8 URL.: https://scholarship.shu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1675&context=student_scholarship (last accessed 11.05.2021).

⁵³ Annalee Newitz. Dangerous Terms: A User's Guide to EULAs. 2005. URL: <https://www.eff.org/ru/wp/dangerous-terms-users-guide-eulas> (last accessed 11.05.2021).

Зважаючи на це, важливим є розуміння концепції даних договорів, їх умов, способів підписання та використання, адже кожен споживач є учасником таких договірних відносин, проте часто навіть не освідомлений про це.

Договір купівлі-продажу. Як і попередні договори у сфері електронної комерції, договір купівлі-продажу має дистанційний характер та підпадає під дію ст. 13 ЗУ «Про захист прав споживачів», яка оперує поняттям «договір на відстані», однак іноді науковці розмежовують ці дві юридичні концепції. Так, Мілаш В.С. вважає, що характеру договору на відстані набуває лише за відсутності прямої (безпосередньої) взаємодії між сторонами договору, зокрема, коли покупець може ознайомитися із товаром лише через опис в мережі Інтернет, тоді як дистанційність взаємодії передбачає знаходження сторін у різних місцях та можливість одної із сторін перервати правовідносини у реальному часі шляхом певного виду контакту, до якого Мілаш В.С., посилаючись на Рассказова Н.Ю., відносить телефонний чи електронний, крім електронної пошти⁵⁴.

Зважаючи, на те, що всі проаналізовані вище договори укладаються продавцем зі споживачем до моменту укладення договору купівлі-продажу або є його складовими частинами, так як є необхідними через специфіку відносин електронної комерції, вважаємо за необхідне проаналізувати важливі елементи та ознаки договорів, що укладаються зі споживачами, адже це є складовою частиною охорони та захисту прав споживачів у сфері електронної комерції.

Публічний характер та сторони договору. Укладення одного із договору зі споживачем у мережі Інтернет має публічний характер. Зважаючи на те, що стосовно договору купівлі-продажу регламентовано найбільше норм, що можуть за аналогією застосовуватися також до проаналізованих нами договорів, варто відзначити, що публічний характер впливає з того, що продавець зобов'язується продати товар кожній особі, що звертається, що виявляється у в односторонньому порядку встановлення продавцем однакових умов для всіх

⁵⁴ Мілаш В. С. Правові аспекти виникнення та реалізації договірних відносин у мережі Інтернет. Правове регулювання відносин у мережі Інтернет : кол. монографія авторів А. П. Гетьман та ін.; за ред. С. В. Глібо, К. В. Єфремова. Харків, 2016. Розд. 2, підр. 2.1. С. 66-67. URL: https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/12745/1/Milash_51-91.pdf (дата звернення 11.05.2020).

споживачів (ст.633 ЦК), що характерно договору приєднання (ст.634 ЦК). Специфічним є також суб'єктний склад всіх описаних договірних відносин. Так, продавцем може бути лише суб'єкт підприємницької діяльності, а покупцем – фізична особа, проте із ст.633 ЦК випливає, що статус покупця може стосуватися будь-кого, адже підприємець бере обов'язок продати товар кожному, хто до нього звернувся.⁵⁵

Попри те, що договори зі споживачем є публічними та зазвичай акцептуються як договори приєднання, їх особливістю є статус сторін, так як спеціальним законом звужується суб'єктний склад, що пов'язано із виділенням та публічно-правовим захистом споживача як сторони, що потребує аналізу.

Так, поняття «споживач» міститься лише у спеціальному ЗУ «Про захист прав споживачів», згідно якого це «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» (п.22 ст.1)⁵⁶. З цього слідує, що споживач – фізична особа, метою якої є придбання продукції для особистих потреб. Отже, споживачем не вважається юридична особа та фізичні особи-підприємці. З однієї сторони, це обмежує права даних суб'єктів на використання спеціального закону для захисту, тоді як з іншого, споживач виділяється як спеціальний суб'єкт, що забезпечується додатковим захистом, порівняно з іншими. Дана позиція підтверджується також у Директиві 2007/64/ЄС – «так як споживачі та підприємці займають різні позиції, вони не потребують однакового рівня захисту» (п.20)⁵⁷, – та у судовій практиці, якою наголошується, що

⁵⁵ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

⁵⁶ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

⁵⁷ Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC. Official Journal of the European Union URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32007L0064>. (last accessed 11.05.2021).

споживачем може бути виключно фізична особа і ніяк юридична, навіть якщо вона заключає договори не для цілей підприємницької діяльності⁵⁸.

Зважаючи на рекомендаційний характер Директиви 2007/64/ЄС, країни можуть розширити вузьке значення споживача, поширивши його на суб'єктів господарювання, проте Україною це не було зроблено. Не погоджуючись із Пацурією Н.Б., що вважає необхідність «поширення норм про захист прав споживачів на суб'єктів господарювання» (п.2)⁵⁹, ми переконані, що наразі законодавство не потребує таких змін, адже система охорони та захисту фізичних осіб-споживачів ще не є сталою, що не заперечує слабший статус таких осіб та необхідність додаткового захисту, порівняно із суб'єктами господарювання.

Крім того, у науково-практичному коментарі наголошується, що ознакою споживача є те, що він «вступає у договірні правовідносини із суб'єктом господарювання»⁶⁰. Як зазначалося нами вище, це впливає, перш за все, із ст.633 ЦК України. Не наводячи перелік суб'єктів господарювання, що можуть бути продавцем, варто відзначити, що суб'єктний склад продавця, а саме – його юридична форма, може різнитися від вимог законодавства до окремих видів договірних відносин. На практиці ж продавець може поєднувати у собі кількох осіб, з яких одна уклала договір, інша отримала оплату, а ще одна надіслала товар. Саме цей факт ускладнює притягнення до відповідальності за договором із споживачем, адже у спеціальному законі суб'єктом відповідальності є суб'єкт господарювання (ст.23)⁶¹, тоді як практично договір міг укластися із фізичною особою, якій споживач як продавцю сплатив за товар на банківську карту. Дана

⁵⁸ Judgment of the Court (Third Chamber) of 22 November 2001. *Cape Snc v Idealservice Srl* (C-541/99) and *Idealservice MN RE Sas v OMAI Srl* (C-542/99). Reference for a preliminary ruling: *Giudice di pace di Viadana - Italy*. Article 2(b) of Directive 93/13/EEC - Meaning of 'consumer' - Undertaking concluding a standard contract with another undertaking to acquire merchandise or services solely for the benefit of its employees. Joined cases C-541/99 and C-542/99. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61999CJ0541> (last accessed 11.05.2021).

⁵⁹ Пацурія Ніно Бондовна. Науково-практичний коментар до статті 2 Господарського кодексу України. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KK003768?an=19> (дата звернення: 11.05.2021).

⁶⁰ Пацурія Ніно Бондовна. Науково-практичний коментар до статті 2 Господарського кодексу України. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KK003768?an=19> (дата звернення: 11.05.2021).

⁶¹ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

прогалина ускладнює захист споживачів, а тому має бути заповнена вимогами до здійснення електронної комерції, до прикладу, ведення діяльності через сайт лише ідентифікованим чи зареєстрованим суб'єктам, детальніше про що зазначено у Розділі 2.1.

Водночас, складність договірних відносин у сфері електронної комерції пов'язана із наявністю ще одного суб'єкта – володільця веб-сайту (домену), крім продавця та споживача, як належних сторін електронного договору. На цьому наголошує також Іларіон Томаров, роблячи висновок про ускладнення захисту споживача через кількість суб'єктів із різними функціями замість одного продавця, що також супроводжується анонімністю⁶². Так, володілець веб-сайту є посередником, який здійснює хостинг чи кешування інформації суб'єктів електронної комерції, а тому його відповідальність обмежена.

Порядок укладення та форма договору. Порядок укладення договору зі споживачем у електронній комерції супроводжується пропозицією (офертою) однієї сторони (ст.641 ЦК України) та її прийняттям (акцептом) іншою стороною (ст.642 ЦК України)⁶³, що регламентується також ЗУ «Про електронну комерцію», яким чітко визначено електронний спосіб надіслання оферти:

- «шляхом надсилання комерційного електронного повідомлення;
- шляхом розміщення пропозиції (оферти) у мережі Інтернет або інших інформаційно-телекомунікаційних системах» (ч.4 ст.11)⁶⁴.

Особливістю є те, що комерційне електронне повідомлення може надсилатися лише на підставі згоди акцептанта (ч.2 ст.10), а у випадку її відсутності повинна дотримуватися умова можливості відмови акцептанта від отримання таких повідомлень (ч.3 ст.10). Проте, варто зауважити, що не передбачається форма згоди акцептанта на отримання такого повідомлення, а

⁶² Томаров І. Продавець і споживач: друзі чи вороги в e-commerce? 2019. URL: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=8167d230-4e59-412c-8211-2c0e6ab606ed> (дата звернення 11.05.2020).

⁶³ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

⁶⁴ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

також спосіб відмови від його отримання, а отже, відсутність деталізованості правового регулювання може стати причиною порушення прав акцептанта. Водночас, ч.4 ст.10 Закону регламентує вимоги до комерційного електронного повідомлення, проте не закріплюючи відповідальність продавця (оферента), що звісно ж впливає із диспозитивності договірних відносин, проте також може призвести до порушень прав споживача.

Оферта приймається шляхом акцепту у формах, передбачених ч. 6 ст. 11⁶⁵:

- надсилання підписаного електронного повідомлення оференту;
- заповнення електронного формуляра заяви (форми) та його підписання;
- вчинення дій, що свідчать про прийняттям, якщо зміст таких дій чітко роз'яснено продавцем, однак ця «конструкція викликає труднощі через відсутність законної процедури здійснення підтвердження прийняття до виконання»⁶⁶.

Загальноприйнятою в юридичній науці є американська концепція електронного акцепту, відповідно до якої виділяють два види акцепту:

1. click-wrap - акцепт шляхом натисканням на кнопку «Ок», «Я згоден з умовами» та ін., що вимагає активну поведінку користувача по прийняттю умов договору, з якими він ознайомлюється до укладення договору, шляхом кліку⁶⁷. Ознаками такого способу є безпосереднє відображення умов та гарантій на екрані, вимога до кліку на погодження для продовження користування⁶⁸. Такий спосіб є найбільш поширеним та однозначно інформує споживача про наявність

⁶⁵ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

⁶⁶ Мілаш В. С., Черкашин С. В. Окремі аспекти укладення електронного договору. Право і суспільство. 2016. № 3(2). С. 88. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2016_3%282%29_17 (дата звернення 11.05.2020).

⁶⁷ Ситдигов К.Р. Особенности click-wrap соглашений в сфере электронной коммерции: сравнительно-правовой анализ России и США. Проблемы современной экономики. 2018. № 1. С.76. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-click-wrap-soglasheniy-v-sfere-elektronnoy-kommertsii-sravnitelno-pravovoy-analiz-rossii-i-ssha> (дата звернення: 11.05.2021).

⁶⁸ Ayyappan Palanissamy, R. Kesavamoorthy. International. Digitalization of Transactions and Consumer Protection in Wrap contracting. Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT). 2019. P. 3993. URL: <https://www.ijeat.org/wp-content/uploads/papers/v8i6/F9282088619.pdf> (last accessed 11.05.2021).

умов, з якими він може не погодитися та не здійснювати трансакцію за договором.

2. *browse-wrap* - акцепт здійснюється з моменту початку перегляду веб-сайту, тому використання сайту ототожнюється з укладенням договору⁶⁹. Характерними ознаками такого способу є: відсутність повідомлення про необхідність погодження з умовами, наявність на веб-сайті гіперпосилання на умови, з якими споживач може ознайомитися перш ніж здійснювати трансакцію⁷⁰. Такий спосіб не вимагає від споживача робити щось інше, крім продовження використання сайту, а тому споживач зазвичай навіть не ознайомлюється із умовами договору. У цьому випадку судами складно тлумачиться застосування такого способу та зазвичай приймаються рішення на захист прав споживача як слабшої сторони⁷¹.

Правомірність та різниця між двома конструкціями акцепту оцінюється в іноземній судовій практиці як здатність споживача претендувати на примусове виконання договору та судовий захист. Адже при *click-wrap* суд бере до уваги наявність можливості ознайомитися з умовами договору та вчинити активні дії по згоді, тоді як при *browse-wrap* потрібно довести, що посилання на умови договору були вільні у доступі для користувача та не приховані⁷². У зв'язку із складністю судового захисту, *browse-wrap* нечасто використовується на практиці, а іноді не визнається судами як належне ознайомлення споживача з умовами. Водночас, аналіз та розуміння цих концепцій необхідний для подальшого прийняття національною практикою, зокрема судовою, яка буде

⁶⁹ Філатова Н. Ю. Договори типу *click-wrap* і *browse-wrap*: особливості і призначення. Вісник Одеського національного університету. Серія : Правознавство. Т. 23, Вип. 1 (32). 2018. С. 89. URL: <http://heraldlaw.onu.edu.ua/article/view/133063> (дата звернення: 11.05.2021).

⁷⁰ Ayyappan Palanissamy, R. Kesavamoorthy. Digitalization of Transactions and Consumer Protection in Wrap contracting. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT). 2019. P. 3993. URL: <https://www.ijeat.org/wp-content/uploads/papers/v8i6/F9282088619.pdf> (last accessed 11.05.2021).

⁷¹ Gamarello, Thomas. The Evolving Doctrine of Unconscionability in Modern Electronic Contracting. 2015. Law School Student Scholarship. p. 17. URL: https://scholarship.shu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1675&context=student_scholarship (last accessed 11.05.2021).

⁷² Case 1:14-cv-14750-DPW. Rachel Cullinane, Jaqueline Nunez, Elizabeth Schaul and Ross Mc Donagh, and all others v. Uber Technologies, Inc. 2016. URL: https://www.govinfo.gov/content/pkg/USCOURTS-mad-1_14-cv-14750/pdf/USCOURTS-mad-1_14-cv-14750-1.pdf (дата звернення: 11.05.2021) (last accessed 11.05.2021).

оцінювати законність та добросовісність таких угод, як, до прикладу, було здійснено судом щодо концепції click-wrap⁷³. Даний розвиток прецедентного права та тлумачення важливий у світлі глобалізації України до рівня єдиного ринку електронної комерції та єдиної концепції здійснення прав та обов'язків.

Істотні умови договору. Умовою до визнання договору укладеним є досягнення згоди з усіх істотних умов (ст.638 ЦК України). Так як договір вважається укладеним з моменту отримання повного та безумовного акцепту, виникає питання щодо змісту оферти як документу, який повинен містити усі істотні умови договору та намір продавця до укладення договору (ч.1 ст.641).⁷⁴

Без сумнівів предмет є істотною умовою договору (ст.655 ЦК України), в той час як ціна, згідно ст.691, 632 ЦК України, за загальним правилом, не є істотною умовою договору купівлі-продажу, проте її обов'язковість впливає із публічного характеру договору, адже згідно ч. 2 ст. 633 ЦК України ціна має бути однаковою для всіх покупців⁷⁵. Це свідчить про необхідність зазначення ціни, інакше не буде виконуватися умова про однаковість умов публічного договору. Водночас, особливістю угоди в мережі Інтернет є те, що зміст оферти, може, але не виключно, «містити інформація про:

- технологію (порядок) укладення договору;
- порядок створення та накладання електронних підписів сторонами договору;
- можливість та порядок внесення змін до умов договору;
- спосіб та порядок прийняття пропозиції укласти електронний договір;
- технічні засоби ідентифікації сторони та інші відомості» (ч.2 ст.11 Закону)⁷⁶.

Дане положення міститься у Директиві 2000/31 «Про електронну комерцію» та має імперативний характер, однак при імплементації національний законодавець закріпив диспозитивний характер норми, що може стати причиною

⁷³ Рішення Апеляційного суду Донецької області від 09.10.2017. Справа № 235/1462/17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/69414402> (дата звернення: 11.05.2021).

⁷⁴ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

⁷⁵ Там само.

⁷⁶ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

порушення прав споживача, адже електронні договори повинні мати більше гарантій та обов'язкових положень у зв'язку із незахищеністю споживача.

Аналіз публічних оферт кількох онлайн-магазинів свідчить про відсутність таких положень у тексті, проте він доповнений іншими істотними умовами, до прикладу: «відмова від відповідальності: матеріали та послуги цього сайту надаються «як є» без жодних гарантій»⁷⁷, «інформація про товар відображається на сайті ... і є динамічною. Це означає, що інформація може бути оновлена, змінена і доповнена Адміністрацією в будь-який момент часу без попереднього повідомлення Користувача»⁷⁸ або ж навіть «... опис товарів, розміщений на Сайті, в тому числі ціни ... можуть змінюватись. Остаточною є ціна, вказана в акцепті Товариства, направленому у відповідь на ofertу Користувача (підтвердження замовлення)»⁷⁹. Отже, продавці недобросовісно обмежують власну відповідальність, попри те, що законом передбачена, до прикладу, така функція комерційного електронного повідомлення як наявність інформації про вартість, включення податків (ч.4 ст.10)⁸⁰. Дані зловживання мають тлумачитися судами на користь споживача, адже є прикладом недобросовісної практики.

Актуальність наведених положень пов'язана з тим, що offerенту надається можливість перенаправляти в публічній offerті до іншого електронного документа, що містить умови договору, при цьому забезпечуючи безперешкодний доступ до останнього (ч.5 ст.11 Закону)⁸¹. Такими документами зокрема є умови користування сайтом, політика конфіденційності та угода з кінцевим споживачем, у яких і містяться описані вище положення. Також наголошується, що за такої структури договір не буде вважатися нікчемним (ч.5 ст.11 ЗУ «Про електронну комерцію»), що підтверджує важливість

⁷⁷ Умови використання сайту онлайн-магазину «Розетка». URL: <https://rozetka.com.ua/ua/terms/>. (дата звернення: 09.03.2021).

⁷⁸ Умови використання сайту онлайн-магазину «Цитрус». П.1.4. URL: <https://www.citrus.ua/uk/policy>. (дата звернення: 11.05.2021).

⁷⁹ Правила користування сайтом онлайн-магазину «Комфі». П. 2.4. <https://comfy.ua/ua/pravila-polzovanija-sajtom.html>. (дата звернення: 11.05.2021).

⁸⁰ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

⁸¹ Там само.

інформування споживача про такі інші документи та підтвердження ознайомлення з ними як гарантії для продавця, який може включати туди несправедливі умови.

Також постає питання як відрізнити оферту від реклами чи запрошення покупця звертатися із офертою. Так, деякі умови користування регламентують, що оферту надсилає споживач шляхом конклюдентних дій: додавання товару до кошика⁸² чи заповнення форми замовлення⁸³. Водночас, варто з цим не погодитися, адже попри спеціальний порядок ст.11 ЗУ «Про електронну комерцію» щодо надіслання оферти, існує «спеціальна конструкція» - публічний договір (ч.1 ст.633 ЦК України)⁸⁴, яка регламентує обов'язок щодо продажу товару кожному, хто звернеться (роздрібна торгівля). З цього приводу, варто підтримати думку І. Томарова: «Оскільки Закон прямо стосується саме підприємців, які здійснюють електронну комерцію (суб'єктів господарювання), достатньо підстав кваліфікувати оферту саме як публічний договір, а не як запрошення робити пропозиції укласти договір»⁸⁵. Таким чином, у разі відсутності примітки, що інформація є рекламою або не має на меті продаж товару, презюмується, що остання є офертою. Аналогічною є думка І. Томарова: «інформація на сайті магазину є офертою в межах публічного договору роздрібної купівлі-продажу, а потенційний покупець контактує з продавцем і вчиняє акцепт»⁸⁶.

Форма договору. Договір зі споживачем у мережі Інтернет є різновидом правочину, що дає підстави для застосування норм ЦК України, зокрема ст. 205

⁸² Правила користування сайтом онлайн-магазину «Комфі». П. 1. URL: <https://comfy.ua/ua/pravila-polzovanija-sajtom.html> (дата звернення: 11.04.2021).

⁸³ Умови використання сайту онлайн-магазину «Цитрус». П.1.6. URL: <https://www.citrus.ua/uk/policy>

⁸⁴ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

⁸⁵ Томаров І. Привид електронного правочину: чому покупець не укладає договір з інтернет-магазином? Юрист&Закон. №10. 2017. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA010148 (дата звернення: 11.05.2021).

⁸⁵ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

⁸⁶ Томаров І. Привид електронного правочину: чому покупець не укладає договір з інтернет-магазином? Юрист&Закон. №10. 2017. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA010148 (дата звернення: 11.05.2021).

ЦК України, яка, регламентуючи форми правочину, прирівнює письмову та електронну форми⁸⁷. Водночас, у науковій доктрині, яку досліджувала Паєнок А.О., не висловлена єдина думка щодо форми, що характерна для електронного договору, зокрема допускається позиція щодо електронного правочину як різновиду письмової форми, що, на думку авторки, потребує тлумачення судовою практикою⁸⁸ або ж поєднання письмової та конклюдентної, наприклад шляхом натискання кнопки (клік)⁸⁹. Проте варто зауважити, що електронний договір являється не особливим видом, який визначається через специфічний предмет, а особливим способом укладення договору.

Загалом, варто врахувати, що ч. 2 ст. 639 ЦК України презюмує письмову форму договору у разі укладення його за згодою сторін за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем⁹⁰, а згідно п.5 ч.1 ст.3 ЗУ «Про електронну комерцію», електронним договором є домовленість, оформлена в електронній формі⁹¹. Таким чином, електронна форма договору не прирівнюється до письмової форми, а є такою за правовою природою, та має відповідати вимогам ст.207 ЦК України⁹²:

Варто також відмітити, що зміст договору фіксується в одному або кількох електронних документах, проте це викликає іноді складнощі на практиці, адже якщо сторонами використовується електронна пошта для обміну факсовими копіями, сканованими примірниками, що є частинами документу, то при вирішенні спору часто неможливо однозначно довести факт узгодженості істотних умов договору, укладеного у спрощений спосіб, тобто шляхом обміну

⁸⁷ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

⁸⁸ Паєнок А.О. Правова характеристика порядку укладення договору роздрібною купівлі-продажу товарів. Науковий вісник публічного та приватного права. Том. 1. Вип. 5. 2017. С. 105-106. URL: http://www.nvppp.in.ua/vip/2017/5/tom_1/23.pdf (дата звернення 11.05.2020).

⁸⁹ Елин В.М. Правовая характеристика договоров, заключаемых в интернет среде. Государство и право. 2012. № 12. С. 57-58. URL: <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/oi5hobmjst/direct/69714869> (дата звернення: 11.05.2021).

⁹⁰ Цивільний кодексу України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

⁹¹ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

⁹² Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

листами, саме через факт відсутності підписів на них⁹³ або отримання стороною узгодженого тексту договору через відсутність підтвердження одержання електронного документу⁹⁴. Це впливає через складність розуміння споживачами суті електронної форми документу та обов'язкової наявності електронного підпису на ньому, а також необізнаність у способах його надіслання чи отримання.

Воля сторін договору виражається за допомогою електронного засобу зв'язку. Особливістю є цифровий характером інформації та її непов'язаність з матеріальним носієм⁹⁵, що унеможлиблює використання матеріального носія для встановлення оригіналу електронного договору, тоді як друкована форма не є оригіналом⁹⁶. Це підтверджується входження до змісту договору «умови виготовлення та отримання паперових копій електронних документів» (ч.2 ст.11 Закону)⁹⁷. Отже, автентичність та ідентифікація сторони договору визначається завдяки електронному підпису, що є обов'язковим реквізитом електронного документу (ч.1 ст.7)⁹⁸. Це свідчить про складність правової природи електронного документу та обов'язкову необхідність його підписання саме електронним підписом.

Підписання електронного договору та момент його укладення є важливим у світлі письмової форми, яка потребує можливості ідентифікації підписантів договору. Так, підписання договору має на меті «підтвердження

⁹³Постанова ВГСУ від 28.04.2015. Справа №912/3329/14. URL: reyestr.court.gov.ua/Review/43840194 (дата звернення: 11.05.2021).

⁹⁴ Постанова ВГСУ від 17.01.2017. Справа №924/473/16. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/64199703> (дата звернення: 11.05.2021).

⁹⁵ Нижний А. В. Виявлення волі на укладення цивільно-правового договору з використанням електронних засобів зв'язку. Університетські наукові записки. 2010. № 4. С. 91. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2010_4_18 (дата звернення 11.05.2020).

⁹⁶ Хижняк О.С. Електронний договір: правовий аспект та особливості його укладання. Мукачівський державний університет. Вип. № 10. 2017. С. 397. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/10_ukr/69.pdf (дата звернення 11.05.2020).

⁹⁷Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

⁹⁸ Про електронні документи та електронний документообіг. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 36, ст.275. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 11.05.2021).

згоди підписанта з умовами договору, а також підтвердження цілісності даних в електронній формі»⁹⁹.

Попри чітку визначеність форми електронного договору, постає питання моменту укладення останнього, адже від цього безпосередньо залежить виникнення взаємних прав та обов'язків сторін. Згідно правової доктрини, презюмується консенсуальність договору (ч.1 ст. 640 ЦК України), крім випадку необхідності передання майна або вчинення іншої дії, з моменту чого договір вважається укладеним (ч.2 ст.640)¹⁰⁰. Зазвичай договір купівлі-продажу в мережі Інтернет має консенсуальний характер. Водночас поширеним є здійснення попередньої оплати, що свідчить про реальний характер договору, належне виконання договору покупцем, та є підтвердженням укладення договору¹⁰¹. Так, згідно ч.11 ст.11 ЗУ «Про електронну комерцію», підтвердження вчинення електронного правочину (квитанція, товарний чи касовий чек та ін.) має надаватися у момент вчинення або у момент виконання продавцем обов'язку передати покупцеві товар¹⁰².

Водночас, аналіз наведених у роботі видів договорів електронної комерції свідчить про часту відсутність умови щодо моменту укладення договору або ж наявність зручних для продавців умов, наприклад, з моменту оплати, отримання чи відвантаження товару та ін. Це свідчить про відсутність правової визначеності та суперечність тлумачення норм права, згідно аналізу яких, наведеного вище, моментом укладення є отримання продавцем повідомлення з наміром покупця придбати товар, тобто вчинення останнім акцепту, або видача продавцем покупцю квитанції, товарного, касового чеку чи іншого підтвердження оплати. Водночас, це може бути втіленням принципу свободи договору, у межах якого

⁹⁹ Постанова ВС у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 23.03.2020. Справа № 404/502/18. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/88401593> (дата звернення: 11.05.2021)

¹⁰⁰ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁰¹ Томаров І. Привид електронного правочину: чому покупець не укладає договір з інтернет-магазином? Юрист&Закон. №10. 2017. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA010148 (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁰² Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

сторони самотійно визначають момент укладення договору, проте, з іншої сторони, це може вважатися як недобросовісна комерційна практика, адже споживач має можливість лише приєднатися до договору і не може змінити його умови, тому визначення продавцем вигідних для нього умов укладення договору може свідчити про зловживання принципом свободи договору.

У цьому світлі важливим є також підписання договору, що може здійснюватися трьома способами, передбаченими ст.12 ЗУ «Про електронну комерцію». Як вже зазначалося вище, найпоширенішим способом є підписання шляхом конклюдентних дій (clickwrap), що полягає у активних діях споживача шляхом кліку на відповідне вікно веб-сайту. Попри це, відсутнє його правове регулювання, що недоречно, адже договірна практика підтверджує часте застосування такого способу, а, отже, його варто визначити.

Менш поширеним способом підписання є одноразовий ідентифікатор (абз.2 ч.1 ст.12)¹⁰³, що за природою є набором букв, чисел, символів, що передаються споживачу, який має обліковий запис, із необхідною інформацією для укладення договору, зокрема у спрощеній формі повідомленням (СМС чи електронною поштою). Так, замовлення на веб-сайті через особистий кабінет, вхід у який здійснюється через логін та пароль, здійснюється електронний документ із даними особи, що замовляє. Звичайно такий спосіб має складнощі з точки зору кібербезпеки та процесу ідентифікації, однак є належним відписом у розумінні ЗУ «Про електронну комерцію».

Найбільш надійним є електронний підпис, однак абз.1 ч.1 ст.12 ЗУ «Про електронну комерцію» відсилає до нечинного ЗУ «Про електронний цифровий підпис», що є свідченням неузгодженості та має бути виправлено, адже належний порядок використання електронного підпису регламентує ЗУ «Про електронні довірчі послуги», згідно якого електронний договір логічно пов'язується з електронними даними – електронним підписом (п.12 ч.1 ст.1)¹⁰⁴.

¹⁰³ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁰⁴ Про електронні довірчі послуги. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2017, № 45, ст.400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 11.05.2021).

Даний спосіб є найбезпечнішим завершення укладення електронного документу та ідентифікації особи, проте вимагає наявності в споживача електронного підпису та вміння використовувати його як інструмент, а тому електронний підпис не є популярним через ускладнення процесів електронної комерції та поки не довів на практиці свою ефективність, зокрема в Україні.

Останнім способом є аналог власноручного підпису (факсимільне відтворення підпису), що можливе лише за умови письмової згоди сторін із зразками такого аналогу (абз.3 ч.1 ст.12)¹⁰⁵. Такий спосіб не застосовується на практиці, адже суперечить спрощеній концепції електронної комерції, тоді як законом вимагається попередня письмова згода сторін про визнання аналогу підпису належним. Крім того зміст абз.3 ч.1 ст.12, а саме – «є аналогом власноручного підпису»¹⁰⁶, суперечить ст.207 ЦК України, адже всі перелічені вище способи укладення договору є аналогами власноручного підпису, що суперечить та перекреслює переваги електронної форми договору¹⁰⁷, метою якої є спрощення її укладення в умовах дистанційних відносин. Це свідчить, що дане положення має бути виключеним через неправильно тлумачення доктрини та для уникнення визнання договору неукладеним.

Отже, можна погодитися, що не стільки є важливою форма електронного підпису, як його мета щодо ідентифікації сторони договору та підкріплення цілісності документу¹⁰⁸. Описані вище способи регламентуються кількома законами, які насправді нагромаджують та, попри диспозитивність договірних відносин, повинні бути уніфіковані задля забезпечення простоти та, водночас, законності укладення електронних договорів у сфері електронної комерції. У світлі цього, нагальним є лише поступове технічне та нормативне просування

¹⁰⁵ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁰⁶ Там само.

¹⁰⁷ Нікіфоров А., Михайлик С. Чому укладання договорів у сфері електронної комерції це не лише click and tap. Юридична газета. №45 (543). 2016. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/chomu-ukladannya-dogovoriv-u-sferi-elektronnoyi-komerciyi-ce-ne-lishe-click-ta-tap.html> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁰⁸ Найман Н. Юридична сила e-contracts: як розцінювати договори, укладені в мережі Інтернет? Юридична газета. №41 (591). 2017. URL: <https://yur-gazeta.com/dumka-eksperta/yuridichna-sila-econtracts-yak-rozcinyuvati-dogovori-ukladeni-v-merezhi-internet.html> (дата звернення: 11.05.2021).

електронного підпису, особливо взаємне визнання ключів електронного підпису різних країн задля забезпечення транскордонного ринку електронної комерції.

* * *

1. Рівень та якість законодавства ЄС створює стандарти та структуру для належної побудови національного правового поля, а також єдиного глобалізованого ринку електронної комерції, у межах якого має забезпечуватися та здійснюватися рівний захист прав всіх споживачів, ідентичні гарантії та стандарти.

2. Підписання Угоди про асоціацію стимулювало впровадження стандартів ЄС до законодавства України. Це відбувається виключно шляхом імплементації норми Директив та Регламентів ЄП або ж копіюванням їх положень при розробці власних законів, завдяки чому створений фундаментальний рівень правового регулювання, що лише потребує подальшої деталізації та уніфікації задля правової визначеності.

3. Договірні відносини зі споживачем, націлені на спрощення взаємодії сторін, швидкість, ефективність та високий рівень диспозитивності. Задля цього використовуються такі договори: умови користування сайтом, політика конфіденційності, угода з кінцевим споживачем та договір купівлі-продажу. Дані угоди взаємов'язані, а тому добросовісність продавця є важливим аспектом договірного процесу та тлумачиться судами на предмет забезпечення прав споживача та дотримання гарантій по відношенню до нього, до прикладу: справедливість умов таких договорів, забезпечення ознайомлення з ними та спосіб погодження чи зміни їх умов.

4. Перелічені договори є публічними із особливим порядком надіслання оферти, яка повинна містити всі істотні умови договору та акцептуватися з використанням електронних засобів зв'язку. Як правило, такий договір належить до договору приєднання через односторонній характер

визначення його умов, може бути як реальним, так і консенсуальним, що залежить від способу підтвердження укладення договору. Сторонами договору продавець (надавач послуг), що завжди є суб'єктом підприємницької діяльності, та споживач, яким може бути виключно фізична особа.

5. Попри загальну норму ЦК про істотні умови договору, спеціальним ЗУ «Про електронну комерцію» у ч.2 ст.11 визначаються істотні умови саме електронного договору, які є ширшими. Так, крім предмету та ціни, до них мають входити порядок укладення договору, підписання електронним підписом, акцептування та внесення змін до умов договору, а також порядок ідентифікації сторін. Юридичною помилкою є диспозитивний характер такої норми, що має бути імперативною для забезпечення захисту споживача.

6. Різноманітність способів укладення договору підтверджує свободу сторін договірної процесу. Так, поширеними є концепції акцепту click- та browse-wrap, які, не вимагаючи від споживача надмірних дій, спрощують порядок укладення договору. Застосування їх на практиці потребує законодавчого визнання в Україні, що слугуватиме орієнтиром судовій практиці.

7. Підписується електронний договір зі споживачем кількома аналогами власноручного підпису, зокрема електронним, використання якого чітко регламентується, проте не сприяє частому застосуванню на практиці через простоту інших способів, а також відсутність транскордонного визнання ключів електронних підписів.

8. Договори у сфері електронної комерції укладаються у електронній формі, яка згідно законодавства України визнається різновидом письмової форми, у зв'язку з чим на електронний договір поширюються вимоги, визначені ЦК України для письмової форми договору.

9. Правове регулювання електронної комерції в Україні, згідно аналізу законодавства ЄС, є інноваційним, проте потребує невеликих доповнень, а також роз'яснення судовою владою, зокрема вищою інстанцією, спірних положень задля однакового тлумачення норм та їх застосування.

10. Прийняття ЗУ «Про електронну комерцію», ЗУ «Про електронні довірчі послуги» та ЗУ «Про електронні комунікації» створили передумови для правового регулювання укладення електронних договорів, комунікації сторін з договірних питань, механізмів збереження даних та відповідальності за порушення прав споживачів. Все це є складовими частинами механізмів охорони та захисту споживача у сфері електронної комерції.

РОЗДІЛ 2

ОХОРОНА СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

2.1. Права споживачів у сфері електронної комерції, їх безпека та охорона

Все більша частка ринку припадає на цифрове середовище, що спричинено популяризацією інтернету як платформи для здійснення підприємницької діяльності та договірних відносин із споживачами. З цього випливає пріоритетність охорони та захисту споживача, який є слабшою стороною, часто не обізнаною про свої права. Необхідно врахувати, що належна система охорони буде стимулювати розвиток відносин у електронній комерції. Отже, інноваційні процеси потребують супроводження відповідної модернізації правового регулювання, зокрема інститутів охорони та захисту, що покликані забезпечувати належний рівень прав споживачів.

Аналізуючи численні НПА можна стверджувати, що юридичні категорії охорони та захисту часто використовуються як синоніми чи мають практично однакове значення. Водночас, у цілях дослідження варто дослідити їх співвідношення, адже думки вчених різняться. Так, С. Булавіна і Т. Давидова, посилаючись на О.С. Іоффе, вказують, що вчений пропонує не розмежовувати захист та охорону, адже вони є синоніми, з чим авторки не погоджуються, попри прийняття такої позиції законодавцем, вважаючи помилковим, адже захист, на відміну від охорони, завжди є активним¹⁰⁹. Аналіз доктринальних позицій свідчить про пов'язаність захисту саме із порушенням права, після якого слідує активні дії, не виключно публічно-правових суб'єктів, а самої особи, чий права порушено, зокрема споживача. Поняття охорони ж є більш широким, що, на думку М.А. Андрука, на якого посилаються авторки, «покладає на

¹⁰⁹ Булавіна С., Давидова Т. «Захист» та «охорона»: теоретичні аспекти юридичних термінів. Історико-правовий часопис. 2017. № 1. С. 28. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipch_2017_1_6 (дата звернення 11.05.2020).

державу зобов'язання з встановлення прав та обов'язків, гарантій права та його захисту»¹¹⁰.

Так, Осетинська Г.А. наголошує на тісній пов'язаності категорій «механізм захисту» та «механізм правового регулювання», адже останнє є складовим елементом захисту. При цьому авторка вважає, що механізм правового регулювання складається із загальних та спеціальних норм законодавства, що впливають на споживчі відносини шляхом гарантування споживачам прав та їх реалізації. Таким чином, можемо погодитися з Осетинською Г.А., що «правовий захист» охоплюється категорією «правова охорона», у зв'язку з чим доцільно змінити назву ЗУ «Про захист прав споживачів» на «Про охорону прав споживачів».¹¹¹

Отже, недоречно ототожнювати термін «охорона» із «захистом», адже останній є складовим елементом та реалізується лише при належному забезпеченні охорони через основний інструмент – правове регулювання. Це свідчить про важливість регламентації прав, обов'язків суб'єктів електронної комерції та механізмів їх реалізації, а їх дослідження є важливим для розуміння об'єму охорони прав споживача та захисту у випадку порушення, що в сукупності може свідчити про безпеку споживача у сфері електронної комерції.

У ст.15 ЦК України гарантується право на захист цивільних прав у разі його порушення, невизнання чи оспорювання¹¹², що, на думку Аушевої О.В., є свого роду посяганнями на право¹¹³, а відповідно є підставою для захисту прав, закріплених у договорі чи законі. Так, порушенням права споживача можемо

¹¹⁰ Булавина С., Давидова Т. «Захист» та «охорона»: теоретичні аспекти юридичних термінів. Історико-правовий часопис. 2017. № 1. С. 28-29. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipch_2017_1_6 (дата звернення 11.05.2020).

¹¹¹ Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України. Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. 2006. с. 8-9. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.\\$](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.$) (дата звернення 11.05.2020).

¹¹² Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

¹¹³ Аушева О.В. Захист прав суб'єктів господарювання від порушень органами державної влади. автореф. Дис. канд. юр. наук: НАН України. Ін-т екон.-прав. дослідж. Донецьк. 2007. с.13 URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%90%D1%83%D1%88%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E.%D0%92.\\$](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%90%D1%83%D1%88%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E.%D0%92.$) (дата звернення: 11.05.2021).

вважати невиконання гарантії споживача, зокрема визначеній у законі: право на якісну продукцію, право на інформацію та ін. Доктринально невизнанням права вважається пасивне заперечення наявності у особи права, що створює непевність у її юридичному статусі, тоді як оспоруванням права є заперечення права перед іншими суб'єктами (судом)¹¹⁴, тобто виявляється більше в активних діях.

Зважаючи на вищевикладене, можемо виділити права охоронного характеру, що, на думку Осетинської Г.А., є превентивними задля недопущення порушення права, та захисного характеру, що закріплюють способи захисту та санкції за порушення¹¹⁵. Отже, задля дослідження стану охорони прав споживачів та підстав захисту варто, перш за все, дослідити регламентацію охоронних прав та можливості їх реалізації споживачем у електронній комерції, так як захисні будуть розглянуті у Розділі 3.

Ключовим є **право споживача на доступ до достовірної та своєчасної інформації** про «продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця)» (ч.1 ст.4)¹¹⁶, що виникає з переддоговірного етапу відносин та корелює з обов'язком продавця надати інформацію, зокрема: «повне найменування юридичної особи або прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи - підприємця; місцезнаходження юридичної особи, місце реєстрації чи фактичного проживання фізичної особи - підприємця; адреса електронної пошти та/або адреса інтернет-магазину; ідентифікаційний код чи реєстраційний номер облікової картки платника податків/дані паспорта; відомості про ліцензію, якщо господарська діяльність підлягає ліцензуванню; щодо включення податків у розрахунок вартості товару та вартості доставки; інші відомості» (ч. 1 ст. 7)¹¹⁷.

¹¹⁴ Дзера І. О. Основи цивільного права. Правознавство : підручник. Г. І. Балюк, Е. Ф. Демський, І. О. Дзера та ін. за ред. О. В. Дзера. 11-те вид., перероб. і допов. Київ : Юрінком Інтер, 2019. Глава 7. С. 288. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/19340> (дата звернення 11.05.2020).

¹¹⁵ Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України. Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. 2006. с. 9. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullweb&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.\\$](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullweb&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.$) (дата звернення 11.05.2020).

¹¹⁶ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹¹⁷ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

До інших відомостей законодавець відносить: «порядок прийняття претензії; основні характеристики продукції; ціну; гарантійні зобов'язання; інші умови поставки або виконання договору; мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; період прийняття пропозицій; порядок розірвання договору» (ч.2 ст.13)¹¹⁸.

Вимога інформування імплементована із Директиви 2000/31/ЄС та є імперативною до виконання навіть «перед укладенням договору» (ч.2 ст.13), має підтверджуватися письмовим або електронним повідомленням задля запобіганню зміни умов договору продавцем в односторонньому порядку (ч.3 ст.13)¹¹⁹. Проте, рекомендуємо усунути правову невизначеність та некоректну деталізацію способів підтвердження, залишивши лише електронне повідомлення, що є формою письмового. У той же час технічною особливістю електронного повідомлення є його надсилання, що можливо у вигляді комерційного електронного повідомлення, яке по своїй правовій природі є офертою, згідно аналізу якої у Розділі 1 має включати інформацію, що впливає із описаного вище права на поінформованість. Отже, дана норма дублює вимогу щодо змісту електронної оферти, яка не лише надсилається споживачу, а й розміщується безпосередньо на сайті продавця, у тому числі, у формі правил користування сайтом. У зв'язку з цим підтримуємо викладення у проєкті нової редакції Закону положення про надання інформації (ст.13)¹²⁰ без підтвердження такого інформування, адже це здійснюється ще до моменту укладення договору чи надіслання оферти.

Варто зауважити, що інтернет-магазини в Україні зазвичай не розміщують детальну інформацію про суб'єкта, товар, порядок укладення та розірвання договору, оплати, повернення товару. Причиною є складність контролю за

¹¹⁸ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹¹⁹ Там само.

¹²⁰ Про захист прав споживачів. Проєкт Закону України (у новій редакції) від 17.09.2020. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozivachiv-uNoviiRedaktsii-> (дата звернення 11.05.2020).

суб'єктами електронної комерції, особливо коли продавець не ідентифікує себе. Нами пропонується створення бази інтернет-магазинів із реєстрацією на добровільних засадах, адже це буде репутаційним питанням та свідченням добросовісності продавця, що важливо в умовах ринкової конкуренції. Схожа ініціатива запропонована бізнес-спільнотою: введення додатку «Споживач+» на порталі електронних послуг «Дія», через який споживач зможе ідентифікувати і перевірити продавця, а також подати скаргу¹²¹.

Порушення права на поінформованість споживача у процесі укладення електронного договору може призвести до неможливості ідентифікації продавця, що є вимогою до публічної оферти у сфері електронної комерції, спричиняючи складнощі для пред'явлення претензії чи повернення товару, або ж до відсутності самої оферти, що є підставою визнання договору неукладеним. У світлі цього, вважаємо, що похідним від права на інформування є право на підтвердження учинення електронного правочину. Так, Закон регламентує обов'язок продавця підтвердження вчинення електронного правочину у формі «електронного документа, квитанції, товарного чи касового чека, квитанка, талона або іншого документа», що надається покупцю у момент вчинення чи виконання договору, тобто отримання товару (ч.3 ст.13 Закону)¹²². Проте виходячи із конструкції «права – обов'язки» рекомендуємо закріпити право споживача на отримання підтвердження укладення електронного договору. Зміст такого документу має містити умови обміну товару, порядок розірвання договору, гарантійні зобов'язання та іншу інформацію, право на яку має бути повідомленим споживач згідно аналізу вище. При порушенні вимог до змісту підтвердження укладення електронного договору, споживач може мати складнощі у доведенні останнього¹²³. Таким чином, регламентація даного права

¹²¹ На порталі «Дія» може з'явитися новий додаток для захисту прав споживачів. URL: https://biz.ligazakon.net/news/197590_na-portal-dya-mozhe-zyavitisya-noviy-dodatok-dlya-zakhistu-prav-spozhyvachiv (дата звернення 11.05.2020).

¹²² Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

¹²³ Шуляківська М., Яновський О. Е-commerce і захист прав споживачів. 2019. URL: <https://zkg.ua/e-commerce-i-zakhyst-prav-spozhyvachiv/> (дата звернення: 11.05.2021).

буде сприяти більшій обізнаності останнього та превенції ризиків, пов'язаних із відносинами у сфері електронної комерції.

Відносно новим є **право на обслуговування та інформування державною мовою** (ч.4, 41 ст.4)¹²⁴, на якій за замовчуванням мають бути веб-сайт продавця, електронні комерційні повідомлення, електронний договір (ч.14 ст.11)¹²⁵. Невиконання цього обов'язку визнається безумовним порушенням прав споживача щодо «доступу до необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про товар та його виробника» що підтверджується позитивною судовою практикою¹²⁶. У цьому світлі варто не погодитися із проектом нової редакції Закону, який виключає це право та навіть не містить бланкетної норми щодо застосування державної мови, натомість закріплює право на «ввічливе торговельне обслуговування» (п.6 ч.1 ст.4)¹²⁷, що на нашу думку, не є правовою категорією через відсутність законодавчої дефініції «ввічливе», а тому є недоречною зміною, що звужує охорону, у зв'язку з чим рекомендуємо залишити положення про обслуговування державною мовою.

Базовим є **право на належну якість продукції та обслуговування**, яку можна розглядати з різних точок зору: економічної, технологічної та юридичної, зокрема у розумінні останньої це певна відповідність властивостям продукції, надана продавцем чи зазначена у договорі чи законі, зокрема у спеціальних НПА із стандартами якості, що є своєрідними правилами для виробника/продавця та орієнтиром для споживача. Науковці ж, зокрема Верхола Ю.В., посилаючись на Іваненко Л.М., Язвінську О.М., наводять наступний, невиключний, перелік стандартів якості: «безпечність, надійність, технічний ресурс, функціональна придатність, досконалість проектування, престижність, новизна, довговічність,

¹²⁴ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹²⁵ Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).

¹²⁶Рішення Франківського районного суду м. Львова від 02.12.2019. Справа № 465/3333/19. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/86016810> (дата звернення: 11.05.2021).

¹²⁷Про захист прав споживачів. Проект Закону України (у новій редакції) від 17.09.2020. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozhyvachiv-uNoviiRedaktsii-> (дата звернення 11.05.2020).

гарантійність, надійність, економічність, естетичність, екологічність»¹²⁸. Підґрунтям якості є безпечність, під якою розуміється «відсутність будь-якого ризику для життя, здоров'я, майна споживача і навколишнього природного середовища при звичайних умовах використання, зберігання, транспортування, виготовлення і утилізації продукції» (п.1 ч.1)¹²⁹. Із аналізу можемо стверджувати, що категорія «якості» та «безпечності» регламентується та застосовується по-різному, адже їх зміст розкривається, виходячи із типу продукції.

Похідним від права на якісну та безпечну продукцію є **право на обмін** двох варіантів: товару належної та неналежної якості. Так, гарантується право на обмін товару належної якості за будь-яких суб'єктивних чи то об'єктивних причин: «не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням» (ч.1 ст.9)¹³⁰. У цьому світлі варто погодитися із Верголою Ю.В., на думку якої, регламентація права споживача на обмін є доказом підвищеної охорони інтересів останнього¹³¹.

Строк для такого обміну складає чотирнадцять днів з моменту отримання товару. При цьому, обмін супроводжується дотриманням споживачем умов збереження товарного вигляду, невикористання товару, наявності документу про оплату. Альтернативою обміну за відсутності аналогічного товару у продавця є придбання наявного в асортименті товару або розірвання договору купівлі-продажу та отримання сплачених коштів (ч.2 ст.9)¹³². Вважаємо, що таке

¹²⁸ Верхола Ю.В. Права споживача при придбанні товару належної якості. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія право. № 37. 2016. Ст. 111. URL: https://scholar.google.com.ua/citations?user=D4NFy9sAAAAJ&hl=ru#d=gs_md_cita-d&u=%2F citations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Dru%26user%3DD4NFy9sAAAAJ%26citation_for_view%3DD4NFy9sAAAAJ%3A9yKSN-GCB0IC%26tzm%3D-180 (дата звернення 11.05.2020).

¹²⁹ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹³⁰ Там само.

¹³¹ Верхола Ю.В. Права споживача при придбанні товару належної якості. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія право. № 37. 2016. Ст. 111. URL: https://scholar.google.com.ua/citations?user=D4NFy9sAAAAJ&hl=ru#d=gs_md_cita-d&u=%2F citations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Dru%26user%3DD4NFy9sAAAAJ%26citation_for_view%3DD4NFy9sAAAAJ%3A9yKSN-GCB0IC%26tzm%3D-180 (дата звернення 11.05.2020).

¹³² Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

формулювання є обмежуючим, адже споживачу гарантується лише безумовне право обміняти товар на аналогічний, тоді як право на розірвання договору та отримання сплачених коштів доступне лише «якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу» (ч.2 ст.9)¹³³. На нашу думку, це обмежує охорону прав, адже через незадоволення певними властивостями товару споживач не завжди має на меті змінювати товар на аналогічний, а отже повинен також мати безумовне право на розірвання договору та отримання сплачених коштів протягом чотирнадцяти днів. Це підкріплюється іноземним досвідом: споживачу гарантується право відмовитися від товару, що включає як обмін, так і повернення¹³⁴, тоді як Директива 97/7/ЄС гарантує право на вихід із контракту (ст.6)¹³⁵ протягом семи днів, що не буде тлумачитися як порушення умов договору. Виходячи з аналізу, пропонуємо у проєкт нової редакції Закону «Про захист прав споживачів» регламентувати безумовне право споживача як на обмін, так і на розірвання договору протягом чотирнадцяти днів.

Право на гарантійне обслуговування ґрунтується на обов'язку продавця гарантувати належну роботу товару у процесі експлуатації протягом строку, визначеному у документації на товар або згаданому у рекламі (ч.1, 2 ст.7). При цьому, до товарів, що можуть швидко псуватися та «становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів і навколишнього природного середовища» застосовується строк придатності, який має бути зазначений на пакуванні товару (ч.3 ст.7).¹³⁶

Варто відзначити, що «строк придатності» не є юридично вірним поняттям, виходячи із тлумачення поняття «строк» та «термін», зазначених у ЦК України. Отже, у цілях правової визначеності та дотримання юридичної техніки

¹³³ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹³⁴ Elena Ostanina & Elena Titova, The Protection of Consumer Rights in the Digital Economy Conditions – the Experience of the BRICS Countries, 7(2) BRICS Law Journal. P. 131. 2020. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/the-protection-of-consumer-rights-in-the-digital-economy-conditions-the-experience-of-the-brics-countries> (last accessed 11.05.2021).

¹³⁵ 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. Official Journal L 144. 1997. P. 0019 – 0027. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX%3A31997L0007> (last accessed 11.05.2021).

¹³⁶ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

рекомендуємо замінити на поняття «термін придатності», адже у проєкті нової редакції Закону «Про захист прав споживачів» це не враховано.

Продавцю надається можливість самостійно встановлювати гарантійний строк, з чим варто не погодитися, адже дана дискреція дає можливість для обмеження прав споживача. Дана позиція простежується також у проєкті нової редакції Закону, у якому зазначається: «гарантійний строк на товар повинен становити не менше двох років з моменту передачі товару споживачу» (ч.2 ст.6)¹³⁷. У чинній редакції Закону законодавець лиш відтерміновує початок відрахунку гарантійного строку, якщо договір купівлі-продажу є консенсуальним, а відповідно споживач отримує товар не у момент підписання договору (ч.4 ст.7), при цьому, гарантійний строк практично презюмується, адже у разі його відсутності передбачене право пред'явлення вимог споживачем протягом двох років та десяти щодо нерухомого майна (ч.5 ст.7)¹³⁸.

Із гарантійного зобов'язання за умови неналежної якості товару впливають **права споживача: «на пропорційне зменшення ціни; безоплатне усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару»** (ч.1 ст.8)¹³⁹. Споживач може реалізувати альтернативно одне із прав, чому кореспондує закріплений обов'язок продавця негайно або у визначений законом чи домовленістю сторін строк задовольнити вимогу. Для виконання обов'язку безоплатного усунення недоліків продавець повинен мати обмінний фонд для надання за письмовою заявою споживача на час ремонту аналогічно товару у тимчасове користування. Проєкт нової редакції Закону «Про захист прав споживачів» виключає обов'язок мати обмінний фонд, адже, в певній мірі, це обтяжливо для продавця та спричиняє великі витрати.

Додатково закріплюється права споживача у випадку істотних недоліків товару з вини виробника чи продавця: **«на розірвання договору та повернення**

¹³⁷ Про захист прав споживачів. Проєкт Закону України (у новій редакції) від 17.09.2020. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozivachiv-uNoviiRedaktsii-> (дата звернення 11.05.2020).

¹³⁸ Там само.

¹³⁹ Там само.

сплачених коштів або ж заміна товару на такий же чи аналогічний» (ч.1 ст.8)¹⁴⁰. У даному випадку продавцю доводиться проводити експертизу товару для підтвердження істотності недоліків, що тривало по часу. Проєкт нової редакції Закону «Про захист прав споживачів» не містить такого обов'язку, що, на нашу думку, є правильним, зважаючи на тривалість задоволення вимоги та необхідність проведення експертизи, яка також є обтяжливою в економічному плані. Тому рекомендовано залишити лише право на заміну товару на такий же чи аналогічний не залежно від наявності істотних недоліків.

Варто зауважити, що будь-яке з цих прав може бути реалізоване за умови надання споживачем підтвердження укладення договору з продавцем: «розрахункового документа, ... , технічного паспорту чи іншого документу із позначкою про дату продажу» (ч.11 ст.8)¹⁴¹. Це свідчить про важливість наявності такого підтвердження.

Ще одним класичним є **право на «об'єднання в громадські організації споживачів (об'єднання споживачів)» (п.7 ч.1 ст.4),** діяльність яких держава підтримує (ч.3 ст.24). У ст.25 ЗУ «Про захист прав споживачів» регламентується перелік прав таких об'єднань, із яких можна вивести їх мету, зокрема: отримання знання про властивості продукції, зокрема шляхом соціального опитування, перевірка та експертиза продукції, внесення пропозицій щодо покращення якості та безпеки продукції, координація та співпраця із органами державної влади, консультування та захист споживачів, законодавча ініціатива, інформаційна діяльність по підвищенню обізнаності споживачів та міжнародне співробітництво.¹⁴²

Із такого широкого переліку повноважень об'єднання споживачів впливає їх подвійна природа, зокрема як громадського об'єднання, що на добровільних засадах поєднує громадян, та громадського інституту як важеля просування інтересів громадян у політично-управлінське коло – державні органи

¹⁴⁰ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁴¹ Там само.

¹⁴² Там само.

та органи місцевого самоврядування. Подібні об'єднання є важливим інститутом громадянського суспільства. Так, на теренах Європейського Союзу головним об'єднанням є Європейська споживча організація (Bureau Europeen des Unions de Consommateurs – BEUC), яка лобіює інтереси споживачів до керівних інституцій Європейського Союзу. В Україні наразі немає загальнодержавного громадського об'єднання, яке б здійснювало законодавчу ініціативу, інформувало суспільство чи представляло інтереси споживачів у державних органах. На нашу думку, це питання громадянського суспільства та політичної культури, яке згодом, перебравши досвід Європейського Союзу, адже згідно ст.417 Угоди про асоціації Україна повинна наближати своє законодавство до *acquis* ЄС, «уникаючи створення бар'єрів у торгівлі»¹⁴³, що сприяє створенню ефективної структури нагляду та захисту, зокрема захисту прав споживачів, об'єднує локальні споживчі організації, що стане потужним важелем у сфері охорони та захисту прав споживачів. У цьому світлі варто відмітити, що проєкт нової редакції Закону регламентує право споживачів на «споживчу освіту та/або проосвіту» (п.4 ч.1 ст.4)¹⁴⁴, що також є підґрунтям для інституту споживчих об'єднань в Україні, які мають освітні повноваження.

Базовим є **право на «захист прав споживача державою»** (п.1 ч.1 ст. 4), до якого входить також право на **«звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав»** (п.1 ч.1 ст.4)¹⁴⁵, проте законодавець розподіляє їх, що, на нашу думку, більш доречно об'єднано у проєкті нової редакції Закону: **«захист своїх прав та вільний вибір механізмів захисту своїх прав»** (п.7 ч.1 ст.4)¹⁴⁶. Дані права мають також охоронний характер,

¹⁴³ Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, ратифікована Законом України № 1678-VII від 16.09.2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011 (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁴⁴ Про захист прав споживачів. Проєкт Закону України (у новій редакції) від 17.09.2020. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozivachiv-uNoviiRedaktsii->

¹⁴⁵ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁴⁶ Про захист прав споживачів. Проєкт Закону України (у новій редакції) від 17.09.2020. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozivachiv-uNoviiRedaktsii> (дата звернення 11.05.2020).

проте реалізуються часто уже на етапі захисту споживачем від порушення його прав, у зв'язку з чим, форми та способи захисту будуть розглянуті у наступному розділі.

Попри охоронний характер права споживача на захист, велика кількість веб-сайтів порушують таку гарантію, про що раніше навіть відмічала Європейська комісія, звітуючи про відсоткове співвідношення скарг, що стосуються порушень у електронній комерції¹⁴⁷, яка разом з іншими інституціями опублікувала принципи для онлайн-платформ. Так, у документі було викладено рекомендації здійснення діяльності онлайн-платформами, зокрема щодо розміщення контенту, надання до нього доступу, відповідальності¹⁴⁸. Рекомендації почали виконуватися суб'єктами електронної комерції, проте лише частково. Так, гіганти ринку включають до своїх умов користування сайтом чи публічної оферти односторонні юрисдикційні умови, які є ультиматумом до права споживача на захист. До прикладу, eBay раніше мав умову про вирішення всіх спорів лише через суд його місця реєстрації, щодо чого eBay мав судові спори, які описують автори¹⁴⁹, після яких eBay змінив умову у власній угоді з користувачем на перевагу арбітражного розгляду спорів із споживачем судовому¹⁵⁰.

Аналіз національних суб'єктів електронної комерції свідчить про відсутність у публічних договорах із споживачем умов щодо порядку вирішення спорів та пред'явлення претензій. Крім того, часто зустрічається умова про відмову від відповідальності за якість продукту, що продається на веб-сайті продавця третьою особою, що є невизнанням та порушенням права споживача

¹⁴⁷ Nikolina Šajn. Consumer protection cooperation. EPRS. P.2. URL: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/586676/EPRS_BRI\(2016\)586676_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/586676/EPRS_BRI(2016)586676_EN.pdf) (last accessed 11.05.2021).

¹⁴⁸ Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, The European economic and social committee and The committee of the regions «Tackling Illegal Content Online. Towards an enhanced responsibility of online platforms» URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0555> (last accessed 11.05.2021).

¹⁴⁹ Ayyappan Palanissamy, R. Kesavamoorthy. Digitalization of Transactions and Consumer Protection in Wrap contracting. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT). 2019. P. 3994. URL: <https://www.ijeat.org/wp-content/uploads/papers/v8i6/F9282088619.pdf> (last accessed 11.05.2021).

¹⁵⁰ User Agreement. point 18. URL: <https://www.ebay.com/help/policies/member-behaviour-policies/user-agreement?id=4259#18> (last accessed 11.05.2021).

на захист. Міжнародна практика свідчить про врегулювання подібних положень, зокрема eBay пропонує вирішувати всі спори з третьою особою на його платформі для врегулювання спорів чи шляхом арбітражу¹⁵¹. Водночас, аналіз свідчить про необізнаність споживача із правом на захист, що супроводжується недобросовісністю продавця, а тому потребує додаткового дослідження.

До групи прав нового покоління, пов'язаних із технічними характеристиками електронної комерції, входить право на захист персональних даних споживача. За загальним правилом, споживач має надати добровільну згоду на вчинення активних дій продавця щодо отриманої інформації про особу. У той же час, покупець повинен бути поінформований про мету обробки його персональних даних та їх обсяг, який, за загальним правилом, повинен бути зведений до мінімуму, необхідного для виконання замовлення¹⁵². У зв'язку із новизною та актуальністю реалізації даного права в Україні зокрема, його детальний розгляд буде здійснено у наступному підрозділі.

З проведеного аналізу можемо підсумувати, що національне законодавство регламентує широкий перелік прав споживачів, що свідчить про забезпечення охорони споживача, зокрема у сфері електронної комерції, які, у разі порушення, є підставою для захисту споживача як елементу охорони.

2.2. Безпека персональних даних споживача та їх охорона згідно технічних вимог General Data Protection Regulation (GDPR)

Право на приватність, особливо споживача як суб'єкта електронної комерції, наразі фундаментальне, попри довгий шлях становлення та прийняття міжнародною спільнотою. Система захисту права на приватність у межах національних систем була побудована ще за часів відсутності вільного від кордонів ринку електронної комерції. Розвиток технологій запровадив вільний

¹⁵¹ User Agreement. point 18. URL: <https://www.ebay.com/help/policies/member-behaviour-policies/user-agreement?id=4259#18> (last accessed 11.05.2021).

¹⁵² Кожокар О. Продаєте онлайн? Захистіть себе і персональні дані клієнта. Юрист&Закон. №13. 2020. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA013641 (дата звернення: 11.05.2021).

потік особистої інформації користувачів Інтернету, більшість з якої є конфіденційною, з чого з'явився ризик використання наданих даних іншими особами у невідомих цілях із неможливістю подальшого контролю зі сторони споживача.

У межах Європейського Союзу було ініційовано врегулювання законодавством питання захисту персональних даних, у відповідь на що Європейським Парламентом у 2016 році було прийнято Загальний регламент про захист даних (далі також – GDPR)¹⁵³. Зважаючи на те, що GDPR як регламент за юридичною природою не потребує імплементації до національної системи права, а, отже, є обов'язковим для застосування всіма суб'єктами електронної комерції, було надано два роки на адаптацію національного законодавства та комерційної сфери до нового порядку, що набрав чинності у 2018 році¹⁵⁴. Попри те, що Україна не має статусу члена ЄС, важливим є аналіз прав споживачів за GDPR, адже GDPR діє також за межами ЄС, поширюючись на суб'єктів, що працюють або обробляють дані громадян ЄС чи провадять свої послуги або товари на території ЄС (ч.2 ст.3)¹⁵⁵.

Всі права споживача за GDPR відносяться до групи прав нового покоління чи більш нових, як було здійснено розподіл у попередньому розділі. Дані права так чи інакше впливають із поняття «персональні дані», у зв'язку з чим вважаємо за необхідне коротко розкрити дану юридичну категорію.

Дефініція «персональних даних» міститься у п.1 ст.4 GDPR: «персональні дані – це будь-яка інформація, що стосується ідентифікованої (identified) або такої, що може бути ідентифікована (identifiable), фізичної особи (суб'єкта

¹⁵³ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).

¹⁵⁴ A brief history of data protection: how did it all start? URL: <https://eurocloud.org/news/article/a-brief-history-of-data-protection-how-did-it-all-start/> (last accessed 11.05.2021).

¹⁵⁵ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).

даних)»¹⁵⁶. Важливими складовими визначення є «ідентифікація» та «що стосується фізичної особи». У межах ідентифікації особа може бути вже відомою чи такою, що вирізняється у групі (identified), або ж чия ідентифікація можлива (identifiable), а, відповідно, для ідентифікації необхідні певні дані про особу, тоді як пов'язаність їх із особою є першочерговим питанням та має тлумачитися окремо у кожному випадку, адже GDPR не надає критеріїв пов'язаності¹⁵⁷. Отже, для ідентифікації особи важливі певні дані, що пов'язані з нею, і такі дані будуть вважатися персональними, незалежно від того чи відносяться вони до приватного або сімейного життя особи.

Водночас дефініція не містить чіткого визначення «персональних даних», однак дає розуміння, що можна віднести до персональних даних, розкриваючи категорію «identified or identifiable» шляхом наведення способів ідентифікації: «прямо чи опосередковано, зокрема, посилаючись на ідентифікатор, такий як ім'я, ідентифікаційний номер, дані про місцезнаходження, онлайн-ідентифікатор або на один або більше факторів, специфічних для фізичної, фізіологічної, генетичної, психічної, економічної, культурної чи соціальної ідентифікації такої фізичної особи». Водночас, варто відмітити, що анонімні дані є протилежними персональним, адже відносяться до інформації, що не стосується ідентифікації особи (п.26 GDPR), тоді як псевдонімні дані є інформацією, яка ідентифікує особу (ст.4(5))¹⁵⁸.

Отже, персональними даними вважаються фактори, що як окремо, так і у своїй сукупності, допомагають ідентифікувати фізичну особу. Наприклад, дані місцезнаходження, надані споживачем, не є персональними даними, тоді як у

¹⁵⁶ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).

¹⁵⁷ Purtova N. The law of everything. Broad concept of personal data and future of EU data protection law. Law, Innovation and Technology, Vol. 10, No. 1. P. 44, 46. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17579961.2018.1452176?needAccess=true> (last accessed 11.05.2021).

¹⁵⁸ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).

поєднанні із ім'ям чи ідентифікаційним номером дають змогу ідентифікувати особу споживача, а тому є персональними даними. З цього можемо зробити висновок, що кваліфікація даних як персональних можлива лише із врахуванням обставин кожної ситуації окремо. Таке широке визначення зумовлене, на нашу думку, відкритістю сфери електронної комерції та вільним потоком інформації у ній, у зв'язку з чим виключний перелік даних, які вважаються персональними, був би недоречним та швидко втратив би свою актуальність через стрімкий розвиток технологій.

Національна система має спеціальний ЗУ «Про захист персональних даних», який визначає персональні дані як «відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована» (ст.2)¹⁵⁹. На відміну від GDPR, дане визначення не містить прикладів ідентифікаторів, проте тим самим не звужує дефініцію. Тоді як КСУ розтлумачив дефіцію, навівши приклади персональних даних, до прикладу: «національність, освіта, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, матеріальний стан, адреса, дата і місце народження, дані про особисті майнові та немайнові відносини цієї особи з іншими особами, зокрема членами сім'ї, а також відомості про події та явища, що відбувалися або відбуваються у побутовому, інтимному, товариському, професійному, діловому та інших сферах життя особи»¹⁶⁰.

Отже, доходимо до висновку про відсутність суттєвої різниці між GDPR та українським законодавством, що спростить адаптацію та імплементацію здобутку ЄС до національного законодавства.

Розуміючи правову категорію «персональних даних», які так чи інакше надаються споживачем продавцю у сфері електронної комерції, варто виокремити ключові права споживача, що пов'язані із його персональними

¹⁵⁹ Про захист персональних даних. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 11.05.2020).

¹⁶⁰ Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням Жашківської районної ради Черкаської області щодо офіційного тлумачення положень ч. 1, 2 ст. 32, ч. 2, 3 ст. 34 Конституції України від 20.01.2012. Справа № 2-рп/2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v002p710-12> (дата звернення 11.05.2020).

даними у сфері електронної комерції. Їх закріплення здійснено у ст.8 ЗУ «Про захист персональних даних», тоді як далі будемо ще наводити їх закріплення у GDPR.

Так, обробляти персональні дані дозволено лише за дотриманням однієї з умов ч.2 ст.7 ЗУ «Про захист персональних даних», наприклад надання суб'єктом персональних даних однозначної згоди на обробку даних, з метою захисту життєво важливих інтересів суб'єкта даних або для охорони здоров'я, встановлення діагнозу такому суб'єкту. Як Закон, так і GDPR, містять вимоги до порядку отримання такої згоди та підтвердження цього. Дана юридична процедура зумовлює **право суб'єкта «відкликати згоду на обробку персональних даних»** (п.11 ч.2 ст.8)¹⁶¹. При цьому немає регламентованої процедури реалізації права, а тому суб'єкт вільний у своїх діях та може відкликати згоду шляхом обраних ним засобів зв'язку. Водночас, наголошуємо, що згода відкликається лише якщо вона надавалася, тобто якщо дані суб'єкта були отримані іншим шляхом, то відкликати і, відповідно, вимагати видалення даних, не можливо.

Право на доступ (ст.15 GDPR) відіграє ключову роль, адже споживач може отримати від суб'єкта електронної комерції (контролер у даному випадку) підтвердження, чи його персональні дані обробляються, після чого може отримати інформацію зокрема, але не виключно, про мету обробки, категорію персональних даних, особу, якій розкриті чи будуть розкриті такі дані, строк зберігання даних та інші. Також споживач має **право отримати копію його персональних даних** у контролера або навіть вимагати виправлення чи видалення таких даних для унеможливлення подальшої обробки.¹⁶²

На перший погляд це право є абсолютним та потребує лише активних дій від контролера, проте є виключення (ст.23 GDPR): контролер може відмовити у

¹⁶¹ Про захист персональних даних. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 11.05.2020).

¹⁶² Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).

реалізації цього права, якщо це буде суперечити фундаментальним правам та свободам: національній чи громадській безпеці, превенції чи розкриттю кримінальних злочинів, захисту даних інших суб'єктів тощо¹⁶³. Національне законодавство теж містить подібні винятки для обмеження прав суб'єкта персональних даних, що допустимо у демократичному суспільстві.

Пов'язаним є **право на виправлення** (ст.16 GDPR). Так, національне право детально регламентує процедуру виправлення на підставі «вмотивованої письмової вимоги» (ч.1 ст.20)¹⁶⁴ суб'єкта таких персональних даних. Питання вмотивованості не розкривається та, на нашу думку, не дуже доречно, адже право на виправлення суб'єкт має, якщо дані «обробляються незаконно чи є недостовірними» (п.6 ч.2 ст.8), що є основною підставою виправлення даних. Тому варто погодитися із формулюванням права на виправлення у GDPR, яке є безумовним, а також не потребує саме письмового звернення, яке, виходячи з ЦК України має бути або із власноручним підписом, що недоречно, зважаючи на технології, або з електронним підписом, що іноді складно зробити на тому ж веб-сайті контролера даних. Отже, варто імплементувати спрощений порядок виправлення згідно GDPR, який не буде обтяжливим для споживача.

Також споживач має **право на стирання (забуття)** (ст.17 GDPR) або «видалення» за національним законодавством. Так, ч.2 ст.15 закріплює вичерпний перелік випадків для стирання даних, до прикладу, закінчення строку зберігання даних, припинення правовідносин із суб'єктом даних, отримання припису Уповноваженого або ж рішення суду про видалення персональних даних¹⁶⁵. Натомість, GDPR розширив перелік підстав для забуття, додавши такі підстави: якщо дані більш не потрібні для цілей, для яких вони були зібрані; суб'єкт даних відкликав дозвіл на обробку даних або заперечує проти такої

¹⁶³ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).

¹⁶⁴ Про захист персональних даних. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 11.05.2020).

¹⁶⁵ Там само.

обробки; дані були оброблені незаконно та інші (ст.17(1))¹⁶⁶. На нашу думку, у певних ситуаціях право на забуття можна прирівняти до цензури, а тому доречно імплементувати встановлені GDPR винятки із права на забуття, тобто коли обробка даних вважається необхідною, а тому контролер не може видалити дані за вимогою суб'єкта даних, наприклад «для реалізації права на свободу слова, публічного інтересу або виконання судового рішення» (ст.17(2))¹⁶⁷.

Важливим у контексті проаналізованого є **право на захист персональних даних**, під яким національний Закон регламентує як підстави захисту: «від незаконної обробки та втрати, знищення, ненаданням чи несвоєчасним наданням» (п.7 ч.2 ст.7), так і способи: «звернення із скаргами на обробку ... до Уповноваженого або до суду; застосовувати засоби правового захисту» (п.8, 9 ч.2 ст.7)¹⁶⁸. Зауважимо, що GDPR містить аналогічні положення щодо права на захист, які реалізуються суб'єктом електронної комерції уже з врахуванням особливостей національної системи.

* * *

1. Дослідження прав споживачів у сфері електронної комерції є важливим для їх охорони та захисту, адже кожне право має свої особливості реалізації, що може вплинути на процес та способи охорони чи захисту споживача.

2. Права можна розділити на дві категорії: класичні та більш нові. Так, до нових можна віднести право на доступ до персональних даних суб'єкта

¹⁶⁶ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).

¹⁶⁷ Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).

¹⁶⁸ Про захист персональних даних. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення 11.05.2020).

електронної комерції, право на забуття, право на виправлення даних, право на обслуговування державною мовою. Всі інші права відносяться до класичних, до прикладу, право на захист, на інформацію, гарантійні права та інші.

3. Кожне право має свою процедуру реалізації, винятки та особливості, після дослідження яких нами пропонується кілька змін:

- Регламентувати право не лише на обмін товару, але й на безумовне розірвання договору та повернення товару протягом чотирнадцяти днів.
- Закріпити імперативність норми про надання інформації споживачу ще до моменту укладення електронного договору чи надіслання оферти.
- Регламентувати право споживача на підтвердження укладення електронного договору.
- Додати у проєкт нової редакції ЗУ «Про захист прав споживачів» право на обслуговування державною мовою.
- Імплементувати спрощений порядок виправлення персональних даних споживача, тобто без обов'язковості письмового вмотивованого звернення.
- Обмежити право на забуття шляхом закріплення винятків, що зумовлюють необхідність обробки персональних даних та неможливість їх видалення.

4. Аналіз прав довів наявність складнощів у їх реалізації через відсутність можливості ідентифікації продавця та перевірки його добросовісності, що ускладнює можливий захист прав. Тому пропонується створення добровільної реєстрації продавців товарів чи послуг в Інтернеті, до прикладу підтримання ініціативи введення додатку «Споживач+» на порталі електронних послуг «Дія», через який споживач зможе перевірити продавця чи подати скаргу.

5. Права, пов'язані із персональними даними, найбільш актуальні через прийняття GDPR, що передбачає великі штрафи за порушення його вимог. Законодавство України в більшості відповідає GDPR, проте не передбачає такої ж відповідальності, що, у поєднанні з необізнаністю споживачів про права у цій сфері, є одною з причин нігілізму продавців.

6. Імплементация acquis ЄС сприяє гармонічному доповненню законодавства України та побудові громадянського суспільства, що починає об'єднуватися у споживчі організації як потужний важіль охорони та захисту споживачів, а також інформування про численні права споживачів.

РОЗДІЛ 3

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

3.1. Форми захисту прав споживачів на національному та міжнародному рівнях

Основним напрямком законодавчої політики ЄС є захист прав споживачів. Так, Яворська І.М. та Макієвич М.М. стверджують, що завдяки затвердженню Споживчих програм ЄС суттєво удосконалив правила захисту прав споживачів, сприяючи регламентуванню та розширенню гарантованих прав, адже під захистом розуміється не лише відновлення вже порушеного права, а й інформування споживача про його права та можливості їх реалізації¹⁶⁹. Здійснений у попередніх розділах аналіз прав споживачів, їх реалізації, що у своїй сукупності складає охорону прав споживача, сприяє подальшому аналізу захисту.

Механізм захисту визначають форма та спосіб захисту, які треба відрізняти. Так, форма захисту є «категорією процесуального характеру», під якою науковці, посилаючись на Васильєва С.В., розуміють діяльність відповідних суб'єктів по захисту права, що складається із відтворенню фактичних обставин, застосуванню до них законодавчих норм, визначенні способу захисту та постановленні рішення¹⁷⁰. Отже, від форми захисту безпосередньо залежить спосіб захисту, що буде належним для захисту.

Традиційно у цивільно-правовій науці здійснюється розподіл форм захисту на юрисдикційну та неюрисдикційну. Дворівневий поділ є доволі зручним та, водночас, узагальненим. Деякі науковці, пропонують розширений

¹⁶⁹ Яворська І. М., Микієвич М. М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках європейського союзу. ScienceRise. Juridical Science. 2017. № 1. С. 43. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2017_1_8 (дата звернення 11.05.2020).

¹⁷⁰ Цивільне процесуальне право України: навчальний посібник. Карнаух Т.М., Ханік-Посполітак Р.Ю. 2011. с. 11. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/11152> (дата звернення 11.05.2020).

розподіл форм захисту, виділяючи «адміністративну, нотаріальну, громадську та судову»¹⁷¹.

Таким чином, вважаємо, що до юрисдикційної форми захисту входить як судова, так і адміністративна та нотаріальна, тоді як неюрисдикційна залежить від розвиненості структури громадських організацій, які можуть забезпечити відповідний захист споживача через самозахист чи одну із форм альтернативного вирішення спору: арбітраж або медіацію. Ключовими характеристиками, що зумовлюють вибір споживачем форми захисту, є обсяг порушених прав, механізм їх відновлення, швидкість відновлення чи захисту права, що впливає із характеристики кожної із форм, проведеної далі.

Юрисдикційна форма захисту займає особливе місце. Часто це зумовлено тим, що спірні правовідносини, суперечливе правове регулювання потребує вирішення професійними структурами, що пов'язано із широким колом повноважень таких суб'єктів захисту, можливістю застосування превентивних заходів та примусовим виконанням рішення¹⁷². Судовий захист є універсальним, адже поширюється на всі правовідносини¹⁷³. Споживачам гарантується право на доступ до правосуддя, при реалізації якого суд не може відмовити у захисті чи делегувати його іншому суб'єкту, адже саме суд визначений як спеціальний та неупереджений державний орган захисту. Це підтверджується зокрема тим, що рішення суду є обов'язковим до виконання, що гарантується ризиком притягнення до кримінальної відповідальності. Водночас, слушною є думка Лихолат І.П. щодо високої вартості, тривалості та складності судової форми захисту¹⁷⁴, що не завжди відповідає цілі, яку переслідує споживач, звертаючись за захистом прав.

¹⁷¹ Цивільне процесуальне право України: навчальний посібник. Карнаух Т.М., Ханік-Посполітак Р.Ю. 2011. с. 11. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/11152> (дата звернення 11.05.2020).

¹⁷² Зельдіна О.Р., Хрімлі О.Г. Судовий захист прав суб'єктів підприємництва: теоретичні та практичні аспекти. 2015. URL: <https://6aas.gov.ua/ua/proekty/articles/h/1139-sudovij-zakhist-prav-sub-ektiv-pidpriemnitstva-teoretichni-i-praktichni-aspekti.html> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁷³ Цивільне процесуальне право України: навчальний посібник. Карнаух Т.М., Ханік-Посполітак Р.Ю. 2011. с. 13. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/11152> (дата звернення 11.05.2020).

¹⁷⁴ Лихолат І.П. Юрисдикційні засоби врегулювання та вирішення правових спорів в Україні. Наукові записки НаУКМА. Юридичні науки. 2018. Том 1. Ст. 16. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/14744> (дата звернення 11.05.2020).

Альтернативним судовій формі захисту є адміністративна, яка зазвичай – першочергова для захисту споживача. Це обумовлено спрощеною процедурою звернення та розгляду спору. Саме тому, стандартом ЄС є наявність на рівні держави позасудових інституцій для забезпечення необтяжливого захисту споживача. Так, на рівні ЄС гарантується адміністративний захист Міжнародною мережею забезпечення захисту прав споживачів (ICPEN), Європейською мережею споживчих центрів (EEC-Net), Європейська процедура малих спорів при Європейській Комісії (European small claims procedure). Метою цих інституцій є безкоштовна допомога, консультування та вирішення спорів споживачів з питань, що виникають зокрема у електронній комерції у спрощеному порядку, до прикладу, через заповнення форми на веб-сайті¹⁷⁵.

Натомість в Україні не так поширена досудова форма захисту. Ключовим адміністративним органом по здійсненню державного нагляду за дотриманням споживчих правовідносин є Держпродспоживслужба, яка уповноважена перевіряти суб'єктів господарювання на дотримання правил торгівлі та розрахунків із споживачами, а також накладає стягнення за відповідні порушення (п.6)¹⁷⁶. Підписання Угоди про асоціацію започаткувало процес реформування даної інституції. Так, у 2021 році під егідою цифрової трансформації анонсовано проєкт по захисту споживача (е-споживач), метою якого є онлайн подача та розгляд скарги споживачів Держпродспоживслужбою, а також проєкт щодо електронних послуг у сфері безпеки продукції (е-продукти)¹⁷⁷. Крім того, новим ЗУ «Про електронні комунікації» передбачено вирішення спорів зі споживачем через електронну регуляторну платформу, що має бути відкритою для всіх та сприяти захисту користувача (споживача) (ст.8,

¹⁷⁵ Яворська І. М., Микієвич М. М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках європейського союзу. ScienceRise. Juridical Science. 2017. № 1. С. 44. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2017_1_8 (дата звернення 11.05.2020).

¹⁷⁶ Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Постанова КМУ від 2 вересня 2015 р. № 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁷⁷ Проєкти цифрової трансформації. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/projects> (дата звернення 11.05.2020).

122)¹⁷⁸. Це свідчить про активне удосконалення досудового захисту прав споживачів шляхом трансформації механізмів охорони та захисту до особливостей Інтернет-простору.

На нашу думку, до юрисдикційного захисту в адміністративній формі можна віднести також АМКУ, який реагує на системні порушення прав споживачів при умові дій суб'єкта господарювання «у конкуренції», що кваліфікується як недобросовісна конкуренція (ст.1). Так, захист можливий при поширенні інформації, що вводить споживача в оману (ст.15-1). Цікавою є можливість притягнення до відповідальності за досягнення неправомірних переваг у конкуренції на підставі рішення Держпродспоживслужби як уповноваженого органу (ст.15).¹⁷⁹

Попри те, що основною функцією АМКУ є захист конкуренції, а не прав споживачів, аналіз свідчить про можливість співпраці з Держпродспоживслужбою для ефективного захисту прав споживачів, проте наразі через дублювання повноважень інституції уклали між собою Меморандум про співпрацю¹⁸⁰, у якому врегульовано напрями діяльності та акцент роботи кожного з органів, проте це не є НПА та відповідно необхідно практичне втілення положень, закладених у законодавстві.

Крім звернення до публічної влади, споживач має неюрисдикційні форми захисту, що більш оперативні та економічно вигідні. Дискусійним є питання щодо правової природи самозахисту як способу або форми захисту. Слушною є думка, що самозахист виходить за межі способу захисту, адже є чимось іншим, але водночас термін наголошує саме на суб'єкті захисту¹⁸¹, тобто безпосередньо

¹⁷⁸ Про електронні комунікації. Закон України. Набрання чинності, відбудеться 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁷⁹ Про захист від недобросовісної конкуренції. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 36, ст.164. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3659-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁸⁰ Меморандум про співпрацю між Антимонопольним комітетом України, Міністерством аграрної політики та продовольства України, Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. 2016. <http://www.amc.gov.ua/amku/doccatalog/document?id=132212&schema=main> (дата звернення 11.05.2020).

¹⁸¹ Яроцький В. Л. Самозахист як правовий засіб захисту речових прав. Вісник Національного університету "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого". Сер. : Економічна теорія та право. 2014. № 1. С. 165. URL http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnyua_etp_2014_1_18 (дата звернення 11.05.2020).

споживачеві, а отже, є скоріш формою захисту. Умовами здійснення права на самозахист є дотримання закону та моральних засад суспільства (ст.19)¹⁸². У той же час, самозахист не являється самоуправством, адже, відповідаючи нормам цивільного законодавства, не носить негативний, протиправний характер, проте «існує небезпека перевищення меж самозахисту, який повинен відповідати змісту права, характеру дій, якими воно порушено, а також наслідкам, що спричинені цим порушенням»¹⁸³.

Самозахист передбачає не лише дії фактичного характеру, а й юридичного¹⁸⁴, що впливають із договірних відносин та можливості застосування санкцій за їх порушення. Застосування заходів впливу базується, перш за все, на порушенні договірної зобов'язання; відсутності у договорі чи законі інших наслідків для випадків зазначених порушень; можливості застосування такого способу захисту¹⁸⁵. Із цього випливає співвідношення самозахисту та заходів оперативного впливу як частини та цілого. Таким чином, до самозахисту можна віднести будь-які дії споживача у процесі відновлення свого права: притримання товару, повернення товару покупцем продавцю, залишення покупцем товару собі після строку, протягом якого продавець мав забрати товар та інші.

До неюрисдикційної форми також відносять врегулювання спорів про право та арбітраж (третейське судочинство). Доктринально під врегулюванням спору про право розуміють «спільні дії сторін, що сперечаються, по ліквідації конфлікту»¹⁸⁶. Дана форма захисту полягає у надісланні споживачем претензії продавцю без посередників у формі державних органів чи громадських

¹⁸² Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁸³ Цивільне процесуальне право України: навчальний посібник. Карнаух Т.М., Ханик-Посполітак Р.Ю. 2011. с. 12. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/11152> (дата звернення 11.05.2020).

¹⁸⁴ Горблянський В. Я. Особливості неюрисдикційної форми захисту прав споживача за договором про надання послуг. Юридичний бюлетень. Вип. 7, ч.1. 2018. С. 202, 208. URL: http://www.lawbulletin.oduvs.od.ua/archive/2018/7_2018/part_1/32.pdf (дата звернення 11.05.2020).

¹⁸⁵ Гринько С.Д., Гринько Р.В. Заходи оперативного впливу, пов'язані з виконанням зобов'язання за рахунок боржника. Університетські наукові записки. 2016. № 1. С. 47. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2016_1_6 (дата звернення 11.05.2020).

¹⁸⁶ Цивільне процесуальне право України: навчальний посібник. Карнаух Т.М., Ханик-Посполітак Р.Ю. 2011. с. 12. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/11152> (дата звернення 11.05.2020).

організацій. Вимога споживача може мати довільну форму із чітко вираженою волею споживача, що свідчить про простоту такої форми захисту.

Арбітражна форма захисту передбачає залучення до вирішення спору незалежного та неупередженого посередника, що виносить рішення за результатом розгляду. Такими посередниками може бути як арбітр, так і третейський суддя. Сторони добровільно звертаються до даної форми захисту, адже вона є більш оперативною та конфіденційною, на відміну від судової. Порядок залучення арбітра чи третейського судді передбачається договором, що був укладений із споживачем, наприклад, правилами користування сайтом, тобто необхідною є волевиявлення сторін про можливість вирішення спору у такій формі. У договорі може бути як чітко визначена інституція альтернативного вирішення спору, так і процедура створення одноразового арбітражу, шляхом обрання сторонами одного чи кількох посередників. Ця форма популярна завдяки швидкому та професійному захисту, проте особливості електронної комерції та транскордонність ринку спричинила створення на базі цієї форми захисту єдиного порядку для країн ЄС – платформи ODR (European Online Dispute Resolution). ODR є інструментом для вирішення спорів у онлайн-торгівлі або так званою третьою нейтральною стороною, що сприяє вирішенню спору споживача без конфронтації¹⁸⁷ та «забезпечує єдиний інтерактивний порядок для застосування альтернативних способів вирішення спорів в усіх державах-членах ЄС»¹⁸⁸. Україна зможе повною мірою долучитися до цього механізму після вступу до ЄС, проте варто попередньо підготувати технічну базу, зокрема забезпечити виконання положень про інформування споживача, що уможливить звернення у порядку ODR, ідентифікувавши при цьому продавця, а також продовжувати освітню програму, інформуючи споживачів про їх права та можливість їх відновлення у разі порушення.

¹⁸⁷ Why the ODR platform matters for traders. URL: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>

¹⁸⁸ Ізарова І.О. Європейська ODR платформа для захисту прав споживачів: досвід для України. Матеріал виступу на науково-практичній конференції "Альтернативні вирішення правових конфліктів". 2017. Ст. 7. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/13377> (дата звернення 11.05.2020).

Кожна з проаналізованих форм захисту має свої переваги. Юрисдикційна форма захисту ефективна через залучення професійного посередника між суб'єктами електронної комерції, проте може бути довготривалою та дорогою, особливо для споживача. Неюрисдикційна форма стає все більш популярною, адже спрощує процедуру захисту споживача, у зв'язку з чим на рівні держав та ЄС створюються безкоштовні онлайн-платформи для вирішення спорів. З аналізу слідує, що споживачу, перш за все, найвигідніше звернутися до неюрисдикційної, а зокрема – альтернативної форми захисту.

3.2. Способи захисту прав споживачів та їх реалізація в Україні

Захист прав споживача здійснюється через застосування правових заходів, прийомів у межах юрисдикційної чи неюрисдикційної форми захисту, вибір яких залежить від тлумачення змісту охоронних норм, що регламентуються права споживача. За наявності підстав захисту споживач може вчиняти матеріально-правові чи процесуальні дії для припинення порушення чи відновлення порушеного права, що за призначенням і є способом захисту, попри те, що його визначення відсутнє у законодавстві. На думку Осетинської Г.А., «способом захисту є і санкція, і міра захисту і лише окремі з них (відшкодування збитків, неустройка) є мірами цивільно-правової відповідальності», у зв'язку з чим спосіб захисту є не правом, а правовим наслідком¹⁸⁹, з чим також погоджуємося, зважаючи на наслідки захисту. Спосіб захисту не завжди має примусовий характер та, впливаючи із закону або договору, залежить від характеру правовідносин, природи порушеного права, форми захисту та волевиявлення споживача.

¹⁸⁹ Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України. Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. 2006. с. 10. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullweb&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.\\$](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullweb&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.$) (дата звернення 11.05.2020).

Універсальні способи захисту закріплені у ст.16 ЦК, зокрема споживач у відносинах електронної комерції може застосовувати наступні: «визнання права; визнання правочину недійсним; припинення дії, яка порушує право; відновлення становища, яке існувало до порушення; примусове виконання обов'язку в натурі; зміна правовідношення; припинення правовідношення; відшкодування збитків та інші способи відшкодування майнової шкоди; відшкодування моральної шкоди»¹⁹⁰. Даний перелік є невиключним та містить способи захисту загально-цивілістичного характеру, деталізація яких у спеціальному ЗУ «Про захист прав споживачів» є підставою для виділення науковцями спеціальних способів захисту, а також інституційних, що впливають із договірних конструкцій¹⁹¹. Зважаючи на це, споживач може застосовувати кожен із категорій способів захисту, проте перевага надається саме спеціальним, зважаючи, що вони передбачені ЗУ «Про захист прав споживачів», який має на меті додатковий захист споживача та є більш застосовним саме до споживацьких відносин.

Застосування способів захисту можливе у різних формах захисту, хоча, на думку Бережної І.Г., вони більше розроблені та регламентовані щодо судової форми захисту¹⁹², з чим можна не погодитися, адже їх застосування має місце і в неюрисдикційній формі захисту, проте через відсутність посередника із владними повноваженнями буває неефективним для споживача, що змушує звертатися саме до юрисдикційної форми захисту. У зв'язку з цим, надалі будемо аналізувати способи захисту опираючись, перш за все, на судову практику для оцінки їх ефективності.

Зважаючи на те, що юрисдикційна форма захисту має заявний характер, тобто потребує певних активних дій від споживача, доцільно здійснити поділ

¹⁹⁰ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁹¹ Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України. Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. 2006. с. 5,9. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.\\$](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.$) (дата звернення 11.05.2020).

¹⁹² Бережна І. Г. Способи захисту цивільних прав та інтересів нотаріусом. Форум права. 2012. № 4. С. 81. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index.htm_2012_4_14 (дата звернення 11.05.2020).

способів захисту на певні категорії. як вже зазначалося, обраний споживачем спосіб захисту залежить від права споживача, що було порушене та способу його порушення. Тому доцільно здійснювати розподіл таких способів захисту за підставами їх захисту як це зробив Рябченко Ю.Ю. Він виділяє позови про визнання, які є базовими для захисту оспорюваних чи невизнаних прав споживача (п.п.1,2 ч.2 ст.16), про перетворення (п.п.6, 7 ч.2 ст.16) та про присудження, направлені на поновлення порушеного права споживача та усунення наслідків (п.п.3-5, 8, 9 ч.2), що є найпоширенішими на практиці¹⁹³. Це власне підтверджується численною судовою практикою, у якій домінують такі позовні вимоги: «припинення дії, яка порушує право; відновлення становища, яке існувало до порушення; примусове виконання обов'язку в натурі, відшкодування збитків та моральної шкоди» (п.п.3-5, 8, 9 ч.2 ст.16)¹⁹⁴. Можливість застосування таких способів захисту передбачається безпосередньо ч.1 ст.8, відповідно до якої, споживачі можуть заявити вимоги про «пропорційне зменшення ціни; безоплатне усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування витрат на усунення недоліків товару»¹⁹⁵.

У даній групі підставою захисту зазвичай є порушення продавцем гарантійних зобов'язань (ст.7) чи обов'язку передати продукцію належної якості (ст.6)¹⁹⁶. При цьому регламентується чітка процедура захисту споживача у неюрисдикційній формі та корелюючий обов'язок продавця задовольнити вимогу із дотриманням строків. Водночас через нігілізм продавців, які, на думку Кузьміної М.М., у більшості випадків відмовляють у задоволенні вимог споживача¹⁹⁷, споживачу доводиться звертатися до юрисдикційних форм захисту.

¹⁹³ Рябченко Ю.Ю. Види позовів у захист прав споживачів. Форум права. № 1. 2008. С. 364. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index.htm_2008_1_55. (дата звернення 11.05.2020).

¹⁹⁴ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁹⁵ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

¹⁹⁶ Там само.

¹⁹⁷ Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі. Право та інновації. 2014. №3. С. 40. URL: <https://dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/10199> (дата звернення 11.05.2020).

Пропорційне зменшення ціни супроводжується похідною позовною вимогою про повернення частини сплаченої суми. Водночас, споживачу доводиться проводити судову товарознавчу експертизу для доведення істотних недоліків та факту їх виникнення з вини продавця/виробника, після чого суд задовольняє вимоги споживача¹⁹⁸. Нечисленна судова практика свідчить про неправильне застосування даного способу захисту, зокрема судом визнано обрання неналежного способу захисту при формулюванні позовних вимог «про стягнення коштів, сплачених за товар неналежної якості»¹⁹⁹, з допомогою яких споживач намагався обійти доведення факту неналежної якості товару, на що суд наголосив на відсутності доказів та, кваліфікувавши це як вимогу про присудження, відмовив у захисті. У більшості справ суд прирівнює спосіб захисту до належного, проте відмовляє через численну відсутність експертизи, а це доводить, що питання істотного недоліку не є питанням права та є тягарем для споживача у захисті.

Поширеним є безоплатне усунення недоліків товару або відшкодування витрат на усунення недоліків (п.2, 3 ч.1 ст.8), що першочергово мають заявлятися у неюрисдикційній формі, коли продавцю надається чотирнадцять днів на виконання вимоги (ч.9 ст.8)²⁰⁰. Так, Верховний Суд наголосив на існуванні обов'язку споживача про передачу товару для безоплатного усунення недоліку, адже продавець має здійснити його діагностику для доведеності природи недоліку²⁰¹, що у судових спорах не прирівнюється до експертизи.

З аналізу судової практики наголошуємо про важливість належного способу захисту, адже «визнання неправомірними дії продавця щодо неусунення недоліків придбаного споживачем товару» не може застосовуватися до позову

¹⁹⁸ Рішення Дарницького районного суду м.Києва від 24.02.2021. Справа № 753/19553/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/95689354>. (дата звернення 11.05.2020).

¹⁹⁹ Рішення Богунського районного суду м. Житомира від 05.09.2018. Справа № 295/8013/18. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/76275223>. (дата звернення 11.05.2020).

²⁰⁰ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²⁰¹ Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 27.11.2019. Справа № 523/17417/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/89426517> (дата звернення 11.05.2020).

приватного індивідуального характеру, адже є способом захисту виключно для об'єднання споживачів²⁰². Водночас, правильним є застосування похідної позовної вимоги про стягнення неустойки через затримку виконання обов'язку надання аналогічного товару на час гарантійного ремонту (ч.9 ст.8)²⁰³. Практика свідчить про стягнення у розмірі 1% вартості товару за кожен день прострочення²⁰⁴, проте суд має дослідити чи подавалася споживачем заява про надання товару з обмінного фонду при гарантійному зверненні, інакше суд не присуджує стягнення неустойки²⁰⁵.

При цьому, підставою захисту є наявність недоліку, який впливає на технічні характеристики та якість товару відповідно нормативної документації. Тягар доведення покладається на споживача, адже продавець відповідає за недоліки товару, якщо покупець доведе, що вони виникли до передання товару покупцеві або з причини, які існували до цього моменту (ч.1 ст.679)²⁰⁶. Тобто, «умовою відповідальності продавця за недоліки товару є виникнення цих недоліків до моменту передання товару покупцеві» та їх доведеність споживачем²⁰⁷. Інакше суд визнає відсутність підстав для задоволення позову²⁰⁸. Варто погодитися із доктриною презумпції наявності недоліків з моменту постачання чи отримання товару споживачем, що покладена в основу Директиви 2019/771, «за винятком випадків, коли ця презумпція несумісна з природою

²⁰² Рішення Сихівського районного суду м. Львова у справі від 13.07.2017. Справа №464/4721/16-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/59069006> (дата звернення: 11.05.2021).

²⁰³ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²⁰⁴ Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду у справі від 28.03.2018. Справа №307/2931/15-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73124759> (дата звернення: 11.05.2021).

²⁰⁵ Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду у справі від 09.10.2019. Справа № 207/3363/17. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/85110859> (дата звернення: 11.05.2020).

²⁰⁶ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

²⁰⁷ Постанова Київського апеляційного суду від 05.12.2018. Справа № 365/191/18. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/78549976> (дата звернення: 11.05.2021).

²⁰⁸ Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду у справі від 08.06.2018. Справа №464/4721/16-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/74630201> (дата звернення: 11.05.2021).

товару або з природою відсутності відповідності» (ст.11)²⁰⁹. На нашу думку, покладення тягара доведення на споживача є обтяжливим, зважаючи на відсутність професійних знань, порівняно із продавцем, який є суб'єктом господарювання та несе ризик підприємницької діяльності. При цьому належною гарантією продавця є право на відшкодування витрат на експертизу, якою встановлюється наявність та причини виникнення недоліків. Механізм залучення експертизи закріплюється у ч.4 ст.17²¹⁰, що є достатньо детальний та передбачає порядок та умови покладення витрат за проведення експертизи на одну із сторін.

Майновим способом захисту є відшкодування збитків, завданих споживачу, якими, згідно ст.22 ЦК, є як реальні збитки, так і упущена вигода²¹¹, які у ЗУ «Про захист прав споживачів» зазначаються як «збитки» (ст.10) та «збитки у повному обсязі» (ст.15, 18)²¹², що порушує юридичну техніку та може плутати на практиці. Тому, вважаємо доцільним залишити лише термін «збитки» як він закріплений у ЦК України. Аналіз судової практики свідчить про непоширеність серед споживачів такого способу захисту, адже складним є доведення розміру завданих збитків та причинно-наслідкового зв'язку із самим порушенням.

Похідною є вимога про стягнення моральної шкоди, підстави та умови якої не деталізовані у спеціальному ЗУ «Про захист прав споживача», а також у проєкті його нової редакції, а тому реалізується споживачем на основі ст.23, 611, 1167, 1209 ЦК України, які не потребують доведення споживачем вини продавця (надавача послуг), що полегшує захист. Проте, Законом обмежується право споживача на стягнення моральної шкоди, що може бути реалізоване лише у

²⁰⁹ Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC. URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ.L:2019:136:TOC (last accessed 11.05.2021).

²¹⁰ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²¹¹ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

²¹² Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

випадку задоволення інших вимог споживача, тобто основної позовної вимоги (ч.2 ст.22)²¹³. Погоджуючись із Осетинською Г.А., вважаємо це недоречним, адже відмова суду у стягненні збитків не перешкоджає стягненню моральної шкоди за належних доказів²¹⁴.

Підставою вимоги може бути завдання шкоди покупцю (ст.711)²¹⁵, що задовольняється лише при доведенні споживачем наявності у товару дефекту (ст.6)²¹⁶, який спричинив завдання шкоди, а інакше суд відмовляє у задоволенні позову. Крім того, моральна шкода стягується внаслідок будь-яких недоліків продукції чи недостатньої поінформованості про неї (с.1209)²¹⁷, що також має бути доведено споживачем.

Подібним способом захисту є стягнення неустойки, що впливає із договірних умов із споживачем. Підставами для законної неустойки є затримка у наданні товару аналогічної марки під час ремонту (ч.9 ст.8), порушення строків виконання роботи (ч.5 ст.10) чи повернення сплаченої суми у випадку розірвання договору (ч.9 ст.12)²¹⁸. Застосування договірної неустойки є непоширеним, адже договори, що укладаються зі споживачем, є публічними та часто їх умови визначаються одностороннє продавцем, який не зацікавлений у покладенні на себе обов'язку зі сплати споживачу за порушення умов договору. Це підтверджується проведенням аналізом численних публічних ofert та нечисленною судовою практикою. Відсутність же деталізації порядку обрахунку

²¹³ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²¹⁴ Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України. Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. 2006. с.12. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.\\$](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.$) (дата звернення 11.05.2020).

²¹⁵ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

²¹⁶ Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 47, ст.531. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3390-17> (дата звернення: 11.05.2021).

²¹⁷ Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

²¹⁸ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

неустойки та підстав її застосування у ЗУ «Про захист прав споживачів», на нашу думку, не є перешкодою до застосування загально-цивільстичних норм ЦК.

Захист способами перетворювального характеру здійснюються в обох формах захисту шляхом «розірвання договору та повернення сплаченої суми за товар або заміна товару на такий же чи аналогічний» (ч.1 ст.8) і можуть заявлятися на вибір споживача лише у разі надання продавцем товару, що не відповідає гарантійним умовам, має істотні недоліки чи фальсифікації²¹⁹.

Заміна товару на аналогічну марку (модель) має здійснюватися без перерахунку вартості. Обов'язком продавця є задоволення вимоги негайно або ж протягом чотирнадцяти днів у разі необхідності перевірки якості (ч.6,7 ст.8)²²⁰. Підставою захисту є наявність «істотного недоліку» або «фальсифікації» товару, що має визначатися експертом, проте нерідко натомість «подаються висновки сервісного центру, який може перебувати у договірних відносинах із продавцем»²²¹, що перешкоджає ефективному захисту споживача у неюрисдикційній формі та має наслідком застосування судового способу захисту. У такому порядку споживачу обов'язково доводити наявність істотного недоліку товару, зокрема шляхом ініціювання проведення судової експертизи, на чому наголошує суд²²². Дослідження судової практики свідчить про непоширеність такого способу захисту та використання лише на етапі самозахисту, тоді як у судовому порядку споживачі вимагають розірвати договір.

Розірвання договору є безумовним способом захисту: споживач має право на односторонню відмову від договору протягом 14 днів із моменту підтвердження інформації про укладення договору чи одержання товару, а за відсутності підтвердження – протягом 90 днів з дня отримання інформації (ч.3, 4

²¹⁹ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²²⁰ Там само.

²²¹ Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі. Право та інновації. 2014. №3. С. 40. URL: <https://dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/10199> (дата звернення 11.05.2020).

²²² Рішення Нетішинського міського суду Хмельницької області від 16.05.2019. Справа № 2/679/194/2019. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/82116067> (дата звернення: 11.05.2021).

ст.13)²²³. Це, зокрема, свідчить про перевагу споживачів при купівлі-продажу в мережі Інтернет, адже не потребує доведення наявності істотного недоліку чи фальсифікації товару. Окрім цього, споживач не зобов'язаний вчиняти дії щодо повернення товару продавцю, а лише має зберігати товар протягом 60 днів з моменту повідомлення продавця про розірвання договору та про місце, де можна забрати продукцію, а після даного строку споживач набуває безоплатно право власності на товар (ч.5 ст.12)²²⁴. Дана процедура повернення товару є унікальною у своєму роді, та на практиці не дотримується продавцями, які наполягають на відправленні товару споживачем поштою, проте якщо вимога не передбачена договором купівлі-продажу, то не має правової сили, а отже, споживач не зобов'язаний вчиняти активні дії по поверненню товару, а лише має зберігати його.

Похідною вимогою до розірвання договору є повернення вартості товару станом на день звернення, що впливає із ч.7 ст.8²²⁵. Цікавим є той факт, що така вартість може змінитися у сторону збільшення, порівняно з купівельною, чого суд не заперечує та присуджує до відшкодування²²⁶. У той же час, при розірванні договору суд присуджує стягнення з продавця витрат за поштові послуги, розміру комісійної винагороди за оплату в терміналі, та неустойки за прострочення повернення грошей²²⁷, проте відмовляє у стягненні процентів за повернення передплати товару, адже остання не є грошовим зобов'язанням²²⁸.

Варто зауважити, що розірвання договору як спосіб захисту часто плутається споживачами із визнанням договору недійсним, при цьому судова практика наголошує, що «договір купівлі-продажу не може бути визнаний

²²³ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²²⁴ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²²⁵ Там само.

²²⁶Рішення Ожтвбрського районного суду м.Полтави від 02.07.2018. №554/5922/17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75311472> (дата звернення: 11.05.2021).

²²⁷ Рішення Індустріального районного суду м. Дніпропетровська від 16.11.2018. Справа №202/2387/18. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/78078408> (дата звернення: 11.05.2021).

²²⁸ Постанова ВСУ від 16.09.2014. Справа № 3-90с14. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/40821977> (дата звернення: 11.05.2021).

недійсним з підстав продажу товару неналежної якості»²²⁹, адже Законом передбачається спеціальний спосіб захисту - розірвання договору (п.1 ст.8)²³⁰. У цьому світлі варто виділити перетворювальні позови, існування яких, як наголошує Рябченко Ю.Ю., ставиться під сумнів науковою доктриною, проте, погоджуючись із дослідницею, до даної категорії можна віднести позови про визнання умов договору недійсними чи несправедливими, визнання права власності у споживача чи відсутності обов'язку щодо сплати²³¹.

Так, визнання договору недійсним як спосіб захисту використовується зокрема з підстав введення в оману сторони договору (ч.1 ст.230)²³², проте судова практика невтішна через тягар доказування споживачем умислу продавця щодо продажу товару неналежної якості. Так, Верховний Суд наголошує, що «обман має доводитися позивачем як стороною, яка діяла під впливом обману», тоді як доведенню підлягають «по-перше, обставини, які не відповідають дійсності, але які є істотними для вчиненого правочину; по-друге, що їх наявність не відповідає волі перебувати у відносинах, породжених правочином; по-третє, що невідповідність обставин дійсності викликана умисними діями другої сторони правочину»²³³. При аналізі численних судових рішень було виявлено неефективність даного способу захисту через складність доведення умислу та факту введення в оману, що супроводжувалося б необізнаністю споживача про фактичні обставини договірних відносин.

Водночас є інакший спосіб захисту з підстав введення в оману – визнання недійсним правочину, здійсненого в умовах нечесної підприємницької практики (ч.6 ст.19)²³⁴, адже введення в оману є видом нечесної підприємницької

²²⁹Постанова Апеляційного суду Донецької області від 25.04.2018. Справа №234/15601/17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73693757> (дата звернення: 11.05.2021).

²³⁰ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²³¹ Рябченко Ю.Ю. Види позовів у захист прав споживачів. Форум права. № 1. 2008. С. 364. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index.htm_2008_1_55 (дата звернення 11.05.2020).

²³² Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).

²³³ Постанова ВС від 29.04.2020. Справа № 761/40112/17. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/89034231>. (дата звернення: 11.05.2021).

²³⁴ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

практики, що пов'язана із недостатнім інформуванням споживача, до прикладу про гарантійний строк, умови оплати, основні характеристики продукції та інші дані, що продавець зобов'язаний надати споживачу. Тягар доказування також покладений на споживача, тоді як ВС ствердив, що у разі узгодження всіх істотних умов договору споживач не має підстав вважати, що його ввели в оману²³⁵, проте це обмежує саме поняття нечесної підприємницької практики, адже під введенням в оману розуміють інформування загалом, а не лише про істотні умови договору, а також заперечується саме право на доказування споживачем обставин, на які він посилається. Загалом же судова практика є дискусійною та не дає змоги сформувати єдине бачення цих способів захисту через їх непоширеність.

Крім того, було досліджено такий спосіб захисту як вимоги про визнання відсутності у споживача обов'язку щодо оплати товару, яку останній може застосувати у процесі визнання договору недійсним із послідуною реституцією, проте відповідної судової практики не було знайдено. Тоді як має місце вимога про визнання наявності у споживача права власності на товар, що був придбаний. Проте судова практика свідчить, що така вимога є похідною від вимоги про розірвання або визнання договору недійсним, а, відповідно, її часто не задовольняють у зв'язку із недоведеністю належними доказами підстав основної вимоги. До прикладу, споживач, придбавши товар в інтернет-магазині, намагався визнати положення публічної оферти недійсними і визнати право власності за отриманий товар, отримавши сплачені кошти назад, проте судом було відмовлено саме через недоведеність недійсності, а ВС підтримав дану позицію суду²³⁶.

У зв'язку з цим, варто відмітити, що закон передбачає самостійні підстави визнання недійсними умов договору, що обмежують права споживача (ст.18),

²³⁵ Постанова Верховного Суду від 07.12.2020. Справа № 569/19293/18. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/93405021>. (дата звернення: 11.05.2021).

²³⁶ Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Третьої судової палати Касаційного цивільного суду у справі від 10.02.2021. Справа № 235/5322/17. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/94905044>. (дата звернення: 11.05.2021).

зокрема такі умови стосуються обмеження відповідальності продавця та прав споживача, встановлення численних обов'язків споживача за відсутності таких у продавця, можливості односторонньої зміни чи розірвання договору продавцем та інші²³⁷. Аналіз судової практики свідчить про оцінку судами кожної з умов, що може підпадати під визначення «несправедливої» та визнання порушення прав споживача шляхом несправедливих та недобросовісних дій, що є наслідком дисбалансу договірних прав та обов'язків сторін²³⁸. Отже, можна дійти висновку, що серед позовів про визнання ефективним є лише такий спосіб захисту як визнання договору недійсним, при якому судом безпосередньо досліджуються положення договору зі споживачем, тоді як інші позовні вимоги непоширені.

Узагальнивши проаналізовану судову практику варто відмітити, що суди роблять правовий висновок про статус споживача як слабкої сторони, яка підлягає особливому правовому захисту²³⁹, що на думку ВС²⁴⁰ узгоджується метою Резолюції Генеральної Асамблеї ООН, в якій наголошується, що споживач перебуває у економічно-нерівному становищі через освітній рівень, у зв'язку з чим принципи захисту сприяють боротьбі з нечесною діловою практикою на національному та міжнародному рівнях (п.1)²⁴¹.

* * *

1. Можна виділити дві класифікації форм захисту прав споживача у сфері електронної комерції: більш загальним є поділ на юрисдикційну та неюрисдикційну, тоді як ширшим – на адміністративну, нотаріальну, громадську

²³⁷ Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).

²³⁸ Постанова Верховного Суду від 26.09.2018. Справа № 132/1142/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/77068152>. (дата звернення: 11.05.2021).

²³⁹ Постанова Верховного Суду від 23.01.2020. Справа №484/1647/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/87243000>. (дата звернення: 11.05.2021).

²⁴⁰ Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Третьої судової палати Касаційного цивільного суду 24.07.2019. Справа № 757/16843/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/83301794>. (дата звернення: 11.05.2021).

²⁴¹ Керівні принципи для захисту інтересів споживачів. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН від 09.04.1985. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903#Text. (дата звернення: 11.05.2021).

та судову форми. Критерієм розмежування форм захисту є наявність органу державної влади. При цьому вибір споживача залежить від характеру правовідносин, обсягу порушених прав та мети захисту.

2. Неюрисдикційна форма захисту включає самозахист та приватне посередництво (арбітраж, третейський суд чи медіація). Самозахист впливає із договірних відносин та полягає у вчиненні дій не стільки фактичного характеру, як юридичного, тобто застосування заходів оперативного впливу згідно умов договору. Натомість альтернативне вирішення спору у певній мірі схоже на судовий захист, проте полягає у добровільності залучення сторін та вирішення спору з допомогою професійного посередника, який діє конфіденційно. Саме цей спосіб набирає популярності у електронній комерції, що замінює проблему вирішення юрисдикції спору, у зв'язку з чим умова про альтернативне вирішення спору почала включатися до публічних оферт у електронній комерції.

3. Юрисдикційна форма захисту має певну перевагу через наявність суб'єкта владних повноважень. Зокрема судовий захист є універсальним, проте довшим, порівняно з іншими формами, та дорожчим, що часто не відповідає цілі споживача, зокрема у межах електронної комерції. Саме тому згідно стандартів ЄС важливо мати адміністративну форму захисту, яка наразі в Україні перебуває на стадії реформування: запланована діджиталізація роботи Держпродспоживлужби як єдиного позасудового органу шляхом можливості подачі скарги онлайн та відслідковування якості продукції, що трансформує механізм адміністративної форми захисту.

4. Законодавством регламентується широкий перелік способів захисту прав споживача, які часто складно застосувати у неюрисдикційній формі у зв'язку зі складністю ідентифікації продавця або відсутністю його реагування на вимогу через нерівноцінність статусу продавця та покупця, перш за все – економічний. ефективність яких співвідноситься із підставою захисту та формою захисту.

5. Зважаючи на можливість оцінки лише судової форми через публічність рішень, варто визнати вдалою класифікацію способів захисту на: про

визнання прав, про присудження чи поновлення порушених прав або про перетворення правовідносин.

6. У неюрисдикційній формі поширені способи про присудження, зокрема, що впливає з гарантійних зобов'язань та стандарту якісного товару. У зв'язку із обов'язком продавця задовольнити вимогу споживача, останній часто вимагає безоплатно усунути недоліки, відшкодувати витрати на їх усунення або замінити товар. В інакшому випадку споживач вимагає пропорційно зменшити ціну та повернути частину сплаченої суми, або ж відшкодувати. Підставою захисту є саме наявність недоліку у продукції, що має доводитися споживачем та є обтяжуючим для останнього, зважаючи на його рівень спеціальних знань, або ж часто вимагає експертизи, яку проводить продавець за власний кошт, що також обтяжує останнього.

7. Юрисдикційна форма захисту більш різноманітна, зокрема судова форма. Найпопулярнішими способами, особливо у разі їх неефективності у неюрисдикційній формі, є визнання договору чи його умов недійсними, зменшення ціни чи безоплатне усунення недоліків, розірвання договору. Похідними вимогами, що нечасто застосовуються самостійно через їх складність, є відшкодування збитків, стягнення моральної шкоди чи неустойки, які покладають тягар доведення на споживача розміру майнового відшкодування та причинно-наслідкового зв'язку.

8. Аналіз практики захисту прав споживача підтверджує презумцію статусу споживача як незахищеної сторони, а також свідчить про вирішення спорів в більшості шляхом самозахисту чи арбітражу, що впливає із відносно нечисленної судової практики, що стосувалася б виключно правовідносин у електронній комерції. Водночас, застосування споживачем способів захисту саме у сфері електронної комерції не має кричущих відмінностей від захисту у традиційних споживчих правовідносинах.

ВИСНОВКИ

Глобалізація економічних процесів та створення єдиного ринку інформаційних послуг призводить до переведення правовідносин у простори електронної комерції, де здійснюється так зване «полювання» на споживача. У світлі цього споживача визнають слабшою стороною відносин електронної комерції, а його охорону та захист – пріоритетним питанням політики кожної держави, особливо у межах ЄС.

Законодавство ЄС спрямоване на створення єдиних стандартів та принципів взаємодії суб'єктів електронної комерції, тоді як Угода про асоціацію стала ключовим кроком до імплементації даних стандартів до правового поля України. Так, основними напрямками модернізації та взаємодії стали розвиток електронних договорів, що безпосередньо пов'язане із питанням електронних цифрових підписів, гарантування охорони та захисту споживача, особливо що стосується персональних даних, створення дієвої структури досудового захисту споживача та інформування останнього для належного освітнього рівня, що важливо, зважаючи на особливості електронної комерції.

Все це має наслідком формування належного правового регулювання охорони та захисту споживача у сфері електронної комерції в Україні. Про це свідчать досліджені у роботі плани та звіти щодо виконання положень Угоди про асоціацію, з яких можна вивести поточний стан наближення до стандартів ЄС. Проведене дослідження дає змогу стверджувати про запровадження в Україні інноваційного правового регулювання, що робить можливими подальші охорону та захист суб'єктів електронної комерції, особливо споживача. Водночас, нами було наголошено на ключових моментах, які ще потребують подальшого покращення:

- Удосконалення норм ЗУ «Про електронну комерцію» та ЗУ «Про електронні довірчі послуги», зокрема у частині положень про електронний цифровий

підпис, істотні умови електронного договору та імперативності надання інформації споживачу.

- Забезпечення можливості ідентифікувати споживачем суб'єкта електронної комерції, зокрема шляхом запровадження бази добровільної реєстрації надавачів інформаційних послуг.
- Здійснення діджиталізації охорони та захисту прав споживача, зокрема шляхом запровадження онлайн-платформи для вирішення спорів споживачем, по аналогії із системою у ЄС, а також можливості подачі скарг до Держпродспоживслужби онлайн.
- Підвищення відповідальності за порушення у сфері охорони та захисту персональних даних споживача, до рівня, передбаченому у GDPR.

Також варто наголосити, що охорона всіх прав споживача, досліджених у роботі, здійснюється ще на етапі їх регламентації, а отже, чим детальніша вона – тим простіше реалізувати та забезпечити охорону прав споживача. У світлі цього варто відзначити, що національним законодавством передбачається широкий перелік прав та способів їх реалізації, порушення яких і є підставою для захисту, зокрема: право на поінформованість, у тому числі державною мовою; надання товару неналежної якості, кількості та асортименту; гарантійні зобов'язання, право на заміну чи повернення товару, надання аналогічного товару на час ремонту; на розірвання договору, визнання його умов несправедливими та недійсними, відшкодування збитків, моральної шкоди чи неустойки.

Складовим елементом охорони прав споживача є захист, у цілях ефективності якого законодавством регламентовано невичерпний перелік способів його здійснення. Такі способи захисту як пропорційне зменшення ціни, безоплатне усунення недоліків, відшкодування витрат на усунення недоліків товару, заміна товару на аналогічний належної якості в більшості застосовують у неюрисдикційній формі, проте є складними через тягар доведення споживачем неналежної якості товару/наявності недоліків, що часто вимагає експертизи, адже не є питанням права. Більш поширеними у юрисдикційній формі є

розірвання договору, що може здійснюватися шляхом односторонньої відмови покупця, повернення сплачених коштів, стягнення неустойки, відшкодування збитків та моральної шкоди, визнання договору чи його умов недійсними. Складність цих способів захисту полягає у доведенні споживачем підстав для розірвання договору або ж розміру майнового відшкодування, що, виходячи із судової практики, не вдається споживачеві підтвердити відповідними доказами. Загалом же ефективність кожного способу захисту залежить від обсягу порушення прав споживача, виду правовідносин та цілей, які споживач переслідує у процесі захисту та відновлення порушеного права. У цьому світлі важлива навіть форма захисту, так як способи захисту є універсальними та можуть застосовуватися як юрисдикційній, так і у неюрисдикційній формах, вибір яких споживачем зумовлений оперативністю, вартістю, публічністю чи конфіденційністю захисту та можливістю одночасно із захистом і відновлення права.

Дослідження доводить, що захист прав споживача як суб'єкта електронної комерції суттєво не відрізняється від захисту у традиційних договірних відносинах. Водночас, особливості електронної комерції та застосування мережі Інтернет у процесі відносин із споживачем, що супроводжується складністю ідентифікації суб'єктів, недотримання вимог укладення електронних договорів, призводить до частішого порушення прав споживача саме у електронній комерції. Крім того, захист споживача часто зумовлений певним нігілізмом продавця як суб'єкта електронної комерції та загальною необізнаністю споживача про механізми охорони своїх прав, що призводить до численних порушень у межах електронної комерції. З цього випливає важливість аналізу даної сфери, перш за все, у доктринальному рівні. Наразі ситуація стала покращуватися, зокрема через чіткіше правове регулювання, що створює систему охорони прав, контролю за її дотриманням та закріплення чітких механізмів захисту. Про це свідчить навіть запровадження самими продавцями, що цінують власну репутацію, активної охорони та захисту споживача шляхом створення онлайн-платформ для альтернативного вирішення спорів. Водночас,

судовий захист, що має примусовий характер виконання рішення, стає менш поширеним через невідповідність основній ідеї електронної комерції – спрощення приватно-правових відносин.

Таким чином, Україна пройшла більшість шляху побудови інституційних та нормативних механізмів охорони та захисту прав споживача у сфері електронної комерції. Задля досягнення цілісного правового регулювання та належної системи позасудового захисту прав споживачів є впровадження всіх стандартів ЄС, що наблизить також до членства у Спільноті. Лише подібний алгоритм дій надасть змогу українському ринку влитися у глобалізаційні процеси та відповідати всім стандартам згідно викликам часу та зобов'язань за Угодою про асоціацію.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адамюк Д. Правові засади регулювання електронної комерції в Європейському Союзі; за ред. С. В. Глібко, К. В. Єфремова: Харків 2016. Розд.2, підр. 2.3. с. 112–133. URL: <https://dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/12747>. (дата звернення: 11.05.2021).
2. Аушева О.В. Захист прав суб'єктів господарювання від порушень органами державної влади: автореф. дис... канд. юрид. наук: НАН України. Ін-т екон.-прав. дослідж. Донецьк. 2007. 18 с. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%90%D1%83%D1%88%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E.%D0%92.\\$](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%90%D1%83%D1%88%D0%B5%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E.%D0%92.$) (дата звернення: 11.05.2021).
3. Бережна І. Г. Способи захисту цивільних прав та інтересів нотаріусом. Форум права. 2012. № 4. С. 79-84. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index.htm_2012_4_14. (дата звернення: 11.05.2021).
4. Булавина С., Давидова Т. «Захист» та «охорона»: теоретичні аспекти юридичних термінів. Історико-правовий часопис. 2017. № 1. С. 27-31. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipch_2017_1_6. (дата звернення: 11.05.2021).
5. Верхола Ю.В. Права споживача при придбанні товару належної якості. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія право. № 37. 2016. Ст. 110-112. URL: https://scholar.google.com.ua/citations?user=D4NFy9sAAAAJ&hl=ru#d=gs_md_cita-d&u=%2Fcitations%3Fview_op%3Dview_citation%26hl%3Dru%26user%3D

D4NFy9sAAAAJ%26citation_for_view%3DD4NFy9sAAAAJ%3A9yKSN-GCB0IC%26tzm%3D-180 (дата звернення: 11.05.2021).

6. Горблянський В. Я. Особливості неюрисдикційної форми захисту прав споживача за договором про надання послуг. Юридичний бюлетень. Вип. 7, ч.1. 2018. С. 202-209. URL: http://www.lawbulletin.oduvs.od.ua/archive/2018/7_2018/part_1/32.pdf. (дата звернення: 11.05.2021).
7. Гринько С.Д., Гринько Р.В. Заходи оперативного впливу, пов'язані з виконанням зобов'язання за рахунок боржника. Університетські наукові записки. 2016. № 1. С. 45–55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2016_1_6. (дата звернення: 11.05.2021).
8. Дзера І. О. Основи цивільного права. Правознавство : підручник. Г. І. Балюк, Е. Ф. Демський, І. О. Дзера та ін. за ред. О. В. Дзера. 11-те вид., перероб. і допов. Київ : Юрінком Інтер, 2019. Глава 7. С. 259-340. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/19340>. (дата звернення: 11.05.2021).
9. Директива № 98/34/ЄС Європейського парламенту і Ради ЄС про процедуру надання інформації в галузі технічних стандартів і регламентів, а також правил надання послуг в інформаційному суспільстві від 22.06.1998. № 994_b11. Редакція від 20.11.2006. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_b11. (дата звернення: 11.05.2021).
10. Договір про заснування Європейської Спільноти (консолідована версія станом на 1 січня 2005 року). № 994_017. Редакція від 01.01.2005. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_017#Text/ (дата звернення: 11.05.2021).
11. Елин В.М. Правовая характеристика договоров, заключаемых в интернет среде. Государство и право. 2012. № 12. С. 52-58. URL: <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/oi5hobmjst/direct/69714869> . (дата звернення: 11.05.2021).

12. Звіт про виконання Порядку денного асоціації та Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за січень-жовтень 2015 року. 139 с. URL : <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/media/zviti-pro-vikonannya/aaaag-goei-report-january-october-2015-final-version011215071215.pdf> (дата звернення: 11.05.2021).
13. Звіт про виконання угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за 2017 рік. 88 с. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/media/uploaded-files/pro-vikonannya-ugodi-pro-asotsiatsiyu-mizh-ukrainoyu-ta-evropeyskim-soyuzom-za-2017-rik.pdf>. (дата звернення: 11.05.2021).
14. Звіт про виконання угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за 2019 рік. 72 с. URL : <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/55-GOEEI/ar-aa-implementation-2019-4.pdf>. (дата звернення: 11.05.2021).
15. Зельдіна О.Р., Хрімлі О.Г. Судовий захист прав суб'єктів підприємництва: теоретичні та практичні аспекти. 2015. URL: <https://baas.gov.ua/ua/proekty/articles/h/1139-sudovij-zakhist-prav-sub-ektiv-pidpriemnitstva-teoretichni-i-praktichni-aspekti.html> (дата звернення: 11.05.2021).
16. Ізарова І.О. Європейська ODR платформа для захисту прав споживачів: досвід для України. Матеріал виступу на науково-практичній конференції "Альтернативні вирішення правових конфліктів". 2017. Ст. 6-11. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/13377>. (дата звернення: 11.05.2021).
17. Карський К. Угода про асоціацію між Європейським Союзом та Україною з 2014 року: Вступні уваги. Вісник Академії адвокатури України. 2015. Т. 12, № 3. С. 15-22. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vaau_2015_12_3_4. (дата звернення: 11.05.2021).
18. Катинська Л. Р. Питання відповідності Закону України «Про електронну комерцію» європейському законодавству. Науковий вісник

- Ужгородського національного університету. Серія : Право. 2015. Вип. 35(2.1). С. 160-164. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=nvuzhpr_2015_35\(2.1\)__41](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=nvuzhpr_2015_35(2.1)__41) (дата звернення: 11.05.2021).
19. Керівні принципи для захисту інтересів споживачів. Резолюція 39/248 Генеральної Асамблеї ООН від 09.04.1985. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_903#Text (дата звернення: 11.05.2021).
 20. Кожокар О. Продаєте онлайн? Захистіть себе і персональні дані клієнта. Юрист&Закон. №13. 2020. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA013641. (дата звернення: 11.05.2021).
 21. Крегул Ю., Батрименко В. Гармонізація системи регулювання електронної комерції України з ЄС. Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право. 2019. № 1. С. 13–25. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt_2019_1_4. (дата звернення: 11.05.2021).
 22. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі. Право та інновації. 2014. № 3. С. 36-42. URL: <https://dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/10199>. (дата звернення: 11.05.2021).
 23. Лихолат І.П. Юрисдикційні засоби врегулювання та вирішення правових спорів в Україні. Наукові записки НаУКМА. Юридичні науки. 2018. Том 1. Ст. 15-20. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/14744> (дата звернення: 11.05.2021).
 24. Меморандум про співпрацю між Антимонопольним комітетом України, Міністерством аграрної політики та продовольства України, Державною службою України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. 2016.

- <http://www.amc.gov.ua/amku/doccatalog/document?id=132212&schema=main>. (дата звернення: 11.05.2021).
25. Мілаш В. С. Правові аспекти виникнення та реалізації договірних відносин у мережі Інтернет. Правове регулювання відносин у мережі Інтернет : кол. монографія. кол. авторів А. П. Гетьман та ін. за ред. С. В. Глібко, К. В. Єфремова. Харків, 2016. Розд. 2, підр. 2.1. С. 52–91. URL: https://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/12745/1/Milash_51-91.pdf. (дата звернення: 11.05.2021).
 26. Мілаш В. С., Черкашин С. В. Окремі аспекти укладення електронного договору. Право і суспільство. 2016. № 3(2). С. 87-91. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2016_3%282%29__17. (дата звернення: 11.05.2021).
 27. На порталі «Дія» може з'явитися новий додаток для захисту прав споживачів. URL: https://biz.ligazakon.net/news/197590_na-portal-dya-mozhe-zyavitisya-noviy-dodatok-dlya-zakhistu-prav-spozhyvachv. (дата звернення: 11.05.2021).
 28. Найман Н. Юридична сила e-contracts: Як розцінювати договори, укладені в мережі Інтернет? Юридична газета. №41 (591). 2017. URL: <http://yur-gazeta.com/dumka-eksperta/yuridichna-sila-econtracts-yak-rozcinyuvati-dogovori-ukladeni-v-merezhi-internet.html>. (дата звернення: 11.05.2021).
 29. Нижний А. В. Виявлення волі на укладення цивільно-правового договору з використанням електронних засобів зв'язку. Університетські наукові записки. 2010. № 4. С. 89-95. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Unzap_2010_4_18 (дата звернення: 11.05.2021).
 30. Нікіфоров А., Михайлик С. Чому укладання договорів у сфері електронної комерції це не лише click and tap. Юридична газета. №45 (543). 2016. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/chomu-ukladannya-dogovoriv-u-sferi-elektronnoyi-komerciyi-ce-ne-lishe-click-ta-tap.html> (дата звернення: 11.05.2021).

31. Олійник Ю. І. Імплементация Директиви 2011/83/ЄС про права споживачів у законодавство України: актуальні питання. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Юридичні науки. 2016. Вип. 6(1). С. 111-114. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu_jur_2016_6%281%29__29. (дата звернення: 11.05.2021).
32. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України. Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03. Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. 2006. 20 с. URL: [http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.\\$](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=ARD&P21DBN=ARD&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullwebr&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=1&S21STR=%D0%9E%D1%81%D0%B5%D1%82%D0%B8%D0%BD%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%B0%20%D0%93.%D0%90.$). (дата звернення: 11.05.2021).
33. Паснок А.О. Правова характеристика порядку укладення договору роздрібної купівлі-продажу товарів. Науковий вісник публічного та приватного права. Том. 1. Вип. 5. 2017. С. 102-107. URL: http://www.nvppp.in.ua/vip/2017/5/tom_1/23.pdf (дата звернення: 11.05.2021).
34. Пацурія Ніно Бондовна. Науково-практичний коментар до статті 2 Господарського кодексу України. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/KK003768?an=19> (дата звернення: 11.05.2021).
35. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Постанова КМУ від 2 вересня 2015 р. № 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF#Text>. (дата звернення: 11.05.2021).
36. Постанова Апеляційного суду Донецької області від 25.04.2018. Справа № 234/15601/17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/73693757> (дата звернення: 11.05.2021).

37. Постанова ВГСУ від 17.01.2017. Справа №924/473/16. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/64199703> (дата звернення: 11.05.2021).
38. Постанова ВГСУ від 28.04.2015. Справа №912/3329/14. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/43840194> (дата звернення: 11.05.2021).
39. Постанова Верховного Суду від 07.12.2020. Справа № 569/19293/18. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/93405021> (дата звернення: 11.05.2021).
40. Постанова Верховного Суду від 23.01.2020. Справа №484/1647/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/87243000> (дата звернення: 11.05.2021).
41. Постанова Верховного Суду від 26.09.2018. Справа № 132/1142/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/77068152> (дата звернення: 11.05.2021).
42. Постанова Верховного Суду від 29.04.2020. Справа № 761/40112/17. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/89034231> (дата звернення: 11.05.2021).
43. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 28.03.2018. Справа №307/2931/15-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/73124759> (дата звернення: 11.05.2021).
44. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 27.11.2019. Справа № 523/17417/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/89426517> (дата звернення: 11.05.2021).
45. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 09.10.2019. Справа № 207/3363/17. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/85110859>. (дата звернення: 11.05.2021).
46. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Першої судової палати Касаційного цивільного суду від 08.06.2018. Справа №464/4721/16-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/74630201> (дата звернення: 11.05.2021).
47. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Третьої судової палати Касаційного цивільного суду від 10.02.2021. Справа № 235/5322/17. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/94905044> (дата звернення: 11.05.2021).
48. Постанова Верховного Суду у складі колегії суддів Третьої судової палати Касаційного цивільного суду від 24.07.2019. Справа № 757/16843/16-ц.

- URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/83301794> (дата звернення: 11.05.2021).
49. Постанова ВС у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду від 23.03.2020. Справа № 404/502/18. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/88401593> (дата звернення: 11.05.2021).
 50. Постанова ВСУ від 16.09.2014. Справа № 3-90Гс14. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/40821977> (дата звернення: 11.05.2021).
 51. Постанова Київського апеляційного суду від 05.12.2018. Справа № 365/191/18. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/78549976> (дата звернення: 11.05.2021).
 52. Пояснювальна записка до проєкту Закону України «Про захист прав споживачів» (у новій редакції) від 17.09.2020. 7 с. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozhyvachiv-uNoviiRedaktsii-> (дата звернення: 11.05.2021).
 53. Правила користування сайтом онлайн-магазину «Комфі». URL: <https://comfy.ua/ua/pravila-polzovanija-sajtom.html> (дата звернення: 11.05.2021).
 54. Про виконання Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. Постанова КМУ № 1106 від 25.10.2017 у редакції № 826 від 09.09.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1106-2017-%D0%BF#n10> (дата звернення: 11.05.2021).
 55. Про відповідальність за шкоду, завдану внаслідок дефекту в продукції. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2011, № 47, ст.531. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3390-17> (дата звернення: 11.05.2021).

56. Про електронні довірчі послуги. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). 2017, № 45, ст.400. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 11.05.2021).
57. Про електронні документи та електронний документообіг. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, № 36, ст.275. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15> (дата звернення: 11.05.2021).
58. Про електронні комунікації. Закон України. Набрання чинності, відбудеться 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення: 11.05.2021).
59. Про електронну комерцію. Закон України. Відомості Верховної Ради (ВВР). № 45. 2015. ст.410. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 11.05.2021).
60. Про захист від недобросовісної конкуренції. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 36, ст.164. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3659-12> (дата звернення: 11.05.2021).
61. Про захист персональних даних. Закон України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2010, № 34, ст. 481. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text> (дата звернення: 11.05.2021).
62. Про захист прав споживачів. Закон України. Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 11.05.2021).
63. Про захист прав споживачів. Проект Закону України (у новій редакції) від 17.09.2020. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=9887b998-e65c-4ca0-a96a-d3a44e7307ed&title=ProktZakonuUkrainiproZakhistPravSpozhyvachiv-uNoviiRedaktsii> (дата звернення: 11.05.2021).
64. Проекти цифрової трансформації. URL: <https://plan2.diia.gov.ua/projects> (дата звернення: 11.05.2021).

65. Рішення Апеляційного суду Донецької області від 09.10.2017. Справа № 235/1462/17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/69414402> (дата звернення: 11.05.2021).
66. Рішення Богунського районного суду м. Житомира від 05.09.2018. Справа № 295/8013/18. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/76275223>. (дата звернення: 11.05.2021).
67. Рішення Дарницького районного суду м.Києва від 24.02.2021. Справа № 753/19553/16-ц. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/95689354>. (дата звернення: 11.05.2021).
68. Рішення Індустріального районного суду м. Дніпропетровська від 16.11.2018. Справа №202/2387/18. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/78078408> (дата звернення: 11.05.2021).
69. Рішення Конституційного Суду України у справі за конституційним поданням Жашківської районної ради Черкаської області щодо офіційного тлумачення положень ч. 1, 2 ст. 32, ч. 2, 3 ст. 34 Конституції України від 20.01.2012. Справа № 2-рп/2012. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v002p710-12> (дата звернення: 11.05.2021).
70. Рішення Нетішинського міського суду Хмельницької області від 16.05.2019. Справа № 2/679/194/2019. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/82116067> (дата звернення: 11.05.2021).
71. Рішення Октябрського районного суду м.Полтави Спрва від 02.07.2018. №554/5922/17. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/75311472> (дата звернення: 11.05.2021).
72. Рішення Сихівського районного суду м. Львова від 13.07.2017. Справа №464/4721/16-ц. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/59069006> (дата звернення: 11.05.2021).
73. Рішення Франківського районного суду м. Львова від 02.12.2019. Справа № 465/3333/19. URL: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/86016810> (дата звернення: 11.05.2021).

74. Рябченко Ю.Ю. Види позовів у захист прав споживачів. Форум права. № 1. 2008. С. 363-367. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/FP_index.htm_2008_1_55. (дата звернення: 11.05.2021).
75. Саванець Л. М., Стахира Г. М. Концепція договору постачання цифрового контенту в умовах адаптації договірного права України до *acquis communautaire* ЄС. Forum Prava, 2020. 61(2). С. 56–64. URL: http://forumprava.pp.ua/files/056-064-2020-2-FP-Savanets,Stakhyra_7.pdf. (дата звернення: 11.05.2021).
76. Ситдигов К.Р. Особенности click-wrap соглашений в сфере электронной коммерции: сравнительно-правовой анализ России и США. Проблемы современной экономики. 2018. № 1. С.76. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-click-wrap-soglasheniy-v-sfere-elektronnoy-kommertsii-sravnitelno-pravovoy-analiz-rossii-i-ssha> (дата звернення: 11.05.2021).
77. Томаров І. Привид електронного правочину: чому покупець не укладає договір з інтернет-магазином? Юрист&Закон. №10. 2017. URL: https://uz.ligazakon.ua/ua/magazine_article/EA010148 (дата звернення: 11.05.2021).
78. Томаров І. Продавець і споживач: друзі чи вороги в e-commerce? 2019. URL: <https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=8167d230-4e59-412c-8211-2c0e6ab606ed> (дата звернення: 11.05.2021).
79. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, ратифікована Законом України № 1678-VII від 16.09.2014. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011 (дата звернення: 11.05.2021).
80. Умови використання сайту онлайн-магазину «Розетка». URL: <https://rozetka.com.ua/ua/terms/> (дата звернення: 09.03.2021).

81. Умови використання сайту онлайн-магазину «Цитрус». URL: <https://www.citrus.ua/uk/policy> (дата звернення: 11.05.2021).
82. Філатова Н. Ю. Договори типу click-wrap і browse-wrap: особливості і призначення. Вісник Одеського національного університету. Серія : Правознавство. Т. 23, Вип. 1 (32). 2018С. 87-97. URL: <http://heraldlaw.onu.edu.ua/article/view/133063> (дата звернення: 11.05.2021).
83. Ханик-Посполітак Р.Ю. Захист прав споживачів у Європейському Союзі. Право Європейського Союзу : підручник за ред. Р. А. Петрова. М-во освіти і науки України, Нац. ун-т "Києво-Могилянська академія". Харків : Право, 2019. Тема 15. С. 295-322. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/19150> (дата звернення: 11.05.2021).
84. Хижняк О.С. Електронний договір: правовий аспект та особливості його укладання. Мукачівський державний університет. Вип. № 10. 2017. С. 396-401. URL: https://economyandsociety.in.ua/journals/10_ukr/69.pdf (дата звернення: 11.05.2021).
85. Цивільне процесуальне право України: навчальний посібник. Карнаух Т.М., Ханик-Посполітак Р.Ю. 2011. 400 с. URL: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/11152> (дата звернення: 11.05.2021).
86. Цивільний кодекс України. Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2003, №№ 40-44, ст.356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15> (дата звернення: 11.05.2021).
87. Шнирков О. І. ЄС: від єдиного цифрового ринку до цифрового союзу країн-членів. Міжнародні відносини. Серія "економічні науки" Т.2. №20. 2019. 6 с. URL: http://journals.iir.kiev.ua/index.php/ec_n/article/view/3790/3454 (дата звернення: 11.05.2021).

88. Шуляківська М., Яновський О. Е-commerce і захист прав споживачів. 2019. URL: <https://zkg.ua/e-commerce-i-zakhyst-prav-spozhyvachiv/>. (дата звернення: 11.05.2021).
89. Яворська І. М., Микієвич М. М. Правові форми та механізми захисту прав споживачів в рамках європейського союзу. ScienceRise. Juridical Science. 2017. № 1. С. 42-46. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/srjusc_2017_1_8 (дата звернення: 11.05.2021).
90. Яроцький В. Л. Самозахист як правовий засіб захисту речових прав. Вісник Національного університету "Юридична академія України імені Ярослава Мудрого". Сер. : Економічна теорія та право. 2014. № 1. С. 160-170. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnyua_etp_2014_1_18 (дата звернення: 11.05.2021).
91. A brief history of data protection: how did it all start? URL: <https://eurocloud.org/news/article/a-brief-history-of-data-protection-how-did-it-all-start/> (last accessed 11.05.2021).
92. Acquis. Glossary of summaries. Summaries of EU Legislation. URL: <https://eur-lex.europa.eu/summary/glossary/acquis.html> (last accessed 11.05.2021).
93. Annalee Newitz. Dangerous Terms: A User's Guide to EULAs. 2005. URL: <https://www.eff.org/ru/wp/dangerous-terms-users-guide-eulas> (last accessed 11.05.2021).
94. Ayyappan Palanissamy, R. Kesavamoorthy. Digitalization of Transactions and Consumer Protection in Wrap contracting. International Journal of Engineering and Advanced Technology (IJEAT). 2019. P. 3993-3996. URL: <https://www.ijeat.org/wp-content/uploads/papers/v8i6/F9282088619.pdf> (last accessed 11.05.2021).
95. Case 1:14-cv-14750-DPW. Rachel Cullinane, Jaqueline Nunez, Elizabeth Schaul and Ross Mc Donagh, andallothers v. Uber Technologies, Inc. 2016. URL: https://www.govinfo.gov/content/pkg/USCOURTS-mad-1_14-cv-14750/pdf/USCOURTS-mad-1_14-cv-14750-1.pdf (last accessed 11.05.2021).

96. Case 12/86. Judgment of the Court of 30 September 1987. Meryem Demirel v Stadt Schwäbisch Gmünd. Reference for a preliminary ruling: Verwaltungsgericht Stuttgart. Germany. Association agreement between the EEC and Turkey - Freedom of movement for workers. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61986CJ0012> (last accessed 11.05.2021).
97. Case C-275/06. Telefonica de Espana (Productores de Musica de Espana (Promusicae) v. Telefonica de Espana SAU. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62006CJ0275> (дата звернення: 11.05.2021).
98. Case C-291/13, Sotiris Papasavvas. ECLI:EU:C:2014:2209. URL: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=157524&doclang=EN> (last accessed 11.05.2021).
99. Case C-324/09, L'Oréal v eBay. ECLI:EU:C:2011:474. URL: <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?docid=107261&doclang=EN> (last accessed 11.05.2021).
100. Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, The European economic and social committee and The committee of the regions «Tackling Illegal Content Online. Towards an enhanced responsibility of online platforms». URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:52017DC0555> (last accessed 11.05.2021).
101. Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013> (last accessed 11.05.2021).
102. Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer

- protection rules (Text with EEA relevance). URL : <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj> (last accessed 11.05.2021).
103. Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC. URL: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC (last accessed 11.05.2021).
 104. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32000L0031> (last accessed 11.05.2021).
 105. Directive 2002/58/EC of the European Parliament and of the Council of 12 July 2002 concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX%3A32002L0058> (last accessed 11.05.2021).
 106. Directive 2006/123/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 on services in the internal market. URL : <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2006/123/oj> (last accessed 11.05.2021).
 107. Directive 2007/64/EC of the European Parliament and of the Council of 13 November 2007 on payment services in the internal market amending Directives 97/7/EC, 2002/65/EC, 2005/60/EC and 2006/48/EC and repealing Directive 97/5/EC. Official Journal of the European Union URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32007L0064>. (last accessed 11.05.2021).
 108. Directive 2015/1535/EC of the European Parliament and of the Council of 9 September 2015 laying down a procedure for the provision of information in the field of technical regulations and of rules on Information Society services (codification) URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal->

- content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L1535&rid=2 (last accessed 11.05.2021).
109. 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. Official Journal L 144. 1997. P. 0019 – 0027. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX%3A31997L0007> (last accessed 11.05.2021).
 110. Elena Ostanina & Elena Titova, The Protection of Consumer Rights in the Digital Economy Conditions – the Experience of the BRICS Countries, 7(2) BRICS Law Journal. P. 118–147 (2020). URL: <https://www-scopus-com.ezp.ukma.edu.ua:8043/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085470794&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=9efc38a3e4a8ad23492d48dd553e2163&sot=b&sdt=b&sl=122&s=TITLE-ABS-KEY%28THE+PROTECTION+OF+CONSUMER+RIGHTS+IN+THE+DIGITAL+ECONOMY+CONDITIONS+%e2%80%93+THE+EXPERIENCE+OF+THE+BRICS+COUNTRIES%29&relpos=0&citeCnt=0&searchTerm=> (last accessed 11.05.2021).
 111. Gamarello, Thomas. The Evolving Doctrine of Unconscionability in Modern Electronic Contracting. 2015. Law School Student Scholarship. 34 p. URL: https://scholarship.shu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1675&context=student_scholarship (last accessed 11.05.2021).
 112. Judgment of the Court (Third Chamber) of 22 November 2001. *Cape Snc v Idealservice Srl (C-541/99) and Idealservice MN RE Sas v OMAI Srl (C-542/99)*. Reference for a preliminary ruling: Giudice di pace di Viadana - Italy. Article 2(b) of Directive 93/13/EEC - Meaning of 'consumer - Undertaking concluding a standard contract with another undertaking to acquire merchandise or services solely for the benefit of its employees. Joined cases C-541/99 and C-542/99. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A61999CJ0541>.

113. Nikolina Šajn. Consumer protection cooperation. EPRS. 13 pages. URL: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/586676/EPRS_BRI\(2016\)586676_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2016/586676/EPRS_BRI(2016)586676_EN.pdf) (last accessed 11.05.2021).
114. Purtova N. The law of everything. Broad concept of personal data and future of EU data protection law. Law, Innovation and Technology, Vol. 10, No. 1. P. 40-81. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/17579961.2018.1452176?needAccess=true> (last accessed 11.05.2021).
115. Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation). Official Journal of the European Union. 04.05. 2016. L 119. Vol. 59. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (last accessed 11.05.2021).
116. REPORT FROM THE COMMISSION TO THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE COUNCIL AND THE EUROPEAN ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE. First Report on the application of Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market (Directive on electronic commerce). 25 p. URL : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0702&from=EN> (last accessed 11.05.2021).
117. User Agreement. URL: <https://www.ebay.com/help/policies/member-behaviour-policies/user-agreement?id=4259#18> (last accessed 11.05.2021).
118. Why the ODR platform matters for traders. URL: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>. (last accessed 11.05.2021).