

УДК 346.9

DOI <https://doi.org/10.33216/2218-5461-2019-37-1-17-36>

**ВРЕГУЛЮВАННЯ/ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ/СПОРІВ
У СФЕРІ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ:
ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ТА СПЕЦИФІКА ЩОДО ОКРЕМИХ КАТЕГОРІЙ
КОНФЛІКТІВ/СПОРІВ**

Вінник О.М., Шаповалова О.В.

**SETTLEMENT CONFLICT / RESOLUTION DISPUTES IN THE DIGITAL
ECONOMY: GENERAL PRINCIPLES AND SPECIFIC RELATIONSHIPS FOR
INDIVIDUAL CATEGORIES OF CONFLICTS / DISPUTES**

Vinnik O.M., Shapovalova O.V.

Стаття присвячена проблема врегулювання/вирішення конфліктів/спорів у сфері цифрової економіки. Аналізуються акти законодавства України та ЄС, що регулюють цю сферу, з точки зору віддзеркалення в них відповідних процедур. Здійснюється поділ останніх на традиційні, що забезпечують врегулювання/вирішення конфліктів/спорів в умовах традиційної/аналогової економіки, та новітні, використання яких ґрунтується на цифрових технологіях з відповідними перевагами (швидкість, низька вартість чи безкоштовність, зручність). Виявляються прогалини в українському законодавстві щодо застосування онлайн-процедур та пропонуються шляхи вдосконалення правового регулювання з порушених в статті проблем, включно з пропозицією застосування в Україні онлайн-процедури, подібної до європейської (ЄС) платформи ODR. Особливу увагу приділяється питанню врегулювання/вирішення конфліктів/спорів щодо електронних реєстрів, зокрема, присутність в таких відносинах публічного інтересу/інтересів і, відповідно, застосування процедур за участю уповноваженого органу, що представляє та захищає ці інтереси.

Ключові слова: *цифрова економіка; електронний бізнес; електронні реєстри; врегулювання/вирішення конфліктів/спорів; онлайн-процедури.*

Специфіка цифрової економіки (далі – ЦЕ) та електронного бізнесу (далі е-бізнес) як її складової, зумовлена використанням цифрових технологій для комунікації її учасників і пов'язаними з цим особливостями як суб'єктного (наявність віртуальних підприємств серед учасників відносин), так і об'єктного складу (домінування об'єктів, що не мають речової форми, - радіоресурсу, мережі Інтернет, веб-сайтів, в тому числі Інтернет-магазинів, тощо), електронної форми спілкування,

включно з договірними зв'язками, зумовлюють певну (часом – значну) специфіку врегулювання/розгляду конфліктів/спорів у цій сфері економіки. Остання через домінуючий вплив на неї цифрових технологій отримала назву цифрової економіки/ЦЕ [1].

Використання цифрових технологій вже увійшло в практику судів, про що свідчать, зокрема, закріплені в Законі України «Про судоустрій і статус суддів» (ст. 15-1) [2] та процесуальних кодексах норми про

використання єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи, та уповноважених органів (як складової електронного урядування [3]), проте нормативно-правове забезпечення он-лайн процедур врегулювання/вирішення конфліктів/спорів в Україні залишається лише в перспективі.

Разом з тим, новітні, альтернативні процедури, застосування яких відбувається виключно в режимі он-лайн, використовуються досить активно за кордоном, про що свідчить зарубіжна практика - судова (Канади, зокрема [4]), як альтернативного виду розгляду спорів в ЄС [5; 6], а в Україні – лише на рівні окремих пілотних проектів [7; 8], але без відповідного (як в ЄС, наприклад) нормативно-правового забезпечення.

Для традиційної аналогової економіки притаманні відповідні процедури врегулювання/вирішення конфліктів/спорів (судова, адміністративно-судова та альтернативні процедури переважно медіаційного характеру). Натомість нова - ЦЕ зумовила появу он-лайн процедур, що ґрунтуються на застосуванні цифрових технологій. У зв'язку з цим є підстави для умовного виділення двох категорій процедур врегулювання/розгляду конфліктів/спорів за критерієм їх відповідності переважно аналоговій економіці чи ЦЕ: *традиційні*, що добре випробувані в умовах першої (аналогової економіки), та *новітні* – процедури он-лайн, для яких необхідно застосування цифрових технологій.

Традиційні процедури включають *судовий порядок* – шляхом подання відповідної заяви до суду (залежно від підвідомчості – до цивільного, господарського, адміністративного, а у разі наявності між сторонами спору відповідної угоди – третейського, якщо інше не передбачено законом) та *адміністративно-судовий* (звернення до компетентного щодо

розгляду певної категорії спорів органу, що обов'язково має передувати судовому розглядові, що застосовується у разі незгоди хоча б однієї із сторін з рішенням такого органу; застосування альтернативних процедур типу медіації, яке в Україні не знайшло адекватного правового забезпечення, хоча на практиці подібні процедури використовуються за погодженням сторін, зокрема у випадках наявності в суто приватному (такому, що не зачіпає публічні інтереси і не пов'язаний із застосуванням встановлених державою санкцій) конфлікті/спорі складової, що потребує оцінки відповідних фахівців, авторитету яких сторони довіряють.

У сфері ЦЕ та її невід'ємної складової – е-бізнесу конфлікти/спори нерідко пов'язані з використанням цифрових технологій, що зумовлює участі в їх розгляді відповідних фахівців навіть при застосуванні як традиційних процедур, апробованих в умовах аналогової економіки, так і новітніх (он-лайн) процедур.

Невисока ефективність передбачених українським законодавством традиційних процедур розгляду таких конфліктів/спорів у сфері ЦЕ, відсутність в ньому положень щодо порядку застосування альтернативних процедур он-лайн зумовлює *актуальність* цієї проблематики, тим більш, що на теоретичному рівні вона досліджується переважно щодо відповідальності у сфері електронної комерції в ракурсі захисту прав споживачів [9; 10; 11; 12], адміністративної відповідальності [13], з точки зору інформаційної деліктології з відповідним висвітленням правових аспектів інформаційного злочину, адміністративного інформаційного проступку та цивільного інформаційного делікту [14], застосування традиційних процедур (адміністративно-судових та судових) у сфері ЦЕ [15], а присвячені он-лайн процедурам праці [16;

17] стосуються переважно зарубіжного досвіду, зокрема, ЄС.

Як і традиційна (аналогова) економіка, ЦЕ базується на балансі публічних і приватних інтересів: перших – щодо забезпечення цивілізованості відносин ЦЕ з точки зору урахування інтересів «публіки» – суспільства в цілому, територіальних громад, певних категорій суб'єктів - споживачів, представників е-бізнесу, їх контрагентів, кредиторів щодо гарантування їхніх прав та законних інтересів державою як у вертикальних (з уповноваженими органами), так і горизонтальних та змішаних відносинах (наприклад, між засновниками та уповноваженими органами щодо державної реєстрації створюваного ними суб'єкта), *приватних* – щодо забезпечення окремим учасникам зазначених відносин/їх групам можливості задоволення їхніх інтересів у відносинах з собі подібними та уповноваженими у сфері ЦЕ органами.

Урахування цих двох категорій інтересів забезпечується відповідними правовими механізмами:

публічних інтересів – шляхом встановлення імперативних вимог до учасників відносин ЦЕ, наявності уповноважених органів, покликаних встановлювати в межах закону певні правила поведінки на відповідному ринку, контролювати їх виконання, виявляти порушників, застосовувати до них передбачені законом санкції, накладення яких, втім, може бути оскаржено в судовому порядку (зазвичай, адміністративного судочинства);

приватних інтересів учасників відносин ЦЕ відбувається в процесі реалізації комплексу заходів, серед яких: 1) приписи закону, що, як правило, враховують найбільш типові інтереси учасників відповідних відносин, а також диспозитивні норми закону, які дозволяють обрати найбільш оптимальний (з визначених

законом) для певної особи спосіб поведінки або відсутність вимог певної поведінки, крім заборони зловживати своїми правами та приписами закону; 2) самозахист, якщо це не суперечить вимогам закону; 3) можливість звернення до уповноважених органів у разі порушення правил на відповідному ринку, що завдали шкоди інтересам учасника ринку, споживача; 4) альтернативні способи розгляду конфліктів/спорів (якщо можливість їх застосування не суперечить закону або прямо передбачена законом, що може мати місце, зокрема, у разі вирішення спору технічного характеру за участю відповідних фахівців); 5) судовий порядок як універсальний, застосування якого може мати місце і після розгляду спору/конфлікту уповноваженими органами або застосування альтернативної процедури, якщо сторони (одна з них) не задоволені прийнятим таким органом рішенням і закон або домовленості сторін передбачають судове його оскарження.

Висвітлення порушених в цій статті проблем зумовлює необхідність визначення специфіки відносин у сфері ЦЕ та е-бізнесу як досить складних, що, своєю чергою, включають низку взаємопов'язаних відносин, а саме щодо: *телекомунікацій; радіочастотного ресурсу; електронних довірчих послуг; електронної комерції; електронної оплати* замовлених товарів, робіт, послуг; *електронного урядування* (використання уповноваженими в сфері економіки органами інформаційно-комунікаційних технологій); *використання інформаційно-комунікаційних (і насамперед – цифрових) технологій при організації та веденні бізнес-діяльності* (у процесі створення, отримання необхідних дозволів, при здійсненні управління бізнесом та встановленні договірних зв'язків для його матеріально-технічного забезпечення та реалізації результатів бізнес-діяльності тощо; *порядку вирішення конфліктів/спорів* в цій

сфері та застосування заходів впливу щодо осіб, які порушили встановлені законом та/або договором правила, включно із завданням шкоди.

Зазначені відносини регулюються низкою актів законодавства, які (серед іншого) містять норми щодо судового та досудового захисту інтересів учасників відповідного ринку. Щодо порушеної тут проблеми варто згадати лише відповідні положення ключових актів, що визначають специфіку відносин ЦЕ:

– Закон «Про телекомунікації» [18], відповідно до ст. 17 якого уповноважений в цій сфері орган - Національна комісія здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації/НКРЗІ та діє на підставі затвердженого Президентом України Положення [19], забезпечуючи державний нагляд за додержанням суб'єктами ринку законодавства про телекомунікації з відповідними повноваженнями, в тому числі щодо застосування санкцій до порушників вимог зазначеного закону (відмова в наданні чи анулювання ліцензій, вимога припинення виявленого порушення), досудового врегулювання спорів про взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж (участю представників зацікавлених сторін, фахівців у сфері телекомунікацій та експертів), а також має право звертатися до суду щодо притягнення до відповідальності, яка згідно вищезгаданого закону та Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» [20] застосовуються лише в судовому порядку, в тому числі щодо вилучення в судовому порядку (з відповідним спрямуванням до Державного бюджету України) прибутку, отриманого оператором, провайдером телекомунікацій внаслідок здійснення діяльності без повідомлення НКРЗІ та/або ліцензії, дозволу на використання номерного ресурсу, порушення встановлених цією комісією

тарифів (ст. 75). Відповідні права закріплюються і за суб'єктами ринку телекомунікацій (операторами, провайдерами телекомунікацій): на оскарження в судовому порядку рішення уповноваженого в цій сфері органу (НКРЗІ) про: відмову у видачі ліцензії (ст. 46), продовження строку її дії (ст. 49), про її анулювання (ст. 55), результатів конкурсу на отримання ліцензії (ст. 47), а також рішення з інших питань, яке не задовольняє одну із сторін (ст. 61);

– Закон України «Про радіочастотний ресурс» [21] передбачає можливість оскарження в судовому порядку рішень НКРЗІ про анулювання ліцензії на користування радіочастотним ресурсом (ст. 38), про відмову у видачі ліцензії на додаткову смугу радіочастот (ст. 39); про відмову у впровадженні нової радіотехнології з ініціативи ліцензіата - користувача радіочастотного ресурсу України (ст. 40), про анулювання дозволу на експлуатацію радіоелектронних засобів мовлення (ст. 45), а також щодо стягнення в судовому порядку понад 6-місячної заборгованості збору за користування радіочастотним ресурсом України (разом із встановленою законодавством пенєю), доходу (за винятком сплачених податків, зборів (обов'язкових платежів), отриманого користувачем радіочастотного ресурсу внаслідок користування радіочастотним ресурсом України без передбачених зазначеним Законом ліцензій та експлуатації радіоелектронних засобів та/або випромінювальних пристроїв без дозволів на експлуатацію, анулювання дозволів на експлуатацію (ст. 58);

– Закон «Про електронні довірчі послуги» [22] закріплює положення щодо: права користувачів електронних довірчих послуг на оскарження в судовому порядку дій чи бездіяльності надавачів електронних довірчих послуг та органів, що здійснюють

державне регулювання у сфері електронних довірчих послуг (ст. 12); можливості визнання судом правочину, вчиненого в електронній формі, недійсним у разі, коли під час його вчинення використовувався кваліфікований електронний підпис чи печатка, кваліфікований сертифікат якого/якої не містить відомостей, передбачених зазначеним Законом, або містить недостовірні відомості (ст. 23); рішення суду як підставу для скасування, блокування та поновлення кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів (ст. 25); права посадових осіб контролюючого органу під час здійснення заходів державного нагляду (контролю) та дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг у разі виявлення порушень зазначених вимог видавати обов'язкові для виконання кваліфікованими надавачами електронних довірчих послуг приписи про усунення виявлених порушень і визначати строк їх усунення; накладати на винних осіб адміністративні стягнення за порушення вимог Закону «Про електронні довірчі послуги» та інших нормативно-правових актів, прийнятих відповідно до цього Закону, а також звертатися до суду щодо застосування заходів реагування (ст. 34);

– Закон України «Про електронну комерцію» [23] містить згадку про органи державної влади як один з видів учасників відносин у цій сфері (ст. 6), а також положення щодо загальних засад відповідальності сторін електронного правочину та постачальника послуг проміжного характеру за невиконання договірних зобов'язань – згідно встановленого законом або договором порядку (ст. 17, 19) та щодо вирішення спорів – в порядку, визначеному законодавством (ст. 18).

В усіх вищезгаданих сферах діють уповноважені/контролюючі органи, положення про які закріплено в трьох

перших з вищенаведених законів, а четвертий («Про електронну комерцію»), на жаль, має істотні прогалини щодо цього, хоча інші акти законодавства (зокрема, Закон «Про захист прав споживачів» [24]) певним чином заповнюють цю прогалину.

У зв'язку з відсутністю узагальнених положень щодо державного регулювання, контролю та нагляду у сфері ЦЕ, варто визначитися з уповноваженими органами, що вправі розглядати конфлікти/спори, пов'язані з використанням інформаційно-комунікаційних технологій:

У сфері телекомунікацій діють: *Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації/НКРЗІ*, повноваження якої визначаються відповідним Положенням [25].

Останнє визначає цю Комісію як орган державного регулювання у низці сфер (*телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку*) та закріплює за нею повноваження як органу ліцензування, дозвільного органу, регуляторного органу та органу державного нагляду (контролю) з відповідними повноваженнями, в тому числі стосовно вирішення спірних питань (між операторами, провайдерами телекомунікацій та їх абонентами щодо розбіжності показників тривалості послуг на лічильниках телекомунікаційних послуг, що встановлюються на кінцевому обладнанні, щодо розгляду звернень споживачів), прийняття за результатами розгляду рішень з питань, що належать до її компетенції, забезпечення досудового врегулювання спорів між суб'єктами ринку телекомунікацій щодо взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж, застосування в установленому законом порядку відповідних санкцій до порушників – суб'єктів відповідних ринків у разі порушення ними умов та правил здійснення підприємницької

діяльності у сферах телекомунікації, радіочастотного ресурсу (ліцензійних умов); *Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України*, що діє на підставі відповідного Закону [25]) і при здійсненні державної політики у сферах *криптографічного та технічного захисту інформації, кіберзахисту, телекомунікацій, користування радіочастотним ресурсом України, захисту державних інформаційних ресурсів та інформації* забезпечує надання відповідних дозволів, проводить планові та позапланові перевірки з відповідним реагуванням на їх результати; вправі звертатися до суду в разі виникнення спорів з питань організації спеціального зв'язку та захисту інформації, криптографічного та технічного захисту державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом, спорів у сфері електронних довірчих послуг, а також у разі виникнення інших спорів у порядку, встановленому законом; *Адміністрація Держспецзв'язку* як Центральний орган виконавчої влади із спеціальним статусом, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сферах організації спеціального зв'язку, захисту інформації, телекомунікацій та користування радіочастотним ресурсом України та діє на підставі затвердженого Урядом Положення [26], відповідно до якого *вправі*: проводити планові та позапланові перевірки (зокрема щодо додержання ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання послуг у галузі криптографічного і технічного захисту інформації на підприємствах, в установах і організаціях, а також умов проведення робіт з технічного захисту інформації для власних потреб в державних органах, органах місцевого самоврядування, органах управління Збройних Сил та інших військових формувань, утворених відповідно до закону, правоохоронних органах);

застосовувати адміністративно-господарські санкції, в тому числі зупиняти дію низки документів (*експертних висновків*, виданих за результатами державної експертизи у сфері технічного та криптографічного захисту інформації, *свідощів про допуск до експлуатації* засобів криптографічного захисту інформації, криптографічних алгоритмів, засобів, комплексів та систем спеціального зв'язку, які призначені для захисту державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом, і криптографічних алгоритмів, *декларацій та атестатів відповідності* комплексних систем захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах та ін.) або скасовувати їх в установленому порядку; звертатися до суду в разі виникнення спорів з питань організації спеціального зв'язку та захисту інформації, криптографічного та технічного захисту державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом, спорів у сфері електронних довірчих послуг, а також у разі виникнення інших спорів у порядку, встановленому законом.

У сфері електронних довірчих послуг діють як вищезгадані (Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України, Адміністрація Держспецзв'язку), так і Міністерство юстиції України. За двома першими з названих органів закріплено: *завдання* щодо участі у формуванні та реалізації державної політики у сферах електронного документообігу (в частині захисту інформації державних органів та органів місцевого самоврядування), електронної ідентифікації (з використанням електронних довірчих послуг), електронних довірчих послуг (у частині встановлення вимог з безпеки та захисту інформації під час надання та використання електронних довірчих послуг, контролю за дотриманням

вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг); низка відповідних обов'язків (встановлення вимог з безпеки та захисту інформації до кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг та їхніх відокремлених пунктів реєстрації; контроль за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг; проведення планових та позапланових перевірок кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг, їхніх відокремлених пунктів реєстрації, засвідчувального центру, центрального засвідчувального органу щодо дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг); а також *право* звертатися до суду в разі виникнення спорів у сфері електронних довірчих послуг. *Мінюст України* згідно із Законом «Про електронні довірчі послуги» [22, ст. 7] та відповідним Положенням [27] виконує низку завдань (в їх числі: створення умов для функціонування суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг і відповідно - надання адміністративної послуги шляхом внесення юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, які мають намір надавати електронні довірчі послуги, до Довірчого списку; здійснення державного регулювання з питань електронної ідентифікації з використанням електронних довірчих послуг) та повноважень (в їх числі: проведення оцінки стану розвитку сфери електронних довірчих послуг за результатами аналізу інформації про діяльність надавачів електронних довірчих послуг та засвідчувального центру; застосування до порушників відповідних заходів впливу: прийняття рішення про виключення кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг з Довірчого списку, скасування, блокування кваліфікованих сертифікатів відкритих

ключів у передбачених згаданим Законом випадках)¹.

У разі порушення вимог спеціального закону, що регулює відносини на певному ринку ЦЕ і закріплює повноваження відповідного органу державного регулювання/контролю, застосовується за загальним правилом адміністративно-судовий порядок розгляду конфлікту/спору, а в певних, визначених законом випадках, - судовий (зокрема, виключно за рішенням суду може бути зупинене повністю або частково виробництво (виготовлення) або реалізація продукції, виконання робіт, надання послуг суб'єктами господарювання [20, ч. 5 ст. 4]). Застосування уповноваженим органом передбачених законом санкцій або його звернення до суду щодо їх застосування за порушення встановлених законом вимог може відбуватися незалежно від наявності заяви сторони, що зазнала втрат від такого порушення. Ініціатива щодо виявлення порушення та застосування до порушника встановлених санкцій може належати уповноваженому/контролюючому органу або учаснику відповідних відносин, права та законні інтереси якого було порушено, а рішення щодо застосування таким органом передбачених законом санкцій може бути оскаржено заінтересованою особою (зазвичай, порушником, до якого такі санкції мають застосовуватися) до суду адміністративної юрисдикції.

Сфера електронної комерції може діяти за умови надання відповідних телекомунікаційних і електронних довірчих

¹ Згідно з Положенням про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 (URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP190856.html (дата звернення: 09.10.2019) останнє має виконувати функції центрального засвідчувального органу, проте це положення набирає чинності одночасно з набранням чинності актом Кабінету Міністрів України про перехід функцій центрального засвідчувального органу від Міністерства юстиції.

послуг, а, отже, розгляд пов'язаних з цим конфліктів/спорів здійснюється вищезгаданими уповноваженими органами, які діють у відповідних сферах, та судами. Крім того, для цієї сфери характерне і традиційне для торгівлі як такої порушення прав споживачів у разі замовлення та/або придбання ними через Інтернет-магазини та/або торговельні Інтернет-платформи різноманітних товарів. Основні положення щодо захисту прав споживачів в зазначеній сфері визначаються відповідним нормативним актом – Законом «Про захист прав споживачів» [24], що передбачено ст. 8 Закону «Про електронну комерцію» [23], а уповноваженим з цих питань органом є Держспоживзахист – Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, що діє на підставі відповідного Положення [28]. Проте фактичне підпорядкування цієї служби Міністерству аграрної політики та продовольства (Мінагрополітики), як і її назва, свідчать про орієнтацію на захист прав споживачів продуктів харчування. Відсутність у цієї служби реальних можливостей (включно з відповідними повноваженнями, фахівцями, що знаються і на цифрових технологіях, і на різноманітних групах товарів, торгівля якими здійснюється через мережі Інтернет, малоефективну процедуру застосування санкцій) спричинює низьку ефективність її діяльності. В Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [29] визнається складність та довготривалість механізму розгляду скарг споживачів в Україні, відсутність системи реалізації європейського принципу презумпції невинності споживача, доступної та прозорої системи досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень і, відповідно, необхідність створення умов для ефективного, доступного і оперативного

досудового/альтернативного врегулювання споживчих спорів, забезпечення спрощеної процедури судового розгляду таких спорів та можливості подання колективних/групових спорів споживачів. Відтак, вплив на порушників прав споживачів у сфері е-торгівлі є малоефективним через відсутність дієвого механізму, який дав би можливість споживачеві самостійно відстоювати свої права або звертатися по допомогу до уповноважених органів. Захист прав споживачів в Україні ще не став пріоритетом для держави, попри проголошення [29] важливості цієї проблеми, адже споживачами є всі громадяни, а бізнес-виробниками та посередниками – лише їх частина, прибуток якої забезпечують споживачі.

Особливості захисту прав споживачів у сфері ЦЕ пов'язані із специфікою е-торгівлі (застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій), що, своєю чергою, зумовлює і відповідні вимоги: а) наявність уповноважених органів, що опікуються певними питаннями застосування таких технологій у сфері економіки, та наявність у них права застосовувати до порушників у визначених законом випадках адміністративно-господарські санкції; б) обов'язковість досудового розгляду конфлікту/спору, якщо він прямо чи опосередковано пов'язаний з використанням згаданих технологій; в) можливість оскарження рішень уповноважених органів до вищестоящего органу чи до суду; г) право уповноважених органів безпосередньо звертатися до суду у разі відмови порушника виконати припис такого органу щодо припинення порушення чи сплати санкцій, а також у випадках, коли закон передбачає виключно судовий порядок застосування окремих їх видів (зокрема, щодо припинення повністю чи частково виробництва (виготовлення) або реалізації продукції, виконання робіт, надання послуг суб'єктами господарювання [20, ч. 5 ст. 4]. Разом з тим,

завдання цифровізації економічної та інших сфер суспільного буття [1] сприймається державними органами та суб'єктами господарювання однобоко: головне – цифровізувати економічну та інші сфери суспільного буття, а споживачі – з різними цифровими можливостями (в т.ч. з їх браком або повною їх відсутністю у значної частини громадян) – питання другорядне. Ігноруються відповідні положення в актах ЄС (зокрема, в Директиві «Про електронну комерцію» [31]) положення про *необхідність створення державою контактних пунктів, доступних принаймні за допомогою електронних засобів, з яких одержувачі послуг та постачальники послуг можуть отримати відповідну інформаційну допомогу* (загальну інформацію як про контрактні права та обов'язки, так і про механізми подання скарг та відшкодування збитків у випадку спорів, включаючи практичні аспекти, залучені при використанні таких механізмів; детальну інформацію про органи, об'єднання чи організації, з яких вони можуть отримати подальшу інформацію чи практичну допомогу, а також про ефективні досудові механізми розгляду спорів, в т.ч. найбільш адекватних ЦЕ – он-лайн процедур.

Такі процедури врегулювання/вирішення конфліктів/спорів для України є новими і, на жаль, значною мірою (крім окремих положень щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій уповноваженими органами та судами) проігнорованими законодавцем. Натомість практика намагається заповнити цю прогалину, про що свідчить досвід Одеси щодо спроб застосування подібних процедур [7], проте вони ще далекі від згаданого зарубіжного досвіду (ЄС [5; 6] та канадського, зокрема [4]).

В цілому закріплене у відповідному Законі [30] прагнення України адаптувати своє законодавство до права ЄС на практиці реалізується слабо, про що свідчать

проігноровані українським законодавством вищезгадані положення Директиви «Про електронну комерцію», а також відсутність у вітчизняному законодавстві положень щодо альтернативних процедур врегулювання/розгляду конфліктів/спорів в режимі он-лайн, передбачених низкою актів ЄС і, першу чергу, Регламентом № 524/2013 «Про врегулювання спорів за участю споживачів онлайн» (далі - Регламент № 524/2013 [5]) Директивою № 2013/11 «Про альтернативне вирішення спорів за участю споживачів» (далі – Директива № 2013/11 [6]).

Електронне (або он-лайн/Online Dispute Resolution, далі – ODR) вирішення спорів, порядок якого регулюється згаданими актами ЄС, – це сукупність методів врегулювання спорів (конфліктів) із застосуванням Інтернет-технологій, що належить до одного з видів альтернативного вирішення спорів. За прийнятою в ЄС термінологією [5; 6] он-лайн вирішення спорів (ODR) є одним з видів альтернативних способів вирішення спорів (ADR), яка проводиться повністю в режимі онлайн. Власне, подібна (он-лайн) процедура може використовуватися і за традиційних способів – уповноваженими органами та/або судом, а, отже, її можна вважати специфічною процедурою вирішення спорів/врегулювання конфліктів, що може використовуватися самостійно як вид ADR, а також при розгляді певних категорій спорів уповноваженими органами та судом. Разом з тим, в чистому вигляді он-лайн процедури поки що використовуються як альтернативні традиційним, за окремими винятками, що все ще (принаймні в нашій країні) залишаються пілотними проектами.

З огляду на відсутність в Україні більш-менш ґрунтовного регулювання порядку застосування таких процедур, варто звернутися до досвіду ЄС і, зокрема, до положень вищезгаданих Регламенту і

Директиви, на короткій характеристиці яких варто зупинитися.

Регламент № 524/2013, розроблений Європейською комісією з метою надання допомоги он-лайн-споживачам і он-лайн-продавцям вирішити свої договірні спори поза судом, за низькою ціною, простим і швидким способом:

– застосовується до позасудового розгляду спорів на базі платформи ODR щодо договірних зобов'язань, які ґрунтуються на онлайн-контрактах про продаж чи обслуговування (надання послуг);

– платформа ODR – це інтерактивний веб-сайт, доступ до якого можна отримати в електронному вигляді і безкоштовно на всіх офіційних мовах ЄС, а Комісія забезпечує доступність цієї платформи через свої веб-сайти, що надають відповідну інформацію громадянам та підприємствам ЄС;

– платформа ODR забезпечує: надання скарги в електронній формі; повідомлення відповідача про скаргу; ідентифікацію компетентного об'єкта дорожнього перевезення небезпечних вантажів (ДОПНВ) і передання йому скарги; безоплатне пропонування сторонам та підрозділам ДОПНВ електронних інструментів ведення справ щодо розгляду спорів через платформу ODR та переклад необхідної для цього інформації; забезпечення сторонам можливість надання відповідної (необхідної для розгляду спору) інформації в електронній формі; систему зворотного зв'язку, що дозволяє сторонам висловлювати свої погляди на функціонування платформи ODR, на об'єкт ADR; інтерактивне керівництво про порядок подання скарг через платформу ODR; інформацію про пункти ODR та їх контактні дані; статистичні відомості про результати розгляду спорів, що були передані суб'єктам ДОПНВ через платформу ODR; об'єкти ДОПНВ – доступні та прозорі організації з вирішення спорів із застосуванням процедури ADR, які

створюються на довгостроковій основі для вирішення спорів, мають бути зареєстрованими в електронній формі на платформі ODR і відповідати вимогам Директиви № 2013/11, зокрема ст. 20 (2);

– контактні пункти ODR надають підтримку у вирішенні спорів, зумовлених скаргами, які подаються через платформу ODR, і надають сторонам допомогу (зазвичай інформаційного характеру) щодо їх права та обов'язки за договорами продажу та обслуговування, про функціонування платформи ODR, щодо процесуальних норм, що застосовуються суб'єктами ДОПНВ; про інші способи вирішення спору, якщо останній не може розглядатися з використанням платформи ODR;

– процедура розгляду спорів: подання скарги в електронній формі, що має відповідати вимогам ст. 8 Регламенту; обробка скарги (якщо дотримані встановлені вимоги) та передання відповідачеві скарги та передбачених ст. 9 Регламенту відомостей (в т.ч. щодо погодження сторонами об'єкта ADR), інформації про об'єкт/об'єкти ДОПНВ, що мають повноваження на розгляд скарги, якщо такі були зазначені в поданій скарзі або визначені платформою ODR; отримана від сторони-відповідача необхідна для розгляду спору інформації без затримки передається платформою ODR стороні-позивачу, а також автоматично і без затримки скарга передається погодженому сторонами об'єкту ДОПНВ;

– розгляд спору: організація/об'єкт ДОПНВ в обумовлені в ст. 8 Директиви 2013/11 / EU строки має завершити процедуру, не вимагаючи фізичної присутності сторін або їх представників, якщо лише процедурні правила не передбачають таку можливість і сторони не погоджуються; без затримки передати платформі ODR відповідну інформацію (про: дату отримання скарги; предмет спору; дату завершення та результат процедури ADR);

– передбачена ст. 11 Регламенту інформації зберігається в базі даних із забезпеченням їх конфіденційності та безпеки, а доступ до неї надається для визначених цим актом цілей (ст. 10) і лише: а) об'єкту ДОПНВ, якому передається спір в установленому Регламентом порядку; б) контактним пунктам ODR відповідно до цілей їх діяльності; в) та з метою контролю за використанням та функціонуванням платформи ODR; персональні відомості зберігається в базі даних лише протягом часу, необхідного для дотримання цілей, для яких вони були зібрані, і для забезпечення доступу суб'єктів спору до своїх особистих даних з метою реалізації своїх прав; такі відомості обов'язково мають бути автоматично видалені з бази даних не пізніше як через шість місяців після дати розгляду спору на платформі ODR;

– поінформування споживачів: відповідно до ст.14 Регламенту створені в межах ЄС (а) торговці, що беруть участь в он-лайн контрактах на продаж чи обслуговування (надання послуг), та (б) торгові майданчики, що мають надавати на своїх веб-сайтах легко доступне для споживачів електронне посилання на платформу ODR, а також зазначати адреси своєї електронної пошти;

– за недотримання вимог зазначеного Регламенту відповідно до його ст. 18 держави-члени ЄС мають встановити ефективні, пропорційні та стримуючі штрафні санкції та забезпечувати ефективні заходи щодо їх застосування на базі платформи ODR.

Подібне регулювання в Україні відсутнє, попри проголошення завдання адаптації українського законодавства до права ЄС [31]. Загалом справа щодо способів врегулювання/вирішення конфліктів/спорів у сфері ЦЕ виглядає так: з першого погляду згадана в Директиві про електронну комерцію специфіка ніби врахована

(застосовується і позасудовий порядок, що забезпечується компетентними органами, і судовий). Проте альтернативні позасудові процедури, особливо їх он-лайн різновид, поки що не сприйняті, як і способи забезпечення подолання цифрової нерівності шляхом забезпечення учасників ринку (особливо найбільш вразливих з них – споживачів) відповідною інформацією щодо їх цифрових прав та порядку їх реалізації.

Виходячи з того, що у відносинах ЦЕ виникають специфічні спори, предмет яких пов'язаний із діями суб'єктів, яким належить забезпечувати функціонування системи публічних реєстрів, фактори їх спричинення потребують налізу. Так, перш за все, конкретизації потребує тлумачення судами цілеспрямованих дій, які поймаються зловживанням контрольними повноваженнями з боку утримувача реєстрів. Наприклад, починаючи із 2011 року Уряд України почав приймати певну звітність від бізнесу, в тому числі щодо ПДВ, через мережу Інтернет. Але довгий час (майже п'ять років) система електронного адміністрування податку на додану вартість була фактором виникнення суперечок та спорів між Фіскальною службою України та суб'єктами господарювання. Суперечки та спори спричиняла вимога щодо способу та окремих процедур внесення відомостей, що містяться у податковій накладній та/або розрахунку коригування, до Реєстру. Зокрема, щодо подання накладної протягом операційного дня, що було не виправданим ані з технічних, ані з внутрішньо-організаційних можливостей. Штрафні санкції за порушення встановленого терміну паралізували діяльність багатьох підприємців. Технічні негаразди внаслідок перевантаження системи Утримувача Реєстру не відміняли нарахування штрафних санкцій. Лише наприкінці 2016 року було визнано вади узгодження нормативної та саморегульованої частин цього контрольного

заходу. Він був визнаний таким, що суперечить принципу проведення результативних та ефективних контрольних дій. Як наслідок, зазначений термін було змінено на більший. Згодом предметом вдосконалення став й сам Порядок ведення Єдиного реєстру податкових накладних. В ньому реєстраційні дії вже були адаптовані до цілі – попередження суперечок та спорів, що спричинялися автентифікованими у реєстрі діями публічного реєстратора щодо реєстрації об'єкта реєстру та внесення даних (змін до них) про зареєстрований об'єкт.

Зазнали критики на офіційному рівні (Міністром фінансів України О.Маркаровою) причини відмови у прийнятті податкової накладної та/або розрахунку коригування до реєстрації. Дійсно, вони були сформовані у не виправдано загальному стилі. Зокрема, підставою для блокування та нерозміщення накладної у Реєстрі були: 1) наявність помилок ; 2) відсутність в Реєстрі відомостей, що містяться у податковій накладній, яка коригується; 3) факт реєстрації податкової накладної та/або розрахунку коригування з такими ж реквізитами. Ці підстави ставали фактором негативного впливу щодо виникнення спорів та суперечок.

Також визнання на офіційному рівні (Міністром юстиції України Д.Малюскою) наявності недоліків програмного забезпечення, яке використовує держава, при утворенні та веденні публічних реєстрів, передбачає подолання фактору негативного впливу на зростання обсягу спірних прав користувачів реєстрової інформації.

Відомо, що врегулювання/вирішення конфліктів/спорів щодо спектру можливостей користування відомостями публічних реєстрів та доступу до них характеризується присутністю в таких відносинах публічного інтересу/інтересів. Тому реформування системи публічних реєстрів призводить до визнання

необхідності глибоких законодавчих змін. Зокрема, потребується закріпити у єдиному спеціальному законодавчому акті систему органів та суб'єктів, які здійснюють повноваження у сфері публічних електронних реєстрів; вимоги до реєстрової інформації та реєстрових даних, їх статусу, форм, складу, створення, зберігання та використання; засади створення, ведення, взаємодії, адміністрування, модернізації, реорганізації та ліквідації публічних електронних реєстрів; засади контролю, державного нагляду та відповідальності в сфері публічних електронних реєстрів. Такий підхід вже започатковано у проекті Закону України «Про публічні електронні реєстри».

У ст. 8 даного проекту передбачена система органів та суб'єктів, яким буде надаватися право або/та обов'язок здійснювати повноваження у сфері поводження із публічними електронними реєстрами. Це - Кабінет Міністрів України; центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів; центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів; центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику із здійснення державного нагляду (контролю) у сфері формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів; держателі реєстрів; суб'єкти ведення реєстрів; територіальні органи центральних органів виконавчої влади; акредитовані суб'єкти; публічні реєстратори; створювачі; технічні адміністратори реєстрів. [32, ст. 8].

У статтях 9-17 зазначеного законопроекту конкретизовано їх повноваження та визначено можливості публічних реєстраторів, створювачів,

технічних адміністраторів реєстрів. Це необхідно для того, щоб суб'єкт реєстраційних дій, у випадку, якщо вони стануть предметом спірних відносин щодо моніторингу, охорони та захисту інформаційних ресурсів публічних реєстрів, був чітко означений в аспекті оцінки правомірності його дій. Тобто – за критерієм відповідності повноваженням та функціональним можливостям.

Але коло потенційних представників публічного інтересу/інтересів у спірних відносинах щодо моніторингу, охорони та захисту інформаційних ресурсів публічних реєстрів не вичерпується лише системою суб'єктів здійснення повноважень у сфері поведінки із публічними електронними реєстрами.

Потребу уточнення кола суб'єктів незалежного моніторингу публічних реєстрів задовольняє світова практика. Наприклад, відомо, що у процесі перевірки достовірності інформації про кінцевих бенефіціарних власників виникають конфлікти/спори щодо тестування громадськими організаціями Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (ЄДР) в частині внесення відомостей про бенефіціарних власників. Самостійною стороною конфліктів/спорів визнаються суб'єкти незалежного моніторингу з оцінки ефективності механізму перевірки інформації про бенефіціарних власників (громадські організації). В Україні активним підписантом дорожньої карти запровадження механізму перевірки достовірності інформації про кінцевих бенефіціарних власників «До 100% Вірно» стала Громадська організація «Разом проти корупції». Світова практика та законодавча політика України дозволяють виокремлювати таких суб'єктів незалежного моніторингу як саморегульвні організації та громадські організації.

Проектом Закону України «Про саморегульвні організації» передбачається закріпити зобов'язання «вести реєстр членів саморегульвної організації та забезпечувати відкритість і загальнодоступність відомостей, що містяться в ньому» [33, ст.25, ст.27].

У проекті Закону України «Про публічні електронні реєстри» прямо передбачена причетність саморегульвних організацій до статусу акредитованого суб'єкту.

Акредитованим суб'єктом є юридична особа публічного або приватного права, фізична особа-підприємець, фізична особа, що здійснює незалежну професійну діяльність, або саморегульвна організація, які у випадках та обсязі, визначених законом, здійснюють ведення публічних електронних реєстрів [32, ст. 2].

У складі поняття публічного електронного реєстру як інформаційно-комунікаційної системи, що знаходиться у державній або комунальній власності, у законопроекті пропонується, що «у випадках, коли виконання певних функцій покладено законом на саморегульвні організації – у власності відповідної саморегульвної організації» [32, ст. 2].

Власник забезпечує збирання, накопичення, обробку, захист, облік та надання реєстрової інформації. Зазначені функції, у сукупності багатьох своїх елементів, підпадають під поняття моніторингу інформаційних ресурсів публічних реєстрів. Саморегульвні організації можна визнавати одним з базових суб'єктів інституту незалежного моніторингу. Отже узагальнений виконавач моніторинговий дій не вичерпується лише системою суб'єктів здійснення повноважень у сфері поведінки із публічними електронними реєстрами. Таким чином доцільно розглядати дві класифікаційні групи, які об'єднують виконавачів моніторингу. До першої слід віднести

систему суб'єктів здійснення повноважень у сфері публічних електронних реєстрів. Її представляють органи виконавчої влади всіх рівнів ієрархії, які забезпечують формування та/або реалізацію державної політики у сфері створення, функціонування і використання національних електронних інформаційних ресурсів; центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику із здійснення державного нагляду (контролю) у сфері формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів; держателі реєстрів; суб'єкти ведення реєстрів (в тому числі акредитовані суб'єкти); публічні реєстратори; створювачі; технічні адміністратори реєстрів). Другу групу представляють саморегулювні організації та громадські організації. На відміну від першої групи, друга вміщує коло суб'єктів незалежного моніторингу публічних реєстрів. Всі вони є потенційними представниками публічного інтересу/інтересів у спірних відносинах щодо моніторингу, охорони та захисту інформаційних ресурсів публічних реєстрів.

Специфіка окремих категорій спорів/конфліктів визначається шляхом аналізу їх предмета для обрання способу їх врегулювання/вирішення. Новою проблемою, яка потребує розв'язання, стає співставлення предмету конфліктів/спорів з об'єктом реєстрів. У законопроекті об'єктами реєстрів пропонується визнавати: фізичні особи та їх об'єднання, юридичні особи; землі та земельні ділянки із розташованими на них об'єктами нерухомого майна; окремі спеціальні статуси фізичних осіб та їх об'єднань, юридичних осіб, громадських формувань; сертифікати, ліцензії, декларації, повідомлення, дозволи, інші документи дозвільного характеру; природні ресурси; правові режими використання і забудови територій та окремих об'єктів; рухоме майно, яке відповідно до закону є об'єктом державного

обліку; майнові та немайнові права, їх обмеження та обтяження; нормативно-правові акти, нормативні акти та документи технічного характеру, судові рішення, виконавчі документи, довіреності; інші.

Ідентифікація об'єктів реєстрів здійснюється за допомогою реєстрових номерів, що автоматично присвоюються їм під час їхньої реєстрації у відповідних реєстрах [33, ст. 5]. Перелік об'єктів реєстрів визначено достатньо повно, аби запобігти пробільності при визначенні предмету конфліктів/спорів, і він не є вичерпним.

Внаслідок того, що значний обсяг інформації про бенефіціарних власників в Україні визнається фіскальними органами неповною та викривленою, потребує розвитку механізм перевірки інформації про бенефіціарних власників в Україні з боку громадських організацій. У процесі перевірки достовірності інформації про кінцевих бенефіціарних власників виникають конфлікти/спори щодо тестування громадськими організаціями Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (ЄДР) в частині внесення неповних, помилкових та викривлених відомостей про бенефіціарних власників.

Визначення загальних засад юридичної відповідальності у сфері реєстрів на законодавчому рівні позитивно впливає на підвищення ефективності механізму перевірки інформації про бенефіціарних власників в Україні. Розробники законопроекту пов'язують її настання не лише із неправомірними діями, але й - з бездіяльністю.

Основними суб'єктами відповідальності пропонується визнавати створювача реєстру, публічного реєстратора, суб'єктів ведення реєстрів, держателів та технічних адміністраторів реєстрів [32, ст. 51-52].

Вирішення порушеної тут проблеми вбачається в закріпленні в кодифікованому

акті про ЦЕ (ними може бути Закон про ЦЕ або Кодекс ЦЕ [34, с. 83]):

– системи уповноважених у сфері ЦЕ органів з чітким розмежуванням між ними повноважень щодо контролю за певним сегментом ЦЕ з метою виявлення порушень (в тому числі на підставі звернень потерпілих учасників ринку), застосування до порушників передбачених таким актом санкцій з можливістю оскарження подібних рішень в судовому порядку;

– визначення у вищезгаданій системі ключового органу, що має координувати діяльність інших уповноважених у сфері ЦЕ органів, та забезпечувати функціонування подібної до тієї, що використовується в ЄС, платформи ODR;

– визначення порядку врегулювання/вирішення конфліктів/спорів на базі зазначеної платформи в режимі онлайн з урахуванням положень згаданих Регламенту та Директиви ЄС, що передбачають можливість використання такої процедури та регулюють порядок її застосування;

– закріпити заходи щодо подолання цифрової нерівності у сфері ЦЕ шляхом покладення обов'язків на уповноважені органи та суб'єктів е-бізнесу щодо інформування учасників відносин ЦЕ (і насамперед, споживачів) щодо їх цифрових прав, порядку їх реалізації та особливості застосування щодо певних процесів (при замовленні товарів/робіт, послуг, при їх оплаті, вимоги повернення неякісного/некомплектного товару, поданні скарги у разі порушення прав та законних інтересів, оскарженні рішень уповноважених органів тощо).

Література:

1. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018–2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації: Схвалена Розпорядженням Кабінету

Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80/page2> (дата звернення: 17.02.2018).

2. Про судоустрій і статус суддів: Закон України від 02.06.2016 р. // Відомості Верховної Ради України. 2016. № 31. Ст. 545.

3. Концепція розвитку електронного урядування в Україні, затв. Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 вересня 2017 р. № 649-р. // Офіційний вісник України. 2017. № 78.

4. Голова Civil Resolution Tribunal презентувала ВРП досвід створення першого у світі суду, де усі спори вирішуються в онлайн-режимі // URL : <http://www.vru.gov.ua/news/3276> (дата звернення 22.08.2019).

5. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). // URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> (дата звернення: 22.08.2019)

6. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) // URL : <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF>(дата звернення: 22.08.2019).

7. Вирішення спорів у режимі онлайн: Київський районний суд Одеси може стати пілотним судом для впровадження онлайн-правосуддя // URL : <https://lexinform.com.ua/sudova-praktyka/odeskyj-sud-vyrishuvatyme-sporov-onlajn-rezhymi/>(дата звернення: 22.08.2019).

8. Гогілашвили Е. Украинский стартап дня: онлайн-платформа по разрешению споров Pinky Solutions // URL : <https://bit.ua/2017/11/ukrainskij-startap-dnya-onlajn-platforma-po-razresheniyu-sporov-pinky-solutions/> (дата звернення: 22.08.2019).

9. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в Інтернет-торгівлі / М. М. Кузьміна // Право та інновації. – 2014. - № 3(7). – С. 36-42.

10. Язвінська О. М. Цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства про



захист прав споживачів / О. М. Язвінська // Економіка та управління на транспорті. - 2016. - Вип. 2. - С. 255–261.

11. Желіховський В. Поширення електронної комерції в Україні / Желіховський В. // URL : <http://ippi.org.ua/sites/default/files/07zveku.pdf> (дата звернення 27.01.2019).

12. Титамир О. Чому в Україні захист прав споживачів є здебільшого фіктивним? // URL: <https://delo.ua/opinions/chomu-v-ukrajini-zahist-prav-spozhyvachiv-je-zde-352134/> (дата звернення 13.05.2019).

13. Шаблієнко А.С. Основні проблемні питання адміністративно-правового регулювання у сфері електронної комерції // URL : <http://applaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/4-10-2015/item/351-osnovni-problemni-pytannya-administratyvno-pravovoho-rehulyuvannya-u-sferi-elektronnoyi-komertsiyi-shabliienko-a-s> (дата звернення 07.05.2019).

14. Юридична відповідальність за правопорушення в інформаційній сфері та основи інформаційної деліктології: монографія / І. В. Арістова, О. А. Баранов, О. П. Дзьобань та ін.; за заг. ред. проф. К. І. Беякова. Київ: КВЦ, 2019. 344 с.

15. Вінник О.М. Особливості врегулювання конфліктів/ спорів у сфері цифрової економіки та електронного бізнесу // Підприємництво, господарство і право. 2019. № 6. С. 73-80.

16. Полатай В. Ю. Вирішення спорів у мережі Інтернет. Альтернативний спосіб // URL: <http://dSPACE.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/9803/2/Polatay.pdf> (дата звернення 13.06.2019).

17. Закон України від 5 квітня 2007 року «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2007, № 29, ст.389.

18. Закон України від 1 червня 2000 року «Про радіочастотний ресурс України» // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2000, № 36, ст.298.

19. Закон України від 5 жовтня 2017 року «Про електронні довірчі послуги» // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 45, ст.400.

20. Закон України від 3 вересня 2015 року «Про електронну комерцію» // Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 45, ст.410.

21. Закон України від 12 травня 1991 року Про захист прав споживачів // Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, № 30, ст.379.

22. Закон України від 23 лютого 2006 року «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України» // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2006, № 30, ст.258)

23. Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 3 вересня 2014 р. № 411 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/411-2014-%D0%BF> (дата звернення 22.05.2019).

24. Положення про Міністерство юстиції України: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 2 липня 2014 р. № 228 // URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/228-2014-%D0%BF> (дата звернення 13.05.2019).

25. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF> (дата звернення 13.05.2019).

26. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року: схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29 березня 2017 р. № 217-р // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80> (дата звернення 13.05.2019).

27. Закон України від 18 березня 2004 року «Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу» // Відомості Верховної Ради України (ВВР), 2004, N 29, ст.367.

28. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію») від 8 червня 2000 року // URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_224 (дата звернення: 15.05.2019).

29. Про публічні електронні реєстри: Проект Закону України від 10 вересня 2019 року №2110 [Електронний ресурс] / Офіційний веб-портал Верховної Ради України. – Режим доступу: https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webpr0c4_1?pf3511=66772.



30. Про саморегульвні організації: Проект Закону України від 28 грудня 2018 року [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. – Режим доступу: <http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=88fc1385-de5f-43d2-b195-440bd373b6b9&title=ProektZakonuUkrainiproSamo regulivniOrganizatsii>

31. Вінник О. М. Правове забезпечення цифрової економіки та електронного бізнесу. Монографія. – К.: Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г.Бурчака НАПрН України. 2018. 212 с.

References:

1. Kontsepsiya rozvytku tsyfrovoyi ekonomiky ta suspil'stva Ukrayiny na 2018–2020 roky ta zatverdzhennya planu zakhodiv shchodo yiyi realizatsiyi: Skhvalena Rozporyadzhenniam Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 17 sichnya 2018 r. № 67-r. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80/page2> (data zvernennya: 17.02.2018).

2. Pro sudoustriy i status suddiv: Zakon Ukrayiny vid 02.06.2016 r. // Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny. 2016. № 31. St. 545.

3. Kontsepsiya rozvytku elektronnoho uryaduvannya v Ukrayini, zatv. Rozporyadzhenniam Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 20 veresnya 2017 r. № 649-r. // Ofitsiyyny visnyk Ukrayiny. 2017. № 78.

4. Holova Civil Resolution Tribunal prezentovala VRP dosvid stvorennya pershoho u sviti sudu, de usi spory vyrishuyut'sya v onlayn-rezhymi // URL : <http://www.vru.gov.ua/news/3276> (data zvernennya 22.08.2019)

5. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). // URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> (data zvernennya: 22.08.2019)

6. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and

Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) // URL : [https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF\(data zvernennya: 22.08.2019\).](https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF(data zvernennya: 22.08.2019).)

7. Vyrishennya sporiv u rezhymi onlayn: Kyiviv'sky rayonnyy sud Odesy mozhe staty pilotnym sudom dlya vprovadzhennya onlayn-pravosuddya // URL : <https://lexinform.com.ua/sudova-praktyka/odeskyj-sud-vyrishuvatyme-sporyv-onlajn-rezhymi/> (data zvernennya: 22.08.2019).

8. Hohylashvyly E. Ukraynskyy startap dnya: onlayn-platforma po razreshenyyu sporov Pinky Solutions // URL : <https://bit.ua/2017/11/ukrainskij-startap-dnya-onlajn-platforma-po-razresheniyu-sporov-pinky-solutions/> (data zvernennya: 22.08.2019).

9. Kuz'mina M. M. Pravove rehulyuvannya zakhystu prav spozhyvachiv v Internet-torhivli / M. M. Kuz'mina // Pravo ta innovatsiyi. – 2014. - № 3(7). – S. 36-42.

10. Yazvins'ka O. M. Tsyvil'no-pravova vidpovidal'nist' za porushennya zakonodavstva pro zakhyst prav spozhyvachiv / O. M. Yazvins'ka // Ekonomika ta upravlinnya na transporti. - 2016. - Vyp. 2. - S. 255–261.

11. Zhelikhov's'ky V. Poshyrennya elektronnoyi komertsiyi v Ukrayini / Zhelikhov's'ky V. // URL : <http://ippi.org.ua/sites/default/files/07zveku.pdf> (data zvernennya 27.01.2019).

12. Tytamy O. Chomu v Ukrayini zakhyst prav spozhyvachiv ye zdebil'shoho fiktyvnyy? // URL:<https://delo.ua/opinions/chomu-v-ukrajini-zahist-prav-spozhyvachiv-je-zde-352134/> (data zvernennya 13.05.2019).

13. Shabliyenko A.S. Osnovni problemni pytannya administratyvno-pravovoho rehulyuvannya u sferi elektronnoyi komertsiyi // URL : <http://applaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/4-10-2015/item/351-osnovni-problemni-pytannya-administratyvno-pravovoho-rehulyuvannya-u-sferi-elektronnoyi-komertsiyi-shabliienko-a-s> (data zvernennya 07.05.2019).

14. Yurydychna vidpovidal'nist' za pravoporushennya v informatsiyini sferi ta osnovy informatsiyanoi deliktolohiyi: monohrafiya / I. V. Aristova, O. A. Baranov, O. P. Dz'oban' ta in.; za zah. red. prof. K. I. Byelyakova. Kyiv: KVITS., 2019. 344 s.



15. Vinnyk O.M. Osoblyvosti vrehulyuvannya konfliktiv/ sporiv u sferi tsyfrovoyi ekonomiky ta elektronnoho biznesu // Pidpryyemnytstvo, hospodarstvo i pravo. 2019. № 6. S. 73-80.

16. Polatay V. YU. Vyrishennya sporiv u merezhi Internet. Al'ternatyvnyy sposib // URL: <http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/9803/2/Polatay.pdf> (data zvernennya 13.06.2019).

17. Zakon Ukrayiny vid 5 kvitnya 2007 roku «Pro osnovni zasady derzhavnoho nahlyadu (kontrolyu) u sferi hospodars'koyi diyal'nosti» // Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny (VVR), 2007, № 29, st.389.

18. Zakon Ukrayiny vid 1 chervnya 2000 roku «Pro radiochastotnyy resurs Ukrayiny» // Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny (VVR), 2000, № 36, st.298.

19. Zakon Ukrayiny vid 5 zhovtnya 2017 roku «Pro elektronni dovirchi posluhy» // Vidomosti Verkhovnoyi Rady (VVR), 2017, № 45, st.400.

20. Zakon Ukrayiny vid 3 veresnya 2015 roku «Pro elektronnu komertsiyu» // Vidomosti Verkhovnoyi Rady (VVR), 2015, № 45, st.410.

21. Zakon Ukrayiny vid 12 travnya 1991 roku Pro zakhyst prav spozhyvachiv // Vidomosti Verkhovnoyi Rady URSR (VVR), 1991, № 30, st.379.

22. Zakon Ukrayiny vid 23 lyutoho 2006 roku «Pro Derzhavnu sluzhbu spetsial'noho zv'yazku ta zakhystu informatsiyi Ukrayiny» // Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny (VVR), 2006, № 30, st.258)

23. Polozhennya pro Administratsiyu Derzhavnoyi sluzhby spetsial'noho zv'yazku ta zakhystu informatsiyi Ukrayiny: zatv. postanovoyu Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 3 veresnya 2014 r. № 411 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/411-2014-%D0%BF> (data zvernennya 22.05.2019).

24. Polozhennya pro Ministerstvo yustyttsiyi Ukrayiny: zatv. postanovoyu Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 2 lypnya 2014 r. № 228 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/228-2014-%D0%BF> (data zvernennya 13.05.2019).

25. Polozhennya pro Derzhavnu sluzhbu Ukrayiny z pytan' bezpechnosti kharchovykh produktiv ta zakhystu spozhyvachiv: zatv. postanovoyu Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 2 veresnya 2015 r. № 667 // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF> (data zvernennya 13.05.2019).

26. Kontsepsiya derzhavnoyi polityky u sferi zakhystu prav spozhyvachiv na period do 2020 roku: skhvaleno rozporядzhenniam Kabinetu Ministriv Ukrayiny vid 29 bereznya 2017 r. № 217-r // URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80> (data zvernennya 13.05.2019).

27. Zakon Ukrayiny vid 18 bereznya 2004 roku «Pro Zahal'noderzhavnu prohramu adaptatsiyi zakonodavstva Ukrayiny do zakonodavstva Yevropeys'koho Soyuzu» // Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny (VVR), 2004, N 29, st.367.

28. Dyrektyva 2000/31/YES Yevropeys'koho parlamentu ta Rady «Pro deyaki pravovi aspekty informatsiynykh posluh, zokrema, elektronnoyi komertsiyi, na vnutrishn'omu rynku» («Dyrektyva pro elektronnu komertsiyu») vid 8 chervnya 2000 roku // URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_224 (data zvernennya: 15.05.2019).

29. Pro publichni elektronni reyestry: Proekt Zakonu Ukrayiny vid 10 veresnya 2019 roku №2110 [Elektronnyy resurs] / Ofitsiyyny veb-portal Verkhovnoyi Rady Ukrayiny. – Rezhym dostupu: https://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=66772.

30. Pro samorehulivni orhanizatsiyi: Proekt Zakonu Ukrayiny vid 28 hrudnya 2018 roku [Elektronnyy resurs] / Ofitsiyyny veb-sayt Ministerstva rozvytku ekonomiky, torhivli ta sil's'koho hospodarstva Ukrayiny. – Rezhym dostupu: <http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=88fc1385-de5f-43d2-b195-440bd373b6b9&title=ProektZakonuUkrainiproSamo regulivniOrganizatsii>

31. Vinnyk O. M. Pravove zabezpechennya tsyfrovoyi ekonomiky ta elektronnoho biznesu. Monohrafiya. – K.: Naukovo-doslidnyy instytut pryvatnoho prava i pidpryyemnytstva imeni akademika F.H.Burchaka NAPrN Ukrayiny. 2018. 212 s.

Винник О.М., Шановалова О.В.
Разрешение конфликтов / разрешение споров в цифровой экономике: общие принципы и особенности для отдельных категорий конфликтов / споров. - Статья

Статья посвящена проблема урегулирования / разрешения конфликтов / споров в сфере цифровой экономики. Анализируются акты законодательства Украины и ЕС, регулирующих эту сферу, с точки зрения



отражения в них соответствующих процедур. Осуществляется разделение последних на традиционные, обеспечивают урегулирования / разрешения конфликтов / споров в условиях традиционной / аналоговой экономики, и новейшие, использование которых основывается на цифровых технологиях с соответствующими преимуществами (скорость, низкая стоимость или бесплатность, удобство). Выявляются пробелы в украинском законодательстве по поводу применения онлайн-процедур и предлагаются пути совершенствования правового регулирования по затронутым в статье проблемам, включая предложением применения в Украине онлайн-процедуры, подобной европейской (ЕС) платформы ODR. Особое внимание уделяется вопросу урегулирования / разрешения конфликтов / споров относительно электронных реестров, в частности, присутствие в таких отношениях публичного интереса / интересов и, соответственно, применение процедур с участием уполномоченного органа, представляет и защищает эти интересы.

Ключевые слова: цифровая экономика; электронный бизнес; электронные реестры; урегулирования / разрешения конфликтов / споров; онлайн-процедуры.

Vinnik O.M., Shapovalova O.V. Settlement conflict / resolution disputes in the digital economy: general principles and specific relationships for individual categories of conflicts / disputes. – Article.

The article deals with the problem of settlement / conflict / dispute in the digital economy. Laws of Ukraine and the EU governing this area are analyzed in terms of reflecting the relevant procedures. The latter are divided into traditional ones that provide for the settlement / resolution of conflicts / disputes in the traditional / analogue economy, and the newest ones, the use of which is based on digital technologies with corresponding advantages (speed, low cost or free of charge, convenience). Gaps in the Ukrainian legislation are identified regarding the use of online procedures, and ways to improve the legal regulation of the issues raised in the article are proposed, including the proposal to use an online procedure similar to the European (EU) ODR platform in Ukraine.

Particular attention shall be paid to the settlement / settlement of conflicts / disputes concerning electronic registers, in particular the presence in such relations of public interest / interests and, accordingly, the application of procedures with the involvement of an authorized body representing and protecting those interests.

Potential representatives of public interest / interests in disputed relations regarding monitoring, protection and protection of information resources of public registers are specified. In particular, two of their classification groups are distinguished: the system of subjects for exercising powers in the field of public electronic registers and subjects of independent monitoring. The first group is represented by the executive authorities of all levels of the hierarchy, which ensure the formation and / or implementation of state policy in the field of creation, operation and use of national electronic information resources; the central body of the executive power, which implements the state policy on the state supervision (control) in the sphere of formation and use of national electronic information resources; registry holders; entities keeping registers (including accredited entities); public registrars; creators; technical registry administrators). The second group is self-regulatory organizations and NGOs. There is a specific approach to the problem of matching the subject of conflicts / disputes with the object of the registers in order to choose the method of their settlement / resolution. The effectiveness of the mechanism of verification of information on beneficial owners in Ukraine by NGOs is given. In the process of verifying the credibility of information about the final beneficial owners, conflicts / disputes arise regarding the testing by public organizations of the Unified State Register of Legal Entities, Individual Entrepreneurs and Public Formations (EDR) regarding the submission of incomplete, false and distorted information about the beneficiaries. Commentary on general principles of legal liability in the field of registers is provided.

Keywords: digital economy; e-business; electronic registers; settlement / resolution of conflicts / disputes; online procedures, subject matter of conflicts / disputes, object of registers, independent monitoring, legal liability in the field of registers.

Авторська довідка:



Вінник Оксана Мар'янівна, доктор юридичних наук, професор, член-кореспондент НАПрН України, головний науковий співробітник відділу правового забезпечення ринкової економіки НДІ приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака НАПрН, м. Київ, Україна;

Шаповалова Ольга Вікторівна, доктор юридичних наук, професор, завідувачка кафедри господарського права Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля, м. Сєверодонецьк, Україна.

Стаття надійшла до редакції 8 вересня 2019 р.