

УДК 347.451.031

DOI: <https://doi.org/10.33216/2218-5461/2024-48-2-99-111>

## ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

*Загоруй Л.М., Загоруй І.С.*

## PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS ON THE INTERNET: PROSPECTS FOR DEVELOPMENT

*Zagoruy L. M., Zagoruy I. S.*

*У статті досліджуються питання особливостей захисту прав споживачів в мережі Інтернет відповідно до чинного законодавства України та ЄС на сучасному етапі. Приділено увагу поняттю споживач, виокремлено різні його визначення в діючому Законі України та в оновленій його редакції, набрання чинності якої відтерміновано до дня припинення чи скасування воєнного стану в Україні. Обґрунтовано, що попри використання в українському законодавстві механізму альтернативного захисту прав споживачів в Інтернеті, він залишається далеким до вимог законодавства та усталеної практики ЄС. Висновано, що чітке нормативне визначення параметрів споживач в Україні, як воно означено в законодавстві ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів, розробка та впровадження в практичне життя онлайн-платформи альтернативного захисту споживчих прав в Інтернеті, могло б забезпечити утвердження засадничих основ щодо ефективності механізму захисту справ споживачів в Інтернеті, сприяти наближенню України до європейських стандартів у сфері захисту прав споживачів, що є важливим у контексті євроінтеграції України.*

**Ключові слова:** споживачі, захист прав споживачів в Інтернеті, альтернативні способи захисту прав, онлайн-платформа для вирішення спорів, електронна комерція.

**Постановка проблеми.** Актуальність теми захисту прав споживачів в мережі Інтернет постійно зростає через ключові фактори, що охоплюють як глобальні тенденції в країнах ЄС, так і специфічні виклики, з якими стикається Україна, зокрема, безпекові, економічні, соціальні, правові та технологічні.

Споживачі в Інтернеті дедалі частіше стикаються з такими проблемами як шахрайство, недобросовісна реклама, маніпулятивний маркетинг, порушення конфіденційності персональних даних,

проблеми з поверненням товарів або компенсацією та інше. В умовах війни в Україні питання захисту прав споживачів в цілому та, зокрема в Інтернеті, стає ще більш нагальним. Економічні потрясіння, зміни в структурах ринків і масове перенесення різноманітних послуг в онлайн формат роблять споживачів вразливішими до недобросовісних практик.

Отже, з поширенням цифрових платформ та електронної комерції актуалізація питання захисту прав споживачів в Інтернеті стала критично важливою. Для

того, щоб споживачі довіряли (не втрачали довіри) до цифрового ринку як в середині країни, так і за її межами, потрібен швидкий, прозорий, ефективний і, водночас недорогий спосіб вирішення споживчих спорів, оскільки розгляд справи в суді, як правило, є тривалим у часі та за своєю природою характеризуються непропорційністю між економічною вартістю спору та вартістю її судового врегулювання. Враховуючи зазначене наявність ефективного альтернативного (досудового) способу вирішення споживчих спорів в мережі Інтернет може бути дієвим інструментом в цій сфері. Адаптація національного законодавства до сучасних реалій має стимулювати розвиток електронної комерції.

Захист прав споживачів в Інтернеті є складовою такої теми як споживча освіта та/або просвіта, потребує системного, комплексного підходу в пошуках альтернативного механізму захисту споживчих прав, у порівнянні з традиційними, обґрунтування його доцільності та впровадження в практику з урахуванням європейського досвіду. Споживча освіта та/або просвіта є важливим інструментом для формування свідомого, відповідального та етичного споживача, який здатний впливати на розвиток суспільства та економіки.

Отже, актуальність обраної теми постійно зростає завдяки цифровізації, глобальним викликам, підвищенням вимог до прозорості та відповідальності бізнесу, якості товарів, робіт, послуг та удосконаленню електронної комерції, що вимагає нових підходів і швидких правових рішень для захисту прав споживачів в Інтернеті.

**Стан дослідження.** Окремі питання захисту прав споживачів були предметом наукових розробок таких фахівців як: С.А. Косінов, Т.О. Кагал, Г.Б. Яновицька, М.М. Кузьміна, О.В. Зверєва, І.В. Апопій, О.В.

Дзера, В.М. Коссак, В.В. Луць, М.М. Медончак, Г.С. Пілігрим, О.В. Старцев, Д.М. Федан, Є.О. Харитонов, Я.І. Шестопалова, Парасюк М.В., Г. А. Осетинська, О.П. Письменна, Л.М. Сатир та інших. Вченими досліджені питання щодо цивільно-правових способів захисту прав споживачів в Україні, захисту прав споживачів за договором купівлі-продажу; питання, пов'язані із забезпеченням захисту прав споживачів в сфері якості товарів; проаналізовано правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг); досліджено питання захисту прав споживачів у сфері економіки та організації торгівлі та інші.

Отже, натепер є певні теоретичні, практичні напрацювання та законодавче врегулювання в цій сфері. В той же час, активне впровадження в наше життя електронної торгівлі, зокрема при покупці товарів, оплаті робіт і послуг в інтернет-магазинах, класифайдах, прайс-агрегаторах і маркетплейсах, актуалізує питання захисту прав споживачів в Інтернеті з метою подальшого дослідження в цій сфері. Підтвердження важливості цього висновку знайдемо в Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року (далі – Концепція), де, зокрема, забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що здійснюється суб'єктами господарювання за допомогою інформаційно-телекомунікаційних мереж, у тому числі Інтернету, визнається одним із ключових завдань Концепції [1]. Незважаючи на те, що Концепцію було розроблено до 2020 року, актуальність окреслених нею завдань не втрачається й досі, оскільки для України забезпечення високого рівня захисту прав споживачів і досягнення сумісності у цій справі між системами захисту прав споживачів України та ЄС, є стратегічним

напрямом у формуванні власної економічної та соціальної політики.

**Враховуючи зазначене метою дослідження** є аналіз правового регулювання захисту прав споживачів в мережі Інтернет з позиції альтернативних (досудових) способів захисту та врахування міжнародного досвіду ЄС.

**Виклад основного матеріалу.** Попередньо зазначимо, що у травні 2015 року Європейською Комісією розроблено Стратегію «Єдиний цифровий ринок (Single Digital Market)» (далі - Стратегія) [2] для держав-членів ЄС. Документ фокусується, у тому числі, на питаннях розвитку цифрового маркетингу, електронної комерції та телекомунікацій. В цілому, Стратегія є компонентом стратегічного курсу політики ЄС, спрямованої на досягнення певних базових цілей, зокрема: доступ до онлайн-продуктів і послуг; створення умов для розвитку та процвітання цифрових мереж і послуг; зростання європейської цифрової економіки.

Цифрова трансформація ЄС передбачена й іншими стратегічними документами. До окремих із них, наприклад, програм «Єдиний ринок» [3] та «Цифрова Європа» (2021–2027) [4] у 2022-2023 роках приєдналась і Україна, отримавши доступ до фінансування проєктів за напрямками: розвиток підприємницького середовища, зокрема участь у Європейській мережі підприємств (EEN), програми «Еразмус» для молодих підприємців, спільних кластерних ініціативах; високопродуктивний комп'ютинг; штучний інтелект, дані та хмарні послуги; цифрові навички; використання цифрових технологій в економіці та суспільстві. Отже, вільний рух товарів, робіт та послуг посилюється цифровими технологіями, які безпосередньо пов'язані з комплексом різноманітних прав, а відповідно такі процеси породжують

законодавчі зміни у сфері захисту прав споживачів в мережі Інтернет.

Основним учасником споживчого ринку є споживач. Визначення поняття «споживач» привертає увагу науковців, оскільки розширюється сфера споживання, тож для захисту прав споживачів потрібне чітке визначення хто є споживачем. Так, вчені вважають, що споживачем має вважатися фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари (роботи, послуги) не лише для особистих потреб, як це передбачено Законом України «Про захист прав споживачів», але й тоді, коли це здійснюється для задоволення сімейних, домашніх, культурно-побутових, фінансових та інших особистих побутових потреб [5]. Втім, таке розуміння терміна споживач, обґрунтоване автором у наведеному дисертаційному дослідженні не вплинуло на зміну редакції поняття «споживач» в чинному законодавстві, хоча й заслуговує на увагу. В юридичній літературі також застосовуються терміни як «кінцевий споживач», «потенційний споживач», «покупець» та інші.

Поняття «споживач» закріплено у пункті 22 частини 1 статті 1 діючого Закону України «Про захист прав споживачів» № 1023-ХІІ – 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». Проте в новій редакції Закону України від 10.06.2023 року № 3153-ІХ, який набере чинності не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану, визначення терміну дещо розширено, зокрема споживання має бути для особистих потреб не лише безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, але й пов'язаних з незалежною професійною діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника [6]. Вважаємо, що в

оновленій редакції згаданого Закону було б доцільно врахувати позицію Директиви Європейського Парламенту і Ради 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року, адресовану державам-членам для альтернативного вирішення спорів зі споживачами. Так, в пункті 18 Директиви записано, що «Означення терміну «споживач» повинне охоплювати фізичних осіб, які діють поза рамками своєї комерційної, господарської, ремісничої чи професійної діяльності. Проте якщо договір укладено для цілей, які знаходяться частково в рамках, а частково виходять за рамки комерційної діяльності особи (договори подвійного призначення), а самі цілі комерційної діяльності є обмеженими настільки, щоб не бути головними цілями укладення договору, таку особу також слід розглядати як споживача» [7].

Такий підхід був би обґрунтованим, оскільки рекомендації Директиви виходять із урахування процедур для вирішення внутрішніх і транскордонних спорів, пов'язаних з договірними зобов'язаннями за договорами купівлі-продажу, та сприяв би заповненню прогалини, яка виникла щодо поняття «споживач», оскільки адаптація законодавства України до європейських стандартів передбачає врахування міжнародного досвіду. Вважаємо за доцільне тримати в полі зору законодавчі зміни щодо поняття «споживач», оскільки його чітке визначення важливе з декількох причин. По-перше, законодавство про захист прав споживачів спрямоване саме на кінцевих споживачів товарів і послуг, які використовують їх для особистих потреб. Без чіткого терміно-поняття «споживач» складно захистити права тих, для кого закон і створений, адже він регулює відносини між покупцями та продавцями, виробниками, постачальниками тощо. По-друге, чітке розуміння того, хто підпадає під захист

закону, допомагає правильно застосовувати правові норми та уникати конфліктів при їх трактуванні. По-третє, знаючи, хто вважається споживачем, легше визначити обов'язки продавців і виробників перед покупцем. Наприклад, до кінцевих споживачів можуть застосовуватись особливі гарантійні умови, що не обов'язкові для бізнесу, який купує продукцію для перепродажу чи комерційного використання.

Також чітке визначення дозволяє державним органам більш ефективно контролювати виконання законодавства, оскільки конкретні норми спрямовані саме на захист прав споживачів, тобто ідеться мова про ефективність правозастосування.

Захист прав споживачів – це основа стабільності ринкової економіки. Ми погоджуємось з тими фахівцями, які вважають, що захист вказаних прав в Інтернеті не відрізняється від традиційних способів захисту прав споживачів, тобто це цивільно-правові та цивільно процесуальні способи, але з урахуванням особливостей захисту, передбачених Законом України «Про захист прав споживачів», як-то, судова, адміністративна форма захисту та самозахист. Але потрібно звернути увагу на те, що коло суб'єктів системи захисту прав споживачів є динамічним та має тенденцію до розширення. Так, в новій редакції Закону України «Про захист прав споживачів» у статті 30 в перелік суб'єктів, які мають право здійснювати захист прав споживачів, включено, у тому числі, компетентний орган, органи позасудового врегулювання, саморегулювнi організації.

Однак, на нашу думку, захист прав споживачів в мережі Інтернет може бути зорієнтований і на альтернативне вирішення споживчих спорів (далі – АВС). Щоб зрозуміти про що йдеться звернемо увагу на досвід країн ЄС. Альтернативні механізми позасудового врегулювання спорів про захист прав споживачів, зазначається в Рекомендації

Комісії 98/257/ЄС, приносять добрі результати і для споживачів, і для фірм, шляхом зменшення витрат на врегулювання спорів про захист прав споживачів та тривалості провадження за умови дотримання певних принципів [8]. Такими принципами є незалежність, прозорість, змагальність, ефективність, законність, свобода (прийняті рішення можуть бути зобов'язуючими для сторін лише якщо їх було заздалегідь повідомлено про його зобов'язуючий характер, і вони погодились на це) та принцип представництва.

Досвід ЄС у цій сфері спрямований на забезпечення високого рівня захисту прав споживачів шляхом застосування саме *альтернативних способів захисту* (тут і далі курсив наш – Л.З, І.З). Так, 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 передбачає у статті 17 вирішення спорів поза межами суду, тобто використання позасудових механізмів, які доступні згідно національного законодавства, до вирішення спорів, включаючи відповідні електронні засоби. Якщо стороною спору є споживач, то діяти потрібно у такий спосіб, який передбачає адекватні процесуальні гарантії для зацікавлених сторін, хоча поряд з цим у статті 18 передбачено й судовий порядок [9]. Зазначене доводить, що у сфері електронної комерції акцент зміщено в сторону досудового врегулювання, хоча завжди залишається право вирішувати спір в межах традиційного способу –судового розгляду.

Звернемо увагу й на дію Регламенту (ЄС) 524/2013 Європейського Парламенту та Ради від 21 травня 2013 року про врегулювання споживчих суперечок в Інтернеті та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 і

Директиви 2009/22/ ЄС (Положення про споживче ODR) [10]. Суть Регламенту у загальному форматі законодавства ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів, націлена на розбудову інфраструктури для вирішення споживчих спорів через відповідну онлайн-платформу. Зокрема, він регламентує питання про створення, функціонування та технічну підтримку європейської платформи ODR (далі – «платформа ODR»), що полегшує незалежне, неупереджене, прозоре, швидке та справедливе позасудове вирішення спорів між споживачами й торговцями в Інтернеті. Обов'язковою вимогою цієї процедури є гарантування конфіденційності її користувачам починаючи з етапу проектування та придатності для використання всіма, у тому числі й вразливими користувачами («дизайн для всіх») [10], наскільки це технічно можливо зробити.

Питання вирішуються через заповнення електронної форми скарги, яка розглядається визначеними компетентними органами або органом (далі – ADR). Платформа надає можливість вирішувати спори без потреби звертатися до суду, у зручний та доступний спосіб через Інтернет. Всі країни ЄС та країни ЄЄЗ зобов'язані мати доступ до ODR та ADR.

Отже, споживачі та продавці можуть подавати скарги щодо покупок, здійснених онлайн, незалежно від того, де знаходиться продавець або споживач у ЄС або у країнах ЄЄЗ. Платформа доступна всіма офіційними мовами ЄС, що робить її зручною для використання в будь-якій країні. Після подання скарги, вона передається до відповідного органу ADR у тій країні, де працює продавець або де був здійснений продаж. Запроваджений механізм є позасудовим способом вирішення споживчих спорів в Інтернеті.

В цілому, у країнах ЄС застосовуються різні інструменти альтернативного вирішення споживчих спорів, це залежить від законодавчих традицій і спеціалізованих структур у кожній країні. Так, у Німеччині діє інститут посередництва та омбудсман. Посередницькі послуги з метою застосування медіації щодо вирішення споживчих спорів надаються, наприклад, в таких секторах як фінансові послуги, транспорт, телекомунікації та страхування. Омбудсмани діють, зокрема, у галузі страхування та фінансів (фінансовий омбудсман допомагає вирішувати спори між споживачами та банками).

Франція широко використовує інститут медіаторів. Існує державний реєстр медіаторів, які можуть допомогти вирішувати споживчі спори у сфері фінансових послуг, банків та страхування. Також діють арбітражні ради, які вирішують спори на регіональному рівні.

Італія активно використовує медіацію як спосіб вирішення конфліктів, і є окремі органи для вирішення спорів у фінансовій та споживчій сферах. У Польщі функціонують арбітражні суди та спеціалізовані омбудсмани, які допомагають споживачам у фінансових спорах. Перелік країн можна продовжувати, але й наведених прикладів достатньо, аби пересвідчитися, що європейськими країнами активно застосовуються такі *альтернативні способи захисту прав споживачів* (курсив наш – Л.З, І.З) як: медіація – спроба знайти взаємоприйнятне рішення за допомогою медіатора; арбітраж; омбудсмен – незалежний посередник, який надає рекомендації або ухвалює рішення у справах щодо скарг споживачів.

В деяких країнах ЄС діє механізм колективних позовів, що дозволяє групі споживачів подати спільний позов проти компанії у випадку, коли порушено права

багатьох людей. Це допомагає зменшити витрати та підвищити ефективність захисту прав споживачів щодо товарів, послуг, охорони здоров'я, захисту персональних даних. У Франції цей механізм діє з 2014 року, у Німеччині з 2018 року. Він дозволяє споживчим асоціаціям подавати позови в інтересах групи споживачів. В Італії така можливість запроваджена у 2020 році. Колективні позови діють у більшості країн ЄС, включаючи Францію, Німеччину, Італію, Іспанію, Португалію, Чехію, Польщу та інші.

Узагальнюючи, зробимо висновок, що в країнах ЄС, враховуючи активність електронної комерції в Інтернеті, застосовуються як юрисдикційні так і неюрисдикційні способи захисту споживчих прав, а також запроваджено в дію електронну платформу як інструмент альтернативного захисту споживчих прав. Отже, склалась подвійна реальність – товарообіг, надання послуг, виконання робіт в реальному житті та цифрове середовище, яке пов'язане з цифровими правами, цифровими правовідношеннями та особливостями захисту в Інтернеті.

Вважаємо, що для нашої країни позитивний досвід ЄС є прийнятним. В Україні в питанні щодо альтернативного захисту прав споживачів пересікається декілька аспектів. Науковці досліджують альтернативні способи врегулювання спорів за участю споживачів [11], посилаються на переговори, примирення, медіацію, арбітрування в третейському суді тощо. Об'єктивно наведені способи врегулювання спорів в Україні застосовуються не дуже часто, на що звертають увагу фахівці, за виключенням медіації як позасудової, структурованої процедури, регламентованої Законом України «Про медіацію».

Водночас багато уваги приділяється дослідженню тих чинників, що впливають на захист прав споживачів, а саме, недостатній

рівень інформування споживачів [12, 13], недосконалість нормативно-правової бази чинного законодавства; наявність корупції серед ешелонів державної влади, що здійснюють контроль за виконанням і дотриманням законодавства про захист прав споживачів; відсутність прозорого й ефективного механізму захисту прав споживачів та інші [14].

Для забезпечення ефективного захисту (це як один із шляхів вирішення проблеми), як правило, радять змінювати нормативно-правові акти, які встановлюють стандарти для продукції, послуг, що пропонуються на споживчому ринку, та особливої актуальності набирає питання правової освіти населення [13, с. 103]. Погоджуємося щодо зазначеного, особливо в аспекті правової освіти. Але наразі ми пропонуємо змінити увагу в іншу площину – зосередити зусилля на пошуках підходів до оптимізації порядку вирішення споживчих спорів (розгляд скарг/звернень). Одним із таких підходів може бути побудова та запровадження онлайн-платформи вирішення споживчих спорів з урахуванням практичного досвіду ЄС.

На нашу думку, на часі є досвід ЄС щодо створення та налагодження належного функціонування єдиної онлайн-платформи для вирішення споживчих спорів. Нормативною основою цього питання в ЄС є Регламент (EU) № 524/2013 Європейського Парламенту і Ради «Про онлайн вирішення споживчих спорів і внесення змін і доповнень до Регламенту (EC) № 2006/2004 і Директиви 2009/22/ EC (Положення про споживче ODR)» [10]. Директива 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів (Alternative Dispute Resolution, ADR) доповнює Регламент про ODR, встановлюючи загальні принципи для альтернативного вирішення спорів між споживачами та підприємствами. Таким чином, побудова нової інфраструктури

вирішення споживчих спорів є нормативно обґрунтованою та впровадженою в практичне життя.

Доречно зазначити, що Регламент ЄС є обов'язковим до виконання документом, підлягає прямому застосуванню у всіх державах-членах та не вимагає впровадження в національне законодавство. Директива – нормативно-правовий акт, який стосується тих держав-членів, до яких вона адресована, має обов'язкову силу стосовно мети, що повинна бути досягнута. Положення Директиви переноситься на національне право з урахуванням специфічних національних особливостей. Оскільки Україна є кандидатом на членство в ЄС, а з часом набуде статусу повноправного члена, то доцільно системно здійснювати у заданому форматі роботу щодо адаптації до законодавства ЄС.

Вважаємо, що в Україні підхід до альтернативного вирішення споживчих спорів можна розділити на офіційний, тобто на рівні держави, нормативний та практичний. На державному рівні це питання в такому форматі не вирішено, оскільки в Україні на сьогодні немає онлайн-платформи для вирішення споживчих спорів за зразком європейської платформи ODR (Online Dispute Resolution). Хоча на практиці існують певні платформи, які працюють у цьому напрямку. Наприклад, діє Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (Держпродспоживслужба). Цей орган забезпечує захист прав споживачів та надає можливість подати скарги онлайн через офіційний веб-сайт. Однак, це не платформа для безпосереднього вирішення спорів, це інструмент, з допомогою якого споживачі можуть звертатися для вирішення своїх проблем. Певні зрушення є на законодавчому рівні, де в новій редакції Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено

запровадження електронного Єдиного державного веб-порталу для споживачів у сфері електронної комерції (Портал е-покупець) [6]. Це електронна інформаційно-комунікаційна система в межах якої буде відбуватися збирання, обробка, захист та вирішення інших питань щодо інформування споживачів про суб'єктів електронної комерції. Водночас це буде площадка для комунікації між визначеними суб'єктами.

Деякі організації, як-от, Українська Асоціація захисту споживачів, також пропонують юридичну підтримку та консультації щодо вирішення споживчих спорів онлайн, але це, як правило, не автоматизовані платформи вирішення спорів, а скоріше сервіси підтримки. В Україні також створені та функціонують приватні медіаційні сервіси, які пропонують альтернативні шляхи вирішення спорів між покупцями та продавцями.

Враховуючи досвід, який вже склався в державі, розробка повноцінної онлайн-платформи вирішення споживчих спорів за аналогією з європейською платформою ODR може бути перспективним напрямом розвитку в рамках реформування захисту прав споживачів в Україні (це питання не втрачає актуальності), особливо з огляду на обраний євроінтеграційний шлях. Потужним підґрунтям на цьому шляху має бути нормативна база, зокрема прийняття спеціального закону, яким регламентується питання створення та функціонування онлайн-платформи, а також *закону про альтернативне вирішення споживчих спорів* (курсив наш – Л.З, І.З). З урахуванням такого підходу обґрунтованим буде внесення відповідних змін в Закон України «Про захист прав споживачів» та «Про електронну комерцію» шляхом доповнення статтями про альтернативне вирішення споживчих спорів в мережі Інтернет.

Доступ до такого способу має бути простим, ефективним і швидким для вирішення внутрішніх і транскордонних спорів та недорогим, а додаткові витрати повинні бути як пропорційними сумі спору, так і помірними [15]. Щодо певних витрат зі сторони споживача, це може викликати питання, оскільки нині в Україні розгляд споживчих спорів в суді є безкоштовним та передбачене спрощене провадження розгляду справи, наприклад, про захист прав споживачів, ціна позову в яких не перевищує шістдесяті розмірів прожиткового мінімуму для працездатних осіб – пункт 5 частини 6 статті 19 ЦПК України. З урахуванням цього споживачі можуть критично (будуть не зацікавлені) ставитись до альтернативного способу вирішення спору, де є хоча б незначні грошові витрати. Враховуючи такі ризики потрібно передбачити нетривалий строк розгляду, механізм швидкого виконання рішення, а можливо й інші питання, які є чіткими та зрозумілими для споживачів.

Теоретичне обґрунтування доцільності – простота використання та доступність для широкого кола споживачів; незалежність посередників або органів, які мають право вирішувати спори (перелік має бути сформований); використання сучасних цифрових інструментів для розвантаження судової системи; орієнтація на швидке, економічно ефективне позасудове вирішення споживчих спорів онлайн. Така платформа має стати контактним центром для споживачів та продавців, які хотіли б застосувати позасудовий спосіб вирішення споживчого спору, що виник внаслідок онлайн транзакції на внутрішньому ринку, або за межами країни. В цілому, теоретичний аспект відкритий до наукового обговорення щодо актуальності, доцільності, ефективності та проведення правопросвітницьких заходів в межах теми.



На шляху реалізації зазначеного є негативні та позитивні ризики. Наприклад, об'єктивно існують ризики, обумовлені війною в Україні, зокрема, обмежений доступ до адміністративних механізмів в регіонах, де ведуться активні бойові дії або на тимчасово окупованих територіях; пошкодження інфраструктури, що суттєво унеможливає інтернет-послуги; відсутність або неналежний рівень цифрових навичок та інші. В той же час є потенційні переваги. Вважаємо, що створення та впровадження в практичну площину онлайн-платформи для розгляду скарг споживачів в Інтернеті потенційно спроможне забезпечити:

1) централізованість – споживачі змогли б подавати скарги в одному місці, що спростило б процес і для споживачів, і для державних органів;

2) прозорість та відстеження процесу – споживачі могли б бачити статус своїх скарг у реальному часі та мати змогу відстежувати прогрес їх розгляду;

3) аналітику та статистику – така платформа дала б можливість аналізувати дані про порушення прав споживачів у розрізі різних категорій (галузі, регіони тощо). Це може допомогти в ухваленні рішень щодо покращення політик і регулювання ринку;

4) спрощення доступу до інформації – споживачі могли б отримувати інформацію про свої права, а також отримувати консультації та поради щодо подачі скарг;

5) ефективність розгляду скарг – обробка скарг могла б стати швидшою та ефективнішою, оскільки була б чітка система взаємодії між споживачами, бізнесом та контролюючими органами.

На практиці великі українські торгові онлайн-платформи такі як Rozetka, Prom.ua, Allo та інші впроваджують механізми вирішення конфліктів, але їхні функції обмежуються лише медіацією та підтримкою покупців. Наприклад, Rozetka пропонує

можливість звернутися до служби підтримки з будь-яким питанням щодо покупки або наявних проблем із товаром. Через розділ «Мій кабінет» можна подати запит на повернення коштів, скаргу на товар або вирішення іншого спору. Prom.ua має спеціалізовану службу захисту покупців. Якщо покупець відчуває, що його права порушено, він може ініціювати звернення до служби підтримки – Prom Бот для покупців, яка діє як медіатор між продавцем і покупцем, допомагаючи знайти рішення без судових процедур. Ці механізми не є офіційними арбітражними процесами. Вони більше схожі на внутрішні медіаційні процедури для захисту покупців і підтримку репутації платформи.

Насамкінець звернемо увагу на Меморандум щодо альтернативного способу вирішення споживчих спорів, що виникають у сфері електронної комерції [16] розроблений в Україні на виконання Плану завдань і заходів з реалізації Експортної стратегії України («дорожньої карти» стратегічного розвитку торгівлі) на 2017 – 2021 роки, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 27 грудня 2017 року № 1017-р., за фінансової допомоги уряду Німеччини через німецьку федеральну компанію Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH у співпраці з Громадською спілкою «Фонд підтримки реформ в Україні». Бенефіціаром цього проекту є Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України. Документ цікавий тим, що засвідчує наявність політичної волі влади у вирішенні зазначеного питання, але є комплекс проблем, які потребують поетапної реалізації, та передовсім має бути розроблена стратегія розвитку цього інструмента на декілька років.

**Висновки.** На сьогодні Україна не має централізованої, спеціалізованої онлайн-

платформи для альтернативного вирішення споживчих спорів в Інтернеті, хоча функціонує кілька альтернативних механізмів: внутрішні сервіси торгових платформ, державні органи та приватні медіаційні ініціативи. Розробка та впровадження в практичне життя онлайн-платформи альтернативного захисту споживчих прав в Інтернеті могло б забезпечити централізованість; прозорість та відстеження динаміки розгляду скарг; аналітику й статистику; спрощений доступ до інформації та ефективність розгляду справ щодо захисту справ споживачів.

Публічний процес подачі скарг та їх відстеження створює відчуття прозорості та справедливості для споживачів – це по-перше. По-друге, якщо скарги доступні для перегляду в загальній системі, це стимулює компанії бути відповідальнішими та дотримуватися високих стандартів обслуговування, щоб уникнути негативного публічного іміджу. Це також може сприяти наближенню України до європейських стандартів у сфері захисту прав споживачів в Інтернеті, що є важливим у контексті євроінтеграції України.

Перспективи впровадження зазначеної онлайн-платформи залежать від законодавчих реформ та конструктивного поєднання (співіснування) з існуючим судовим механізмом розгляду спорів і примусовим виконанням остаточних рішень.

Вважаємо за доцільне внести законодавчі зміни щодо поняття «споживач», враховуючи його трактування в законодавстві ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів, оскільки чітке розуміння того, хто підпадає під захист закону, допомагає правильно застосовувати правові норми та уникати конфліктів при їх трактуванні. Чітка визначеність термінології дозволяє державним органам ефективніше застосовувати і контролювати виконання

законодавства, оскільки конкретні норми спрямовані саме на захист прав споживачів, тобто йдеться про дієве правозастосування.

#### Література:

1. 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#Text> (дата звернення: 26.10.2024).
2. Communication from the commission «EUROPE 2020. A European strategy for smart, sustainable and inclusive growth». Brussels, 3.3.2010 COM (2010) 2020 final. URL: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:en:PDF> (дата звернення: 26.10.2024).
3. Україна підписала угоду з ЄС щодо участі в програмі «Єдиний ринок». URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3664320-ukraina-pidpisala-ugodu-z-es-pro-ucast-u-programi-edinij-rinok.html> (дата звернення: 26.20.2024).
4. Про ратифікацію Угоди між Україною та Європейським Союзом про участь України у програмі Європейського Союзу «Цифрова Європа» (2021–2027): Закон України від 23 лютого 2023 року № 2926-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2926-20#n2> (дата звернення: 26.10.2024).
5. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.03. Київ, 2006. 20 с.
6. Про захист прав споживачів : Закон України від 10 червня 2023 року № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text> (дата звернення: 22.10.2024).
7. Про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС : Директива Європейського Парламенту і Ради 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_041-13#n318](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_041-13#n318) (дата звернення: 22.10.2024).
8. Про принципи, які застосовуються до органів, відповідальних за позасудове



врегулювання спорів про захист прав споживачів : Рекомендація Комісії 98/257/ЄС від 30 березня 1998 року. URL:

[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_981#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_981#Text)

(дата звернення: 22.10.2024).

9. Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку («Директива про електронну комерцію») : Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради від 8 червня 2000 року. URL:

[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_24#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_24#Text) (дата звернення: 26.10.2024).

10. Про онлайн-розв'язання споживчих спорів і внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 і Директиви 2009/22/ ЄС (Положення про споживче ODR) : Регламент (ЄС) № 524/2013 Європейського Парламенту і Ради від 21 травня 2013 р. URL:

<http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj>

(дата звернення: 29.10.2024).

11. Яновицька Г.Б. Альтернативні способи врегулювання спорів за участю споживачів. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: юридичні науки. Том 30 (69), №3, 2019. С. 58-62.* URL:

[https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/3\\_2019/12.pdf](https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/3_2019/12.pdf).

12. Траченко Л.А. Проблеми захисту прав споживачів в Україні в умовах євроінтеграційних процесів. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. № 65. 2021. С. 48-52.* URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1032>.

13. Парасюк М.В. Проблемні аспекти захисту прав споживачів в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету, 2017. С. 101-104.* URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib>.

14. Медончак М.М. Сучасний стан споживача України в умовах кризи. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhyvacha-ukrayini-v-umovah-krizi>.

15. Про принципи діяльності позасудових органів, які беруть участь у консенсусному вирішенні споживчих спорів (текст стосується ЄС) (нотифікований під номером документа С (2001

1016) : Рекомендація Комісії від 4 квітня 2001 року. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2001/310/oj> (дата звернення: 31.10.2024).

16. Меморандум щодо альтернативного способу вирішення споживчих спорів, що виникають у сфері електронної комерції. URL: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.me.gov.ua/Documents/Download%3Fid%3D12cb3442-ddc0-410d-b1b3-68f6bf64437e&ved=2ahUKEwi7y7bQsruJAXXLIBAIHRL4JjoQFnoECBYQAO&usq=AOvVaw3lXdimjWq2b1gPIZpRvfw9> (дата звернення: 31.10.2024).

#### References:

1. Kontseptsiiia derzhavnoi polityky u sferi zakhystu prav spozhyvachiv na period do 2020 roku, skhvaleno rozporiadzhenniam Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 29 bereznia 2017 r. № 217-r. (2017) [Electronic resource] N. p. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80#Text>. [in Ukrainian].

2. Communication from the commission «EUROPE 2020. A European strategy for smart, sustainable and inclusive growth». Brussels, 3.3.2010 COM(2010) 2020 final. (2020) [Electronic resource] N. p. URL: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:en:PDF>. [in Brussels].

3. Ukraina pidpysala uhodu z EU shchodo uchasti v prohrami «Edynyi rynok». (2023) [Electronic resource] N. p. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3664320-ukraina-pidpisala-ugodu-z-es-pro-ucast-u-programi-edinij-rinok.html>. [in Ukrainian].

4. Pro ratyfikatsiiu Uhody mizh Ukrainoiu ta Europeiskym Soiuzom pro uchast Ukrainy u prohramy Europeiskoho Soiuzu «Tsyfrova Europa» (2021–2027): Zakon Ukrainy vid 23 liutoho 2023 roku № 2926-IX. (2023) [Electronic resource] N. p. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2926-20#n2>. [in Ukrainian].

5. Osetynska, H.A. (2006) Tsyvilno-pravovyi zakhyst prav spozhyvachiv za zakonodavstvom Ukrainy. *Extended abstract of candidate's thesis.* Kyiv. [in Ukrainian].

6. Pro zakhyst prav spozhyvachiv : Zakon Ukrainy vid 10 chervnia 2023 roku № 3153-IX. (2023) [Electronic resource] N. p. URL:



<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>. [in Ukrainian].

7. Pro alternatyvne vyrishennia spozhyvchykh sporiv i pro vnesennia zmin do Rehlamentu (EU) № 2006/2004 ta Dyrektyvy 2009/22/EU : Dyrektyva Europeiskoho Parlamentu i Rady 2013/11/EU vid 21 travnia 2013 roku. (2013) [Electronic resource] N. p. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_041-13#n318](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_041-13#n318). [in Ukrainian].

8. Pro pryntsypy, yaki zastosovuiutsia do orhaniv, vidpovidalnykh za pozasadove vrehuliuvannia sporiv pro zakhyst prav spozhyvachiv : Rekomendatsiia Komisii 98/257/EU vid 30 bereznia 1998 roku. (1998) [Electronic resource] N. p. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_981#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_981#Text). [in Ukrainian].

9. Pro deiaki pravovi aspekty informatsiinykh posluh, zokrema, elektronnoi komertsii, na vnutrishnomu rynku («Dyrektyva pro elektronnu komertsiiu») : Dyrektyva 2000/31/EU Europeiskoho parlamentu ta Rady vid 8 chervnia 2000 roku. (2000) [Electronic resource] N. p. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_24#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_24#Text). [in Ukrainian].

10. Pro onlain-rozv'zannia spozhyvchykh sporiv i vnesennia zmin do Rehlamentu (EU) № 2006/2004 i Dyrektyvy 2009/22/ EU (Polozhennia pro spozhyvche ODR) : Rehlament (EU) № 524/2013 Europeiskoho Parlamentu i Rady vid 21 travnia 2013 r. (2023) [Electronic resource] N. p. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj>. [in Ukrainian].

11. Yanovytska, H.B. (2019) Alternatyvni sposoby vrehuliuvannia sporiv za uchastiu spozhyvachiv. *Vcheni zapysky TNU imeni V.I. Vernadskoho. Seriia: yurydychni nauky. Tom 30 (69), 3, 58-62.* URL: [https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/3\\_2019/12.pdf](https://www.juris.vernadskyjournals.in.ua/journals/2019/3_2019/12.pdf). [in Ukrainian].

12. Trachenko, L.A. (2021) Problemy zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini v umovakh yevrointehratsiinykh protsesiv. *Visnyk Lvivskoho torhovelno-ekonomichnoho universytetu. Ekonomichni nauky. 65, 48-52.* URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1032>. [in Ukrainian].

13. Parasiuk, M.V. (2017) Problemni aspekty zakhystu prav spozhyvachiv v Ukraini. *Naukovyi*

*visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu, 101-104.* URL:

<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib>. [in Ukrainian].

14. Medonchak, M.M. Suchasnyi stan spozhyvacha Ukrainy v umovakh kryzy. (N.d.) [Electronic resource] N. p. URL: <http://intkonf.org/medonchak-mm-suchasniy-stan-spozhyvacha-ukrayini-v-umovah-krizi>. [in Ukrainian].

15. Pro pryntsypy diialnosti pozasadovykh orhaniv, yaki berut uchast u konsensusnomu vyrishenni spozhyvchykh sporiv (tekst stosuietsia EU) (notyfikovanyi pid nomerom dokumenta C (2001) 1016) : Rekomendatsiia Komisii vid 4 kvitnia 2001 roku. (2001) [Electronic resource] N. p. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2001/310/oj>. [in Ukrainian].

16. Memorandum shchodo alternatyvnoho sposobu vyrishennia spozhyvchykh sporiv, shcho vynykaiut u sferi elektronnoi komertsii. (N. d.) [Electronic resource] N. p. URL: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&ret=j&opi=89978449&url=https://www.me.gov.ua/Documents/Download%3Fid%3D12cb3442-ddc0-410d-b1b3-68f6bf64437e&ved=2ahUKEwi7y7bQsruJAXXLIBAIHRL4JjoQFnoECBYQAQ&usq=AOvVaw3lXdimjWq2b1gPIZpRvfw9>. [in Ukrainian].

**Zagoruy L. M., Zagoruy I. S. Protection of consumer rights on the internet: prospects for development. – Article.**

*The article examines the specifics of the protection of consumer rights on the Internet by the current legislation of Ukraine and the EU at the current stage. Attention is paid to the concept of the consumer; its various definitions are highlighted in the current Law of Ukraine and its updated edition, the entry into force of which has been postponed until the day of termination or cancellation of martial law in Ukraine. It is substantiated that despite using the mechanism of alternative protection of consumer rights on the Internet in Ukrainian legislation, it remains far from the requirements of EU legislation and established practice. It is concluded that a clear normative definition of consumer parameters in Ukraine, as defined in the EU legislation on alternative resolution of consumer disputes, the*

*development and implementation into practical life of an online platform for the alternative protection of consumer rights on the Internet, could ensure the approval of the fundamental principles regarding the effectiveness of the mechanism for the protection of consumer affairs on the Internet, contribute to the approximation of Ukraine to European standards in the field of consumer rights protection, which is essential in the context of the European integration of Ukraine.*

**Keywords:** *consumers, protection of consumer rights on the Internet, alternative ways of protecting rights, an online dispute resolution platform, electronic commerce.*

*Авторська довідка:*

**Загоруй Людмила Миколаївна** – кандидат юридичних наук, доцент кафедри публічного та приватного права Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Orcid iD: <https://orcid.org/0000-0002-7374-4137>

**Загоруй Іван Семенович** – кандидат історичних наук, доцент кафедри господарсько-правових та суспільно-політичних дисциплін Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Orcid iD: <https://orcid.org/0000-0002-7043-1645>

*Стаття надійшла до редакції 14 жовтня 2024 року*