

2. Максим Чередніченко. Воєнний стан: чи змінились наслідки невиконання цивільно-правових зобов'язань. Liga Zakon (інтернет-ресурс). URL: Воєнний стан: чи змінились наслідки невиконання цивільно-правових зобов'язань | ЮРЛІГА (ligazakon.net).

3. Про торгово-промислові палати в Україні: Закон України від 2 грудня 1997 р. № 671/97-ВР. Відомості Верховної Ради України. URL: Про торгово-промислові пал... | від 02.12.1997 № 671/97-ВР (rada.gov.ua)

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-463-7-54>

ПОЗАСУДОВІ СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

Дзьобан Володимир Віталійович

аспірант кафедри права

*Приватного вищого навчального закладу «Європейський університет»
м. Київ, Україна*

Трансформація споживчих практик та зростання кількості онлайн-транзакцій створюють нові виклики у сфері захисту прав споживачів. Складність технологічного середовища та транскордонний характер операцій суттєво ускладнюють застосування традиційних судових механізмів захисту прав споживачів. У цьому контексті особливої актуальності набувають позасудові способи вирішення спорів, які здатні забезпечити більш ефективне відновлення порушених прав.

Основними проблемами, з якими стикаються споживачі в мережі Інтернет, є оманливий маркетинг, неналежна якість товарів та послуг, шахрайство з платіжними інструментами, неправомірне застосування автоматично поновлюваних підписок та використання так званих «темних патернів» (dark patterns). Традиційні судові процедури через їх надмірну формалізованість, тривалість розгляду та високу вартість часто виявляються неефективними для вирішення таких спорів, що призводить до відмови споживачів від захисту своїх прав.

Ефективні позасудові механізми захисту прав споживачів у мережі Інтернет повинні відповідати кільком ключовим вимогам. По-перше, вони мають бути технологічно доступними, тобто реалізованими через зручні онлайн-платформи, що працюють на різних пристроях. По-друге, важливими є оперативність розгляду скарг та чіткість процедур. По-третє, необхідно забезпечити неупередженість та незалежність медіаторів чи арбітрів. По-четверте, враховуючи транскордонний характер багатьох онлайн-транзакцій, такі механізми повинні бути сумісними з правовими системами різних держав.

У країнах Заходу сучасна система позасудового захисту прав споживачів у мережі Інтернет включає різноманітні механізми та інструменти. Зокрема, Європейський Союз створив комплексну систему позасудового захисту прав споживачів, центральним елементом якої є єдина платформа ODR (Online Dispute Resolution) ЄС, яка функціонує відповідно до Регламенту ЄС № 524/2013 [1]. Ця платформа забезпечує можливість оперативного врегулювання конфліктів між споживачами та продавцями з різних країн-членів ЄС, надаючи технічну інфраструктуру для проведення медіації, переговорів та арбітражу в онлайн-форматі, що особливо актуально для транскордонних спорів. Крім того, Директива 2013/11/EU [2] встановлює єдині вимоги до суб'єктів альтернативного вирішення спорів (ADR), включаючи їх незалежність, прозорість діяльності та кваліфікацію медіаторів. У свою чергу, у США значну роль відіграють недержавні організації, такі як Better Business Bureau (BBB), що надають послуги з медіації та арбітражу у сфері електронної комерції.

Важливим елементом системи є процедури розгляду скарг регуляторними органами. Наприклад, Федеральна торгова комісія США (FTC) активно розглядає скарги споживачів щодо порушень їхніх прав в онлайн-середовищі та має повноваження накладати санкції на порушників. У Європейському Союзі діє мережа національних органів захисту прав споживачів, які координують свої дії через систему CPC (Consumer Protection Cooperation Network).

Особливу роль відіграють механізми повернення коштів (chargeback), що дозволяють споживачам оскаржувати неправомірні транзакції через платіжні системи. Цей механізм є ефективним у випадках шахрайства, недоставки товару або надання неякісних послуг, оскільки дозволяє швидко повернути кошти через банк, який випустив платіжну картку споживачеві, без необхідності звернення до суду.

В Україні система позасудового захисту прав споживачів у мережі Інтернет перебуває на етапі становлення. Хоча певні механізми існують (наприклад, звернення до Держпродспожислужби), їх ефективність обмежена через відсутність спеціального правового регулювання онлайн-процедур та недостатній розвиток технічної інфраструктури. Водночас процес євроінтеграції створює можливості для впровадження кращих європейських практик у цій сфері.

Для вдосконалення системи позасудового захисту прав споживачів в Україні необхідно здійснити низку заходів:

- 1) створити національну ODR платформу, інтегровану з платформою ODR ЄС;
- 2) встановити чіткі процедури та строки розгляду споживчих спорів в онлайн-форматі;
- 3) забезпечити обов'язковість виконання рішень, прийнятих в рамках ADR процедур; та
- 4) гармонізувати національне законодавство з правом ЄС у сфері альтернативного вирішення споживчих спорів.

Впровадження ефективної системи позасудового захисту потребує комплексного підходу, включаючи законодавчі зміни, розвиток технічної інфраструктури та підвищення обізнаності споживачів щодо доступних механізмів захисту. Особливу увагу слід приділити підготовці кваліфікованих медіаторів та арбітрів, здатних ефективно вирішувати споживчі спори в онлайн-середовищі.

Література:

1. Regulation (EU) No 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj> Дата доступу: 15.12.2024.

2. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj> Дата доступу: 15.12.2024.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-463-7-55>

ВПРОВАДЖЕННЯ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ У ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВІ ВІДНОСИНИ В УКРАЇНІ

Дубинський Олег Юрійович

*доктор юридичних наук, професор, Заслужений працівник освіти,
професор кафедри морського та господарського права
Національного університету кораблебудування
імені адмірала Макарова
м. Миколаїв, Україна*

Філіппських Марія Олександрівна

*старший викладач кафедри морського та господарського права
Національного університету кораблебудування
імені адмірала Макарова
м. Миколаїв, Україна*

Закономірною тенденцією сучасного розвитку є переплетіння національних інтересів з інтересами інтеграційних об'єднань і міжнародного співтовариства, що зумовлює посилення взаємопроникнення національного, регіонального та міжнародного права.