

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ

Зайцев О. О.

*здобувач третього освітньо-наукового рівня вищої освіти,
аспірант кафедри державно-правових дисциплін*

Міжнародний гуманітарний університет

*Науковий керівник: **Згама А. О.***

кандидат юридичних наук,

доцент кафедри державно-правових дисциплін

Міжнародний гуманітарний університет

м. Одеса, Україна

Стрімкий розвиток інформаційних технологій та створення глобальної мережі зв'язку «Інтернет» мали наслідком появи нового явища – «Цифрової економіки», в основі складової якої є електронна комерція. Прийшовши на заміну традиційним способам веденням бізнесу електронна комерція швидко інтегрувалась в глобальну економіку світу, ставши її невід'ємною частиною. Електронна комерція безумовно створює нові можливості для бізнесу покращуючи комунікацію з клієнтами та відкриваючи нові шляхи для масштабування бізнесу й виходу на нові міжнародні ринки.

Водночас, трансформація комерційної діяльності бізнесу у цифровий простір змінює традиційні способи комунікації бізнесу з клієнтами й потребує особливого правового регулювання.

Проблема захисту прав споживачів у сфері електронної комерції в Україні полягає в необхідності існування ефективних засобів забезпечення інтересів та безпеки споживачів в умовах глобалізації та цифровізації суспільства. Швидкий розвиток технологій вимагає постійного оновлення законодавства для врахування нових технічних рішень і забезпечення їхньої правової регламентації.

Правове регулювання електронної комерції в Україні здійснюється Законом України «Про електронну комерцію». Вказаний нормативно-правовий акт закріплює визначення електронної комерції як «відносини, спрямовані на отримання прибутку, що виникають під час вчинення правочинів щодо набуття, зміни або припинення цивільних прав та обов'язків, здійснені дистанційно з використанням інформаційно-комунікаційних систем, внаслідок чого в учасників таких відносин виникають права та обов'язки майнового характеру» [1].

Деякі положення щодо захисту прав споживачів містить Закон України «Про електронну комерцію», оскільки цим нормативно-правовим актом визначено права і обов'язки учасників відносин у сфері електронної комерції та особливості укладання електронних правочинів.

Зокрема, серед основних принципів правового регулювання у сфері електронної комерції закріплених статтею 5 Закону України «Про електронну комерцію» закріплено принцип забезпечення належної якості товарів, робіт та послуг, що реалізуються у сфері електронної комерції, це сприяє підвищенню довіри споживачів до електронної комерції та стимулює розвиток цього ринку. Іншим не менш важливим для споживачів є принцип забезпечення доступу до інформації всіх учасників відносин у сфері електронної комерції який гарантує прозорість та відкритість бізнес-процесів, це дозволяє споживачам отримувати необхідну інформацію про товари та послуги, що підвищує їхню поінформованість та впевненість у своїх рішеннях [5, с. 12].

Профільним законом у сфері захисту прав споживачів зокрема у сфері електронної комерції є Закон України «Про захист прав споживачів» прийнятий у 1991 році, що регулює відносини між споживачами товарів, робіт і послуг та виробниками і продавцями товарів, виконавцями робіт і надавачами послуг різних форм власності, встановлює права споживачів, а також визначає механізм їх захисту та основи реалізації державної політики у сфері захисту прав споживачів [2]. Проте, тривалий час норми цього закону не відповідали сучасним реаліям, будь-які правові норми щодо регулювання відносин між продавцями та споживачами у сфері електронної комерції були відсутні.

З прийняттям у 2022 році Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо покращення управління у сфері електронних комунікацій» [3] ситуація із захистом прав споживачів у сфері електронної комерції значно покращилась. Ключовими змінами у Законі України «Про захист прав споживачів» можна назвати появу нормативно-правового визначення договору, укладеного на відстані та договору, укладеного поза торговельними або офісними приміщеннями, та закріплення прав споживачів у таких договорах.

Однак, вказані зміни є недостатніми для ефективного правового захисту споживачів у сфері електронної комерції. Серед іншого вчені, що досліджували українську проблематику захисту прав виділяють також наступні проблеми, що стосуються й сфери електронної комерції.

Письменна О. П. акцентує на таких проблемах як недосконале законодавство, недостатнє фінансування, матеріально-технічна та кадрова база, відсутність навчання споживачів, непоінформованість споживачів щодо своїх прав, бездіяльність центральних та місцевих органів влади та

органів місцевого самоврядування щодо реалізацій прав та інтересів споживачів, корупція в органах влади, недовіра громадян [6, с. 34].

Утехін І. Б. виокремлює наступні проблеми правового регулювання: розгалуженість національного законодавства про захист прав споживачів, наявність прогалин в ньому прогалин; відсутність дієвих санкцій для всіх порушників; інертність змін, які потрібні для оновлення нормативних актів, декларативний характер положень актів про захист прав споживачів-фізичних осіб та відсутність правової освіти у сфері захисту прав споживачів [7, с. 218].

Питання необхідності правової освіти населення у сфері споживчого законодавства є актуальним серед більшості вчених, що досліджують цю тему.

З метою вирішення вищезгаданих проблем та наближення національного законодавства до права Європейського Союзу, а принципів захисту прав споживачів в Україні до принципів, практик та підходів Європейського Союзу Верховною Радою України прийнято новий Закон України «Про захист прав споживачів» від 10 червня 2023 року.

Головними новачками вказаного закону є:

- запровадження електронного Єдиного державного вебпорталу для споживачів у сфері електронної комерції (Портал е-покупець) з метою взаємодії суб'єктів електронної комерції, споживачів та органів, що здійснюють захист прав споживачів;

- врегулювання відносин зі споживачами у сфері електронної торгівлі, зокрема при покупці товарів, робіт і послуг в інтернет-магазинах, класифайдах, прайс-агрегаторах і маркетплейсах;

- врахування електронної комунікації зі споживачами;

- деталізація нечесних комерційних практик;

- забезпечення можливості громадським об'єднанням споживачів проводити дослідження продукції, виступати від імені невизначеного кола споживачів, а також залучення до досудового вирішення споживчих спорів;

- запровадження нових суб'єктів у сфері розгляду скарг споживачів;

- суб'єкт електронної комерції, який пропонує продукцію для реалізації через інтернет-магазин, нестиме відповідальність за наявність та достовірність інформації, яка стосується даних про такого суб'єкта електронної комерції та ним для реалізації продукції [4].

Однак, закон вступить в силу лише через рік після його опублікування та не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану, тому наразі слід керуватися нормами чинного Закону України «Про захист прав споживачів» від 1991 року.

Таким чином, необхідність правового захисту прав споживачів у сфері електронної комерції обумовлена трансформацією комерційної діяльності

бізнесу у цифровий простір, змінами традиційних способів комунікації бізнесу з клієнтами, а також правовою природою споживачів як більш слабого суб'єкта економічних відносин. Основними проблемами вітчизняного регулювання захисту прав споживачів у сфері електронної комерції є недосконалість законодавчої бази, наявність в ній прогалин та відсутність правової освіти споживачів, однак з набранням чинності нового Закону України «Про захист прав споживачів» є сподівання на вирішення зазначених проблем.

Література:

1. «Про електронну комерцію» Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text>
2. «Про захист прав споживачів» Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
3. «Про внесення змін до деяких законів України щодо покращення управління у сфері електронних комунікацій» Закон України від 16.08.2022 № 2529-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2529-20#Text>
4. «Про захист прав споживачів» Закон України від 10.06.2023 № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>
5. Волинець В. В. Виклики правового регулювання електронної комерції в контексті глобалізації цифрової економіки. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія : Право*. Том 2. 2024. № 84. С. 9–15.
6. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг) : монографія. Вінниця : Видавництво «Вінницька газета», 2009. С. 160.
7. Утехін І. Б. Захист прав споживачів в Україні та Європейському Союзі: сучасний стан та перспективи. *Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е. О. Дідоренка*. 2023. № 2. С. 216–228.