

**ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВІ АСПЕКТИ
ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ТРАНСКОРДОННИХ
ВІДНОСИНАХ УКРАЇНА–ЄС**

Валерія ПЛЕЧУН

студентка 2 курсу

факультету права та економічної безпеки

Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого

м. Харків, Україна

У сучасних умовах розвитку міжнародної торгівлі, цифрової економіки, електронної комерції та інтеграції України до європейського правового простору питання захисту прав споживачів у транскордонних правовідносинах набуває особливої актуальності. Стрімкий розвиток електронної комерції та міжнародних онлайн-платформ призвів до того, що споживачі дедалі частіше укладають договори купівлі-продажу товарів та надання послуг із продавцями, які знаходяться за межами держави їх проживання. У результаті виникають транскордонні цивільно-правові відносини, які характеризуються наявністю іноземного елемента та потребують спеціального правового регулювання. Транскордонні споживчі правовідносини є різновидом цивільних правовідносин, ускладнених іноземним елементом. Іноземний елемент може проявлятися у місці проживання сторін договору, місці укладення договору, місці виконання договору, валюті платежу або у праві, що застосовується до відповідних правовідносин. Наявність іноземного елемента зумовлює необхідність застосування норм міжнародного приватного права, а також законодавства інших держав, що значно ускладнює захист прав споживачів.

У цивільному праві споживач визнається слабкою стороною договору, оскільки він не є професійним учасником ринку, не має спеціальних знань щодо товарів або послуг, не впливає на умови договору та фактично приєднується до умов договору, запропонованих продавцем. Відповідно до ст. 627 Цивільного кодексу України сторони є вільними в укладенні договору, однак у договорах за участю споживача така свобода обмежується необхідністю забезпечення захисту прав споживача як слабкої сторони правовідносин. Також відповідно до ст. 633 Цивільного кодексу України договір роздрібної купівлі-продажу є публічним договором, а продавець зобов'язаний продати товар кожному, хто до нього звернеться, на однакових умовах. Особливістю

транскордонних договорів у сфері електронної комерції є те, що вони укладаються переважно у формі електронних договорів та договорів приєднання. Відповідно до ст. 634 Цивільного кодексу України договором приєднання є договір, умови якого встановлені однією стороною у стандартних формах і який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому¹. У науковій літературі зазначається, що договори приєднання обмежують можливість споживача впливати на умови договору, що може призводити до порушення балансу інтересів сторін договору. Так, Яворська О. С у своїй праці висвітлює те, що особливістю порядку укладення договору приєднання є те, що умови договору встановлюються однією із сторін у формулярах або інших стандартних формах, і цей договір може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому. Оскільки при укладенні договору приєднання відсутнє взаємне волевиявлення сторін щодо визначення його умов, то сторона, яка приєднується до договору, практично позбавлена можливості впливати на його зміст. Це призводить до фактичного ущемлення інтересів слабкої сторони.²

Значна частина транскордонних договорів укладається в електронній формі. Відповідно до ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію» електронний договір укладається шляхом пропозиції укласти договір та її прийняття за допомогою інформаційно-телекомунікаційних систем. Електронний договір має таку саму юридичну силу, як і договір, укладений у письмовій формі³. Г. В. Колісникова у своїх дослідженнях слушно наголошує на тому, що специфіка захисту прав споживача в цифровій сфері базується на концепції інформаційного паритету. Як зазначає дослідниця, право споживача на інформацію є не лише передумовою вільного вибору товару чи послуги, а й фундаментальною гарантією правомірності самого процесу укладення договору в електронній формі. Ненадання повної та достовірної інформації продавцем до моменту вчинення правочину має розглядатись як істотне порушення переддоговірних зобов'язань. Науковиця підкреслює, що для електронних договорів це право є абсолютним інструментом захисту «слабкої сторони», оскільки споживач позбавлений можливості фізичного ознайомлення з товаром. В електронній комерції момент укладення договору має бути чітко зафіксований через надання

¹ Цивільний кодекс України. <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

² Яворська О. С Договори приєднання: проблеми правового регулювання. Вісник Львівського університету. Серія юридична. 2009.

³ Про електронну комерцію (Закон України № 675-VIII). <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>

споживачеві підтвердження на стійкому носії (електронна пошта, особистий кабінет), що забезпечує стабільність правовідносин.⁴

Правове регулювання захисту прав споживачів в Україні здійснюється Законом України «Про захист прав споживачів». Відповідно до ст. 4 цього Закону споживачі мають право на належну якість продукції, безпеку продукції, необхідну, доступну та достовірну інформацію про продукцію, а також право на відшкодування шкоди, завданої неякісною продукцією. Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі придбання товару неналежної якості споживач має право вимагати пропорційного зменшення ціни, безоплатного усунення недоліків товару, відшкодування витрат на усунення недоліків товару або розірвання договору та повернення сплачених коштів⁵.

У транскордонних правовідносинах реалізація цих прав значно ускладнюється, оскільки споживач повинен взаємодіяти з продавцем, який знаходиться в іншій державі. Виникають проблеми повернення товарів, відшкодування коштів, виконання гарантійних зобов'язань та звернення до суду іншої держави. У науковій літературі зазначається, що основними проблемами транскордонних споживчих правовідносин є складність визначення застосовного права, складність визначення юрисдикції суду та складність виконання судових рішень⁶. Важливе значення для захисту прав споживачів має юрисдикційний спосіб захисту – захист права судом. Так, Касаційний цивільний суд у складі Верховного Суду у постанові від 4 лютого 2026 року у справі № 758/14925/23 зазначив, що споживач є слабкою стороною договору, а тому умови договору повинні тлумачитися на користь споживача, а суди повинні забезпечувати підвищений рівень захисту прав споживачів⁷. У іншій постанові Верховного Суду зазначено, що у спорах щодо захисту прав споживачів суд повинен виходити з необхідності забезпечення балансу інтересів сторін та недопущення включення до договорів умов, що порушують права споживачів⁸.

⁴ Колісник Г. В. Цивільно-правове регулювання захисту прав споживачів як сторони споживчих договорів: порівняльно-правовий аналіз законодавства України та ЄС. Право України. 2021. № 4. С. 135-143.

⁵ Про захист прав споживачів. (Закон № 1023-XII.) <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>

⁶ *Цивільне право України* (підручник). За редакцією Дзери О.В. Київ: Юрінком Інтер. 2018. С. 219.

⁷ Постанова Касаційного цивільного суду у складі Верховного Суду від 4 лютого 2026 року у справі № 758/14925/23 <https://reyestr.court.gov.ua/Review/133947146>

⁸ Угода про асоціацію між Україною та Європейським Союзом (2014). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011/page

У праві Європейського Союзу також діє принцип підвищеного захисту прав споживачів. Законодавство Європейського Союзу передбачає право споживача на отримання повної інформації про товар або послугу, право на відмову від дистанційного договору, право на гарантійний ремонт або заміну товару, право на відшкодування шкоди у разі придбання неякісного товару. Угода про асоціацію між Україною та Європейським Союзом передбачає гармонізацію законодавства України із законодавством Європейського Союзу у сфері захисту прав споживачів, що сприятиме підвищенню рівня захисту прав споживачів в Україні⁹. Важливим механізмом захисту прав споживачів у транскордонних відносинах є альтернативне вирішення спорів. У Європейському Союзі функціонує онлайн-платформа вирішення споживчих спорів, яка дозволяє споживачам подавати скарги на продавців з інших держав без звернення до суду. Така система дозволяє вирішувати спори швидше та з меншими витратами, ніж судовий розгляд¹⁰.

Отже, транскордонні споживчі правовідносини є складними цивільними правовідносинами, що ускладнені іноземним елементом та потребують спеціального правового регулювання. Захист прав споживачів у таких правовідносинах здійснюється на основі норм національного законодавства України, законодавства Європейського Союзу, норм міжнародного приватного права та судової практики. Основними проблемами у сфері захисту прав споживачів у транскордонних відносинах є складність визначення застосовного права, складність визначення юрисдикції суду, складність виконання судових рішень, повернення товарів та відшкодування коштів. У зв'язку з цим важливим є подальша гармонізація законодавства України із законодавством Європейського Союзу та удосконалення механізмів захисту прав споживачів

⁹ Угода про асоціацію між Україною та Європейським Союзом (2014). https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011/page

¹⁰ OECD. (2020). *Consumer policy and cross-border trade*. Paris. <https://www.oecd.org/en/topics/consumer-policy.html>