

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДИСТАНЦІЙНИМИ ДОГОВОРАМИ

УДК 347.45.47

Цифровізація суспільних процесів, враховуючи постійний технологічний розвиток, призвела до стрімкого розвитку в Україні інтернет-середовища, розширення обсягів інтернет-торгівлі тощо. Сучасні тенденції розвитку цивільного обороту, зокрема, розвиток і поява нових технологій застосування інтернету в торговельній діяльності, а також потреба забезпечення належного захисту прав споживачів зумовлюють актуальність даного дослідження.

Необхідно зазначити, що різні аспекти захисту прав споживачів, в тому числі за дистанційними договорами, були предметом дослідження У. П. Гришко, В. С. Мілаш, О. Ю. Черняк, Г. Б. Яновицької та ін.

Однак у сучасній цивілістичній доктрині залишається відкритим питання захисту прав споживачів за дистанційними контрактами, особливо щодо гармонізації вітчизняного законодавства до права ЄС. Відтак постає необхідність комплексного аналізу цивільного законодавства України щодо захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, що і є метою даного дослідження.

Ратифікувавши Угоду про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами – членами, з іншої сторони, ратифіковану Верховною Радою України у вересні 2014 року (далі – Угода про асоціацію), Україна взяла на себе зобов'язання забезпечувати поступову адаптацію законодавства України до законодавства ЄС відповідно до напрямів, які визначені в Угоді. Одним із таких напрямів є напрям забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та досягнення сумісності між системами захисту прав споживачів України та ЄС, а також гармонізація правового регулювання відносин у сфері електронної комерції [1].

Вищезгадана Угода про асоціацію [1] в Додатку XXXIX до Глави 20 «Захист прав споживачів» Розділу V «Економічне та галузеве співробітництво» передбачає, що впродовж 3 років з дати набрання нею чинності в українське законодавство повинні бути впроваджені положення Директиви Ради №85/577/ЄС від 20 грудня 1985 року про захист споживачів щодо контрактів, які укладені поза діловими приміщеннями та Директиви №97/7/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 20 травня 1997 року про захист споживачів стосовно дистанційних контрактів. Однак обидва документи були змінені Директивою 2011/83/ЄС про права споживачів від 25 жовтня 2011 року [2]. Як зазначено у п.2 Преамбули Директиви 2011/83/ЄС положення Директиви 85/577/ЄС та Директиви 97/7/ЄС були переглянуті у зв'язку із здобутим досвідом з метою спрощення і актуалізації норм, які підлягають застосуванню, усунення суперечностей і ліквідації небажаних прогалів у законодавстві. В результаті такого перегляду виникла необхідність у заміні двох Директив 85/577/ЄС та 97/7/ЄС єдиною Директивою 2011/83/ЄС про права споживачів. Директива 2011/83/ЄС містить стандартні норми щодо основних аспектів контрактів, які укладаються поза службовими приміщеннями, і дистанційних контрактів відходячи від принципу мінімальної гармонізації, який втілений у двох попередніх Директивах, але в той же час дає можливість державам-членам ЄС залишати в силі або приймати національні норми щодо визначених аспектів. Даючи загальну характеристику зазначеній Директиві 2011/83/ЄС, доцільно відзначити, що зміни, які закріплюються у ній, полегшують укладення договорів на відстані між підприємцями і споживачами на аналогічних принципах по всій території ЄС.

З метою гармонізації національного законодавства про захист прав споживачів до європейського 10 червня 2023 року Верховна Рада України ухвалила Закон України «Про захист прав споживачів» [3]. Закон України «Про захист прав споживачів» від 1991 р. [4], який є чинним на цей час, оскільки прийнятий 10 червня 2023 року законопроект вступає в силу через один рік з дня його опублікування, але не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану, введеного Указом Президента України від 24

лютого 2022 року, незважаючи на численні зміни та доповнення, не відповідає європейській системі захисту і є застарілим. Його норми не пристосовані до сучасних реалій і не працюють, зокрема значні прогалини є у сфері регулювання електронної торгівлі, захисту прав при гарантійному обслуговуванні та обігу харчової продукції тощо. Наприклад, Закон з 2014 року не поширюється на сферу обігу харчової продукції. Як наслідок, тривалий час залишались незахищеними права споживачів у випадку порушення умов договору поставки харчової продукції, умов щодо позначення ціни, вільного вибору форм оплати тощо.

Оснoву правового регулювання відносин у сфері захисту прав споживачів за дистанційними договорами в Україні утворюють два нормативно-правових акти: Закон України «Про захист прав споживачів» [3, 4] та Закон України «Про електронну комерцію» [5].

Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів», який діє на даний час, оскільки закон, прийнятий 10 червня 2023 року, не набрав чинності у зв'язку із продовженням воєнного стану, договір, укладений на відстані, - це договір, укладений продавцем (виконавцем) із споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку. В свою чергу, засоби дистанційного зв'язку – це електронні комунікаційні мережі, поштовий зв'язок, телебачення, інформаційні мережі, зокрема Інтернет [4]. Слід зазначити, що в новому Законі України «Про захист прав споживачів» розуміння дистанційного договору не зазнало змін. Так, під дистанційним договором розуміють договір, укладений без одночасної фізичної присутності суб'єкта господарювання і споживача, з використанням виключно засобів дистанційного зв'язку, у тому числі електронного, до та під час його укладення [3].

Передусім звернемо увагу на новели Закону України «Про захист прав споживачів», який прийнято 10.06.2023 р., оскільки найбільш значних змін зазнало правове регулювання сфери електронної торгівлі.

У цій частині Закон надає визначення актуальним термінам, зокрема «маркетплейс» (електронний торговельний майданчик) та «прайс-агрегатор» (електронний сервіс порівняння продукції).

Також законом запроваджується Єдиний державний веб-портал для споживачів у сфері електронної комерції (Портал е-покупець), що становить автоматизовану систему перевірених продавців.

Суб'єкт електронної комерції, що реалізує продукцію з використанням інформаційно-комунікаційних систем, зобов'язаний протягом 10 днів з дня початку провадження такої діяльності зареєструватися на Порталі е-покупець та надати наступну інформацію: найменування юридичної особи (або ПІБ фізичної особи); місцезнаходження (або місце проживання); адреса електронної пошти та/або адреса інтернет-магазину; ідентифікаційний код (або паспорт); відомості про ліцензію (якщо доречно), назву інтернет-магазину (за наявності), вебадресу інтернет-магазину та/або посилання на вебсторінку; контактний номер телефону. За відсутності надання інформації Держспоживслужба накладає штраф у розмірі п'ятисот неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (8500 грн). Також різноманітні штрафи передбачені за несвоєчасне оновлення відповідної інформації на Порталі е-покупець.

Для посилення контролю за суб'єктами господарювання в сфері електронної комерції також вводиться поняття перевіреного продавця. Такий статус можна отримати після електронної ідентифікації, перевірки відомостей про суб'єкта та здійснення реєстрації на Порталі.

Закон також містить положення щодо протидії спаму, надаючи споживачі можливість відмовитися від отримання небажаних повідомлень. Так, інформація може надаватися споживачу на його електронну адресу або за номером його телефону лише за умови, що споживач надав згоду на отримання такої інформації. Закон також передбачає право відмовитися від подальшого отримання електронних комерційних повідомлень, незважаючи на раніше надану згоду. Якщо ж повідомлення продовжують надходити, споживач може подати скаргу на суб'єкта господарювання через Портал е-покупець, а на останнього може бути накладений штраф у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (170 грн).

Також нова редакція Закону прямо обмежує можливість збору персональних даних покупців. Зокрема, новели передбачають,

що суб'єкт електронної комерції, який здійснює електронну торгівлю, має право вимагати лише ті персональні дані споживача, без яких він не зможе укласти договір та/або виконати свої зобов'язання, та не має права використовувати їх з іншою метою без згоди споживача. Даними, потрібними для укладення договору, є ПІБ, контактний номер телефону та/або адреса електронної пошти, а також поштова адреса, за якою очікується доставка, у разі оформлення доставки оператором поштового зв'язку або кур'єром – відмова їх надавати означає відмову в укладанні договору.

Прогресивною новелою Закону України «Про захист прав споживачів» є запровадження електронної форми гарантійних документів, а також скасування обов'язку суб'єктів господарювання утримувати обмінний фонд товарів.

Важливим нововведенням із прийняттям Закону України «Про захист прав споживачів» 10.06.2023 р. є закріплення у статті 3 принципів захисту прав споживачів, серед яких чільне місце посідають принцип пріоритетності прав та інтересів споживачів перед будь-якими іншими інтересами і цілями суб'єктів господарювання, а також прийняття рішення на користь споживача у випадку неоднозначності в тлумаченні норми закону чи договору між суб'єктом господарювання та споживачем.

Зазнало трансформації також право споживача розірвати укладений на відстані договір, яке передбачене ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року [4]. У новому законі це право споживача на відмову від договору, укладеного поза торговельним чи офісним приміщенням, або дистанційного договору, передбачене ст. 21, відповідно до якої споживач має право в односторонньому порядку відмовитися від договору, укладеного поза торговельним чи офісним приміщенням, або дистанційного договору, а також відмовитися від отримання товару (крім товарів, визначених ч. 5 ст. Закону України «Про захист прав споживачів») протягом 14 днів:

1) з дня укладення договору (у тому числі договору з постачання цифрового вмісту, який не постачається на матеріальному носії);

2) з дня отримання товару споживачем або визначеною ним третьою особою (для товару чи замовлення, що доставляється частинами, - з дня отримання останньої частини товару чи замовлення);

3) з першого дня доставки товару, який за договором повинен доставлятися регулярно протягом певного періоду часу [3].

Здійснення споживачем права на відмову припиняє зобов'язання сторін з укладення або виконання дистанційного договору або договору, укладеного поза торговельним чи офісним приміщенням.

На суб'єкта господарювання, у свою чергу, покладено обов'язок на своєму веб-сайті розмістити форму заявки для оформлення відмови від договору, а також інструкцію про порядок відмови, типові форми яких затверджуються компетентним органом. Якщо споживач оформив заявку про відмову від договору через веб-сайт суб'єкта господарювання, останній повинен невідкладно повідомити споживачу про отримання його заявки. Після отримання товару від споживача суб'єкт господарювання зобов'язаний протягом 14 днів повернути суму, сплачену споживачем за товар, а також, якщо це передбачено договором, інші платежі, у тому числі кошти за доставку товару споживачу. Якщо споживач відмовляється від договору, припиняється виконання договорів, пов'язаних з виконанням цього договору та укладених з метою його реалізації, щодо отримання товарів або робіт (послуг), що постачаються, виконуються (надаються) суб'єктом господарювання або третьою стороною на підставі домовленості між ними. Таке припинення здійснюється без витрат для споживача, крім випадку, якщо споживач обрав спосіб доставки, відмінний та дорожчий від способу доставки, запропонованого продавцем (ч.14 ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів» від 10.06.2023 р.) [3].

Положеннями ст. 21 Закону України «Про захист прав споживачів» від 10.06.2023 р. враховано також особливості відмови від договору щодо товару із цифровим вмістом. Так, у разі відмови від договору щодо товару з цифровим вмістом або цифрової послуги суб'єкт господарювання на вимогу споживача повертає цифровий вміст, наданий або створений споживачем під час вико-

ристання товару з цифровим вмістом (крім персональних даних). Повернення суб'єктом господарювання цифрового вмісту здійснюється безоплатно, у форматі, що дає змогу його оброблення електронними засобами, не пізніше семи днів з дня відмови або в інший строк за домовленістю із споживачем. У разі вимоги продавця про повернення матеріального носія така вимога повинна бути подана протягом 14 днів з дня, коли продавець був поінформований про рішення споживача розірвати договір [3].

Слід зазначити, що Законом у ч.13 ст. 21 передбачено випадки, у яких споживач не може відмовитися від дистанційного договору:

1) якщо умовами договору передбачено, що споживач втрачає таке право після виконання суб'єктом господарювання договору в повному обсязі;

2) якщо споживач уклав договір щодо замовлення послуг з термінового ремонту товару або з технічного чи іншого обслуговування, що здійснюється у приміщенні споживача, крім випадку, якщо під час термінового ремонту чи обслуговування між споживачем і суб'єктом господарювання укладено інший договір про виконання робіт (надання послуг) чи придбання товарів, які не стосуються такого термінового ремонту чи обслуговування;

3) якщо договором передбачено надання послуг з розміщення у житловому приміщенні (крім послуг з проживання), транспортування товарів, прокату автомобілів, громадського харчування, показу (проведення) гастрольних заходів та/або послуг, пов'язаних із дозвіллям, у разі якщо зазначено конкретну дату або період його виконання.

Необхідно звернути увагу, що деталізація положень щодо реалізації споживачем права на відмову від дистанційного договору у Законі України «Про захист прав споживачів», який прийнято 10.06.2023 р. – це результат імплементації відповідних норм, які закріплені у ст. 9 Директиви 2011/83/ЄС «Право на розірвання контракту» [3].

У Законі України «Про електронну комерцію» також передбачено положення, які підсилюють права споживачів у сфері укладення та виконання дистанційних договорів. Йдеться, у пер-

шу чергу, про Розділ III «Порядок вчинення електронних правочинів» [5]. Важливим, зокрема, є положення про те, що електронний правочин за правовими наслідками прирівнюється до договору, який укладено в письмовій формі (ст. ст. 5, 11 Закону України «Про електронну комерцію»). При цьому законодавець підкреслив, що правочин не може бути визнано недійсним у зв'язку з його вчиненням в електронній формі, якщо інше не передбачено законом.

Відповідно до ст. 10 Закону України «Про електронну комерцію» інформування потенційних покупців про товари і послуги може здійснюватися з допомогою комерційних електронних повідомлень. Основною умовою поширення комерційних електронних повідомлень є згода споживача на їх отримання. Без такої згоди комерційне електронне повідомлення може бути направлено споживачеві тільки за умови наявності у нього можливості відмовитися від подальшого отримання таких повідомлень від такого продавця.

Пропозиція укласти електронну угоду, в тому числі адресована невизначеному колу осіб, повинна містити всі істотні умови, встановлені законодавством для відповідного виду договору (ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію»). Крім істотних умов, встановлених Цивільним кодексом України, договір в електронній комерції може містити наступні умови, як порядок його укладення; технічні засоби ідентифікації сторони; порядок внесення змін до помилково відправленого прийняття пропозиції укласти електронний договір (клієнт обрав не той товар тощо); спосіб зберігання та пред'явлення електронних документів і умови доступу до них; умови виготовлення та отримання паперових копій електронних документів.

Підсумовуючи можемо констатувати, що новий Закон «Про захист прав споживачів» містить низку правових норм, які значно підвищують рівень захисту прав споживачів у сфері електронної торгівлі, його прийняття дає можливість наблизити національне законодавство в сфері захисту прав споживачів до принципів та практик ЄС. Крім цього, оновлене регулювання зменшує ризики нечесних комерційних практик, зокрема у сфері електронної ко-

мерції, оскільки суб'єкти господарювання матимуть рівні умови для здійснення електронної торгівлі та чесної конкуренції.

1. Про ратифікацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: Закон України від 16.09.2014 р. № 1678-VII. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1678-18> (дата звернення: 25.09.2024 р.).
2. Директива Європейського парламенту і Ради ЄС про права споживачів №2011/83/ЄС від 25.10.2011 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_023-11#Text (дата звернення: 25.09.2024).
3. 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: 25.09.2024 р.).
4. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 року №1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12> (дата звернення: 25.09.2024).
5. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 року №675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19> (дата звернення: 25.09.2024).

Банасевич І.І. Захист прав споживачів за дистанційними договорами.

Наукову статтю присвячено дослідженню стану правового регулювання захисту прав споживачів за дистанційними договорами в Україні, а також його відповідності праву Європейського Союзу. При цьому авторка аналізує чинне законодавство України, міжнародно-правові акти та погляди інших дослідників названої проблеми. У статті на основі аналізу наукової літератури та чинного законодавства здійснено дослідження сучасного стану правового регулювання прав споживачів за дистанційними договорами. Проаналізовано основні новели законодавства у сфері захисту прав споживачів, зокрема, запровадження веб-порталу для споживачів у сфері електронної комерції (Портал е-покупець), а також порядок здійснення споживачем права на відмову від дистанційного договору. Зроблено висновок про те, що прийнятий 10 червня 2023 року Закон України «Про захист прав споживачів» містить низку правових норм, які значно підвищують рівень захисту прав споживачів у сфері електронної торгівлі, його прийняття дає можливість наблизити національне законодавство в сфері захисту прав споживачів до принципів та практик ЄС. Також встановлено, що оновлене регулювання зменшує ризики нечесних комерційних практик, зокрема у сфері електронної комерції, оскільки суб'єкти господарювання матимуть рівні умови для здійснення електронної торгівлі та чесної конкуренції.

Ключові слова: приватне право, цивільно-правовий договір, дистанційний договір, споживач, захист прав споживачів, електронна комерція, електронний правочин.

Banasevych Iryna I. Protection of consumer rights under distance contracts.

The article is devoted to studying the state of legal regulation of consumer protection under distance contracts in Ukraine and its compliance with the law of the European Union. In doing so, the author analyses current Ukrainian legislation, international legal acts and the views of other researchers on this issue. Based on the analysis of scientific literature and current legislation, the article studies the current state of legal regulation of consumer rights under distance contracts. The author analyses the main novelties of legislation in the field of consumer protection, in particular, the introduction of a web portal for consumers in the field of e-commerce (e-Consumer Portal), and the procedure for exercising the right to withdraw from a distance contract by a consumer. The author concludes that the Law of Ukraine 'On Consumer Protection' adopted on June 10, 2023, contains many legal provisions which significantly increase the level of consumer protection in the field of e-commerce, and its adoption makes it possible to bring national consumer protection legislation closer to EU principles and practices. It is also established that the updated regulation reduces the risks of unfair commercial practices, particularly in the field of e-commerce, since business entities will have equal conditions for e-commerce and fair competition.

Keywords: private law, civil law contract, distance contract, consumer, consumer protection, e-commerce, electronic transaction.