

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ УКЛАДАННІ ОН-ЛАЙН ДОГОВОРІВ КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ

Світлана Федорівна ГУЦУ,

*кандидат юридичних наук, доцент, доцент
кафедри права Національного аерокосмічного
університету ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»*

Анастасія Анатоліївна БУГЕРА,

*студентка Національного аерокосмічного
університету ім. М. Є. Жуковського «ХАІ»*

Ефективне правове регулювання правовідносин у цифровому середовищі є важливим питанням у подальшому розвитку України. Оскільки у сучасному світі набуває стрімкого зростання та розширення сфера он-лайн послуг і торгівлі все частіше ми стикаємось з порушенням прав споживачів при придбанні товарів через мережу Інтернет. Наприклад, куплений товар має дефекти, а повернення коштів споживачу практично ніколи не відбувається. Тому важливо забезпечити ефективну законодавчу регламентацію прав споживачів за он-лайн договором, що гарантовано забезпечить належне виконання продавцем нормативних приписів.

Експерти прогнозують, що світові роздрібні продажі електронної комерції сягнуть 4,13 трлн дол. у 2020 року. Прогноз на поточний рік для України — 4 млрд дол. [1]. За іншими даними ринок електронної комерції, (дослідження Офісу ефективного регулювання (BRDO)), в світі зростає зі швидкістю 23-25%. Український ринок e-commerce зростає зі швидкістю понад 30%, займаючи друге місце за темпами в Європі. При цьому подібні темпи можуть зберігатися тривалий час, оскільки частка онлайн-продажів в роздрібній торгівлі в цілому в Україні становить 3,2%, тоді як в середньому в Європі 8,8%, а у Великобританії - 17,8% [2]. За таких тенденцій дедалі яскравіше постають такі проблеми: законодавство не виконується, контроль за ідентифікацією компаній відсутня, податки не збираються в повному обсязі, а кількість скарг споживачів зростає.

За даними Держпродспоживслужби 50% всіх скарг споживачів стосуються інтернет-торгівлі непродовольчою групою товарів. Практика засвідчує, що найбільше порушень пов'язано саме із неможливістю встановити особу продавця та його місцезнаходження; за вказаним номером телефону можуть не реагувати на звернення, а законодавство не передбачає права звернення до суду на, наприклад, власника доменного імені. Таким чином, споживач фактично залишається безправним. Відсутність інформації про веб-маркет також робить неможливим проведення перевірок Держпродспоживслужбою таких суб'єктів. Крім того, неможливість наочно ознайомитись із товаром може мати наслідком виникнення претензій при його отриманні щодо характеристик, які не відповідають зображенню, текстовому опису, непридатні до використання тощо. Більше того, відсутніми

можуть бути документи якості та безпечності товарів, а сама продукція – фальсифікованою [3].

Головною проблемою під час онлайн – купівлі є те, що деякі інтернет – магазини, незважаючи на вимоги Законів України «Про електронну комерцію» [4] та «Про захист прав споживачів» [5], не забезпечують належний доступ до інформації, відповідно до якої є можливість ідентифікувати суб'єкта підприємницької діяльності.

Як відомо, під електронною комерцією розуміється процес покупки або продажу товарів або послуг через Інтернет. Електронна комерційна діяльність, така як продаж в Інтернеті, може бути спрямована на споживачів або інші підприємства (бізнес для бізнесу). Але в будь-якому випадку, ідентифікація сторони за договором є найважливішою умовою його укладання і належного виконання.

Відповідні норми передбачені законами України «Про електронну комерцію» і «Про захист прав споживачів». Так, відповідно до статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів», перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії. Але Закон не визначає як саме повинна надаватись така інформація і, якщо ми говоримо про інтернет-магазин, де саме на сайті повинна вона розміщуватись.

Стаття 7 Закону України «Про електронну комерцію» передбачає той факт, що продавець (виконавець, постачальник) товарів, робіт, послуг в електронній комерції під час своєї діяльності і в разі поширення комерційного електронного повідомлення зобов'язаний забезпечити прямий, простий, стабільний доступ інших учасників відносин в сфері електронної комерції до інформації про: повне найменування юридичної особи або прізвища, імені, по батькові фізичної особи - підприємця; місцезнаходження юридичної особи або місце реєстрації та місце фактичного проживання фізичної особи - підприємця; адреса електронної пошти та / або адреса інтернет-магазину. Але проблема полягає в тому, що особа продавця (виконавця, постачальника) товару не завжди збігається з особою власника інтернет-магазину (домена), а отже на нього цей обов'язок не розповсюджується і, відповідно, він не несе ніякої відповідальності за розміщення інформації в недостатньому обсязі. Така позиція закону призводить до того, що власники доменів не вимагають від продавців точного додержання законодавчих норм про належну ідентифікацію продавця.

У свою чергу, відсутність потрібної інформації дає можливість недобросовісним інтернет-магазинах здійснювати наступні порушення прав споживачів:

- після оплати не доставляти споживачеві товар;
- в разі наявності в товарі істотного недоліку споживачеві не повертати кошти;
- здійснювати доставку товару, що не відповідає заявленим характеристикам.

Наразі частково, ситуацію можна виправити шляхом розміщення на сайті інтернет-магазину договору публічної оферти, який є доступним для будь-якого покупця товарів та споживача послуг на сайті продавця. Дого-

вір містить загальні умови купівлі-продажу товарів, робіт, послуг, які є однаковими для всіх покупців та споживачів. Укладання такого договору відбувається шляхом загальнодоступного розміщення публічного договору (оферти) з боку продавця товару (послуг) та погодження на такі умови з боку покупця шляхом вибору товару (послуг) та оплати. Остаточним виконанням умов договору з боку продавця товару (послуги) буде доставка товару або виконання послуги.

Ще одним поширеним порушенням споживацьких прав є те, що більшість інтернет-магазинів не видають фіскальний чек щодо придбання товару, хоча Закон України «Про електронну комерцію» передбачає такий обов'язок продавця. Крім того є Постанова Кабінету Міністрів України від 2017 року, яка також зобов'язує онлайн-торговців продавати складні побутові товари (смартфони, кондиціонери, холодильники тощо) винятково із застосуванням касового апарату. І роз'яснення Державної фіскальної служби, згідно з яким суб'єкти господарювання, які здійснюють розрахункові операції із застосуванням платіжних карток, зобов'язані проводити розрахунки через касові апарати з видачою покупцю фіскальних чеків. Тим більше, що без чеку Держпродспоживслужба навіть не вправі ініціювати перевірку компанії. Статистичні опитування показують, що близько 80% споживачів он-лайн магазинів не отримали фіскальний документ після покупки. Хоча низка інтернет магазинів, замість фіскального чеку, видає квитанції, талони або товарні накладні [6].

На підставі вищезазначеного ми приходимо до висновків, що для покращення ступеня реалізації законодавчих норм щодо ідентифікації продавця інтернет-магазину необхідно:

1. Законодавчо зобов'язати власника домену надавати інформацію про продавця (продавців) за вимогою клієнта, якщо продавець її приховує;
2. Передбачити відповідальність продавця/власника домену за порушення законодавчих норм щодо розміщення ідентифікуючої інформації;

Список використаних джерел:

1. Следзь С. Ідентифікація — ліки від обману. URL: <https://zn.ua/ukr/business/identifikatsija-likiv-vid-obmanu.html> (дата звернення 22.11.2020).
2. Заєнц А., Гудзь Й. «Серый товар» vs. легальный бизнес. Кто победит на украинском e-commerce рынке? URL: <https://delo.ua/business/seryj-tovar-vs-legalnyj-biznes-kto-pobedit-352388/> (дата звернення 22.11.2020).
3. Адвокатське бюро Яновський і партнери. E-commerce і захист прав споживачів. URL: <https://zkg.ua/e-commerce-i-zakhyst-prav-spozhyvachiv/>
4. Про електронну комерцію: Закон України від 19 квітня 2020 № 675-VIII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text> (дата звернення 22.11.2020).
5. Про захист прав споживачів: Закон України від 16 жовтня 2020 № 1023-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення 22.11.2020).
6. Титамир О. Як захистити права споживачів у сфері е-торгівлі, та самому не стати жертвою шахраїв. URL: <https://nv.ua/ukr/biz/experts/pro-zahist-prav-spozhyvachiv-onlayn-yak-zapobigti-shahraystvu-v-internet-torgivli-poradi-eksperta-50038132.html> (дата звернення 02.12.2020).