

УДК 346.548-025]:339:004(4-6ЄС)

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2021.03.10>

СУЧАСНИЙ СТАН ГАРМОНІЗАЦІЇ ВІТЧИЗНЯНОГО ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ІЗ ЗАКОНОДАВСТВОМ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

Шаталова Л.М.,

кандидат юридичних наук, доцент кафедри

підприємницького та корпоративного права ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»,

<https://orcid.org/0000-0002-0327-4141>

Шаталова Л.М. Сучасний стан гармонізації вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів із законодавством Європейського Союзу.

У статті проаналізовано сучасний стан гармонізації законодавства України, що забезпечує захист прав та законних інтересів споживачів при здійсненні дистанційної торгівлі. Сучасний стан електронної комунікації (взаємодії) між органами державної влади, суб'єктами господарювання та споживачами.

Розкрито підходи до формування норм актів вторинного права ЄС у сфері споживчої політики. Перший підхід, з використанням принципу повної гармонізації, підвищує рівень споживання, забезпечує високий рівень захисту споживачів. За іншим підходом державам-членам надається право перевищувати рівень захисту прав споживачів, і зберігати більш суворі національні правила, які повинні бути сумісними з первинним правом ЄС.

Аргументовано питання створення платформи «Е-покупець» для продавців, які здійснюють господарську діяльність в інтернет-магазинах. Зазначено, що процедура ідентифікації е-продавця повинна бути безоплатною та здійснюється споживачем самостійно в режимі онлайн. А також спростить ідентифікацію продавця на етапі здійснення онлайн-покупки за допомогою платформи, яка повинна міститися офіційному сайті ДПСС.

Охарактеризовано новачі проектів законодавчої бази щодо захисту прав споживачів при дистанційному укладенні договорів.

Запропоновано зміни до законодавства щодо встановлення права звернення компетентного органу з питань обмеження, відновлення доступу до вебсайту постачальника (володільця або власника) електронних комунікаційних послуг, де розміщені відомості.

Визначено необхідним передбачити попереджувальний механізм при обмеженні доступу до вебсайтів е-продавців і визначити строк для надання продавцям додатковий час (протягом двох днів) для виправлення своїх даних. Запропоновано вимоги щодо блокування вебсайтів надсила-

ти до постачальника (володільця або власника) електронних комунікаційних послуг. Зазначено, що порядок обмеження та відновлення доступу до інформаційних ресурсів повинні бути передбачені виключно у законі.

Ключові слова: імплементація, цифровізація, електронна торгівля, ідентифікація продавця, постачальники електронних комунікаційних послуг.

Shatalova L.M. Current state of harmonization of domestic legislation in the field of protection of consumer rights with the legislation of the European Union.

The current state of harmonization of Ukrainian legislation, which protects the rights and legitimate interests of consumers in distance trade is analyzed. The current state of electronic communication (interaction) between public authorities, businesses and consumers.

Approaches to the formation of EU secondary legislation in the field of consumer policy are revealed. The first approach, based on the principle of full harmonization, increases the level of consumption, provides a high degree of consumers protection. Another one provides Member States with the right to go beyond consumer protection, and to maintain more strict national rules, which must comply with primary EU law.

The expediency of creating an «E-buyer» platform for sellers who carry out business activities in online stores is argued.

It is noted that the procedure of e-seller identification will simplify the identification of the seller at the stage of online shopping, should be free and carried out by the consumer himself online.

The innovations of draft laws on consumer protection in the remote conclusion of contracts are described.

Amendments to the legislation on establishing the right to apply to the competent authority on restrictions, restoring access to the website of the provider (owner or owner) of electronic communications services, where the information is posted, are proposed.

The necessity to provide a warning mechanism in case of restriction of access to e-sellers' websites and to set a deadline for providing sellers with additional time (within two days) to correct their data is considered.

It is suggested that requests to block websites should be sent to the provider (owner or owner) of electronic communications services.

It is noted that the procedure for restricting and restoring access to information resources should be provided only by law.

Key words: implementation, digitalization, e-commerce, seller identification, electronic communications service providers.

Постановка проблеми. Підписавши Угоду про асоціацію між Україною та Європейським Союзом (далі – Угода), Україна взяла на себе зобов'язання забезпечити високий рівень захисту прав споживачів та досягти сумісності між системами захисту прав споживачів України та Європейським Союзом (Додаток XXXIX до Глави 20 Розділу V Угоди). З 14 зобов'язань, які Україна у сфері захисту споживачів, з 2017 року було імплементовано лише три [1]. Згідно із щорічними звітами Уряду у 2017р. рівень виконання запланованих завдань склав 41%, у 2018р. – 52%, у 2019 р. – 37% [2]. Як бачимо, спостерігається зниження темпів виконання зобов'язань у рамках Угоди. Хоча значного прогресу було досягнуто у сферах політичного діалогу, національної безпеки і оборони, фінансового співробітництва, соціальних відносин, освіти, проте, у сфері захисту прав споживачів за останні декілька років не було виконано жодного завдання.

Реалізація взятих на себе Україною зобов'язань багато в чому залежить від якості та ефективності роботи державних інституцій. Тому посталала необхідність покращення міжінституційної взаємодії як на вітчизняному, так і на міжнародному рівнях. Зокрема, в частині державного нагляду за діяльністю суб'єктів ринку товарів, робіт, послуг та електронної взаємодії із всіма учасниками вказаних правовідносин, що безпосередньо впливає на рівень захисту прав та законних інтересів споживачів.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблеми реалізації окремих аспектів захисту прав споживачів висвітлені у працях таких вчених, як: В.А. Завертнева-Ярошенко, Л.М. Іваненко, С. А. Косінов, Г.А. Осетинська, О.П. Письменна, В.О. Хижняк та інші. Правові та організаційні аспекти діяльності органів ЄС у сфері захисту прав споживачів досліджені у монографії Є.А. Арабей. Окремі аспекти цифровізації певних видів правовідносин висвітлювалися у працях таких науковців, як: В. Кочин, Л. Майданик, О. Беяневич, О. Гончаренко, Н. Пацурія, Ю. Борисова та інші.

Проте жодне з останніх досліджень не торкалося аналізу сучасного стану гармонізації та цифровізації відносин щодо захисту прав та законних інтересів споживачів товарів, послуг за участю Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів (далі – ДПСС).

Метою статті є спроба висвітлення основних проблем цифровізації відносин у сфері захисту прав споживачів, вирішення проблем імплементації актів вторинного права ЄС, зумовлених необхідністю співробітництва міждержавний інституцій з використанням цифрових технологій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Обраний Україною курс на євроінтеграцію передбачає впровадження стандартів та процедур електронного урядування, прийнятих в країнах-членах Європейського Союзу (далі – ЄС). Саме тому аналіз впровадження сучасних засобів та схем електронної комунікації (взаємодії) між органами державної влади, суб'єктами господарювання та споживачами, з метою захисту прав та законних інтересів споживачів, потребує детального дослідження окремих аспектів сучасного стану переходу на систему електронного урядування.

Належний захист прав та законних інтересів споживачів на внутрішньому та міжнародному рівні в сучасних умовах можливий лише на засадах електронної взаємодії між всіма учасниками процесу. Упровадження електронного урядування у сфері захисту прав споживачів дозволить вивести взаємодію національних та європейських органів державної влади, суб'єктів окремих видів господарювання і споживачів на новий рівень комунікації та мінімізувати корупцію. Основними перевагами електронної комунікації (надання та отримання послуг, співробітництво інституцій, розгляд спорів) є доступність, прозорість, мінімальний контакт суб'єктів господарювання з посадовими особами органів державної влади.

На сьогодні актуальним залишається питання перегляду стану гармонізації законодавства України із законодавством ЄС у зазначеній сфері, а саме у частині імплементації Директив ЄС та Регламенту (ЄС) № 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради від 27 жовтня 2004 року про співробітництво між національними органами, відповідальними за виконання законів щодо захисту споживачів (далі – Регламент про співробітництво щодо захисту споживачів).

Більшість актів вторинного права ЄС, що стосуються питань споживчої політики, ґрунтуються на ст. 114 Договору про функціонування Європейського Союзу (далі – ДФЄС) і вважаються заходами правової гармонізації внутрішнього ринку, які спрямовані на забезпечення вільного руху осіб, товарів, послуг та капіталу. Європейське право вимагає від інституцій ЄС при прийнятті

таких актів в сфері споживчої політики орієнтуються на високий рівень захисту прав споживачів та враховувати нові наукові факти (ч. 3 ст. 114 ДФЕС). Такий високий рівень захисту сприяє збільшенню довіри споживачів, особливо в транскордонних договорах, та позитивно впливає на підвищення рівня споживання [3, с. 9]. При цьому зосереджуючись на питаннях, що мають наслідки для внутрішнього ринку, ЄС регулює лише окремі аспекти споживчих відносин. Проте суттєві розбіжності в споживчих стандартах держав можуть мати негативний вплив на функціонування внутрішнього ринку України та ринку ЄС. Тому частіше при прийнятті директив, які врегульовують відносини у сфері захисту прав споживачів застосовують принцип повної гармонізації (наприклад, п. 13 преамбули Директиви № 2002/65/ЄС, п. 9 преамбули Директиви № 2008/48/ЄС, п. 3 преамбули Директиви № 2008/122/ЄС тощо). Такий підхід не дозволяє державам-членам розширювати зміст директив. Однак слід підкреслити, що державам-членам надається право перевищувати рівень захисту прав споживачів, якщо він передбачений актами вторинного права і вважаються «заходами, які підтримують, доповнюють та контролюють політику держав-членів», відповідно до п. (b) ч. 2 ст. 169 ДФЕС. Цей підхід дозволяє державам-членам впроваджувати або зберігати більш суворі національні правила, які повинні бути сумісними з первинним правом ЄС, а особливо з положеннями ст. 34–37 ДФЕС, що стосуються заборони кількісних обмежень та заходів еквівалентної дії між державами-членами.

В рамках міжнародного співробітництва Україною укладено низку угод про взаєморозуміння і співробітництво у сфері захисту прав споживачів з Міністерством торгівлі Республіки Білорусь (2013 р.), з Центром захисту прав споживачів Латвії (2013 р.), з Угорським органом з питань захисту прав споживачів (2012 р.), з Ринковою інспекцією Республіки Словенії (2016 р.), Державною службою з питань захисту прав споживачів Литовської Республіки (2019 р.) тощо.

При цьому через порушення Російською Федерацією принципів добросусідства, стабільності та безпеки рівноправне і взаємовигідне співробітництво в економіці, у тому числі у сфері виробників та споживачів продукції стало неможливим [4]. Розірвано Угоду між Урядом України і Урядом Російської Федерації про співробітництво у сфері захисту прав споживачів (1994 р.). Що, безперечно, ускладнить або унеможливить захист прав та законних інтересів вітчизняних виробників, споживачів у разі експорту/імпорту та придбання, споживання товарів неналежної якості російського походження. Так додатковими заходами еквівалентної дії, слід назвати розірвання міжінституційних зв'язків, відмову ДПСС співробітництва та листування електронною поштою за адресами,

зареєстрованими на серверах Російської Федерації (наприклад, mail.ru, yandex.ru, rambler.ru тощо).

Необхідною складовою інтеграції у європейське та світове товариство у сфері захисту прав споживачів є удосконалення запровадження електронного урядування, розвитку інформаційного суспільства, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, цифровізації органів державної влади, електронної комерції та бізнесу, надання електронних, адміністративних, довірчих послуг, електронної ідентифікації тощо.

Органом спеціальної компетенції у сфері захисту прав споживачів є ДПСС, яка об'єднала функції низки контролюючих органів з метою створення умов ефективного та транспарентного функціонування ринку, забезпечення захисту прав споживачів на внутрішньому ринку товарів, робіт, послуг та інтеграції у світовий економічний простір без загроз національним інтересам та економічній безпеці України.

Хоча на сьогодні ДПСС не може максимально ефективно виконувати свої функції через брак інституційної спроможності, насамперед через недостатність ресурсного забезпечення (кадрового, фінансово-матеріального). Проте ДПСС поступово здійснює перехід до електронної взаємодії із суб'єктами ринку та споживачами, підтримуючи положення законодавства щодо формування сприятливих умов для розбудови інформаційного суспільства. Наразі набувають особливої актуальності питання врегулювання інтернет торгівлі та дистанційної торгівлі, дерегуляції у сфері здійснення державної санепідекспертизи, реєстрації експортерів, затвердження уніфікованих актів для всіх сфер і напрямів державного нагляду (контролю).

Відповідно Мінцифрою розроблено проект Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про електронну комерцію» № 6754, яким передбачено створення «Єдиного державного вебпорталу для споживачів у сфері електронної комерції». Зазначені заходи запроваджують механізм перевірки достовірності продавців шляхом введення ідентифікації та верифікації для продавців та встановлення відповідальності за надання недостовірних даних. Правові засади створення, ведення, припинення електронних реєстрів визначені, у прийнятому за основу, проекті Закону України «Про публічні електронні реєстри» № 2110 від 10 вересня 2019 року.

На нашу думку, аналізу потребує норма щодо доцільності впровадження Реєстру суб'єктів електронної торгівлі, особливо за умови, що інформація про продавців вже буде розміщена на їх офіційних вебсайтах. А також, беручи до уваги, що законодавством встановлений обов'язок державної реєстрації суб'єкта господарювання з внесен-

ням даних про нього до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань.

Оскільки доступ до ЄДРПОУ передбачає наявність у отримувача послуги певних засобів програмного забезпечення, доступу та/або підлягає оплаті, на нашу думку, позитивним досягненням змін законодавства є створення платформи «Е-покупець» для продавців, які здійснюють господарську діяльність в інтернет-магазинах, зокрема маркетплейсах, прайс-агрегаторах, класифайдах. Після проведення перевірки інформації про е-продавця ДПСС, йому надається статус «Перевірений продавець». Вважаємо, що зазначена процедура повинна бути безоплатною та такою, що у разі необхідності здійснюється споживачем самостійно в режимі онлайн, яка спростить ідентифікацію продавця на етапі здійснення онлайн-покупки за допомогою платформи, що міститься офіційному сайті ДПСС.

Наразі над проектом національного стандарту – ДСТУ «Настанови з електронної комерції» працює робоча група при Національному органі стандартизації, до якої увійшли представники споживчих організацій, бізнес-асоціацій, учасники ринку е-комерції (*electronic commerce* – це сфера цифрової економіки, що включає всі фінансові та торгові транзакції, які проводяться за допомогою комп'ютерних мереж, та бізнес-процеси, пов'язані з проведенням цих транзакцій [5, С. 39]), а також державні уповноважені органи: Мінцифри, Мінекономрозвитку, Мініфраструктури, ДПСС. Національний стандарт е-комерції регламентує процедури придбання товарів на всіх етапах дистанційної торгівлі за допомогою ІТ-технологій. Проект нормативного документа на сьогодні має такі основні розділи: 1) заходи перед покупкою (створення, представлення, керування певним інформаційним ресурсом); 2) заходи під час покупки (заходи до оплати, під час оплати, засоби оплати, безпека платежів, розрахункові документи, гарантійні зобов'язання); 3) заходи після оплати (управління ризиками, дефекти продукції); 4) заходи після покупки (доставка, оплата під час доставки, відстеження та підтвердження доставки, повернення замовлення, відшкодування збитків); 5) підтримка споживачів (опрацювання зворотного зв'язку, робота зі скаргами, вирішення спорів); 6) верифікація продавця (електронний торговельний майданчик та покупець), ідентифікація продавців, системи моніторингу, контент для продавців, продавці та споживачі.

Нещодавно в Україні набули чинності зміни до Закону України «Про захист прав споживачів» в частині, що регулюють гарантійні зобов'язання в електронному вигляді. З прийняттям закону покупцям товарів більше не потрібно перейматись про втрату чи пошкодження гарантійних тало-

нів та чеків. На законодавчому рівні дозволено надавати покупцям експлуатаційні документи (технічний паспорт тощо) в електронному вигляді на офіційному вебсайті виробника. Такі зміни відповідають вимогам європейських стандартів і підвищують рівень захисту прав споживачів при гарантійному обслуговуванні товарів, створюють рівні умови для здійснення електронної торгівлі та чесної конкуренції, усувають можливості для нечесної комерційної діяльності.

Найбільш поширеними порушеннями є надання недостовірної інформації е-продавцями на своєму вебсайті, а саме даних про найменування або місцезнаходження, через що ускладнюється або унеможливується процедура їх ідентифікації. Новелою Проекту №6134 є надання ДПСС права на звернення до провайдера інтернет-послуг з питань обмеження доступу до вебсайту, його частини або програмного забезпечення суб'єкта господарювання-продавця, який здійснює нечесну підприємницьку практику (заборонену статтею 19 Закону України «Про захист прав споживачів»). При цьому ДПСС зобов'язується звернутись протягом двох робочих днів до провайдера щодо відновлення такого доступу, при виконанні суб'єктом господарювання вимог закону (пп. 5 п.2 ст. 31 проекту). Зазначені норми потребують аналізу та доопрацювання.

По-перше, у законодавстві у сфері телекомунікацій відсутнє визначення поняття «провайдер інтернет-послуг». У Законі України «Про електронну комерцію» учасниками відносин у сфері електронної комерції визначаються постачальники послуг проміжного характеру в інформаційній сфері. Такими учасниками визнаються оператори (провайдери) телекомунікацій, оператори послуг платіжної інфраструктури, реєстратори (адміністратори), що присвоюють мережеві ідентифікатори, та інші суб'єкти, що забезпечують передачу та зберігання інформації з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем. При цьому Законом України «Про електронні комунікації», який набуде чинності 1 січня 2022 року, терміни «провайдер або оператор телекомунікацій» визначаються як постачальники електронних комунікаційних послуг.

По-друге, технічно блокування і видалення контенту в мережі Інтернет можливе лише в разі його виконання володільцем вебсайту, де розміщений цей контент. Тому цілком погоджуємося з думкою фахівців в частині, що блокування (видалення) інтернет-контенту має здійснюватися володільцем вебсайту та відбуватись виключно на підставі рішення суду [6]. При цьому пропонуємо відповідно до нових тенденцій законодавства у сфері електронних комунікацій уніфікувати термінологічний апарат та використовувати термін «постачальник електронних комунікаційних послуг».

Висновки. Враховуючи наведене, пропонуємо, у пункті 5 частини другої статті 31 Проекту Закону №6134 встановити право звернення компетентного органу з питання обмеження, відновлення доступу до вебсайту постачальника (володільця або власника) електронних комунікаційних послуг, де розміщені відомості. У разі належності постачальника (володільця або власника) електронних комунікаційних послуг до іноземної юрисдикції – застосувати міжнародні правові механізми.

Наразі є необхідним при обмеженні доступу до вебсайтів передбачити попереджувальний механізм та строк, що надасть добросовісним продавцям додатковий час (протягом двох днів) для виправлення своїх даних. Вимоги ж щодо блокування вебсайтів варто надсилати до постачальника (володільця або власника) електронних комунікаційних послуг. При цьому порядок обмеження та відновлення доступу до інформаційних ресурсів повинні бути передбачені виключно у законі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Звіт про виконання Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом за 2019 рік. URL: <https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/55-GOEEI/ar-aa-implementation-2019-4.pdf>
2. Звіти про виконання Угоди про асоціацію між Україною та ЄС. URL: <https://www.kmu.gov.ua/diyalnist/evropejska-integraciya/vikonannya-ugodi-pro-asociaciyu/zviti-pro-vikonannya-ugodi-pro-asociaciyu>
3. Communication from the European Commission, A European Consumer Agenda – Boosting confidence and growth, 22.5.2012 COM (2012) 225 final. 16 P. URL: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0225:FIN:en:PDF>
4. Закон України «Про припинення дії Договору про дружбу, співробітництво і партнерство між Україною і Російською Федерацією» від 6 грудня 2018 року № 2643-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2643-19#Text>. та Закон України «Про вихід з Угоди про основні напрями співробітництва держав - учасниць Співдружності Незалежних Держав в галузі захисту прав споживачів» від 15.06.2021 Відомості Верховної Ради (ВВР). 2021. № 35. Ст.292.
5. «Electronic Commerce», Gary Schneider, Course Technology, 2008. 624 P.
6. Лист № 145/1-4 від 11.10.2021 ВРУ щодо пропозицій до проекту Закону про захист прав споживачів (реєстр. № 6134 від 05.10.2021). URL: <https://inau.ua/document/lyst-no-1451-4-vid-11102021-vru-shchodo-propozyciy-do-projektu-zakonu-pro-zahyst-prav>
7. Проект Закону про захист прав споживачів (реєстр. № 6134 від 05.10.2021). URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=72932