

УДК 347.451.031:004.738.5:366.5(477)

DOI <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2025.05.1.45>

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ДОГОВОРАХ КУПІВЛІ-ПРОДАЖУ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ-ПЛАТФОРМИ: АЛЬТЕРНАТИВНІ МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ В УКРАЇНІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Петухов А.Ю.,*кандидат юридичних наук,**старший викладач кафедри економіки та підприємництва**імені професора І.М. Брюховецького**факультету економіки і менеджменту**Сумського національного аграрного університету*

Петухов А.Ю. Захист прав споживачів у договорах купівлі-продажу через інтернет-платформи: альтернативні механізми захисту в Україні та перспективи.

Стаття присвячена актуальній проблемі захисту прав споживачів у сфері електронної комерції в Україні. Розглядаються особливості правового регулювання договорів купівлі-продажу через інтернет-платформи та аналізуються виклики, з якими стикаються споживачі в цифровому середовищі. Автор досліджує чинне законодавство України, включаючи Закон «Про захист прав споживачів» та Закон «Про електронну комерцію». Особлива увага приділяється аналізу європейського досвіду альтернативного вирішення споживчих спорів, зокрема системи ODR (Online Dispute Resolution) та принципів Директиви 2013/11/ЄС. У статті обґрунтовується необхідність впровадження комплексної системи альтернативних механізмів захисту прав споживачів в Україні, включаючи створення спеціалізованих онлайн-платформ для вирішення спорів, розвиток медіації, механізми саморегулювання інтернет-платформ, розширення повноважень громадських організацій та створення спеціалізованих арбітражних центрів. Розглядаються перспективи інтеграції з європейськими системами захисту, впровадження штучного інтелекту для автоматизації процесу розгляду спорів та створення єдиної національної платформи альтернативного вирішення споживчих спорів. Дослідження вказує на важливість розвитку альтернативних механізмів захисту для стимулювання електронної комерції та підвищення довіри споживачів до цифрового ринку в умовах євроінтеграційних процесів України. Автором проаналізовано проблеми недостатності традиційних судових процедур у вирішенні споживчих спорів малої вартості та обґрунтовано переваги позасудових методів врегулювання конфліктів. Стаття містить практичні рекомендації щодо імплементації європейських стандартів захисту споживачів в українське правове поле, враховуючи специфіку національної економіки та умови воєнного стану. Результати дослідження можуть бути використані для удосконалення законодавства та формування ефективної системи захисту прав споживачів у цифровій економіці України.

Ключові слова: договір купівлі-продажу, захист прав споживачів, електронна комерція, альтернативне вирішення спорів, інтернет-платформи, цифрова економіка.

Pietukhov A.Yu. Consumer protection in purchase and sale contracts through internet platforms: alternative protection mechanisms in Ukraine and prospects.

The article addresses the current issues of consumer protection in the field of e-commerce in Ukraine. The features of legal regulation of purchase and sale contracts through internet platforms are examined, and the challenges faced by consumers in the digital environment are analyzed. The author investigates the current legislation of Ukraine, including the Law «On Consumer Protection» and the Law «On Electronic Commerce». Special attention is paid to the analysis of European experience in alternative consumer dispute resolution, particularly the ODR (Online Dispute Resolution) system and the principles of Directive 2013/11/EU. The article substantiates the need to implement a comprehensive system of alternative consumer protection mechanisms in Ukraine, including the creation of specialized online platforms for dispute resolution, development of mediation, self-regulation mechanisms for internet platforms, expansion of public organizations' powers, and establishment of specialized arbitration centers. Prospects for integration with European protection systems, implementation of artificial intelligence for automating dispute resolution processes, and creation of a unified national platform for alternative consumer dispute resolution are considered. The research indicates the importance of developing alternative protection mechanisms to stimulate e-commerce and increase consumer confidence in the digital market in the context of Ukraine's European integration processes. The author

analyzed the problems of inadequacy of traditional judicial procedures in resolving low-value consumer disputes and substantiated the advantages of out-of-court conflict resolution methods. The article contains practical recommendations for implementing European consumer protection standards into the Ukrainian legal framework, taking into account the specifics of the national economy and martial law conditions. The research results can be used to improve legislation and form an effective consumer protection system in Ukraine's digital economy.

Key words: purchase and sale contract, consumer protection, e-commerce, alternative dispute resolution, internet platforms, digital economy.

Постановка проблеми. Швидкий розвиток електронної комерції в Україні супроводжується зростанням кількості споживчих спорів, пов'язаних з онлайн-покупками. Традиційна судова система не завжди здатна забезпечити ефективне та швидке вирішення конфліктів малої вартості між споживачами та продавцями на інтернет-платформах. Особливо гостро ця проблема постає в умовах воєнного стану, коли споживачі стають більш вразливими до недобросовісних практик онлайн-торгівлі. Відсутність дієвих альтернативних механізмів захисту прав споживачів гальмує розвиток довіри до цифрового ринку та потребує нагального вирішення.

Метою статті є дослідження існуючих та перспективних альтернативних механізмів захисту прав споживачів у договорах купівлі-продажу через інтернет-платформи в Україні, аналіз європейського досвіду у цій сфері та розробка пропозицій щодо вдосконалення системи позасудового вирішення споживчих спорів в умовах цифрової економіки.

Стан опрацювання проблематики. Питання захисту прав споживачів в мережі інтернет досліджувалися Л. Загоруй та І. Загоруй, які у своїй роботі розглянули перспективи розвитку захисту споживачів в онлайн-середовищі та наголосили на важливості створення ефективних механізмів досудового врегулювання спорів. М. Хоменко та Н. Коробцова проаналізували основні гарантії і механізми захисту прав споживачів під час придбання продукції через мережу інтернет, приділивши особливу увагу процедурним аспектам реалізації споживчих прав в онлайн-торгівлі. О. Письменна досліджувала специфіку захисту прав споживачів при купівлі товарів через інтернет-магазини, зосередившись на практичних аспектах застосування чинного законодавства.

Виклад основного матеріалу. Зростання електронної комерції робить питання захисту прав покупців в інтернеті все більш важливим. Споживачі часто стикаються з ризиками, такими як обман, фальшива реклама, маніпуляції в маркетингу, витік особистих даних та труднощі з поверненням товарів чи відшкодуванням. В умовах економічної нестабільності та переходу послуг в онлайн, як це відбувається в Україні під час воєнних викликів, покупці стають ще вразливішими до нечесних практик продавців на платформах. Для збереження довіри до цифрового ринку необхідні швидкі, доступні та недорогі методи розв'язання конфліктів, оскільки судові процедури часто затягуються і є не вигідними через низьку вартість спору порівняно з витратами на розгляд. Ефективний досудовий механізм може стимулювати розвиток онлайн-торгівлі та підвищити споживчу освіту, формуючи відповідальних користувачів [1].

У процесі купівлі товарів через онлайн-магазини застосовуються електронні договори, регулювання яких здійснюється відповідно до Закону України «Про електронну комерцію». Згідно з цим законом, покупець зобов'язаний отримати підтвердження укладення угоди у вигляді електронного документа, чеку чи іншого аналогічного підтвердження одразу після завершення транзакції або передачі товару. Таке підтвердження повинно включати дані про умови повернення чи обміну товару, контактні відомості продавця, гарантійні зобов'язання та процедуру розірвання договору, якщо його термін не визначено [2].

Основним суб'єктом на ринку є покупець, чиї права потребують чіткого правового регулювання, особливо в цифровому середовищі. Згідно з чинним Законом України «Про захист прав споживачів» (п. 22 ч. 1 ст. 1), споживачем вважається фізична особа, яка купує чи планує купити товари/послуги для особистих потреб, не пов'язаних з бізнесом чи роботою за наймом. У новій редакції закону від 10.06.2023 № 3153-IX (набрання чинності відкладено до кінця воєнного стану) це поняття розширено, включаючи незалежну професійну діяльність. Однак, для кращої адаптації до стандартів ЄС варто врахувати Директиву 2013/11/ЄС, де споживачем є фізична особа, що діє поза комерційною діяльністю, а для договорів подвійного призначення (частково комерційних) – якщо бізнес-аспект не домінує. Таке уточнення допоможе заповнити прогалини в регулюванні онлайн-договорів купівлі-продажу, полегшить застосування норм і посилить контроль за виконанням зобов'язань продавцями на платформах [3; 4].

Купівля в інтернет-магазині вважається договором на відстані, і повернення товарів регулюється спеціальними нормами. Споживач може відмовитися від угоди протягом 14 днів з моменту отримання підтвердження інформації або самого товару. Якщо підтвердження не відповідає вимогам

закону (наприклад, не надано в письмовій чи електронній формі), термін подовжується до 90 днів. Після виправлення підтвердження споживач має ще 14 днів на відмову.

Для непродовольчих товарів належної якості обмін можливий, якщо збережено товарний вигляд, пломби, ярлики та розрахунковий документ. Якщо аналогічного товару немає, споживач може обрати інший з асортименту, повернути кошти або чекати надходження товару з повідомленням від продавця [3],

У разі розірвання договору продавець повинен повернути кошти протягом 30 днів без затримок. Якщо повернення затримується, нараховується пеня в розмірі 1% від вартості товару за кожен день прострочення. Витрати на повернення товару покладаються на продавця.

Існує перелік товарів належної якості, які не можна обміняти чи повернути, якщо вони відповідають опису, але не задовольняють споживача за формою, розміром тощо. Цей перелік затверджено постановою Кабінету Міністрів України [5].

Для договорів на відстані споживач не може відмовитися, якщо: послуга надана електронно з його згоди до закінчення терміну; ціна залежить від ринкових коливань; товар виготовлено на замовлення; упаковку аудіо/відео/програмного забезпечення порушено; угода стосується періодичних видань чи азартних ігор [3].

Продавець зобов'язаний забезпечити належну якість товару та надати інформацію про нього. Виробник гарантує придатність товару протягом строку служби (до 10 років, якщо не вказано інше). Гарантійний термін вказується в документах, а для сезонних товарів обчислюється з початку сезону.

При виявленні недоліків протягом гарантійного терміну споживач може вимагати зменшення ціни, безплатного ремонту чи відшкодування витрат на усунення. У разі істотних недоліків – розірвання договору з поверненням коштів або заміни товару. Вимоги не задовольняються, якщо недоліки виникли з вини споживача. Споживач має право бути присутнім при перевірці якості.

Новий Закон України «Про захист прав споживачів» від 10 червня 2023 року (№ 3153-IX) спрямований на наближення українського законодавства до стандартів ЄС, зокрема Директиви 2011/83/ЄС [6]. Він вводить поняття електронного торговельного майданчика (маркетплейсу), сервісу порівняння (прайс-агрегатора) та їх відповідальність за інформацію про продавців і товари. Закон набуде чинності через рік після опублікування, але не раніше закінчення воєнного стану.

У новому законі передбачено створення порталу е-покупець для взаємодії між учасниками ринку, споживачами та органами влади. Споживачі отримають право на ввічливе обслуговування та фіксацію порушень фото/відео. Визначено групи товарів, що не підлягають поверненню, включаючи запаковані гігієнічні товари, аудіо/відео після розпакування та цифровий контент після початку постачання з згодою споживача.

Суб'єкти електронної комерції нестимуть відповідальність за достовірність інформації про себе та товари. Це має посилити захист у сфері онлайн-торгівлі, де ризики вищі через відсутність безпосереднього контакту [7].

Одним з ключових принципів захисту прав споживачів є повна інформованість. Продавці створюють сайти чи сторінки в соцмережах для реклами, але покупець часто не знає реального власника. Необхідно перевіряти контактні дані (адресу, телефон, вид діяльності) через Єдиний державний реєстр на сайті <https://usr.minjust.gov.ua/>. Механізм реалізації суб'єктивних прав в Інтернеті потребує детального аналізу, оскільки просте розуміння процесу не розкриває причин проблем.

Згідно з ч. 2–3 ст. 13 Закону «Про захист прав споживачів» [3], перед укладанням договору на відстані продавець зобов'язаний надати інформацію про себе (найменування, місцезнаходження, порядок претензій), характеристики товару, ціну (з доставкою), умови оплати, гарантії, вартість телекомунікацій, період пропозицій та розірвання. Закон «Про електронну комерцію» [2] дублює ці вимоги, додаючи деталі про ідентифікаційний код, ліцензії та податки. Інформація надається письмово або електронно, з підтвердженням. Практика показує, що відсутність даних про продавця (крім email чи телефону) ускладнює захист прав при купівлі неякісного товару. Рекомендується відмовлятися від покупок без повної інформації; у разі порушень споживач може розірвати договір і вимагати відшкодування.

Товар повинен відповідати якості на момент передачі (ст. 675 ЦКУ). При недоліках: пропорційне зменшення ціни, безплатне усунення дефектів чи відшкодування витрат. Обмін товару належної якості можливий за збереження вигляду та документів; при відсутності аналога – перерахунок, розірвання чи очікування. Не всі товари підлягають обміну (перелік у Постанові КМУ № 172 від 19.03.1994).

При порушенні асортименту (не той колір, розмір тощо) – відмова від прийняття та повернення коштів (ч. 1 ст. 672 ЦКУ) [8].

Гарантійні зобов'язання: обслуговування та ремонт. При недоліках – зменшення ціни, усунення чи відшкодування; при істотних – розірвання чи заміна [9].

ЄС активно розвиває цифровий ринок, фокусуючись на безпеці онлайн-покупок. Стратегія «Єдиний цифровий ринок» (2015) акцентує на доступі до онлайн-послуг, розвитку мереж і зростанні економіки через електронну торгівлю. Україна приєдналася до програм ЄС, як «Єдиний ринок» та «Цифрова Європа» (2021-2027), отримуючи фінансування для проєктів у сфері підприємництва, штучного інтелекту та цифрових навичок. Директива 2000/31/ЄС про електронну комерцію наголошує на позасудовому врегулюванні спорів з використанням електронних інструментів, забезпечуючи процесуальні гарантії для споживачів. Регламент 524/2013 створює онлайн-платформу ODR для швидкого, незалежного та конфіденційного розв'язання конфліктів між покупцями та продавцями в ЄС/ЄЕЗ, доступну всіма мовами. Ця платформа передає скарги до органів ADR (альтернативного врегулювання), зменшуючи потребу в суді. В країнах ЄС застосовуються медіація (посередництво для компромісу), арбітраж, омбудсман (незалежний радник) та колективні позови для групових скарг, що ефективно захищає права в секторах фінансів, транспорту та торгівлі [10; 11; 12; 13; 14].

В Україні захист прав покупців в інтернеті базується на цивільно-правових методах, включаючи судовий, адміністративний та самозахист, з урахуванням специфіки Закону «Про захист прав споживачів». Нова редакція закону (ст. 30) розширює коло суб'єктів захисту, додаючи компетентні органи, позасудові установи та саморегульовані організації. Альтернативне врегулювання (ABC) може стати ключовим для онлайн-договорів, подібно до ЄС, де принципи незалежності, прозорості та ефективності (Рекомендація 98/257/ЄС) зменшують витрати на спори. В Україні вже використовуються переговори, медіація (за Законом «Про медіацію») та арбітраж, але їх застосування обмежене. Впровадження онлайн-платформи для ABC, адаптованої до європейських стандартів, могло б посилити захист у електронній комерції, наблизити Україну до ЄС і сприяти євроінтеграції. Це забезпечить швидке вирішення спорів щодо купівлі-продажу на платформах, підвищить довіру та стимулюватиме цифрову економіку [15].

На нашу думку, для ефективного захисту прав споживачів у договорах купівлі-продажу через інтернет-платформи в Україні пропонується запровадження комплексної системи альтернативних механізмів захисту. До таких механізмів відносяться: створення спеціалізованих онлайн-платформ для вирішення споживчих спорів (Online Dispute Resolution - ODR), які дозволяють швидко та ефективно вирішувати конфлікти без звернення до суду; розвиток системи медіації з залученням кваліфікованих медіаторів, що спеціалізуються на споживчих спорах в сфері електронної комерції; впровадження механізмів саморегулювання інтернет-платформ через створення внутрішніх систем розгляду скарг та компенсацій; розширення повноважень громадських організацій споживачів щодо колективного захисту прав та можливості подання колективних позовів; створення спеціалізованих арбітражних центрів для розгляду споживчих спорів у сфері електронної комерції; запровадження системи страхування споживчих ризиків та гарантійних фондів компенсацій. Перспективи розвитку цих механізмів включають інтеграцію з європейськими системами захисту споживачів, впровадження штучного інтелекту для автоматизації процесу розгляду типових спорів, створення єдиної національної платформи для альтернативного вирішення споживчих спорів та розробку спеціального законодавства, що регулюватиме ці процеси в умовах цифрової економіки.

Висновки. Проведене дослідження дозволяє зробити висновок про необхідність впровадження альтернативних механізмів захисту прав споживачів в Україні у сфері електронної комерції. Аналіз показав неефективність традиційної судової системи для вирішення споживчих спорів при онлайн-покупках через високі витрати та тривалість процедур. Запропонована система ODR-платформ, медіації та саморегулювання інтернет-платформ може стати ключовим інструментом для підвищення довіри до електронної комерції. Перспективними є інтеграція з європейськими системами захисту, використання штучного інтелекту та створення єдиної національної платформи альтернативного вирішення спорів. Реалізація цих пропозицій сприятиме наближенню до стандартів ЄС та розвитку цифрової економіки в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Загоруй Л.М., Загоруй І.С. Захист прав споживачів в мережі інтернет: перспективи розвитку. *Актуальні проблеми права: теорія і практика*. 2024. № 2(48). С. 99–111.
2. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 45. ст. 410.
3. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1991. № 30. ст. 379.

4. Про альтернативне вирішення споживчих спорів і про внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 та Директиви 2009/22/ЄС: Директива Європейського Парламенту і Ради 2013/11/ЄС від 21 травня 2013 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_041-13#n318.
5. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів»: Постанова Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. № 172 в редакції від 07.12.2005 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-Text>.
6. Про права споживачів, про внесення змін до Директиви Ради 93/13/ЄЕС та Директиви Європейського Парламенту і Ради 1999/44/ЄС, а також про скасування Директиви Ради 85/577/ЄЕС і Директиви Європейського Парламенту і Ради 97/7/ЄС. Директива європейського парламенту і ради 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_023-11#Text.
7. Вонс Р. Покупки в інтернеті за новими правилами: ухвалено закон. *Главком*. 2023. URL: <https://glavcom.ua/economics/business/pokupki-v-interneti-za-novimi-pravilami-ukhvaleno-zakon-933960.html>.
8. Цивільний кодекс України: Закон України від 16.01.2003 № 435-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. №№ 40-44. ст. 356.
9. Хоменко М., Коробцова Н. Основні гарантії і механізми захисту прав споживачів під час придбання продукції через мережу інтернет. *Підприємство, господарство і право*. 2019. №3. С. 74–79.
10. Communication from the commission «EUROPE 2020. A strategy for smart, sustainable and inclusive growth. Brussels. 2020. URL: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:en:PDF>.
11. Україна підписала угоду з ЄС щодо участі в програмі «Єдиний ринок». *Укрінформ*. 2023. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3664320-ukraina-pidpisala-ugodu-z-es-pro-ucast-u-programiedinij-rinok.html>.
12. Про ратифікацію Угоди між Україною та Європейським Союзом про участь України у програмі Європейського Союзу «Цифрова Європа» (2021–2027): Закон України від 23 лютого 2023 року № 2926-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2926-20#n2>.
13. Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку («Директива про електронну комерцію»): Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради від 8 червня 2000 року. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_2_24#Text.
14. Про онлайн-розв'язання споживчих спорів і внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 і Директиви 2009/22/ЄС (Положення про споживче ODR) : Регламент (ЄС) № 524/2013 Європейського Парламенту і Ради від 21 травня 2013 р. URL: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj>.
15. Письменна О.П. Захист прав споживача під час купівлі товару через інтернет-магазин. *Правничий часопис Донецького національного університету імені Василя Стуса*. 2024. С. 122–132.