



Олег Заярний

доктор юридичних наук, професор,  
професор кафедри інтелектуальної власності  
та інформаційного права  
Навчально-наукового інституту права  
Київського національного університету імені Тараса Шевченка  
(Київ, Україна)  
ORCID-ID: [orcid.org/0000-0003-4549-7201](https://orcid.org/0000-0003-4549-7201)  
ResearcherID: S-3358-2018  
[oleganalitik.knu@gmail.com](mailto:oleganalitik.knu@gmail.com)

УДК 004.738.5:343

## ДО ПИТАННЯ ДОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ГАЛУЗІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ: ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ДОСВІД І ПРОПОЗИЦІЇ ДЛЯ УКРАЇНИ

Анотація. У статті розглядається питання дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції, зокрема, через призму європейського досвіду та можливих пропозицій для України. З розвитком цифрових технологій та інтеграцією України в європейський економічний простір значно зростає актуальність цієї проблематики, особливо в умовах війни. Військові дії створили додаткові виклики у забезпеченні захисту прав споживачів, пов'язаних з обробкою персональних даних, кібербезпекою транзакцій та доступом до надійної інформації про товари і послуги.

Метою статті є дослідження механізму дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції на основі законодавства, правової доктрини і практики ЄС, формування на цій основі окремих рекомендацій з удосконалення законодавства України у відповідних напрямках правового регулювання.

Результати дослідження демонструють, що існуючі європейські механізми захисту інформаційних прав, такі як вимоги до обробки персональних даних і кібербезпеки, можуть бути ефективно імплементовані в норми національного законодавства України.

У статті також доведена важливість подальшого формування Єдиного державного вебпорталу "Е-споживач" на основі поєднання безпечного проєктування цього публічного інформаційного ресурсу з дотриманням інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції за замовчуванням. Для належної реалізації цієї пропозиції визначені конкретні правові засоби, які можуть сприяти імплементатії досвіду Європейського Союзу щодо цієї проблематики.

У висновках за результатами проведеного дослідження узагальнений сучасний стан розвитку механізму дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції на території Європейського Союзу, охарактеризовано заходи, вжиті Україною для імплементатії європейського досвіду у цій сфері правового регулювання, визначені подальші напрями адаптації національного законодавства України з відповідних питань.

Ця публікація підготовлена в межах іменної стипендії Верховної Ради України для молодих учених – докторів наук у 2024.

Ключові слова: адаптація законодавства України до законодавства Європейського Союзу; дотримання інформаційних прав; електронна комерція; законодавство Європейського Союзу; захист персональних даних; кібербезпека; споживач у галузі електронної комерції.

Сучасний розвиток в Україні електронної комерції характеризується впровадженням нових цифрових інструментів взаємодії суб'єктів підприємницької діяльності зі споживачами, запровадженням нових цифрових платформ ведення бізнесу, збільшення частки транскордонних комерційних операцій, передусім з контрагентами, зареєстрованими в державах – членах Європейського Союзу (далі – також державах – членах ЄС).

Водночас цей сегмент цифрової економіки України поряд з перевагами, які несе в собі європейська інтеграція, зіткнувся з викликами, які несе війна Російської Федерації проти України. Значною мірою такі виклики позначилися на інформаційних правах споживачів товарів, робіт і послуг у галузі електронної комерції. Окрім традиційних порушень таких прав, зокрема, ненадання інформації про товари, роботи, послуги, надання неповної, недостовірної інформації, в умовах війни істотно зросла частка порушень прав споживачів, пов'язаних з незаконною обробкою їхніх персональних даних, безпекою транзакції у галузі електронної комерції, вільним вибором постачальника електронних довірчих послуг, електронних платіжних систем тощо.

Відсутність в Україні спеціальної стратегії або плану спеціальних заходів, спрямованих на подолання юридичних викликів, які супроводжують електронну комерцію в період війни, актуалізувало перед юридичною наукою завдання щодо дослідження проблематики дотримання інформаційних прав споживачів у відповідній сфері правового регулювання. Актуальність окресленої проблематики в сучасних умовах розвитку електронної комерції посилюється також і через необхідність виконання Україною зобов'язань з адаптації норм національного законодавства до законодавства ЄС.

З метою наближення законодавчих засад здійснення окремих видів інформаційної діяльності, цифрової трансформації держави і суспільства у 2023 р. Україна здійснила процедуру селфскринінгу і визначила тематичні напрями імплементації у сфері цифрової трансформації, а саме: електронні комунікації, кібербезпека, радіоспектральна політика, е-ідентифікація, аутентифікація та довірчі послуги, е-комерція та цифрові послуги, обіг даних і геопросторові дані та ін.<sup>1</sup>

Проведений у 2023 р. скринінг національного законодавства України до законодавства ЄС показав високий ступінь упровадження європейських правових стандартів у цій сфері правового регулювання.

В юридичній літературі проблематика дотримання інформаційних прав споживачів у сфері електронної комерції була предметом досліджень багатьох українських і зарубіжних вчених-правників.

Так, зокрема, у роботах В. Резнікової проведено ґрунтовне дослідження поняття, ознак і змісту електронної комерції. Вчена-правознавиця значну

<sup>1</sup> Звіт за результатами проведення первинної оцінки стану імплементації актів права ЄС (acquis ЄС). <[https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/55-GOEEI/zvit\\_UA.pdf](https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/55-GOEEI/zvit_UA.pdf)> (дата звернення 16.12.2024).

увагу приділяє питанням співвідношення понять “електронна комерція” з “електронною торгівлею”, “інтернет-торгівлею”, іншими суміжними поняттями у сфері цифрової економіки<sup>2</sup>.

У іншій публікації основний акцент дослідження сфокусований на гарантіях прав споживачів при використанні онлайн-платформ у галузі електронної комерції. За результатами проведеного дослідження автори запропонували п’ять основних критеріїв, яким повинна відповідати належна гарантія захисту прав споживачів у галузі електронної комерції. До таких критеріїв запропоновано віднести: безумовність – гарантія має бути всеосяжною, без додаткових умов; зрозумілість і прозорість – умови гарантії повинні бути чіткими та доступними для споживачів; істотність – компенсація у разі проблем має бути суттєвою та відповідати майновим втратам споживача; легкість реалізації – споживачам не повинно бути складно скористатися гарантією; спрощення процедур отримання компенсації – повернення коштів або заміна товару мають бути швидкими та без зайвої бюрократії<sup>3</sup>.

Н. Бортник і Ю. Довгань у своїй статті досліджують законодавство ЄС про захист прав споживачів на прикладі електронної комерції. Дослідники докладно проаналізували систему способів захисту прав споживачів, дослідили основні гарантії дотримання їхніх прав у галузі електронної комерції, визначили тенденції подальшого удосконалення законодавства України з відповідних питань на основі права ЄС<sup>4</sup>.

Р. Пристай та І. Яворська у своїй роботі значну увагу приділяють європейському досвіду захисту прав споживачів при укладенні електронних договорів. Дослідники звертають увагу на оновлені підходи законодавства ЄС до захисту прав споживачів у електронній торгівлі, акцентують увагу на запровадженні удосконалених правових засобів дотримання прав споживачів, зокрема, у сферах продажу цифрового контенту, застосування електронних платіжних систем, укладенні договорів з використанням електронних магазинів тощо<sup>5</sup>.

У роботі О. Письменної основний акцент у дослідженні зроблений на особливостях захисту прав споживачів при купівлі товарів в інтернет-магазинах. Дослідниця проводить детальний аналіз норм нової редакції Закону України “Про захист прав споживачів”<sup>6</sup>, характеризує ступінь гармонізації

<sup>2</sup> В Резнікова, ‘Поняття, значення та перспективи правового забезпечення електронної комерції в Україні’ [2015] 2 Теорія і практика інтелектуальної власності 58–72.

<sup>3</sup> A S de Oliveira, G C Souki, D da Silva, D Resende, G Batinga, ‘Service guarantees in an e-commerce platform: proposition of a framework based on customers’ expectations, negative experiences and behavioural responses’ [2022] 14(1) Asia-Pacific Journal of Business Administration DOI:10.1108/APJBA-06-2021-0249.

<sup>4</sup> Н Бортник, Ю Довгань, ‘Захист прав споживачів у сфері електронної комерції’ [2021] 13 Правові новели 193–198 <https://doi.org/10.32847/ln.2021.13.27>

<sup>5</sup> Р Пристай, І Яворська, ‘Захист прав споживачів при укладенні електронних договорів в рамках Європейського Союзу’ [2022] 74(2) Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право 255–262.

<sup>6</sup> Про захист прав споживачів: Закон України від 10 червня 2023 р. № 3153-IX <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>> (дата звернення 16.12.2024).

його положень з актами права ЄС у відповідній сфері правового регулювання. Поряд з цим дослідниця розглядає проблематику застосування спеціальних способів захисту прав споживачів, визначає напрями подальшої адаптації законодавства України про захист прав споживачів до законодавства ЄС з урахуванням викликів для діяльності інтернет-магазинів<sup>7</sup>.

Незважаючи на значний інтерес, який викликає проблематика дотримання інформаційних прав споживачів у електронній комерції серед вчених-правників і практикуючих юристів, існують окремі аспекти порушеної проблематики, які не набули достатнього наукового опрацювання. Це, зокрема, взаємозв'язок інформаційних прав споживачів і кібербезпеки електронної комерції, застосування спеціальних способів дотримання цієї категорії прав учасників електронної комерції, взаємозв'язок національних вебпорталів, таких, як “Е-споживач” з принципами і процедурами забезпечення інформаційних прав споживачів тощо.

Метою статті є дослідження механізму дотримання інформаційних прав споживачів у сфері електронної комерції на основі законодавства, правової доктрини і практики ЄС і держав-членів з відповідних питань, формулювання на цій основі окремих рекомендацій з удосконалення законодавства України у відповідних напрямках правового регулювання.

Для визначення предметної сфери дослідження цієї статті важливе значення має з'ясування змісту поняття “споживач у галузі електронної комерції”.

Визначаючи зміст поняття “споживач”, Директива Європейського Парламенту і Ради ЄС/2000/31/ЄС про деякі правові аспекти послуг інформаційного суспільства, зокрема, в електронній комерції на внутрішньому ринку<sup>8</sup> від 8 червня 2000 р. з наступними змінами та доповненнями (далі – Директива ЄС про електронну комерцію) та Директива Європейського Парламенту і Ради 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 р. про права споживачів, про внесення змін до Директиви Ради 93/13/ЄС та Директиви Європейського Парламенту і Ради 1999/44/ЄС, а також про скасування Директиви Ради 85/577/ЄС і Директиви Європейського Парламенту і Ради 97/7/ЄС<sup>9</sup> (далі – Директива про права споживачів), охоплюють цим поняттям фізичних осіб, які діють з метою, що не стосується їх комерційної, підприємницької або професійної діяльності.

<sup>7</sup> О Письменна, ‘Захист прав споживача під час купівлі товару через інтернет-магазин’ [2023] 2 Правничий часопис Донецького національного університету імені Василя Стуса 122–132.

<sup>8</sup> Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market <<https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2000/31/oj>> (accessed 16.12.2024).

<sup>9</sup> Директива Європейського Парламенту і Ради 2011/83/ЄС від 25 жовтня 2011 р. про права споживачів, про внесення змін до Директиви Ради 93/13/ЄС та Директиви Європейського Парламенту і Ради 1999/44/ЄС, а також про скасування Директиви Ради 85/577/ЄС і Директиви Європейського Парламенту і Ради 97/7/ЄС <[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_023-11#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_023-11#Text)> (дата звернення 16.12.2024).

Аналогічний підхід до визначення поняття “споживач” закріплено у п. 22 ч. 1 ст. 1 чинної редакції Закону України “Про захист прав споживачів”<sup>10</sup> та у п. 28 ч. 1 ст. 1 нової редакції цього Закону, яка ще не набрала чинності<sup>11</sup>. При цьому, на відміну від законодавства ЄС, Закон України “Про електронну комерцію”<sup>12</sup> для визначення поняття “споживач” використав відсилочну норму до вказаного закону без його перенесення до спеціальних норм законодавства України про електронну комерцію.

З наведеного визначення випливає, що в значенні предмета цієї статті охоплюється проблематика дотримання інформаційних прав учасників електронної комерції, які вступають у відповідні правовідносини для задоволення власних, а не професійних чи будь-яких підприємницьких потреб, без мети подальшого отримання прибутку.

Як свідчить системний аналіз норм Директиви ЄС про електронну комерцію та Закону України “Про електронну комерцію”, законодавець при визначенні предмета регулювання положень цих законодавчих актів відмежував від них норми законодавства про захист персональних даних, електронну ідентифікацію і електронні довірчі послуги, а також кібербезпеку. Тим самим механізм дотримання інформаційних прав споживачів набув спеціального регулювання у вказаних сферах суспільних відносин.

Якщо виходити з виробленого Європейським Парламентом і Верховною Радою України підходу до врегулювання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції, то всю систему цих прав можна розділити на такі основні групи:

– право споживачів на повну, достовірну та вичерпну інформацію про товари, роботи та послуги у галузі електронної комерції. Статтями 5, 6 і 12 Директиви ЄС про електронну комерцію та ст. 6 Директиви ЄС про захист прав споживачів визначаються права споживачів на інформацію про товари, роботи та послуги, які пропонує продавець у електронній комерції, право бути обізнаним про умови продажу, термін дії комерційної пропозиції, умови експлуатації товарів, умови їх повернення, способи електронної ідентифікації, право на знижки і відмову від індивідуальних рекламних пропозицій тощо;

– право на безпечну, поінформовану та добровільну ідентифікацію в електронній комерції. Згідно з Регламентом Європейського Парламенту та Ради ЄС від 23 липня 2014 р. № 910/2014/ЄС про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС від 23 липня 2014 р.<sup>13</sup> (далі – Ре-

<sup>10</sup> Про захист прав споживачів (н 6).

<sup>11</sup> Про захист прав споживачів (н 6).

<sup>12</sup> Про електронну комерцію: Закон України від 3 вересня 2015 р. № 675-VIII <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text>> (дата звернення 16.12.2024).

<sup>13</sup> Регламент Європейського Парламенту та Ради ЄС від 23 липня 2014 р. № 910/2014/ЄС про електронну ідентифікацію та довірчі послуги для електронних транзакцій на внутрішньому ринку та про скасування Директиви 1999/93/ЄС <[https://zakon.rada.gov.ua/go/984\\_016-14](https://zakon.rada.gov.ua/go/984_016-14)> (дата звернення 16.12.2024).

гламент ЄС про електронну ідентифікацію та довірчі послуги), громадяни держав – членів ЄС, іноземці та особи без громадянства, які на законних підставах перебувають на території ЄС, мають право на безпечну електронну ідентифікацію, на вільний вибір постачальника електронних довірчих послуг, на інформацію про умови ідентифікації та заходи безпеки, пов'язані з наданням електронних довірчих послуг.

Водночас права споживачів, пов'язані з обробкою їхніх персональних даних, безпечною автоматизованою ідентифікацією у відносинах із суб'єктами електронної комерції на території ЄС, а якщо послуги електронної комерції адресовані громадянам ЄС з третіх держав, або суб'єктів електронної комерції, зареєстрованим у будь-якій державі – члені ЄС, споживачам інших держав, визначаються Регламентом Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 р. про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних та про скасування Директиви 95/46/ЄС (далі – Загальний регламент про захист даних)<sup>14</sup>.

Цей законодавчий акт гарантує споживачам права на захист їх персональних даних, включаючи право доступу, виправлення та видалення даних, право на обмеження обробки даних, а також право бути забутих. Цей регламент є основним законодавчим актом ЄС у сфері захисту даних. Згідно з положеннями Регламенту ЄС про захист даних споживачі також наділені правом на прозорість щодо обробки їхніх даних, захист від необґрунтованого використання особистої інформації, а також правом знати про умови обробки персональних даних на онлайн-платформах.

Не вдаючись до відтворення в межах цієї статті переліку усіх інформаційних прав, якими наділені споживачі у галузі електронної комерції в ЄС, слід зазначити, що їх дотримання забезпечується комплексом спеціальних правових засобів.

З метою недопущення звуження змісту та обсягу цих засобів Директива ЄС про електронну комерцію у статтях 5 і 6 закріпила загальні правила, відповідно до яких щодо окремих прав споживачів актами Європейського Парламенту можуть запроваджуватися додаткові механізми дотримання прав споживачів, якщо при цьому не обмежується їхній статус, визначений цією Директивою.

Отже, Європейський Парламент фактично виніс на наднаціональний рівень питання дотримання різних категорій інформаційних прав споживачів, врегулювавши спеціальні механізми на рівні положень Регламенту ЄС про електронну ідентифікацію та довірчі послуги, Регламенту про захист даних, Директиви про захист прав споживачів, інших первинних джерел права ЄС.

<sup>14</sup> Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2016/679 від 27 квітня 2016 р. про захист фізичних осіб у зв'язку з опрацюванням персональних даних і про вільний рух таких даних та про скасування Директиви 95/46/ЄС (Загальний регламент про захист даних) <[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_008-16#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_008-16#Text)> (дата звернення 16.12.2024).

Аналіз змісту основних груп інформаційних прав, які в сучасних умовах господарювання можуть здійснюватися споживачами, вказує на те, що їх дотримання може забезпечуватися як активними діями, так і у випадках, передбачених законом, пасивною поведінкою уповноважених суб'єктів<sup>15</sup>.

У контексті визначення засобів дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції важливе уточнення зробила Директива ЄС про електронну комерцію. Згідно з приписами ст. 12 цього законодавчого акта ЄС щодо продавців, постачальників послуг у галузі електронної комерції діє презумпція вини. Іншими словами, ці суб'єкти вважаються винними у порушенні прав споживачів, якщо не доведуть, що ними було вжито усіх залежних заходів для недопущення порушення.

Розвиток цього законодавчого підходу дає нам підстави об'єднати засоби дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції у дві основні групи – ті, які повинні застосовуватися при проектуванні інформаційної інфраструктури суб'єкта електронної комерції, та ті, які можуть застосовуватися внаслідок безпосереднього реагування на вчинене правопорушення.

Першою категорією засобів на, нашу думку, повинні охоплюватися технічні завдання на розробку елементів інфраструктури суб'єкта електронної комерції (сайтів, баз персональних даних споживачів, електронних торгових майданчиків тощо), вибір належного постачальника інформаційних послуг, надавача електронних довірчих послуг, засоби технічного захисту інформаційних обмінів, юридичний дизайн договорів, політик конфіденційності, політик захисту прав споживачів, інших актів правозастосування, які розміщуються на сайтах суб'єктів електронної комерції.

Основною особливістю правових засобів, об'єднаних цим видом, є їх спрямованість на належну обізнаність споживачів про свої права, умови електронної ідентифікації, вимоги до транзакцій, безпечну автоматизовану обробку персональних даних та протидію протиправній рекламі.

Так, зокрема, Регламентом 2019/881 Європейського Парламенту і Ради від 17 квітня 2019 р. про Агентство Європейського Союзу з кібербезпеки (ENISA) та про сертифікацію кібербезпеки інформаційно-комунікаційних технологій, а також скасування Регламенту (ЄС) № 526/2013 (Акти про кібербезпеку) (далі – Регламент ЄС 2019/881)<sup>16</sup> започатковано Європейські рамки сертифікації кібербезпеки. Як зазначено у ст. 46 Регламенту 2019/881, Європейські рамки сертифікації кібербезпеки створюються з метою покращення

<sup>15</sup> M Pleskach, O Zaiarnyi, V Pleskach, 'Respect for Information Rights of a Person as a Condition for Cybersecurity of Smart Cities Residents', 10th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (Deggendorf 2020) 761.

<sup>16</sup> Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2019/881 від 17 квітня 2019 р. про Агентство Європейського Союзу з питань мережевої та інформаційної безпеки (ENISA) та про сертифікацію кібербезпеки інформаційно-комунікаційних технологій, а також про скасування Регламенту (ЄС) № 526/2013 (Акт про кібербезпеку) <[https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_024-19#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_024-19#Text)> (дата звернення 16.12.2024).

щення умов для функціонування внутрішнього ринку шляхом підвищення рівня кібербезпеки на території Союзу та забезпечення узгодженого підходу на рівні Союзу до європейських рамок сертифікації кібербезпеки з метою створення єдиного цифрового ринку для продуктів ІКТ, послуг ІКТ та процесів ІКТ.

Європейські рамки сертифікації кібербезпеки встановлюють механізм для підтвердження того, що продукти ІКТ, послуги ІКТ і процеси ІКТ, які були оцінені відповідно до таких рамок, відповідають визначеним вимогам безпеки з метою захисту доступності, автентичності, цілісності, конфіденційності збережених, переданих або оброблених даних, функцій, послуг, які пропонуються або доступні через ці продукти, послуги та процеси протягом їх життєвого циклу.

Фактично запровадження європейських рамок з кібербезпеки зобов'язує продавців / постачальників послуг у галузі електронної комерції розробляти цифрові інструменти здійснення підприємницької діяльності у спосіб, що забезпечує їх повну відповідність міжнародним стандартам у сфері кібербезпеки. Ця група вимог стосується як безпосередніх транзакцій продавця / постачальника зі споживачем, так і безпеки електронних документів, розміщених на сайті суб'єкта електронної комерції, електронної ідентифікації, вичерпності інформації про правові аспекти поведінки на інформаційних ресурсах підприємницького характеру.

Щодо прав споживачів у сфері обробки їхніх персональних даних, то окреслені вимоги в частині дотримання їхніх інформаційних прав набули розвитку у ст. 25 Загального регламенту про захист даних.

Частина перша згаданої статті зобов'язує контролерів (володільців) персональних даних розробляти й застосовувати цифрові інструменти, які виключають ризики доступу до персональних даних третіх осіб, які не мають відповідних повноважень, запроваджувати псевдоніми для ідентифікації суб'єктів персональних даних, а також виключати технічну можливість збереження інформації про фізичних осіб довше, ніж це зумовлено метою її обробки, чи прямо передбачено національним законодавством.

Локальним юридико-технічним відображенням засобів дотримання інформаційних прав споживачів, які реалізуються при проектуванні цифрової інфраструктури суб'єкта електронної комерції, є технічне завдання на розробку і впровадження цих рішень.

Саме в його положеннях визначаються вимоги до інформаційних обмінів на сайті, умови забезпечення інформаційних обмінів між контрагентами, правила відповідності міжнародним стандартам і специфікаціям, способи ідентифікації споживачів, умови обробки їхніх персональних даних, вимоги до юридичного дизайну документів, доступ до яких повинен мати споживач.

Тож посилення юридичного значення засобів дотримання інформаційних прав, що реалізуються за принципом безпечного проектування інфор-



маційної інфраструктури суб'єкта електронної комерції, дає змогу уникнути порушень цих прав на стадії виникнення правовідносин електронної комерції, сприяє нейтралізації можливих кіберзагроз для споживача на стадіях укладення і виконання договорів, проведення електронних платежів.

Друга категорія засобів охоплює своїм змістом суто юридичні важелі впливу на діяльність суб'єктів електронної комерції та третіх осіб, протиправна поведінка яких може негативно відбитися на дотриманні інформаційних прав споживачів у відповідній сфері правового регулювання. За своєю сутністю ці засоби можуть бути як пов'язані з юридичним примусом, так і здійснюватися без нього.

До першого виду засобів, які охоплюються відповідним правовим механізмом, законодавство ЄС включає адміністративну, кримінальну та цивільно-правову відповідальність, а також заходи оперативного впливу. Іншу групу засобів становлять передусім засоби альтернативного вирішення спорів, зокрема, медіація, електронні претензії про порушення зазначеної категорії прав тощо.

Щодо регулювання особливостей застосування цих правових засобів законодавство ЄС розвивається шляхом визначення їх видів у нормах Директиви про електронну комерцію, Директиви про захист прав споживачів, Регламенту про електронну ідентифікацію та довірчі послуги. Водночас процедури, способи застосування засобів дотримання інформаційних прав споживачів є прерогативою норм національного законодавства держав – членів ЄС. У такий спосіб Європейський Парламент створює правові рамки для законодавчих органів держав – членів ЄС щодо запровадження національних процедур і способів застосування відповідної категорії правових засобів, відповідних внутрішньому стану інформаційного правопорядку в електронній комерції.

Отже, на сьогодні в ЄС сформувався розгалужений правовий механізм дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції. У своїй основі він поєднує як загальні, так і спеціальні норми наднаціонального законодавства з одночасним визначенням предметної сфери регулювання процедур дотримання прав споживачів у нормах актів внутрішнього законодавства держав – членів ЄС.

Значний крок у наближенні законодавства України в зазначеному напрямі правового регулювання до законодавства ЄС зробив Закон України “Про захист прав споживачів” у новій редакції від 10 червня 2023 р. Цей Закон набирає чинності не раніше дня припинення чи скасування в Україні правового режиму воєнного стану.

Як зазначається в юридичній літературі, однією з найважливіших новел нової редакції цього Закону є запровадження в Україні Єдиного державного вебпорталу для споживачів “Е-споживач”. Відповідно до ст. 16 Закону вебпортал “Е-споживач” спрямований на покращення і полегшення взає-

модії між підприємствами, які пропонують свої товари та послуги в інтернеті, споживачами та органами захисту прав споживачів.

Для споживачів вебпортал “Е-споживач” спрощує процес повідомлення про порушення правил купівлі товарів (тобто подання скарг), доступ до інформації, пов’язаної зі статусом і результатами їхніх повідомлень (скарг), і подання запитів на відмову від комерційних електронних повідомлень (реклами), серед інших функцій.

Для окремих категорій суб’єктів електронної комерції вебпортал вимагає обов’язкової електронної ідентифікації, автентифікації та реєстрації, унаслідок цього суб’єкт електронної комерції, який пропонує товари та послуги через інтернет, отримує статус перевіреного електронного продавця. Такі суб’єкти електронної комерції повинні забезпечити актуальність інформації на електронному порталі для споживачів<sup>17</sup>.

Своє функціонування вебпортал “Е-споживач” має розпочати через три роки з моменту набрання чинності Законом України “Про захист прав споживачів” у новій редакції.

Зважаючи на вимоги законодавства ЄС до кібербезпеки електронних транзакцій, ІТ-рішень та ІТ-продуктів, на нашу думку, важливо забезпечити формування згаданого інформаційного ресурсу на засадах поєднання безпечного проектування вебпорталу “Е-споживач” та забезпечення безпечної взаємодії учасників відносин електронної комерції за замовчуванням, тобто послідовного застосування засобів дотримання інформаційних прав відповідних суб’єктів.

Враховуючи, що розробку порядку формування і ведення вебпорталу “Е-споживач” Закон доручив здійснити Кабінету Міністрів України, саме цей суб’єкт владних повноважень, на нашу думку, має розробити систему заходів щодо забезпечення дотримання інформаційних прав споживачів при застосуванні відповідного інформаційного ресурсу.

У контексті порушеної у цій статті проблематики важливе значення мають положення ч. 2, 4 і 5 ст. 13 Закону України “Про захист прав споживачів” у новій редакції. Поряд із уточненням прав споживачів на належну поінформованість про властивості товарів, робіт і послуг, цими нормами запроваджуються правила, відповідно до яких, у разі застосування технічних регламентів або специфікацій для товарів, робіт і послуг, ступінь поінформованості споживачів про їхні властивості не може бути меншим, ніж цього вимагає норма ч. 2 ст. 13 згаданого Закону.

Відтак на сьогодні Україна зробила значні кроки щодо імплементації досвіду ЄС у дотриманні інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції. Водночас подальшого розвитку потребують норми вітчизняного законодавства, якими визначаються особливості дотримання окремих кате-

<sup>17</sup> Oleg Klymchuk, ‘New law on consumer rights protection: Key improvements in regulations for e-commerce and not only’ (20 September 2023) <<https://sk.ua/consumer-rights>> (accessed 16.12.2024).

горій інформаційних прав споживачів. Така думка, зокрема, є актуальною для прав суб'єктів персональних даних, прав споживачів цифрового контенту, електронних довірчих послуг.

Проте певному вирішенню цієї проблеми може сприяти введення у промислову експлуатацію вебпорталу “Е-споживач” за умови забезпечення належного, уніфікованого правового регулювання його функціонування. Адже саме цей інформаційний ресурс згідно з офіційною позицією законодавця має виступити технологічною основою для взаємодії учасників відносин електронної комерції.

Висновки. Проведене дослідження законодавства ЄС з питань дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції дає підставу сформулювати такі висновки та рекомендації.

На сьогодні законодавство ЄС розвивається шляхом розмежування на рівні загальних і спеціальних норм механізму дотримання інформаційних прав будь-яких категорій споживачів та тих, які характерні лише для цифрової форми їх здійснення.

За своїм змістом передбачені законодавством ЄС засоби дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції можуть бути реалізовані як за правилами безпечного проектування інформаційно-комунікаційної інфраструктури продавця / постачальника товарів, робіт та послуг, так і за наслідками порушення відповідних категорій прав фізичних осіб. При цьому необхідно звернути увагу, що на території ЄС пріоритетним залишається зміщення основного акценту в дотриманні інформаційних прав саме на першу групу згаданих правових засобів. Для України в умовах активної війни з боку Російської Федерації законодавче закріплення такого підходу до забезпечення інформаційних прав споживачів може мати важливе соціальне і правове значення. Адже створення у галузі електронної комерції безпечних цифрових сервісів, спрямованих на належну поінформованість споживачів про їхні права і обов'язки, умови електронної ідентифікації та безпечні електронні транзакції сприяє істотному зниженню ризиків інформаційних правопорушень ще на стадії договірної оформлення електронної комерції.

Значний внесок у адаптацію законодавства України до законодавства ЄС у сфері дотримання інформаційних прав споживачів зробив Закон “Про захист прав споживачів” у новій редакції від 10 червня 2023 р. Саме цим законодавчим актом запроваджується Єдиний державний вебпортал “Е-споживач”, визначаються конкретні наслідки порушення належної поінформованості споживачів про товари, роботи чи послуги, умови їх придбання, закріплюються особливості здійснення інформаційних прав у дистанційній торгівлі.

Важливим напрямом подальшої імплементації законодавства ЄС у сфері дотримання інформаційних прав споживачів є запровадження в Україні єв-

ропейського підходу до формування і застосування національних рамок кібербезпеки ІТ-рішень та ІТ-продуктів, зокрема, тих, які використовуються в електронній комерції. Правовою та технічною основою механізму національної сертифікації, на нашу думку, мають бути міжнародні стандарти у сфері електронної комерції, кібербезпеки приватної цифрової інфраструктури та електронної ідентифікації.

Важливою умовою наближення існуючого в Україні механізму дотримання інформаційних прав споживачів у галузі електронної комерції є перегляд системи санкцій, які застосовуються за порушення цих прав. Основний акцент у їх адаптації до правових стандартів ЄС, на нашу думку, має припадати на удосконалення системи адміністративно-господарських штрафів за недотримання правил інформування споживачів про умови продажу товарів, заходи з безпеки транзакцій, інформування про права і обов'язки сторін, а також за приховування істотних умов правочинів, процедур повернення придбаних товарів, незаконну обробку персональних даних. При цьому важливо, щоб розміри цих санкцій аналогічно до положень Загального регламенту про захист даних узгоджувалися із розмірами річного прибутку продавця / постачальника товарів, робіт чи послуг. Такий підхід до нормативного визначення розміру адміністративно-господарських штрафів сприятиме більш повному досягненню мети господарсько-правової відповідальності, визначеної ст. 216 Господарського кодексу України<sup>18</sup>.

## REFERENCES

### Bibliography

#### *Journal articles*

1. Oliveira A S de, Souki G C, da Silva D, Resende D, Batinga G, 'Service guarantees in an e-commerce platform: proposition of a framework based on customers' expectations, negative experiences and behavioural responses' [2022] 14(1) Asia-Pacific Journal of Business Administration DOI:10.1108/APJBA-06-2021-0249.
2. Bortnyk N, Dovhan Yu, 'Zakhyst prav spozhyvachiv u sferi elektronnoi komertsii [2021] 13 Pravovi novely 193–198 <https://doi.org/10.32847/ln.2021.13.27>.
3. Pysmenna O, 'Zakhyst prav spozhyvacha pid chas kupivli tovaru cherez internet-mahazyn' [2023] 2 Pravnychyi chasopys Donetskooho natsionalnoho universytetu imeni Vasylia Stusa 122–132.
4. Prystai R, Yavorska I, 'Zakhyst prav spozhyvachiv pry ukladenni elektronnykh dohovoriv v ramkakh Yevropeiskoho Soiuzu' [2022] 74(2) Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Seria: Pravo 255–262.
5. Reznikova V, 'Poniattia, znachennia ta perspektyvy pravovoho zabezpechennia elektronnoi komertsii v Ukraini' [2015] 2 Teoriia i praktyka intelektualnoi vlasnosti 58–72.

<sup>18</sup> Господарський кодекс України: Закон України від 16 січня 2003 р. № 436-IV <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>> (дата звернення 16.12.2024).

*Conference papers*

6. Pleskach M, Zaiarnyi O, Pleskach V, 'Respect for Information Rights of a Person as a Condition for Cybersecurity of Smart Cities Residents', 10th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT) (Deggendorf 2020) 761.

*Websites*

7. Klymchuk O, 'New law on consumer rights protection: Key improvements in regulations for e-commerce and not only' (20 September 2023) <<https://sk.ua/consumer-rights>> (accessed 16.12.2024).

Oleh Zaiarnyi

ON THE ISSUE OF CONSUMER INFORMATION RIGHTS COMPLIANCE  
IN E-COMMERCE:  
EUROPEAN EXPERIENCE AND RECOMMENDATIONS FOR UKRAINE

**ABSTRACT.** The article addresses the issue of compliance with consumer information rights in the field of e-commerce, particularly through the lens of European experience and possible proposals for Ukraine. With the development of digital technologies and Ukraine's integration into the European economic space, the relevance of this issue has significantly increased, especially in the context of the ongoing war. Military actions have created additional challenges in ensuring the protection of consumer rights related to personal data processing, transaction cybersecurity, and access to reliable information about goods and services.

The purpose of the article is to study the mechanism for ensuring consumer information rights in e-commerce based on EU legislation, legal doctrine, and practice, and to formulate specific recommendations for improving Ukrainian legislation in the relevant areas of legal regulation.

The research results demonstrate that the existing European mechanisms for protecting information rights, such as regulations on data processing and cybersecurity, can be effectively implemented in Ukraine, creating a secure legal environment for digital services. The article also proves the importance of further developing the "E-Consumer" State Web Portal based on the combination of secure design of this public information resource with the observance of consumer information rights in e-commerce by default. For the proper implementation of this proposal, the work outlines specific legal tools that could help facilitate the implementation of the European Union's experience in addressing this issue.

In the conclusions, the current state of the development of the mechanism for ensuring consumer information rights in e-commerce within the European Union is summarized, the measures taken by Ukraine to implement the European experience in this area of legal regulation are characterized, and further directions for adapting Ukrainian national legislation on these issues are identified.

This publication was prepared within the framework of the Nominal scholarships of the Verkhovna Rada of Ukraine for young scientists-doctors of sciences in 2024.

**KEYWORDS:** adaptation of Ukrainian legislation to the legislation of the European Union; compliance with information rights; e-commerce; European Union legislation; personal data protection; cybersecurity; consumer in e-commerce.