

ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В ІНТЕРНЕТ-ТОРГІВЛІ

Статтю присвячено: дослідженню правової природи та змісту захисту прав споживачів в мережі Інтернет. Розглядаються основні норми, що мають бути дотримані продавцем товару. Проводиться аналіз судової практики розгляду справ у сфері захисту прав споживачів в інтернеті.

Ключові слова: захист прав споживачів, торгівля через мережу Інтернет.

Актуальність проблеми. Сьогодні дуже розповсюдженим явищем стає Інтернет торгівля, та діяльність Інтернет магазинів. Все більша кількість споживачів обирає купувати товари через Інтернет. Тому дуже актуальним постає питання порушення прав споживачів у цій сфері через недосконалість правового регулювання. Дослідження у сфері захисту прав споживачів проводили: О. В. Зверева, Т. О. Кагал, А. В. Рабінович та інші, однак існує необхідність подальшої розробки даної проблематики з урахуванням постійної зміни економічних умов та розвитком законодавства.

Метою статті є аналіз правового регулювання Інтернет торгівлі, захисту прав споживачів з метою виявлення прогалин та надання пропозицій удосконалення.

Правове регулювання електронної торгівлі сьогодні забезпечується такими нормативно-правовими актами як Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 р. № 851, Закон України «Про електронний цифровий підпис» від 22.05.2003 р. № 852, що визначають поняття електронного документа та електронного документообігу, електронного цифрового підпису, закріплюють світові тенденції щодо визнання юридичної сили електронного документа, права та обов'язки суб'єктів електронного документообігу, відповідальність тощо.

На сьогоднішній день немає спеціального закону «Про електронну комерцію», який би врегулював всі питання, пов'язані з торгівлею в мережі Інтернет, в тому числі і захист прав споживачів. Але це не означає, що електронна торгівля може здійснюватися поза правового поля. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України у листі № 3502–05/43517–14 від 19.11.2012 року роз'яснює, що суб'єкти господарювання, які здійснюють торгівлю за допомогою мережі Інтернет, повинні керуватися вимогами Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями [1]. Крім того, Інтернет торгівля цілком підпадає під дію Цивільного кодексу України, а також Закону України «Про захист прав споживачів».

Під споживачем слід розуміти фізичну особу, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника. Продавець – суб'єкт господарювання, який згідно з договором реалізує споживачеві товари або пропонує їх до реалізації.

Визначення поняття Інтернет торгівля в законодавстві не міститься, але зазначається, що між продавцем та споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку, зокрема Інтернет може укладатися договір на відстані. При цьому дистанційна торгівля це форма продажу товарів поза торговельними або офісними приміщеннями, за якої вибір товару та його замовлення не збігаються у часі з безпосереднім передаванням вибраного товару споживачу.

Для продавця, наприклад власника Інтернет-магазину, найбільш поширеною формою укладення договору на відстані є публічний договір. Відповідно до ст. 633 ЦК України [2], публічним є договір, в якому одна сторона – підприємець взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться. Публічний договір є доступним для будь-якого покупця товарів та споживача послуг на сайті продавця. Договір містить загальні умови купівлі-продажу товарів, робіт, послуг які є однаковими для всіх покупців та споживачів. Безпосередньо предмет договору, вид товару (послуг) їх кількість, може оформлюватись шляхом подання відповідної заявки (заповнення форм, вибору товару). Укладання 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.

Серед частих порушень з боку Інтернет-магазинів можна виділити відмову забезпечити заміну або гарантійний ремонт товару; невідповідність товару вимогам нормативних актів; невідповідність документів, супроводжуючих товар, зміна ціни товару при його доставці і багато іншого.

Захист прав споживачів передбачає дотримання таких основних норм:

1. Обов'язок надати інформацію про товар до укладення угоди. Суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити споживачів необхідною, достовірною, своєчасною та доступною інформацією про перелік послуг, що надаються, тарифи на них, час приймання і видачі замовлень, асортимент і ціни на товари, що пропонуються до продажу, години доставки замовлень додому, споживчі властивості товарів, строки їх придатності до споживання або гарантійні строки та строк служби. У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із статтями 15 і 23 Закону «Про захист прав споживачів» [3].

Так, під час експлуатації придбаного фотоапарату споживач виявив, що фотоапарат обладнаний нерухомим напівпрозорим дзеркалом, про що продавець не зазначив у основних характеристиках фотоапарату SONY Alpha SLT-A33L на сайті інтернет-магазину Fotosvit.kiev.ua, чим порушив ч.2 ст.13 Закону України «Про захист прав споживачів». Нерухоме напівпрозоре дзеркало суттєво погіршує споживчі властивості товару, в результаті порушення його прав на отримання основних характеристик продукції, він придбав фотоапарат, який не має потрібних йому властивостей, оскільки він не придатний до якісного використання вночі. Споживач звернувся до суду, з вимогою розірвати укладений на відстані договір купівлі-продажу фотоапарату, зобов'язати відповідача повернути йому 6990 грн., стягнути з відповідача відшкодування заподіяної моральної шкоди та судові витрати.

Частиною 1 статті 4 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено, що споживачі під час придбання, замовлення або використання продукції, яка реалізується на території України, для задоволення своїх особистих потреб мають право на захист своїх прав державою, належну якість продукції та обслуговування, безпеку продукції, необхідну, доступну, достовірну та своєчасну інформацію про продукцію, її кількість, якість, асортимент, а також про її виробника (виконавця, продавця), відшкодування шкоди (збитків), завданих дефектною чи фальсифікованою продукцією або продукцією неналежної якості, а також майнової та моральної (немайнової) шкоди, заподіяної небезпечною для життя і здоров'я людей продукцією у випадках, передбачених законодавством, звернення до суду та інших уповноважених органів державної влади за захистом порушених прав.

Частиною 2 статті 13 Закону України «Про захист прав споживачів» встановлено, що перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про: найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії; основні характеристики продукції; ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції; інші умови поставки або виконання договору; мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; період прийняття пропозицій; порядок розірвання договору.

В судовому засіданні встановлено і цієї обставин не заперечував відповідач, що ним ця інформація позивачу не надавалась. Факт надання інформації повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення. Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку.

Відповідно до пункту 1 частини 7 статті 15 Закону України «Про захист прав споживачів» у разі коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило: придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, – споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків.

Отже, відповідно до рішення суду, позовна вимога щодо розірвання укладеного на відстані договору купівлі-продажу фотоапарату підлягає задоволенню, а вищевказаний договір розірванню [4].

2. Можливість повернення товару протягом 14 днів з моменту укладення договору. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями споживач має право розірвати договір за умови повідомлення про це продавця протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями чи прийняття продукції або першої поставки такої продукції, за умови, що така продукція є річчю. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) повинен повернути сплачені гроші без затримки не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору. Споживач має право не повертати продукцію або результати роботи чи послуги до моменту повер-

нення йому сплаченої ним суми грошей. Договором може передбачатися, що продукція або результати робіт (послуг), що були надіслані поштою, повинні у разі розірвання договору також бути повернені поштою. Будь-які витрати, пов'язані з поверненням продукції, покладаються на продавця.

Для здійснення права на розірвання договору споживач повинен зберігати одержану продукцію у незміненому стані. Знищення, пошкодження або псування продукції, що сталося не з вини споживача, зменшення вартості продукції внаслідок відкриття упаковки, огляду чи перевірки продукції не позбавляє споживача права на розірвання договору. Якщо протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію у разі розірвання договору, споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей.

Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром. Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець може використовувати стандартну умову у договорі про можливість заміни товару в разі його відсутності іншим товаром. Така умова вважатиметься справедливою, якщо: 1) інший товар відповідає меті використання замовленого товару; 2) має таку ж або кращу якість; 3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару. Про наявність такої умови у договорі споживач повинен бути повідомлений перед укладенням договору в порядку, передбаченому частиною другою цієї статті.

У справі № 753/2792/14-ц, розглянутої Дарницьким районним судом м. Києва 31.03.2014 року згідно товарно-транспортної накладної та пояснень позивача, останній придбав 06.06.2013р. у відповідача смартфон Samsung Galaxy S 4 вартістю 6285грн., але при отриманні даного замовлення виявив численні дефекти в даному товарі, які унеможливили його використання. Позивач звернувся до представництва інтернет магазину в м. Києві, де позивачу було запропоновано звернутись до м. Дніпропетровськ за місцем вчинення відправки товару. Позивач направив смартфон до Дніпропетровського відділення інтернет магазину з викладенням причини повернення і проханням повернути йому кошти за дефектний товар. Згідно письмових пояснень представника відповідача встановлено, що останній підтверджує факт придбання позивачем смартфона і факт його повернення на адресу відповідача з викладенням причини повернення і проханням повернути кошти за дефектний товар.

Згідно з положенням, передбаченим ст. 60 ЦПК, кожна сторона зобов'язана довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог і заперечень. При вирішенні спорів про захист прав споживачів, тягар доказування обставин, які звільняють від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання зобов'язання, в тому числі й за спричинену шкоду, лежить на продавцеві (виготівникові). До фактів, які підлягають доказуванню у справах про захист прав споживачів, насамперед, слід

віднести: чи мало місце придбання продукції (замовлення послуги); чи надавалась інформація про товар (послугу) і яка саме; відомості про властивості товару та відповідність їх потребам споживача та вимогам встановлених нормативів; чи мало місце використання товару; чи мало місце заподіяння шкоди, що завдана життю, здоров'ю або майну споживача.

Відповідно до ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів», гарантується повернення коштів в 14-денний термін за невдовольнивший споживача товар неналежної якості. Продавець несе відповідальність за нормальну роботу проданого товару протягом всього гарантійного терміну. На вимогу споживача продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний надати йому контрольно-вимірювальні прилади, документи про якість, безпеку, ціну продукції. У разі коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний організувати проведення експертизи продукції, що проводиться за рахунок останнього. Відповідно до п. 9 постанови Пленуму Верховного Суду України «Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів» від 12.04.96 р. №5 товаром неналежної якості слід вважати такий, що не відповідає вимогам нормативних документів, умовам договору або вимогам, які до нього пред'являються [5].

Таким чином, оскільки відповідачем не було належним чином проведено експертне дослідження смартфона і більше шести місяців позивачу не повернуто товар, ні сплачені за нього кошти, суд вважає доведеним факт порушення його прав, що згідно до ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми [6].

3. Безпека товару. На вимогу споживача продавець зобов'язаний надати йому документи, які підтверджують якість, безпеку та ціну товарів.

У документах на товари, що підлягають обов'язковій сертифікації (наприклад, мийні засоби, велосипеди, коляски дитячі, посуд з чорних та кольорових металів, фарфору, фаянсу, спиртні напої, дитяче харчування), повинні зазначатися реєстраційні номери сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом [7].

Обов'язок доказування у справах цієї категорії покладається на продавця, він має бути зацікавлений у проведенні експертизи. Разом з тим у більшості випадків продавці (виконавці, виробники) товарів відмовляються задовольнити вимоги споживачів, передбачені ст. 8 Закону «Про захист прав споживачів», у разі виявлення ними протягом встановленого гарантійного строку недоліків придбаного товару і основною підставою при цьому є посилання продавців на порушення правил користування чи зберігання товару споживачем. Непоодинокими є випадки, коли замість висновку експерта надається висновок сервісного центру, який здійснює гарантійне обслуговування і навіть може перебувати у договірних відносинах із продавцем чи виробником товару, а це суперечить суті експертизи, яка повинна здійснюватись на принципах законності, незалежності, об'єктивності та повноти дослідження.

В багатьох випадках проблемою є відсутність експертних установ (фахівців), які б надавали висновки щодо належної якості товару і їх віддаленість від місця розгляду справи. При цьому, необхідно мати на увазі, що в якості експерта може залучатися особа, яка відповідає вимогам, установленим статтями 10, 11 Закону «Про судову

експертизу» [8], і яка внесена до Державного реєстру атестованих судових експертів. Міністерство юстиції України з травня 2011 р. відкрило доступ до Реєстру методик проведення судових експертиз та до Реєстру атестованих судових експертів. Це офіційні електронні бази даних із атестованих в Україні експертів та рекомендованих до впровадження в експертну практику методик проведення судових експертиз.

4. Гарантійні зобов'язання. Суб'єкт господарювання відповідно до законодавства зобов'язаний забезпечити технічне обслуговування та гарантійний ремонт реалізованих товарів в установленому порядку. Відповідно до ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати: 1) пропорційного зменшення ціни; 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника: 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; 2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Стосовно непродовольчих товарів, що перебували у використанні та були реалізовані через роздрібні комісійні торговельні підприємства, вимоги споживача, зазначені у частині першій цієї статті, задовольняються за згодою продавця.

Є певні обмеження щодо розірвання Договору з боку споживача, зокрема якщо: 1) надання послуги або поставка товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулися до закінчення строку розірвання договору, визначеного у частині четвертій цієї статті, про що споживачеві було повідомлено у підтвердженій інформації; 2) ціна товару або послуги залежить від котировок на фінансовому ринку, тобто поза контролем продавця; 3) договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача, тобто якщо товар не може бути проданий іншим особам або може бути проданий лише з істотними фінансовими втратами для продавця (виконавця); 4) споживач відкрив аудіо- чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються запечатаними; 5) договір стосується доставки періодичних видань; 6) договір стосується лотерей чи інших азартних ігор.

Таким чином, в Україні формується законодавство у сфері торгівлі через мережу Інтернет. Регулювання здійснюється загальними нормативно-правовими актами у сфері захисту прав споживачів, передусім Цивільним Кодексом та Законом України «Про захист прав споживачів». Аналіз судової практики останнього часу показує, що суди найчастіше виступають на боці споживача, і це є позитивною тенденцією, яка має розвиватися. Однак відсутній чіткий та прозорий механізм захисту прав споживачів, наприклад, складність викликає проведення судової експертизи при доказуванні недоліків придбаного товару. Має бути розроблено спеціальний закон «Про електронну комерцію», який би врегулював всі питання, пов'язані з торгівлею в мережі Інтернет, і передусім встановити прозорий механізм захисту прав споживачів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Про затвердження правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями [Електронний ресурс] : наказ М-ва економіки від 19.04.2007 р. № 103. – Режим доступу: http://me.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=110762&cat_id=32854.
2. Цивільний кодекс України [Текст] : за станом на 13.03.2009 р. / Верхов. Рада України. – Х. : Одіссей, 2009. – 480 с. – (Серія: Закони України).
3. Про захист прав споживачів [Текст] : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ-ВР // Відом. Верхов. Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
4. Справа № 2-2927/11 від 02.12.2011 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/19596512>.
5. Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів [Електронний ресурс] : Постанова Пленуму Верхов. Суду України від 12.04.96 р. № 5. – Режим доступу: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/v0005700-96>.
6. Справа № 753/2792/14-ц від 31.03.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://reyestr.court.gov.ua/Review/38096900>.
7. Про перелік продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні [Електронний ресурс] : наказ Держ. ком. України з питань техн. регулювання та спожив. політики від 01.02.2005 р. № 28. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0466-05>.
8. Про судову експертизу [Текст] : Закон України від 25.02.1994 р. № 4038-ХІІ // Відом. Верхов. Ради України. – 1994. – № 28. – Ст. 232.
9. Цивільний процесуальний кодекс [Текст] : Закон від 18.03.2004 р. № 1618-ІV // Відом. Верхов. Ради України. – 2004. – № 40–41, 42. – Ст. 492.

М. Н. Кузьміна

**ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
В ТОРГОВЛЕ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ**

Статья посвящена: исследованию правовой природы и содержания защиты прав потребителей в сети Интернет. Рассматриваются основные нормы, которые должны быть соблюдены продавцом товара. Проводится анализ судебной практики рассмотрения дел в сфере защиты прав потребителей в интернете.

Ключевые слова: защита прав потребителей, интернет торговля.

М. Kuzmina

LEGAL REGULATION OF CONSUMER PROTECTION IN INTERNET TRADE

The article is dedicated to the analysis of the problem areas of legal regulation in the sphere of consumer rights on the Internet. The author analyzes cases of judicial practice in the field of consumer protection on the Internet. In conclusion, the author argues that the legislation of Internet commerce is formed in Ukraine. Adjustment is made by the general normative legal acts in the field of consumer protection, above all the Civil Code and the Law of Ukraine «On Protection of Consumers' Rights».

Key words: consumer protection, Internet commerce.