

Семенда Дмитро Костянтинович

к.е.н., професор

Семенда Ольга Володимирівна

к.е.н., ст. викладач

Уманський національний університет садівництва

м.Умань, Україна

olga-semenda@ukr.net

ПРОБЛЕМИ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ЗДІЙСНЕННІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ В УКРАЇНІ

Анотація. Статтю присвячено актуальній на сьогодні проблемі захисту прав споживачів у разі придбання товарів на відстані. Визначено найбільш часті порушення, з якими стикаються споживачі в процесі реалізації своїх прав. Зазначено чинні нормативно-правові акти щодо захисту прав споживачів в Україні та регулювання діяльності підприємців, які здійснюють реалізацію товарів на відстані.

Ключові слова: споживачі, електронна комерція, онлайн-операції, ринок, Інтернет-магазини.

Електронна комерція – головний об’єкт нових технологій. Вона активно впроваджує всі нововведення, які можуть зробити успішнішими відносини між продавцем і покупцем. Електронна торгівля на сьогодні є найпоширенішою формою комерційної діяльності не лише в Україні, а й у світі загалом. Обсяги продажу товарів та послуг через Інтернет постійно зростають, тому питання захисту прав споживачів надзвичайно актуальне. Через відсутність чіткої правової регламентації діяльності господарюючих суб'єктів, які надають послуги через мережу Інтернет, фактично виявилися поза юрисдикцією законодавства про захист прав споживачів.

За версією незалежного експертно-аналітичного центру BRDO, Україна займає друге місце в Європі за темпами зростання ринку електронної комерції

(у 2018 році її обсяг склав 31%). Ринок електронної комерції в Україні у 2019 році склав близько 97,4 млрд. грн. З січня по листопад 2019 року фізичних товарів і послуг було продано на 76 млрд. грн. (на 17% більше, ніж за аналогічний період у 2018 році). Згідно з прогнозами експертів групи EVO, у 2020 році ринок фізичних товарів і послуг складе 87,2 млрд. грн. [1].

Основним інструментом електронної торгівлі є спеціалізовані Інтернет-магазини та веб-сайти з продажу товарів, які реалізують товари та послуги. Мотивом купівлі в онлайн для українців залишаються - економія часу, ширший асортимент, дешевша ціна, ніж у звичайних магазинах. Але разом з позитивними сторонами у споживачів виникають й труднощі внаслідок порушення суб'єктами господарювання прав споживачів при реалізації продукції на замовлення, на відстані, особливо це пов'язано з не отриманням товару внаслідок шахрайських дій або поверненням товару продавцю в разі виявлення недоліків.

Відносини, що виникають між покупцем та Інтернет-магазином в Україні, регулюються Господарським Кодексом України від 16.01.2003 №436-IV [2], Цивільним Кодексом України від 16.01.2003 № 435-IV [3], законом України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII [4], законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV [5], законом України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 № 1280-IV [6], законом України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05.04.2001 № 2346-III [7], законом України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 №675-VIII [8], законом України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII [9], проте наявний механізм, передбачений нормами чинного законодавства, далеко не завжди може гарантувати стовідсотковий захист споживачів у сфері електронної комерції, одночасно даючи можливість недобросовісним представникам бізнесу уникати будь-якої відповідальності.

Сфера електронної комерції в Україні не відповідає стандартам Євросоюзу та найефективнішим світовим моделям. Від цього страждають, насамперед, споживачі.

Однією з найголовніших проблем при купівлі онлайн є те, що деякі Інтернет-магазини, всупереч вимогам Законів України «Про захист прав споживачів» та «Про електронну комерцію», не забезпечують доступ до інформації, за допомогою якої можна ідентифікувати суб'єкта підприємницької діяльності. Законодавство України не зобов'язує продавців в Інтернеті вказувати реальні реквізити компанії: назву юридичної особи, виписку з Єдиного державного реєстру підприємств та організацій, юридичну та фактичну адреси бізнес-структури. Це уможливорює безкарне розміщення фіктивних даних. Їх правдивість не перевіряють ні Держпродспоживслужба, ні інші профільні державні органи.

Установлення правового статусу продавця та його можливості здійснювати Інтернет-торгівлю – перший крок для запобігання ймовірним ризикам. Чи має право продавець здійснювати Інтернет-торгівлю, можна перевірити в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань. Так, у листі Державної служби України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва від 11.01.2014р. №196/0/20-14 зазначено: Інтернет-торгівлі відповідає клас КВЕД 47.91 «Роздрібна торгівля, що здійснюється фірмами поштового замовлення або через мережу Інтернет» групи КВЕД 47.9 «Роздрібна торгівля поза магазинами» ДК 009:2010 [10]. Проте практика доводить, що навіть відомі населенню Інтернет-магазини не завжди відповідають установленому КВЕДу, а отже не мають права працювати в сегменті електронної комерції.

Чи не найбільшою проблемою української електронної торгівлі є шахрайські схеми з передоплатою споживачами неіснуючих товарів чи послуг. На жаль, покупці часто ловляться на гачок псевдопродавців, які створюють фальшиві сайти для введення споживачів в оману і крадіжки їхніх грошей. Організатори шахрайських схем часто вказують на сайтах телефони-одноденки. Отримавши від споживача гроші за неіснуючий товар, шахрай викидає sim-картку і зникає з поля зору.

За загальним правилом варто остерігатися пропозицій повної передоплати до безпосередньої доставки товару, а інакше споживач ризикує залишитися і без сплачених коштів, і без отриманого товару. Проте багато покупців вибирають ризиковану передоплату в розрахунках з онлайн-магазинами ще й через високу вартість поштових і банківських послуг, коли гроші переказуються через поштового оператора після отримання товару.

В індивідуальній податковій консультації від 11.07.2017р. №1129/6/99-99-14-05-01-15/ІПК [11] Державна фіскальна служба України зазначила, що суб'єкти господарювання, які здійснюють розрахункові операції із застосуванням платіжних карток, під час продажу товарів (надання послуг) зобов'язані проводити розрахункові операції на повну суму покупки (надання послуги) через зареєстровані, опломбовані у встановленому порядку й переведені у фіскальний режим роботи РРО з роздрукуванням відповідних розрахункових документів. Тобто, якщо покупець, використовуючи Інтернет, замовив у підприємства товар і розрахунок за нього було здійснено електронним платіжним засобом, підприємство зобов'язано видати йому розрахунковий документ установленої форми (фіскальний касовий чек, надрукований реєстратором розрахункових операцій).

Електронну квитанцію про оплату замовленого в Інтернет-магазині товару, яку надає банк, не можна вважати розрахунковим документом у розумінні Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» [12].

Вітчизняна правоохоронна система переважно не здатна захистити права споживача в кримінальному процесі. Наріжною правовою опцією для українського споживача, який постраждав від шахрайських дій фіктивних онлайн-комерсантів, є звернення із заявою про злочин до кіберполіції. Саме цей департамент Нацполіції зобов'язаний розслідувати такі «кейси». Проте поліцейські нерідко ігнорують подібні кримінальні випадки через порівняно невеликі суми шахрайства. Судові позови від споживачів так само здебільшого безрезультатні. Розгляд елементарних судових справ може затягнутися на роки.

Встановити особу й «реквізити» відповідачів майже неможливо, тому суди відхиляють позови.

Не менш важливим для споживача є встановлення інформації щодо основних характеристик товару та його якості. Відповідно до ст. 673 Цивільного кодексу України у разі відсутності в договорі умов щодо якості товару продавець зобов'язаний передати покупцеві товар, придатний для мети, з якою такий товар зазвичай використовують. Більше того, у разі продажу товару за зразком або за описом продавець повинен передати покупцеві товар, який відповідає такому зразку або опису.

На жаль, на сьогодні в цьому сегменті ринку продовжує бути присутня продукція невідомого походження, яку виставляють на продаж у різноманітних Інтернет-магазинах, без підтвердження її безпечності й з невідомими якісними характеристиками. Тож, окрім іншого, необхідно встановити наявності або відсутності належного маркування національним знаком відповідності, оскільки без позначки відповідності продукція заборонена для реалізації, адже вона може становити небезпеку. Разом з тим повернути товар, що не сподобався, вдасться не завжди.

З огляду на сучасні реалії, часткову необізнаність покупців з особливостями механізму захисту прав і недобросовісність деяких суб'єктів господарювання у сфері електронної комерції, значну увагу передусім варто приділяти саме спробам запобігти виникненню ризиків порушення прав споживачів.

Список літератури:

1. Редіх Е. Ринок електронної комерції: яким він був в 2019 і яким буде в 2020. *Бізнес цензор*. URL: https://biz.censor.net/resonance/3169606/rynok_elektronnoyi_kommertsii_kakim_on_byl_v_2019_i_kakim_budet_v_2020
2. Господарський Кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>

3. Цивільний Кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>
4. Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
5. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 №851-IV. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>
6. Закон України «Про телекомунікації» від 18.11.2003 № 1280-IV. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1280-15>
7. Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05.04.2001 № 2346-III. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2346-14>
8. Закон України «Про електронну комерцію» № 675-VIII від 03.09.2015. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>
9. Закон України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII. Законодавство України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>
10. Лист Державної служби України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва від 11.01.2014р. № 196/0/20-14. URL: https://zakononline.com.ua/documents/show/80746__80746
11. Індивідуальна податкова консультація від 11.07.2017р. №1129/6/99-99-14-05-01-15/ІПК. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/PK266>
12. Закон України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265/95-%D0%B2%D1%80#Text>