

УДК 346.1;346.9

DOI <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2019.11.13>**Оксана Вінник,***докт. юрид. наук, професор,**член-кореспондент Національної академії правових наук України,**головний науковий співробітник відділу правового забезпечення ринкової економіки**Науково-дослідного інституту приватного права і підприємництва**імені академіка Ф. Г. Бурчака Національної академії правових наук України*

ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СПРЯМУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ

Стаття присвячена проблемі забезпечення цивілізованого ведення електронного бізнесу з відповідним урахуванням потреб та інтересів споживачів, суспільства в цілому. Ключовою в цьому аспекті є відповідальність е-бізнесу за результати своєї діяльності. Разом із тим використання цифрових технологій у сфері цифрової економіки (далі – ЦЕ) має не лише позитивний ефект (зручність, швидкість та низька вартість бізнес-процесів та задоволення споживчих потреб), але й негативні наслідки недобросовісного використання таких технологій на шкоду сумлінним учасникам відносин цифрової економіки. Завданням держави в таких умовах є стимулювання позитивних якостей таких технологій та встановлення бар'єрів для зловживань з їх використанням у формі встановлення відповідних обов'язків для учасників відносин ЦЕ, контролю за ринками ЦЕ з боку уповноважених органів, відповідальності за порушення закріплених у законодавстві та/або договірні вимог/умов застосування цифрових технологій. Увага акцентується на кількох проблемах ведення електронного бізнесу, що створюють додаткові можливості для зловживань. Насамперед це стосується віртуальних підприємств, правове становище яких законодавством не визначено, що дозволяє таким підприємствам та їх учасникам уникати відповідальності за ігнорування вимог законів «Про електронну комерцію» та «Про захист прав споживачів». Подібна ситуація склалася і з використанням кількох/багатьма особами, в тому числі віртуальними підприємствами з невизначеним колом учасників, одного бізнес-сайту (торгівельної платформи, зокрема) без розкриття передбаченої згаданими законами інформації про продавців пропонованих товарів. Такому стану речей сприяє відсутність закріплених на рівні закону поняття та основних засад використання цифрових прав, а також інформаційних обов'язків суб'єктів електронного бізнесу та уповноважених у сфері ЦЕ щодо оприлюднення інформації про особливості використання цифрових прав та цифрових технологій у певних сферах ЦЕ та/або щодо певних бізнес-процесів. Не сприяє також соціальному спрямуванню е-бізнесу та цифрової економіки в цілому відсутність закріплених на рівні закону чітких положень щодо: єдиної системи уповноважених у сфері ЦЕ органів із чітким розмежуванням повноважень між ними та визначенням центрального органу системи; порядку використання зручних для споживачів он-лайн процедур урегулювання конфліктів/спорів у сфері ЦЕ. Пропонуються шляхи вирішення цих проблем.

Ключові слова: цифрова економіка, електронний бізнес/е-бізнес, соціальне спрямування е-бізнесу, відповідальність е-бізнесу, вдосконалення правового регулювання.

Постановка проблеми. Соціальне спрямування бізнесу передбачає не лише його орієнтацію на отримання прибутку від реалізації вироблених ним товарів, виконаних робіт, наданих послуг, а й урахування суспільних потреб, включно з відповідальністю за свої дії – не стільки юридичною, скільки соціальною (перед суспільством), що береться добровільно і так само добровільно реалізується [1].

Україна, як суверенна і незалежна, демократична, соціальна, правова держава [2, Ст. 1], зобов'язалася забезпечити соціальну спрямованість своєї економіки [2, Ст. 13] і, відповідно, проголосила не лише

право громадян на приватну власність та рівність усіх форм власності, а також поклала на власників тягар, що їх зобов'язує не використовувати власність на шкоду людині, суспільству, довіллю [2, Ст. 13, 41] в тому числі під час здійснення підприємницької або бізнес-діяльності, право на яку закріплено в Конституції України з одночасним включенням у відповідну статтю положень щодо захисту економічної конкуренції та прав споживачів [2, Ст. 42], що передбачає обов'язок суб'єктів такої діяльності утримуватися від порушень прав та законних інтересів інших осіб, економічної системи в цілому з точки зору її конкурентоздатності і, відповідно, утримуватися

від зловживання монопольним становищем на ринку, неправомірного обмеження конкуренції та актів недобросовісної конкуренції.

Отже, соціальне забезпечення економіки та її невід'ємного складника – підприємництва (бізнесу) – нерозривно пов'язане із соціальною відповідальністю. Оскільки це явище в Україні не досить поширене, ключову роль відіграє традиційна юридична відповідальність, у тому числі господарсько-правова і цивільно-правова. Разом із тим застосування такої відповідальності в умовах цифрової економіки [3] стає проблематичним щодо «цифровізованих» явищ, зокрема у відносинах за участю віртуальних підприємств та/або з використанням бізнес-сайтів (Інтернет-магазинів, торговельних Інтернет-платформ тощо). Праці, присвячені проблемам соціального забезпечення цифрової економіки в цілому важко знайти, проте окремі аспекти цієї проблеми порушувалися: в ракурсі відповідальності в інформаційній сфері [4], в мережі Інтернет [5], в умовах цифрової економіки [6], в тому числі у сфері електронної комерції [7] та, відповідно, у відносинах зі споживачами [8; 9] тощо.

Окрім закріплення в Конституції України згаданих положень про забезпечення державою соціального спрямування економіки, таке спрямування передбачає наявність відповідних положень в інших актах законодавства, проте з цієї точки зору правове регулювання відносин у сфері цифрової економіки, з огляду на їх новизну, стрімкий розвиток та необхідність урахування світового досвіду, важко визнати адекватним реальному стану таких відносин та, відповідно, ефективним. Це стосується, зокрема, правового становища та відповідальності віртуальних підприємств, порядку використання бізнес-сайтів, закріплення на законодавчому рівні поняття цифрових прав, інформаційного забезпечення громадян-споживачів та інших учасників відносин цифрової економіки щодо порядку їх (згаданих прав) використання, системи уповноважених/контролюючих органів з чітким розмежуванням функцій між ними, можливості врегулювання конфліктів/спорів у режимі онлайн.

Отже, порушена тут проблема є **актуальною** не лише з точки зору недостатньої ефективності правового регулювання, що відстає від потреб суспільства і фактичного стану відносин у сфері ЦЕ, але й з огляду на потребу її вирішення на теоретичному рівні.

Мета статті – розглянути проблему правового забезпечення ведення електронного бізнесу.

Виклад основного матеріалу. Використання у сфері економіки інформаційно-комунікаційних (насамперед цифрових) технологій зумовило появу нових суб'єктів та нових ресурсів, визначити правовий статус та правовий режим яких український законодавець не встигає. Так, досі не врегульовано відносини за участю віртуальних підприємств, що дозволяє їм (як і їх учасникам) у мережі Інтернет діяти фактично анонімно, адже вони зазвичай не набувають відповідного статусу, як це обов'язково для суб'єктів підприємництва в умовах аналогової економіки. У сфері цифрової економіки, крім традиційних учасників господарських відносин (суб'єктів господарювання зі статусом індивідуального підприємця або юридичної особи, споживачів-громадян та суб'єктів організаційно-господарських повноважень, створених як юридичні особи, споживачів-громадян), поширені так звані віртуальні підприємства [10] як група фізичних та/або юридичних осіб, яка нерідко використовує один електронний ресурс – електронний магазин чи електронну торговельну платформу, але без оформлення організаційної єдності такої групи як юридичної особи. У разі використання згаданих ресурсів учасниками такого підприємства зазвичай не просто встановити відповідальну особу за дотримання вимог законодавства (в тому числі законів «Про електронну комерцію» [11] та «Про захист прав споживачів» [12]), зокрема, щодо необхідності розміщення відповідної інформації (про продавця та характеристики товару, умови його повернення тощо).

Саме прогалини в законодавстві щодо особливостей правового становища та відповідальності віртуальних підприємств дозволяють їм уникати необхідної для функціонування у сфері економіки легалізації (попри її наявність у частини учасників віртуального підприємства) і, відповідно, нести відповідальність за недотримання вимог законодавства в тому числі щодо розкриття інформації, передбаченої законами «Про електронну комерцію» [11] та «Про захист прав споживачів» [12].

Серед об'єктів цифрової економіки, що не мають речової форми, важливу роль відіграють комерційні веб-сайти – Інтернет-магазини, Інтернет-платформи тощо. Проте в законодавстві *відсутні* ключові положення, пов'язані з відповідальністю учасників відносин ЦЕ щодо використання електронних бізнес-ресурсів на зразок згаданих сайтів. Так, законодавець не визначає більш-менш ґрунтовно правовий режим Інтернет-магазинів як сайтів, користуючись іншими поняттями – Інтернет-магазин як засіб для пред-

ставлення або реалізації товару, роботи чи послуги шляхом вчинення електронного правочину [11, Ст. 3]; не закріплює універсального (щодо всіх видів послуг у сфері ЦЕ) поняття «власник сайту» та «фактичний користувач сайту» (наявне в підзаконному акті поняття власника сайту як його користувача [13] навряд чи прийняте щодо електронної комерції, оскільки стосується сфери надання електронних довірчих послуг: відповідно до затверджених Постановою Кабінету Міністрів України від 7 листопада 2018 р. № 992 Вимог у сфері електронних довірчих послуг [13] власник веб-сайту в зазначеній сфері визначається як користувач кваліфікованої електронної довірчої послуги з формування, перевірки та підтвердження чинності кваліфікованого сертифіката автентифікації веб-сайту; разом із тим у сфері електронної комерції один сайт може використовуватися кількома чи навіть багатьма особами (в тому числі учасниками одного чи кількох віртуальних підприємств). Водночас відповідний Закон, що регулює сферу електронної комерції, власника та користувача сайту (в тому числі Інтернет-магазину) навіть не згадує, визначаючи суб'єктами електронної комерції продавця (виконавця, постачальника) товарів, робіт, послуг [11, Ст. 7], покупця (замовника, споживача) товарів, робіт, послуг [11, Ст. 8], постачальника послуг проміжного характеру [11, Ст. 9], а також не враховує при цьому важливі обставини, а саме, що: а) використовуючи такий сайт, як Інтернет-магазин, нерідко важко визначити фактичного продавця, оскільки інформація подається із сайту, що перебуває у користуванні різних продавців, і нерідко без зазначення, які товари кожен з них пропонує до продажу та продає; б) в укладеному зі споживачем електронному договорі (е-договорі) також така інформація нерідко відсутня, а зрештою непросто визначити, яка особа має нести відповідальність за не розкриття передбаченої законом інформації та порушення інших прав споживачів. Крім того, досить часто в Інтернеті пропонується продаж товарів за зниженими цінами «у зв'язку з ліквідацією складу». У цьому випадку взагалі не повідомляють реквізити продавця, про укладений згідно із Законом «Про електронну комерцію» електронний договір важко говорити, а коли замовлений товар отримано, з'ясується, що він надійшов від якоїсь приватної особи (в кращому випадку – приватного підприємця), відомості про якого не зазначалися в інформації про продаж такого товару. Отже, важко встановити відповідальну за порушення вимог законодавства особу, відомості про яку зазвичай не повідомляються в рекламі товарів.

Цифровізація в цьому разі, як і у відносинах з віртуальними підприємствами, дозволяє зловживати цифровими правами, визначення яких відсутнє і в Господарському, і в Цивільному кодексах України. Натомість ЦК Російської Федерації містить окрему статтю 141.1, в якій закріплено визначення та основні засади використання цифрових прав [14].

Проте фіксації подібного положення в законодавстві замало, оскільки для пересічних громадян-споживачів та більшості суб'єктів мікро- та малого підприємства важливими є також порядок їх реалізації в певних сферах цифрової економіки, насамперед у сфері електронної комерції, електронних фінансових послуг, у спілкуванні з уповноваженими органами, включаючи використання електронної форми під час отримання необхідних дозволів/ліцензій, подання звітності, врегулювання/вирішення конфліктів/спорів тощо. І хоча новостворене Міністерство цифрової трансформації [15; 16] має на меті забезпечити опанування населенням України цифрових навичок [17], проте навряд чи є можливим тотальне охоплення всього населення щодо цього з огляду на низку чинників (вік, стан здоров'я, наявність відповідних засобів, здатність до засвоєння нової інформації тощо). Крім того, таке навчання навряд чи врахує особливості застосування цифрових технологій в численних сферах ЦЕ, не говорячи про зміни і в самих технологіях, і в процедурах їх використання у процесі надання різних видів електронних послуг.

Недарма Євросоюз, громадяни країн якого з точки зору обізнаності про свої цифрові права та відповідного матеріально-технічного забезпечення (доступ до Інтернету, наявність планшетів, смартфонів та інших засобів електронного зв'язку, можливість оплати пов'язаних з їх використанням послуг) на кілька кроків попереду громадян України, закріпив у відповідних актах обов'язок держави та суб'єктів бізнесу щодо надання необхідної для споживачів інформації про порядок реалізації цифрових можливостей в певних сферах (зокрема, електронної комерції [18], під час розгляду в режимі онлайн спорів щодо договірних відносин з купівлі-продажу та надання послуг [19; 20]). Так, Директива «Про електронну комерцію» [18] містить положення про необхідність створення державою контактних пунктів, доступних принаймні за допомогою електронних засобів, з яких одержувачі та постачальники е-послуг можуть отримати відповідну інформаційну допомогу (загальну інформацію як про контрактні права та обов'язки, так

і про механізми подання скарг та відшкодування збитків у випадку спорів, включаючи практичні аспекти; детальну інформацію про органи, об'єднання чи організації, у яких вони можуть отримати подальшу інформацію чи практичну допомогу, а також про ефективні досудові механізми розгляду конфліктів/спорів, у тому числі найбільш адекватних ЦЕ – онлайн процедур).

Регламент № 524/2013 «Про врегулювання спорів за участю споживачів онлайн» [19] та Директива № 2013/11 «Про альтернативне вирішення спорів за участю споживачів» [20] регулюють порядок електронного (або онлайн/Online Dispute Resolution, далі – ODR) вирішення спорів із застосуванням Інтернет-технологій, що належить до одного з видів альтернативного вирішення спорів. Ці акти мають на меті допомогти онлайн-споживачам і онлайн-продавцям вирішити свої договірні спори поза судом, за низькою ціною, простим і швидким способом, який застосовується до позасудового розгляду спорів на базі платформи ODR щодо договірних зобов'язань з онлайнних контрактів про продаж чи надання послуг. Згадані акти ЄС не лише визначають порядок розгляду спорів на базі платформи ODR (інтерактивний веб-сайт, доступ до якого можна отримати в електронному вигляді і безкоштовно на всіх офіційних мовах ЄС), але й закріплюють інформаційні обов'язки: (а) *контактних пунктів ODR* (щодо надання інформації про права та обов'язки сторін за згаданими договорами, про функціонування платформи ODR, щодо процесуальних норм, що застосовуються суб'єктами під час розгляду спору на базі цієї платформи, а також про інші способи вирішення спору, якщо останній не може розглядатися з використанням платформи ODR), (б) *торговців*, що беруть участь в онлайнних контрактах на продаж чи надання послуг, та (в) *торгових майданчиків*, що мають надавати на своїх веб-сайтах легко доступне для споживачів електронне посилання на платформу ODR, а також зазначати адреси своєї електронної пошти.

Сумлінний бізнес, відповідальний перед суспільством, і насамперед перед споживачами, – бажане, але ідеальне явище, на яке в реальному світі важко сподіватися від усіх суб'єктів підприємництва, значна частина яких бажає отримати незаслужені переваги шляхом ігнорування законних інтересів споживачів, суспільства в цілому. Тому традиційним способом спрямування бізнесу в цивілізоване русло (примусового – щодо несумлінних підприємців) є відповідний вплив держави шляхом встановлення дер-

жавного регулювання, управління та контролю. Цифрова економіка не є винятком у цьому сенсі, а з огляду на складність відносин у ній діють кілька уповноважених органів, система яких досі належним чином не впорядкована. Так, до таких органів, крім традиційних (антимонопольних, нагляду за будівництвом, сферою транспорту тощо), належать: *Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації* (НКРЗІ) [21] – орган державного регулювання у низці сфер (телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку); *Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України*, що діє на підставі відповідного Закону [22] й у процесі здійснення державної політики у сферах криптографічного та технічного захисту інформації, кіберзахисту, телекомунікацій, користування радіочастотним ресурсом України, захисту державних інформаційних ресурсів та інформації забезпечує надання відповідних дозволів, проводить планові та позапланові перевірки з відповідним реагуванням на їх результати, а також вправі звертатися до суду в разі виникнення спорів із низки питань, що належать до її компетенції, в тому числі спорів у сфері електронних довірчих послуг; *Адміністрація Держспецзв'язку* як Центральний орган виконавчої влади зі спеціальним статусом, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сферах організації спеціального зв'язку, захисту інформації, телекомунікацій та користування радіочастотним ресурсом України та діє на підставі затвердженого Урядом Положення [23], відповідно до якого вправі: проводити планові та позапланові перевірки, застосовувати адміністративно-господарські санкції у разі виявлення порушень, в тому числі зупиняти дію низки документів (експертних висновків, виданих за результатами державної експертизи у сфері технічного та криптографічного захисту інформації; декларацій та атестатів відповідності комплексних систем захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах тощо) або скасовувати їх у встановленому порядку, звертатися до суду в разі виникнення спорів з питань організації спеціального зв'язку та захисту інформації, криптографічного та технічного захисту державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом, спорів у сфері електронних довірчих послуг, а також у разі виникнення інших спорів у порядку, встановленому законом; *Міністерство юстиції України* згідно із Законом «Про електронні довірчі

послуги» [11, Ст. 7] та відповідним Положенням [24], виконуючи функції центрального засвідчувального центру¹ та надаючи адміністративні послуги шляхом внесення юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, які мають намір надавати електронні довірчі послуги, до Довірчого списку, вправі приймати відповідні рішення (в тому числі про виключення кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг з Довірчого списку, скасування, блокування кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів у передбачених згаданим Законом випадках), які, у свою чергу, можуть оскаржуватися в суді; *Державне агентство з питань електронного урядування* [25] покликане забезпечувати реалізацію державної політики у сфері інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства; *Міністерство цифрової трансформації України* (Мінцифри), створене у вересні 2019 р. та наділене низкою повноважень [15; 16], частина з яких належала вищезгаданому органам та Міністерству юстиції України як центральному засвідчувальному центру [24], передбачає внесення відповідних змін до згаданих законів та положень про ці органи. Мінцифри має стати головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики: у сферах цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян; у сферах відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтероперабельності, розвитку інфраструктури широкосмугового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; у сфері розвитку ІТ-індустрії.

У сфері ЦЕ діє також орган, покликаний захищати права споживачів, проте не досить ефективний навіть для потреб аналогової економіки, не говорячи про її

цифровізований варіант із торгівлею через Інтернет-магазини та торговельні Інтернет-платформи. Йдеться про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, що діє на підставі відповідного Положення [26] відповідно до законів «Про електронну комерцію» [11, Ст. 8] та «Про захист прав споживачів» [12]. Фактичне підпорядкування цієї служби Міністерству аграрної політики та продовольства України, як і її назва, свідчать про орієнтацію на захист прав споживачів продуктів харчування, а відсутність у неї реальний можливостей (включно з відповідними повноваженнями, фахівцями, що знаються і на цифрових технологіях, і на різноманітних групах товарів, торгівля якими здійснюється через мережу Інтернет, малоефективною процедурою застосування санкцій тощо) зумовлюють низьку ефективність її діяльності. У Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [27] визнається складність та довготривалість механізму розгляду скарг споживачів в Україні, відсутність системи реалізації європейського принципу презумпції невинності споживача, доступної та прозорої системи досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень і, відповідно, необхідність створення умов для ефективного, доступного і оперативного досудового/альтернативного врегулювання споживчих спорів, забезпечення спрощеної процедури судового розгляду таких спорів та можливості подання колективних/групових спорів споживачів. Отже, вплив на порушників прав споживачів у сфері е-торгівлі є малоефективним через відсутність дієвого механізму, який дав би можливість споживачеві самостійно відстоювати свої права або звертатися по допомогу до уповноважених органів. Законодавець належним чином не враховує специфіку споживача у сфері е-комерції, який є водночас споживачем е-послуг (замовляючи товари в режимі онлайн) та споживачем товарів у речовій формі (одяг, їжа, побутова техніка тощо).

Отже, кількість уповноважених/контролюючих органів у сфері цифрової економіки, що тією чи іншою мірою опікуються застосуванням цифрових технологій, досить значна. І хоча новостворене Мінцифри визнано головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у низці сфер (цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії тощо), проте положення

¹ Згідно із затвердженням Урядом у вересні 2019 р. Положення про Мінцифри України [16], останнє має виконувати функції центрального засвідчувального органу, проте положення щодо цього набирає чинності одночасно з набранням чинності актом Кабінету Міністрів України про перехід функцій центрального засвідчувального органу від Міністерства юстиції.

про чітке розмежування функцій між ним та іншими органами цієї системи не простежується, що на практиці гальмуватиме належне виконання ним функції щодо забезпечення соціального спрямування ЦЕ, а отже, і захисту сумлінних її учасників.

Висновки

Загалом забезпечення соціального спрямування електронного бізнесу як складової частини ЦЕ багатогранне, а щодо порушених тут проблем може бути вирішено *шляхом закріплення в кодифікованому акті про ЦЕ* (ним може бути Закон про ЦЕ або Кодекс ЦЕ [6, с. 183]) нарівні з іншими положеннями (щодо основних засад функціонування ЦЕ, її суб'єктного та об'єктного складу, особливостей встановлення договірних відносин в електронній формі, відповідальності тощо) також положень щодо:

– визначення поняття та порядку застосування основних цифрових прав та інформаційних обов'язків в економічній сфері;

– специфіки правового статусу та відповідальності віртуальних підприємств шляхом закріплення положень щодо: реєстрації віртуальних підприємств, власників та фактичних користувачів бізнес-сайтів, а також визначення у складі віртуального підприємства учасника, відповідального за використання бізнес-сайту (має контролювати використання такого ресурсу учасниками підприємства для того, аби надати відповідну інформацію споживачам або уповноваженому у сфері ЦЕ органу щодо особи, яка розмістила певну інформацію, в тому числі щодо укладеного електронного договору, з позначенням часу її надання); забезпечення завдяки цьому визначення учасника віртуального підприємства, що порушив права та законні інтереси електронного споживача (електронного контрагента) і має нести відповідальність згідно із законодавством; встановлення санкцій, що можуть застосовувати до зазначених осіб у разі порушення ними своїх обов'язків, пов'язаних із використанням бізнес-сайту;

– системи уповноважених у сфері ЦЕ органів з чітким розмежуванням між ними повноважень щодо контролю за певним сегментом ЦЕ з метою виявлення порушень та застосування до порушників передбачених законом санкцій з можливістю оскарження подібних рішень у судовому порядку та ключового (у вищезгаданій системі) органу, що має координувати діяльність інших уповноважених у сфері ЦЕ органів та забезпечувати функціонування подібної до тієї, що використовується в ЄС, платформи ODR;

– основних засад врегулювання/вирішення конфліктів/спорів, включно з поді-

бними до тих, що використовуються в ЄС, онлайн процедур;

– заходи щодо подолання цифрової нерівності у сфері ЦЕ шляхом покладення обов'язків на уповноважені органи та суб'єктів е-бізнесу щодо інформування учасників відносин ЦЕ (насамперед е-споживачів) щодо їхніх цифрових прав, порядку їх реалізації та особливості застосування щодо певних процесів (у разі: замовлення товарів/робіт, послуг; їх оплати; необхідності повернення неякісного/некомплектного товару; подання скарги у разі порушення прав та законних інтересів споживача/покупця; оскарження рішень уповноважених органів тощо).

Такі заходи сприятимуть домінуванню позитивних властивостей цифрових технологій у процесі їх використання у сфері бізнесу, аби були виправдані сподівання на кращі зміни в економіці [28], що вже значною мірою набула властивостей цифрової.

Список використаних джерел:

1. Соціальна відповідальність бізнесу. URL : https://stud.com.ua/19282/etika_ta_estetika/sotsialna_vidpovidalnist_biznesu (дата звернення: 22.10.2019).
2. Конституція України від 28.06.1996 р. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30. Ст. 141.
3. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки : схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80> (дата звернення: 18.10.2019).
4. Юридична відповідальність за правопорушення в інформаційній сфері та основи інформаційної деліктології : монографія / І. В. Арістова, О. А. Баранов, О. П. Дзьобань та ін.; за заг. ред. проф. К. І. Белякова. Київ: КВІЦ, 2019. 344 с.
5. Правове регулювання відносин у мережі Інтернет : монографія / А. П. Гетьман, Ю. Є. Атаманова, В. С. Мілаш та ін.; за ред. С. В. Глібка, К. В. Єфремової. Харків: Право, 2016. 360 с.
6. Вінник О. М. Правове забезпечення цифрової економіки та електронного бізнесу : монографія. Київ : Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г. Бурчака НАПРН України, 2018. 212 с.
7. Шаблієнко А.С. Основні проблемні питання адміністративно-правового регулювання у сфері електронної комерції. URL : <http://aplaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/4-10-2015/item/351-osnovni-problemni-pytannya-administrativno-pravovoho-rehulyuvannya-u-sferi-elekttronnoyi-komertsii-shabliienko-a-s> (дата звернення: 07.05.2019).
8. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в Інтернет-торгівлі. *Право та інновації*. 2014. № 3(7). С. 36-42.
9. Титамир Олег. Чому в Україні захист прав споживачів є здебільшого фіктивним? URL : <https://delo.ua/opinions/chomu-v-ukrajini->

zahist-prav-spozhyvachiv-je-zde-352134/ (дата звернення: 13.05.2019).

10. Поняття віртуального підприємства. URL : <http://www.ukr.vipreshebnik.ru/economika-pidpr/2558-ponyattya-virtualnogo-pidpriemstva.html> (дата звернення: 04.10.2019).

11. Про електронну комерцію : Закон України від 3 вересня 2015 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 45. Ст. 410.

12. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. *Відомості Верховної Ради УРСР*. 1991. № 30. Ст. 379.

13. Вимоги у сфері електронних довірчих послуг: затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 7 листопада 2018 р. № 992. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/992-2018-%D0%BF> (дата звернення: 04.10.2019).

14. Стаття 141.1. Цифровые права. URL : <http://base.garant.ru/10164072/85c4c3fa890eded8662d051b65e114a0/> (дата звернення: 18.10.2019).

15. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2019 р. № 829. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/829-2019-%D0%BF> (дата звернення: 26.09.2019).

16. Положення про Міністерство цифрової трансформації України : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP190856.html (дата звернення: 09.10.2019).

17. В Україні створять платформу з цифрових навичок. URL : <https://osvita.ua/vnz/65965/> (дата звернення: 18.10.2019).

18. Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку : Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради від 8 червня 2000 року («Директива про електронну комерцію»). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_224 (дата звернення: 15.05.2019).

19. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> (дата звернення: 22.08.2019)

20. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on

alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR). URL : <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF> (дата звернення: 22.08.2019).

21. Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації : затв. Указом Президента України від 23 листопада 2011 р. 1067/2011. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1067/2011> (дата звернення: 20.08.2019).

22. Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України : Закон України від 23 лютого 2006 р. *Відомості Верховної Ради України*. 2006. № 30. Ст. 258.

23. Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 3 вересня 2014 р. № 411. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/411-2014-%D0%BF> (дата звернення: 22.08.2019).

24. Положення про Міністерство юстиції України : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 2 липня 2014 р. № 228. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/228-2014-%D0%BF> (дата звернення: 13.08.2019).

25. Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 492. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF> (дата звернення: 28.10.2019)

26. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : затв. Постановою Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF> (дата звернення: 13.08.2019).

27. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29 березня 2017 р. № 217-р. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80> (дата звернення: 13.08.2019).

28. Риженко О. Як цифрова економіка змінить Україну. URL : <https://www.epravda.com.ua/columns/2018/01/16/633057/> (дата звернення: 18.10.2019).

The article is devoted to the problem of civilized e-business running provisions to meet the relevant needs and interests of consumers and the society as a whole. The responsibility of e-business for the results of its activities is considered a key issue. However, the use of digital technologies in the digital economy/DE sphere has not only a positive effect (i.e. convenience, speed, low cost of business processes and satisfaction of consumer needs), but also the negative effects of abusive use of such technologies to the detriment of honest participants of the digital economy relations. The task of the state under such circumstances is to promote the positive qualities of such technologies and to establish barriers to abusive use of them/technologies in the form of establishing appropriate responsibilities for the participants of DE relations, control over the DE markets by the authorized bodies, responsibility for violations enshrined in the law and/or digital technology requirements/conditions agreement. Attention is drawn to several e-business issues that create additional opportunities for abuse. First of all, it concerns virtual enterprises where legal status is not defined by

law, therefore such enterprises and their participants are enabled to avoid responsibility for ignoring the requirements of the Laws on E-Commerce and Consumer Protection. The similar situation exists in the use of one business site (trading platform, in particular) by several/many participants, including virtual enterprises with an indefinite number of participants, without disclosing the information provided by the aforementioned sellers of the offered goods. The current state is facilitated by the lack of legal concepts and basic principles of the digital rights exercise, as well as information obligations of e-business entities and authorized persons in the DE sphere on promulgation of the digital rights exercise and digital technologies use in certain areas of DE and/or on certain business processes. The absence of clear legal provisions concerning a unified system of bodies authorized in the DE sphere with a clear separation of powers between them and the designation of the central body of the system; as well as the lack of procedure for using consumer-friendly online conflict/dispute resolution methods in the DE sphere is not conducive to the social orientation of e-business and the digital economy as a whole. The ways to address the issue are suggested in the article.

Key words: digital economy/DE, electronic business/e-business, social orientation of e-business, responsibility of e-business, improvement of legal regulation.

