

УДК 346.9

DOI <https://doi.org/10.32849/2663-5313/2019.6.13>**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*

ОСОБЛИВОСТІ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ/СПОРІВ У СФЕРІ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ ТА ЕЛЕКТРОННОГО БІЗНЕСУ

Стаття присвячена проблемам врегулювання конфліктів/спорів у сфері цифрової економіки, функціонування якої забезпечується інформаційно-комунікаційними технологіями, які надають широкі можливості її учасникам щодо задоволення своїх господарських чи споживчих потреб, проте можуть використовуватися з неправомірною метою. На підставі аналізу чинного законодавства України, теоретичних праць та матеріалів практики виявляються особливості відносин у сфері цифрової економіки з точки зору їх складу, нормативно-правового регулювання, механізмів виявлення порушень та застосування до порушників відповідних санкцій, виявляються проблеми правового регулювання, включно з неефективною імплементацією положень Директиви ЄС «Про електронну комерцію» щодо захисту прав споживачів, а також пропонується закріпити основні механізми захисту прав споживачів у сфері цифрової економіки та електронного бізнесу в одному кодифікованому акті, яким може бути Кодекс цифрової економіки.

Ключові слова: цифрова економіка, електронний бізнес, інформаційно-комунікаційні технології; електронна торгівля; конфлікти/спори; захист прав споживачів.

Постановка проблеми. Для сфери цифрової економіки з притаманним для неї електронним бізнесом як особливою формою ведення підприємництва, що характеризується використанням його суб'єктами інформаційно-комунікаційних (цифрових) технологій в їхній поточній діяльності (обслуговування ринку телекомунікацій, створення цифрових ресурсів, надання електронних довірчих послуг, електронна комерція, в тому числі е-торгівля, спілкування з уповноваженими органами, партнерами по бізнесу/контрагентами та учасниками бізнес-організацій за допомогою зазначених технологій тощо), характерним є певна специфіка розгляду конфліктів та спорів. За загальним правилом, це відбувається в традиційному порядку – шляхом подання відповідної заяви до суду (залежно від підвідомчості – до цивільного, господарського, адміністративного, а у разі наявності між сторонами спору відповідної угоди – третейського, якщо інше не передбачено законом). Разом із тим у сфері електронного бізнесу часто трапляються конфлікти/спори, пов'язані з використанням цифрових технологій. Безпосередній розгляд таких конфліктів/спорів потребує

спеціальних процедур за участю відповідних фахівців та/або уповноваженого в цій сфері органу, рішення яких може оскаржуватися в судовому порядку.

Відповідні положення закріплено в низці актів законодавства, про які йтиметься далі, проте нерідко вони є неефективними через низку причин, виявлення яких і є метою цієї статті з огляду на недостатність чи неповноту відповідних досліджень.

Виклад основного матеріалу. Теоретичні та теоретико-практичні розробки проблем вирішення конфліктів/спорів у сфері цифрової економіки та е-бізнесу стосуються переважно відповідальності у сфері електронної комерції в аспекті захисту прав споживачів [1; 2; 3; 4], адміністративної відповідальності [5], а в нещодавно виданій монографії колективу авторів НДІ інформатики та права [6] – з точки зору інформаційної деліктології з відповідним висвітленням правових аспектів інформаційного злочину, адміністративного інформаційного проступку та цивільного інформаційного делікту. Разом із тим ринки цифрової економіки, що визначають її специфіку і забезпечують її функціонування (теле-

комунікацій, електронних довірчих послуг, електронної комерції), – це сфера господарювання з притаманними їй ознаками. Як і традиційна економіка, цифрова економіка (далі – ЦЕ) будується на балансі публічних і приватних інтересів: перших – щодо забезпечення цивілізованості відносин ЦЕ з точки зору урахування інтересів «публіки» – суспільства в цілому, територіальних громад, певних категорій суб'єктів-споживачів, представників е-бізнесу, їхніх контрагентів, кредиторів щодо гарантування їхніх прав та законних інтересів державою як у вертикальних (з уповноваженими органами), так і горизонтальних та змішаних відносинах (наприклад, між засновниками та уповноваженими органами щодо державної реєстрації створюваного ними суб'єкта), *приватних* – щодо забезпечення окремим учасникам зазначених відносин / їх групам можливості задоволення їхніх інтересів у відносинах із собі подібними та уповноваженими у сфері ЦЕ органами.

Урахування публічних інтересів забезпечується встановленням імперативних вимог до учасників відносин ЦЕ, наявністю уповноважених органів, покликаних встановлювати в межах закону певні правила поведінки на відповідному ринку, контролювати їх виконання, виявляти порушників, застосовувати до них передбачені законом санкції, накладення яких, втім, може бути оскаржено в судовому порядку (зазвичай, адміністративного судочинства).

Урахування приватних інтересів учасників відносин цифрової економіки відбувається в процесі реалізації комплексу заходів, серед яких: 1) приписи закону, що зазвичай враховують найбільш типові інтереси учасників відповідних відносин, а також диспозитивні норми закону, які дозволяють вибрати найбільш оптимальний (з визначених законом) для певної особи спосіб поведінки або відсутність вимог певної поведінки, крім заборони зловживати своїми правами та приписами закону; 2) самозахист, якщо це не суперечить вимогам закону; 3) можливість звернення до уповноважених органів у разі порушення правил на відповідному ринку, що завдало шкоди приватним інтересам учасника ринку, споживача; 4) альтернативні способи розгляду конфліктів/спорів (якщо можливість їх застосування не суперечить закону або прямо передбачена законом, що може мати місце, зокрема, у разі вирішення спору технічного характеру за участю відповідних фахівців); 5) судовий порядок як універсальний, застосування якого може мати місце і після розгляду спору/конфлікту уповноваженими органами або шляхом застосу-

вання альтернативної процедури, якщо сторони (одна з них) не задоволені прийнятим таким органом рішенням і закон передбачає судове його оскарження.

Відносини ЦЕ та е-бізнесу досить складні, вони включають низку взаємопов'язаних відносин, а саме щодо: (а) телекомунікацій (їх створення, обслуговування, використання), (б) радіочастотного ресурсу (його розподілення та використання з метою забезпечення радіозв'язку), (в) електронних довірчих послуг (їх надання та отримання, нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у цій сфері, а також основних організаційно-правових засад електронної ідентифікації), (г) електронної комерції (вчинення електронних правочинів із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних систем), (д) електронної оплати замовлених товарів, робіт, послуг, (е) електронного урядування (використання уповноваженими у сфері економіки органами інформаційно-комунікаційних технологій в тому числі щодо надання адміністративних послуг суб'єктам підприємництва з ліцензування, надання інших дозволів, державної реєстрації тощо), (є) використання зазначених технологій під час організації та ведення бізнес-діяльності. Серед положень, що визначають особливості відносин ЦЕ та е-бізнесу, важливе місце посідають норми щодо порядку вирішення конфліктів/спорів у цій сфері.

Значені відносини регулюються низкою актів законодавства, які (серед іншого) містять норми щодо судового та досудового захисту інтересів учасників відповідного ринку. Варто згадати лише відповідні положення ключових актів, що визначають специфіку відносин ЦЕ:

– Закон «Про телекомунікації» [7] розрізняє *державне управління в цій сфері* (яке відповідно до ст. 13 здійснюється Кабінетом Міністрів України, центральним органом виконавчої влади в галузі зв'язку (ЦОВЗ), іншими органами виконавчої влади відповідно до закону; ЦОВЗ згідно зі ст. 15 виконує низку повноважень (серед яких розробка та затвердження нормативно-правових актів з питань, віднесених до його компетенції; визначення вимог щодо рівня якості телекомунікаційних послуг; впровадження технічної політики у сфері надання телекомунікаційних послуг, стандартизації, підтвердження відповідності технічних засобів телекомунікацій; затвердження технічних вимог до телекомунікаційних мереж, засобів і об'єктів телекомунікацій та ін.) та *державне регулювання* у сфері телекомунікацій (органом якого, відповідно до ст. 17, є Національна комісія, що здійснює державне

регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (НКРЗІ) та діє на підставі затвердженого Президентом України Положення [8], забезпечуючи державний нагляд за додержанням суб'єктами ринку законодавства про телекомунікації з відповідними повноваженнями, в тому числі щодо надання, відмови в наданні та анулювання ліцензій, застосування санкцій до порушників встановлених вимог (щодо припинення порушення) та звернення до суду щодо притягнення до відповідальності, яка згідно з вищезгаданим законом та Законом України від 5 квітня 2007 року «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» [9] застосовуються лише в судовому порядку. Закон «Про телекомунікації» містить також положення про: а) права оператора, провайдера телекомунікацій оскарження в судовому порядку рішення уповноваженого в цій сфері органу (НКРЗІ) про: відмову у видачі ліцензії (ст. 46), продовження строку її дії (ст. 49), про її анулювання (ст. 55), а також можливість оскарження рішення зазначеної комісії про результати конкурсу на отримання ліцензії (ст. 47); б) досудового врегулювання спорів про взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж (Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, за участю представників зацікавлених сторін, фахівців у сфері телекомунікації та експертів) та можливість звернення до суду у разі прийняття цією Комісією рішення, яке не задовольняє одну зі сторін (ст. 61); в) щодо застосування судового порядку притягнення до відповідальності за порушення законодавства про телекомунікації та вилучення в судовому порядку (з відповідним спрямуванням до Державного бюджету України) прибутку, отриманого оператором, провайдером телекомунікацій внаслідок здійснення діяльності без повідомлення НКРЗІ та/або без ліцензії, дозволу на використання номерного ресурсу, внаслідок порушення встановлених цією комісією тарифів (ст. 75);

– Законом України «Про радіочастотний ресурс» [10] передбачає можливість оскарження в судовому порядку рішень Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, про анулювання ліцензії на користування радіочастотним ресурсом (ст. 38), про відмову у видачі ліцензії на додаткову смугу радіочастот (ст. 39); про відмову у впровадженні нової радіотехнології з ініціативи ліцензіата – користувача радіочастотного ресурсу України (ст. 40), про анулювання дозволу на експлуатацію радіоелектронних засобів мовлення (ст. 45), а також щодо стягнення в судо-

вому порядку понад 6-місячної заборгованості збору за користування радіочастотним ресурсом України (разом із встановленою законодавством пенею), доходу (за винятком сплачених податків, зборів (обов'язкових платежів), отриманого користувачем радіочастотного ресурсу внаслідок користування радіочастотним ресурсом України без передбачених зазначеним Законом ліцензій та експлуатації радіоелектронних засобів та/або випромінювальних пристроїв без дозволів на експлуатацію, анулювання дозволів на експлуатацію (ст. 58);

– Закон «Про електронні довірчі послуги» [11] закріплює положення щодо: права користувачів електронних довірчих послуг на оскарження в судовому порядку дій чи бездіяльності надавачів електронних довірчих послуг та органів, що здійснюють державне регулювання у сфері електронних довірчих послуг (ст. 12); можливості визнання судом правочину, вчиненого в електронній формі, недійсним у разі, коли під час його вчинення використовувався кваліфікований електронний підпис чи печатка, кваліфікований сертифікат якого/якої не містить відомостей, передбачених зазначеним Законом, або містить недостовірні відомості (ст. 23); рішення суду як підставу для скасування, блокування та поновлення кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів (ст. 25); здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг контролюючим органом шляхом проведення планових та позапланових заходів державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у цій сфері, за результатами яких приймаються відповідні рішення (зокрема, про блокування кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг, самопідписаного сертифіката електронної печатки центрального засвідчувального органу), надсилання центральному засвідчувальному органу подання про виключення кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг із Довірчого списку в разі порушення встановлених цим законом і виявлених в процесі перевірки вимог (ст. 33); права посадових осіб контролюючого органу під час здійснення заходів державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг у разі виявлення порушень зазначених вимог видавати обов'язкові для виконання кваліфікованими надавачами електронних довірчих послуг приписи про усунення виявлених порушень і визначати строк їх усунення; накладати на винних осіб адміністративні стягнення за

порушення вимог Закону «Про електронні довірчі послуги» та інших нормативно-правових актів, прийнятих відповідно до цього Закону, а також звертатися до суду щодо застосування заходів реагування (ст. 34);

– Закон України «Про електронну комерцію» [12] містить положення про: органи державної влади як один із видів учасників відносин у цій сфері (ст. 6); загальні засади відповідальності сторін електронного правочину та постачальника послуг проміжного характеру за невиконання договірних зобов'язань – згідно з встановленим законом або договором порядком (ст. 17, 19), щодо вирішення спорів – у порядку, визначеному законодавством (ст. 18).

В усіх вищезгаданих сферах діють уповноважені/контролюючі органи, положення про які закріплено в трьох перших із вищенаведених законів, а четвертий («Про електронну комерцію»), на жаль, має істотні прогалини щодо цього, хоча інші акти законодавства (зокрема, Закон «Про захист прав споживачів» [13]) певним чином заповнюють цю прогалину.

За відсутності узагальнених положень щодо державного регулювання, контролю та нагляду у сфері ЦЕ варто визначитися з уповноваженими органами, що вправі розглядати конфлікти/спори, пов'язані з використанням інформаційно-комунікаційних технологій:

У сфері телекомунікацій діють такі уповноважені органи:

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку (далі – НКРЗІ), створена відповідно до Указу Президента № 1067/2011 від 23.11.2011 на виконання вимог закону «Про телекомунікації». Цим же Указом затверджено Положення [8] про зазначену Комісію як орган державного регулювання у сфері телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку. У визначеній сфері НКРЗІ здійснює повноваження органу ліцензування, дозвільного органу, регуляторного органу та органу державного нагляду (контролю) з відповідними повноваженнями в тому числі стосовно вирішення спірних питань (між операторами, провайдерами телекомунікацій та їх абонентами щодо розбіжності показників тривалості послуг на лічильниках телекомунікаційних послуг, що встановлюються на кінцевому обладнанні); розглядає звернення споживачів і приймає рішення з питань, що належать до її компетенції; забезпечує досудове врегулювання спорів між суб'єктами ринку телекомунікацій щодо взаємоз'єднання телекомунікацій-

них мереж, у тому числі щодо послуг пропуску трафіка, надання послуг національного роумінгу, перенесення абонентських номерів та використання персональних номерів; вправі застосовувати в установленому законом порядку відповідні санкції до порушників (до суб'єктів ринку телекомунікацій, користування радіочастотним ресурсом у разі порушення ними умов та правил здійснення підприємницької діяльності у сферах телекомунікації, радіочастотного ресурсу (ліцензійних умов); за порушення законів щодо державного ринкового нагляду); забезпечує досудове врегулювання спорів між суб'єктами ринку телекомунікацій щодо взаємоз'єднання телекомунікаційних мереж, у тому числі щодо послуг пропуску трафіка, надання послуг національного роумінгу, надання послуг перенесення абонентських номерів та використання персональних номерів;

– Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України, що діє на підставі відповідного Закону (від 23 лютого 2006 року «Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України» [14]), серед **основних завдань** якої формування та реалізація державної політики у сферах **криптографічного та технічного захисту інформації, кіберзахисту, телекомунікацій, користування радіочастотним ресурсом України, захисту державних інформаційних ресурсів та інформації**, вимога щодо захисту якої встановлена законом, в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах і на об'єктах інформаційної діяльності, а також у сферах використання державних інформаційних ресурсів в частині захисту інформації, протидії технічним розвідкам, функціонування, безпеки та розвитку державної системи урядового зв'язку, Національної системи конфіденційного зв'язку (з відповідними повноваженнями, в тому числі щодо встановлення дозвільного порядку, видачі, переоформлення, призупинення (поновлення) дії, анулювання дозволів (копій і дублікатів дозволів) на проведення робіт із технічного захисту інформації для власних потреб; проведення планових та позапланових перевірок); зазначена Служба вправі 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;

– Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України (далі – Адміністрація Держспецзв'язку) – 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, що діє на підставі затвердженого Урядом Положення [15], відповідно до якого вправі проводити планові та позапланові перевірки (зокрема, щодо додержання ліцензійних умов провадження господарської діяльності з надання послуг у галузі криптографічного і технічного захисту інформації на підприємствах, в установах і організаціях, а також умов проведення робіт з технічного захисту інформації для власних потреб в державних органах, органах місцевого самоврядування, органах управління Збройних Сил та інших військових формувань, утворених відповідно до закону, правоохоронних органах), застосовувати адміністративно-господарські санкції (в тому числі зупиняти дію або скасовувати в установленому порядку: експертні висновки, видані за результатами державної експертизи у сфері технічного та криптографічного захисту інформації; свідоцтва про допуск до експлуатації засобів криптографічного захисту інформації, криптографічних алгоритмів, засобів, комплексів та систем спеціального зв'язку, які призначені для захисту державних інформаційних ресурсів та інформації, вимога щодо захисту якої встановлена законом, і криптографічних алгоритмів; декларації та атестати відповідності комплексних систем захисту інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах та акти атестації комплексів технічного захисту інформації на об'єктах інформаційної діяльності у разі ненадання допуску (доступу) або створення перешкод для такого допуску (доступу) уповноваженим посадовим особам Держспецзв'язку до проведення заходів державного контролю за станом технічного захисту інформації або за наявності порушень у сфері захисту інформації, яка обробляється в інформаційно-телекомунікаційних системах, якщо це створює реальну загрозу або передумови до порушення конфіденційності та/або цілісності та доступності інформації), 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 виник-

нення інших спорів у порядку, встановленому законом.

У сфері електронних довірчих послуг уповноваженими щодо низки питань є Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України, Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України (Адміністрація Держспецзв'язку), Міністерство юстиції України. Одним із завдань у зазначеній сфері першого з названих органів (Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України) є участь у формуванні та реалізації державної політики у сферах електронного документообігу (в частині захисту інформації державних органів та органів місцевого самоврядування), електронної ідентифікації (з використанням електронних довірчих послуг), електронних довірчих послуг (у частині встановлення вимог з безпеки та захисту інформації під час надання та використання електронних довірчих послуг, контролю за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг); серед обов'язків – встановлення вимог з безпеки та захисту інформації до кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг та їхніх відокремлених пунктів реєстрації; контроль за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг; проведення планових та позапланових перевірок (кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг, їхніх відокремлених пунктів реєстрації, засвідчувального центру, центрального засвідчувального органу щодо дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг) із закріпленням *права* звертатися до суду в разі виникнення спорів у сфері електронних довірчих послуг.

За Адміністрацією Держспецзв'язку, серед основних завдань якої – участь у формуванні та реалізації державної політики у сферах електронного документообігу (в частині захисту інформації державних органів та органів місцевого самоврядування), електронної ідентифікації (з використанням електронних довірчих послуг), електронних довірчих послуг (у частині встановлення вимог з безпеки та захисту інформації під час надання та використання електронних довірчих послуг, контролю за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг), також закріплено низку відповідних повноважень, а саме щодо: здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг; встановлення вимог щодо безпеки та захисту інформації для кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг та їх відокремлених пунктів реєстрації; проведен-

ня планових та позапланових перевірок кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг, їх відокремлених пунктів реєстрації, засвідчувального центру, центрального засвідчувального органу щодо дотримання вимог законодавства у сфері електронних довірчих послуг; вимоги припинення виявлених порушень, а також звернення до суду в разі виникнення спорів у сфері електронних довірчих послуг.

За Міністерством юстиції, яке діє відповідно до затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 2 липня 2014 р. № 228 Положення [16], серед іншого, закріплено відповідні завдання: створення умов для функціонування суб'єктів правових відносин у сфері електронних довірчих послуг (і, відповідно, надання адміністративної послуги шляхом внесення юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців, які мають намір надавати електронні довірчі послуги, до Довірчого списку, визначеного Законом України «Про електронні довірчі послуги»), здійснення державного регулювання з питань електронної ідентифікації з використанням електронних довірчих послуг, забезпечення здійснення відповідно до законодавства технічного регулювання у цій сфері. На виконання зазначених завдань Міністерство юстиції наділене відповідними *повноваженнями*, а саме: воно погоджує розроблені надавачами електронних довірчих послуг порядки синхронізації часу із Всесвітнім координованим часом (UTC), а також плани припинення діяльності кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг; приймає та зберігає документовану інформацію, сформовані сертифікати (у тому числі посилені, кваліфіковані) відкритих ключів, реєстри чинних, блокованих та скасованих сертифікатів відкритих ключів у разі припинення діяльності кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг; розглядає пропозиції (зауваження) суб'єктів відносин у сфері електронних довірчих послуг щодо удосконалення державного регулювання сфери електронних довірчих послуг; надає суб'єктам відносин у сфері електронних довірчих послуг консультації з питань, пов'язаних із наданням електронних довірчих послуг; інформує контролюючий орган про обставини, які перешкоджають діяльності центрального засвідчувального органу; проводить оцінку стану розвитку сфери електронних довірчих послуг за результатами проведення аналізу інформації про діяльність надавачів електронних довірчих послуг та засвідчувального центру; забезпечує взаємне визнання українських та іноземних сертифікатів відкритих ключів та електро-

нних підписів, що використовуються під час надання юридично значущих електронних послуг; здійснює інші повноваження у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації, визначені законом.

За умови порушення вимог спеціального закону, що регулює відносини на певному ринку і закріплює повноваження уповноваженого/контролюючого в цій сфері органу, включно із застосуванням адміністративно-господарських санкцій, застосовується адміністративно-судовий порядок розгляду конфлікту/спору, а в певних, визначених законом випадках – судовий (зокрема, виключно за рішенням суду може бути зупинене повністю або частково виробництво (виготовлення) або реалізація продукції, виконання робіт, надання послуг суб'єктами господарювання [9, ч. 5 ст. 4]). Застосування уповноваженим органом передбачених законом санкцій або його звернення до суду щодо їх застосування за порушення встановлених законом вимог відбувається здебільшого незалежно від наявності заяви сторони, що зазнала втрат від такого порушення. Ініціатива щодо виявлення порушення та застосування до порушника встановлених санкцій може належати уповноваженому/контролюючому органу або учаснику відповідних відносин, права та законні інтереси якого було порушено. Рішення щодо застосування таким органом передбачених законом санкцій може бути оскаржено заінтересованою особою (зазвичай порушником, до якого такі санкції мають застосовуватися) до суду адміністративної юрисдикції.

У сфері електронної комерції можуть траплятися порушення, пов'язані з використанням телекомунікаційних і електронних довірчих послуг, виявлення яких з відповідним реагуванням покладено на вищезгадані органи. Крім того, для цієї сфери характерне порушення прав споживачів, які через Інтернет-магазини та/або торговельні Інтернет-платформи придбавають різноманітні товари, замовляють роботи та послуги. З питань розрахунків із використанням цифрових технологій (що потребує окремого дослідження) діє порядок, визначений законами України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», іншими законами та нормативно-правовими актами Національного банку України [12, ст. 13], а щодо товарів, робіт, інших (ніж фінансові) послуг – Закон «Про захист прав споживачів» [13], що передбачено ст. 8 Закону «Про електронну комерцію» [12]. Відповідно, уповноваженим органом щодо захисту прав споживачів є Держспожив-

захист – Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, що діє на підставі відповідного Положення [17]. Однак фактичне підпорядкування цієї служби Міністерству аграрної політики та продовольства (Мінагрополітики), як і її назва, свідчать про орієнтацію на захист прав споживачів продуктів харчування. Як зазначає О. Титамір [4], цей орган був утворений в результаті невдалого реформування органів державного нагляду за захистом прав споживачів і створення його на базі кількох структур, в результаті чого фактично було розмито механізми контролю над несумлінним бізнесом через відсутність у цієї служби реальний можливостей (включно з повноваженнями, наявністю відповідних фахівців, що знаються і на інформаційно-комунікаційних технологіях, і на різноманітних групах товарів, торгівля якими здійснюється через мережі Інтернет, малоефективною процедурою застосування санкцій, слабким фінансуванням зазначеного органу). На складність та довготривалість механізму розгляду скарг споживачів зазначеним органом та слабку ефективність судового захисту наголошується в Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [18] (на державному рівні не створено систему реалізації європейського принципу презумпції невинності споживача, доступу та прозору систему досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень). Передбачені зазначеною Концепцією як необхідні заходи (створення умов для ефективного, доступного і оперативного досудового/альтернативного врегулювання споживчих спорів; забезпечення спрощеної процедури судового розгляду таких спорів; можливість подання колективних/групових спорів споживачів та ін.) реалізуються доволі повільно. 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. Захист прав споживачів в Україні ще не став пріоритетом для держави, попри проголошення [18] важливості цієї проблеми, адже споживачами є всі громадяни, а бізнес-виробниками та посередниками – лише їх частина, прибуток якої забезпечують споживачі.

Особливості захисту прав споживачів у сфері ЦЕ пов'язані зі специфікою е-торгівлі (застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій), що, своєю чергою, зумовлює і відповідні вимоги: а) наявність уповноважених органів, що опікуються

певними питаннями застосування таких технологій, та наявність у них права застосовувати до порушників у визначених законом випадках адміністративно-господарські санкції); б) обов'язковість досудового розгляду конфлікту/спору, якщо він прямо чи опосередковано пов'язаний з використанням таких технологій; в) можливість оскарження рішень уповноважених органів до вищестоячого органу чи до суду; г) право уповноважених органів безпосередньо звертатися до суду у разі відмови порушника виконати припис такого органу щодо припинення порушення чи сплати санкцій, а також у випадках, коли закон передбачає виключно судовий порядок застосування окремих їх видів (зокрема, щодо припинення повністю чи частково виробництва (виготовлення) або реалізації продукції, виконання робіт, надання послуг суб'єктами господарювання [15, ч. 5 ст. 4]. Разом із тим завдання цифровізації економічної та інших сфер суспільного буття [19] сприймається державними органами та суб'єктами господарювання однобоко: головне – «цифровізуватися», а споживачі – з різними цифровими можливостями (в тому числі з їх браком або повною відсутністю у значної частини громадян) – питання другорядне, про яке можна і забути, попри наявність відповідних положень в актах ЄС та закріпленого в законі [20] завдання адаптувати вітчизняне законодавство до права Європейського Союзу.

Загалом справа виглядає так: з першого погляду згадана специфіка розгляду конфліктів/спорів ніби відповідає практиці в ЄС та положенням відповідних актів, проте їх імплементація в українське законодавство непослідовна з точки зору забезпечення ефективності захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, про що, зокрема, свідчить аналіз відповідних положень Директиви 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію») від 8 червня 2000 року [21]. Ця Директива, зокрема, передбачає вирішення спорів поза межами суду (досудовий порядок) – ст. 17, судовий порядок – ст. 18, вжиття ефективних та пропорційних до здійсненого порушення санкцій, що мають бути запроваджені в національне законодавство для реалізації положень цієї директиви (ст. 20); **необхідність створення державою контактних пунктів, доступних принаймні за допомогою електронних засобів, з яких одержувачі послуг та постачальники послуг можуть:** а) отримати загальну інформацію

як про контрактні права та обов'язки, так і про механізми подання скарг та відшкодування збитків у випадку спорів, включаючи практичні аспекти, залучені при використанні таких механізмів; b) отримати детальну інформацію про органи, об'єднання чи організації, з яких вони можуть отримати подальшу інформацію чи практичну допомогу; заохочення державою прийняття кодексів поведінки в зазначених сферах торговельними, професійними та споживачькими об'єднаннями чи організаціями (за участю організацій, які представляють інтереси споживачів) з метою належного запровадження положень цієї директиви (ст. 16).

Проблема імплементації положень актів ЄС (досить численних) щодо ключових питань цифрової економіки (в тому числі з питань телекомунікацій [21]) залишається невирішеною, про що свідчать і відповідні акти Уряду [22] та уповноважених органів [23], а також реакція на них саморегулювальних організацій [24], деякі з яких прагнуть впровадити згадані в Директиві «Про електронну комерцію» Правила етики в пов'язаних з цифровою економікою сферах [25].

Висновки

Підсумувати це коротке дослідження можна таким чином.

Крім загальних засад врегулювання конфліктів та розгляду спорів, що діють за традиційної економіки, у сфері ЦЕ та електронного бізнесу особливістю є зазвичай досудовий розгляд спорів, що пов'язано з використанням специфічних ресурсів – інформаційно-комунікаційних технологій і, відповідно, потребою участі в розгляді спору особи/осіб/органу, що є фахівцями (мають фахівців) у відповідній сфері та/або опікуються відповідною сферою; необхідність забезпечення цифрових прав споживачів з огляду на наявну в нашій країні цифрову нерівність; складна система уповноважених органів, частина з яких – малоєфективні (особливо Держспоживзахист), і складне нормативно-правове регулювання, розібратися в якому доволі складно професійному юристу, не говорячи про пересічних споживачів; слабо орієнтований на споживачів судовий захист їхніх прав.

Отже, досі актуальними і такими, що потребують якнайшвидшого вирішення на законодавчому рівні, залишаються передбачені Концепцією державної політики у сфері захисту прав споживачів [18] як необхідні такі заходи: створення умов для ефективного досудового (альтернативного) врегулювання споживчих спорів; забезпечення спрощеної процедури судового розгляду

споживчих спорів, зміни судових підходів під час розгляду споживчих позовів у частині надання доказів, відшкодування моральної шкоди, розгляду справ щодо невизначеного кола осіб з метою створення справедливого, доступного, оперативного досудового порядку врегулювання споживчих спорів, а щодо практичного складника – забезпечення можливості для пересічних споживачів скористатися грамотною та безкоштовною консультацією фахівців у сфері цифрової економіки щодо реалізації своїх цифрових прав і виконання уповноваженими органами відповідних обов'язків (на зразок згаданих у ст. 16 Директиви ЄС «Про електронну комерцію» контактних пунктів). Одним із найбільш оптимальних варіантів вирішення цієї проблеми стало б закріплення чітких і зрозумілих для споживачів положень щодо складу відносин ЦЕ (з визначенням правового статусу її суб'єктів, правового режиму використовуваних об'єктів/ресурсів, включно з Інтернет-магазинами та торговельними Інтернет-платформами, засобів регулювання, механізмів захисту прав споживачів, включаючи й порядок врегулювання конфліктів / розгляду спорів у цій сфері, а також засобів сприяння споживачам щодо реалізації їхніх прав, включно з цифровими) в кодифікованому акті законодавства, яким може бути Кодекс цифрової економіки. Це сприяло б ефективності не лише правового регулювання, а й правозастосування завдяки збільшенню можливості для пересічних споживачів-громадян – ключових фігур громадянського суспільства – реалізації своїх прав, кількість яких зростає за рахунок цифрових прав, необхідних у сфері е-торгівлі.

Список використаних джерел:

1. Кузьміна М. М. Правове регулювання захисту прав споживачів в Інтернет-торгівлі. *Право та інновації*. 2014. № 3(7). С. 36-42.
2. Язвінська О. М. Цивільно-правова відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів. *Економіка та управління на транспорті*. 2016. Вип. 2. С. 255-261.
3. В. Желіховський. Поширення електронної комерції в Україні. URL : <http://ippi.org.ua/sites/default/files/07zveku.pdf> (дата звернення: 27.01.2019).
4. Олег Титамир. Чому в Україні захист прав споживачів є здебільшого фіктивним? URL: <https://delo.ua/opinions/chomu-v-ukrajini-zahist-prav-spozivchiv-je-zde-352134/> (дата звернення: 13.05.2019).
5. Шаблієнко А.С. Основні проблемні питання адміністративно-правового регулювання у сфері електронної комерції. URL : <http://applaw.knu.ua/index.php/arkhiv-nomeriv/4-10-2015/item/351-osnovni-problemni-pytannya-administrativno->

pravovo-ho-rehulyuvannya-u-sferi-elektronnoyi-komertsiyi-shabliienko-a-s (дата звернення: 07.05.2019).

6. 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.

7. Про телекомунікації : Закон України від 18 листопада 2003 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2004. № 12. Ст. 155.

8. Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації : затверджене Указом Президента України від 23 листопада 2011 року № 1067/2011. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1067/2011> (дата звернення: 20.05.2019).

9. Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності : Закон України від 5 квітня 2007 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2007. № 29. Ст. 389.

10. Про радіочастотний ресурс України : Закон України від 1 червня 2000 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2000. № 36. Ст. 298.

11. Про електронні довірчі послуги : Закон України від 5 жовтня 2017 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2017. № 45. Ст. 400.

12. Про електронну комерцію : Закон України від 3 вересня 2015 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2015. № 45. Ст. 410.

13. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 року. *Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР)*. 1991. № 30. Ст. 379.

14. Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України : Закон України від 23 лютого 2006 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2006. № 30. Ст. 258.

15. Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України : затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 3 вересня 2014 року № 411. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/411-2014-%D0%BF> (дата звернення: 22.05.2019).

16. Положення про Міністерство юстиції України : затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 2 липня 2014 року № 228. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/228-2014-%D0%BF> (дата звернення: 13.05.2019).

17. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів : затверджено Постановою Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 року № 667. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF> (дата звернення: 13.05.2019).

18. Цивільний процесуальний кодекс України від 18 березня 2004 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2004. № 40-41, 42. Ст. 492.

19. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року : схвалено Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29 березня 2017 року № 217-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80> (дата звернення: 13.05.2019).

20. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 67-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80/page2> (дата звернення: 17.02.2018).

21. Про Загальнодержавну програму адаптації законодавства України до законодавства Європейського Союзу : Закон України від 18 березня 2004 року. *Відомості Верховної Ради України (ВВР)*. 2004. № 29. Ст. 367.

22. 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).

23. Кабмін затвердив план впровадження стандартів ЄС у сфері телекомунікацій. URL: <https://www.eurointegration.com.ua/news/2015/04/17/7033004/> (дата звернення: 07.05.2019).

24. Про схвалення розробленого Адміністрацією Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації та Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, плану імплементації деяких актів законодавства ЄС у сфері телекомунікацій : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 квітня 2015 року № 360-р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/ua/pras/248098596> (дата звернення: 19.05.2019).

25. Україні необхідно поліпшити законодавство про захист прав споживачів у сфері електронної комерції. URL: <https://press.unian.ua/press/10052978-ukrajini-neobhidno-polipshiti-zakonodavstvo-pro-zahist-prav-spozhivachiv-u-sferi-elektronnoji-komerciji.html> (дата звернення: 13.05.2019).

26. Лист Інтернет Асоціації України № 215 від 07.12.2018 Голові НКРЗІ щодо надання пропозицій до проекту змін до Положення про якість телекомунікаційних послуг. URL: <https://inau.ua/document/lyst-no-215-vid-07122018-golovi-nkrzishchodo-nadannya-propozyciy-do-proektu-zmin-do> (дата звернення: 12.05.2019).

27. Кодекс (Правила) професійної етики у конкуренції у сфері надання послуг доступу до Інтернету. URL: <https://drive.google.com/drive/folders/1vKpKBrnBkwDnVs-vfCXixJooGulD0rK2> (дата звернення: 08.04.2019).

Стаття посвящена проблемам урегулювання конфліктів/спорів в сфері цифрової економіки, функціонування якої забезпечується інформаційно-комунікаційними технологіями, які надають широкі можливості її учасникам задоволення своїх господарських або потребителських потреб, однак можуть використовуватися з неправомірною метою. На основі аналізу діючого законодавства України, теоретичних робіт і матеріалів практики виявляються особливості відносин в сфері цифрової економіки з точки зору їх складу, нормативно-правового регулювання, механізмів виявлення порушень і застосування до порушників відповідних санкцій, виявляються проблеми правового регулювання, включаючи неефективну імплементацію положень директиви ЄС «Про електронну комерцію» щодо захисту прав споживачів, а також пропонується закріпити основні механізми захисту прав споживачів в сфері цифрової економіки і електронного бізнесу в одному кодифікованому акті, який може бути Кодексом цифрової економіки.

Ключевые слова: цифровая экономика, электронный бизнес, информационно-коммуникационные технологии; электронная торговля; конфликты/споры; защита прав потребителей.

The article is devoted to issues of conflict / disputes resolution in the sphere of digital economy, functioning of which is provided by information and communication technologies that provide wide opportunities for its participants to satisfy their economic or consumer needs, but may be used with unlawful purpose. On the basis of the analysis of the current legislation of Ukraine, theoretical works and materials of practice, features of the relations in the sphere of digital economy from the point of view of their composition, legal regulation, mechanisms of detection of violations and application to violators of the corresponding sanctions, the procedure for settling conflicts / disputes are revealed; problems of legal regulation are revealed, including ineffective implementation of the provisions of the EU Directive "On e-commerce", and also it is proposed to consolidate the basic mechanisms of protection of the rights of the participants of these relations, especially consumers as the most vulnerable category of participants in relations in the sphere of digital economy and e-business, in one codified act, which may be the Code of the Digital Economy.

Key words: digital economy, electronic business, information and communication technologies; e-commerce; conflicts/disputes; protection of consumer rights.

