

Цивільне право і цивільний процес; сімейне право;
міжнародне приватне право

УДК 347.451.031

Іванов Андрій Михайлович

*кандидат юридичних наук,
асистент кафедри цивільного права № 1
Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого*

Иванов Андрей Михайлович

*кандидат юридических наук,
ассистент кафедры гражданского права №1
Национальный юридический университет имени Ярослава Мудрого*

Ivanov Andriy

*Candidate of Legal Sciences,
Assistant of the Department of Civil Law No. 1
Yaroslav Mudryi National Law University*

Ігнатюк Юлія Олегівна

*студентка Господарсько-правового факультету
Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого*

Игнатюк Юлия Олеговна

*студентка Хозяйственно-правового факультета
Национального юридического университета имени Ярослава Мудрого*

Ignatyuk Yuliya

*Student of the Economic Law Faculty of
Yaroslav Mudryi National Law University*

**ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПІД ЧАС ПРИДБАННЯ ПРОДУКЦІЇ
ЧЕРЕЗ МЕРЕЖУ ІНТЕРНЕТ
ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВО ВРЕМЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ
ПРОДУКЦИИ ЧЕРЕЗ СЕТЬ ИНТЕРНЕТ**

DEFENCE OF RIGHTS FOR USERS AT ACQUISITION OF PRODUCTS THROUGH NETWORK THE INTERNET

Анотація. Статтю присвячено огляду проблематики захисту прав споживачів у сфері Інтернет-продажу товарів. У зв'язку з активним розвитком ринкових відносин виникає необхідність проведення такого дослідження.

Сьогодення без мережі Інтернет уявити неможливо. Зважаючи на це, підприємці намагаються будувати свій бізнес активно використовуючи саме Інтернет-простір, який дозволяє придбати або продати будь-який товар, надати послуги тощо. Споживачі, в свою чергу, замовляючи товар чи послуги на Інтернет-ресурсах, намагаються заощадити, при цьому маючи достатньо широкий вибір продукції. Хоча слід зауважити, що при здійсненні покупок в Інтернет-магазинах існують ризики придбати неякісний товар. Адже покупець не має можливості фактично оглянути товар, перевірити його на якість та у разі виявлення недоліків відмовитись від придбання, адже більшість Інтернет-кramниць відмовляються прийняти або обміняти проданий товар неналежної якості і зазначають на сторінці, що товар поверненню та обміну не підлягає, що прямо суперечить чинному законодавству.

Право споживачів на належну якість продукції та обслуговування є одним із основних прав споживачів, що задекларовані в ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів». Якість у виробництві продукції та послуг має дуже важливе значення. Так, з цього правила є виключення, і законодавством регламентовано перелік товарів, які не підлягають обміну або поверненню.

Укладення договору купівлі-продажу з використання мережі Інтернет є актуальною проблемою сучасного громадянського суспільства, оскільки такий спосіб не регламентований законодавством України, тому

здебільшого використовується аналогія закону, що породжує певну кількість проблем у сфері реалізації своїх прав учасниками правовідносин.

Ключові слова: захист прав, споживачі, продавці, Інтернет-магазин, договір, купівля-продаж.

Анотація. Стаття посвячена огляду проблематики зашити прав потребителів в сфері інтернет-продажу товарів. В зв'язи с стремительным розвитием рыночных отношений возникает необходимость проведения такого исследования.

Нынешнее время без сети Интернет представить невозможно. Ввиду этого, предприниматели пытаются строить свой бизнес активно используя именно Интернет-пространство, который позволяет приобрести или продать любой товар, предоставить услуги и т.д. Потребители, в свою очередь, заказывая товар или услуги на Интернет-ресурсах, пытаются сэкономить, при этом имея достаточно широкий выбор. Хотя следует заметить, что при осуществлении покупок в Интернет-магазинах существуют риски приобрести некачественный товар. Ведь покупатель не имеет возможности фактически осмотреть товар, проверить его на качество и в случае выявления недостатков отказаться от приобретения, ведь большинство Интернет-магазинов отказываются принять или обменять продан товар ненадлежащего качества и отмечают на странице, что товар возврату и обмену не подлежит, что прямо противоречит действующему законодательству.

Право потребителей на надлежащее качество продукции и обслуживания является одним из основных прав потребителей, что задекларированные в ст. 4 Законе Украины "О защите прав потребителей". Качество в производстве продукции и услуг имеет очень важное значение. Из этого правила есть исключения, и законодательством регламентирован перечень товаров, которые не подлежат обмену или возврату.

Заключения договора купли-продажи по использованию сети Интернет является актуальной проблемой современного гражданского общества, поскольку такой способ не регламентирован законодательством Украины, поэтому в основном используется аналогия закона, что порождает определенное количество проблем в сфере реализации своих прав участниками правоотношений.

Ключевые слова: *защита прав, потребитель, продавец, Интернет-магазин, договор, купля-продажа.*

Summary. *Article it is devoted survey to a perspective of consumer protection in the sphere of Internet sale of goods. The necessity of carrying out such research caused first of all by existence about some problems in scope of means of protection of the rights of consumers, with imperfection of the current legislation, active development of the market relations.*

Today's without the Internet cannot be presented. So, businessmen try to build the business actively using Internet space which allows to get or sell any goods, to provide services, etc. Consumers, in turn, ordering goods or services on Internet resources, try to save, at the same time having rather wide choice. Though it is necessary to notice that at implementation of purchases in online stores there are risks to buy low-quality goods. The buyer has no opportunity to actually examine goods, to check it for quality and in case of identification of shortcomings to refuse acquisition, the majority the Internet of boutiques is refused to be accepted or exchanged the goods of inadequate quality are sold and note on the page that the goods are not subject to return and exchange that directly contradicts the current legislation.

The right of consumers for appropriate quality of products and service is one of basic rights of consumers that declared in Article 4 of the law of Ukraine "About Consumer Protection". Very much the quality in production and services is important. So, from this rule there are exceptions, and the legislation regulated the inventory which are not subject to exchange or return.

Signing of the contract of sale on use of the Internet is a current problem of modern civil society as such way is not regulated by the legislation of Ukraine therefore analogy of the law is generally used that creates a certain quantity of problems in the sphere the realization of the rights by participants of legal relationship.

Key words: *protection of the rights, consumers, sellers, Online store, contract, purchase and sale.*

Аналіз останніх досліджень і публікацій Проблемам захисту прав споживачів неодноразово приділялася увага у значній кількості досліджень як в Україні, так і за її межами. Так, останніми роками проблемі захисту прав споживачів приділяли увагу такі дослідники, як Л. М. Іваненко[8], Р.А. Косінов [9], Г. А. Осетинська [10].

Постановка проблеми. Дослідження порушень, з якими стикаються споживачі в процесі реалізації своїх прав. Проблеми, з якими стикаються споживачі під час придбання продукції через мережу Інтернет.

Мета. Розгляд проблемних питань реалізації прав споживачів у мережі Інтернет, відмінностей у загальних підставах і порядку розірвання договору купівлі – продажу товарів та розірвання договору купівлі – продажу, укладеного на відстані, аналіз чинних нормативно – правових актів щодо захисту прав споживачів та регулювання діяльності підприємців, які здійснюють реалізацію товарів на відстані.

Виклад основного матеріалу. В сучасних умовах розвиток технологій з кожним днем прогресує і полегшує життя людства. Завдяки цьому люди можуть здійснювати купівлю-продаж деяких товарів не виходячи з дому, тобто через мережу Інтернет. Це досить зручно, швидко і навіть іноді дешевше. Питання лише в тому, наскільки це безпечно, тобто, які є гарантії, що покупець не буде обдурений, купуючи, по суті, «кота в мішку»?

Умови, які висуваються продавцями роздрібної купівлі-продажу через мережу Інтернет в Україні досить часто не відповідають нормам закону. Деякі, Інтернет-підприємці намагаються непомітно зменшити обсяг прав споживачів.

Правила, які стосуються правовідносин, що виникають між покупцем і продавцем в Інтернеті фактично не різняться з традиційними правилами купівлі-продажу і регулюються положеннями Цивільного кодексу України та Закону України «Про захист прав споживачів» [2], а також відповідними нормативними актами щодо регулювання відносин з реалізації товарів у спеціальній спосіб.

На сьогодні Закон не містить дефініції «Інтернет – торгівля», чи «Інтернет – комерція». Але електронна торгівля має місце бути, проте регулюватися за аналогією. Згідно з роз'ясненням Міністерства економічного розвитку і торгівлі України у листі № 3502-05/43517-14 від 19.11.2012 р. суб'єкти господарювання, які здійснюють торгівлю за допомогою мережі Інтернет, повинні керуватися вимогами Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями (далі по тексту – Правила) [4]. Звичайно, Інтернет-торгівля цілком підпадає під дію Закону України «Про захист прав споживачів». Крім зазначених нормативних актів, продавець у сфері електронної комерції зобов'язаний керуватися і виконувати вимоги інших нормативно-правових актів, що регулюють торговельну діяльність [3].

Якщо порівняти торгову точку з Інтернет-магазином, то можна дійти висновку, що різниця лише в зручності для покупця, який надає перевагу тому чи іншому виду продажу товарів. Договір купівлі-продажу укладається шляхом оформлення замовлення і виставлення рахунку, який може бути сплачений по-різному: оплатою при отриманні, готівкою на складі продавця або кур'єру, за допомогою розрахункової картки покупця або електронних грошей [4, с. 223]. Отже, торгівлю через Інтернет можна

цілком віднести до продажів товарів на замовлення, яка має деякі особливості, закріплені в Правилах продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджених наказом Мінекономіки № 103 від 19.04.2007 р. Аналізуючи даний документ, Інтернет-торгівля має всі характерні риси продажу товарів на замовлення, оскільки в даному випадку споживач укладає договір купівлі-продажу товарів із продавцем на відстані за допомогою засобів дистанційного зв'язку або здійснює їх попереднє замовлення безпосередньо в продавця.

Розв'язуючи проблеми, з якими стикають покупці при покупках на просторах мережі Інтернет, слід звернути увагу, що покупцем в інтернет-магазині найчастіше є фізична особа і практично всі відносини в цій сфері регламентовані нормами Цивільного кодексу України і Закону України «Про захист прав споживачів». Деякі Інтернет-крамниці не містять інформації, яка зазначена у ч. 2 і 3 ст. 13 вищенаведеного закону, а саме: про найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийому претензій; основні характеристики продукції; умови оплати; ціну, включаючи плату за доставку; гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції; інші умови поставки або виконання договору; вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу; порядок розірвання договору; період прийому пропозицій. Дана інформація повинна бути надана в письмовому (в т. ч. електронному) вигляді. Згідно з ч. 3 ст. 13 Закону «Про захист прав споживачів» те, що споживачу надано наведені вище відомості, магазин повинен підтвердити письмово або за допомогою електронного повідомлення. Щоб попередити виникнення можливих непорозумінь, споживачам варто звертати увагу на наявність такої інформації на сайтах.

Нерідкими є випадки, коли купуючи речі дистанційно, у споживачів, покупка яких не задовольнила вимог, виникає потреба повернути або

обміняти товар. Таким чином, інтернет-магазин, як і будь-який інший, повинен мати юридичну адресу [5]. Якщо товар придбаний в Інтернет-магазині не влаштував, то споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару. (п. 1.6. Правил). Однак у такому порядку усі передбачені дії мають бути вчинені не пізніше ніж протягом 14 днів з моменту підтвердження інформації, визначеної у п. 1.6. Правил, або з моменту одержання товару чи першої поставки товару. Продавець зобов'язаний повернути сплачені гроші та відшкодувати витрати, понесені споживачем у зв'язку з поверненням продукції, протягом тридцяти днів з моменту одержання повідомлення споживача про недійсність договору (п. 1.7. Правил). Зокрема, також, Згідно з статтею 9 Закону України "Про захист прав споживачів" регламентоване право споживача обміняти непродуктивний товар належної якості на аналогічний, якщо куплений товар не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути використаний за призначенням. Але, варто звернути увагу на перелік товарів, які підлягають і не підлягають обміну (поверненню). Такі товари визначені постановою Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів». Зокрема, до товарів, які складають обмінний фонд Кабінет Міністрів відносить: телевізори, мікрохвильові печі, магнітоли, кухонні машини, магнітофони, в'язальні машини, радіоприймачі, пилососи, холодильники, електропраски, морозильники, електроміксери, пральні машини, електросоковижималки, апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку, персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них, апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку, електрочайники, електрофени, електрокавоварки. Також, постановою

передбачено перелік непродовольчих товарів які не підлягають обміну (поверненню). Насамперед, це такі товари: фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір, корсетні товари, парфюмерно-косметичні вироби, пір'яно-пухові вироби, дитячі іграшки м'які, дитячі іграшки гумові надувні, зубні щітки, мундштуки, апарати для гоління, помазки для гоління, розчіски, гребенці та щітки масажні, сурдини (для духових музичних інструментів), скрипічні підборіддя, рукавички, тканини, тюлегардинні і мереживні полотна, килимові вироби метражні, білизна натільна, білизна постільна, панчішно-шкарпеткові вироби, товари в аерозольній упаковці, друковані видання, лінійний та листовий металопрокат, трубна продукція, пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкроєні під розмір, визначений покупцем (замовником), аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом, вироби з натурального та штучного волосся (перуки), товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо), інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо), ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного утворення та напівдорогоцінного каміння [6].

Слід звернути увагу, на процедуру повернення товару. Так, на практиці повертаючи товар до традиційного магазину слід заповнити відповідний бланк заяви із зазначенням паспортних даних та причин розірвання договору купівлі-продажу. Магазины, які працюють у мережі Інтернет, під час доставки товару можуть прикріпити до замовлення відповідний бланк, який варто заповнити з метою повернення товару, після чого товар відправляється за адресою для повернення товарів, вказаною на сайті, якщо така є та якщо обов'язок такої відправки передбачений договором. Це правило стосується товарів, відправлених поштою [7, с. 142].

Тож можна зробити висновок, що споживач, який купує товар у Інтернет-магазині, може захистити свої права на загальних підставах. Хоча труднощі виникають із доказуванням факту укладення договору дистанційно, придбання чи замовлення товару через мережу Інтернет, коли у набувача відсутній договір купівлі-продажу в паперовій формі.

Висновки. Підсумовуючи усе вищезазначене, необхідно зауважити, що договір купівлі-продажу через Інтернет є майже ідентичним за правовою формою із традиційним договором купівлі-продажу. На нього без винятків поширюються норми Закону України «Про захист прав споживачів». Складнощі пов'язані з тим, що на накладних (рахунках) рідко вказуються повні реквізити інтернет-магазинів, що призводить до неможливості повноцінного захисту прав споживачів. Саме ця обставина і є основним стримуючим фактором для багатьох покупців [2].

Перш ніж здійснити покупку товарів в через Інтернет необхідно:

- уважно вивчити інформацію про товар і послуги, яку надає магазин;
- перевірити чи зазначені в чеку: назва товару, сума, продавець, його адреса й ідентифікаційний код (більшість Інтернет-продавців зареєстровані як фізичні особи – підприємці);
- вимагати та зберігати чеки й інші документи, що підтверджуватимуть факт покупки;
- звіряти інформацію на чеку й гарантійному талоні на відповідність печаток, перевіряти правильність заповнення гарантійного талону.

В сучасних умовах, незважаючи на недоліки функціонування системи онлайн-продажу, не потрібно від неї відмовлятися, а варто вдосконалити забезпечення прав споживачів у сфері Інтернет-магазинів.

Література

1. Книга скарг / Всеукр. громад. організація «Союз споживачів України». URL:
http://consumerunion.com.ua/ua/kniga_skarg/page/10.htm
2. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-ХІІ. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
3. Правила продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями: затв. наказом Міністерства економіки України від 19.04.2007 № 103. URL:
<http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07>
4. Михалєв А. С. Права споживачів при купівлі товарів через Інтернет – магазин [Текст] / А. С. Михалєв, В. В. Мельник // Сучасні інформаційні системи і технології: матеріали Першої міжнародної науково-практичної конференції, м. Суми, 15-18 травня 2012 р. / Ред. кол.: А. С. Довбиш, О. А. Борисенко, І. В. Баранова. Суми: СумДУ, 2012. С. 222-225.
5. Как защитить покупателей, которые приобретают товары через интернет. URL: <http://www.atelie.com.ua/?do=page&id=103>
6. Про реалізацію окремих положень Закону України "Про захист прав споживачів" – Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1994 №172. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF>
7. Письменна О. П. Правовідносини, що виникають у зв'язку з порушенням прав споживачів внаслідок недоліків товарів, робіт (послуг). [монографія]. Вінниця: Видавництво «Вінницька газета», 2009. 160 с.
8. Іваненко Л. М. Захист прав споживачів. Юрінком Інтер, 2014. 496 с.
9. Косінов С. Особливості правових норм, що забезпечують захист прав споживачів за договором купівлі-продажу / С. Косінов // Право України. 1999. № 1. С. 90-92.

10. Осетинська Г.А. Цивільно-правовий захист прав споживачів за законодавством України: Автореф. дис... канд. юрид. наук: 12.00.03 / Г.А. Осетинська ; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка. К., 2006. 20 с.

References

1. Knygha skargh / Vseukr. ghromad. orghanizacija «Sojuz spozhyvachiv Ukrajinu». URL: http://consumerunion.com.ua/ua/kniga_skarg/page/10.htm
2. Pro zakhyst prav spozhyvachiv : zakon Ukrajinu vid 12.05.1991 # 1023-XII. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
3. Pravyla prodazhu tovariv na zamovlennja ta poza torghoveljnymy abo ofisnymy prymishhennjamy: zatv. nakazom Ministerstva ekonomiky Ukrajinu vid 19.04.2007 # 103. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07>
4. Mykhaljev A. S. Prava spozhyvachiv pry kupivli tovariv cherez Internet – maghazyn [Tekst] / A. S. Mykhaljev, V. V. Meljnyk // Suchasni informacijni systemy i tekhnologhiji: materialy Pershoji mizhnarodnoji naukovo – praktychnoji konferenciji, m. Sumy, 15-18 travnja 2012 r. / Red. kol.: A. S. Dovbysh, O. A. Borysenko, I. V. Baranova. Sumy: SumDU, 2012. S. 222-225.
5. Kak zashhytytj pokupatelej, kotorye pryobretajut tovary cherez ynternet. URL: <http://www.atelie.com.ua/?do=page&id=103>
6. Pro realizaciju okremykh polozhenj Zakonu Ukrajinu "Pro zakhyst prav spozhyvachiv" – Postanova Kabinetu Ministriv Ukrajinu vid 19.03.1994 #172. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-%D0%BF>
7. Pysjmenna O. P. Pravovidnosyny, shho vynykajutj u zv'jazku z porushennjam prav spozhyvachiv vnaslidok nedolikiv tovariv, robit (poslugh). [monohrafija]. Vinnycja: Vydavnyctvo «Vinnycjka ghazeta», 2009. 160 s.

8. Ivanenko L. M. Zakhyst prav spozhyvachiv. Jurinkom Inter, 2014. 496 s.
9. Kosinov S. Osoblyvosti pravovykh norm, shho zabezpechujutj zakhyst prav spozhyvachiv za dogovorom kupivli-prodazhu / S. Kosinov // Pravo Ukrainy. 1999. # 1. S. 90-92.
10. Osetynsjka Gh.A. Cyviljno-pravovyj zakhyst prav spozhyvachiv za zakonodavstvom Ukrainy: Avtoref. dys... kand. juryd. nauk: 12.00.03 / Gh.A. Osetynsjka ; Kyjiv. nac. un-t im. T.Shevchenka. K., 2006. 20 s.