

державні механізми допомоги у відкритті власної справи, професійної перекваліфікації, психологічної підтримки.

Урядом схвалено Державну стратегію забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків на період до 2030 року та затверджено операційний план з її реалізації на 2022–2024 роки [1].

Дана стратегія виділяє наступні стратегічні цілі:

1. Ефективне та злагоджене функціонування національного механізму забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків, що дозволить створити підґрунтя для врахування потреб різних груп жінок і чоловіків при прийнятті рішень у всіх сферах та на всіх рівнях.

2. Ефективна протидія усім формам насильства, у тому числі пов'язаному з конфліктом.

3. Забезпечення жінкам та чоловікам рівних прав та можливостей людського розвитку у сфері освіти, охорони здоров'я, соціального захисту, культури та спорту, тощо.

4. Забезпечення рівної участі жінок та чоловіків у різних сферах економічної діяльності, що створить підґрунтя для гальмування процесів росту рівня бідності населення, пов'язаних із агресією російської федерації в Україні [2].

Аналіз даної концепції дозволяє говорити, що більшість гендерних проблем, які існували до 24 лютого 2022 року та після враховані. Проте слід зазначити, що війна продовжується, а разом з нею постійно змінюється ситуація в країні. Деокупація територій відкриває усе нові злочини окупантів, а війна у прогресії ще більше вплине на гендерну рівність та проявить нові проблеми та стереотипи.

Війна стала каталізатором багатьох процесів у державі. Серед яких гендерна рівність є особливо чутливою. Завдання держави та суспільства не відкинути нас на роки назад у цьому питанні, а адаптуватися до нових реалій та забезпечити збалансованість у правах жінок та чоловіків у новій реальності зміни стереотипів та нових викликів дискримінації і насилля.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Урядом схвалено Державну стратегію забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків на період до 2030 року. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/uriadom-skxvaleno-derzhavnu-stratehiu-zabezpechen-nia-rivnykh-prav-ta-mozhlyvostei-zhinok-i-cholovikiv-na-period-do-2030-roku>.
2. Про схвалення Державної стратегії забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків на період до 2030 року та затвердження операційного плану з її реалізації на 2022-2024 роки. Розпорядження Кабінету Міністрів України; Стратегія, План від 12.08.2022 № 752-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/752-2022-%D1%80#Text>.

Уляна Гришко,
кандидатка юридичних наук,
доцентка кафедри цивільного права.
Навчально-науковий юридичний інститут.
Прикарпатський національний університет
імені Василя Стефаника
(м. Івано-Франківськ, Україна)

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У E-COMMERCE: ПЕРСПЕКТИВИ УДОСКОНАЛЕННЯ

В умовах пандемії та карантинних обмежень все більшої популярності набула Інтернет-торгівля, так звана e-commerce або електронна торгівля. Договірні правовідносини між споживачем та виробником(продавцем) в цій сфері регулюються Законом України

«Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р., зокрема ст. 12 «Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями» та ст. 13 «Право споживача у разі укладення договору на відстані», Законом України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015р., а також Правилами продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями від 16.10. 2007 року.

В європейському законодавстві є декілька Директив, які застосовуються з метою захисту прав споживачів при укладенні договорів у електронній комерції. Це зокрема, Директива 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011 р. про права споживачів, яка стосується укладення дистанційних договорів та договорів, укладених поза діловими приміщеннями. Дана Директива передбачає більший обсяг інформації, що повинна надаватися споживачу перед укладенням договору, ніж Закон України «Про захист прав споживачів». Наприклад, в Законі України «Про захист прав споживачів» не встановлена необхідність повідомлення про наявність законодавчих зобов'язань надання гарантій відповідності товарів, необхідність зазначення механізму роботи зі скаргами та ін. Також відрізняється можливість подовження строку відмови від договору, як гарантії захисту права споживача: в Україні строк може бути продовжено до 90 днів; в ЄС – до 1 року [1, с. 98]. Ще однією вагомою у контексті правовідносин захисту прав споживачів у e-commerce є Директива 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення спорів з участю споживачів та Регламент (ЄС) №524/2013 про онлайн-розв'язання конфліктів у контексті спорів щодо споживачів схвалені у 2013 році.

Дані Директиви мають важливе значення для впровадження й функціонування спеціальної онлайн-платформи ODR (Online Dispute Resolution) — для альтернативного вирішення споживчих спорів (ADR — Alternative Dispute Resolution) між споживачами та онлайн-продавцями, за посередництва недержавних організацій із медіації. Таким чином, ODR виступає спеціальною процедурою дистанційного розв'язання спорів, які виникають між споживачами і суб'єктами е-комерції.

З метою розуміння переваг застосування онлайн-платформи ODR (Online Dispute Resolution) щодо захисту прав споживачів у е-торгівлі, розглянемо досвід Естонії. Зокрема, законом «Про захист прав споживачів» від 1 березня 2016 року урядом Естонії створено національний портал із захисту прав споживачів та платформу Європейського Союзу ODR (Online Dispute Resolution) із позасудового та дистанційного розв'язання споживчих спорів, що виникають між споживачами і онлайн-магазинами та маркетплейсами. У разі систематичного порушення інтернет-магазином норм законодавства про захист прав споживачів, Департамент захисту прав споживачів і технічного нагляду виносить припис провайдеру телекомунікаційних послуг щодо обмеження доступу до веб-інтерфейсу чи блокування доменного імені торговельної платформи. Всі спори вирішуються комісією із споживчих спорів в онлайн- форматі. Для порівняння, в Україні Держпродспоживслужба має схожі з естонським департаментом функції, зокрема цей орган здійснює розгляд скарг споживачів і перевірки виробників, проте періодичні проведення моніторингів Інтернет-магазинів до її повноважень не віднесено.

Крім того, захист прав споживачів е-комерції («укладення договорів на відстані») в українському профільному законі зводиться до регламентації дотримання прав споживачів при укладенні електронної угоди. На практиці жодних ефективних важелів щодо припинення несумлінної практики інтернет-продавців Держпродспоживслужба не має [2].

Також у цьому контексті видається цікавим досвід Казахстану. У 2021 році в Казахстані запрацювала єдина інформаційна система, яка є онлайн-платформою для покупців, громадських організацій та держорганів. Кожному суб'єктові торгівлі в Казахстані присвоюється унікальний ідентифікатор — QR-код, який розміщують на видному місці в усіх торгових точках, супермаркетах, аптеках, на заправках тощо. Водночас онлайн-магазини також зобов'язані розмістити такий код на своєму сайті. Якщо покупець вважає, що його права порушені, він сканує QR-код, входить в інформаційну систему захисту прав споживачів (портал weask.kz) і надсилає скаргу на компанію, «прикріплюючи» супровідні

документи. Платформа пропонує виробнику (продавцю) опцію — у строк до 10 днів самостійно залагодити конфліктну ситуацію зі споживачем. У разі задоволення підприємцем вимог покупця і «примирення», сторони сповіщають про це інформаційну систему, і кейс «закривається»[3].

Згідно з вищезгаданими Директивами та Регламентом ЄС, усі онлайн-продавці зобов'язані на своїх сайтах розміщувати робоче посилання на платформу ODR — з допомогою лінка або інтерактивного банера. З одного боку, таке маркування «повідомляє» споживачам про добросовісність і надійність суб'єкта е-комерції. Наявність опції розв'язання ймовірних суперечок через платформу ODR є важливим індикатором позитивної бізнес-репутації та клієнт-орієнтованості онлайн-продавця. З іншого — відсутність такого лінка на сайті е-магазину автоматично повідомляє споживачеві про можливі ризики в контексті несумлінної торговельної практики або навіть шахрайства.

У Сербії також в умовах гармонізації європейського законодавства до національного відбулося удосконалення національного законодавства у сфері захисту прав споживачів. Законодавчу базу захисту прав споживачів в e-commerce представляє Закон «Про електронну комерцію» та Закон «Про захист прав споживачів», який передбачає захист споживачів при здійсненні їх прав за дистанційними договорами. Закон регулює права споживачів, умови та засоби їх захисту, права та обов'язки організацій, які діють з метою захисту, позасудового вирішення споживчих спорів, а також права та обов'язки органів державної влади щодо захисту прав споживачів.

Закон Сербії про захист прав споживачів відповідає європейському законодавству, насамперед Директиві 2011/83/ЄС про права споживачів та Директиві 2013/11/ЄС про альтернативне вирішення споживчих спорів. Також у Сербії прийнято Положення про діяльність органу з позасудового вирішення споживчих спорів. Воно визначає умови для позасудового вирішення споживчих спорів з метою забезпечення того, щоб процес вирішення був незалежним, неупередженим, прозорим, ефективним, швидким і справедливим. Зокрема, у випадках, коли покупки здійснюються через Інтернет-платформи Limundo d.o.o. та Kupindo d.o.o., варто знати Умови використання Інтернет-платформ Limundo d.o.o. Дані Умови встановлюють правила ринків платформ Limundo і Kupindo, зобов'язання учасників, спосіб виконання контракту, а також альтернативні способи вирішення спорів [4,с.9].

Розвиток системи позасудового вирішення спорів у цій сфері розвантажує суди, а робота асоціацій захисту прав споживачів сприяє посиленню впливу на споживача. У Сербії споживачі мають можливість приєднатися до системи RAPEX для швидкого обміну попередженнями та інформацією про небезпечні продукти.

З урахуванням досвіду деяких європейських країн, можна виокремити деякі позитивні аспекти захисту прав споживачів у e-commerce, які варто врахувати при удосконаленні чинного національного законодавства у сфері захисту прав споживачів. А саме, доцільно було б запровадити цифровий формат комунікації між споживачами, продавцями (виробниками) й органами державної влади, які здійснюють захист прав споживачів, створивши спеціальну онлайн-платформу, за допомогою якої відбуватиметься також і позасудове врегулювання споживчих спорів.

На сьогодні в Україні в умовах Євроінтеграції, Держпродспоживслужбою анонсовано запуск проекту «Е-споживач» — онлайн-платформи, завдяки якій споживачі зможуть надсилати свої скарги. Даний проект передбачає можливість для споживачів е-комерції надіслати скаргу продавцю через платформу Е-споживач. У випадку ігнорування компанією звернення споживача, її розгляд здійснюватиме Держпродспоживслужба в адміністративному порядку. Для захисту прав споживачів запроваджено також в пілотному режимі - спеціальний чат-бот у Telegram для комунікації споживачів з Держпродспоживслужбою. Ці «цифрові» кроки виглядають справді позитивними. Оскільки, по-перше, новий формат є набагато більш комфортним для споживачів. По-друге, можна сподіватися, що розгляд споживчих скарг Держпродспоживслужбою прискориться.

Білостоцький державний університет
(м. Білосток, Республіка Польща)

The branch of the University
of Bialystok in Vilnius
Faculty of Economics
(Lithuania)

Міністерство освіти і науки України

Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
Юридичний факультет
Кафедра приватного права

Національний юридичний університет
імені Ярослава Мудрого



ПРАВОВІ ВИКЛИКИ СУЧАСНОСТІ:
ЗАКОНОДАВЧЕ РЕАГУВАННЯ
НА ГЕОПОЛІТИЧНІ Й ІСТОРИЧНІ ПРОБЛЕМИ

ПРАВОВІ ВИКЛИКИ СУЧАСНОСТІ: ЗАКОНОДАВЧЕ РЕАГУВАННЯ НА ГЕОПОЛІТИЧНІ Й ІСТОРИЧНІ ПРОБЛЕМИ

.....

МАТЕРІАЛИ

III Міжнародної науково-практичної онлайн конференції

**6 грудня 2022 року
м. Чернівці**

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Юридичний факультет
Кафедра приватного права

Білостоцький державний університет
(м. Білосток, Республіка Польща)

The branch of the University of Bialystok in Vilnius
Faculty of Economics
(Lithuania)

Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого

**Правові виклики сучасності:
законодавче реагування
на геополітичні й історичні проблеми**

МАТЕРІАЛИ

III Міжнародної науково-практичної онлайн конференції
6 грудня 2022 року
м. Чернівці



Чернівці

Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
2022