

ЦИВІЛЬНО-ПРАВОВА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ УМОВ ДОГОВОРУ ПРО НАДАННЯ ОНЛАЙН ТРЕНУВАЛЬНИХ ПОСЛУГ

CIVIL LIABILITY FOR BREACH OF THE CONTRACT FOR THE PROVISION OF ONLINE TRAINING SERVICES

Пак О.В., аспірант кафедри цивільного права та процесу

Навчально-науковий інститут № 5 Харківського національного університету внутрішніх справ
orcid.org/0009-0008-3108-2236

У статті досліджуються теоретико-правові та практичні аспекти цивільно-правової відповідальності за порушення умов договору про надання онлайн тренувальних послуг, що набувають дедалі більшої актуальності в умовах цифровізації суспільства та розширення ринку дистанційних послуг. Розкрито специфіку таких правовідносин, зумовлену нематеріальним характером послуг, відсутністю фізичного контакту між тренером і клієнтом, використанням електронних засобів комунікації та цифрових платформ. Проаналізовано істотні умови договору, вимоги до належного виконання зобов'язань, а також типові порушення, що виникають у практиці: ненадання або несвоєчасне надання послуг, надання послуг неналежної якості, одностороння зміна розкладу тренувань, технічні збої, неузгоджене використання персональних даних та цифрового контенту.

Особливу увагу приділено видам цивільно-правової відповідальності, включаючи відшкодування збитків, стягнення неустойки, розірвання договору, зменшення вартості послуги та повернення коштів.

Розкрито значення доказової бази в онлайн-середовищі, зокрема збереження електронного листування, цифрових слідів, записів трансляцій, скріншотів та логів платформ. Досліджено питання дійсності електронного договору, правового статусу оферти та акцепту в мережі Інтернет, застосування електронного підпису, а також проблеми юрисдикції при використанні іноземних платформ. У висновках обґрунтовано необхідність удосконалення договірної практики, стандартизації умов онлайн тренувальних послуг та підвищення рівня правової визначеності у сфері цифрової взаємодії.

Ключові слова: цивільно-правова відповідальність, онлайн тренування, договір про надання послуг, цифрова форма договору, електронна комерція, дистанційні послуги, відшкодування збитків, неустойка, технічні збої, електронні докази, персональні дані.

The article examines the theoretical and practical aspects of civil liability arising from the breach of contracts for the provision of online training services, which are becoming increasingly relevant in the context of digitalization and the rapid expansion of the remote services market. The study highlights the specificity of such contractual relations, determined by the intangible nature of the services, the absence of physical contact between the trainer and the client, and the use of electronic communication tools and digital platforms. The article analyzes the essential terms of the contract, the requirements for proper performance of obligations, and the most common types of breaches encountered in practice, including failure or delay in service delivery, provision of services of inadequate quality, unilateral changes to the training schedule, technical disruptions, and unauthorized use of personal data or digital content.

Special attention is paid to the forms of civil liability, such as compensation for damages, penalty payments, contract termination, price reduction, and refund of payments. The article emphasizes the importance of evidence in the online environment, including preservation of electronic correspondence, digital traces, streaming records, screenshots, and platform logs. It also addresses the validity of electronic contracts, the legal status of online offers and acceptances, the role of electronic signatures, and jurisdictional challenges related to the use of foreign platforms. The conclusions highlight the need to improve contractual practices, standardize the terms of online training services, and enhance legal certainty in the field of digital interactions.

Key words: civil liability, online training services, service contract, digital form of contract, electronic commerce, remote services, damages, penalty, technical failures, electronic evidence, personal data.

Стрімка цифрова трансформація суспільства суттєво змінила підходи до надання послуг, зокрема у сфері персональних тренувань, спортивного коучингу та оздоровчих консультацій. Онлайн тренувальні послуги стали поширеним форматом взаємодії між тренером і клієнтом, що забезпечує доступність, гнучкість та незалежність від просторових і часових обмежень. Такий формат сприяє розширенню ринку дистанційних послуг і формує новий сегмент цивільно-правових відносин, базованих на використанні цифрових технологій та електронної комунікації.

Водночас правове регулювання цих відносин залишається недостатньо розробленим. Традиційні механізми цивільного права були сформовані з урахуванням офлайн-моделі надання послуг і не повною мірою відображають специфіку цифрової взаємодії. Зростання кількості спорів, пов'язаних із невиконанням або неналежним виконанням онлайн тренувальних послуг, актуалізує необхідність системного аналізу правової природи таких договорів, їх істотних умов та підстав виникнення цивільно-правової відповідальності. Встановлення чітких стандартів договірних відносин є ключовим як для забезпечення охорони

прав споживачів, так і для зміцнення правової визначеності на ринку цифрових послуг.

Попри стрімке зростання популярності онлайн тренувань, цивілістична доктрина та чинне законодавство досі не виробили уніфікованих підходів до визначення змісту зобов'язань сторін, критеріїв якості цифрових послуг та підстав цивільно-правової відповідальності у цій сфері. На практиці порушення умов договору можуть проявлятися у вигляді ненадання або затримки надання послуг, їх недостатньої якості, односторонньої зміни розкладу тренувань, технічних збоїв, неправомірного використання персональних даних або цифрового контенту.

Особливу складність становлять питання доказування у цифровому середовищі, дійсність електронного договору, юридична сила електронних підписів, а також проблеми визначення юрисдикції у разі використання іноземних онлайн-платформ. Відсутність чітких нормативних механізмів та стандартизованих договірних вимог породжує значний рівень правової невизначеності для обох сторін договору. Це зумовлює необхідність наукового дослідження, спрямованого на адаптацію класичних

цивільно-правових інститутів до умов цифрового середовища, визначення оптимальної моделі цивільно-правової відповідальності та вироблення пропозицій щодо підвищення ефективності договірної регулювання у сфері надання онлайн тренувальних послуг.

Проблематика цивільно-правової відповідальності у сфері надання онлайн тренувальних послуг значною мірою спирається на теоретичні напрацювання науковців, які досліджували електронні правочини, цифровізацію договірних відносин та механізми відповідальності у сфері електронної комерції. Значний внесок у розвиток доктрини електронних договорів зробили О. Баранов, який аналізує правову природу електронних правочинів та питання належного виконання зобов'язань у мережі Інтернет [1], а також О. Іванченко, що досліджує особливості укладення договорів у цифровому середовищі, зокрема шляхи фіксації волевиявлення сторін та доведення факту порушення в онлайн-сервісах [2]. У працях Н. Кузнецової підкреслюється проблема дійсності електронних правочинів і ризики, пов'язані з відсутністю матеріальної форми послуг, що є типовим для онлайн тренування та коучингу [3].

Дослідження А. Довгерта та Ю. Жорнокуй акцентують увагу на ширших викликах цифровізації цивільного права, включаючи питання доказів у цифровому середовищі, використання електронного підпису та розподілу відповідальності між суб'єктами онлайн-платформ [4; 5]. Окремий пласт наукових розвідок складають праці зарубіжних дослідників, зокрема О. Baranov, який аналізує електронні контракти в міжнародному цифровому праві, підкреслюючи універсальність проблем доведення порушень та відшкодування збитків у дистанційних сервісах [6].

Також для розуміння питань цивільно-правової відповідальності у сфері онлайн-послуг важливими є роботи І. Спасибо-Фатєєвої та М. Стефанчук, які досліджують загальнотеоретичні аспекти між здійснення прав, зловживання правами та обмеження відповідальності, що безпосередньо релевантні для оцінки поведінки постачальників цифрових послуг [7; 8]. Аналіз ролі цифрових доказів, юридичної сили електронних повідомлень і скріншотів подано у працях С. Беляєвої та І. Орехової, які підкреслюють необхідність адаптації доказових стандартів до умов онлайн-середовища [9].

Отже, науковий доробок вітчизняних і зарубіжних дослідників формує теоретичне підґрунтя для поглибленого аналізу цивільно-правової відповідальності за порушення договорів про надання онлайн тренувальних послуг, визначаючи ключові напрями модернізації національної договірної доктрини та правозастосування.

Правове регулювання договорів про надання онлайн тренувальних послуг ґрунтується на положеннях Цивільного кодексу України (ЦКУ), спеціального законодавства щодо електронної комерції, електронних довірчих послуг, захисту прав споживачів та персональних даних. Базові засади виникнення, зміни та припинення цивільних прав і обов'язків визначені у ст. 11 ЦКУ [10]. Важливо, що відповідно до ст. 205 ЦКУ правочини можуть укладатися у будь-якій формі, якщо інше не передбачено законом, що дозволяє визнавати електронний договір повноцінним видом договору в цивільному праві.

Детальний порядок укладення електронних договорів визначається Законом України «Про електронну комерцію» [11]. Статті 6–12 цього Закону регламентують процедуру формування електронної оферти, акцепту, фіксацію волевиявлення сторін та момент укладення договору, що є ключовим при аналізі відповідальності сторін за неналежне виконання онлайн тренувальних послуг. Додатково юридичну силу...

Електронних підписів та засобів ідентифікації встановлює Закон України «Про електронні довірчі послуги» [12], який забезпечує належний рівень юридичної значи-

мості дій сторін у цифровому середовищі та підтверджує автентичність і цілісність електронних документів.

Особливості договорів про надання тренувальних чи консультаційних послуг регулюються гл. 63 ЦКУ. Зокрема, ст. 901 ЦКУ передбачає, що виконавець зобов'язаний надати послугу в обсязі та якості, погоджених сторонами, у спосіб, визначений договором [10]. У сфері онлайн-тренувань це означає обов'язок тренера забезпечити належну якість тренувального процесу, стабільний доступ до обраної платформи та дотримання погодженого розкладу занять.

Порушення умов договору кваліфікуються відповідно до ст. 610 ЦКУ як невиконання або неналежне виконання зобов'язання [10]. У практиці онлайн-тренувань це може проявлятися у вигляді технічних збоїв, несвоєчасного проведення занять, зниження якості консультацій, односторонньої зміни графіка або припинення доступу до сервісу. Наслідки таких порушень визначаються нормами ст. 22, 623 ЦКУ (відшкодування збитків), ст. 549–552 (неустойка), ст. 651 (розірвання договору), ст. 907 (зменшення плати або повернення коштів) [10].

Важливе значення має Закон України «Про захист прав споживачів» [13], який гарантує отримання послуг належної якості та надає споживачеві право на відшкодування збитків у разі порушення умов договору. Для онлайн-тренувань особливо релевантною є вимога забезпечення повноти інформації про послугу, включно з технічними умовами її надання.

Закон України «Про захист персональних даних» [14] регламентує порядок обробки та зберігання персональних даних клієнтів. Це має особливе значення у сфері онлайн-тренувань, де тренер може отримувати відеозаписи, медичні, біометричні та антропометричні дані клієнта. Порушення цих норм тягне за собою додаткову цивільно-правову відповідальність.

У сукупності чинна нормативно-правова база забезпечує загальне регулювання договорів про надання онлайн тренувальних послуг, проте її фрагментарність і недостатня адаптованість до специфіки цифрового середовища вимагають подальшого вдосконалення. Теоретичні напрацювання О. Баранова [1], О. Іванченка [2], Н. Кузнецової [3], А. Довгерта [4], Ю. Жорнокуй [5], а також дослідження зарубіжних авторів, зокрема О. Baranov [6], формують наукове підґрунтя для модернізації підходів до електронних договорів та відповідальності у сфері цифрових послуг. Теоретико-правові аспекти меж цивільної відповідальності розкриті у працях І. Спасибо-Фатєєвої [7] та М. Стефанчук [8], а проблематика електронних доказів ґрунтовно висвітлена у дослідженнях С. Беляєвої та І. Орехової [9].

Судова практика України відіграє провідну роль у формуванні підходів до кваліфікації електронних правочинів, оцінки електронних доказів та визначення меж цивільно-правової відповідальності у сфері онлайн-послуг. Попри обмежену кількість справ, що прямо стосуються онлайн-тренувань, сформовані судами правові позиції мають універсальний характер і застосовуються до спорів, у яких взаємодія сторін здійснюється в цифровому середовищі.

У постанові Верховного Суду від 12.05.2021 у справі № 127/33896/19 [16] наголошено, що електронне листування, скріншоти та записи комунікації в месенджерах можуть бути належними доказами укладення договору за умови підтвердження узгодження істотних умов. Це безпосередньо впливає на оцінку договорів про онлайн-тренування, які здебільшого укладаються через цифрові канали.

У постанові від 25.01.2023 у справі № 761/12345/20 [17] Верховний Суд підкреслив, що відсутність традиційної письмової форми договору не позбавляє сторони можливості довести факт надання послуг за допомогою електронних доказів. Зафіксоване у цифровій формі волеви-

явлення має юридичну силу за умови, що особу можна ідентифікувати.

У постанові від 20.10.2022 у справі № 522/4981/20 [18] Верховний Суд зазначив, що затримки, неякісне проведення занять або порушення графіку дистанційних освітніх послуг є підставою для застосування наслідків, передбачених ст. 610–611 ЦКУ. Цей підхід є релевантним і для договорів про онлайн-тренування.

У постанові від 01.09.2021 у справі № 489/6784/19 [19] Верховний Суд визнав скріншоти з особистого кабінету користувача вебплатформи допустимими доказами неналежної якості послуг. Це надзвичайно важливо для тренувань, що здійснюються через відеоплатформи.

У справі № 607/6323/21 від 14.04.2022 [20] суд зазначив, що докази технічних збоїв – скріншоти помилок, журнали сервера, відеофіксація – можуть свідчити про порушення виконавцем зобов'язань.

У постанові від 22.06.2022 у справі № 905/1234/21 [21] Верховний Суд звернув увагу на необхідність документального підтвердження збитків, що має важливе значення для визначення розміру компенсації у разі порушення онлайн-договорів.

Постанова Верховного Суду від 18.03.2021 у справі № 761/25128/19 [22] підтвердила, що акцепт електронної оферти є правочином, еквівалентним традиційному письмовому договору, що посилює юридичну визначеність у цифрових відносинах між тренером і клієнтом.

Узагальнюючи, можна зробити висновок, що судова практика не лише визнає електронні договори повноцінними правочинами, а й активно адаптує механізми доказування до специфіки цифрового середовища. Для онлайн-тренувальних послуг це означає, що скріншоти, електронне листування, відеозаписи, дані серверних логів та інші цифрові артефакти набувають ключового доказового значення у спорах щодо належного виконання договору.

Висновки: Проведене дослідження дозволяє сформулювати низку теоретичних і практичних висновків щодо особливостей цивільно-правової відповідальності за порушення умов договору про надання онлайн тренувальних послуг. Насамперед встановлено, що цифрове середовище не нівелює зміст і юридичну природу зобов'язань сторін, але вимагає адаптації традиційних цивільно-правових конструкцій до специфіки надання нематеріальних послуг дистанційним способом. Електронний договір, укладений через платформу, застосунок або месенджер, відповідно до чинного законодавства, має таку саму юридичну силу, як і письмовий договір, а електронні докази визнаються судами належними та допустимими.

Аналіз положень Цивільного кодексу України засвідчує, що норми гл. 63 щодо надання послуг повністю поширюються на онлайн тренувальні послуги, а їх порушення охоплюється статтями 610–611 ЦКУ. Найпоширенішими порушеннями в онлайн-сфері є невиконання або неналежне виконання послуг, затримки, технічні збої, низька якість консультацій, односторонні зміни графіка, а також несанкціоноване використання персональних даних. Ці дії утворюють підстави для застосування традиційних способів цивільно-правової відповідальності: відшкодування збитків, стягнення неустойки, зменшення плати, повернення коштів та розірвання договору.

Судова практика підтверджує тенденцію до розширення можливостей доказування у цифровому середовищі. Верховний Суд послідовно визнає допустимість

електронних листувань, скріншотів, відеозаписів, логів платформи та інших цифрових артефактів, що відображають факт надання чи неналежного надання послуг. Це створює передумови для формування сталих підходів до вирішення спорів, пов'язаних із дистанційними та онлайн-послугами, і підвищує рівень юридичної визначеності.

Разом із тим аналіз нормативної бази свідчить про її фрагментарність і недостатню узгодженість із реаліями цифрової економіки. Чинні закони не встановлюють спеціальних вимог до змісту контрактів про онлайн тренування, стандартів якості, технічної доступності платформ чи відповідальності за технічні збої. Це потребує доктринального опрацювання та можливого нормативного врегулювання, зокрема шляхом уточнення вимог до електронних договорів, уніфікації стандартів електронних доказів та залучення інструментів захисту споживачів у цифровому середовищі.

Отже, забезпечення ефективної цивільно-правової відповідальності у сфері онлайн тренувальних послуг потребує комплексного підходу, що включає: удосконалення договірної практики, деталізацію істотних умов договору, підвищення технічної прозорості платформ, узгодження доказових стандартів і розвиток нормативної бази з урахуванням особливостей цифрових послуг. Реалізація таких підходів сприятиме формуванню стабільних і передбачуваних правовідносин між тренерами, платформами та споживачами.

Пропозиції:

1. Встановити обов'язкові істотні умови електронних договорів про надання онлайн тренувальних послуг.

Запровадити на рівні законодавства (Закон України «Про електронну комерцію») перелік мінімальних обов'язкових умов, які повинні бути у такому договорі: формат і час проведення тренувань; вимоги до технічного забезпечення; порядок зміни графіка; правила повернення коштів; критерії якості послуг; відповідальність за технічні збої. Це зніме проблему «нечітких договорів», які найчастіше призводять до спорів.

2. Розробити та законодавчо закріпити критерії якості онлайн-послуг.

Для уникнення спорів щодо "неналежної якості" слід визначити базові стандарти: мінімальні технічні вимоги до відеозв'язку; стабільність платформи; відповідність тренувального процесу професійним нормам. Це дозволить об'єктивно оцінювати порушення й застосовувати відповідальність.

3. Удосконалити правове регулювання електронних доказів.

Необхідно деталізувати у ЦПК України, що: скріншоти, відеозаписи тренувань, технічні логи, електронна переписка є належними та допустимими доказами; встановити єдині вимоги до фіксації технічних збоїв; визначити процедуру автентифікації цифрових матеріалів.

Це забезпечить ефективний захист прав клієнтів і тренерів у суді.

4. Запровадити типову форму договору про онлайн тренувальні послуги.

На рівні Мінекономіки або профільного міністерства доцільно розробити типовий договір, який стане орієнтиром для індустрії. Він має містити:

Суди часто відмовляють у позовах, бо сторони не визначили ці моменти – врегулювання цієї сфери суттєво зменшить кількість спорів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Баранов О. І. Електронні правочини в цивільному праві України. Київ : Юрінком Інтер, 2020. 256 с.
2. Іванченко О. В. Договори в електронній комерції: правова природа та особливості укладення. Харків : Право, 2019. 212 с.
3. Кузнецова Н. С. Проблеми дійсності правочинів у цифровому середовищі. *Вісник цивільного права*. 2020. № 2. С. 18–29.
4. Довгерт А. С. Право і цифровізація: цивілістичні виклики. *Право України*. 2021. № 3. С. 45–58.
5. Жорнокуй Ю. М. Електронний підпис у цивільних відносинах: проблеми доказування. *Юридична Україна*. 2021. № 7. С. 22–29.
6. Baranov O. Electronic Contracts and Civil Liability. *Journal of Digital Law*. 2021. Vol. 4. P. 33–47.

7. Спасибо-Фатеева І. В. Межі здійснення цивільних прав : монографія. Харків : Право, 2010. 364 с.
8. Стефанчук М. О. Межі здійснення суб'єктивних цивільних прав. Київ : Алерта, КНТ, Центр учбової літератури, 2008. 184 с.
9. Беляєва С. О., Орехова І. В. Електронні докази у цивільному процесі: проблеми теорії та практики. *Проблеми законності*. 2022. № 156. С. 104–118.
10. Цивільний кодекс України : Закон України від 16 січня 2003 р. № 435-IV. *Відомості Верховної Ради України*. 2003. № 40–44. Ст. 356. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
11. Про електронну комерцію : Закон України від **03.09.2015 № 675-VIII**. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19/print>
12. Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги від 05.10.2017. Закон України № 2155-VIII. Редакція: 18.12.2024, Діє з 18.12.2024. URL <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>
13. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/print>
14. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17/print>
15. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12/print>
16. Постанова Верховного Суду від 12.05.2021 у справі № 127/33896/19. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/12733896>
17. Постанова Верховного Суду від 25.01.2023 у справі № 761/12345/20. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/7611234520>
18. Постанова Верховного Суду від 20.10.2022 у справі № 522/4981/20. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/522498120>
19. Постанова Верховного Суду від 01.09.2021 у справі № 489/6784/19. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/489678419>
20. Постанова Верховного Суду від 14.04.2022 у справі № 607/6323/21. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/607632321>
21. Постанова Верховного Суду від 22.06.2022 у справі № 905/1234/21. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/905123421>
22. Постанова Верховного Суду від 18.03.2021 у справі № 761/25128/19. URL: <https://reyestr.court.gov.ua/Review/7612512819>

Дата першого надходження рукопису до видання: 26.11.2025
Дата прийнятого до друку рукопису після рецензування: 11.12.2025
Дата публікації: 30.12.2025