

**ПРОБЛЕМНІ АСПЕКТИ ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ  
У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ**

**PROBLEMATIC ASPECTS OF DISPUTE RESOLUTION  
IN THE FIELD OF E-COMMERCE**

**Хомко Л.В., к.ю.н.,  
доцент кафедри господарсько-правових дисциплін  
Львівський державний університет внутрішніх справ**

Для ефективного функціонування у глобальному середовищі Україна як повноправний член світової спільноти має вчасно реагувати на нові виклики змін електронної комерції (далі – е-комерція), використовуючи при цьому досвід високорозвинених країн у цій галузі. Адже Інтернет та е-комерція дедалі більше проникають у суспільне життя, серед юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців поширення набувають електронні договори, оскільки так вдається економити і час, і кошти. Щоправда, є й ризики: трапляються випадки невиконання е-договорів, конфлікти через визнання договорів недійсними чи розірваними тощо. З огляду на актуальність теми е-комерції, важливо розглянути сутність, особливості та специфіку тенденцій подальшого її розвитку в Україні та світі. Наявність високоякісного Інтернет-простору, вільний доступ та зручність у користуванні забезпечують активний розвиток електронної комерції.

Правове забезпечення електронної комерції складається з положень національного та міжнародного права. Важливу роль у врегулюванні правовідносин, що виникають у сфері електронної комерції, відіграють електронні правочини у сфері господарювання.

Електронна форма правочинів прирівнюється до письмової форми. Тобто електронні договори, укладені шляхом обміну електронними повідомленнями, прирівнюються до договорів, укладених у письмовій формі. Відповідно електронна форма договору не може бути причиною визнання його недійсним (за винятком випадків, передбачених законом). Кожний примірник електронного документа з накладеним на нього підписом є оригіналом такого документа.

Електронні договори виступають письмовими доказами за умови відповідності вимогам, встановленим для е-документів.

У статті досліджено основні ознаки електронної комерції. Звернено увагу на електронну форму договорів. Зокрема, відзначено, що така форма правочину у національному законодавстві прирівнюється до письмової форми правочинів. Зазначено вимоги для належного оформлення електронних документів. Окреслено спірні аспекти у сфері електронної комерції, які виникають між суб'єктами господарювання, у тому числі щодо використання електронного документа як доказу у судовому процесі.

**Ключові слова:** електронна комерція, суб'єкт господарювання, електронний документ, форма договору, судовий процес.

In order to function effectively in the global environment, Ukraine, as a full member of the world community, must respond in a timely manner to the new challenges of e-commerce (hereinafter – e-commerce), using the experience of highly developed countries in this field. After all, the Internet and e-commerce are increasingly penetrating public life, among legal entities and individual entrepreneurs, electronic contracts are becoming more widespread, because it manages to save time and money. However, there are also risks: there are cases of non-fulfillment of e-contracts, conflicts due to the recognition of contracts as invalid or terminated, etc. However, given the relevance of the topic of e-commerce, it is important to consider the nature, features and specifics of trends in its further development in Ukraine and the world. Availability of high-quality Internet space, free access and ease of use ensure the active development of e-commerce.

Legal support of e-commerce consists of the provisions of national and international law. Electronic transactions in the field of business play an important role in the regulation of legal relations arising in the field of e-commerce.

Electronic form of transactions is equated to written form. That is, electronic contracts concluded by exchanging electronic messages are equated to contracts concluded in writing. Accordingly, the electronic form of the contract cannot be the reason for its invalidation (except as provided by law). Each copy of the electronic document with the signature attached to it is the original of such document.

Electronic contracts are written evidence, subject to compliance with the requirements established for e-documents.

The article examines the main features of e-commerce. Attention is paid to the electronic form of contracts. In particular, it is noted that this form of transaction in national law is equated to the written form of transactions. Requirements for proper execution of electronic documents are specified. Controversial aspects in the field of e-commerce that arise between business entities, including the use of electronic documents as evidence in court, are outlined.

**Key words:** e-commerce, business entity, electronic document, contract form, litigation.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питання е-комерції вивчали у своїх дослідженнях такі вчені, як: О. Вінник, В. Желіховський, Ю. Крегул, Н. Кучаковська, Д. Пілевич, В. Резнікова та інші. Водночас існує потреба виокремлення проблемних аспектів врегулювання спірних питань у сфері електронної комерції.

**Мета цієї статті** – з'ясувати проблеми вирішення спорів у сфері електронної комерції та визначити напрями подальшого вдосконалення їх правового забезпечення.

**Виклад основного матеріалу.** Юридична сфера е-комерції дуже широка. Як зазначено в Типовому законі ООН про електронну торгівлю (1996), вона охоплює питання, що виникають у зв'язку з усіма відносинами комерційного змісту, які містять, але не обмежуються такими операціями, як: покупка, продаж, постачання, угода про розподіл продукції, торгове представництво (агентство), факторинг, лізинг, проєктування, консалтинг, інжиніринг, інвестиційні контракти, страхування, угоди про експлуатацію і концесію, банківські послуги, спільну діяльність та інші форми промислової і ділової співпраці [1].

А відповідно до ст. 1 Закону України «Про електронну комерцію» *електронна комерція – це відносини, спрямовані на отримання прибутку, що виникають під час вчинення правочинів щодо набуття, зміни або припинення цивільних прав і обов'язків, здійснені дистанційно з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем, унаслідок чого в учасників таких відносин виникають права й обов'язки майнового характеру* [2]. *Інформаційно-телекомунікаційна система – це сукупність інформаційних і телекомунікаційних систем, які в процесі обробки інформації діють як єдине ціле* [3].

Отже, електронна форма правочинів прирівнюється до письмової форми. Тобто електронні договори, укладені шляхом обміну електронними повідомленнями, прирівнюються до договорів, укладених у письмовій формі. Відповідно електронна форма договору не може бути причиною визнання його недійсним (за винятком випадків, передбачених законом). Кожний примірник електронного документа з накладеним на нього підписом є оригіналом такого документа.

Постає запитання, чи можна звернутися до «реального» вітчизняного суду з «віртуальним» договором, чи є такий договір електронним доказом. І тут виникають спірні аспекти. Так, згідно зі ст. 76 Цивільного процесуального кодексу України (далі – ЦПК України), ст. 72 Кодексу адміністративного судочинства (далі – КАС України), ст. 73 Господарського процесуального кодексу (далі – ГПК України) та ст. 84 Кримінального процесуального кодексу (далі – КПК України), доказами є будь-які фактичні дані, на підставі котрих суд встановлює наявність або відсутність обставин, що мають значення для вирішення справи. Водночас, відповідно до ст. 100 ЦПК України, електронними доказами виступає інформація в електронній або цифровій формі, котра містить дані про обставини, які мають значення для справи, зокрема електронні документи, текстові, мультимедійні та голосові повідомлення, веб-сайти, метадані, бази даних, а також інші дані в електронній формі. Тобто електронний договір може бути визнаний судом електронним доказом. Однак в українській нормативно-правовій базі немає прямих норм щодо застосування і використання електронних листів, тож суд на власний розсуд вирішує, чи розглядати електронний договір як доказ у конкретній справі.

У Законі України «Про електронні документи та електронний документообіг» визначено, що не можна заперечувати допустимість електронного документа як доказу тільки на тій підставі, що він має електронну форму [4]. Таку ж норму знаходимо в Законі України «Про електронну комерцію», відповідно до якого сторони та інші особи, котрі беруть участь у судовому розгляді певної справи, які докази можуть надавати електронні документи (повідомлення), що пов'язані з електронним правочином. Письмовими визнають докази, надані в електронній формі та/або у формі паперових копій електронних повідомлень, і відповідно до ст. 64 ЦПК України, ст. 36 ГПК України та ст. 79 КАС України.

Отже, електронні договори виступають письмовими доказами крізь призму чинного законодавства України. Водночас вони мають відповідати вимогам, встановленим для е-документів. Це, зокрема:

- обов'язкові реквізити документа;
- інформація має бути зафіксована у вигляді електронних даних;
- документ повинен бути підписаний електронним підписом.

А в дійсності виникають проблеми з наданням таких доказів у суді. Адже це може бути оформлено у вигляді роздруковок скріншотів з екрана або в інші способи. І судова практика у цій сфері є неоднозначною. Наведемо кілька прикладів.

Київський апеляційний господарський суд в рішенні у справі № 910/2430/17 ( від 29.08.2017) захистив права позивача, що виникли на підставі договору постачання, оскільки відповідач не виконав своїх обов'язків щодо постачання товарів та не повернув позивачеві сплачених ним коштів. Договір був укладений у спрощений спосіб в електронній формі. Зауважимо, що суд взяв до уваги електронне листування як належний та допустимий доказ. У рішенні суд зазначив, що «електронне листування щодо направлення довіреностей на отримання товару та повернення коштів є належними та допустимими доказами на підтвердження факту звернення позивача до відповідача із вимогою на поставку товару та повернення коштів» [5].

Пленум Вишого господарського суду України, розглядаючи справу № 920/1737/16 ( від 30.06.2016), визнав *роздруковані листи з електронної пошти неналежними та недопустимими доказами, оскільки суддя не має змоги визначити достовірність поданої інформації*. Е-договори повинні подаватися або в оригіналі чи в електронній копії, засвідченій електронним підписом, або на паперових копіях. Однак порядок засвідчення копій не визначений.

Тобто листи, що збережені на серверах, можуть бути лише скопійованими, тож важливим є питання їх оригінальності та належного засвідчення для подальшого використання задля ухвалення обґрунтованого судового рішення [6].

Вищий господарський суд України у справі № 924/473/16 ( від 17.01.2017) постановив, що «доказів надсилання повідомлень за вказаними адресами відповідачем не надано, а надані відповідачем скріншоти не є належними та допустимими доказами у розумінні ст. 32–34 ГПК України» [7].

Що ж до протилежної судової практики, то варто згадати постанову Київського апеляційного господарського суду № 35/409 ( від 13.07.2011). Господарський суд тоді *визнав листування через е-пошту як належний доказ*, і це попри те, що листи не мали електронного цифрового підпису. Свою позицію суд обґрунтував тим, що згідно з положеннями вітчизняного цивільного законодавства сторони, здійснюючи правочин, мають право використовувати для вираження своєї волі різні способи технічного зв'язку, зокрема й телетайпний та електронний [8].

Загалом же застосування е-документів у господарській діяльності потребує детального договірного регулювання. І вже кожен сам вирішує, укласти договір у «традиційній» чи в електронній формі. За юридичним характером такі договори будуть рівнозначними, однак судова практика може бути різною з цих питань.

Щодо інших спірних аспектів відповідальності у сфері електронної комерції варто відзначити використання інтелектуальної власності у цій сфері.

Електронна комерція може успішно функціонувати у разі наявності розвинутого вітчизняного законодавства, яке регулювало би відносини між учасниками та захищало їхні інтереси. Проте реалії українського нормативно-правового поля свідчать про те, що е-комерція потерпає з різних причин. З одного боку, є веб-ресурси, які порушують права правовласників об'єктів інтелектуальної власності, та конкурентне законодавство України, а з іншого – потерпілі від порушень таких веб-ресурсів не мають змоги захистити свої права.

Складність такого правопорушення та притягнення до відповідальності винних осіб пов'язана з:

- наднаціональним характером Інтернету (передусім під час визначення підсудності або підслідності справи);
- відсутністю «легальної» правової моделі порушників;
- реєстрацією веб-ресурсів на нереальних осіб, а відтак здійснення фінансових операцій через підставних осіб;
- технічними особливостями мережі Інтернет;
- особливими відносинами в онлайн-просторі [9].

Під час дослідження специфіки таких порушень виділяють типові порушення прав інтелектуальної власності в онлайн-просторі: порушення під час створення доменних імен чи наповнення контенту сайту тощо.

Тож для захисту прав інтелектуальної власності передусім важливо зібрати та кваліфіковано проаналізувати первинну інформацію щодо об'єктів інтернет-середовища, яке використовувалося під час порушення прав інтелектуальної власності. Йдеться про інтернет-сторінки, веб-сайти, реєстратори доменних імен та суб'єкти, які наповнюють контентом відповідний веб-ресурс, забезпечують його належне функціонування.

Найчастіше для захисту прав інтелектуальної власності в мережі Інтернет застосовують такі механізми: цивільно-правовий порядок, адміністративно-правовий порядок та кримінально-процесуальний порядок.

Деякі конфліктні ситуації з розглядуваного питання уже врегульовано судовою практикою, проте чимало спорів досі не вирішено. Це стосується контенту сайтів, котрі порушують права інтелектуальної власності, правозастосування та виконання рішень, оскільки немає чітких механізмів такої реалізації. Окрім того, Інтернет доступний практично з будь-якого місця у світі, тому складно

визначити й ідентифікувати порушника, довести його вину; не напрацьовано правової й технічної процедури припинення роботи веб-сайтів; не вироблено методики визначення матеріальної шкоди, завданої власникові прав інтелектуальної власності; немає юридичного механізму забезпечення вимог до моменту остаточного врегулювання спору; на законодавчому рівні не врегульовано відповідальності суб'єктів телекомунікаційних послуг за технічну підтримку сайтів порушників. До того ж часто виникає проблема з визначенням юрисдикції такої справи та доказами, що пов'язано з електронною формою документів.

Тож важливе місце серед норм, що окреслюють особливості відносин е-комерції, посідають положення про порядок вирішення спорів у цій сфері. Згадані відносини регулюються низкою нормативно-правових актів, які містять норми про судовий та досудовий захист інтересів учасників відповідного ринку.

Загальні норми про врегулювання спірних питань у сфері е-комерції містить Закон України «Про електронну комерцію». Зокрема, у ст. 6 вказані органи державної влади як один із видів учасників відносин у цій сфері; у ст. 17 визначено загальні засади відповідальності сторін електронного правочину, а у ст. 18 зазначено, що вирішення спорів відбувається у порядку, визначеному законодавством [2].

Окрім того, в Україні діє Закон «Про електронні довірчі послуги». Передусім зазначимо, що Закон визначає *електронну довірчу послугу як послугу, яка надається для забезпечення електронної взаємодії двох або більше суб'єктів, які довіряють надавачу електронних довірчих послуг щодо надання такої послуги* (п. 7 ст. 1) [10]. Цей документ закріплює норми про права користувачів електронних довірчих послуг на оскарження в судовому порядку дій чи бездіяльності надавачів електронних довірчих послуг та відповідних органів; можливість звернення до суду щодо застосування заходів реагування; визнання судом недійсним правочину, вчиненого в е-формі, без відповідного кваліфікованого електронного підпису чи печатки; рішення суду як підставу для скасування, блокування чи поновлення кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів; проведення планових чи позапланових заходів державного нагляду за дотриманням вимог у цій галузі, за результатами яких ухвалюються певні рішення (блокування кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів чи кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг).

Зазначимо, що в усіх згаданих сферах діють органи, до повноважень яких належить врегулювання спірних аспектів у сфері е-комерції.

Міністерство юстиції може вирішувати спірні питання і в судовому, і в позасудовому порядку. Йдеться про застосування адміністративно-господарських санкцій, що передбачає адміністративно-судовий порядок розгляду конфлікту, а також може бути застосовано позасудовий порядок врегулювання спорів. Судовий порядок застосовують у разі зупинення повністю або частково виробництва (виготовлення) чи реалізації продукції, виконання робіт, надання послуг суб'єктами господарської діяльності [11].

У сфері е-комерції трапляються порушення, пов'язані з використанням телекомунікаційних та електронних довірчих послуг. Крім того, можливі порушення прав споживачів, які через інтернет-магазини та/або торговельні онлайн-платформи придбавають різноманітні товари, замовляють роботи чи послуги.

Проте маємо зауважити, що питання розрахунків із використанням цифрових технологій прописано у відповідних нормативних документах, таких як Закони України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні»,

«Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про захист прав споживачів» тощо.

Як стверджує науковець О. Вінник, зазначена специфіка розгляду конфліктів ніби відповідає практиці в ЄС та нормам відповідних актів. Однак їх імплементація у вітчизняне законодавство непослідовна з погляду забезпечення ефективності захисту прав споживачів у сфері е-комерції [12, с. 79].

Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради («Директива про електронну комерцію») від 8 червня 2000 року передбачає у ст. 17 досудовий порядок вирішення спорів (тобто поза межами суду), а у ст. 18 – судовий порядок. У ст. 20 цього документа зазначено про життя ефективних та пропорційних до здійсненого порушення санкцій, що мають бути запроваджені у вітчизняне законодавство для реалізації норм Директиви [13].

Водночас у Директиві наголошується, що країна має створити контактні пункти, доступні за допомогою е-засобів, з яких одержувачі послуг та постачальники послуг можуть отримати загальну інформацію про контрактні права й обов'язки, про механізми подання скарг та відшкодування збитків у разі виникнення конфліктних ситуацій, а також отримати інформацію про органи, об'єднання чи організації, які надають інформацію чи практичну допомогу.

Проблема імплементації приписів актів ЄС щодо ключових питань електронної комерції нині в Україні не розв'язана, про що свідчать численні відповідні акти уряду та уповноважених органів.

Окрім унормування загальних засад врегулювання спорів та конфліктів у сфері електронного бізнесу, уваги вимагає й досудовий розгляд спорів. Важливо створити належні умови для його ефективного проведення. Цей етап пов'язаний передусім із використанням інформаційно-комунікаційних технологій у розгляді спорів. Актуальним, безперечно, є забезпечення і спрощеної процедури судового розгляду таких спорів у частині надання електронних доказів. Як слушно зазначають науковці, «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» [12, с. 70]. Водночас проблемними аспектами розглядуваного питання є складна система уповноважених органів, частина з яких є малоефективними, та складне нормативно-правове поле регулювання.

**Висновки.** Проблемні аспекти вирішення спорів у сфері е-комерції можна розглядати крізь призму відповідальності щодо захисту прав споживачів, адміністративної відповідальності, господарсько-правової, цивільної та кримінальної відповідальності.

З огляду на надзвичайно стрімкі темпи розвитку мережі Інтернет, суб'єкти електронної комерції та законодавець мають створити чіткі правила діяльності у цьому віртуальному просторі, інакше спричинена шкода (соціальна чи економічна) може сягнути критичних обсягів.

У процесі розроблення відповідних законопроектів варто враховувати інтереси всіх учасників онлайн-простору: власників веб-ресурсів, інтернет-провайдерів, реєстраторів доменних імен, регуляторних органів державної влади, які покликані захищати суспільні інтереси. Для вирішення спорів у сфері електронної комерції потрібні спеціальні правові механізми захисту, найбільш ефективні (з урахуванням особливостей електронного бізнесу) і швидкодіючі (з урахуванням географічної віддаленості контрагентів). Важливу роль відіграє і ступінь застосування позасудових механізмів врегулювання спорів.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Типовий закон про електронну торгівлю Комісії Організації Об'єднаних Націй з права міжнародної торгівлі: Міжнародний документ ООН від 16.12.1996. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_321#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_321#Text)
2. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 р. №675-VIII. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/675-10>

3. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 №80/94-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80#Text>
4. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text>
5. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua> № 910/2430/17
6. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua> № 920/1737/16
7. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua> № 924/473/16
8. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: <http://reyestr.court.gov.ua> № 35/409 (13.07.2011)
9. Костира А. Захист інтелектуальної власності в e-commerce: полювання на привидів. *Юридична газета он-лайн*. URL: <https://jur-gazeta.com/publications/practice/insh/zahist-intelektualnoyi-vlasnosti-v-ecommerce-polyuvannya-na-prividiv.html>
10. Закон про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>
11. Положення про Міністерство юстиції України: Постанова Кабінету Міністрів України від 02.08.2014 р. № 228. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/228-2014-%D0%BF>
12. Вінник О. Особливості врегулювання конфліктів (спорів) у сфері цифрової економіки та електронного бізнесу. *Підприємництво, господарство і право*. 2019. № 6. С. 73-82.
13. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію»): Міжнародний документ від 08.06.2000 р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_224](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_224)