

**ГАРАНТІЇ ПРАВОВОГО СТАТУСУ СПОЖИВАЧА ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ:
МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД, НАЦІОНАЛЬНИЙ ВИМІР ТА КЛЮЧОВІ
ПРАКТИЧНІ РИЗИКИ****GUARANTEES OF THE LEGAL STATUS OF CONSUMERS OF DIGITAL SERVICES:
INTERNATIONAL EXPERIENCE, THE NATIONAL CONTEXT
AND KEY PRACTICAL RISKS**

Стаття присвячена аналізу проблематики трансформації правового забезпечення зобов'язальних відносин, предметом яких є цифрові об'єкти. Безпосереднім предметом дослідження є питання забезпечення рівних можливостей сторін договору про надання цифрових послуг. В межах роботи здійснено огляд визначень категорії «правовий статус споживача», закріплених як в національному законодавстві, так і в нормативно-правових актах ЄС. У сукупності з аналізом основних доктринальних підходів, зазначене дозволяє сформувати загальне авторське судження про механізми нормативного закріплення основних гарантій споживача, а також проаналізувати їх види. В роботі розглянуті основні типові модельні схеми побудови прав та обов'язків споживача у межах договірної регулювання. Авторські рекомендації щодо вдосконалення чинного вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів покликані запобігти ризикам виникнення асиметрії правоможностей сторін договору, які потенційно несуть загрозу виникнення вразливого становища споживача.

Значна увага приділена компаративному аналізу ключових положень чинного вітчизняного профільного законодавства та законодавства в сфері електронної комерції та захисту прав споживачів ЄС, зокрема Директиви 2011/83/ЄС, 2019/2161/ЄС, 2019/771/ЄС, DSA та ін. Результати здійсненого аналізу дозволяють визначити переваги та недоліки закріплених у вищезазначених нормативно-правових актах компенсаторно-відновлювальних механізмів, спрямованих на вдосконалення та забезпечення практичної спрямованості нормативних механізмів забезпечення правового статусу споживача цифрових послуг. Не менш важливим є висновок про виняткову роль імплементації положень Директиви 2011/83/ЄС та 2019/771/ЄС у формуванні гарантій прав споживачів, які було закріплено у ЗУ «Про захист прав споживачів» і ЗУ «Про цифровий контент та цифрові послуги». А також, їх фундаментальне значення для розвитку правового регулювання споживчих договорів предметом яких є цифрові об'єкти в законодавстві України.

Серед ключових напрямків, які потребують вдосконалення та є результатом не-якісної імплементації європейського законодавства та браку належних правових механізмів, визначено дефіцит превентивних гарантій у чинному законодавстві України. Визначено, що, на відміну від законодавства ЄС, в спеціальному законодавстві України фактично відсутні запобіжники, які б могли бути застосовані на переддоговірному етапі розвитку споживчих правовідносин. Запропоновано розглядати гарантії реалізації суб'єктивних цивільних прав споживача, умовою застосування яких є не лише факт порушення такого права, а сама ідея мінімізувати його ризик, як перспективний напрямок, що має значний потенціал для подальших законодавчих ініціатив та наукових розробок.

Ключові слова: цифрові послуги, права споживача, законодавчі гарантії, правовий статус споживача, цивільно-правовий договір.

This article analyses the issues surrounding the transformation of the legal framework governing contractual relationships involving digital objects. The immediate focus of the study is the issue of ensuring equal opportunities for the parties to a contract for the provision of digital services. The paper reviews the definitions of the category 'legal status of the consumer' as enshrined in both national legislation and EU regulatory acts. Taken together with an analysis of the main doctrinal approaches, this enables the author to form a general opinion on the mechanisms for the regulatory enshrinement of key consumer safeguards, as well as to analyse their types. The paper examines the main typical model frameworks for structuring consumer rights and obligations within the context of contractual regulation. The author's recommendations for improving the current domestic legislation in the field of consumer protection are intended to prevent the risks of asymmetry in the legal capacities of the contracting parties, which potentially pose a threat of placing the consumer in a vulnerable position.

Considerable attention is paid to a comparative analysis of the key provisions of current domestic sector-specific legislation and EU legislation in the field of e-commerce and consumer protection, in particular Directives 2011/83/EU, 2019/2161/EU, 2019/771/EU, the DSA and others. The results of this analysis make it possible to identify the strengths and weaknesses of the compensation and redress mechanisms enshrined in the aforementioned legislative acts, which are aimed at improving and ensuring the practical effectiveness of regulatory mechanisms for safeguarding the legal status of consumers of digital services. Equally important is the conclusion regarding the exceptional role played by the implementation of the provisions of Directives 2011/83/EU and 2019/771/EU in establishing consumer rights safeguards, which have been enshrined in the Law of Ukraine 'On the Protection of Consumer Rights' and the Law of Ukraine 'On Digital Content and Digital Services'. Furthermore, these provisions are of fundamental importance for the development of the legal regulation of consumer contracts concerning digital objects under Ukrainian law.

Among the key areas requiring improvement – which stem from the substandard implementation of European legislation and the lack of appropriate legal mechanisms – a shortage of preventive safeguards in Ukraine's current legislation has been identified. It has been established that, unlike EU legislation, Ukraine's specific legislation effectively lacks safeguards that could be applied at the pre-contractual stage of consumer legal relations. It is proposed that guarantees for the realisation of consumers' subjective civil rights – the application of which is conditional not only on the actual infringement of such a right, but also on the very idea of minimising the risk of such an infringement – be considered as a promising area with significant potential for further legislative initiatives and academic research.

Key words: *digital services, consumer rights, legislative safeguards, legal status of the consumer, civil law contract.*

Вступ. Стрімка діджиталізація суспільних відносин, динамічний розвиток комп'ютерних технологій, цифрового середовища та виникнення все більшої кількості його нових об'єктів зумовили докорінну трансформацію класичного погляду на цивільно-правове регулювання договірних відносин. Визначення поняття «цифрові об'єкти», якими є бази даних, програмне забезпечення, цифровий контент та цифрові послуги, вже неможливо описати в межах звичної для теорії цивільного права сукупності основних матеріальних об'єктів цивільних прав - «речі, гроші, цінні папери, майнові права, результати робіт, послуги тощо». Вихід за межі звичних для цивільного права моделей побудови правовідносин обумовлений нематеріальним характером цих об'єктів. Останній обумовлює можливість необмеженої кількості відтворення і модифікацій, тяжіння їх особливостей до ознак об'єктів інтелектуальної власності, а також залежність цифрового об'єкта від технічної складової. Такий стан речей зумовлює потребу переосмислення підходу до правового забезпечення відносин, предметом яких є цифровий об'єкт.

Свідченням стрімкої видозміни цього процесу є обширна адаптація законодавства до потреб відносин, які виникають у мета-середовищі. Так, її результатом стало прийняття вітчизняними законодавцями ряду спеціальних нормативно-правових актів, таких як: ЗУ «Про електронну комерцію», ЗУ «Про цифровий контент та цифрові послуги», ЗУ «Про електронні довірчі послуги» та оновленої редакції ЗУ «Про захист прав споживачів», адаптованої до потреб

правового регулювання відносин у сфері електронної комерції. Водночас зміни відбулися також й на міжнародному рівні, послуживши каталізатором процесів імплементації та адаптації кращих практик у законодавство України. До прикладу на рівні ЄС було прийнято кілька фундаментальних нормативно-правових актів у сфері правового забезпечення відносин, предметом яких є цифровий контент, електронні товари та цифрові послуги. До них варто віднести Digital Service Act, Директиву Європейського Парламенту й Ради ЄС 2019/771 «Про певні аспекти договорів на постачання цифрового контенту та цифрових послуг», Директиву 2011/83/ЄС «Про права споживачів», Директиву 2019/2161/ЄС тощо.

Беззаперечно важливе місце в системі цивільних відносин, що виникають з приводу цифрових об'єктів та врегульовані вищезгаданими актами, зайняли правові зв'язки щодо цифрових послуг. Цифрові послуги, як окрема цивілістична категорія, стали невід'ємною складовою цифрового сегменту цивільного обороту, розвиваючись та видозмінюючись разом з процесами вдосконалення програмного забезпечення, технологій файлового обміну та розвитком онлайн-маркетингу.

В контексті аналізу напрямів становлення та подальшого розвитку ринку цифрових послуг та пов'язаних з ним цивільних правовідносин описані вище процеси та зміни зумовлюють постановку наступної проблеми. Вона зводиться до отримання відповіді на питання, чи відповідає існуючий рівень вітчизняного правового забезпечення реальним споживчим відносинам потребам захисту прав та інтересів споживачів цифрових послуг. Дана група відносин має два рівня правового регулювання, першим з яких є нормативний. Мова йде про профільні НПА та спеціальні норми вітчизняного цивільного законодавства, якими врегульовано взаємини між виконавцем і споживачем. Другий рівень визначений договірним регулюванням, де договір виконує функцію правового засобу конкретизації відносин саме між цими, визначеними сторонами. На обох вказаних рівнях необхідним є належне забезпечення правового статусу споживача послуг задля гарантування останньому можливості вільно і в повній мірі реалізувати свої суб'єктивні права та законні інтереси. А також створення належних гарантій, які б вміщували об'єктивні критерії відповідності цифрової послуги умовам укладеного договору та обумовленим у ньому критеріям їх відповідності. Це, в свою чергу, кореспондує необхідності їх закріплення та належної деталізації на договірному рівні.

Зважаючи на провідну роль договірної регулювання у приватній сфері суспільних відносин, одним з важливих питань, що постає перед нами в контексті дослідження зазначеної проблематики, є питання недопущення включення до договору несправедливих та дискримінаційних умов по відношенню до споживача. Існування подібних умов у договірній практиці є неприпустимим та може мати наслідком недійсність споживчих договорів, що містять такі умови. У виняткових випадках це може слугувати не тільки підставою для визнання недійсним споживчого договору, але і застосування цивільно-правової відповідальності до надавача послуги, враховуючи настання відповідних негативних наслідків.

Такий стан речей обумовлює потребу поглянути ширше на систему гарантій захисту прав споживачів цифрових послуг та надати оцінку перспективам їх удосконалення з урахуванням досвіду та імплементації зарубіжних законодавчих практик. У цьому контексті актуалізується створення механізмів превенції і контролю за дотриманням прав та законних інтересів споживачів, які могли б бути втілені у положеннях вітчизняного законодавства та на рівні договірної регулювання. Це дозволить створити комплексну, багаторівневу систему захисту суб'єктивних цивільних прав та законних інтересів учасників договірних відносин у сфері цифрових послуг.

Постановка завдання. В даному дослідженні за мету поставлено визначити зміст правового статусу споживача цифрових послуг та надати комплексну характеристику існуючих гарантій здійснення суб'єктивних цивільних прав та законних інтересів споживачів цифрових послуг в профільному законодавстві ЄС та України. Для цього планується порівняти існуючі механізми недопущення порушення визначених законом прав та інтересів споживачів, а також дискримінаційної комерційної практики у сфері цифрових послуг. У підсумку, засновуючись на результатах проведеного компаративного аналізу, ми матимемо змогу оцінити поточний стан та перспективи вирішення зазначеної проблеми шляхом імплементації зарубіжного досвіду розробки профільного законодавства, удосконалення договірної практики та поглибленого наукового осмислення цього питання з позиції теорії цивільного права.

Результати дослідження. Правовий статус, як самостійна категорія, яка існує в межах теорії цивільного права, дозволяє визначити місце того чи іншого суб'єкта у цивільному обороті. Так склалося, що сучасна вітчизняна доктрина немає єдиного визначення цивільно-правового

статусу споживача. Якщо узагальнити спільні тези існуючих дефініцій, його можна визначити, в першу чергу, як здатність суб'єкта мати права і обов'язки (правоздатність) та самостійно вчиняти дії реалізувати їх (дієздатність), що в свою чергу дозволяє розглядати правосуб'єктність передумовою набуття правового статусу. При цьому обсяг і зміст прав та обов'язків, що визначають специфіку відповідного статусу, визначаються та підкріплюються законом. Точне визначення змісту та обсягу суб'єктивних цивільних прав споживача є наріжним каменем у формуванні уявлення про його правовий статус у договірних правовідносинах, у тому числі відносинах, предметом яких є надання цифрових послуг.

В цивільному праві категорія "правовий статус" розглядається з урахуванням правового положення певного суб'єкта у взаєминах з іншими учасниками цивільно-правових відносин. Він визначає можливості учасників цивільних відносин взаємодіяти між собою та дозволяє враховувати принципи, на яких будуватиметься ця взаємодія. Правовий статус має значну кількість різних за своїм змістовим наповненням визначень і може набувати значення поняття загальної теорії права або бути суто галузевою категорією. Зокрема, категорії цивільно-правовий чи конституційно-правовий статус можуть розглядатися у звуженому розумінні та залежно від ступеня деталізації поділятися на «спеціально-» та «індивідуально-» правовий [1]. При цьому сама його сутність не змінюється, він є комплексом суб'єктивних прав та обов'язків суб'єкта, а також його законних інтересів, завдяки яким він може діяти у системі відносин з іншими суб'єктами.

Визначаючи специфіку спеціального правового статусу учасника конкретних цивільних правовідносин, ми маємо враховувати, що він є складовою його загального цивільно-правового статусу, у межах якого він може своїми діями набувати суб'єктивні цивільні права. Спеціальний статус, в свою чергу, є результатом деталізації та доповнення загального правового статусу [2 С. 42-47]. При цьому конкретизація прав і обов'язків обумовлена наявністю у суб'єкта певного соціально-правового становища. Так, до прикладу, визначаючи соціально-правовий статус споживача, який розглядається як врегульований нормами цивільного права комплекс суб'єктивних цивільних прав і обов'язків, які продиктовані метою придбання певних матеріальних благ. І саме наявність мети придбання продукції та вступ у цивільно-правові взаємини з іншими суб'єктами, що зацікавлені у досягненні цієї мети, дозволяє стверджувати про приналежність особи до певної відособленої групи учасників цивільних відносин, наділеної спеціальним правовим статусом.

Вітчизняні правники, зокрема, Ю. Білоусов та О. Черняк, асоціюють спеціальний цивільно-правовий статус споживача з системою суб'єктивних цивільних прав та обов'язків, які відособлені від масиву інших та водночас об'єднані за спільністю мети, якою для споживачів є придбання відповідних матеріальних благ, до яких ми можемо віднести товари, послуги, тощо. Про подібний підхід до формування дефініції правового статусу споживача ми вже згадували раніше, однак в даному випадку наголос падає на те, що можливість реалізації комплексу цих правоможностей, обумовлених функцією придбання, забезпечується державою шляхом системи гарантій, які знаходять своє відображення в нормах цивільного права [3].

Виходячи з цього, М. Гудима-Підвербицька відносить гарантії забезпечення правового статусу споживача до площини цивільного права. Вона стверджує про те, що в положеннях Цивільного кодексу України [4] закладено спеціальні механізми впливу, які дозволяють забезпечити взаємний інтерес сторін, між якими виникли цивільно-правові відносини, та водночас передбачає наявність інструментів компенсаційно-відновлювального характеру (те, що в деяких випадках ми розглядаємо як засоби цивільно-правової відповідальності) [5]. Ці положення доповнюють та деталізують понад 100 спеціальних нормативно-правових та підзаконних актів, котрі складають основу вітчизняного профільного законодавства, центральне місце серед яких, в контексті досліджуваної нами проблематики посідає ЗУ «Про захист прав споживачів» [6]. Та саме до закріпленого у ньому визначення поняття «споживач» нас відсилає ЗУ «Про цифровий контент та цифрові послуги» [7], який не містить власної дефініції поняття «споживач».

Згідно з частиною 22 статті 1 вищезгаданого закону споживачем є: «фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника». На основі цього визначення можна виокремити три складові, які визначають належність статусу споживача конкретній фізичній особі. Так, в першу чергу це наявність наміру придбати/замовити товар, роботи, послуги. Спрямованість волі на вступ у певні цивільні правовідносини щодо бажаної продукції породжує наступну складову. Нею є активна дія, безпосередньо спрямована на їх придбання, тобто фізична особа, яка придбає відповідну продукцію, набуває статусу споживача. І, відповідно, користуючись набутим, вона все ще залишається

в статусі споживача, при цьому за ознакою користування правового статусу споживача може набувати й та особа, яка не придбавала продукцію самостійно, а лише здійснювала користування нею. При цьому з системного тлумачення положень Закону слідує, що укладення договору не є імперативною умовою для набуття фізичною особою статусу споживача [8].

При цьому у новій редакції ЗУ «Про захист прав споживачів» від 10.06.2023 №3153-IX [9] (наразі перебуває у процесі набрання чинності) законодавець вводить розширене визначення поняття «споживач» доповнюючи та деталізуючи його наступним чином. Споживачем постає як «фізична особа, яка замовляє, придбаває, отримує, використовує, вживає або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю, незалежною професійною діяльністю чи виконанням обов'язків найманого працівника». Такі зміни обумовлені потребою адаптації актуальних положень законодавства до стандартів ЄС, а саме створення визначення, яке було б максимально наближенням до закріпленого у Директиві ЄС 2011/83/ЄС [10]. Згідно приписів частини першої статті 1 «споживач» визначається, як фізична особа, яка укладає договори, які належать до сфери дії даної Директиви, з метою, що не охоплюється її господарською, підприємницькою, ремісничою чи професійною діяльністю. Аналогічно й у Директиві 2019/770 ЄС [11] міститься застереження, що фізична особа-споживач має вступати у цивільні відносини з метою, яка не пов'язана з торгівлею, бізнесом, ремеслом і професійною діяльністю. Винятком можна вважати лише договори подвійного використання, де використання у діяльності, пов'язаній з торгівлею допускається, але за умови, що ця мета не є основною. Водночас, за кожною державою-членом залишається право на власний розсуд вирішувати чи наділяти таку особу статусом споживача.

Задля формування комплексного уявлення про сутність, зміст та обсяг поняття «споживач» та особливостей правового забезпечення його цивільно-правового статусу доцільно звернутися до компаративного аналізу положень цивільного законодавства країн Європи. Так, у розумінні цивільного кодексу Республіки Польщі (стаття 22.1) правового статусу споживача набуває фізична особа, яка вступає у правові відносини з підприємцем, які є відмінними від його професійної або господарської діяльності. Примітним є те, що польський законодавець прямо не пов'язує факт набуття статусу споживача з моментом придбання або набуття певного блага [див. 1 С. 133].

В той же час у параграфі 13 Цивільного кодексу Німеччини закріплене таке визначення поняття «споживач»: фізична особа котра укладає правочин з метою, яка здебільшого не пов'язана з її комерційною чи незалежною професійною діяльністю [12]. У цьому визначенні варто звернути увагу на дві складових, перш за все це наявність вказівки на факт укладення правочину, та подібність до встановленого Директивою 2019/770 ЄС підходу до визначення меж споживачької діяльності.

Слід зазначити, для переважної більшості країн Європи характерною є концепція, що можливість набуття правового статусу споживача наділена лише фізичною особою, яка провадить свою приватну діяльність. Натомість юридичні особи та підприємці здебільшого не набувають додаткових гарантій, якими наділені споживачі у ході задоволення своїх інтересів. Норми, які втілюють даний підхід, ми можемо зустріти в цивільному законодавстві Італії, Франції, Молдови, Литви та Естонії [див. 1 С. 132].

В якості проміжного висновку щодо особливостей правового статусу споживача в національному та міжнародному контексті слід зазначити наступне. Правовий статус споживача охоплює спеціальне правове положення фізичної особи, набуття якого пов'язане зі вступом у цивільні правовідносини та вчиненням правочинів, спрямованих на набуття певних благ та/або права користування ними з метою, відмінною від професійної та господарської діяльності фізичної особи. Безумовним також є висновок про те, що правове забезпечення правового статусу споживача лежить винятково у площині цивільного права.

Визначення правового статусу та його нормативне закріплення дозволяє чітко встановити коло суб'єктів, яким він належить і побудувати структуровану систему гарантій, які б захищали інтереси споживача. Надалі ми повернемося до проблематики «вразливого» становища споживача, та значення законодавчого закріплення гарантій прав споживачів цифрових послуг, як однієї з передумов впорядкування правовідносин в цифровому сегменті цивільного обороту.

Однією із основних гарантій непорушності суб'єктивного цивільного права завжди була наявність механізмів превенції посягання на право та притягнення до відповідальності суб'єкта, який порушив право. Цивільні правовідносини у цьому випадку не є винятком. Цивільно-правова відповідальність передбачає покладання на правопорушника за передбачених законом підстав невігідних правових наслідків. Останні можуть мати вигляд позбавлення певних прав чи заміни

невиконаного обов'язку новим, або в приєднанні до невиконаного обов'язку нового додаткового обов'язку [13]. При цьому варто зважити, що саме договір, як форма вираження цивільно-правового зобов'язання між сторонами, служить головним інструментом практичної реалізації гарантій прав сторін та засобом їх захисту, оскільки визначає основні умови настання цивільно-правової відповідальності.

Саме договір зазвичай опосередковує правомірні дії сторін, спрямовані на встановлення, зміну чи припинення певного комплексу прав та обов'язків споживача. Його роль як первинної ланки правового регулювання ступеня обмеження можливості здійснення певних юридично значущих дій, передбачених в ньому суб'єктивних цивільних прав та обов'язків, в межах яких здійснюється взаємодія сторін. Споживчий договір є найбільш зручним і гнучким правовим засобом закріплення запобіжників, що забезпечують неможливість посягання на права споживачів у відносинах, які виникають в ході надання цифрових послуг.

Як гнучкий інструмент впорядкування споживчих правовідносин, договір дозволяє передбачити якомога більше додаткових умов та застережень, які б дозволили максимально індивідуалізувати відповідно до мети конкретної домовленості уніфікований нормами цивільного законодавства порядок надання цифрових послуг. Саме мета, з якою сторони вступають у договірні відносини та вид наданої послуги, значною мірою впливають на вибір форми та виду договору. Однак не варто залишати поза увагою й роль об'єктивних критеріїв, які значною мірою пов'язані з технічною природою цифрової послуги, та подекуди не можуть бути належною мірою закріплені у договорі.

Враховуючи вищезазначене, укладаючи договір, споживач розраховує на сталу якість та належний рівень безпеки, за умови повної та вичерпної поінформованості про зміни до якісних характеристик послуги (інтероперабельність, функціональність тощо) та виконавця. Договір повинен мати достатній рівень гнучкості та прозорості щоб надавати споживачу необхідний обсяг інформації про об'єктивні умови та можливість відхилення від них [14]. При цьому сам факт можливих відхилень та їх обсягу має бути відомим споживачу та/або передбаченим у договорі, для того аби уникнути асиметрії правоможностей сторін через брак необхідної для повноцінної реалізації своїх суб'єктивних цивільних прав та інтересів інформації. Хоча на практиці, прагнучи максимально спростити договірну конструкцію та мінімізувати подальшу, після укладення договору, комунікацію споживача та постачальника, споживач не отримує достатнього обсягу інформації та опиняється в невідповідному для нього становищі.

Прикладом того, як законодавець може нівелювати дисбаланс прав сторін є ряд актів, що діють на території ЄС. В окрему групу їх об'єднує спільна мета, яка безпосередньо стосується визначеної проблематики, та може бути визначена як: регулювання відносин між споживачем товарів, робіт, послуг та продавцем, виконавцем чи надавачем засноване на ідеї створення високоефективних гарантій у сфері впорядкування цивільних правовідносин, у тому числі й відносин стосовно цифрових об'єктів, які б унеможливили застосування дискримінаційних умов договору, які ставлять споживача у невідгідне становище або значно звужують обсяг його правоможностей.

Перш за все, з-поміж них, варто детально розглянути Директиву 2011/83/ЄС Про права споживачів також відому як CRD – Consumer right directive, як один з актів який вміщує найбільш загальні засади регулювання договірних відносин які складаються на внутрішньому ринку ЄС. Її прийняття та ратифікація країнами-учасницями дозволила уніфікувати ключові аспекти внутрішнього законодавства, що стосуються договірних взаємин між споживачем та продавцем/постачальником/виконавцем.

Директиву пропонується розглядати, як акт, який містить ряд превентивних заходів та видів можливої відповідальності продавця (в нашому випадку надавача послуг), які покликані не допустити порушення прав споживача та нівелювати заподіяну шкоду, відновлюючи стан, в якому був споживач до моменту заподіяння його правам та інтересам негативного впливу. До переліку цих заходів, зокрема, входить обов'язок належного інформування про повний перелік умов договору, які вважаються істотними, та обов'язкова письмова форма їх викладення. При цьому договірні відносини, які складаються довкола цифрових товарів, отримали додаткові гарантії у положеннях директиви, що пов'язані з необхідністю чіткого та зрозумілого формулювання положень договору щодо якісних характеристик цифрового об'єкта, сумісності цифрових послуг та порядку їх надання [15].

Також, Директивою врегульовано питання того, що саме має бути відомо споживачеві до моменту укладення договору, статтею 6 передбачено, що продавець або виконавець, якщо

мова йде про послуги, зобов'язаний поінформувати іншу сторону про наявні в договорі правові гарантії відповідності товару/послуги та право відмови від угоди (зауважимо, даним НПА для відмови встановлено семиденний строк). До моменту укладення договору споживачеві має бути також відома ціна, інформація про основні характеристики послуги, термін її виконання (в тексті директиви ми зустрічаємо вказівку на чітко визначений термін у 30 днів).

Аналізуючи обсяг інформації, який має бути відомим споживачеві до моменту укладення договору, аби він мав можливість сформувати повне та достатнє уявлення про умови на які він погоджується, можливість їх зміни та відмови від них без негативних наслідків для нього, можна провести паралель між Директивою 2011/83/ЄС та вітчизняним ЗУ «Про захист прав споживачів». Так у статті 15 останнього також наведено перелік відомостей, які мають містити необхідні та достовірні дані про товар або послугу, бути викладеними своєчасно та в доступній формі та сприяти свідомому та компетентному вибору споживача. Подібно до викладеного в положеннях Директиви, вітчизняний Закон зобов'язує надати до моменту укладення договору належну інформацію про якісні характеристики, ціну та гарантійні зобов'язання виконавця. Однак, на відміну від Директиви, він не містить спеціальних положень щодо регулювання зобов'язальних відносин, які виникають щодо цифрового контенту та цифрових послуг.

Продовжуючи огляд правового регулювання віднослін сфери консюмеризму в ЄС, варто згадати Директиву 2019/2161/ЄС [16], яка стала одним з ключових актів пакету «Нова угода для споживачів» - ініціативи Європейської Комісії посилення захисту прав споживачів країн ЄС шляхом їх модернізації, яка базується на засадах цифровізації права та посиленні відповідальності шляхом підсилення штрафних санкцій за масові порушення прав споживачів. Директива ж врегулювала цифрові розробки та діяльність онлайн-ринків. Також предметом регулювання Директиви 2019/2161/ЄС стали права споживачів на інформацію та вільний обмін нею, під яким мається на увазі можливість споживача реалізувати право безперешкодно звертатися з претензією до компанії та можливість вільно залишати відгук щодо її діяльності. Також її дія поширюється на сферу безкоштовних цифрових послуг (аналогом яких на вітчизняному ринку можуть бути сервіси govtech) задля гарантування їм рівних прав та прозорих процедур участі [17].

Ще однією директивою, яка врегулювала питання доступу споживачів до інформації в тому числі й безпосередньо інформаційних послуг стала директива 2000/31/ЄС [18]. Вона посилає чільне місце в системі законодавства ЄС, яким регулюється електронна комерція, маючи високий рівень правової визначеності в аспектах, що стосуються захисту прав споживачів вона встановлює достатньо чіткі межі розподілу регуляторів діяльності постачальників цифрових послуг на такі, що регулюються на союзному рівні та ті, що лежать у площині правового регулювання країн реєстрації або мають бути врегульовані за правом країни походження.

Обидві вищезгадані директиви не було імplementовано до законодавства України, проте панує думка, що положення 2019/2161/ЄС вплинули на модернізацію вітчизняного законодавства у сфері захисту прав споживачів. Так ЗУ «Про захист прав споживачів» було доповнено нормами які регулюють процедуру прозорого ціноутворення та механізми протидії нечесній комерційній практиці, які знайшли своє закріплення у статті 15 Закону [19].

Говорячи про європейський аспект правового забезпечення гарантій реалізації прав споживачів у договірних відносинах, які складаються довкола цифрових послуг, доцільно згадати два основних акти, які мають чи не найбільш визначальний вплив на формування сучасної цивілістичної політики регулювання правовідносин предметом яких є цифровий контент чи цифрові послуги. Першим з них є Digital service act або ж Регламент Європарламенту та Ради 2022/2065 від 19.10. 2022 р. [20], який можна вважати новелою законодавства у сфері цифрових послуг, оскільки його було введено в дію лише у 2024 році. Особливого значення він набуває з ряду причин, основною серед яких є те, що він став чи не першим спеціальним нормативно-правовим актом, який комплексно врегулював зобов'язальні відносини предметом яких є цифрова послуга та визначив межу допустимого рівня втручання та контролю з боку держави у них, а також на відміну від директив, за своєю правовою природою, його норми мають силу прямої дії та не потребують транспозиції, що робить застосування гарантій закладених в його положеннях значно ефективнішим.

В той же час він запроваджує новий, такий що не мав аналогів до цього часу, механізм контрольних заходів за діяльністю постачальника послуги. А саме, він покладає зобов'язання на великі онлайн сервіси (платформи) здійснювати моніторинг діяльності зареєстрованих на них виконавців та публікувати отримані дані у відкритих джерелах, з якими може ознайомитися споживач укладаючи дистанційний контракт з тим чи іншим виконавцем. Також онлайн-майданчики

зобов'язані вибудовувати доступний інтерфейс платформи або користувач (зокрема й споживач) міг інтуїтивно орієнтуватися в простий та зрозумілий спосіб. Структурування інтерфейсу має бути здійснене відповідно до стандартів цифрового законодавства ЄС.

Та все ж місце фундаментальної основи правового регулювання цифрових послуг, в системі цивільного законодавства ЄС, відведене Директиві 2019/770/ЄС. Її прийняття стало закономірною реакцією на значний потенціал розвитку електронної комерції та внутрішнього цифрового ринку ЄС, а метою законодавчої новачки було забезпечення спрощеного доступу споживачів до цифрового контенту та послуг і сприяння діяльності провайдерів задля розбудови потенціалу трансграничної електронної економіки у Європейському Союзі. Директива 2019/770/ЄС стала чи не першим спеціальним нормативно-правовим актом, який повною мірою охопив всі ключові аспекти зобов'язальних відносин предметом яких є цифровий контент та цифрові послуги. Її значення неможливо применшити, оскільки її положення було імплементовано у якості основи для створення вітчизняного профільного законодавства.

В положеннях ЗУ «Про правотворчу діяльність» [21] проголошено пріоритет адаптації законодавства України до положень права Європейського Союзу (*acquis* ЄС), результатом цього процесу правотворення яке базується на цих засадах став й ЗУ «Про цифровий контент та цифрові послуги», ставши першим вітчизняним спеціальним законом покликаним впорядкувати відносини у сфері цифрових послуг та створити гарантії для їх споживачів, що відповідали б духу *acquis*. Ми можемо провести ряд паралелей між Директивою 2019/770/ЄС та Законом.

Найочевиднішою з них є визначення поняття цифрової послуги, яке в обох випадках базується на таких спільних елементах, як: визначення цифрової послуги окремим об'єктом договірних правовідносин; значення моменту укладення договору, як передумови виникнення взаємних зобов'язань сторін; наявність у споживача обов'язку передати свої персональні дані в погодженому сторонами договору обсязі на виконання умов цього договору. Також спільність простежується у використанні терміну «розумний строк» (або ж *reasonable time*) в контексті приведення цифрового контенту чи послуги у відповідність або встановлення оновлень. Загалом більшість співпадінь ми можемо знайти в частині гарантій належного функціонування, як приклад варто порівняти статті 12 Закону та ч.3 ст.14 Директиви, які містять однаковий механізм виправлення невідповідності в максимально ефективний, ергономічний спосіб на безоплатній основі.

Те саме можна стверджувати й про регулювання питання можливості пропорційного зменшення цін у випадку невідповідності товару чи послуги. Ми можемо говорити про повне наслідування умов визначених у ч.4 ст. 14 Директиви національним законодавством. Тотожним стало й визначення строку та форми відшкодування у випадку відмови від договору, у обох випадках це 14-ти денний строк та обов'язок відшкодувати витрати споживача у тій самій формі в якій було здійснено оплату, за винятком досягнення сторонами згоди щодо іншої форми.

Всі вищеперелічені паралелі якнайкраще ілюструють місце та роль імплементції Директиви 2019/770/ЄС у процесі становлення профільного законодавства України, яким врегульовано зобов'язальні відносини, що складаються довкола цифрових товарів та послуг. Водночас ми не можемо заперечувати впливу згаданих актів які не пройшли процесу імплементції та все ж вплинули на формування загального вектору розвитку вітчизняного законодавства. При цьому на даному етапі ми можемо переконливо стверджувати, що вітчизняне законодавство яке регулює досліджувані нами питання ще не досягло того етапу розвитку на якому ми можемо констатувати його сталий характер, невирішеними лишається ще ряд колізійних питань пов'язаних з практичною реалізацією закріплених у ньому гарантій. А про його ефективність ми отримаємо змогу судити лише зі спливом певного часу завдяки досвіду застосування його положень.

Підсумовуючи варто зазначити, що основу правового регулювання договірних відносин у сфері цифрових послуг в ЄС складають саме профільні директиви, які шляхом повної або часткової імплементції їх положень мали вплив й на вітчизняне законодавство. В цьому контексті доцільно надати оцінку ефективності нормативного забезпечення цієї галузі на національному рівні крізь призму реалізації засад *acquis* ЄС, використовуючи класифікацію, запропоновану Рогачовою Г. А. Вона передбачає три рівні імплементції засад *acquis*, які можна визначити наступним чином: 1) правовідносини врегульовано однаковою мірою в законодавстві ЄС та вітчизняних НПА; 2) правовідносини врегульовано на рівні ЄС, але не врегульовано національним законодавством; 3) правовідносини лише частково врегульовані в національному законодавстві, порівняно з положеннями законодавства ЄС. Беручи до уваги зазначене, ми можемо констатувати, що на даний момент правовідносини, предметом яких є цифрова послуга, лише частково врегульовані національним законодавством, порівняно з поточним станом правового регулювання в директивах ЄС [22].

Основним видом гарантій, на які може розраховувати споживач, залишається цивільно-правова відповідальність надавача послуги у вигляді відшкодування шкоди або інших матеріально-правових заходів впливу. Ефективність такого підходу піддається сумніву, оскільки правова природа інституту цивільно-правової відповідальності передбачає факт порушення права, як передумову для його застосування. В той час як нормативно-закріплені інструменти, які б могли попереджувати настання негативних наслідків, а не лише відновлювати його порушене право, майже не отримали належного розвитку та закріплення у профільному вітчизняному законодавстві. Інститут превентивних заходів, як то моніторинг та звітність надавачів послуг, у вітчизняному праві залишається фактично не представлений.

Висновки: У підсумку зазначимо ряд ключових тез, які дозволяють нам сформулювати загальне судження про поточний стан та перспективи розвитку правових гарантій реалізації прав споживачів в межах договірних відносин предметом яких є цифрові послуги. Перш за все проведений аналіз дозволяє дійти висновку, що правовий статус споживача цифрових послуг являє собою центральний елемент у процесі формування гарантій прав сторін договірних відносин які складаються довкола цифрових об'єктів, їх нормативного забезпечення та договірного регулювання. Ми можемо визначити його правову природу, як спеціальний цивільно-правовий статус фізичної особи, який складають сукупність суб'єктивних прав, обов'язків і законних інтересів. Всі вони пов'язані з придбанням, отриманням доступу та використанням цифрових послуг з метою не пов'язаною з професійною чи комерційною діяльністю цієї особи. При цьому слід зазначити, що в умовах функціонування сучасної цифрової економіки, набуття правового статусу споживача фізичною особою зумовлює набуття нею додаткових гарантій, що дозволяють убезпечити її від ризиків зловживань з боку постачальників послуг та недобросовісної комерційної практики. Визначальною особливістю цих гарантій є те, що вони формуються та отримують нормативне закріплення з урахуванням специфіки цифрового об'єкта та здебільшого є заходами матеріально-правового компенсаторно-відновлювального характеру. В той час як гарантії превентивного характеру (такі як належне інформаційне забезпечення чи зовнішній контроль) фактично не представлені в чинному вітчизняному законодавстві та договірній практиці.

Компаративний аналіз правового регулювання цивільно-правового статусу споживача в законодавстві ЄС та України дозволяє простежити наявність спільних загальних засад у базових підходах до його визначення. Подібність законотворчих підходів багато в чому обумовлена тим, що вихідною точкою становлення законодавства, яке врегулювало договірні відносини з приводу цифрових товарів та послуг в Україні стало законодавство ЄС. Та попри наявність спеціальних нормативно-правових актів, доводиться констатувати факт того, що чинне вітчизняне законодавство потребує вдосконалення з урахуванням європейських стандартів. Зокрема, перегляду потребує забезпечення балансу правоможностей сторін договірних відносин в сфері надання цифрових послуг та протидії недобросовісній комерційній практиці, про що неодноразово зазначалося вище.

Порівняльний аналіз законодавства України та ЄС дозволяє визначити, що основними інструментами, які дозволяють споживачеві безперешкодно здійснювати свої суб'єктивні цивільні права та інтереси, в межах договірного зобов'язання предметом якого виступає цифрова послуга, слід вважати наступні заходи. Мова йде про: 1) повне та достатнє інформування споживача про характер послуги, її ціну, строк та спосіб в який її має бути надано; 2) своєчасне оновлення та приведення послуги у відповідність з визначеними умовами; 3) можливість пропорційного зменшення ціни та відшкодування споживачу коштів у разі дострокового припинення договору/неможливості його подальшого виконання з вини виконавця; 4) можливість застосування інших видів цивільно-правової відповідальності, підставою застосування яких служить зловживання правом з боку виконавця послуги.

Закріплена у чинному вітчизняному законодавстві система гарантій прав споживачів цифрових послуг, своєю структурою та змістовним наповненням, значною мірою завдячує ефективній імплементації Директиви 2019/770/ЄС. Закріплені у ній модельні схеми гарантій правового статусу споживача скопійовані у положеннях ЗУ «Про цифровий контент та цифрові послуги». Та попри запозичення ключових положень Директиви, невирішеним залишається питання створення превентивних запобіжників. Адже вони могли б мінімізувати ризики порушення що до того, як неправомірні дії виконавця призведуть до настання негативних наслідків для споживача. Мова йде про належне закріплення превентивних механізмів, які діють у тому числі на переддоговірному етапі та дозволяють попередити можливі порушення, а не лише усувати його наслідки. Такими запобіжниками могли б стати, як додаткові інформаційні заходи, так і здійснення

контролю та моніторингу комерційної діяльності постачальників послуг/контенту і активності споживачів з боку великих цифрових платформ, які виступають в ролі майданчика для провадження їх діяльності, а також державний контроль.

Підсумовуючи зазначимо, що забезпечення належних гарантій правового статусу споживача цифрових послуг є комплексним завданням цивільно-правового регулювання, вирішення якого вимагає узгодженого удосконалення законодавчо закріплених та договірних механізмів захисту прав споживачів, які в тому числі базуються на розвитку превентивних засобів. А динамічний характер еволюції цифрового середовища, поява все нових цифрових об'єктів і обумовлених їх правовою природою обумовлюють появу нових і нових видів договірних конструкцій. Разом з тим, пов'язані з цими процесами ризики виникнення дисбалансу правоможностей сторін зобов'язання за участю споживача зумовлюють необхідність подальшого наукового осмислення цієї проблематики та пошуку практичних рішень у площині врахування та рецепції позитивного закордонного досвіду та деталізації існуючої вітчизняної нормативної бази.

Список використаних джерел:

1. Яновицька Г. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні: дис. докт. юрид. наук. Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2021 URL: <https://law.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/03/DYSERTATSIYA-pd>;
2. Банасевич І. Елементи цивільно-правового статусу споживача. Науковий вісник публічного та приватного права. 2019. Вип. 5. Т. 1. С. 42-47 URL: <https://lib-repo.pnu.edu.ua/handle/123456789/14210>;
3. Білоусов Ю., Черняк О. Цивільно-правовий статус споживача: у контексті адаптації національного законодавства до законодавства Європейського Союзу : монографія. Київ: Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва НАПрН України, 2010. С. 239;
4. Цивільний кодекс України : Закон України від 16 січня 2003 р. № 435-IV. Відомості Верховної Ради України. 2003. № 40–44;
5. Гудима-Підвербецька М. Захист прав споживачів у цифровому середовищі: виклики та перспективи. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». 2024. Т. 2. № 86. С. 87–94 DOI: 10.24144/2307-3322.2024.86.2.147;
6. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 № 1023-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#top>;
7. Про цифровий контент та цифрові послуги : Закон України від 10.08.2023 № 3321-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3321-20#Text>;
8. Валько Л. А. Цивільно-правовий статус споживача цифрових послуг. Нове українське право. 2025. № 6. DOI: <https://doi.org/10.51989/NUL.2025.6.19>;
9. Про захист прав споживачів : Закон України від 10.06.2023 № 3153-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text>;
10. Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council. Official Journal of the European Union. 2011. L 304. P. 64-88 URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj/eng>;
11. Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services. Official Journal of the European Union. 2019. L 136. P 1-27. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj/eng>;
12. Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) § 13 Verbraucher. Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz URL: https://www.gesetze-im-internet.de/bgb/_13.html;
13. Комарницька І., Буцяк М. Поняття, ознаки та види цивільно-правової відповідальності. Юридичний науковий електронний журнал. 2023. No 2 С. 159-162;
14. Улінець І. Відповідальність сторін договору про надання цифрового контенту. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2025. Т. 1, № 89. С. 433-437 DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.89.1.61>;
15. Яновицька Г. Цивільно-правові засоби захисту прав споживачів в Україні: монографія. Львів: Видавництво “Растр-7”, 2018. С. 400;
16. Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU

of the European Parliament and of the Council as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules. Official Journal of the European Union. 2019. L 328. P. 7–28 URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj/eng>;

17. Пристай Р., Яворська І. Захист прав споживачів при укладенні електронних договорів в рамках Європейського Союзу. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. Том 2, № 74 С.255-261 URL: <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/273706/269050>;

18. Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on certain legal aspects of information society services, in particular electronic commerce, in the Internal Market ('Directive on electronic commerce'). OJ L 178, 17.7.2000. EUR-Lex. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32000L0031>;

19. Валько Л. Гармонізація законодавства України та ЄС у сфері захисту прав споживачів цифрових послуг Серія Право. Вип. № 86: частина 2 С.44-50 DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.86.2.7>;

20. Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a Single Market for Digital Services and amending Directive 2000/31/EC (Digital Services Act). Official Journal of the European Union. 2022. L 277. P. 1–102 URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj/eng>;

21. Про правотворчу діяльність : Закон України від 24.08.2023 № 3354-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3354-20#Text>;

22. Бургуані Т., Рогачова Г.А., Серьогін О.Ю. Право та політика ЄС у сфері захисту прав споживачів: Навчальний посібник. К.: ІМБ КНУ імені Тараса Шевченка. 2003. С. 115;

Дата першого надходження статті до видання: 09.10.2025

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 10.11.2025

Дата публікації (оприлюднення) статті: 24.11.2025