

ПРОБЛЕМА ВРЕГУЛЮВАННЯ/ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ/СПОРІВ В РАКУРСІ СОЦІАЛЬНОГО СПРЯМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Вінник О.М.,
*доктор юридичних наук, професор,
член-кореспондент НАПрН України,
головний науковий співробітник відділу
правового забезпечення ринкової економіки
НДІ приватного права і підприємництва імені
академіка Ф.Г. Бурчака НАПрН, України, Київ
ORSID <https://orcid.org/0000-0002-9397-5127>*

Соціальне спрямування цифрової економіки та електронного бізнесу як її складової – важливе завдання, що ґрунтується на конституційних засадах, адже ст. 13 Конституції України [1] містить положення щодо забезпечення державою соціального спрямування вітчизняної економіки, важливою складовою якого є відповідальність бізнесу – як юридична, так і соціальна. Остання передбачає орієнтацію підприємництва не лише на отримання прибутку від реалізації вироблених ним товарів, виконаних робіт, наданих послуг, а й з урахування суспільних потреб, включно з відповідальністю за свої дії, що береться добровільно і так само добровільно реалізується [2]. Концепції соціального спрямування економіки та відповідальності підприємництва як її складової співзвучні й інші положення Конституції, зокрема щодо обов'язку власників не використовувати власність на шкоду людині, суспільству, довкіллю [1, ст. 13, 41], в тому числі при здійсненні бізнес-діяльності, право на яку закріплено в Конституції України з одночасним включенням у відповідну статтю положень щодо захисту економічної конкуренції та прав споживачів [1, ст. 42], що передбачає обов'язок суб'єктів такої діяльності утримуватися від порушень прав та законних інтересів інших осіб, економічної системи в цілому з точки зору її конкурентоздатності.

Отже, соціальне забезпечення економіки та її невід'ємної складової – підприємництва (бізнесу) нерозривно пов'язане із його соціальною відповідальністю, остання – з можливістю швидкого та недорогого для пересічних громадян-споживачів способу вирішення конфліктів/спорів, що виникають в процесі здійснення бізнес-діяльності, Інтернет-торгівлі, зокрема. Проте соціальна відповідальність бізнесу – не досить поширене в Україні явище, тому ключову роль у забезпеченні балансу інтересів бізнесу та споживачів відіграє традиційна юридична відповідальність, в т.ч. господарсько-правова і цивільно-правова. Разом з тим, застосування такої відповідальності в умовах цифрової економіки/ЦЕ [3] стає проблематичним щодо «цифровізованих» явищ, зокрема, у відносинах за участю віртуальних підприємств та/або з використанням бізнес-сайтів (Інтернет-магазинів,

торговельних Інтернет-платформ тощо). В цих відносинах споживачі, які одночасно мають ознаки традиційного споживача (у разі придбання товарів/замовлення робіт в речовій формі) та електронного споживача (якщо при цьому використовуються електронні засоби, зокрема, мережа Інтернет), досить вразливі, оскільки законодавець не містить положень щодо правового статусу та відповідальності віртуального підприємства (останнє являє собою групу фізичних та/або юридичних осіб, яка нерідко використовує один електронний ресурс – електронний магазин чи електронну торговельну платформу, але без оформлення організаційної єдності такої групи в якості юридичної особи [4]), а також не містить більш-менш ґрунтовних положень щодо правового режиму таких електронних ресурсів, як Інтернет-магазин та торговельна Інтернет-платформа (а саме з їх використанням відбувається зазвичай е-торгівля).

Закон, що регулює сферу електронної комерції, визначає її суб'єктами продавця (виконавця, постачальника) товарів, робіт, послуг [5, ст. 7], покупця (замовника, споживача) товарів, робіт, послуг [5, ст. 8], постачальника послуг проміжного характеру [5, ст. 9], але при цьому не враховує важливі обставини, а саме, що: а) при використанні такого сайту, як Інтернет-магазин (останній визначається Законом «Про електронну комерцію» як електронний ресурс [5, ст. 3]), нерідко важко визначити фактичного продавця, оскільки інформація подається з сайту, що перебуває у користуванні різних осіб і нерідко без зазначення передбаченої цим Законом інформації про фактичного продавця та пропонувані ним товари; б) в укладеному із споживачем електронному договорі (е-договорі) також така інформація нерідко відсутня, а в підсумку – непросто визначити, яка особа має нести відповідальність за нерозкриття передбаченої законом інформації та порушення інших прав споживачів. Крім того, досить часто в Інтернеті пропонуються до продажу товари ніби за зниженими цінами «у зв'язку з ліквідацією складу». В цьому випадку взагалі не повідомляють реквізити продавця, а про укладений згідно із Законом «Про електронну комерцію» електронний договір важко говорити, при отриманні замовленого товару з'ясовується, що він надійшов від якоїсь приватної особи (в кращому випадку – приватного підприємця), відомості про якого не зазначалися в інформації про продаж такого товару. Отже, важко встановити відповідальну за порушення вимог законодавства особу, відомості про яку зазвичай не повідомляються в рекламі товарів. Цифровізація в даному випадку, як і у відносинах з віртуальними підприємствами, дозволяє зловживати цифровими правами, визначення яких відсутнє і в Господарському і Цивільному кодексах України (на відміну від ЦК Російської Федерації, який містить окрему статтю – ст. 141.1, в якій закріплено визначення та основні засади використання цифрових прав [6]).

Проте фіксації подібного положення в законодавстві замало, оскільки для пересічних громадян-споживачів та більшості суб'єктів мікро- та малого підприємництва важливими є також порядок їх реалізації в певних сферах цифрової економіки і, насамперед, у сфері електронної комерції, електронних

фінансових послуг, при спілкуванні з уповноваженими органами. І хоча новостворене Міністерство цифрової трансформації [7; 8] має на меті забезпечити опанування населенням України цифровими навичками [9], проте навряд чи можливе тотальне охоплення всього населення щодо цього з огляду на низку чинників (вік, стан здоров'я, наявність відповідних засобів, здатність до засвоєння нової інформації тощо). До того ж таке навчання навряд чи враховуватиме особливості застосування цифрових технологій в численних сферах ЦЕ, не говорячи про зміни і в самих технологіях, і в процедурах їх використання при наданні різних видів електронних послуг.

Принагідно згадати у зв'язку з цим і досвід Євросоюзу, громадяни країн якого з точки зору обізнаності про свої цифрові права та відповідного матеріально-технічного забезпечення (доступу до Інтернету, наявності планшетів, смартфонів та інших засобів електронного зв'язку, можливості оплати пов'язаних з їх використанням послуг) далеко попереду громадян України: ЄС закріпив у відповідних актах обов'язок держави та суб'єктів бізнесу щодо надання необхідної для споживачів інформації про порядок реалізації цифрових можливостей в певних сферах (зокрема, електронної комерції [10], при розгляді в режимі он-лайн спорів щодо договірних відносин з купівлі-продажу та надання послуг [11; 12]). Так, Директива «Про електронну комерцію» [10]) містить положення про необхідність створення державою контактних пунктів, доступних принаймні за допомогою електронних засобів, з яких одержувачі та постачальники е-послуг можуть отримати відповідну інформаційну допомогу (загальну інформацію як про контрактні права та обов'язки, так і про механізми подання скарг та відшкодування збитків у випадку спорів, включаючи практичні аспекти; детальну інформацію про органи, об'єднання чи організації, у яких вони можуть отримати подальшу інформацію чи практичну допомогу, а також про ефективні досудові механізми розгляду конфліктів/спорів, в тому числі найбільш адекватні ЦЕ – он-лайн процедури).

Акти ЄС, що запроваджують он-лайн процедуру врегулювання споживчих конфліктів/спорів [11; 12] закріплюють порядок електронного (або он-лайн/Online Dispute Resolution, далі – ODR) вирішення спорів із застосуванням Інтернет-технологій, розглядаючи його як різновид альтернативного вирішення спорів. Метою такого регулювання є надання допомоги он-лайн-споживачам і он-лайн-продавцям у вирішенні своїх договірних спорів, за низькою ціною, простим і швидким способом, який застосовується як позасудовий розгляд спорів на базі платформи ODR щодо договірних зобов'язань з он-лайнових контрактів про продаж чи надання послуг. Згадані акти ЄС не лише визначають порядок розгляду спорів на базі платформи ODR (інтерактивний веб-сайтом, доступ до якого можна отримати в електронному вигляді і безкоштовно на всіх офіційних мовах ЄС), але й закріплюють інформаційні обов'язки: (а) *контактних пунктів ODR* (щодо надання інформації про права та обов'язків сторін за згаданими договорами, про функціонування платформи ODR, щодо процесуальних норм, що

застосовуються суб'єктами при розгляді спору на базі цієї платформи, а також про інші способи вирішення спору, якщо останній не може розглядатися з використанням платформи ODR), (б) *торговців*, що беруть участь в он-лайнних контрактах на продаж чи надання послуг, та (в) *торгових майданчиків*, що мають надавати на своїх веб-сайтах легко доступне для споживачів електронне посилання на платформу ODR, а також зазначати адреси своєї електронної пошти.

Відповідальний перед суспільством (і, насамперед, перед споживачами) сумлінний бізнес – бажане, але ідеальне явище, якого в реальному світі важко сподіватися від усіх суб'єктів підприємництва, значна частина яких прагне отримати незаслужені переваги шляхом ігнорування законних інтересів споживачів, суспільства в цілому. У зв'язку з цим традиційним (апробованим протягом кількох століть) способом спрямування бізнесу в цивілізоване русло є відповідний вплив держави шляхом здійснення державного регулювання, управління та контролю. Цифрова економіка не є винятком у цьому відношенні, а з огляду на складність відносин в ній діють кілька уповноважених органів, система яких досі належним чином не впорядкована. Так, крім нещодавно утвореного Міністерства цифрової трансформації [7; 8], в цій сфері діють: *Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації/НКРЗІ* [13] – орган державного регулювання у низці сфер (телекомунікацій, інформатизації, користування радіочастотним ресурсом та надання послуг поштового зв'язку); *Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України*, що діє на підставі відповідного Закону [14] і при здійсненні державної політики у сферах криптографічного та технічного захисту інформації, кіберзахисту, телекомунікацій, користування радіочастотним ресурсом України, захисту державних інформаційних ресурсів та інформації; *Адміністрація Держспецзв'язку* як Центральний орган виконавчої влади із спеціальним статусом, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сферах організації спеціального зв'язку, захисту інформації, телекомунікацій та користування радіочастотним ресурсом України та діє на підставі затвердженого Урядом Положення [15]; *Міністерство юстиції України* [16], яке виконує функції центрального засвідчувального центру (до передання їх в установленому порядку Мінцифри¹), надаючи адміністративні послуги шляхом внесення юридичних осіб та фізичних осіб - підприємців, які мають намір надавати електронні довірчі послуги, до Довірчого списку; *Державне агентство з питань електронного урядування* [17], що мало забезпечувати реалізацію державної політики у сфері інформатизації, електронного урядування, формування і використання національних електронних інформаційних ресурсів, розвитку інформаційного суспільства. Створене у вересні 2019 р. Міністерство цифрової трансформації України/Мінцифри наділене низкою повноважень [7; 8], частина

¹ Відповідно до затвердженого Урядом у вересні 2019 р. Положення про Мінцифри України останнє має виконувати функції центрального засвідчувального органу, проте це відбуватиметься після набрання чинності актом Кабінету Міністрів України про перехід цих функцій від Міністерства юстиції до Мінцифри [8, п.п. 20 п. 4].

з яких належала вищезазначеним органам, що передбачає внесення відповідних змін до згаданих законів та положень про ці органи. Мінцифри має стати головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики: у сферах цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії, розвитку інформаційного суспільства, інформатизації; у сфері розвитку цифрових навичок та цифрових прав громадян; у сферах відкритих даних, розвитку національних електронних інформаційних ресурсів та інтеграбельності, розвитку інфраструктури широкопasmового доступу до Інтернету та телекомунікацій, електронної комерції та бізнесу; у сфері надання електронних та адміністративних послуг; у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації; у сфері розвитку ІТ-індустрії.

У сфері економіки, включно з її цифровізованим варіантом, діє також орган, покликаний захищати права споживачів – Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, що діє на підставі законів «Про електронну комерцію» [5, ст. 8], «Про захист прав споживачів» [18] та відповідного Положення [19]. Проте цей орган виявився не досить ефективним навіть для потреб аналогової економіки, не говорячи про її цифровізований варіант з торгівлею через Інтернет-магазини та торговельні Інтернет-платформи, оскільки його фактичне підпорядкування Міністерству аграрної політики та продовольства України (як, власне, і назва) свідчить про орієнтацію на захист прав споживачів переважно продуктів харчування, а відсутність у нього реальних можливостей (включно з відповідними повноваженнями, фахівцями, що знаються і на цифрових технологіях, і на різноманітних групах товарів, торгівля якими здійснюється через мережу Інтернет, малоефективну процедуру застосування санкцій тощо) зумовлюють низьку ефективність його діяльності. Ця проблема знайшла відображення в Концепції державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року [20], яка містить положення про складність та довготривалість механізму розгляду скарг споживачів в Україні, відсутність системи реалізації європейського принципу презумпції невинності споживача, доступної та прозорої системи досудового розгляду скарг і реагування на результати незалежних споживчих досліджень і, відповідно, необхідність створення умов для ефективного, доступного і оперативного досудового/альтернативного врегулювання споживчих спорів, забезпечення спрощеної процедури судового розгляду таких спорів та можливості подання колективних/групових позовів споживачів. Неefektivність впливу на порушників прав споживачів у сфері е-торгівлі ще більш значна через відсутність в тому числі адекватних електронній комерції правових механізмів, які б надали можливість е-споживачеві самостійно (без звернення до дорогих послуг адвокатів) відстоювати свої права або звертатися за допомогою до уповноважених органів з приводу конфліктів/спорів, що виникають у сфері е-торгівлі.

Отже, кількість уповноважених/контролюючих органів у сфері цифрової

економіки, що тією чи іншою мірою опікуються застосуванням цифрових технологій, досить значна. І хоча новостворене Мінцифри визнано головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики в низці сфер (цифровізації, цифрового розвитку, цифрової економіки, цифрових інновацій, електронного урядування та електронної демократії тощо), проте положення про чітке розмежування функцій між ним та іншими органами цієї системи не прослідковується, що на практиці гальмуватиме належне виконання ним функції щодо забезпечення соціального спрямування ЦЕ, а відтак – і захисту сумлінних її учасників.

Загалом забезпечення соціального спрямування електронного бізнесу як складової ЦЕ багатогранне, а щодо порушених тут проблем може бути вирішено *шляхом закріплення в кодифікованому акті про ЦЕ* (ним може бути Закон про ЦЕ або Кодекс ЦЕ [21, с. 183]) нарівні з іншими положеннями (щодо основних засад функціонування ЦЕ, її суб'єктного та об'єктного складу, особливостей встановлення договірних відносин в електронній формі, відповідальності тощо) також положень щодо:

- визначення поняття та порядку застосування основних цифрових прав та інформаційних обов'язків у сфері ЦЕ;

- особливостей правового статусу та відповідальності віртуальних підприємств, що може бути забезпечено шляхом запровадження їх обов'язкової реєстрації та визначення у складі віртуального підприємства учасника, відповідального за використання електронних бізнес-ресурсів, а також визначення правового режиму бізнес-сайтів (включаючи відповідну реєстрацію їх власників та фактичних користувачів, відповідальних за дотримання вимог законодавства, в тому числі щодо електронної комерції);

- системи уповноважених у сфері ЦЕ органів з чітким розмежуванням між ними повноважень та визначенням ключового (у вищезгаданій системі) органу, що має координувати діяльність такої системи та забезпечувати функціонування подібної до тієї, що використовується в ЄС, платформи ODR;

- основних засад врегулювання/вирішення конфліктів/спорів, включно з адекватними цифровій економіці он-лайн процедурами (на зразок вищезгаданих, застосування яких передбачено актами Євросоюзу);

- ключових заходів, спрямованих на подолання цифрової нерівності у сфері ЦЕ шляхом покладення обов'язків на уповноважені органи та суб'єктів е-бізнесу щодо інформування учасників відносин ЦЕ (і насамперед, е-споживачів) про їх цифрові права, порядок їх реалізації та особливості застосування щодо певних процесів (у разі: замовлення товарів/робіт, послуг; їх оплати; необхідності повернення неякісного/некомплектного товару; подання скарги у разі порушення прав та законних інтересів споживача/покупця; оскарження рішень уповноважених органів тощо).

Запровадження подібних заходів необхідно для забезпечення домінування позитивних властивостей цифрових технологій при їх використанні у сфері бізнесу та, відповідно, покращення стану справ у цифровізованому сегменті

вітчизняної економіки з точки зору її ефективності та соціального спрямування, а в цілому – змін на краще [22].

Література:

1. Конституція України від 28.06.1996 р. // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
2. Соціальна відповідальність бізнесу // URL : https://stud.com.ua/19282/etika_ta_estetika/sotsialna_vidpovidalnist_biznesu(дата звернення: 22.10.2019).
3. Концепція розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки: Схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 67-р // URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80> (дата звернення: 18.10.2019).
4. Поняття віртуального підприємства // URL: <http://www.ukr.vipreshebnik.ru/economika-pidpr/2558-ponyattya-virtualnogo-pidpriemstva.html> (дата звернення: 04.10.2019).
5. Про електронну комерцію: Закон України від 3 вересня 2015 р. // Відомості Верховної Ради України. 2015. № 45. Ст.410.
6. Стаття 141.1. Цифровые права // URL : <http://base.garant.ru/10164072/85c4c3fa890eded8662d051b65e114a0/> (дата звернення 18.10.2019).
7. Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади: постанова Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2019 р. № 829 // URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/829-2019-%D0%BF> (дата звернення: 26.09.2019).
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 р. № 856 «Питання Міністерства цифрової трансформації» // URL : http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/KP190856.html (дата звернення: 09.10.2019).
9. В Україні створять платформу з цифрових навичок // URL : <https://osvita.ua/vnz/65965/> (дата звернення: 18.10.2019).
10. Директива 2000/31/ЄС Європейського парламенту та Ради «Про деякі правові аспекти інформаційних послуг, зокрема, електронної комерції, на внутрішньому ринку» («Директива про електронну комерцію») від 8 червня 2000 року // URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_224 (дата звернення: 15.05.2019).
11. Regulation (EU) № 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) № 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Regulation on consumer ODR). // URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524> (дата звернення: 22.08.2019)
12. Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of

21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR) // URL : <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:EN:PDF> (дата звернення: 22.08.2019).

13. Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації: затв. Указом Президента України від 23 листопада 2011 р. 1067/2011 // URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1067/2011> (дата звернення: 20.08.2019).

14. Про Державну службу спеціального зв'язку та захисту інформації України: Закон України від 23 лютого 2006 р. // Відомості Верховної Ради України. 2006. № 30. Ст.258.

15. Положення про Адміністрацію Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 3 вересня 2014 р. № 411 // URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/411-2014-%D0%BF> (дата звернення: 22.08.2019).

16. Положення про Міністерство юстиції України: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 2 липня 2014 р. № 228 // URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/228-2014-%D0%BF> (дата звернення 13.08.2019).

17. Положення про Державне агентство з питань електронного урядування України: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 1 жовтня 2014 р. № 492 // URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/492-2014-%D0%BF> (дата звернення: 28.10.2019)

18. Про захист прав споживачів: Закон України від 12 травня 1991 р. // Відомості Верховної Ради УРСР. 1991. № 30. Ст.379.

19. Положення про Державну службу України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів: затв. постановою Кабінету Міністрів України від 2 вересня 2015 р. № 667 // URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/667-2015-%D0%BF> (дата звернення: 13.08.2019).

20. Концепція державної політики у сфері захисту прав споживачів на період до 2020 року: схвалено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 29 березня 2017 р. № 217-р // URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/217-2017-%D1%80> (дата звернення: 13.08.2019).

21. Вінник О. М. Правове забезпечення цифрової економіки та електронного бізнесу. Монографія. – К.: Науково-дослідний інститут приватного права і підприємництва імені академіка Ф.Г.Бурчака НАПрН України. 2018. 212 с.

22. О. Риженко. Як цифрова економіка змінить Україну // URL : <https://www.epravda.com.ua/columns/2018/01/16/633057/> (дата звернення: 18.10.2019).