

ЄРОФЄЄНКО Лариса

кандидат юридичних наук, доцент

доцент кафедри правового регулювання економіки
Харківський національний економічний університет
імені С. Кузнеця

ЕЛЕКТРОННА КОМЕРЦІЯ ТА ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ: ВИКЛИКИ ТА ПРАВОВІ РІШЕННЯ

В умовах повномасштабної військової агресії електронна комерція (e-commerce) в Україні набула стратегічного значення, перетворившись на критично важливу інфраструктуру, що підтримує внутрішнє споживання та забезпечує безперервність логістичних процесів. Стійкість сектору забезпечується його гнучкістю та здатністю адаптуватися до мінливих умов. Аналіз демонструє суттєве стимулювання мобільної комерції (m-commerce) — адаптація платформ до мобільних пристроїв та створення зручних додатків, а також інтенсивний розвиток соціальної комерції (S-commerce), де соціальні мережі (Facebook, Instagram, TikTok) використовуються як ключові канали продажів.[1] Така міграція бізнес-процесів у мобільний та соціальний простір є безпосереднім наслідком внутрішнього переміщення населення та потреби у дистанційних покупках, зумовленої руйнуванням або недоступністю традиційної фізичної інфраструктури.

Економічна стабільність e-commerce є фундаментальним елементом корпоративної соціальної відповідальності (КСВ). Згідно з пірамідою Керола, економічний кластер є першим і основним: компанія має залишатися прибутковою, щоб мати ресурси для продовження діяльності.[2] Незважаючи на те, що у 2022 році лише 15% українських бізнесів зафіксували прибуток,

значно більший відсоток продовжував працювати, що само по собі є життєво важливим внеском у підтримку економіки країни та суспільства.[2] Окрім економічної стійкості, e-commerce компанії активно залучені до філантропічних заходів, підтримуючи збройні сили та соціальні проекти, що є проявом філантропічного кластера КСВ.

Зростання частки мобільної та соціальної комерції, хоча й забезпечує оперативну стійкість, одночасно підвищує ризики для споживачів. Відсутність фізичного контакту з продавцем та швидкість транзакцій у соціальних мережах ускладнюють верифікацію суб'єктів господарювання, що створює сприятливе середовище для кібершахрайства. Ця залежність від цифрової довіри стає вразливою до зламаних облікових записів та шахрайських схем.[3]

Фундаментальні перешкоди для e-commerce в умовах війни мають логістичний характер. Руйнування транспортної інфраструктури, зокрема доріг та мостів, а також висока небезпека перевезень у прифронтових зонах, створюють значні перешкоди для своєчасного виконання договорів купівлі-продажу та надання послуг. Ці логістичні порушення є основною причиною спорів, в яких бізнес посиляється на обставини непереборної сили.[1]

Порушення строків та невиконання зобов'язань вимагають від бізнесу високої дисципліни доказування. І тут посилення на загальний факт війни недостатнє; продавець повинен надати чіткі докази того, що саме ці логістичні порушення об'єктивно унеможливили виконання конкретного зобов'язання.

Електронна комерція в умовах суспільного хаосу та патріотичних настроїв стала мішенню для різних шахрайських схем. Підвищена залежність від цифрових каналів, особливо мобільних та соціальних платформ, посилює вразливість споживачів.

Шахраї зламують сторінки користувачів у соціальних мережах (наприклад, Facebook) та від імені власників звертаються до їхніх контактів із проханням про фінансову допомогу, найчастіше на купівлю амуніції для військових.[3] Аферисти зникають одразу після отримання передплати. Для запобігання переведенню коштів споживачам рекомендовано здійснювати перевірку особи шляхом задавання запитань, відомих лише їм та власнику сторінки.[3]

Особливо загрозливим є випадок, коли шахраї продають браковані або неякісні бронежилети чи інше військове спорядження, яке не здатне захистити бійців від куль. Споживачам (волонтерам, військовим) необхідно користуватися послугами лише перевірених продавців.[3]

Шахрайство в умовах війни набуло нового, не лише фінансового, але й прямого фізичного виміру. Продаж неякісних товарів військового призначення є не тільки порушенням прав споживачів, але й актом, який безпосередньо загрожує життю людей. Ця обставина є критичною, оскільки, згідно з діючим мораторієм, перевірки можуть здійснюватися у разі наявності "загрози інтересам та здоров'ю людей".[4] Це зобов'язує компетентні органи, включаючи Кіберполіцію (куди слід повідомляти про ймовірне шахрайство), до негайного реагування на такі випадки, незважаючи на загальні обмеження державного контролю.

Державний нагляд у сфері захисту прав споживачів під час воєнних дій функціонує в умовах значних обмежень. На цей період діє мораторій на перевірки. Цей захід, спрямований на зменшення адміністративного тиску на бізнес, суттєво обмежує можливості Держпродспожислужби (ДПСС), зокрема регіональних відділень здійснювати планові та позапланові контрольні заходи.[4]

Обмеження функцій державного нагляду призвело до

виникнення "регуляторної прогалини". З одного боку, мораторій підтримує чесних підприємців, але з іншого, він створює сприятливі умови для недобросовісних учасників, що сприяє зростанню шахрайства та нечесної комерційної практики.

Державний контроль залишається чинним лише щодо дотримання суб'єктами господарювання вимог законодавства стосовно:

Застосування державних регульованих цін.

Захисту прав споживачів та метрологічного нагляду у сфері надання житлово-комунальних послуг.

Наявності загрози інтересам та здоров'ю людей.

Випадок продажу дефектної військової амуніції є яскравим прикладом того, коли діючий виняток із мораторію має бути використаний негайно, оскільки це питання безпосередньо стосується загрози життю людей.[3] Однак, загалом, обмеження державного контролю означає, що механізми захисту прав споживачів значною мірою перекладаються на саморегуляцію бізнесу, судовий захист та механізми альтернативного вирішення спорів.

Хоча воєнний стан загальновизнано як форс-мажорну обставину, сам цей факт не є достатньою підставою для автоматичного звільнення суб'єкта господарювання від відповідальності за порушення зобов'язань.

Ключовий принцип, підтримуваний судовою системою, полягає у необхідності доведення причинно-наслідкового зв'язку. Суб'єкти господарювання повинні довести, що обставини непереборної сили, такі як воєнний стан або інші надзвичайні події, об'єктивно унеможливили виконання їхніх конкретних договірних зобов'язань.[5]

Верховний Суд (ВС) послідовно підтримує високий стандарт доказування форс-мажору, що відображено у дайджестах судової практики, які демонструють підходи до

вирішення питань, пов'язаних із застосуванням форс-мажорних обставин. [6] Ці правові висновки, сформовані Великою Палатою та касаційними судами (КАС, КГС, КЦС), забезпечують належний захист кредиторів та споживачів, запобігаючи масовому безпідставному невиконанню зобов'язань на підставі лише загального посилення на війну.

Наприклад, у контексті валютних операцій, необхідно довести, що саме обставини війни унеможливили розрахунки, а не інші фактори.[5] Цей принцип є універсальним: якщо продавець електронної комерції порушив терміни доставки, він повинен надати докази, що його конкретний логістичний канал був фізично заблокований чи знищений, а не просто посилатися на факт бойових дій у країні. Така позиція суду змушує e-commerce компанії інвестувати у резервні логістичні ланцюги та належне документування обставин, а не покладатися на загальне правове звільнення.

Для мінімізації ризиків та забезпечення правової стійкості, комерційним суб'єктам вкрай важливо деталізувати положення про форс-мажор у своїх договорах. Необхідно чітко визначити конкретні події (війна, стихія), порядок повідомлення та документування, оскільки використання загальних фраз може бути відхилене судом.[7]

5 липня 2023 року був підписаний Новий Закон України «Про захист прав споживачів» № 3153-ІХ.[8] Його головною метою є гармонізація національного законодавства про захист прав споживачів із європейськими стандартами, зокрема Директивами № 2011/83/ЄС та № 2019/771/ЄС.[9] Цей крок є виконанням зобов'язань України за Угодою про асоціацію з ЄС.

Ключовим моментом є те, що більшість положень Закону набудуть чинності лише через рік після його оприлюднення, але не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану в Україні.[8] Прив'язка дати набрання чинності до кінця війни

створює ризик "регуляторного шоку" для бізнесу, якщо компанії відкладуть адаптацію комплаєнс-систем. Великим гравцем необхідно вже зараз адаптувати внутрішні політики, оскільки перехідний період може бути недостатнім для імплементації складних європейських вимог.

Новий Закон вперше чітко закріплює вимоги, застосовні до ключових суб'єктів електронної комерції, які раніше функціонували у регуляторній "сірій зоні": маркетплейсів, класифайдів та прайс-агрегаторів.[8] Встановлено обов'язки щодо надання споживачу обов'язкової інформації про продукцію, що має значно підвищити прозорість онлайн-торгівлі. Крім того, Закон детально врегульовує поняття нечесної комерційної практики (НКП) та оновлює перелік санкцій. Він запроваджує відповідальність, зокрема, за включення в договори умов, що обмежують права споживачів, а також за порушення законодавства про захист життя, здоров'я та майна споживачів.[9]

Посилення прав споживачів при придбанні товару з недовікою є значною зміною. Закон прямо зобов'язує, що гарантійний ремонт чи заміна товару мають здійснюватися без будь-яких суттєвих незручностей для споживача, з урахуванням природи товару. При цьому споживач звільняється від будь-яких сплат, пов'язаних із проведенням такого ремонту чи заміни.[9] Це зобов'язання вимагає від e-commerce операторів інвестувати у ефективну логістику та сервісне обслуговування.

Закон передбачає створення Єдиного державного веб-порталу для споживачів у сфері електронної комерції, який отримав назву «Портал е-покупець». Ця платформа, яка має бути запущена протягом трьох років з дати оприлюднення Закону, виконуватиме функції:

спрощення взаємодії та скарг: споживачі зможуть подавати скарги щодо порушених прав під час електронного

правочину та відслідковувати перебіг їх розгляду;

верифікація продавців: певні суб'єкти електронної комерції будуть зобов'язані пройти реєстраційні процедури для набуття статусу «перевірених продавців», що гарантуватиме актуальність інформації про них та підвищуватиме рівень довіри.[8]

В умовах воєнного часу, коли судова система перевантажена, механізми альтернативного вирішення спорів (ADR) є необхідним інструментом для швидкого та ефективного вирішення масових комерційних конфліктів. ADR дозволяє уникнути тривалих та ресурсномістких судових процедур.

Для спорів у сфері електронної комерції особливо цінною є медіація, оскільки вона дозволяє компаніям зберегти ділову репутацію та лояльність клієнтів. Медіація — це добровільний та конфіденційний процес, у якому нейтральна третя особа (медіатор) допомагає сторонам досягти взаємоприйняттого рішення.[10]

Ключові принципи медіації включають незалежність та неупередженість медіатора, а також створення можливості для учасників конфлікту бути почутими, що є важливим для врегулювання суперечок, які можуть ускладнюватися емоційним чи культурним чинниками.[10]

Успіх майбутньої системи захисту прав споживачів залежить від синергії між регуляторною ясністю (Новий Закон), цифровою інфраструктурою (Портал е-покупець) та ефективним вирішенням спорів.

Створення «Порталу е-покупець» надає ідеальну інфраструктуру для інтеграції механізмів Online Dispute Resolution (ODR). Ця платформа зможе централізовано реєструвати скарги і, при відповідній нормативній базі, скеровувати їх на обов'язкову або заохочувальну медіацію до

передачі до суду.[8] Інтеграція медіації у державний Портал дозволить не тільки відповідати європейським вимогам щодо захисту прав споживачів, але й ефективно справлятися з обсягом спорів, накопичених за час воєнних дій.

Висновки. Електронна комерція в Україні продемонструвала високий рівень стійкості, ставши опорою економіки в умовах війни, що супроводжувалося міграцією торгівлі у мобільні та соціальні канали. Однак ця трансформація загострила виклики у сфері захисту прав споживачів: обмеження державного контролю через мораторій створило простір для зростання шахрайства, у тому числі критично небезпечного (продаж неякісної амуніції).

Українська правова система підтримує договірну дисципліну через суворі стандарти доведення форс-мажору, що вимагає від бізнесу прозорості та здатності довести об'єктивну неможливість виконання зобов'язань. Майбутній правовий ландшафт буде сформований Новим Законом № 3153-IX, який гармонізує українські норми з ЄС, запроваджуючи підвищену відповідальність для маркетплейсів та створюючи цифрову інфраструктуру («Портал е-покупець»).

Для забезпечення високого рівня захисту прав споживачів та стійкості е-commerce в період відновлення, необхідна проактивна адаптація бізнесу до європейських стандартів, а також інституціоналізація механізмів альтернативного вирішення спорів (ADR) та їх інтеграція у державну цифрову інфраструктуру, що дозволить ефективно впоратися з наслідками воєнних викликів.

Список використаних джерел:

1. Шепель І. В., Рубаненко І. М. Електронна комерція в ЄС та Україні: тренди, виклики та перспективи. Трансформаційна економіка. № 1 (10), 2025. С. 84-89 – [Електронний ресурс]. –

Режим доступу:

<https://transformations.in.ua/index.php/journal/article/download/160/157>

2. Соціальна відповідальність у воєнний час: що це таке? - Голоси Мирних. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://civilvoicesmuseum.org/articles/socialna-vidpovidalnist-u-voyenniy-chas-shcho-ce-take>

3. Шахрайство у період дії воєнного стану: схеми та як захиститися? ТСН. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ukr.net/news/details/criminal/90823308.html>

4. Як споживачу захистити свої права в умовах воєнного стану? Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=c4a1849f-4558-4410-9dce-1455f55feae8&title=YAkSpozhyvachuZakhystitiSvoiPravaVUmovakhVonnohoStanu->

5. Судова практика: вплив форс-мажорних обставин на нарахування пені за порушення строків розрахунків за валютними операціями в умовах воєнного стану. ДПС у Дніпропетровській області. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dp.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/935872.html>

6. Верховний Суд опублікував дайджест судової практики ВС щодо застосування форс-мажорних обставин як підстави для звільнення від відповідальності за порушення зобов'язань. Судова влада України. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://supreme.court.gov.ua/supreme/presentation/news/1902106/>

7. Судова практика щодо форс-мажору та виконання договірних зобов'язань. ЮРЛІГА. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: https://jurliga.ligazakon.net/analitycs/234524_sudova-

praktika-shchodo-fors-mazhoru-ta-vikonannya-dogovrnikh-zobov'язan

8. Прийнято новий закон про захист прав споживачів в Україні. Avellum. . – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://avellum.com/ua/priynyato-noviy-zakon-pro-zakhist-prav-s/>

9. Новий закон про захист прав споживачів. Sayenko Kharenko. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://sk.ua/uk/novij-zakon-pro-zahist-prav-spozhyvachiv/>

10. Альтернативні способи врегулювання спровів, конфліктів. Медіація. Робота з клієнтами. Посібник. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://qala-project-2.gitbook.io/robota-z-kl-ntami-pos-bnik/dodatki/3.-alternativni-sposobi-vregulyuvannya-sproviv-konfliktiv.-mediaciya>

ЖУЛІЙ Полина

студентка 34 групи, 3 курсу, факультет історії і права
Харківського національного педагогічного університету
імені Г. С. Сковороди

Науковій керівник: ПОНОМАРЕНКО Оксана

кандидат юридичних наук, доцент
доцент кафедри правового регулювання економіки
Харківського національного економічного університету
імені Семена Кузнеця

ЦИФРОВІЗАЦІЯ ЦИВІЛЬНИХ ВІДНОСИН

Цифрова трансформація є однією з найважливіших тенденцій розвитку сучасного світу, що має стратегічне значення для України. Вона охоплює всі сфери життєдіяльності - від економіки та державного управління до соціальних та культурних відносин. В Україні цей процес має системний характер, що підтверджується, зокрема, впровадженням