

ГОРІСЛАВСЬКА Інна Вікторівна

кандидат юридичних наук, доцент, доцент кафедри цивільного та господарського права Національного університету біоресурсів і природокористування України

(м. Київ, Україна)

ДОГОВІР ПРО ПРОВЕДЕННЯ МЕДІАЦІЇ ЯК ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У СФЕРІ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІ.

З початку введення на території України воєнного стану до Уповноваженого Верховної ради з прав людини надійшло 2580 (з них 1 744 у 2022 році, та 836 у – 2023 році) повідомлення від громадян про порушення суб'єктами господарювання їхніх прав як споживачів товарів та послуг. У 2023 році найбільше таких звернень надходило від пенсіонерів і членів сімей військовослужбовців і стосувалися надання житлово-комунальних і фінансових/банківських послуг в умовах дії правового режиму воєнного стану [1]. Така ситуація викликана тим, що на період дії військового стану порядок звернення споживачів у випадку порушення їх прав здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян» [2], який передбачає розгляд таких звернень без проведення перевірки дотримання законодавства про захист прав споживачів. Проте, з березня 2022 року уряд передбачив, як зазначають Л. Менів та А. Динюк [3] «що за наявності загрози, що має негативний вплив на права, законні інтереси, життя та здоров'я людини, захист навколишнього природного середовища та забезпечення безпеки держави, а також для виконання міжнародних зобов'язань України протягом періоду воєнного стану дозволити здійснення позапланових заходів державного нагляду (контролю) на підставі рішень центральних органів виконавчої влади, що забезпечують формування державної політики у відповідних сферах, в тому числі і у сфері захисту прав споживачів».

Відповідно до п. 18 ч. 1 ст. 16 Закону України «Про захист прав споживачів» [4] серед принципів здійснення захисту прав споживачів встановлює пріоритетність прав та інтересів споживачів перед будь-якими іншими інтересами і цілями суб'єктів господарювання. Серед новацій у Законі передбачено розділ про особливості захисту прав споживачів у разі укладання договорів поза торгівельним чи офісним приміщенням або дистанційних договорів та передбачив включення до таких договорів обов'язково інформації про можливість застосування механізмів позасудового розв'язання спорів, до якого приєднався суб'єкт господарювання, а також способи звернення споживача до органу позасудового розв'язання спорів. Такі положення Закону України «Про захист прав споживачів» [4] мають стати ефективними у реалізації прав споживачів, що укладають електронні договори відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» [5], договори про надання платіжних послуг відповідно до статей 30 та 31 Закону України «Про платіжні послуги» [6] у частині захисту прав споживача, щодо надання інформації до укладення договору про надання платіжних послуг.

Однією із передумов для розвитку медіації є проблема систематичного невиконання судових рішень. Про цю проблему для України зазначає, зокрема, ЄСПЛ у справі «Бурмич проти України» за заявою № 46852/134 [7]. Статистика теж не на боці судової влади, зокрема за даними Агенції з питань виконання рішень у довоєнний період органами ДВС було відпрацьовано та закрито 2 765 217 виконавчих проваджень із загальної кількості у 5 158 141 проваджень, що перебували на примусовому виконанні, що становить 57 %; на 2023 рік цей показник знаходиться на рівні 64 % [8].

Договір на проведення медіації між суб'єктом господарювання у сфері електронної комерції може бути як спосіб захисту прав споживачів та передбачати умови за яких буде застосовуватись процедура медіації для споживчого спору, порядок обрання медіатора, умови та строки проведення медіації та ін. Застосування положень такого договору у випадку виникнення

порушення прав споживача може бути передбачено, як медіаційне застереження у договорі публічної оферти на сайті суб'єкта господарювання.

Список використаних джерел:

1. Щорічні доповіді Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про стан додержання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні. (2023). URL: <https://ombudsman.gov.ua/report-2023/>
2. Про звернення громадян : Закон України 02.10.1996 № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (Редакція від 31.12.2023).
3. Динюк А. А., Менів Л. Д. Удосконалення захисту прав споживачів в умовах дії воєнного стану. Том 1 № 85 (2024): Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. С. 267-270. doi: [10.24144/2307-3322.2024.85.1.38](https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.85.1.38).
4. Про захист прав споживачів Закон України від 10.06.2023 № 3153-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3153-20#Text> (набирає чинності).
5. Про електронну комерцію : Закон України від 03.09.2015 № 675-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text> (Редакція від 01.01.2024).
6. Про платіжні послуги : Закон України від 30.06.2021 № 1591-ІХ. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1591-20/conv#n485> (Редакція від 15.11.2024).
7. Рішення ЄСПЛ у справі «Бурмич та інші проти України» (Case of Burmych and others v. Ukraine). 2017. URL: <https://rm.coe.int/attachment-1-judgment-burmych-gc-46852-13-ukr-translation-/168078eb76>
8. Статистичні дані Агенції з питань виконання рішень. 2023. URL: <https://www.ae.org.ua/tag/%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0-2/>

Міністерство освіти і науки України
Національний університет біоресурсів і природокористування України
Юридичний факультет
Кафедра цивільного та господарського права



**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ПРИВАТНОПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ
В УМОВАХ ЄВРОІНТЕГРАЦІЇ**

тези доповідей учасників III Міжнародної науково-практичної конференції
присвяченої 127 річниці заснування Національного університету біоресурсів
і природокористування України
(м. Київ, 15 травня 2025 р.)



Київ 2025

За зміст та якість матеріалів відповідальними є автори публікацій.

Актуальні питання приватноправового регулювання в умовах євроінтеграції: тези доповідей учасників III Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченої 127-річниці заснування Національного університету біоресурсів і природокористування України (м. Київ, 15 травня 2025 року.) / За заг. ред. проф. О.Ю. Піддубного. Київ, 2025. 234 с.

У збірнику розміщено тексти наукових доповідей, присвячених дослідженню актуальних питань у сфері приватного права в Україні та перспектив його розвитку і вдосконалення в контексті євроінтеграції.

Розраховано на науковців, викладачів, аспірантів та здобувачів наукового ступеню, а також суддів, адвокатів та практикуючих юристів, спеціалістів у сфері приватного права.