

УДК 347:366.12

*Г. Б. Яновицька***ПРАВА СПОЖИВАЧА  
В РАЗІ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ НА ВІДСТАНІ**

Сьогодні Інтернет – це не лише інформаційна павутина, а й економічно вигідне джерело придбання товарів чи замовлення послуг. Щодо реалізації товарів (послуг) в Інтернеті застосовуються правила укладення договору на відстані, тобто ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» [1]. Пропозиція укласти такий договір має форму публічної оферти. Це найпоширеніша й найзручніша форма укладення договору в мережі для продавця. Згідно зі ст. 633 Цивільного кодексу України (далі – ЦК України) [2] публічним є договір, у якому одна сторона (підприємець) взяла на себе обов'язок здійснювати продаж товарів, виконання робіт або надання послуг кожному, хто до неї звернеться. Публічний договір розміщується на відповідному сайті або іншим шляхом, доступним для будь-якого покупця товарів і споживача послуг. Він містить загальні умови купівлі-продажу товару, робіт, послуг, які є однаковими для всіх покупців і споживачів. Безпосередньо предмет договору, сам вид товару (послуг), їх кількість можуть оформлюватися шляхом подання відповідної заявки (заповнення форм, вибору товару (послуг) тощо). Прийняття й підтвердження такої заявки є невід'ємною частиною (обов'язковою умовою) публічного договору. Роблячи відповідну заявку на купівлю товару (послуги) і здійснюючи відповідну оплату в спосіб, передбачений публічним договором, покупець (споживач послуги) фактично акцептує умови публічного договору. Таким чином, укладання договору відбувається шляхом загальнодоступної публікації публічного договору (оферти) з боку продавця товару (послуг) і згоди на такі умови з боку покупця через вибір товару (послуг) та оплати.

Є певні обмеження щодо застосування положень ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів». Так, її положення не застосовуються до договорів, укладених на відстані, які стосуються:

- 1) правочинів із нерухомим майном, окрім оренди такого майна;
- 2) правочинів із цінними паперами;
- 3) фінансових послуг;

- 4) продажу товарів торговельними автоматами;
- 5) телекомунікаційних послуг;
- 6) правочинів, здійснених на аукціоні, якщо участь у ньому можлива й без використання засобів дистанційного зв'язку.

Обов'язковою законодавчою вимогою є надання продавцем (виконавцем) певної інформації про:

- 1) найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження й порядок прийняття претензії;
- 2) основні характеристики продукції;
- 3) ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати;
- 4) гарантійні зобов'язання й інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції;
- 5) інші умови поставки або виконання договору;
- 6) мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг;
- 7) вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу;
- 8) період прийняття пропозицій;
- 9) порядок розірвання договору.

Зазначимо, що інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Обов'язковою умовою є те, що споживач має право на одержання необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію, що забезпечує можливість її свідомого й компетентного вибору. Інформація повинна бути надана споживачеві до придбання ним товару чи замовлення роботи (послуги). Необхідна інформація – інформація, що відображає відомості про продукцію. Доступна інформація – інформація, що має бути доступною для сприйняття різними групами користувачів, аналітиків, бути однозначною, чіткою й без зайвої деталізації. Достовірна інформація – інформація, яка відповідає реальності. Своєчасна інформація – саме та інформація, що потрібна на цей момент. Стосовно продукції, яка підлягає обов'язковій сертифікації, споживачеві повинна надаватись інформація про її сертифікацію.

Щодо продукції, яка за певних умов може бути небезпечною для життя, здоров'я споживача та його майна, навколишнього природного середовища, виробник (виконавець, продавець) зобов'язаний довести до відома споживача інформацію про таку продукцію й можливі наслідки її споживання (використання).

Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови, має доводитися до відома споживачів виробником (виконавцем, продавцем) у супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також у маркуванні чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів продукції або в окремих сферах обслуговування.

Захист інтересів і прав споживачів неможливий без забезпечення гарантії отримання товарів і послуг високого рівня якості. Це основний кри-

терій, який впливає на поведінку споживача під час здійснення покупки або отримання послуги. Поняття «якість» включає такі характеристики, як надійність, безпека для здоров'я, зручність в експлуатації, відповідність виробу його функціональному призначенню, сучасним науково-технічним стандартам, екологічним вимогам тощо. У 1986 р. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO, 1946 р., Лондон) сформулювала терміни для означення якості для всіх галузей бізнесу та промисловості. У 1994 р. у процесі уточнення термінології було стандартизовано таке визначення поняття якості: «Якість – це сукупність характеристик об'єкта, які стосуються його здатності задовольняти встановлені та передбачені потреби» [3, с. 13]. Закон України «Про захист прав споживачів» дає таке визначення належної якості продукції: продукція, яка відповідає вимогам, встановленим для цієї категорії продукції в нормативно-правових актах і нормативних документах, та умовам договору зі споживачем.

Враховуючи аналізовані правовідносини, варто відзначити, що якість товарів повинна відповідати також вимогам договору. Зокрема, у ст. 673 ЦК України передбачається, що якість проданої речі повинна відповідати умовам договору, а за відсутності вказівок у договорі – звичайно пропонованим вимогам. При цьому річ, продана торговельною організацією, повинна відповідати стандартам, технічним умовам або зразкам, встановленим для речей цього роду, якщо інше не постає з характеру цього виду купівлі-продажу. Купуючи товар, споживач бере до уваги вимоги щодо якості, вони стають умовами договору.

Згідно з п. 1 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів» продавець не повинен включати в договір зі споживачем умови, які є несправедливими (якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача). Під час укладення договору на відстані варто врахувати, що за відсутності в ньому умови про якість товарів продавець зобов'язаний передати споживачеві товар (зробити послугу) звичайної якості, придатний для використання відповідно до мети, про яку продавець (виконавець) знав під час укладення договору. Якщо ж продавець (виконавець) не знав, для якої мети споживач хоче придбати товар, то він повинен передати товар (зробити послугу) звичайної якості, який придатний для цілей, для яких товари (послуги) такого роду звичайно використовуються. Таким чином, якість проданої речі повинна відповідати звичайно пропонованим вимогам до подібних товарів і послуг (ст. 673 ЦК України).

Продавець (виконавець) також зобов'язаний інформувати споживача про можливий ризик і про безпечне використання продукції. Безпечна нехарчова продукція – будь-яка продукція, яка за звичайних або обґрунтовано передбачуваних умов використання (у тому числі щодо строку служби та за необхідності введення в експлуатацію вимог стосовно встановлення й технічного обслуговування) не становить жодного ризику чи становить лише мінімальні ризики, зумовлені використанням такої продукції, які вважаються прийнятними й не створюють загрози суспільним інтересам. Без-

печність харчового продукту – стан харчового продукту, що є результатом діяльності з виробництва й обігу, яка здійснюється з дотриманням вимог, встановлених санітарними заходами та/або технічними регламентами, та забезпечує впевненість у тому, що харчовий продукт не завдає шкоди здоров'ю людини (споживача), якщо він спожитий за призначенням [4]. Пунктом 4 ст. 14 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачено чітку заборону реалізації продукції (у тому числі імпортих товарів) без маркування національним знаком відповідності та/або без сертифіката відповідності чи декларації про відповідність.

Продавець (виконавець), який реалізує продукцію, повинен обов'язково зазначати ціну кожної одиниці такої продукції або однієї категорії продукції та ціну однієї стандартної одиниці цієї продукції. Написи щодо ціни реалізації продукції мають бути чіткими та простими для розуміння й включати в себе всі податки та неподаткові обов'язкові платежі, які згідно із законодавством сплачуються споживачем під час придбання відповідної продукції.

На аукціонних торгах споживачам повинна повідомлятися стартова ціна продажу відповідного товару. Ціна товару зазначається за одну упаковку такого товару, а якщо товар поставляється без упаковки – за одиницю вимірювання, яка зазвичай застосовується до такого товару.

Коли за одну ціну пропонується кілька товарів, робіт або послуг чи їх поєднання або якщо продавець (виконавець) надає споживачеві під час реалізації однієї продукції право одержати іншу продукцію за зниженою ціною, до споживача доводиться інформація щодо:

1) змісту й вартості пропозиції, у разі пропонування товарів, робіт або послуг за одну ціну – ціни таких товарів, робіт або послуг, взятих окремо;

2) умов прийняття пропозиції, зокрема строку її дії та будь-яких обмежень, включаючи обмеження щодо кількості.

Вживання понять «знижка» або «зменшена ціна» чи будь-яких інших, аналогічних за значенням, дозволяється лише з додержанням таких умов:

1) якщо вони застосовуються до продукції, яку безпосередньо реалізує суб'єкт господарювання;

2) якщо такого роду знижка або зменшення ціни застосовується протягом визначеного та обмеженого періоду часу;

3) якщо ціна продукції є нижчою від її звичайної ціни.

Вживання поняття «розпродаж» або будь-яких інших, аналогічних йому, дозволяється лише з додержанням таких умов:

1) якщо здійснюється розпродаж усіх товарів у межах певного місця або чітко визначеної групи товарів;

2) якщо тривалість розпродажу обмежено в часі;

3) якщо ціни товарів, що підлягають розпродажу, є меншими від їх звичайної ціни.

У цих правовідносинах допускається післяплата на пошті чи кур'єру після візуального огляду товару, перевірки його відповідності замовленню, отримання документів на товар. Для продавця вигідною є передплата за

ще не поставлений товар. Споживач має отримати належно оформлений розрахунковий документ.

Договір на відстані укладається в усній формі. Проте сам факт надання інформації повинен бути підтверджений письмово або за допомогою електронного повідомлення. Інформація, підтверджена таким чином, не може бути змінена продавцем (виконавцем) в односторонньому порядку. Як свідчить практика, більшість продавців у мережі Інтернет не виконує цю вимогу, оскільки вважають, що інформація, яка розміщена на веб-сайті, надається споживачу достатньою мірою. Підтвердження інформації не вимагається, якщо послуга надається засобами дистанційного зв'язку й оплачується через оператора телекомунікаційних послуг. З іншого боку, якщо воля кредитора й боржника виражена за допомогою електронного або іншого технічного засобу зв'язку, то згідно із ч. 1 ст. 207 Цивільного кодексу України правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі. Відповідно до ч. 3 цієї статті використання під час вчинення правочинів факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, електронного підпису або іншого аналога власноручного підпису допускається у випадках, встановлених законом, іншими актами цивільного законодавства, або за письмовою згодою сторін, у якій мають міститися зразки відповідного аналога їхніх власноручних підписів. Можна зробити висновок, що національне законодавство прирівнює електронні договори до паперових і допускає можливість підписання їх електронним підписом відповідно до спеціального закону. Таким спеціальним законом є Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» [5], який у ст. 5 визначає електронний документ як документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Обов'язковим реквізитом електронного документа визначено електронний підпис (ст. 6 зазначеного закону).

Відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис» [6] електронний підпис – дані в електронній формі, які додаються до інших електронних даних або які логічно з ними пов'язані та призначені для ідентифікації підписувача цих даних. Тобто під електронним підписом розуміються різні способи підписання електронного документа: текстовий підпис в електронному документі, цифрове зображення рукописного підпису, секретний код, пароль тощо.

Споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом чотирнадцяти днів із моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару.

Якщо підтвердження інформації не вимагається, споживач може розірвати договір протягом чотирнадцяти днів із моменту його укладення. У разі продажу матеріальних речей їх повернення також свідчить про розірвання договору. Якщо підтвердження інформації не відповідає вимогам, встановленим Законом України «Про захист прав споживачів», строк, протягом якого споживач має право розірвати договір, становить дев'яносто

днів із моменту одержання такої інформації, у разі продажу матеріальних речей – із моменту одержання товару або першої поставки товару. Якщо протягом цього строку підтвердження інформації було виправлене, споживач має право розірвати договір протягом чотирнадцяти днів із моменту одержання виправленого підтвердження.

Коли інше не передбачено договором, споживач не має права розірвати договір, укладений на відстані, якщо:

- 1) надання послуги або поставка товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулися до закінчення строку розірвання договору, про що споживачеві було повідомлено в підтвердженні інформації;
- 2) ціна товару або послуги залежить від котирування на фінансовому ринку, тобто перебуває поза контролем продавця;
- 3) договір стосується виготовлення або переробки товару на замовлення споживача, тобто якщо товар не може бути проданий іншим особам або може бути проданий лише з істотними фінансовими втратами для продавця (виконавця);
- 4) споживач відкрив аудіо– чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачаються запечатаними;
- 5) договір стосується доставки періодичних видань;
- 6) договір стосується лотерей чи інших азартних ігор.

Якщо інше не передбачено договором, укладеним на відстані, продавець повинен поставити споживачеві товар протягом прийняттого строку, проте не пізніше тридцяти днів із моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

У разі неможливості виконання договору через відсутність замовленого товару продавець повинен негайно повідомити про це споживача, проте не пізніше тридцяти днів із моменту одержання згоди споживача на укладення договору.

Продавець може використовувати стандартну умову в договорі про можливість заміни товару в разі його відсутності іншим товаром. Така умова вважатиметься справедливою, якщо:

- 1) інший товар відповідає меті використання замовленого товару;
- 2) має таку ж або кращу якість;
- 3) його ціна не перевищує ціни замовленого товару.

Про наявність такої умови в договорі споживач повинен бути повідомлений перед укладенням договору.

Продавець (виконавець) і споживач наділені іншими обов'язками.

Зокрема, у разі розірвання договору споживач повинен повідомити продавця (виконавця) про місце, де продукція може бути повернена. Будь-які витрати, пов'язані з поверненням продукції, покладаються на продавця (виконавця). Продавець (виконавець) повинен відшкодувати витрати споживача у зв'язку з поверненням продукції.

У разі розірвання договору обов'язок споживача зберігати в себе продукцію припиняється після шістдесяти днів після її одержання. Якщо продавець (виконавець) не вживає заходів для повернення її собі протягом

зазначеного періоду, така продукція переходить у власність споживача без виникнення зобов'язання з оплати її вартості.

Якщо споживачеві не було надано документ, який засвідчує факт здійснення правочину на відстані, такий правочин не є підставою виникнення зобов'язків для споживача.

У разі ненадання документа або підтвердження інформації споживач повідомляє продавця (виконавця) про недійсність договору. Продавець (виконавець) протягом тридцяти днів із моменту одержання такого повідомлення повинен повернути споживачеві одержані кошти та відшкодувати витрати, понесені споживачем у зв'язку з поверненням продукції.

Для здійснення права на розірвання договору споживач повинен зберегти одержану продукцію в незмінному стані.

Знищення, пошкодження або псування продукції, що сталося не з вини споживача, не позбавляє права споживача на розірвання договору.

Коли продавець (виконавець) або третя особа надала споживачеві кредит на суму коштів за договором, укладеним на відстані, такий кредит втрачає чинність у момент розірвання договору. Якщо протягом устанавлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію в разі розірвання договору, споживачеві сплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей.

За невиконання чи неналежне виконання умов договору на відстані суб'єкт господарювання несе відповідальність.

Зокрема, коли надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоечасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця) спричинило:

1) придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування завданих йому збитків;

2) неможливість використання придбаної продукції за призначенням, споживач має право вимагати надання в прийнятно короткий, проте не більше місяця, строк належної інформації. Якщо інформацію в обумовлений строк не буде надано, споживач має право розірвати договір і вимагати відшкодування збитків;

3) заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) вимоги, передбачені законом, а також вимагати відшкодування збитків, завданих природним об'єктам, що перебувають у його володінні на праві власності або на інших підставах, передбачених законом чи договором.

Також ст. 23 Закону України «Про захист прав споживачів» закріплено штрафні санкції щодо суб'єктів господарювання. Наприклад, за відсутність необхідної, доступної, достовірної та своєчасної інформації про продукцію – у розмірі тридцяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, проте не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а коли відповідно до зако-

ну суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; за виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, – у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, проте не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; за реалізацію продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні, однак у документах, згідно з якими її передано на реалізацію, відсутні реєстраційні номери сертифіката відповідності або свідоцтва про визнання відповідності, – у розмірі п'ятдесяти відсотків вартості одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, проте не менше десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; за виготовлення або реалізацію продукції, що не відповідає вимогам нормативних документів, нормативно-правових актів стосовно безпеки для життя, здоров'я та майна споживачів і навколишнього природного середовища, – у розмірі трьохсот відсотків вартості виготовленої або одержаної для реалізації партії товару, виконаної роботи, наданої послуги, проте не менше двадцяти п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян, а коли відповідно до закону суб'єкт господарської діяльності не веде обов'язковий облік доходів і витрат, – у розмірі п'ятдесяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян; за реалізацію товару, строк придатності якого минув, – у розмірі двохсот відсотків вартості залишку одержаної для реалізації партії товару, проте не менше п'яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

У цілому на законодавчому рівні нині недостатньо врегульована електронна торгівля та продаж у мережі Інтернет. Неоднозначне тлумачення існуючих норм потребує більш детального вивчення й конструктивних пропозицій щодо вдосконалення аналізованих правовідносин.

#### Література

1. Про захист прав споживачів : Закон України від 12 травня 1991 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1991. – № 30. – Ст. 379.
2. Цивільний кодекс України : Закон України від 16 березня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 40–44. – Ст. 356.
3. Салухіна Н.Г. Захист прав споживачів : [навчальний посібник] / Н.Г. Салухіна, О.М. Язвінська, О.І. Башкатова. – К. : МАУП, 2007. – 382 с.
4. Про безпечність та якість харчових продуктів : Закон України від 8 травня 1998 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 19. – Ст. 98.
5. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22 травня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 275.
6. Про електронний цифровий підпис : Закон України від 22 травня 2003 р. // Відомості Верховної Ради України. – 2003. – № 36. – Ст. 276.



**А н о т а ц і я**

**Яновицька Г. Б. Права споживача в разі укладення договору на відстані.** – Стаття.

У статті зосереджена увага на проблемі укладення споживачем договору на відстані. Укладення такого договору відбувається шляхом загальнодоступної публікації публічного договору (оферти) з боку продавця товару (послуг) і згоди на такі умови з боку покупця через вибір товару (послуг) та оплати. Автор виявляє ризики дистанційних договорів і представляє необхідні рекомендації щодо їх усунення.

*Ключові слова:* споживач, договір на відстані, товар, послуга.

**А н н о т а ц и я**

**Яновицька Г. Б. Права потребителя в случае заключения договора на расстоянии.** – Стаття.

В статье сосредоточено внимание на проблеме заключения потребителем договора на расстоянии. Заключение такого договора происходит путем общедоступной публикации публичного договора (оферты) со стороны продавца товара (услуг) и согласия на такие условия со стороны покупателя за выбор товара (услуг) и оплаты. Автор выявляет риски дистанционных договоров и представляет необходимые рекомендации по их устранению.

*Ключевые слова:* потребитель, договор на расстоянии, товар, услуга.

**S u m m a r y**

**Yanovytska H. B. Consumers' rights in the case of a contract at a distance.** – Article.

The article focuses on the problem of making by consumer a contract at a distance. Signing the contract is held via popular publication of a public contract (offer) by the seller of the goods (services) and consent to these conditions by the buyer through the choice of goods (services) and payment. The author reveals the risks of distance contracts and provides the necessary recommendations their elimination.

*Key words:* consumer, contract at a distance, goods, services.