

УДК 347.75:366

Ю. В. Камардіна
Д. В. Могукало

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ У ЕЛЕКТРОННИХ КОМЕРЦІЙНИХ ОПЕРАЦІЯХ: ПРАВОВІ ЗАСАДИ ТА МЕХАНІЗМИ ЗАСТОСУВАННЯ В УКРАЇНІ

Актуальність статті зумовлена тим, що в сучасних умовах споживачі стикаються з різними видами загроз при купівлі або отриманні послуг через Інтернет. У таких складних умовах держава має забезпечити права споживачів. Метою дослідження є визначення механізмів, які має запровадити або запровадила держава для захисту прав споживачів у сфері електронної комерції в Україні. У статті аналізується правове поле, що регулює захист прав споживачів у сфері електронної комерції, описуються та аналізуються механізми, що використовуються державою для захисту прав споживачів. Підкреслюючи, що дослідження механізмів захисту прав споживачів є дуже важливим для покращення якості життя та підвищення безпеки у сфері електронної комерції. Результати наукових досліджень підтверджують, що державі потрібні законодавчі норми щодо надання послуг та впровадження дистанційної роботи у сфері електронної комерції, а саме: , необхідно встановити право відмови від підписання споживачем електронного договору та відшкодувати витрати, пов'язані зі споживанням неякісних товарів чи послуг, отриманих через онлайн-покупки; законодавчі норми з питань повернення товарів, які не забезпечують якість, правильний опис товарів і послуг, представлених на сайті продавця, тощо. Наукові дослідження мають практичне значення для правоохоронних органів, оскільки дозволяють краще зрозуміти заходи, які необхідно вжити щодо забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції.

***Ключові слова:** електронна комерція, захист прав споживачів, Інтернет-магазин, Інтернет-торгівля, суб'єкт господарювання.*

DOI 10.34079/2226-3047-2023-14-27-62-70

Постановка проблеми. Стрімкий розвиток та інноваційність інформаційного суспільства призвели до появи на новому рівні інформаційно-комунікаційних технологій, які допомагають вирішувати складні економічні завдання як індивідуальних, так і корпоративних структур індивідуального та національного масштабу. Водночас значна частина економіки та бізнесу стає електронною та рухається до глобального Інтернет-середовища.

Тому електронна комерція є основним предметом нових технологій. Вона активно впроваджує будь-які нововведення, здатні зробити відносини продавця і покупця більш успішними. Електронна комерція наразі є найпопулярнішою формою комерційної діяльності не лише в Україні, а й у світі. Обсяги купівлі-продажу товарів та послуг через Інтернет постійно зростають, а питання захисту прав споживачів набуває все більшого значення. Чіткого правового регулювання діяльності організацій, що надають послуги через Інтернет, не існує, а це означає, що ці організації знаходяться поза юрисдикцією Закону «Про захист прав споживачів». Метою дослідження є визначення механізмів, які держава повинна реалізувати або вже реалізувала для захисту прав споживачів у сфері електронної комерції в Україні. Завданнями

дослідження є аналіз правового поля, що регулює захист прав споживачів у сфері електронної комерції, опис механізмів, які вживаються державою для захисту прав споживачів, аналіз ефективності застосування цих механізмів.

На сучасному етапі розвитку економічних відносин діяльність інформаційних мереж визначає правову та економічну основу суспільного життя – необхідні збалансовані законодавчі заходи для сприяння розвитку приватного підприємництва в цьому секторі. Подальший розвиток телекомунікаційних технологій та розширення електронної комерції в таких країнах, як Україна, питання управління цим сектором стає надзвичайно актуальним, оскільки наша країна характеризується тим, що немає достатньо сприятливих умов для розвитку електронної комерції, як це передбачено законодавством.

Аналіз останніх джерел та публікацій. Питання захисту прав споживачів при здійсненні електронної комерції акцентується в багатьох наукових працях.

Андронік О. та Воронін А. (2021), зазначають що «Причиною недостатньої безпеки споживачів є неефективна реалізація права на інформаційну приватність, тобто захист персональних даних під час здійснення онлайн-покупок. Варто зауважити, що серйозною проблемою, яка асоціюється з електронною комерцією в Україні, є неякісний сервіс в українських Інтернет -магазинах» (Андронік, Воронін, 2021, с. 125).

«... інтернет-торгівлі, за якої споживач не може побачити або перевірити якість товару, його право на інформацію є життєво важливим. Тому електронні торговці повинні надавати чітку інформацію, щоб клієнти могли приймати обґрунтовані рішення щодо своїх покупок» такі висновки зробила М. Бондарчук (Бондарчук, 2022, с. 18).

Баранов О. відносить до суспільних відносин у сфері електронної комерції, які потребують спеціального правового регулювання, наприклад, пов'язані з передачею товарів або результатів надання послуг з використанням Інтернету та інших інформаційно-комунікаційних технологій. При цьому мова йде тільки про товари, які можуть передаватись по мережах передачі даних, тобто продукти професійно-інформаційного характеру: текстові файли (книги, статті тощо), програмні продукти для пристроїв, комп'ютерні файли, аудіофайли, файли (пісні), класична та поп-музика тощо), відеофайли (відео, фільми, кліпи, зображення, фотографії) тощо (Баранов, 2012, с. 51).

Таким чином, важливість порушеної теми полягає в необхідності забезпечення захисту прав споживачів у сфері електронної комерції, адже в період дії воєнного стану в нашій країні почастішали випадки шахрайства, мережових островів тощо.

Мета наукової статті – теоретико-правовий аналіз проблемних аспектів законодавчого регулювання та механізму застосування в Україні захисту прав споживачів у електронних комерційних операціях.

Виклад основного матеріалу. Одним із способів впровадження та підтримки процесу інформатизації в економічному середовищі є електронна комерція, яка дозволяє максимально ефективно здійснювати бізнес-операції, швидко реагувати на зміни на ринку товарів та послуг, розширювати сферу впливу бізнес-організацій та посилювати їхні конкурентні переваги.

Суб'єктами електронної комерції є об'єкти (споживачі) та суб'єкти електронної комерції, постачальники посередницьких послуг в інформаційному просторі, органи державної влади та органи місцевого самоврядування, що виконують функції держави або місцевого самоврядування (Закон України № 675-VIII, 2015).

Основними інструментами електронної комерції є спеціалізовані магазини та веб-сайти в Інтернеті, де люди продають, купують, обмінюються, інвестують, позичають, торгують, бронюють квитки та готелі, грають на біржі та в казино,

розміщують рекламу та відкривають рахунки. Торгівля з використанням електронних засобів зав'язку тепер називається «електронною комерцією» і, як правило, означає використання комп'ютерних мереж для полегшення транзакцій, пов'язаних з виробництвом, розподілом, продажем і маркетингом товарів і послуг (Брижко, Швець, Новицький, Цимбалюк, 2008, с. 28).

Мотивація для українців купувати онлайн залишається: економія часу, більш різноманітні категорії, нижчі ціни, ніж у звичайних магазинах. Але, окрім позитивних моментів, споживачі також стикаються з труднощами через порушення прав споживачів суб'єктами комерційної діяльності при продажу товарів на замовлення, дистанційно, у тому числі випадки неотримання товару через Шахрайство або повернення товару продавцю під час доставки, у разі виявлення дефектів. Відносини у сфері електронної комерції регулюються: Господарським кодексом України (Господарський Кодекс України, 2003), Цивільним кодексом України (Цивільний Кодекс України, 2003), Законом України «Про інформацію» (Закон України № 2657-ХІІ, 1992), Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг» (Закон України № 851-ІV, 2003), Законом України «Про електронну комерцію» (Закон України № 675-VIII, 2015), Законом України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» (Закон України № 2155-VIII, 2017), проте чинний механізм, передбачений чинними законодавчими положеннями, не завжди забезпечує 100% захист споживачів у сфері електронної комерції, а також створює можливості для представників. Недобросовісні підприємства уникають усякої відповідальності.

Згідно зі статистичними даними щодо використання інформаційно-комунікаційних технологій у компаніях, слід зазначити, що кількість компаній зросла порівняно з 2018-2021 роками (рис. 1) (Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах: електронна торгівля за 2021 рік).

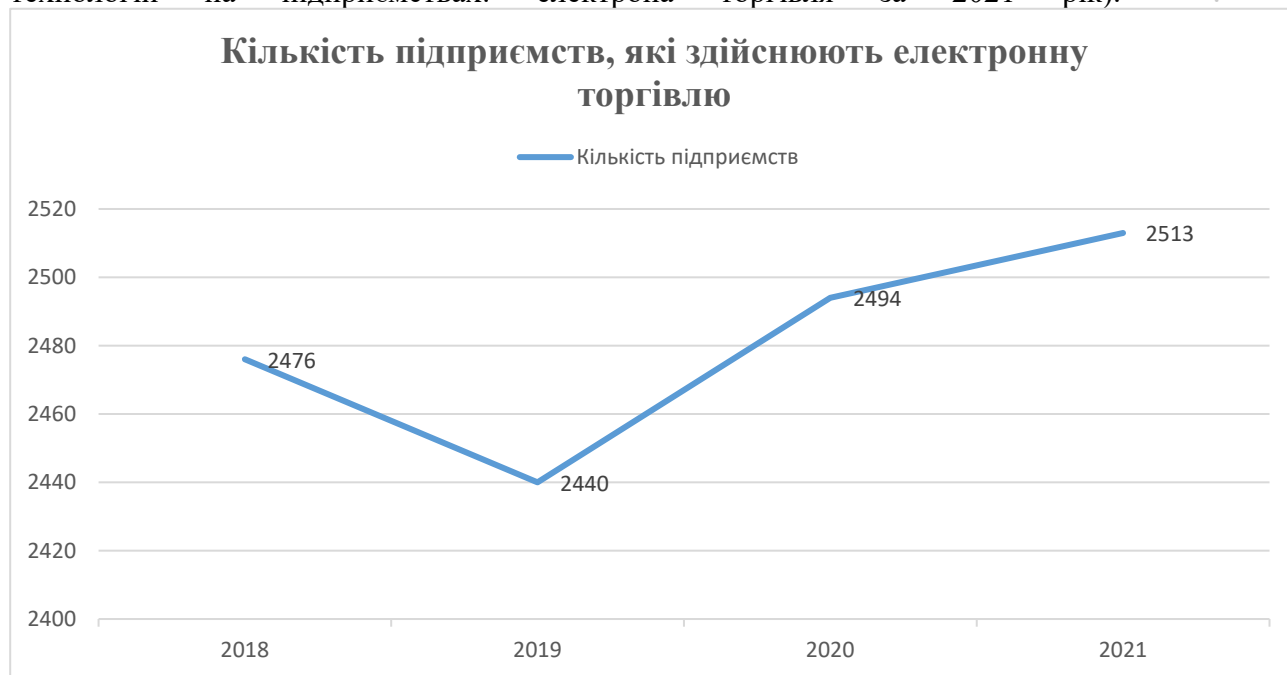


Рис.1. Кількість підприємств що здійснюють електронну торгівлю за 2018-2021 р.р.

Звертаємо увагу, що у 2022 році частка електронної комерції в роздрібній торгівлі України зросла з 9% до 11-12%, що свідчить про необхідність створення дієвого нормативно-правового механізму контролю для ефективного забезпечення прав

споживачів у сфері електронна комерція. Як наслідок, сектор електронної комерції в Україні не відповідає стандартам Європейського Союзу або найефективнішим світовим моделям. Від цього страждають насамперед споживачі.

Однією з основних проблем у сфері інтернет-торгівлі є те, що деякі інтернет-магазини порушують вимоги Закону України «Про захист прав споживачів» (Закон України №1023-ХІІ, 1991) та вимоги Закону «Про електронну комерцію». Українське законодавство не вимагає від онлайн-продавців надання реальних реквізитів, таких як: назва юридичної особи, виписка з Єдиного реєстру підприємств та організацій, юридична адреса та реальна структура бізнесу. Це дозволяє безкарно публікувати вигадані дані. Їх справжність не перевіряється Держпродспоживслужбою чи іншими спеціалізованими державними органами. Встановлення правового статусу продавців та їх можливості здійснювати комерційні операції в Інтернеті є першим кроком у запобіганні можливим ризикам. Чи має продавець право продавати онлайн, можна перевірити в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань.

Однією з найбільших проблем електронної комерції є схеми шахрайства, за яких споживачі оплачують наперед за товари чи послуги, яких не існує. На жаль, покупці часто потрапляють в руки фальшивих продавців, які створюють фальшиві веб-сайти, щоб обдурити споживачів і вкрати їхні гроші.

Організатори фішингових афер часто розміщують на своїх сайтах номери телефонів-одноденок. Отримавши від споживача оплату за неіснуючий товар, шахрай викидає SIM-карту і зникає. За загальним правилом, слід остерігатися пропозицій передоплати в повному обсязі перед безпосередньою поставкою товару, інакше споживач ризикує не отримати гроші та не отримати товар.

Однак через високі поштові та банківські комісії при пересиланні грошей поштою після отримання товару багато покупців вважають за краще платити заздалегідь, що ризиковано при оплаті в інтернет-магазині.

Проте згідно статті 3 Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг» чітко визначено, що «господарські організації здійснюють розрахунки у готівковій та/або безготівковій формі», готівковій формі (з використанням електронних платіжних засобів, чеків, жетонів тощо) при продажу товарів (наданні послуг) та отриманні готівки за розрахунками у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг. **Обов'язкові платіжні операції:** проведення розрахункових операцій на повну суму закупівлі (надання послуг) за зареєстрованим способом, опечатаним у встановленому порядку та переведеним у режим операційної фінансової звітності особи, яка здійснює облік платіжної діяльності, або через програмного забезпечення обліку розрахунків, зафіксованого податковим сервером контролюючого органу шляхом складання письмового розрахункового документа та/або рівноцінного електронного документа. Надати відповідь для підтвердження проведення розрахункових операцій або використання облікових книг у випадках, передбачених цим Законом. встановленому порядку (Закон України № 265/95-ВР, 1995).

Ознайомившись із судовою практикою з цього питання, ми можемо підтвердити, що широко використовувані системи Liqpay або WayForPay є платіжними сервісами, призначеними для спрощення розрахунків між фізичними, юридичними особами та власниками бізнесу в Інтернеті за допомогою платіжних карток і за своїм змістом є системами які надають закупівельні послуги в дистанційному режимі, тому оплата банківськими картками здійснюється без використання готівки за наявності відповідних розрахункових документів.

Отже, можна відзначити, що закон частково забезпечує захист прав споживачів у сфері електронної комерції.

Існують також певні недоліки, які обмежують використання та розвиток електронної комерції: використання Інтернету ще не досягло свого максимального рівня, оскільки люди не знають, як користуватися комп'ютерами, через брак довіри до фінансів «деяких потенційних клієнтів». в цій області, мережа; складна система збуту продукції з коротким терміном придатності; деяких не влаштовують умови доставки, можуть виникнути проблеми під час поверненні товару (Товкун, Перепелиця, 2022, с. 180).

Вибір Україною шляху євроінтеграції поставив питання щодо європейського досвіду оподаткування електронної комерції, де основним елементом системи регулювання ринку є податок на додану вартість (ПДВ). Країни-члени ЄС керуються принципом справедливого перерозподілу доходів до своїх національних бюджетів, а тому ПДВ є податком на споживання, і стягувати його слід з доданої вартості та споживання. З 1 липня 2021 року в країнах ЄС починають застосовуватися правила сплати ПДВ у сфері електронної комерції, в рамках програми зі зниження витрат, пов'язаних з шахрайством у процесі оплати. Це автоматизує процес спрощення механізму сплати ПДВ від реєстрації до розрахунку податку та звітності. В Україні основним нормативно-правовим документом, що регулює відносини зі сплати податків і зборів, є Податковий кодекс, але в ньому відсутній механізм справляння податків у секторі електронної комерції. Причина в тому, що на досліджуваній території немає чіткої послідовності обліку та оподаткування суб'єктів.

Безумовно, уряд прагне знайти способи контролювати торгові операції в Інтернеті, які з кожним роком зростають. Водночас, можна припустити, що кількість легальних торговельних майданчиків може зменшитися, оскільки будуть запроваджені вимоги до інтернет-магазинів, а спрощена система оподаткування може бути скасована (Литвінець, 2011).

Правоохоронна система практично неспроможна захистити права споживачів у кримінальному провадженні. Важливою правовою можливістю для українських споживачів, які постраждали від шахрайських дій фальшивих онлайн-торговців, є повідомлення про злочин до кіберполіції. Цьому департаменту Нацполіції доручено розслідувати такі випадки. Проте поліція часто ігнорує ці кримінальні справи через відносно низьку кількість випадків шахрайства. Позови споживачів також здебільшого безрезультатні. Розгляд основних справ може тривати роками.

На жаль, сьогодні в цьому секторі ринку в різних інтернет-магазинах продовжують продавати продукцію невідомого походження без доказів безпечності та з невідомими якісними характеристиками. Це пов'язано з тим, що продукція без знаку відповідності заборонена до продажу, оскільки є потенційно небезпечною. Тому для ефективного стимулювання розвитку національного ринку електронної комерції можуть бути такі напрямки, як: державна підтримка розвитку електронної комерції для зменшення перешкод при здійсненні транзакцій, електронний переклад, гармонізація нормативно-правових стандартів при виході на ринок. Розвиток інфраструктури ринку електронної комерції; поширення інформації та збір інформації організаціями про потенціал онлайн-торгівлі та переваги підприємництва в її реалізації; не допускає жодних форм дискримінації, надаючи всім учасникам рівні права на захист у суді.

Висновки. У світлі вищевикладеного можна зробити наступні висновки. В епоху інформаційного суспільства електронна комерція посідає важливе місце в структурі нових економічних та правових відносин. На професійному політико-правовому рівні активно розробляються заходи, спрямовані на розвиток електронної

комерції, яка стала потужним важелем економічного зростання та необхідним підґрунтям для виведення національної економіки на якісно новий етап розвитку.

Національні правові стандарти електронної комерції не повинні суперечити міжнародному праву. Таким чином, Модельний закон стане основою національного законодавства про Інтернет-торгівлю. Українське законодавство все ще має низку норм, спрямованих на пряме регулювання електронної комерції. Незважаючи на нижчі рівні регулювання та вищі рівні підприємницької свободи, технологічно нейтральний режим регулювання все ще є позитивним. Проте відсутність спеціального правового регулювання також негативно впливає на цей вид діяльності.

Зміцнення основ внутрішнього регулювання електронної комерції в українському законодавстві та подальший розвиток правового регулювання країни в спеціальних законах є питанням, яке потребує вирішення.

Тому суб'єкти, які займаються такою діяльністю, повинні реєструватися та сплачувати податки як фізичні особи-підприємці або юридичні особи. Таким чином, для вдосконалення механізму оподаткування електронної комерції необхідно внести зміни до податкового законодавства України та запровадити механізм реєстрації осіб, які фактично надають послуги у цій сфері. Забезпечити дотримання правил податкової справедливості та запровадити ефективний механізм санкцій за незаконну підприємницьку діяльність у сфері електронної комерції.

Як наслідок, українське законодавство про електронну комерцію розвивається та вдосконалюється. Електронна комерція в основному регулюється загальним законодавством, таким як Цивільний кодекс та Закон України «Про захист прав споживачів». Однак не існує чіткого та прозорого механізму захисту прав споживачів. Тому існує потреба в розробці спеціального закону «Про інтернет торгівлю», який би регулював питання, пов'язані з електронною комерцією, та запроваджував прозорі механізми захисту прав споживачів. Питання регулювання надання послуг та виконання дистанційної роботи потребують значного вдосконалення як з економічної, так і з законодавчої точки зору. Право споживача на розірвання укладеного електронного договору та відшкодування витрат, пов'язаних зі споживанням неякісних товарів чи послуг, отриманих шляхом покупок в Інтернеті, не встановлено. Проблема повернення товару, який не гарантує якість, правильний опис товару, послуг, представлених на сайті продавця, досі не вирішено.

Бібліографічний список:

- Андронік, О. Л. та Воронін, А. В., 2021. Можливості та загрози електронної комерції в Україні. *Економіка і організація управління*, 4 (44), с. 118-130.
- Баранов, О.А., 2012. Правові проблеми електронної торгівлі (комерції). *Інформація і право*, 2(5), с. 48–56.
- Бондарчук, М. Є., 2022. Особливості захисту прав споживачів в інтернет-торгівлі. *Підприємництво і торгівля*, 33, с. 16-23.
- Брижко, В., Швець, М., Новицький, А. та Цимбалюк, В., 2008. *Електронна комерція: правові засади та заходи удосконалення*. Київ: НДЦПІ АПрН України.
- Господарський Кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV. *Верховна Рада України* [онлайн] Доступно: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15#Text>>
- Державна служба статистики, б.д. Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах: електронна торгівля за 2021 рік. Доступно: <<https://www.ukrstat.gov.ua>> (дата звернення: 23.02.2024)
- Закон України Про електронні документи та електронний документообіг № 851-IV від 22.05.2003. *Верховна Рада України* [онлайн] Доступно:

- <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>>
Закон України Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги № 2155-VIII від 05.10.2017. *Верховна Рада України* [онлайн] Доступно: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>>
Закон України Про електронну комерцію № 675-VIII від 03.09.2015. *Верховна Рада України* [онлайн] Доступно: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>>
Закон України Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг № 265/95-ВР від 06.07.1995. *Верховна Рада України* [онлайн] Доступно: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265/95-вр#Text>>
Закон України Про захист прав споживачів №1023-XII від 12.05.1991. *Верховна Рада України* [онлайн] Доступно: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>>
Закон України Про інформацію № 2657-XII від 02.10.1992. *Верховна Рада України* [онлайн] Доступно: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>>
Литвінець, Л., 2011. Інтернет-торгівля: сьогодення і майбутнє правового регулювання. *Liga zakon* [онлайн] Доступно: <https://jurliga.ligazakon.net/analytics/51197_internet-torgvlya-sogodennya--maybutn-pravovogo-regulyuvannya> (дата звернення: 24.02.2024)
Товкун, Л. та Перепелиця, М., 2022. Правове регулювання електронної комерції та особливості її оподаткування в Україні та світі [електронне фахове наукове видання]. *Юридичний науковий електронний журнал* [онлайн], 3. Доступно: <http://lsey.org.ua/3_2022/40.pdf>
Цивільний Кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. *Верховна Рада України* [онлайн] Доступно: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>>

References

- Andronik, O. L. and Voronin, A. V., 2021. *Mozhlyvosti ta zahrozy elektronnoi komertsii v Ukraini* [Possibilities and threats of electronic commerce in Ukraine]. *Ekonomika i orhanizatsiia upravlinnia*, 4 (44), s. 118-130. (in Ukrainian).
- Baranov, O.A., 2012. *Pravovi problemy elektronnoi torhivli (komertsii)* [Legal problems of electronic commerce (commerce)]. *Informatsiia i pravo*, 2(5), s. 48–56. (in Ukrainian).
- Bondarchuk, M. Ye., 2022. *Osoblyvosti zakhystu prav spozhyvachiv v internet-torhivli* [Peculiarities of protecting the rights of partners in online commerce]. *Pidpriemnytstvo i torhivlia*, 33, s. 16-23. (in Ukrainian).
- Bryzhko V., Shvets M., Novytskyū A. and Tsybaliuk V., 2008. *Elektronna komertsii: pravovi zasady ta zakhody udoskonalennia* [Electronic commerce: legal ambushes and improvements]. Kyiv: NDTsPI APrN Ukraïny, 149 s. (in Ukrainian).
- Derzhavna sluzhba statystyky, n.d. *Vykorystannia informatsiino-komunikatsiinykh tekhnolohii na pidpriemstvakh: elektrona torhivlia za 2021 rik* [Development of information and communication technologies in enterprises: electronic commerce for 2021]. [online] Available at: <<https://www.ukrstat.gov.ua>>
- Hospodarskyū Kodeks Ukraïny vid 16.01.2003 № 436-IV [Gospodarsky Code of Ukraine dated January 16, 2003 No. 436-IV]. *Verkhovna Rada Ukrainy* [online] Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/436-15>> (in Ukrainian)
- Lytvynets L., 2011. *Internet-torhivlia: sohodennia i maibutnie pravovoho rehuliuвання* [Internet commerce: current and future legal regulation]. Available at: <https://jurliga.ligazakon.net/analytics/51197_internet-torgvlya-sogodennya--maybutn-pravovogo-regulyuvannya> (data zvernennia: 24.02.2024) (in Ukrainian)
- Tovkun, L. and Perepelytsia, M., 2022. *Pravove rehuliuвання elektronnoi komertsii ta osoblyvosti yii opodatкування v Ukraini ta sviti* [elektronne fakhove naukove

- vydannya) [Legal regulation of electronic commerce and features of its submission in Ukraine and the world]. *Yurydychnyi naukovyi elektronnyi zhurnal*, 3. Available at: <http://lsej.org.ua/3_2022/40.pdf> (in Ukrainian)
- Tsyvilnyy Kodeks Ukraïny vid 16.01.2003 № 435-IV [Civil Code of Ukraine dated January 16, 2003 No. 435-IV]. *Verkhovna Rada Ukrainy* [onlain] Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15>> (in Ukrainian)
- Zakon Ukrainy Pro elektronni dokumenty ta elektronny dokumntoobih № 851-IV vid 22.05.2003 Law of Ukraine On electronic documents and electronic document management No. 851-IV dated May 22, 2003]. *Verkhovna Rada Ukrainy* [onlain] Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>> (in Ukrainian)
- Zakon Ukrainy Pro elektronnu identyfikatsiiu ta elektronni dovirchi posluhy № 2155-VIII vid 05.10.2017 [Law of Ukraine About electronic identification and electronic trust services No. 2155-VIII dated 05/10/2017]. *Verkhovna Rada Ukrainy* [onlain] Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19>> (in Ukrainian)
- Zakon Ukrainy Pro elektronnu komertsiiu № 675-VIII vid 03.09.2015 [Law of Ukraine About electronic commerce No. 675-VIII dated 09/03/2015]. *Verkhovna Rada Ukrainy* [onlain] Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19>> (in Ukrainian)
- Zakon Ukrainy Pro informatsiiu № 2657-XII vid 02.10.1992. [Law of Ukraine " About information" dated 02.10.1992 № 2657-XII]. *Verkhovna Rada Ukrainy* [onlain] Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>> (in Ukrainian)
- Zakon Ukrainy Pro zakhyst prav spozhyvachiv №1023-KhII vid 12.05.1991 [Law of Ukraine About the protection of the rights of cohabitants No. 1023-XII dated 05/12/1991]. *Verkhovna Rada Ukrainy* [onlain] Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>> (in Ukrainian)
- Zakon Ukrainy Pro zastosuvannia reiestratoriv rozrakhunkovykh operatsii u sferi torhivli, hromadskoho kharchuvannia ta posluh № 265/95-VR vid 06.07.1995 [Law of Ukraine About the establishment of registries of commercial transactions in the sphere of trade, public catering and service No. 265/95-BP dated 07/06/1995]. *Verkhovna Rada Ukrainy* [onlain] Available at: <<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265/95-vr#Text>> (in Ukrainian)

Стаття надійшла до редакції 20.04.2024 р.

Kamardina Y.V.
Mohukalo D.V.

PROTECTION OF CONSUMER RIGHTS IN ELECTRONIC COMMERCIAL TRANSACTIONS: LEGAL PRINCIPLES AND MECHANISMS OF APPLICATION IN UKRAINE

The relevance of the article is due to the fact that in modern conditions, consumers face various types of threats when buying or receiving services via the Internet. In such difficult conditions, the state must ensure the rights of consumers. The purpose of the study is to determine the mechanisms that the state should implement or has implemented to protect consumer rights in the field of electronic commerce in Ukraine. The article analyzes the legal field regulating the protection of consumer rights in the field of electronic commerce, describes and analyzes the mechanisms used by the state to protect consumer rights. Emphasizing that the study of consumer protection mechanisms is very important for improving the quality of life and increasing security in the field of e-commerce. The results of

scientific research confirm that the state needs legislative norms regarding the provision of services and the introduction of remote work in the field of electronic commerce, namely: , it is necessary to establish the right to refuse the signing of an electronic contract by the consumer and to reimburse the costs associated with the consumption of low-quality goods or services received through online shopping; legal regulations on returning goods that do not ensure quality, correct description of goods and services presented on the seller's website, etc. Scientific research is of practical importance to law enforcement agencies, as it allows a better understanding of the measures that must be taken to ensure the protection of consumer rights in the field of electronic commerce.

Keywords: *e-commerce, protection of consumer rights, Internet store, Internet trade, business entity.*