

УДК 347.454

Ю.Ю. РЯБЧЕНКО, Харківський національний університет внутрішніх справ

СУДОВИЙ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ПРИ ПРИДБАННІ ПРОДУКЦІЇ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ (ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ)

Ключові слова: захист прав споживачів, Інтернет, доказування, електронний документ, суд, предмет доказування, договір, продукція

На сьогоднішній день торгівля з використанням Інтернет є досить поширеною. За даними аналітиків пошукової системи Рамблер (rambler.ru), у 2004 році місячний обсяг російської аудиторії Рунету був на рівні 10-11 мільйонів чоловік. Згідно прогнозу Міністерства економіки та розвитку Російської Федерації повна кількість користувачів Інтернет у Росії на 2010 рік перевищить 50-мільйонну відмітку [1].

Стосовно України, то на підставі проведених автором опитувань, можна стверджувати, що близько 15-20 % українців мають досвід користування Інтернет-магазином. Інтернет-магазин має суттєві переваги стосовно укладання договорів порівняно із традиційними магазинами. Ті хто хоча б один раз успішно скористався таким способом придбання товару, стають постійними покупцями цього Інтернет-магазину [2, 3]. Більш детально ці переваги ми розглянемо нижче.

Інтернет-магазин – це інтерактивний веб-сайт, що рекламує товар або послугу; приймає замовлення щодо придбання; пропонує користувачеві вибір варіанту розрахунку; виписує рахунок щодо оплати, що є одночасно підтвердженням замовлення. При цьому адміністратор магазину зобов'язаний: організувати доставку товару; проконтролювати розрахунки з покупцем [4]. Такий спосіб укладання договору купівлі-продажу має значні переваги порівняно із загальним порядком, коли необхідно ходити по магазинах.

Ці переваги полягають у наданні максимального об'єму інформації через Інтернет; проведенні за допомогою мінімальних зусиль порівняльного аналізу характеристик товару та цін, що пропонуються у різних Інтернет-магазинах; отриманні до- та післяпродажного обслуговування; оплати товару без відвідування традиційного магазину, а для цифрових продуктів – отримання придбаного товару безпосередньо через Інтернет [5].

Хоча певна частина українських споживачів користується таким способом купівлі або замовлення продукції, ще більша частина не використовує такий спосіб при укладанні договору купівлі-продажу. Причини цього різноманітні – від отримання задоволення від самого процесу придбання комп'ютера – “шопінга” [6] до таких, як погана робота служби доставляння замовленої продукції [2].

Не останнє місце також посідає така причина, як недовіра до Інтернет-магазину, побоювання, що замовлений та оплачений товар не буде вислано, або прийде не той товар, що замовлявся, або у разі виникнення якихось проблем їх не можна буде вирішити через даний Інтернет-магазин [2] (наприклад, при відсутності інформації щодо підприємств, що здійснюють гарантійне обслуговування), одним словом – невпевненість у безпеці Інтернет-магазину [3]. На жаль, така причина має підстави. Практика свідчить, що випадки, описані вище, дійсно існують. Причому, доволі часто буває складно розшукати продавця, який не вказує на своєму сайті ані адреси, ані телефону [7]. На сайті може бути також невірно вказана інформація про товар, внаслідок чого споживач може придбати не ту продукцію, яка йому потрібна. Втім, якщо продавець й вдалося розшукати, то складно буде довести наявність правовідносин із ним, що буде показано нижче. Таким чином, є велика імовірність порушень прав споживачів при укладенні ними таких угод. Дана стаття присвячена розробленню пропозицій та змін до законодавства з метою усунення зазначеного негативного становища.

Незважаючи на викладене, проблеми про-

цедури розгляду загальними судами справ, що виникають з порушень прав споживачів за договорами, укладеними через Інтернет, не отримали належної уваги у вітчизняній науковій літературі. Суміжною проблематикою ґрунтовно займалися такі науковці, як С.В. Петровський, І.М. Рассолов, Д.В. Головеров. Але їх праці присвячені правовому регулюванню у сфері Інтернету, і в них не розглядаються процесуальні проблеми, що виникають у сфері судового захисту прав, що створюються, змінюються, припиняються внаслідок укладених через Інтернет угод. Крім того, роботи зазначених авторів написані на основі законодавства та практики його застосування Російської Федерації. Проблемам захисту прав споживачів приділено роботи Г.А. Осетинської, Л.М. Іваненко, О.П. Письменної, С.А. Косінова, О.В. Зверєвої. Втім, дані роботи торкаються, переважно, матеріально-правових проблем захисту прав споживачів.

Як споживачеві захистити свої права у судовому порядку, та чи це взагалі можливо, враховуючи сьогоденний стан цивільного процесуального законодавства?

Розглянемо дане питання з точки зору предмета доказування. Для зручності розглянемо спочатку предмет доказування по справах, що виникають з договорів купівлі-продажу, укладених традиційним шляхом, а потім розглянемо особливості, зумовлені придбанням продукції по Інтернету.

Згідно ч.1 ст.179 Цивільного процесуального кодексу України від 18.03.2004 року (далі – ЦПК України) [8], предметом доказування по справі під час судового розгляду є факти, які обґрунтовують заявлені вимоги чи заперечення або мають інше значення для вирішення справи і підлягають встановленню при ухваленні судового рішення.

Предмет доказування у справі визначається судом та особами, які беруть участь у справі на підставі норми матеріального права, яка підлягає застосуванню [9, с.94].

Керуючись Законом України “Про захист прав споживачів” від 12.05.1991 року (далі –

Закон) [10], Постанови Пленуму Верховного суду України “Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів” № 5 від 12.04.1996 р. (далі – Постанова) [11], можна окреслити коло фактів, які підлягають доказуванню по будь-якій справі про захист прав споживачів (крім деліктних позовів). Це: 1) чи мало місце придбання чи замовлення продукції у відповідача, чи був намір такого придбання чи замовлення, чи мало місце використання товару, чи є позивач фізичною особою; 2) вищевказані дії вчинювались для особистих потреб чи з іншою метою; 3) чи є відповідач суб’єктом господарювання (п.п.3, 4, 18, 22 ст.1 Закону, абз.3 п.1 Постанови); 4) чи був договір укладений поза торговельним чи офісним приміщенням або на відстані чи в звичайному порядку (ст.ст.12, 13 Закону).

Згідно ч.3 ст.10 ЦПК України, кожна сторона повинна довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог та заперечень. Згідно ч.3 ст.212 ЦПК України, суд оцінює, зокрема, достатність доказів у їх сукупності. Згідно ч.4 ст.60 ЦПК України, доказування не може ґрунтуватись на припущеннях. Вимога позивача повинна спиратись на певні обставини, якими він обґрунтовує свій позов [9, с.115]. Таким чином, усі вищезазначені обставини повинен доводити споживач. Він повинен їх доводити за допомогою передбачених законом засобів доказування: пояснень сторін, третіх осіб, їх представників, допитаних як свідків, показань свідків, письмових та речових доказів, висновку експерта (ч.2 ст.57 ЦПК України). Досліджуючи питання, якими засобами доказування найдоцільніше встановлювати ці факти, доходимо висновку, що такими засобами доказування є, як правило, письмові докази. Дійсно, факт придбання чи замовлення продукції найчастіше підтверджується письмовим договором, наявність у відповідача статусу суб’єкта господарювання, характер його статутної діяльності, завдання діяльності відповідача підтверджується установчими документами і, в певних випадках,

відповідними ліцензіями. Факт, що позивач є фізичною особою, може підтверджуватись договором та паспортом. Порядок укладення договору підтверджується, зокрема, наявністю певних умов у договорі.

Розглянувши факти, що підлягають встановленню у будь-якому випадку у справах про захист прав споживачів, можна тепер перейти до розгляду предмету доказування у справах про захист прав споживачів, що виникають із порушень права споживача на інформацію про продукцію.

Які ж проблеми можуть виникати у споживача внаслідок надання недоступної, недостовірної несвоєчасної інформації про продукцію та про виробника (виконавця, продавця)? По-перше, це придбання продукції, яка не має потрібних йому споживчих властивостей. По-друге – це неможливість використання придбаної продукції за призначенням. По-третє – заподіяння шкоди життю, здоров'ю або майну споживача. У всіх цих трьох випадках з метою захисту свого права на інформацію про продукцію споживач має право на звернення із позовом до продавця (виробника, виконавця). Зазначені позови можна умовно поділити на дві групи: 1) позови, що мають своїм предметом відшкодування збитків; 2) позови, що мають своїм предметом відшкодування шкоди, завданої життю, здоров'ю або майну споживача.

Юридичні факти предмета доказування позовів першої групи викладені у п.п.1, 2 ч.7 ст.15 Закону:

1) факт надання неповної, недостовірної, несвоєчасної або недоступної, інформації. Доказовими фактами можуть бути відповідно факт відсутності пояснень продавця; факт розходження властивостей товару із інформацією про них, або факт надання інформації іноземною мовою;

2) придбання продукції, яка не має потрібних споживачеві властивостей або неможливість використання придбаної продукції за призначенням. Доказовими фактами у даному випадку є: по-перше, певні властивості певного товару (встановлюються висновком

експерта) (п.133 Науково-методичних рекомендацій з питань підготовки матеріалів та призначення судових експертиз) [13], по-друге – мета придбання товару (встановлюється з пояснень позивача, показань свідків), неспівпадіння властивостей товару та мети його використання;

3) причинний зв'язок між першим і другим фактами. Причина завжди передує результату, а останній – це тільки та зміна в зовнішньому світі, яка породжується дією причин; причина з необхідністю породжує свій наслідок [14, с.753]. Тому для встановлення причинного зв'язку за даним позовом необхідні наступні доказові факти: 1) надання (ненадання) інформації передує придбання товару; 2) характер наданої інформації такий, що повинен спричинити придбання споживачем товару з даними властивостями з певною метою використання.

Юридичні факти предмету доказування позовів другої групи викладені у п.3 ч.7 ст.15 Закону:

1) факт надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації. Доказові факти у цьому випадку такі ж самі, як і у попередньому позові;

2) заподіяння шкоди, завданої життю, здоров'ю чи майну споживача. Доказовими фактами наявності у споживача зазначеної шкоди можуть бути дані, встановлені за допомогою експертиз [13];

3) причинно-наслідковий зв'язок між такими фактами. Доказовими фактами є: а) факт, що надання (ненадання) інформації передувало заподіянню шкоди; б) факт, що неволодіння споживачем необхідною інформацією повинно було зумовити настання саме таких наслідків.

Тягар доказування зазначених обставин покладається в силу ч.3 ст.10 ЦПК України на споживача.

Під час укладення договору купівлі-продажу на відстані предмет доказування буде мати наступні особливості:

1) у певних випадках до нього може входити факт надання споживачеві інформації,

передбаченої ч.2 ст.13 Закону: порядок прийняття претензії, порядок розірвання договору тощо;

2) особливі доказові факти. Наприклад, виходячи з наявності файлу з інформацією, передбаченою ч.2 ст.13 Закону у комп'ютері споживача, або з роздрукування телефонних розмов споживача можна зробити висновок про надання чи ненадання інформації споживачу;

3) у випадках подання позову про розірвання договору купівлі-продажу, укладеного на відстані додатковим предметом доказування будуть факти: відповідності підтвердження інформації вимогам ч.3 ст.13 Закону, строк, протягом якого споживач має право розірвати договір, спливання цього строку, факт виправлення підтвердження інформації.

Слід відзначити, що у позовах, проаналізованих вище, предметом позову не може бути розірвання договору, оскільки Законом передбачається право споживача у зазначених вище випадках розірвати договір в односторонньому порядку.

Таким чином, споживачеві, для забезпечення можливості захисту свого права на інформацію та відшкодування шкоди при придбанні через Інтернет, необхідно, як мінімум, підтвердити факт існування договірних відносин між ним та продавцем. Враховуючи викладене, такими документами можуть бути: 1) договір або електронне повідомлення від продавця про підтвердження інформації; електронне підтвердження отримання продавцем електронного повідомлення споживача про згоду на укладення договору в порядку ст.13 Закону; або товарний чек чи інший розрахунковий документ.

На перший погляд уявляється, що легко довести факт придбання продукції у конкретного продавця. Втім, саме у випадках придбання продукції через Інтернет із цим виникають складнощі. Адже, при придбанні продукції в Інтернет-магазині переважна частина інформації надається в електронному вигляді, на сайті того чи іншого Інтернет-магазину. При цьому, як правило, письмовий договір, що свідчив би про факт купівлі, не

оформлюється, а товарний чек не надається. Таким чином, актуальним уявляється питання, а чи може бути допустимим доказом текстова або графічна інформація, виражена в електронній формі, наприклад, інформація продавця про продукцію, викладена у формі текстового файлу? Справа в тому, що в ч.2 ст.65 ЦПК України хоча й зазначено “магнітні, електронні та інші носії інформації”, але поняття “аудіовізуальна інформація” не розкрито. У зв'язку з цим постає питання: чи охоплюється даним поняттям, наприклад, текстовий файл, записаний на дискеті? Чи цим поняттям охоплюється лише відео-, фото- та звукова інформація (не текстова)? Уявляється, що законодавець не мав наміру охоплювати терміном “аудіовізуальна інформація” електронний (текстовий) файл, оскільки у ЦПК не передбачено порядок дослідження електронного (текстового) документа. Ст.188 ЦПК стосується лише дослідження звуко- та відеозапису. Як зазначає С.Я. Фурса, “законодавець не дає вичерпного переліку засобів звуко- і відеозапису, а лише зазначає, що це можуть бути магнітні, електронні та інші носії інформації” [15, с.289]. Тому в порядку ст.188 ЦПК може відтворюватись звукозапис або демонструватись відеозапис, проведені, наприклад, мобільним телефоном. Але дана стаття не передбачає порядку дослідження електронних (текстових) файлів. У юридичній літературі порядок дослідження електронних документів розглядався як проблема. Зокрема, це потреба у спеціальних комп'ютерних програмах або обладнанні, що має бути використане для відтворення певного електронного документа [16].

У речових доказах інформація про факти має місце в зовнішніх ознаках доказу (формі, вигляді) і обставини справи підтверджуються самим існуванням певних предметів. Ознаками письмових доказів є: відомості про фактичні дані у них знаходять своє відображення на матеріальних предметах, що придатні для письма; фактичні дані відображаються у письмових доказах у формі певних знаків, що є доступними для сприйняття та

розуміння людиною [17, с.167]. У зв'язку з цим уявляється, що електронний (текстовий) файл за своєю природою ближче до письмових доказів, ніж до речових. Слід відзначити, що згідно з російським процесуальним законодавством, електронні документи відносяться до письмових доказів. Так, згідно з ч.1 ст.71 Цивільного процесуального кодексу Російської Федерації (далі – ЦПК РФ) [18] письмовими доказами є документи та інші матеріали, виконані у формі цифрового або графічного запису, у тому числі отримані за допомогою факсимільного, електронного та іншого зв'язку чи іншим способом, що дозволяє встановити достовірність документа.

Згідно з ч.1 ст.5 Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг” [19], під електронним документом розуміється документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов'язкові реквізити документа. Згідно з п.4 ст.1 Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг”, обов'язковий реквізит електронного документа - це обов'язкові дані в електронному документі, без яких він не може бути підставою для його обліку і не матиме юридичної сили. Згідно з ч.1 ст.6 названого Закону, обов'язковим реквізитом електронного документа є, зокрема, електронний підпис. Згідно зі ст.12 названого Закону, перевірка цілісності електронного документа проводиться шляхом перевірки електронного цифрового підпису. Звідси робимо висновок, що згідно з чинним законодавством, якщо електронний документ не має електронного цифрового підпису, він не може бути допустимим доказом при розгляді справи в суді. Слід відзначити, що російське процесуальне законодавство, зокрема, згадана ст.71 ЦПК РФ, залишає відкритим перелік підстав, за якими можна встановити достовірність документа, у той час як за українським законодавством, необхідною умовою виникнення юридичних наслідків є наявність у ньому електронного цифрового підпису. Враховуючи значення електронних документів при доказуванні у

справах про захист прав споживачів, що виникають із договорів, укладених на відстані, а також, що на подібних електронних документах, як правило, електронний цифровий підпис відсутній, вважаємо виправданим внести відповідні зміни і до українського цивільного процесуального законодавства. Зокрема, пропонуємо викласти ч.1 ст.64 ЦПК у такій редакції: “Письмовими доказами є будь-які документи, акти, довідки, листування службового або особистого характеру або витяги з них, що містять відомості про обставини, які мають значення для справи. Зазначені документи можуть бути отримані за допомогою факсимільного, електронного чи іншого зв'язку, за наявності можливості встановити достовірність документа”. Достовірність документа може бути встановлена шляхом дослідження інших доказів. Як видно із зазначеного вище, електронне повідомлення продавця про підтвердження інформації та таке повідомлення споживача про згоду на укладення договору не можуть вважатись доказами, оскільки на них відсутній електронний цифровий підпис. Тому, один з основних фактів предмету доказування – факт укладення договору із продавцем - буде становити складнощі для споживача. Крім того, як було показано вище, у предмет доказування будь-якого позову у захист зазначених прав буде входити факт надання недоступної, недостовірної, неповної або несвоєчасної інформації, який, при придбанні товарів через Інтернет, також можна встановити тільки за допомогою електронних документів. Таким чином, поки не будуть внесені зміни до законодавства стосовно використання у цивільному судочинстві електронних документів, захист розглядуваних прав при придбанні товарів через Інтернет буде ускладненим.

Як зазначається у юридичній літературі, суд є останньою інстанцією захисту прав. Тому зняття певних проблем судового захисту права споживача на інформацію про продукцію, з одного боку збільшить доступність споживачів до судового захисту своїх прав, а

з іншого – сприятиме усуненню порушень прав споживачів при торгівлі через Інтернет.

ЛІТЕРАТУРА

1. Каким может быть Интернет-магазин [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://adlabs.com.ua/article/shop>.
2. Достоинства и недостатки Интернет-магазинов с точки зрения потребителей [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.masters.donntu.edu.ua/2005/fvti/kartavenko/library/9/lib9.htm>.
3. Безопасность для покупателей [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.vlasnasprava.info/ru/business_az/how_togrow/it/e-commerce_guide.html?_m=publications&_t=rec&id=237.
4. Словарь по естественным наукам. Глоссариум / Интернет-магазин [Електронний ресурс] // Режим доступу: http://slovari.yandex.ru/dict/gl_natural/article/13/136_79.NTM.
5. Успенский И. В. Интернет-маркетинг : учебник / И. В. Успенский. – СПб. : Изд-во СПбГУЭиФ, 2003 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.aup.ru/books/m80/5.htm>.
6. Украинцы насторожено относятся к покупке ПК через веб-магазины [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://times.ua/story/4954>.
7. Как защитить покупателей, которые приобретают товары через интернет [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.atelie.com.ua/?do=page&id=103>.
8. Цивільний процесуальний кодекс України : від 18.03.2004 р., № 1618-IV // ВВР України. – 2004. - № 40. (№№ 40-42). – Ст. 492.
9. Кройтор В. А. Гражданский процесс / В. А. Кройтор. – Х. : Эспада, 2006. – 288 с.
10. Закон України “Про захист прав споживачів” : від 12.05.1991 р., № 1023-XII // ВВР України. – 1991. - № 30. – Ст. 379 (із

змінами).

11. Постанова Пленуму Верховного Суду України “Про практику розгляду цивільних справ за позовами про захист прав споживачів” : від 12.04.1996 р., № 5 (із змінами) // Збірник постанов пленуму Верховного суду України в цивільних справах та з загальних питань: 1963-2005 рр. – Х. : Одиссей, 2006. – 472 с.
12. Зверева О. В. Захист прав споживачів / О. В. Зверева. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 192 с.
13. Наказ Міністерства юстиції України “Про затвердження Інструкції про призначення та проведення судових експертиз та Науково-методичних рекомендацій з питань підготовки та призначення судових експертиз та експертних досліджень” : від 08.10.1998 р., № 53/5 // Офіційний вісник України зі змінами. – 1998. - № 46. – С. 172.
14. Коментар до Цивільного кодексу України [коментар / за заг. ред. проф. Харитонова Є. О., доц. Калітенка О. М.]. – Х. : ТОВ «Одиссей», 2004. – 856 с.
15. Цивільний процесуальний кодекс України : науково-практичний коментар. У 2 т. / Фурса С. Я., Фурса Є. І., Щербак С. В. ; за заг. ред. С. Я. Фурси. – К. : Видавець Фурса С.Я, КНТ, 2006– . – 2006. – Т.1. – 912 с.
16. Сахарук Д. В. Електронний документ як засіб доказування у цивільному процесі України / Д. В. Сахарук // Проблеми правознавчої та правоохоронної діяльності : зб. наук. праць. – Донецьк : Донецьк. ін-т внутр. справ при Донецьк. держ. ун-ті. – 2003. – № 2. – С. 307-312 с.
17. Цивільний процесуальний кодекс України : наук.-практ. коментар / [Бичкова С. С., Бірюков І. А., Бобрик В. І. та ін.] ; за заг. ред. С. С. Бичкової. – К. : Атака, 2008. – 840 с.
18. Комментарий к Гражданскому процессуальному кодексу Российской Федерации / под. ред. Жуйкова В. М., Треушникова М. К. – М. : ОАО “Издательский Дом “Городец”, 2007. – 1008 с.

19. Закон України “Про електронні документи та електронний документообіг” : від 22.05.2003 р., № 851-IV // ВВР України. – 2003. - № 36. - Ст. 275 (із змінами).

Рябченко Ю. Ю. Судовий захист прав споживачів при придбанні продукції через Інтернет (постановка проблеми) / Ю. Ю. Рябченко // Форум права. – 2009. – № 1. – С. 484–490 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/FP/2009-1/09rjjipp.pdf>

З точки зору предмету доказування та засобів доказування розкрито проблеми захисту прав споживачів загальними судами у випадках придбання споживачами товарів через мережу Інтернет; розроблено пропозиції щодо внесення змін до діючого законодавства, які спрямовані на усунення зазначених проблем.

Рябченко Ю.Ю. Судебная защита прав потребителей при приобретении продукции через Интернет (постановка проблемы)

С точки зрения предмета доказывания и средств доказывания раскрыты проблемы защиты прав потребителей общими судами в случаях приобретения потребителями товаров через сеть Интернет; разработаны предложения по внесению изменений в действующее законодательство, которые направлены на устранение обозначенных проблем.

Rjabchenko JU.JU. Judicial Protection of Rights of Consumers at Purchase of Production through the Internet (Statement of a Problem)

Problems of court defense of consumer's rights are discovered from aspect of proving subject and proving methods in cases of purchasing products through Internet; the propositions to the law which intended for elimination of these problems are developed.

Форум права