

УДК (347:366):004

DOI <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2025.91.1.71>

## ЦИФРОВІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ: НОВІ ПРАВОВІ ГАРАНТІЇ ДЛЯ СПОЖИВАЧА

**Яновицька Г.Б.,**  
*доктор юридичних наук, професор,  
професор кафедри цивільного права та процесу  
Львівського національного університету імені Івана Франка  
ORCID: 0000-0001-8241-8651  
e-mail: [gyanovytska@gmail.com](mailto:gyanovytska@gmail.com)*

### **Яновицька Г.Б. Цифрові послуги в Україні: нові правові гарантії для споживача.**

У статті розглянуто надання нових правових гарантій споживачеві цифрових послуг, у зв'язку із прийняттям Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги». Досліджено гармонізацію системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, особливими підходами та практикою ЄС. Встановлено, що гармонізація законодавства щодо постачання цифрового контенту та цифрових послуг повинна бути вигідною для споживачів, забезпечуючи високий рівень їх захисту. Проаналізовано відповідність положень Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» та Закону України «Про захист прав споживачів» європейським стандартам. Досліджено та розмежовано поняття «цифрова послуга» як об'єкт договірних правовідносин та поняття «цифровий контент». Вказано на особливості їх правового регулювання. Охарактеризовано правовий статус споживача цифрових послуг та виконавця. Зазначено, що споживачі мають бути наділені конкретними правами під час отримання або доступу до цифрового контенту. Ці права повинні підвищити довіру споживачів до придбання цифрового контенту чи цифрових послуг. Правовою формою опосередкування відносин між виконавцем та споживачем цифрових послуг є договір. Виокремлено суб'єктивні та об'єктивні критерії відповідності цифрового контенту та (або) цифрові послуги умовам укладеного договору та визначено його якісні характеристики. Звернено увагу на можливу наявність у договорі несправедливих умов в розумінні європейського та національного законодавства. Наявність цих умов є підставою для визнання їх недійсними, а в окремих випадках – визнання недійсним договору в цілому.

Особливу увагу приділено вирішення спірних питань щодо змісту договору про надання цифрових послуг та адаптації нового законодавства в споживчі правовідносини. Підкреслено, що система захисту споживачів має бути значно ширшою, якщо це спрямовано на ефективну реалізацію їх прав. Вказано на необхідність державного контролю за додержанням законодавства про захист прав споживачів. Лише комплексний підхід до надання цифрових послуг буде сприяти створенню дієвого механізму здійснення і захисту споживачами своїх прав.

**Ключові слова:** гарантія якості, виконавець, споживач, несправедливі умови, цифрові послуги, цифровий контент.

### **Yanovytska H.B. Digital services in Ukraine: new legal guarantees for the consumer.**

The article considers the provision of new legal guarantees for a consumers of digital services in connection with the adoption of the Law of Ukraine “On Digital Content and Digital Services”. The harmonization of the consumer rights protection system in Ukraine with the principles, special approaches and practice of the EU is studied. It is established that the harmonization of legislation on the supply of digital content and digital services should be beneficial for consumers, ensuring a high level of their protection. The compliance of the provisions of the Law of Ukraine “On Digital Content and Digital Services” and the Law of Ukraine “On Consumer Rights Protection” with European standards is analyzed. The concept of “digital service” as an object of contractual legal relations and the concept of “digital content” are studied and delimited. The features of their legal regulation are indicated. The legal status of the consumer of digital services and the performer is characterized. It is noted that consumers

should be granted specific rights when receiving or accessing digital content. These rights should increase consumer confidence in the purchase of digital content or digital services. The legal form of mediation of relations between the provider and the consumer of digital services is a contract. The subjective and objective criteria for the compliance of digital content and (or) digital service with the terms of the concluded contract are identified and its qualitative characteristics are determined. Attention is drawn to the possible presence of unfair terms in the contract within the meaning of European and national legislation. The presence of these terms is a basis for declaring them invalid, and in some cases, the invalidity of the contract as a whole.

Particular attention is paid to resolving controversial issues regarding the content of the contract for the provision of digital services and the adaptation of new legislation to consumer legal relations. It is emphasized that the consumer protection system should be much broader if this is aimed at the effective implementation of their rights. The need for state control over compliance with consumer protection legislation is indicated. Only a comprehensive approach to the provision of digital services will contribute to the creation of an effective mechanism for consumers to exercise and protect their rights.

**Key words:** quality guarantee, performer, consumer, unfair terms, digital services, digital content.

**Постановка проблеми.** Новий Закон України «Про цифровий контент та цифрові послуги» [1], який встановлює правову основу для відносин з надання цифрових послуг, спрямований на подальший їх розвиток цій сфері. Це, в першу чергу, сприятиме оновленню споживчого законодавства і, у такий спосіб, створить законодавчі гарантії для «слабкої» сторони – споживача. З часом буде вироблена і судова практика, яка слугуватиме єдиному підходу до вирішення спірних правовідносин.

**Стан опрацювання.** У вітчизняній доктрині не здійснювались комплексні дослідження надання цифрових послуг. Однак, можна виокремити праці таких науковців як Мамаєва І.О., Яворської І.М., Якубівського І.С. та ін.

**Метою статті є** визначення особливостей нового законодавства з надання цифрових послуг щодо посилення захисту прав споживачів, а також порівняння його окремих положень з відповідним законодавством ЄС.

**Виклад основного матеріалу.** З набранням чинності 2 березня 2024 року Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» № 3321-IX від 10.08.2023 року введено поняття «цифрова послуга». Даний нормативний акт є правовою основою для відносин у сфері надання цифрових послуг, визначає поняття цифрової послуги та цифрового контенту, а також встановлює правила, яких мають дотримуватися сторони таких правовідносин. Згідно ст. 2 Закону України № 3321-IX від 10.08.2023 року «цифрова послуга – послуга, що надає можливість споживачу створювати, обробляти, зберігати та поширювати дані у цифровій формі або отримувати доступ до таких даних, а також здійснювати будь-які інші дії з даними у цифровій формі, що були створені чи завантажені споживачем або іншими користувачами послуги. До цифрових послуг належать, зокрема такі, що дають змогу створювати, обробляти, отримувати доступ або зберігати дані в цифровій формі, включаючи хостинг файлів, обробку текстів або гри, які пропонуються в середовищі хмарних обчислень і соціальних мережах».

Отже, цифрова послуга це – діяльність, яку здійснює споживач, а цифровий контент це дані в цифровій формі (наприклад, комп'ютерні програми, застосунки, відеофайли, аудіофайли, музичні файли, цифрові ігри та електронні книги). Доцільно зазначити, що прийняття Закону України № 3321-IX від 10.08.2023 року, а також нової редакції Закону України «Про захист прав споживачів» № 3153-IX від 10.06.2023 року [2] зумовлено необхідністю гармонізації зі стандартами Європейського Союзу, зокрема, Директивою Європейського Парламенту й Ради (ЄС) від 20 травня 2019 року № 2019/ «Про певні аспекти договорів на постачання цифрового контенту і цифрових послуг» [3].

Гармонізація законодавства щодо постачання цифрового контенту та цифрових послуг повинна бути вигідною для споживачів, забезпечуючи високий рівень їх захисту. Відповідно до ст. 2 (7) Директиви 2019/771 «цифрова послуга» означає:

а) послугу, яка дає змогу споживачеві створювати, опрацьовувати або зберігати дані у цифровому форматі чи отримувати доступ до них;

б) послугу, яка дає змогу обмінюватися даними в цифровому форматі, завантаженими або створеними споживачем чи іншими користувачами такої послуги, або здійснювати будь-яку іншу взаємодію з ними.

Для того, щоб задовольнити швидкий технологічний розвиток і зберегти перспективний характер поняття цифрового контенту або цифрових послуг, ця Директива повинна охоплювати, серед іншого, комп'ютерні програми, додатки, відеофайли, аудіофайли, музичні файли, цифрові ігри, електронні книги чи інші електронні публікації, а також цифрові послуги, які дозволяють створювати, обробляти, отримувати доступ або зберігати дані в цифровій формі, включаючи програмне забезпечення як послугу, наприклад, обмін відео та аудіо та іншими файлами хостинг, обробку текстів або ігри, які пропонуються в середовищі хмарних обчислень і соціальних мережах. Додатково п. 19 передмови до Директиви 2019/770 наводить не лише приклади цифрового контенту та послуг, а й способи їх надання, зокрема, передачу на матеріальному носії, завантаження споживачами на їхні пристрої, веб-потоків передавання, надання доступу до можливостей зберігання цифрового вмісту або доступу до використання соціальних медіа. Як і Директива 2019/770/ЄС, Закон України «Про цифровий контент та цифрові послуги» визначає обов'язки постачальників щодо якості надання цифрових послуг і контенту. Цей Закон також зобов'язує забезпечити належну роботу таких послуг, відповідність заявленим умовам та характеристикам, що відповідає вимогам Директиви 2019/770/ЄС [4, с. 4].

Слід відмітити, що дія Закону України № 3321-IX від 10.08.2023 року не поширюється на регулювання відносин щодо: 1) надання цифрового контенту та/або цифрових послуг, що входять до складу товарів з цифровими елементами або взаємопов'язані з такими товарами і надаються разом з ними за договором купівлі-продажу, незалежно від того, здійснюється надання цифрового контенту та/або цифрової послуги продавцем таких товарів чи третьою особою; 2) надання послуг, крім цифрових послуг, в яких електронна форма подання інформації використовується виконавцем виключно як засіб передачі результатів надання таких послуг та/або інших даних споживачу; 3) надання електронних комунікаційних послуг, крім послуг міжособистісної електронної комунікації без використання нумерації; 4) надання медичних послуг; 5) надання фінансових послуг; 6) надання послуг у сфері азартних ігор за допомогою онлайн-систем та на підставі індивідуального запиту отримувача таких послуг; 7) передачі виконавцем програмного забезпечення або надання виконавцем доступу до програмного забезпечення на підставі безоплатної публічної ліцензії з відкритим вихідним кодом, якщо персональні дані, надані споживачем, використовуються виконавцем виключно з метою вдосконалення надійності, сумісності та інтероперабельності такого програмного забезпечення; 8) постачання цифрового контенту необмеженому колу осіб, крім випадків передачі цифрового контенту, який є частиною вистави чи показу певної події, засобами сигнальної трансляції; 9) надання цифрового контенту суб'єктами владних повноважень, іншими розпорядниками публічної інформації відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» [5].

Законом виокремлено суб'єктивні та об'єктивні критерії відповідності цифрового контенту та (або) цифрової послуги умовам укладеного договору. Зокрема, до суб'єктивних критеріїв віднесено: опис цифрового контенту, його кількість, якість, функціональність, інтероперабельність, сумісність та інші ознаки, які відповідають умовам укладеного договору; придатність для використання у визначених споживачем цілях, погоджених сторонами на момент укладення договору; передання споживачу цифрового контенту та/або цифрової послуги разом з усіма додатками, приналежностями, застосунками та інструкціями, включаючи рекомендації щодо інсталяції, згідно з умовами договору з найновішою існуючою версією з подальшим оновленням, якщо інше не передбачено умовами договору.

Поняття функціональності слід розуміти як таке, що стосується можливих способів використання цифрового контенту або цифрової послуги. Наприклад, відсутність або наявність технічних обмежень, таких як захист за допомогою управління цифровими правами або регіонального кодування, може вплинути на здатність цифрового контенту або цифрової послуги виконувати всі функції за призначенням. Поняття сумісності стосується того, чи може цифровий контент або цифрова послуга взаємодіяти з комп'ютерним обладнанням або програмним забезпеченням, відмінним від комп'ютерного обладнання або програмного забезпечення, з яким зазвичай використовується цифровий контент або цифрові послуги того ж типу, і якою мірою. Належне функціонування може включати, наприклад, здатність цифрового контенту або цифрової послуги обмінюватися інформацією з таким іншим комп'ютерним обладнанням або програмним забезпеченням та використовувати обмінювану інформацію (п. 43 Директиви). Інтероперабельність – це поняття в сфері кібербезпеки, яке означає здатність різних систем, пристроїв або додатків взаємодіяти, обмінюватись даними та ефективно використовувати обмінювану інформацію.

Серед об'єктивних критеріїв, це – придатність для використання відповідно до мети, з якою зазвичай використовуються цифровий контент та/або цифрова послуга такого самого виду, з урахуванням технічних вимог, передбачених нормативно-правовими актами та/або нормативними документами; вимоги щодо якості послуги чи контенту. Отже, укладаючи договір, споживач має право на: належну якість послуги; безпеку; необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про цифрову послугу, а також про суб'єкта – виконавця. Законом можуть передбачені обов'язкові вимоги до якості результату, який буде отриманий внаслідок наданої за даним договором послуги. Наприклад, гарантії якості наданої послуги можуть бути договірні й такі, що встановлюються в законі і поширюються на результат наданої послуги в цілому.

Для забезпечення достатньої гнучкості сторони повинні мати можливість відхилятися від об'єктивних вимог щодо відповідності договору. Таке відхилення має бути можливим лише за умови, що споживач був прямо повідомлений про це та прийняв це окремо від інших заяв чи угод шляхом активної та однозначної поведінки.

Очевидно, що з основних причин прийняття Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» є посилення захисту прав споживачів у сфері цифрового контенту та цифрових послуг. Твердження, що споживач є «слабшою» стороною у договірних конструкціях, покладає на законодавця додатковий обов'язок розширити спектр прав і розробити належний механізм їх захисту.

Укладаючи цей договір, сторони повинні не допускати несправедливих умов в розумінні європейського законодавства. У Європейському Союзі такі правовідносини регулюються Директивою Ради від 5 квітня 1993 р. 93/13/ЄЕС «Про несправедливі умови в контрактах зі споживачами» [6, с. 94], яка має горизонтальний характер. Дія Директиви поширюється на договори, сторонами яких є споживач та продавець/постачальник. Метою даної Директиви є наближення законів, підзаконних та адміністративних положень держав-членів щодо несправедливих умов у договорах, укладених між продавцем або постачальником та споживачем. В українському законодавстві, ці правовідносини регулюються статтею 18 Закону України «Про захист прав споживачів» [7] – визнання недійсними умов договорів, що обмежують права споживача. Несправедливі умови законодавець пов'язує з добросовісністю. Вважається, що умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності їх наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача. Стаття 18 Закону України «Про захист прав споживачів» містить самостійні підстави визнання правочину (чи його умов) недійсними. Так, за змістом ч. 5 цієї норми у випадку визнання окремого положення договору несправедливим, воно може бути визнано недійсним або змінено. Оскільки, згідно ст. 217 ЦК України [8] недійсність окремої частини правочину не має наслідком недійсності інших його частин і правочину в цілому, якщо можна припустити, що правочин був би вчинений і без включення до нього недійсної частини, то в нашому випадку недійсним буде несправедливе положення, а не сам договір. Якщо до положення вносяться зміни, такі зміни вважаються чинними з моменту їх внесення. Нова редакція Закону України «Про захист прав споживачів» № 3153-IX від 10.06.2023 року не розглядає недійсність правочинів через призму несправедливих умов, а пов'язує недійсність лише з нечесною комерційною практикою. Порядок оцінки застосування суб'єктами господарювання нечесних комерційних практик розробляється центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про захист прав споживачів, та затверджується Кабінетом Міністрів України.

Нечесною є комерційна практика, яка: 1) негативно впливає на здатність споживача приймати будь-яке свідоме рішення щодо наміру та умов придбання продукції, яке він не прийняв би за інших умов; 2) не відповідає або суперечить усталеним стандартам, нормам та/або правилам професійної сумлінності (ст. 24 Закону України № 3153-IX.).

Нечіткі або двозначні положення договорів із споживачами тлумачаться на користь споживача. Така норма, також, міститься і у Директиві Ради 93/13/ЄЕС.[9]

Аналізовані правовідносини виникають між споживачем та виконавцями цифрових послуг. Законодавець закріплює і особливі вимоги до виконавця. Це – фізична або юридична особа, яка наділена правовим статусом підприємця. Виконавець незалежно від форми власності, на підставі укладеного із споживачем договору надає або зобов'язується надати йому цифровий контент та/або цифрову послугу (самостійно або через іншу особу, що діє від її імені або за її дорученням). Виконавцем може вважатися постачальник послуг проміжного характеру в розумінні Закону

України «Про електронну комерцію» [10], якщо такий постачальник виступає як безпосередня сторона договору, укладеного із споживачем, щодо надання цифрового контенту та/або цифрової послуги.

Термін «споживач» вживається в цьому Законі у значенні, наведеному у Законі України «Про захист прав споживачів». Споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних з підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника (ст. 1).

Згідно п. 17 Директиви 2019/770/ЄС, визначення споживача у цих правовідносинах повинно включати фізичних осіб, які діють з метою, що не пов'язана з їхньою торгівлею, бізнесом, ремеслом чи професійною діяльністю. Однак, у випадку договорів подвійного використання, коли договір укладається з метою, що частково належить до торгівлі особи, а частково – до інших цілей, і коли торговельна мета настільки обмежена, що не переважає в загальному контексті договору, держави-члени також повинні мати право вирішувати, чи слід таку особу також вважати споживачем і за яких умов.

Споживачі мають бути наділені конкретними правами під час отримання або доступу до цифрового контенту. Ці права мають підвищити довіру споживачів до придбання цифрового контенту чи цифрових послуг. Це сприятиме зменшенню заподіяння шкоди для споживачів шляхом встановлення чітких прав, які дозволять споживачам вирішувати проблеми, з якими вони стикаються з цифровим контентом чи цифровими послугами.

Щодо порушень, які виникають у зв'язку з отриманням цифрового контенту та/або цифрових послуг, споживач може здійснювати захист прав у спосіб та формі, визначеній Законом України «Про захист прав споживачів» та іншими законами України, у тому числі шляхом подання скарги до виконавця через Портал е-покупець.

З метою забезпечення взаємодії суб'єктів електронної комерції, споживачів, компетентного органу та інших державних органів, згідно нового Закону України 10.06.2023 № 3153-ІХ «Про захист прав споживачів» повинен бути створений Портал е-покупець. Єдиний державний веб-портал для споживачів у сфері електронної комерції – електронна інформаційно-комунікаційна система, в рамках якої здійснюються збирання, накопичення, обробка, захист, облік та надання споживачам інформації про суб'єктів електронної комерції, а також комунікація суб'єктів електронної комерції, споживачів, центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державного нагляду (контролю) за додержанням законодавства про захист прав споживачів, та інших державних органів, які здійснюють захист прав споживачів у відповідних сферах у межах компетенції.

Положення про Портал е-покупець набирають чинності не пізніше ніж через три роки з дня набрання чинності нового Закону України «Про захист прав споживачів». Після введення державного сайту в експлуатацію, будь-який суб'єкт електронної комерції, що реалізує продукцію з використанням інформаційно-комунікаційних систем буде зобов'язаний зареєструватися протягом шести місяців. Коли сайт вже буде працювати, нові інтернет-магазини мають реєструватися на ньому протягом 10 днів після початку роботи. У разі змін будь яких контактів та даних, підприємці зобов'язані повідомляти про це на порталі. Споживач, аналізуючи діяльність суб'єкта електронної комерції, відгуки про його роботу, матиме можливість вибору належного контрагента.

**Висновки.** Усі три аналізовані нормативні акти: Закон України «Про цифровий контент та цифрові послуги» № 3321-ІХ від 10 серпня 2023 року; Закон України «Про захист прав споживачів» № 3153-ІХ від 10.06.2023 року та Директива Європейського Парламенту й Ради (ЄС) № 2019 від 20 травня 2019 року «Про певні аспекти договорів на постачання цифрового контенту і цифрових послуг», детально врегульовуючи дані правовідносини, встановлюють жорсткі вимоги до виконавця договору та розширюють спектр захисту порушених прав споживачів цифрових послуг. Зокрема, Директива 2019/770/ЄС чітко визначає поняття цифрових послуг та цифрового контенту, і цей підхід відображений у Законі України «Про цифровий контент та цифрові послуги» та Законі України «Про захист прав споживачів» № 3153-ІХ від 10.06.2023 року. Ці нормативні акти виокремлюють цифрові послуги як окремий об'єкт договірних правовідносин. Разом з тим, Директива 2019/770/ЄС повинна застосовуватися незалежно від середовища, яке використовується для передачі чи надання доступу до цифрового контенту або цифрових послуг.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:**

1. Про цифровий контент та цифрові послуги: Закон України від 10.08.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3321-20#Text>.
2. Про захист прав споживачів: Закон України від 10.06.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/3153-20>.
3. On Certain Aspects Concerning Contracts for The Supply of Digital Content and Digital Services: Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019. *Official Journal of the European Union*. 2019. L 136.
4. Валько Л.А. Гармонізація законодавства України та ЄС у сфері захисту прав споживачів цифрових послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право*. Ч. 2. № 86 (2024). С. 44–50.
5. Про доступ до публічної інформації: Закон України від від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.
6. Яновицька Г.Б. Правове регулювання гарантійних зобов'язань за законодавством ЄС та України. *Науковий вісник публічного та приватного права*. № 2. 2018. С. 92–96.
7. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>.
8. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
9. On Unfair Terms in Consumer Contracts: Council Directive 93 /13 /EEC of 5 April 1993 *Official Journal of the European Union*. 1993. L 95.
10. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text>.