

*term in the Economic Code of Ukraine and other economic legislation, such powers are not allocated in an independent group, which makes it difficult to establish the content of organizational and managerial powers of the property owner in the business area.*

*The article puts forward a hypothesis that organizational and managerial powers of the owner are aimed at the ordering and management of economic activity and cover the powers of possession, use and disposal of property transferred for the implementation of this activity. To confirm it, such terms as «organize», «manage» and «powers» are consistently analyzed. As a result, it is concluded that for the business area the functional purpose of organizational and managerial powers is to determine the scope of power and responsibility, the scope of actions, decisions that can be taken by a certain subject, by fixing them in the legislation and local acts of the economic organization. The article also analyzes scientific works devoted to the issues of organizational and economic legal relations and management of economic activity.*

*Based on the analysis, it was substantiated that organizational and constituent powers of the owner are exercised within the framework of organizational and economic relations, and it was found out that these powers are based on the right of ownership. The analysis of the provisions of the Economic Code of Ukraine and other economic legislation allowed to draw conclusions regarding the moment of emergence of organizational and managerial powers, subjects of their implementation and the content of these powers.*

*Considering the research conducted, the author proposed a definition of organizational and managerial powers of the property owner in the business area.*

**Keywords:** *property, business organization, business legal relations, corporate rights, property, organizational and legal form, management bodies, powers, business entity, business area.*

**УДК 366.543:(339.162.3:658.62):(004.738.5:339.372.2)**

**DOI 10.31558/2786-5835.2023.2.14**

**Письменна Олена Пилипівна,**

*канд. юрид. наук, доцент, доцент кафедри теорії,  
історії держави і права та філософії права*

*Донецького національного університету імені Василя Стуса*

## **ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧА ПІД ЧАС КУПІВЛІ ТОВАРУ ЧЕРЕЗ ІНТЕРНЕТ-МАГАЗИН**

*У статті визначено особливості та правові основи захисту прав споживачів під час купівлі товару через інтернет-магазин. Розглянуто особливості укладення електронних правочинів, які застосовуються під час інтернет-торгівлі. Визначено, що права споживачів у сфері е-комерції сьогодні будуть незахищеними, якщо держава не вживатиме комплексних заходів, спрямованих саме на запобігання ризиків у цьому сегменті торгівлі. Проаналізовано новели Закону України «Про захист прав споживачів», прийнятого 10 червня 2023 року Верховною Радою України з метою наближення національного законодавства про захист прав споживачів до законодавства Європейського Союзу та гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС. Відтак наголошується, що з прийняттям нового Закону України «Про захист прав споживачів» наша країна демонструє свою рішучу готовність до європейської інтеграції, зокрема до змін у законодавчому регулюванні. Потреба у прийнятті Закону України «Про захист прав споживачів» зумовлена швидкоплинністю технологічного розвитку, диджиталізацією суспільних процесів в Україні та тенденцією наближення національного законодавства про захист прав споживачів до за-*

конодавства Європейського Союзу, гармонізації системи захисту прав споживачів в Україні з принципами, підходами та практиками ЄС, тому такі зміни покликані оновити українське законодавство.

**Ключові слова:** споживач, захист прав споживачів, електронна комерція, інтернет-магазин, гарантійний строк, інтернет-торгівля, е-комерція, електронні правочини.

**Постановка проблеми.** Інтернет ґрунтовно увійшов у наше життя. Сьогодні вже важко уявити, як обійтись без інформації, не використовуючи Google, Yahoo, Rambler та інші інформаційно-пошукові системи. Інтернет надає нам широкі можливості отримати максимум інформації за мінімальних витрачених зусиль. Обмеження часу все частіше спонукає споживача здійснювати купівлю через мережу Інтернет, що зумовлює розвиток електронної торгівлі. Основою системи електронної торгівлі стали електронні (віртуальні) магазини (інтернет-магазини), які стрімко розвиваються на українському ринку з ними розвивається і е-комерція. У споживачів виникає чимало питань та проблем, пов'язаних із тим, як повернути товар та отримати свої гроші, або що робити, якщо товар не підходить чи його якість не відповідає очікуваним сподіванням. Одним із ризиків продажу в інтернет-торгівлі є висока ймовірність повернення покупцем отриманих товарів.

Торгівля через інтернет являє собою продаж товарів на замовлення, оскільки споживач укладає договір купівлі-продажу товарів із продавцем на відстані безпосередньо у продавця, за вказаними на сайті контактами [1].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Ґрунтовне дослідження захисту прав споживачів здійснювали М. Парасюк, Є. Конак, В. Хижняк, О. Письменна, О. Черняк, Г. Пілігрим, Л. Сатир, А. Непочатенко та ін. [2].

**Метою наукової статті** є аналіз захисту прав споживачів під час купівлі товару через інтернет-магазин.

**Основний текст.** Стрімкий розвиток науково-технічного прогресу спонукає нові форми цивільно-правових відносин, які сьогодні не мають достатнього правового регулювання, що породжує значну кількість порушень, зокрема й у сфері інтернет-торгівлі товарами. Необхідно розглянути особливості укладення електронних правочинів, які застосовують під час інтернет-торгівлі, які викладено у Законі України «Про електронну комерцію». Так, положення ч. 11 ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію» передбачають, що покупець (замовник, споживач) повинен отримати підтвердження вчинення електронного правочину у формі електронного документа, квитанції, товарного чи касового чека, квитан, талона або іншого документа в момент учинення правочину або в момент виконання продавцем обов'язку передати покупцеві товар. Підтвердження вчинення електронного правочину повинно містити такі відомості:

- умови й порядок обміну (повернення) товару або відмови від виконання роботи чи надання послуги;
- найменування продавця (виконавця, постачальника), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії щодо товару, роботи, послуги;
- гарантійні зобов'язання та інформацію про інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом товару або з виконанням роботи чи наданням послуги;
- порядок розірвання договору, якщо строк його дії не визначено [3].

Відповідно до ч. 1 ст. 8 Закону України «Про електронну комерцію» права й обов'язки покупця (замовника, споживача) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції визначає Закон України «Про захист прав споживачів». Водночас покупець (замовник, споживач) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції за обсягом своїх прав та обов'язків буде прирівняно до споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями та в разі укладення договору на відстані згідно із Законом України «Про захист прав споживачів». Договір, укладений продавцем (виконавцем) зі споживачем за допомогою засобів дистанційного зв'язку, належить до договору, укладеного на відстані (п. 8 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів»). Водночас договором, укладеним поза торговельними або офісними приміщеннями, є договір, укладений зі споживачем особисто в місці іншому, ніж торговельні або офісні приміщення продавця (п. 9 ч. 1 ст. 1 Закону України «Про захист прав споживачів») [4].

Маємо зазначити, що торгівля в інтернет-магазині підпадає під ознаки договору, укладеного на відстані. Порядок повернення товару за такими договорами регламентують норми ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів». Зокрема, споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом 14 днів із моменту (ч. 4 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів»):

- 1) підтвердження інформації або
- 2) одержання товару чи першого постачання товару [4].

Тому на підставі норм чинного законодавства, споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, споживач може розірвати договір протягом 14 днів із моменту його укладення. Якщо підтвердження інформації не відповідає вимогам ч. 3 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» (інформацію не підтверджено в письмовій формі чи за допомогою електронного повідомлення), то строк, протягом якого споживач має право розірвати договір, становить 90 днів із моменту одержання такої інформації, або в разі продажу матеріальних речей – з моменту одержання товару чи першого постачання товару. Якщо протягом цього строку підтвердження інформації було виправлено, спо-

живач має право розірвати договір протягом 14 днів із моменту одержання виправленого підтвердження [4]. У разі відмови або повернення речей споживачем це свідчить про розірвання договору.

Споживач також має право обміняти непродуктивний товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням відповідно до норм ч. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» [4].

Обмін товару належної якості здійснюють, якщо його не використовували та якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом із проданим товаром, або відтворений на дисплеї програмного реєстратора розрахункових операцій (дисплеї пристрою, на якому встановлений програмний реєстратор розрахункових операцій) QR-код, що дає змогу споживачеві здійснювати його зчитування та ідентифікацію з розрахунковим документом за структурою даних, що в ньому містяться, або надісланий електронний розрахунковий документ на наданий споживачем абонентський номер чи адресу електронної пошти [5].

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає в продажу, споживач має право (ч. 2 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»):

- придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості або
- розірвати договір та одержати назад гроші в розмірі вартості поверненого товару, або
- здійснити обмін товару на аналогічний за першого ж надходження відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару [4].

Аналогічні норми містить і ч. 1 ст. 707 ЦКУ.

Але потрібно враховувати, що вищезгадані норми можливо застосовувати з певними особливостями: інтернет-магазин має повернути гроші або зараховує відповідну суму за повернення на особовий (персональний) рахунок покупця як передоплату за інший товар.

У цьому випадку в заяві про повернення роблять позначку, що гроші зараховують як попередню оплату в розумінні ст. 693 ЦКУ. Тим часом покупець погоджується, що на підставі ст. 604 ЦКУ (новація) зобов'язання за договором купівлі-продажу товару, який підлягає поверненню, буде припинено та замінено на зобов'язання з купівлі-продажу товару, який обере покупець у майбутньому. За окремою письмовою заявою ця попередня оплата підлягає поверненню протягом 3 років [6].

Важливо звернути увагу і на строки повернення коштів у разі розірвання договору в дистанційній торгівлі, які не регламентовані Законом України «Про захист прав споживачів», тому треба спиратися на правовий режим повернення коштів у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями, адже на норми ст. 2 Закону України «Про захист прав споживачів», надано посилання в його ст. 13. Щоправда, через недогляд законодавців там не згадано норму ч. 4 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів», яка регулює строк повернення грошей продавцем, а в ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів» таких строків не зазначено. Тому проаналізувавши норми Закону України «Про захист прав споживачів» маємо зазначити, що продавець (виконавець) має повернути сплачені гроші без затримки не пізніше ніж протягом 30 днів із моменту, коли споживач повідомив про розірвання договору. Споживач має право не повертати продукцію або результати роботи чи послуги до моменту повернення йому сплаченої ним суми грошей (ч. 4 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів»). Такі самі строки для повернення грошей встановлено й у п. 1.7, 1.10 Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджені наказом Міністерства економіки від 19.04.2007 р. № 103 в редакції від 02.10.2020 року [7].

Положення ч. 9 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів», які є застосовними й до дистанційної торгівлі в інтернет-магазині, визначають: якщо усупереч вимогам цієї статті протягом встановлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію в разі розірвання договору, споживачеві належить виплатити неустойку в розмірі 1 % вартості продукції за кожен день затримки повернення грошей. Аналогічну норму містить також п. 1.13 Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджених наказом Міністерства економіки від 19.04.2007 р. № 103 в редакції від 02.10.2020 року. Відповідно до норм ч. 5 ст. 12 Закону України «Про захист прав споживачів» та п. 1.10 Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджені наказом Міністерства економіки від 19.04.2007 р. № 103 в редакції від 02.10.2020 року, які застосовують і до дистанційної торгівлі, будь-які витрати, пов'язані з поверненням продукції, покладаються на продавця (виконавця). Продавець (виконавець) повинен відшкодувати витрати споживача у зв'язку з поверненням продукції [7].

На практиці, на жаль, ці норми порушуються, і лише деякі інтернет-магазини компенсують витрати споживача на повернення товару, і лише за умови повернення товару неналежної якості; також покупці можуть наполягати на виплаті відшкодування витрат на доставку, зокрема й у судовому порядку.

За яких умов товар поверненню не підлягає? Потрібно чітко розуміти, що законодавець визначив перелік товарів належної якості які не підлягають обміну (поверненню), на підставах, указаних у ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів», наведено в додатку 3 до Постанови № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України Про захист прав споживачів» [8].

Також відповідно до норми ч. 5 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів», якщо інше не передбачено договором, споживач не має права розірвати договір, укладений на відстані, якщо:

1) надання послуги або постачання товару електронними засобами зв'язку за згодою споживача відбулося до закінчення строку розірвання договору, визначеного у ч. 4 ст. 13 Закону України «Про захист прав споживачів», про що споживачеві було повідомлено в підтвердженні інформації;

2) ціна товару або послуги залежить від котировок на фінансовому ринку, тобто 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;

4) споживач відкрив аудіо- чи відеокасету або носій комп'ютерного забезпечення, які постачають запечатаними;

5) договір стосується доставки періодичних видань;

б) договір стосується лотерей чи інших азартних ігор [4].

Повернення товару неналежної якості має відбуватись у встановленому законом порядку а саме: у ч. 1 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів» прописано, що продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний передати споживачеві продукцію належної якості, а також надати інформацію про таку продукцію. Виробник (виконавець) зобов'язаний забезпечити використання продукції за призначенням протягом строку її служби, передбаченого нормативно-правовим актом або встановленого ним за домовленістю зі споживачем, а за відсутності такого строку – протягом 10 років [4].

Але на практиці ми спостерігаємо неможливість дотримання зобов'язань виробника (виконавця) в межах забезпечення технічного обслуговування та гарантійного ремонту продукції, а також її випуск і постачання для підприємств, що здійснюють технічне обслуговування та ремонт, у необхідному обсязі й асортименті запасних частин протягом усього строку її виробництва, а після зняття з виробництва – протягом строку служби, за відсутності такого строку – протягом 10 років (ч. 5 ст. 6 Закону України «Про захист прав споживачів»). Також відсутній механізм забезпечення гарантійного строку, який має бути зазначений у паспорті на продукцію або будь-якому іншому документі, що додають до продукції (ч. 2 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів») [4]. Гарантійні

зобов'язання також передбачають будь-які зобов'язання виробника чи продавця, передбачені рекламою. Постає питання щодо продукції, споживчі властивості якої можуть із часом погіршуватися і становити небезпеку для життя, здоров'я, майна споживачів та навколишнього природного середовища, установлюють строк придатності, який зазначають на етикетках, упаковці або в інших документах, що додають до неї під час продажу, і який є гарантійним строком на підставі норми ч. 3 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів» [4]. На сезонні товари (одяг, хутряні й інші вироби) гарантійний строк обчислюють із початку відповідного сезону, який установлює Кабінет Міністрів України додатком 1 до Постанови Кабміну «Про реалізацію окремих положень Закону України “Про захист прав споживачів” від 19.03.94 р. № 172 – в редакції від 07.12.2005 року». Щодо продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом 2 років, а стосовно об'єкта будівництва – не пізніше ніж 10 років від дня передання їх споживачеві (ч. 5 ст. 7 Закону України «Про захист прав споживачів») [8].

Споживачеві надається право, яке також не має механізму забезпечення під час купівлі товару через мережу інтернет – магазинів: у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач має право у порядку та у строки, установлені законодавством, вимагати (ч. 1 ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів»):

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач у порядку та у строки, установлені законодавством, і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
- 2) заміни товару на такий самий товар або на аналогічний із низки наявних у продавця (виробника), товарів [4].

Водночас вимоги споживача, передбачені ст. 8 Закону України «Про захист прав споживачів», не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, установлені ч. 1 ст. 8 Закону № 1023) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання. На підставі ч. 14 ст. 8

Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право брати участь у перевірці якості товару особисто або через свого представника [9].

Чинні правові основи захисту прав споживачів, а саме придбання товарів через інтернет – магазини не можуть належно забезпечити права споживачів з огляду на особливості здійснення продажу товарів, та чітких вимог до осіб, які здійснюють продаж: не завжди вони мають відповідну реєстрацію і в будь-який момент можуть припинити свою діяльність, або змінити назву. Тому сьогодні, на жаль, маючи правові основи гарантії захисту споживчого інтересу, ми не позбулися актуальної проблеми захисту прав громадян у сфері споживання, а саме під час придбання товару через інтернет. Закон України «Про захист прав споживачів», прийнятий 10 червня 2023 року Верховною Радою України, ініціатором якого став Кабінету Міністрів України, має наблизити Україну не тільки до вступу в Європейський Союз, а запровадити застосування європейських стандартів якості продукції та створення передумов для реалізації права кожного громадянина на достойний рівень захисту прав споживачів під час отримання товару в режимі інтернет-торгівлі.

Маємо надію на те, що новий Закон України «Про захист прав споживачів» від 10.06.2023 р. № 3153-ІХ замінить застарілий Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ, норми якого не повністю відображають сучасні реалії, особливо в епоху розвитку електронної комерції.

Законом імплементовано директиву № 2011/83/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 25.10.2011, якою передбачено визначення електронного торгового майданчика (маркетплейсу), електронного сервісу порівняння продукції (прайс-агрегатора) та їх відповідальність за наявність інформації щодо даних про підприємство продукцію на вебсайтах маркетплейсу та прайс-агрегатора [10].

Проте нові правила із захисту прав споживачів запрацюють нешвидко. Цей Закон, на жаль, набере чинності через один рік із дня його опублікування, але не раніше дня припинення чи скасування воєнного стану, тобто після нашої Перемоги.

У новому Законі України «Про захист прав споживачів» від 10.06.2023 р. № 3153-ІХ з'являться нові поняття: дистанційний договір, автоматизована система перевірених продавців, Портал е-покупець, цифрова послуга.

Споживачі отримують право вимагати ввічливого торговельного обслуговування, а також здійснювати фото- та/або відеофіксацію порушення своїх прав, якщо це не суперечить закону. Прописано й групи товарів, які не підлягатимуть обміну (поверненню), до якого належать:

– товари, придбані в запакованому вигляді та розпаковані споживачем, внаслідок чого порушено гігієнічні та інші властивості товару, пов'язані з охороною здоров'я, або властивості цифрового вмісту;



– товари, які є аудіо-, відеозаписами або програмним забезпеченням, придбані у запакованому вигляді та розпаковані споживачем;

– товари з цифровим вмістом, якщо договором передбачено постачання цифрового вмісту не на матеріальному носії, коли його постачання вже розпочалося та за умови, що договором передбачено втрату споживачем права на відмову у разі, коли постачання цифрового вмісту вже розпочато, а також якщо споживач надав свою попередню чітку згоду на початок постачання протягом періоду на відмову та був повідомлений суб'єктом господарювання, що у такому разі він втрачає своє право на відмову від договору. Якщо споживач не встановив оновлення, передане надане йому суб'єктом господарювання, що спричинило появу недоліку товару з цифровим вмістом, суб'єкт господарювання не несе відповідальності за недолік продукції за таких умов:

1) суб'єкт господарювання надав споживачу інформацію про наявність та доступність оновлення та про наслідки відмови від його встановлення;

2) не встановлення або неправильне встановлення оновлення не було пов'язано з недоліками інструкції, наданої споживачу [11].

Для забезпечення взаємодії суб'єктів електронної комерції, споживачів, компетентного органу та інших державних органів буде створено портал е-покупця. Окремою статтею у новому Законі України «Про захист прав споживачів» будуть врегульовані права споживача під час придбання продукції у суб'єкта електронної комерції. Суб'єкт електронної комерції, який пропонує продукцію для реалізації через інтернет-магазин, нести відповідальність за наявність та достовірність інформації, яка стосується даних про такого суб'єкта електронної комерції та ним для реалізації продукції. Також у ньому будуть міститися й обов'язки споживача під час придбання продукції у суб'єктів електронної комерції [12].

**Висновки.** В умовах війни онлайн-покупки для когось є порятунком, онлайн-шопінг – це зручно та економить час. До того ж такий формат роботи зручний з міркувань безпеки і продавців, і покупців, але маємо визнавати, що сьогодні цей вид торгівельних операцій є найбільш незахищеним для споживача. Проаналізувавши правові основи захисту прав споживачів, потрібно зазначити, що натеper в Україні є певні механізми і гарантії, які дають змогу здійснити захист прав споживачів. Але практика показує, що це не завжди стає можливим внаслідок порушень зі сторони осіб, які здійснюють продаж товарів у мережі Інтернет, через відсутність належного правового регулювання в межах здійснення такої діяльності [10].

Постійні намагання законодавця, щодо врегулювання проблемних питань, які пов'язані з укладенням договорів купівлі товарів на відстані або поза торговельним чи офісним приміщенням, цей напрям торгівлі має низку проблем що-

до встановлення прозорого механізму захисту прав споживачів. Навіть за належного правового регулювання інтернет-торгівля, на жаль має підвищений ступінь ризику та порушень прав споживачів з боку недобросовісних продавців, які вводять в оману споживача, та зловживають його довірою.

Отже, необхідно сформувати дієвий механізм захисту прав споживачів та обмежити доступ до тих інтернет-магазинів, які використовують «нечесну торгівлю» зухвало порушують закон у сфері торгівлі через мережу Інтернет.

Перемога України та вступ у дію нового закону також дасть можливість оцінити його ефективність на практиці. Саме прийняттям нового Закону України «Про захист прав споживачів» Україна демонструє свою рішучу готовність до європейської інтеграції та наближення законодавства України про захист прав споживачів до законодавства Європейського Союзу та приведення у відповідність системи захисту прав споживачів в Україні з засадами, підходами та практиками Європейського Союзу, тому такі зміни покликані оновити українське законодавство.

#### Список використаних джерел

1. Пронь Я. Купуємо через Інтернет? URL: <https://gurt.org.ua/blogs>
2. Траченко Л. А. Проблеми захисту прав споживачів в умовах Євроінтеграційних процесів. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки.* № 65. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/visnyk-econom/article/view/1032>
3. Закону України «Про електронну комерцію». Редакція від 19.11.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/675-19#Text>
4. Закон України «Про захист прав споживачів». Редакція від 19.11.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text>
5. Проблемні питання в інтернет-торгівлі: правові підстави для повернення товарів. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/reader/>
6. Цивільний кодекс України. Редакція від 05.10.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
7. Правила продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями, затверджені наказом Мінекономіки від 19.04.2007 р. № 103 в редакції від 02.10.2020 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1181-07#Text>
8. Постанова № 172 від 19 березня 1994 р в редакції 07.12.2005 року. Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/172-94-Text>
9. Проблемні питання в інтернет-торгівлі: правові підстави для повернення товарів. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/reader/>
10. Вонс Р. Покупки в інтернеті за новими правилами: ухвалено закон. URL: <https://glavcom.ua/economics/business/pokupki-v-interneti-za-novimi-pravilami-ukhvaleno-zakon-933960.html>
11. Закон України «Про захист прав споживачів». № 3153-IX від 10.06.2023 року, не набрав чинності. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/>
12. Нові правила роботи із покупцями при електронній комерції та продажу товарів. URL: [https://buh.ligazakon.net/news/220717\\_nov-pravila-roboti-z-pokuptsyami-pri-elektronny-komerts-ta-prodazhu-tovarv-zakon-pdpisano](https://buh.ligazakon.net/news/220717_nov-pravila-roboti-z-pokuptsyami-pri-elektronny-komerts-ta-prodazhu-tovarv-zakon-pdpisano)

***Olena Pysmenna. Protection of consumer rights when purchasing goods through the internet store***

*The article defines the peculiarities and legal basis of consumer rights protection when buying goods through an online store. The peculiarities of the conclusion of electronic transactions, which are used during Internet trade, are considered. It was determined that an important criterion for the protection of consumer rights in the field of e-commerce is currently practically unprotected, if the state does not take comprehensive measures aimed specifically at preventing risks in this segment of trade. The amendments to the Law of Ukraine «On Protection of Consumer Rights» were analyzed. Adopted on June 10, 2023 by the Verkhovna Rada of Ukraine with the aim of bringing the national legislation on the protection of consumer rights closer to the legislation of the European Union and harmonizing the system of consumer rights protection in Ukraine with the principles, approaches and practices of the EU. Consider that the legislator's constant efforts to resolve problematic issues related to the conclusion of contracts for the purchase of goods at a distance or outside a trade or office premises, this direction of trade is filled with a number of problems regarding the establishment of a transparent mechanism for the protection of consumer rights. Therefore, the creation of an effective mechanism for the protection of consumer rights, and the restriction of access to those online stores that use «unfair trade» and defiantly violate the law in the field of trade through the Internet, should be a priority direction of the state legal policy. Therefore, it is emphasized that with the adoption of the new Law of Ukraine «On the Protection of Consumer Rights», our country demonstrates its decisive readiness for European integration, in particular for changes in legislative regulation. The need for the adoption of the Law of Ukraine «On the Protection of Consumer Rights» was due to the rapidity of technological development, the digitalization of social processes in Ukraine, and the approximation of the national legislation on the protection of consumer rights to the legislation of the European Union and the harmonization of the system of consumer rights protection in Ukraine with the principles, approaches and practices of the EU, therefore, such changes are designed to update Ukrainian legislation.*

**Keywords:** *consumer, protection of consumer rights, e-commerce, online store, warranty period, online trade, e-commerce, electronic transactions.*