

УДК 347.4:346.1:004

DOI [https://doi.org/10.36919/3041-1149\(Print\)14.2026.194-200](https://doi.org/10.36919/3041-1149(Print)14.2026.194-200)

О. А. Тимошенко,
кандидат юридичних наук, доцент,
професор кафедри права,
ПВНЗ «Європейський університет»
email: olga.tymoshenko@e-u.edu.ua
ORCID 0000-0003-0006-1949

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ЗА ДОГОВОРАМИ ПРО НАДАННЯ ЦИФРОВОГО КОНТЕНТУ ТА ЦИФРОВИХ ПОСЛУГ: ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АНАЛІЗ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ТА ПРАВА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

CONSUMER PROTECTION UNDER CONTRACTS FOR THE SUPPLY OF DIGITAL CONTENT AND DIGITAL SERVICES: A COMPARATIVE LEGAL ANALYSIS OF THE LEGISLATION OF UKRAINE AND THE EUROPEAN UNION LAW

Стаття присвячена комплексному порівняльно-правовому аналізу механізмів захисту прав споживачів за договорами про надання цифрового контенту й цифрових послуг у законодавстві України та праві Європейського Союзу. Досліджено концептуальні зміни у вітчизняній правовій системі, зумовлені потребою в імплементації положень Директиви (ЄС) 2019/770 та ухваленням Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги». Охарактеризовано уніфікований понятійно-категоріальний апарат, зокрема правову природу цифрового контенту, цифрових послуг і матеріальних носіїв. Проведено теоретичне та практичне розмежування аналізованих договорів із суміжними цивільно-правовими інститутами: договорами купівлі-продажу товарів із цифровими елементами, надання традиційних послуг і ліцензійними угодами. Окрему увагу приділено новелі приватного права – нормативній легалізації передачі персональних даних споживача як форми зустрічного надання. Проаналізовано об'єктивні та суб'єктивні критерії відповідності цифрових благ договорним і законодавчим вимогам, а також наслідки їхньої некоректної інтеграції в цифрове середовище. Розкрито сутність запровадженої презумпції невідповідності цифрового продукту та специфіку системи розподілу тягаря доказування між сторонами правовідносин. Досліджено імперативну ієрархію засобів правового захисту споживачів: від первинної вимоги щодо безоплатного приведення цифрового блага у відповідність до вторинних механізмів (пропорційного зниження ціни та односторонньої відмови від договору з настанням відповідних реституційних наслідків).

За результатами порівняльного дослідження виявлено високий рівень гармонізації українського законодавства з європейськими стандартами, однак констатовано наявність суттєвих відмінностей в інституційному забезпеченні та санкційних механізмах. Доведено, що специфіка національної правової моделі полягає в жорсткій інтеграції норм про постачання цифрового контенту із законодавством про електронну комерцію, функціонуванні спеціалізованого Єдиного державного вебпорталу для споживачів і встановленні імперативних адміністративно-господарських санкцій за порушення прав споживачів. Обґрунтовано об'єктивну потребу в подальшому доктринальному розробленні проблематики правової кваліфікації договору про надання цифрового контенту як самостійного поіменованого правочину та подолання потенційних



колізій із загальними положеннями зобов'язального права Цивільного кодексу України задля формування усталеної судової практики.

Ключові слова: захист прав споживачів, цифровий контент, цифрова послуга, електронна комерція, Директива (ЄС) 2019/770, договірне право, зустрічне надання, персональні дані, засоби правового захисту.

The article is devoted to a comprehensive comparative legal analysis of consumer protection mechanisms under contracts for the supply of digital content and digital services in the legislation of Ukraine and the European Union. The conceptual changes in the domestic legal system caused by the implementation of the provisions of Directive (EU) 2019/770 and the adoption of the Law of Ukraine "On Digital Content and Digital Services" are examined. The unified conceptual and categorical apparatus, in particular the legal nature of digital content, digital services, and tangible media, is characterized. A theoretical and practical distinction is made between the analyzed contracts and related civil law institutions: contracts for the sale of goods with digital elements, the provision of traditional services, and licensing agreements. Special attention is paid to a novel aspect of private law the normative legalization of the transfer of consumer personal data as a form of counter-performance. The objective and subjective criteria for the conformity of digital goods to contractual and legislative requirements, as well as the consequences of their incorrect integration into the digital environment, are analyzed. The essence of the introduced presumption of non-conformity of a digital product and the specifics of the burden of proof distribution between the parties to legal relations are revealed. The imperative hierarchy of consumer legal protection remedies is investigated: from the primary requirement for bringing the digital good into conformity free of charge to secondary mechanisms (proportionate price reduction and unilateral termination of the contract with the onset of corresponding restitutionary consequences).

Based on the results of the comparative study, a high level of harmonization of Ukrainian legislation with European standards is revealed; however, the existence of significant differences in institutional support and sanction mechanisms is established. It is proved that the specifics of the national legal model consist of the strict integration of rules on the supply of digital content with e-commerce legislation, the functioning of a specialized Unified State Web Portal for Consumers, and the establishment of imperative administrative and economic sanctions for consumer rights violations. The objective need for further doctrinal development of the problem of legal qualification of the contract for the supply of digital content as an independent nominate transaction and overcoming potential conflicts with the general provisions of the law of obligations of the Civil Code of Ukraine to form an established judicial practice is substantiated.

Key words: consumer protection, digital content, digital service, e-commerce, Directive (EU) 2019/770, contract law, counter-performance, personal data, legal remedies.

Постановка проблеми та її актуальність. Розширення сфери електронної комерції та транскордонного обігу цифрових благ обумовлює потребу в оновленні приватноправового інструментарію захисту прав споживачів. Поява нових договірних конструкцій супроводжується виникненням специфічних ризиків: асиметрії інформації, неправомірного використання персональних даних як форми зустрічного надання за цифрові послуги та застосування недобросовісних маркетингових інструментів. Відповідні чинники створюють передумови для порушення прав кінцевих користувачів, зловживання з боку суб'єктів господарювання й вимагають формування ефективних механізмів правового реагування. В умовах європейської інтеграції України та виконання зобов'язань щодо наближення національного законодавства до стандартів єдиного цифрового ринку ЄС вітчизняна правова система зазнала концептуальних змін. Ухвалення Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» й нової редакції Закону України «Про захист прав споживачів» забезпечило первинну імплементацію положень Директиви (ЄС) 2019/770 та Директиви 2011/83/ЄС. Водночас нормативне закріплення європейських підходів до регулювання обігу цифрового контенту не усуває проблеми їхньої практичної реалізації.

Окрему сферу наукового інтересу становить визначення правової природи й меж цивільно-правової відповідальності постачальників проміжних послуг (провайдерів електронних комунікацій, платформ спільного доступу до відео, агрегаторів, онлайн-маркетплейсів), діяльність яких безпосередньо впливає на динаміку правовідносин у мережі «Інтернет». Доктринального осмислення потребують питання узгодженості нових спеціальних норм, що визначають критерії відповідності цифрового контенту та встановлюють ієрархію засобів захисту прав споживачів, із загальними положеннями договірного права Цивільного кодексу України. Наявність потенційних колізій у правовому регулюванні й відсутність усталеної судової практики щодо застосування новітніх законодавчих актів зумовлюють об'єктивну потребу в проведенні комплексного порівняльно-правового аналізу законодавства України та актів Європейського Союзу, що обґрунтовує наукову й практичну актуальність обраної теми дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження правової природи договорів про надання цифрового контенту та цифрових послуг перебуває у фокусі постійної уваги вітчизняних і зарубіжних науковців-цивілістів. Специфіка правового регулювання та кваліфікації таких правочинів розкривається в працях Є. Пісулінського, який відстоює позицію щодо відсутності концептуальної новизни цих договорів та їхнього поглинання наявними договірними конструкціями. Натомість Л. Саванець і Г. Стахира в своїх дослідженнях обґрунтовано спростовують ототожнення надання цифрового контенту з ліцензійними угодами, акцентуючи на самостійній меті відповідних договірних відносин. Питання критеріїв виокремлення договору постачання цифрового контенту як поіменованого розглядає І. Новацька, наголошуючи на ключовому значенні правової інтерпретації поняття «постачання». Практичні аспекти захисту прав споживачів у цифровому середовищі та виклики для суб'єктів господарювання, спричинені застарілими механізмами фіксації зобов'язань, досліджують І. Пономаренко, В. Павленко, Н. Ухналь та ін. Незважаючи на наявність ґрунтовних наукових розвідок, питання узгодженості новітнього законодавства України з правом Європейського Союзу в частині ієрархії механізмів захисту прав споживачів потребує подальшого комплексного порівняльно-правового аналізу.

Мета та завдання. Метою дослідження є здійснення комплексного порівняльно-правового аналізу правового регулювання захисту прав споживачів за договорами про надання цифрового контенту й цифрових послуг в Україні та Європейському Союзі для визначення рівня гармонізації законодавства України й виявлення прогалин у правозастосовному механізмі.

Для досягнення поставленої мети важливо: по-перше, дослідити понятійно-категоріальний апарат і критерії правової кваліфікації договорів про надання цифрового контенту та цифрових послуг; по-друге, проаналізувати суб'єктивні й об'єктивні критерії відповідності цифрових благ нормативним і договірним вимогам; по-третє, охарактеризувати систему розподілу тягара доказування та ієрархію засобів правового захисту споживачів у разі виявлення невідповідності цифрового контенту; по-четверте, зіставити правові наслідки відмови від договору й механізми застосування юридичної відповідальності до виконавців у європейському та вітчизняному правопорядках.

Виклад основного матеріалу дослідження. Імплементация положень європейського законодавства в національну правову систему зумовила рецепцію уніфікованого понятійно-категоріального апарату. Відповідно до пункту 1 статті 2 Директиви (ЄС) 2019/770 цифровий контент визначається як дані, що виробляються та постачаються в цифровій формі [1]. Згідно з пунктом 11 частини першої статті 2 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» цифровий контент означає дані, які створюються й надаються в цифровій формі, до яких належать, зокрема, комп'ютерні програми, застосунки, відеофайли, аудіофайли, музичні файли, цифрові ігри та електронні книги [2]. Правова конструкція цифрової послуги також має дуалістичний характер. У підпунктах «а» та «б» пункту 2 статті 2 Директиви (ЄС) 2019/770 вказано, що це послуга, яка дає змогу споживачу створювати, обробляти, зберігати або отримувати доступ до даних у цифровій формі або ж дозволяє обмін чи іншу взаємодію з такими даними [1]. Аналогічно в пункті 9 частини першої статті 2 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» закріплено, що цифрова послуга дає нагоду створювати, обробляти, зберігати та поширювати дані в цифровій формі, охоплюючи хостинг файлів, обробку текстів або ігри в середовищі хмарних обчислень і соціальних мережах [2].

Окремого правового статусу набуває матеріальний носій. Як встановлено в частині 3 статті 3 Директиви (ЄС) 2019/770 і пункті 3 частини другої статті 1 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги», дія законодавства поширюється на відносини з надання цифрового контенту на матеріальному носії в разі, якщо такий носій використовується виключно для зберігання відповідного цифрового контенту [1; 2]. Кваліфікація договорів про надання цифрового контенту вимагає розмежування із суміжними цивільно-правовими інститутами. Відмежування від договору купівлі-продажу базується на концепції «товару з цифровими елементами», яка визначена в пункті 3 статті 2 Директиви (ЄС) 2019/770 і пункті 7 частини першої статті 2 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги». Згідно з пунктом 4 статті 3 Директиви (ЄС) 2019/770 і пунктом 1 частини четвертої статті 1 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» дія цих актів не поширюється на відносини, де цифровий контент або послуга інтегровані в рухому річ або взаємопов'язані з нею за договором купівлі-продажу, крім випадків, коли споживач укладає окремий договір про надання такого контенту. Розмежування із договором про надання послуг закріплено в пункті «а» частини 5 статті 3 Директиви (ЄС) 2019/770 і пункті 2 частини четвертої статті 1 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги», де визначено, що норми не застосовуються, якщо електронна форма використовується виключно як засіб передачі результатів надання інших послуг. Щодо ліцензійних договорів, законодавство фокусується на зобов'язальних аспектах постачання продукту, водночас, згідно з пунктом «б» частини 5 статті 3 Директиви (ЄС) 2019/770 і пунктом 7 частини четвертої статті 1 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги», дія актів не поширюється на надання доступу до програмного забезпечення на підставі безоплатної публічної ліцензії з відкритим вихідним кодом, якщо персональні дані використовуються виключно для вдосконалення його надійності та сумісності [1].

Концептуальною новелою є визнання персональних даних формою зустрічного надання. У частині 1 статті 3 Директиви (ЄС) 2019/770 і пункті 1 частини другої статті 1 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» імперативно встановлено, що дія законодавства поширюється на відносини, в яких виконавець надає цифровий контент або послугу, а споживач надає свої персональні дані замість сплати грошової ціни [1; 2]. Правовий механізм захисту споживачів не застосовується лише у виняткових випадках, прямо визначених у вказаних статтях, коли надання персональних даних є потрібним виключно для одержання цифрового контенту або виконання правових вимог, без наміру їхнього подальшого використання для досягнення будь-яких інших цілей.

Доктринальні підходи до визначення правової природи договорів про надання цифрового контенту характеризуються відсутністю єдності. Є. Пісулінський (J. Pisuliński) обґрунтовує позицію, згідно з якою договір постачання цифрового контенту не є концептуально новим, оскільки його предмет часто охоплюється іншими поіменованими в цивільному законодавстві договірними конструкціями, зокрема ліцензійним договором [3, с. 802]. Зазначена концепція піддається обґрунтованій критиці в працях Л. Саванець та Г. Стахири, де дослідники аргументують неможливість зведення правовідносин із надання цифрового контенту виключно до ліцензійного договору з огляду на два чинники. По-перше, суб'єкт, якому належать майнові авторські права на цифровий продукт, здебільшого не є його безпосереднім постачальником (виконавцем). По-друге, правовою метою ліцензійного договору, відповідно до положень статті 1109 Цивільного кодексу України, є надання дозволу на використання об'єкта права інтелектуальної власності [4]. Натомість метою договору про надання цифрового контенту є безпосереднє отримання споживачем самого цифрового блага. Отже, зміст аналізованих договірних відносин невіддільно поєднує передачу цифрових даних із наданням прав на їхнє використання, що детерміновано самою сутністю цифрового контенту [5, с. 58–59].

Водночас І. Новацька (I. Nowaska) наголошує, що закріплення договору про надання цифрового контенту як самостійного поіменованого правочину можливе лише за умови встановлення та відмежування специфічних зобов'язань сторін для всіх правовідносин відповідного виду. Для системного виокремлення предмета цього договору ключовим завданням є правова інтерпретація поняття «надання» (постачання), з'ясування змісту якого становить основу правової кваліфікації відповідної договірної конструкції [6, с. 105].

Нормативне впорядкування та державний моніторинг електронних (цифрових) правочинів формують нові правозастосовні виклики для суб'єктів господарювання. Імплементация суворих законодавчих вимог щодо переддоговірного інформування споживачів, фіксації цифрових слідів транзакцій і забезпечення транспарентності договірних умов об'єктивно збільшує транзакційні витрати бізнесу. Окреслена проблематика посилюється невідповідністю окремих інститутів класичного цивільного права сучасним технологічним реаліям; зокрема, вченими наголошується на правовій колізійності збереження вимог щодо обов'язкової паперової форми гарантійних документів у цифровому просторі, що зумовлює нагальну потребу в концептуальній зміні підходів до засобів фіксації споживчих зобов'язань, а саме й через застосування інструментів штучного інтелекту [7, с. 162–163]. Для вирішення вказаної проблематики законодавство Європейського Союзу та національне законодавство запроваджують спеціальну презумпцію невідповідності цифрового контенту та цифрової послуги. Згідно із статтею 12 Директиви ЄС 2019/770 і статтею 10 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» тягар доказування належного виконання зобов'язань покладається на виконавця. За договорами, що передбачають разове або кількаразове надання цифрового контенту, виконавець зобов'язаний довести відповідність блага на момент його надання, якщо недолік був виявлений споживачем упродовж одного року з моменту такого надання [1; 2]. Зазначена презумпція усувається за умови доведення виконавцем несумісності цифрового середовища споживача з технічними вимогами продукту лише, якщо виконавець чітко та зрозуміло повідомив споживача про такі вимоги до укладення договору, а споживач не виконав обов'язок щодо співпраці для з'ясування причин збою. У разі виявлення дефектів застосовується сувора ієрархія засобів правового захисту, регламентована статтею 14 Директиви ЄС 2019/770 і статтею 12 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги». Первинним способом захисту є вимога про приведення цифрового контенту або цифрової послуги у відповідність. Виконавець зобов'язаний здійснити такі дії безоплатно впродовж розумного строку (або погодженого сторонами) та без значних незручностей для споживача. Вторинними способами захисту, що підлягають застосуванню в разі неможливості приведення контенту у відповідність, непропорційності витрат виконавця на такі дії або безуспішності попередніх спроб усунення недоліків, є пропорційне зниження ціни та відмова від договору. Право на відмову від договору, що передбачає платне надання контенту, виникає в споживача виключно тоді, коли невідповідність є істотною [1; 2]. Європейський і вітчизняний законодавець покладають тягар доказування незначного (неістотного) характеру невідповідності безпосередньо на виконавця. Особливості засобів захисту передбачені для випадків порушення базового зобов'язання щодо надання (постачання) цифрового контенту чи послуги. Згідно зі статтею 13 Директиви ЄС 2019/770 і статтею 11 Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» споживач першочергово повинен пред'явити вимогу до виконавця про надання контенту. Якщо виконавець не виконує цей обов'язок без невиправданих зволікань або в додатково погоджений строк, споживач набуває право на відмову від договору [1; 2]. Водночас нормативно-правові акти імперативно закріплюють можливість негайної відмови від договору (без попереднього пред'явлення вимоги про надання), якщо виконавець відкрито заявив про відмову постачати контент або з обставин укладення договору випливає, що конкретний строк надання мав істотне значення для споживача.

Незважаючи на високий рівень гармонізації положень Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» з Директивою ЄС 2019/770, порівняльно-правовий аналіз виявляє низку відмінностей, які зосереджені переважно в площині інституційного забезпечення та санкційних механізмів. На європейському рівні Директива обмежується встановленням загальних вимог щодо наявності адекватних і ефективних засобів забезпечення дотримання правових норм, залишаючи державам-членам дискрецію у визначенні компетентних органів і процесуальних механізмів. Вітчизняний законодавець деталізує порядок державного нагляду, запроваджуючи функціонування Єдиного державного вебпорталу для споживачів у сфері електронної комерції (Портал е-покупець), на якому виконавці зобов'язані зареєструватися з метою забезпечення реалізації права споживача на подання електронної скарги. Суттєва розбіжність простежується

також у підходах до юридичної відповідальності: якщо Директива не регламентує конкретних видів фінансових стягнень, то національний закон містить імперативні норми щодо застосування адміністративно-господарських штрафів, розмір яких обчислюється кратно до вартості ненаданого або невідповідного цифрового контенту чи послуги, або розраховується на основі неоподаткованого мінімуму доходів громадян. Крім того, українська правова модель характеризується жорсткою інтеграцією правил постачання цифрового контенту із законодавством про електронну комерцію, що зумовлює поширення на виконавців додаткових публічно-правових обов'язків щодо розкриття ідентифікаційної інформації та ліцензійних умов.

Висновки. Проведений порівняльно-правовий аналіз свідчить про високий рівень гармонізації вітчизняного законодавства з правом Європейського Союзу у сфері функціонування єдиного цифрового ринку. Ухвалення Закону України «Про цифровий контент та цифрові послуги» забезпечило системну рецепцію уніфікованого понятійно-категоріального апарату Директиви (ЄС) 2019/770. До ключових здобутків імплементації належить нормативне розмежування цифрового контенту та цифрових послуг від суміжних цивільно-правових інститутів (договорів купівлі-продажу товарів із цифровими елементами, надання традиційних послуг), а також легалізація передачі персональних даних споживача як легітимної форми зустрічного надання. Встановлено, що фундаментом захисту інтересів кінцевих користувачів в обох правопорядках є запровадження презумпції невідповідності цифрового продукту із покладенням тягара доказування на виконавця. Гарантування відновлення порушених прав забезпечується через імперативну ієрархію засобів правового захисту: первинною є вимога про безоплатне приведення блага у відповідність, за неможливості або неефективності якої застосовуються вторинні механізми – пропорційне зниження ціни або відмова від договору з настанням відповідних реституційних наслідків. Водночас національна правова модель характеризується більш жорстким регуляторним підходом порівняно з рамковими положеннями європейської директиви. Специфіка українського законодавства проявляється в глибокій інтеграції норм про цифровий контент із законодавством про електронну комерцію, створенні спеціалізованої інституційної інфраструктури (Єдиний державний вебпортал для споживачів) і встановленні чітких адміністративно-господарських санкцій за порушення вимог щодо постачання й відповідності цифрових благ. Зважаючи на відсутність єдності в доктринальних підходах щодо визначення правової природи аналізованих відносин, подальшого наукового розроблення та формування усталеної судової практики потребують питання кваліфікації договору про надання цифрового контенту як самостійного поіменованого правочину, а також усунення потенційних колізій між новими спеціальними нормами та загальними положеннями договірного права Цивільного кодексу України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services / EUR-Lex. URL : <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj/eng>
2. Про цифровий контент та цифрові послуги : Закон України від 10.08.2023 № 3321-IX. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3321-20#Text>
3. Pisuliński J. Stosowanie wspólnych europejskich przepisów o sprzedaży do treści cyfrowych. *Spory o własność intelektualną* : księga jubileuszowa dedykowana profesorem Januszowi Barcie i Ryszardowi Markiewiczowi. Warszawa : Lex a Wolters Kluwer business, 2013. S. 793–816.
4. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 № 435-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text>
5. Саванець Л. М., Стахира Г. М. Концепція договору постачання цифрового контенту в умовах адаптації договірного права України до *acquis communautaire* ЄС. *Форум Права*. 2020. № 2, т. 61. С. 56–64. DOI : <http://doi.org/10.5281/zenodo.3702455>
6. Nowacka I. Umowa o dostarczeniu treści cyfrowych. Kraków : Uniwersytet Jagielloński, 2017. 420 s.

7. Ihor V. Ponomarenko, Volodymyr M. Pavlenko, Oksana B. Morhulets, Dmytro V. Ponomarenko, Nataliia M. Ukhna. Application of artificial intelligence in digital marketing. *6th Workshop for Young Scientists in Computer Science & Software Engineering* (February 2024). P. 155–166. URL : <https://ceur-ws.org/Vol-3662/paper22.pdf>

Дата надходження статті: 29.07.2026

Дата прийняття статті: 24.08.2026

Дата публікації статті: 14.09.2026