

ПОСЛУГА В УМОВАХ ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

В статті розглядається питання визначення послуги як об'єкта обороту в умовах використання цифрових технологій. Вирішуються дискусійні питання, які виникають під час визначення поняття цифрової послуги. Проаналізовано чинне законодавство України, наукові дослідження, зроблені висновки, які мають як теоретичне, так і практичне значення щодо окресленого питання.

Ключові слова: послуга, цифрова економіка, цифрові технології, інформаційна послуга, цифрова послуга.

Постановка проблеми. Інформаційне суспільство потребує формування такої моделі правового регулювання надання послуг, яка дасть змогу забезпечити належний рівень якості надання цифрових послуг, застосовуючи новітні інформаційні технології.

Мета статті – провести аналіз чинного законодавства щодо виявлення впливу розвитку інформаційних технологій на забезпечення належного регулювання відносин з надання послуг в умовах цифровізації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. У вітчизняній науковій літературі проблемою надання послуг займалося багато вчених, зокрема, О. В. Сібільова [1], А. А. Телестакова [2], Н. А. Федосенко [3], Н. В. Федорченко [4], Ю. Є. Ходико [5]. Однак в умовах інформаційного суспільства актуальність набувають цифрові послуги, проблема правового режиму яких потребує свого дослідження. І хоча останнім часом цей вид послуг стає предметом досліджень окремих науковців, а саме Г. К. Некіт [6], І. І. Світлак [7], Н. Ю. Філатова [8], спробуємо висвітлити свій погляд на цифрові послуги.

Виклад основного матеріалу. Послуга – окремих вид об'єктів цивільних прав (ст. 177 Цивільного кодексу України – далі ЦК України). Послуга надається однією особою (виконавцем) і споживається іншою особою (замовником) у процесі вчинення виконавцем певних дій або здійснення ним певної діяльності. Послуга має нематеріальний характер, результат її не набуває уречевленого вигляду, вона тісно пов'язана з виконавцем та процесом вчинення ним певних дій (здійсненням певної діяльності), але не збігається із самими діями (здійсненням певної діяльності) виконавця і, як нематеріальне благо, споживається в процесі вчинення виконавцем певної дії (здійснення певної діяльності) (ч. 1 ст. 901 ЦК України).

Існують поійменовані і непоійменовані договори, які опосередковують надання послуг. Поійменовані договори врегульовані на рівні ЦК України, а непоійменовані – на рівні спеціального законодавства. Це, наприклад, договори в сфері надання фінансових послуг, в сфері здійснення туристичної діяльності, договори про надання інформаційних послуг тощо. Так, відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» [9] послуга визначається як діяльність виконавця з надання (передачі) споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб (п. 17 ст. 1). Відповідно до Закону України «Про платіжні послуги» [10] платіжна послуга – діяльність надавача платіжних послуг з виконання та/або супроводження платіжних операцій (п. 58 ст. 1). Відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» [11] фінансова послуга – це операції з фінансовими активами, що здійснюються в інтересах третіх осіб за власний рахунок чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, з метою отримання прибутку або збереження реальної вартості фінансових активів (п. 5 ст. 1).

Відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність» [12] банківська діяльність – залучення у вклади грошових коштів фізичних і юридичних осіб та розміщення зазначених коштів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик, відкриття і ведення банківських рахунків фізичних та юридичних осіб.

Банк має право здійснювати банківську діяльність на підставі банківської ліцензії шляхом надання банківських послуг (абз. 8 ст. 2). При цьому по-

ложення глави 63 ЦК України можуть застосовуватися до вищезазначених договорів, тобто і до договорів банківського вкладу, банківського рахунку, включаючи і рахунок умовного зберігання (екскроу), якщо це не суперечить суті зобов'язання (ч. 2 ст. 901 ЦК України).

Разом із тим банк має право надавати банківські та інші фінансові послуги, крім послуг у сфері страхування, цифрові (електронні) банківські послуги, які здійснюються через мобільні телефони, смартфони та планшети – мобільний банкінг.

Це пояснюється тим, що сучасний стан розвитку суспільства характеризується переходом від постіндустріального до інформаційного суспільства, в якому цифрові технології, що здатні позитивно впливати на ефективність, результативність, вартість та якість економічної, громадської і особистої діяльності, стають рушійною силою в усіх сферах життєдіяльності суспільства та бізнесу [13].

Цифровізація (англ. digitalization) стає механізмом економічного зростання, який створює ринкові стимули, мотивації для попиту і формування потреб щодо використання цифрових технологій, продуктів та послуг. В свою чергу процеси цифровізації вимагають нормативного врегулювання.

Безумовно, якщо взяти сферу надання послуг, то удосконалення механізму правового регулювання потребують і врегульовані вже на рівні чинного законодавства послуги, зокрема, послуги перевезення, зберігання, страхування, послуги в сфері банківської діяльності тощо, але в першу чергу розробки правового механізму регулювання потребують такі нові види послуг, як надання інформаційних послуг, обробка Великих даних, послуги бездротового зв'язку, мобільного зв'язку, навігації, цифрового телебачення, послуги пошуку інформації в глобальній мережі Інтернет, послуги хостингу, цифрові послуги управління життєвим циклом виробів, платіжні електронні послуги, договори *click-wrap* і *browse-wrap* тощо, на що останнім часом звертається увага науковців.

Спробуємо дослідити, що слід розуміти під поняттям «цифрова послуга» на прикладі банківських послуг. Як вже зазначалося, цифрові (електронні) банківські послуги, здійснюються через мобільні телефони, смартфони та планшети. Йдеться про мобільний банкінг, який включає нові способи, системи, процеси, програми, що є частинами таких основних сервісів та послуг як розрахунковий рахунок; грошовий переказ, платіжні послуги; навігаційні сервіси; персоналізовані оповіщення; запит щодо обслуговування кредиту.

Так, цифровий гаманець – це послуга, яка зберігає платіжні облікові дані і функціонує за допомогою

мобільного девайсу та Інтернету. Вона полегшує зберігання платіжних облікових даних і дозволяє користувачам здійснювати платежі та інші інтернет дії.

Мобільні цифрові гаманці базуються на таких технологіях: послуги через смартфони – передача коштів, використовуючи мобільний номер; хмарні технології – при здійсненні платежів; інші програми для девайсів, наприклад, *Apple pay*, за допомогою яких здійснюються платіжні перекази; використання штрих-кодів та QR для оплати через мерчанти, тобто спеціальні програми, які дають можливість через Інтернет отримувати платежі з банківських карток і банківських рахунків; платіжні системи на базі банківських карток; використання картридерів (пристрій для переносу інформації) із бездротовою передачею інформації, смартфони з установленою технологією NFC (безконтактні платежі).

Агрегатор – це послуга, яка дозволяє клієнтам обирати та купляти певні продукти від різних провайдерів (постачальників послуг) в одному місці. Агрегатор як нове програмне забезпечення та спосіб користування банківськими послугами може функціонувати як агрегатор пропозицій і послуг та агрегатор споживчих рахунків [13; 14].

На законодавчому рівні поняття цифрові і електронні послуги застосовуються як синоніми. Так, відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги» [15] електронна послуга – будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему (п. 11 ст. 1). Відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» [16] інформаційні електронні послуги – платні або безоплатні послуги щодо оброблення та зберігання інформації, що надаються дистанційно з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем за індивідуальним запитом їх одержувача (п. 9 ст. 3).

Відповідно до Закону України «Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг» [17] електронна публічна послуга – послуга, що надається органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями, які перебувають в їх управлінні, у тому числі адміністративна послуга (у тому числі в автоматичному режимі), яка надається з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем на підставі заяви (звернення, запиту), поданої в електронній формі з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем (у тому числі з використанням Єдиного державного веб-порталу електронних послуг), або без подання такої заяви (звернення, запиту) (п. 2 ст. 1).

Між тим не можна не відмітити, що хоча в Україні й ухвалено низку законодавчих актів щодо інфор-

матизації, побудова інформаційного суспільства відбувається повільно. Взяти хоча б проблему хмарних технологій (cloud computing) – технологій розподіленої обробки цифрових даних, яка здатна забезпечити користувачеві не лише хостинг, тобто послугу надавання дискового простору, підключення до мережі та інших ресурсів для розміщення фізичної інформації на сервері, що постійно перебуває в мережі (наприклад, Інтернеті), а й надати віддалені обчислювальні потужності клієнтам. У сучасних умовах, порівняно з іншими способами обчислення, хмарні технології мають ряд переваг і дозволяють максимально зменшити витрати на обробку даних, серверне та мережеве обладнання, використання програмних рішень, утримання ІТ-персоналу, адміністрування тощо, але з огляду на те, як довго вирішується ця проблема в Україні, доля проекту Закону України «Про хмарні послуги», який прийнято за основу 16 червня 2020 року [18] викликає занепокоєння.

Відносно питання, чи можна вважати, що приписи ч. 2 ст. 901 ЦК України глави 63 ЦК України можуть застосовуватися і до послуг, що надаються через інформаційно-телекомунікаційну систему, тобто до надання цифрових послуг, слід дати негативну відповідь, хоча в літературі існують різні підходи до вирішення цієї проблеми. Цифрові послуги, інформаційні послуги, банківські послуги навряд чи можна вважати однопорядковими поняттями.

Ми поділяємо підхід тих науковців, які вважають послугу специфічним об'єктом цивільних прав, продуктом корисної дії (діяльності), що не має майнового вираження і поглинається замовником в момент надання (здійснення) її виконавцем.

Щодо цифрових послуг, то це послуги, які надаються через інформаційно-телекомунікаційну систему і не складають окремого виду в системі договорів про надання послуг.

Висновки. Проаналізувавши вищезазначені нормативно-правові акти, можемо зробити висновок, що послугою є дія (діяльність), яка здійснюється одним учасником договірних відносин на замовлення іншого, спрямована на одержання корисного результату, не пов'язаного зі створенням матеріального блага.

Серед основних ознак послуг в умовах розвитку цифрових технологій можна назвати наступні: 1) послуга завжди виражається через активні дії учасників правовідносин; 2) послуга, яка надається виконавцем, спроможна задовольнити потреби замовника; 3) відсутність матеріального характеру; 4) синхронність надання та отримання послуг (споживаються в процесі їхнього надання); 5) послуга повинна відповідати вимогам, визначеним у договорі або нормативному акті; 6) можливість дистанційного надання послуг – використання інформаційно-телекомунікаційних систем при наданні послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. Сібільова О. Відмінність договорів у сфері надання інформаційних послуг від інших механізмів використання інформації. *Підприємництво, господарство і право*. 2020. № 7. С. 50–55.
2. Телестакова А. А. Система договорів про надання послуг в цивільному праві України: дис. ... канд. юрид. наук. Київ, 2008. 204 с.
3. Федосенко Н. А. Цивільно-правовий договір з надання маркетингових послуг: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Харків, 2019. 20 с.
4. Федорченко Н. В. Договірні зобов'язання з надання послуг у вітчизняному праві: розвиток та перспективи. *Право України*. 2019. № 2. С. 44–59.
5. Ходико Ю. Є. Правовий режим результату робіт та послуг як об'єктів цивільних правовідносин: їх єдність та диференціація. *Право і суспільство*. 2019. № 3. С. 139–144.
6. Некіт Г. К. Право приватної власності в інформаційному суспільстві: теорія і практика: монографія. Одеса: Гельветика, 2021. 554 с.
7. Світлак І. І. Цивільні правовідносини з надання послуг в умовах цифровізації: монографія. Тернопіль: ВПЦ «Університетська думка», 2021. 343 с.
8. Філатова Н. Ю., Бережнюк О. С. Договори типу click-wrap і browse-wrap: особливості і призначення. *Вісник ОНУ імені І. І. Мечникова*. Сер. Правознавство. 2018. Т. 23. Вип. 1 (32). С. 87–97.
9. Про захист прав споживачів: Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-ХІІ. *Відомості Верховної Ради УРСР*. 1991. № 30. Ст. 379.
10. Про платіжні послуги: Закон України від 30.06.2021 р. № 1591-ІХ. *Офіційний вісник України*. 2021. № 62. Ст. 3876.
11. Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 р. № 2664-ІІІ. *Відомості Верховної Ради України*. 2002. № 1. Ст. 1.

12. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III. *Відомості Верховної Ради України*. 2001. № 5–6. Ст. 30.
13. Гетьман А. П., Атаманова Ю. Є., Мілаш В. С. та ін. Правове регулювання відносин у мережі Інтернет: монографія / за ред. С. В. Глібка, К. В. Єфремової. Харків: Право, 2016. С. 157–159.
14. Степаненко В. П. Інформаційне суспільство. Енциклопедія Сучасної України: електронна версія / гол. редкол.: І. М. Дзюба, А. І. Жуковський, М. Г. Железняк та ін.; НАН України, НТШ. Київ: Інститут енциклопедичних досліджень НАН України, 2011. URL: http://esu.com.ua/search_articles.php?id=12462.
15. Про електронні довірчі послуги: Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. *Відомості Верховної Ради*. 2017. № 45. Ст. 400.
16. Про електронну комерцію: Закон України від 03.09.2015 р. № 675-VIII. *Відомості Верховної Ради*. 2015. № 45. Ст. 410.
17. Про особливості надання публічних (електронних публічних) послуг: Закон України від 15.07.2021 р. № 1689-IX. *Відомості Верховної Ради*. 2021. № 47. Ст. 383.
18. Про хмарні послуги: Проект Закону України від 20.12.2019 р. №2655. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=67744.

REFERENCES

1. Sibilova O. (2020). Vidminnost dohovoriv u sferi nadannia informatsiinykh posluh vid inshykh mekhanizmiv vykorystannia informatsii. *Pidpriemnytstvo, hospodarstvo i pravo – Entrepreneurship, economy and law*, 7, 50–55 [in Ukrainian].
2. Telestakova A. A. (2008). Systema dohovoriv pro nadannia posluh v tsyvilnomu pravi Ukrainy: *Candidate's thesis*. Kyiv [in Ukrainian].
3. Fedosenko N. A. (2019). Tsyvilno-pravovyi dohovir z nadannia marketynhovyykh posluh: *Extended abstract of Candidate's thesis*. Kharkiv [in Ukrainian].
4. Fedorchenko N. V. (2019). Dohovirni zoboviazannia z nadannia posluh u vitchyznianomu pravi: rozvytok ta perspektyvy. *Pravo Ukrainy – Law of Ukraine*, 2, 44–59 [in Ukrainian].
5. Khodyko Yu. Ye. (2019). Pravovyi rezhym rezultatu robit ta posluh yak ob'ektiv tsyvilnykh pravovidnosyn: yikh yednist ta dyferentsiatsiia. *Pravo i suspilstvo – Law and society*, 3, 139–144 [in Ukrainian].
6. Nekt H. K. (2021). Pravo pryvatnoi vlasnosti v informatsiinomu suspilstvi: teoriia i praktyka: monohrafiia. Odesa: Helvetyka [in Ukrainian].
7. Svitlak I. I. (2021). Tsyvilni pravovidnosyny z nadannia posluh v umovakh tsyfrovizatsii: monohrafiia. Ternopil: VPTs «Universytetska dumka» [in Ukrainian].
8. Filatova N. Yu., Berezhniak O. S. (2018). Dohovory typu click-wrap i browse-wrap: osoblyvosti i pryznachennia. *Visnyk ONU imeni I. I. Mechnykova – Bulletin of the ONU imeni I. I. Mechnykova, Ser. Pravoznavstvo, Vol. 23, Issue 1 (32)*, 87–97 [in Ukrainian].
9. Pro zakhyst prav spozhyvachiv: Zakon Ukrainy vid 12.05.1991 r. № 1023-XII. (1991). *Vidomosti Verkhovnoi Rady URSR*, 30, art. 379 [in Ukrainian].
10. Pro platizhni posluhy: Zakon Ukrainy vid 30.06.2021 r. № 1591-IX. (2021). *Ofitsiyni visnyk Ukrainy – Official Gazette of Ukraine*, 62, art. 3876 [in Ukrainian].
11. Pro finansovi posluhy ta derzhavne rehuliuвання ryнкiv finansovykh posluh: Zakon Ukrainy vid 12.07.2001 r. № 2664-III. (2002). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 1, art. 1.
12. Pro banky i bankivsku diialnist: Zakon Ukrainy vid 07.12.2000 r. № 2121-III. (2001). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy*, 5–6, art. 30 [in Ukrainian].
13. Hetman A. P., Atamanova Yu. Ye., Milash V. S. et al. (2016). Pravove rehuliuвання vidnosyn u merezhi Internet. S. V. Hlibko, K. V. Yefremova (Ed.). Kharkiv: Pravo, 157–159 [in Ukrainian].
14. Stepanenko V. P. (2011). Informatsiine suspilstvo. Entsyklopediia Suchasnoi Ukrainy: elektronna versiia. I. M. Dziuba, A. I. Zhukovskiy, M. H. Zhelezniak et al. (Ed.). URL: http://esu.com.ua/search_articles.php?id=12462 [in Ukrainian].
15. Pro elektronni dovirchi posluhy: Zakon Ukrainy vid 05.10.2017 r. № 2155-VIII. (2017). *Vidomosti Verkhovnoi Rady*, 45, art. 400 [in Ukrainian].
16. Pro elektronnu komertsiiu: Zakon Ukrainy vid 03.09.2015 r. № 675-VIII. (2015). *Vidomosti Verkhovnoi Rady*, 45, art. 410 [in Ukrainian].
17. Pro osoblyvosti nadannia publichnykh (elektronnykh publichnykh) posluh: Zakon Ukrainy vid 15.07.2021 r. № 1689-IX. (2021). *Vidomosti Verkhovnoi Rady*, 47, art. 383 [in Ukrainian].

18. 18. Pro khmarni posluhy: Proekt Zakonu Ukrainy vid 20.12.2019 r. № 2655. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=67744 [in Ukrainian].

БОРИСОВ ИГОРЬ

кандидат юридических наук, старший научный сотрудник НИИ правового обеспечения инновационного развития НАПрН Украины

УСЛУГА В УСЛОВИЯХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

В статье рассматривается вопрос определения услуги как объекта оборота в условиях использования цифровых технологий. Разрешаются дискуссионные вопросы, возникающие при определении понятия цифровой услуги. Проанализировано действующее законодательство Украины, научные исследования, сделаны выводы, которые имеют как теоретическое, так и практическое значение по данному вопросу.

Ключевые слова: услуга, цифровая экономика, цифровые технологии, информационная услуга, цифровая услуга.

BORYSOV IGOR

PhD, Senior Researcher of the Scientific and Research Institute of Providing Legal Framework for the Innovative Development of NALS of Ukraine

SERVICE IN THE CONDITIONS OF USING DIGITAL TECHNOLOGIES

Problem setting. The information society needs to form such a model of legal regulation of service provision, which will allow to ensure the appropriate level of quality of digital service provision, using the latest information technologies.

Target of research. To analyze the current legislation to identify the impact of the development of information technology on ensuring proper regulation of relations for the provision of services in the context of digitalization.

Analysis of recent researches and publications. Many scientists have studied the problem of providing services in the domestic scientific literature, in particular, O. V. Sibilova [1], A. A. Telestakova [2], N. A. Fedosenko [3], N. V. Fedorchenko [4], Yu. E. Khodiko [5]. However, in the information society, digital services are becoming relevant, the problem of the legal regime of which needs to be studied. And although recently this type of service has become the subject of research by some scientists, namely G. K. Nekt [6], I. I. Svitlak [7], N. Yu. Filatova [8], we will try to highlight our views on digital services.

Article's main body. The article considers the issue of defining a service as an object of turnover in the conditions of using digital technologies. Discussion issues that arise when defining the concept of digital service are resolved. The current legislation of Ukraine, scientific researches, the conclusions which have both theoretical, and practical value concerning the outlined question are analyzed.

Conclusions and prospects for the development. After analyzing the above regulations, we can conclude that the service is an action (activity) performed by one party to the contract at the request of another, aimed at obtaining a useful result not related to the creation of material goods.

Among the main features of services in the development of digital technologies are the following: 1) the service is always expressed through the active actions of the parties; 2) the service provided by the contractor is able to meet the needs of the customer; 3) lack of material nature; 4) synchronicity of provision and receipt of services (consumed in the process of their provision); 5) the service must meet the requirements specified in the contract or regulation; 6) the possibility of remote provision of services – the use of information and telecommunications systems in the provision of services.

Keywords: service, digital economy, digital technologies, information service, digital service.

Борисов В. І. Послуга в умовах використання цифрових технологій. *Право та інноваційне суспільство*. 2021. № 2 (17). URL: <http://apir.org.ua/wp-content/uploads/2021/12/Borysov17.pdf>.