

Міжнародне право

341.171

DOI <https://doi.org/10.5281/zenodo.18662891>

**Механізм вирішення спорів між користувачами та онлайн-платформами в
акті ЄС про цифрові послуги**

Мазаракі Н. А.,

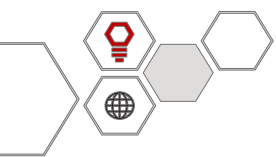
доктор юридичних наук, професор, завідувач кафедри міжнародного,
цивільного та комерційного права, Державний торговельно-економічний
університет, Україна, <https://orcid.org/0000-0002-1729-7846>

Примак В. Д.,

доктор юридичних наук, професор кафедри міжнародного, цивільного та
комерційного права, Державний торговельно-економічний університет, Україна,
<https://orcid.org/0000-0001-9693-6353>

Прийнято: 22.01.2026 | Опубліковано: 31.01.2026

Анотація. У статті досліджено систему врегулювання спорів між користувачами та онлайн-платформами, закладену в Регламенті (ЄС) 2022/2065 (Digital Services Act), крізь призму структурної нерівності сторін та інформаційної асиметрії, що істотно ускладнює оскарження модераційних рішень. Особливу увагу приділено механізму позасудового врегулювання спорів (ODS) за ст. 21 DSA, практична цінність якого для доступу до правосуддя визначається не стільки самим фактом ухвалення рішення, скільки якістю його

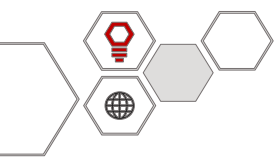


мотивування та рівнем доказової конкретизації. Саме ці елементи здатні «підготувати» спір до потенційного судового перегляду та зменшити інформаційну асиметрію між користувачем і платформою.

Метою дослідження є встановлення того, чи містять правила процедури сертифікованих ODS-органів мінімальні вимоги до структури та змісту рішень, достатні для використання їх як процесуально релевантної основи подальшого судового захисту. Методологічну основу дослідження становлять: 1) формально-юридичний аналіз вимог DSA щодо мотивування рішень платформ, внутрішніх механізмів скарг та ODS; 2) формулювання критеріїв «мотивованості» з урахуванням мінімальних гарантій, вироблених у практиці ЄСПЛ за ст. 6 ЄКПЛ; 3) контент-аналіз правил процедури сертифікованих ODS-органів, оприлюднених на їхніх вебсайтах.

Наукова новизна дослідження полягає в операціоналізації «мотивованості» ODS-рішень як мінімального набору елементів, що забезпечують зрозумілість рішення для сторін і його придатність як опори для подальшого судового захисту. Уперше запропоновано типологію моделей ODS-регулювання залежно від ролі мотивування в процедурі, що дозволяє системно оцінити фактичний рівень процесуальних гарантій у межах механізму, передбаченого ст. 21 DSA.

На основі аналізу правил процедури виокремлено три моделі ODS-регулювання: 1) орієнтовану на обґрунтування рішення; 2) орієнтовану на процедурну справедливість провадження; 3) мінімалістичну. Показано, що за відсутності у ст. 21 DSA детальної вимоги до мотивування, саморегулівні правила центрів компенсують цей пробіл нерівномірно: домінує процесуально-орієнтований підхід, тоді як модель, зосереджена на мотивованості рішення, є радше винятком.



Зроблено висновок, що очікувати повної відповідності ODS-рішень стандартам ст. 6 ЄКПЛ не доводиться з огляду на масовість спорів, цифровий характер процедур та обмеженість доказової бази. Водночас DSA формує структурні стимули для підвищення якості мотивування як у рішеннях платформ, так і у результатах ODS, що потенційно сприятиме зменшенню інформаційної асиметрії та підсиленню ефективності судового захисту прав користувачів.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості їх використання під час розроблення та перегляду правил процедури ODS-органів, у практиці правників, які супроводжують спори з онлайн-платформами, а також при оцінці судами процесуальної релевантності результатів ODS у межах подальшого судового провадження.

Ключові слова: онлайн-платформи, право ЄС, фундаментальні права, вирішення спорів, мотивованість рішення.

Mechanism for resolving disputes between users and online platforms in the EU Digital Services Act

Mazaraki N. A.,

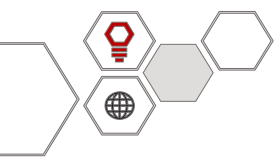
Doctor of Law, Professor, Head of the Department of International, Civil and
Commercial Law, State University of Trade and Economics, Ukraine,

<https://orcid.org/0000-0002-1729-7846>

Prymak V. D.,

Doctor of Law, Professor, Professor of the Department of International, Civil
and Commercial Law, State University of Trade and Economics, Ukraine,

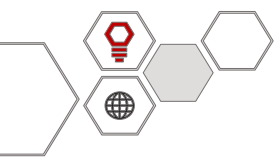
<https://orcid.org/0000-0001-9693-6353>



Abstract. The article examines the system for resolving disputes between users and online platforms, as set out in Regulation (EU) 2022/2065 (Digital Services Act), through the prism of structural inequality between the parties and information asymmetry, which significantly complicates the appeal of moderation decisions. Particular attention is paid to the out-of-court dispute resolution (ODS) mechanism under Article 21 of the DSA, the practical value of which for access to justice is determined not so much by the fact of the decision itself as by the quality of its reasoning and the level of evidence provided. It is these elements that can ‘prepare’ a dispute for potential judicial review and reduce the information asymmetry between the user and the platform.

The aim of the study is to determine whether the rules of procedure of certified ODS bodies contain minimum requirements for the structure and content of decisions that are sufficient for their use as a procedurally relevant basis for further judicial protection. The methodological basis of the study is: 1) a formal legal analysis of the DSA requirements regarding the reasoning of platform decisions, internal complaint mechanisms and ODS; 2) the formulation of criteria for ‘reasonableness’ taking into account the minimum guarantees developed in the practice of the ECHR under Article 6 of the ECHR; 3) content analysis of the rules of procedure of certified ODS bodies, published on their websites.

The scientific novelty of the study consists in the operationalization of the ‘motivation’ of ODS decisions as a minimum set of elements that ensure the clarity of the decision for the parties and its suitability as a basis for further judicial protection. For the first time, a typology of ODS regulation models was proposed depending on the role of motivation in the procedure, which allows for a systematic assessment of the actual level of procedural guarantees within the framework of the mechanism provided in Article 21 of the DSA.



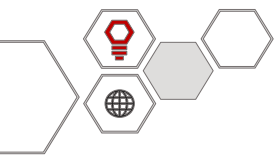
Based on an analysis of the rules of procedure, three models of ODS regulation are identified: 1) focused on justifying the decision; 2) focused on procedural fairness of the proceedings; 3) minimalist. It is shown that in the absence of a detailed requirement for reasoning in Article 21 of the DSA, the self-regulatory rules of the centres compensate for this gap unevenly: a procedurally oriented approach dominates, while a model focused on the reasoning of the decision is rather an exception.

It is concluded that full compliance of ODS decisions with the standards of Article 6 of the ECHR cannot be expected given the mass nature of disputes, the digital nature of procedures, and the limited evidence base. At the same time, the DSA creates structural incentives to improve the quality of reasoning in both platform decisions and ODS outcomes, which will potentially contribute to reducing information asymmetry and enhancing the effectiveness of judicial protection of user's rights.

The practical significance of the obtained results lies in the possibility of their use during the development and revision of the rules of procedure of ODS bodies, in the practice of lawyers who accompany disputes with online platforms, as well as in the evaluation by courts of the procedural relevance of ODS results within the framework of further court proceedings.

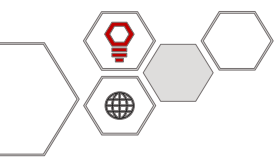
Keywords: online platforms, EU law, fundamental rights, dispute resolution, reasoned decision.

Постановка проблеми. Успіх бізнес-моделі онлайн-платформ прямо залежить від масштабу та активності користувачів: чим більшою є користувацька база і чим інтенсивнішими є взаємодія, то ціннішими стають відповідні інформаційні потоки, можливості розміщення реклами та мережеві ефекти. Парадоксально, однак у відносинах між користувачами та онлайн-платформою, зокрема щодо рішень із модерації контенту, користувач перебуває у структурно



слабшій позиції. Доступ до онлайн-платформи, умови користування сервісом, правила монетизації, технічні параметри видимості публікацій та рівень прозорості рішень здебільшого визначаються платформою одноосібно через умови користування та внутрішні політики. Для користувачів активність на онлайн-платформі нерідко є не лише формою комунікації та самовираження, а й складовою їхнього соціального та професійного життя, включно з веденням підприємницької діяльності, просуванням товарів і послуг та монетизацією контенту. Водночас оскарження рішень платформи для користувача ускладнене інформаційною асиметрією, браком спеціальних знань і навичок (зокрема щодо формування доказової бази) та високими трансакційними витратами судового захисту.

Зазначене загострює потребу в юридичному балансуванні інтересів сторін ймовірного спору на етапі позасудового оскарження рішень онлайн-платформи з боку користувачів її послуг. Такого роду балансування традиційно пов'язують з виявами справедливості, тоді як на суто інструментальному рівні засоби її забезпечення в царині судового процесу чи не найповніше висвітлено у практиці Європейського суду з прав людини (далі – ЄСПЛ) при встановленні критеріїв відповідності рішень національних судових органів та відповідних процесуальних механізмів здійснення правосуддя приписам ст. 6 «Право на справедливий суд» Конвенції Ради Європи про захист прав людини і основоположних свобод 1950 р. (далі – ЄКПЛ). У цьому зв'язку першочергову увагу привертають питання забезпечення доступу до суду, його незалежності й безсторонності, змагальності сторін спору, необхідності обґрунтування, вмотивованості судових рішень, визначення підстав їх ухвалення – нехай і без обов'язковості надання відповіді на кожний з можливих аргументів сторін. Уявляється, що наведені складові права на справедливий суд певною мірою

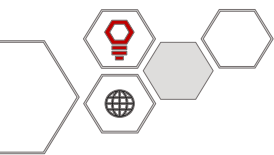


можна екстраполювати і на позасудові процедури вирішення спорів на засадах справедливості.

Стан правового регулювання та дослідження проблеми. Регламент (ЄС) 2022/2065 Європейського Парламенту і Ради від 19.10.2022 про єдиний ринок цифрових послуг та про внесення змін до Директиви 2000/31/ЄС (Акт про цифрові послуги, *Digital Services Act*, далі – DSA) [1] передбачає багаторівневу систему врегулювання спорів між користувачами та онлайн-платформами, спрямовану на часткове вирівнювання переговорної позиції сторін і зменшення інформаційної асиметрії. Зокрема, онлайн-платформи зобов'язані: 1) надавати користувачам належне мотивування рішень щодо обмеження чи припинення доступу до контенту/акаунта або інших заходів модерації; 2) запровадити ефективний внутрішній механізм розгляду скарг; та 3) брати участь у процедурах вирішення спорів, ініційованих користувачами, у сертифікованих органах позасудового врегулювання спорів (*Out-of-Court Dispute Settlement*, далі – ODS).

Ініціація процедури вирішення спору в ODS не є передумовою звернення до суду; при цьому рішення ODS не мають обов'язкової сили для сторін. Разом із тим, DSA покладає на сторони обов'язок добросовісної взаємодії у межах такої процедури, що концептуально має підвищити її практичну ефективність.

Попри багаторівневість механізмів захисту, «вершиною» системи врегулювання спорів між користувачами та платформами залишається судовий розгляд. Саме судовий формат, як правило, забезпечує остаточний, примусовий і публічно легітимований спосіб відновлення порушеного права. Однак, звернення до суду потребує від користувача формування правової позиції у складній і технічно специфічній регуляторній сфері, а також здатності працювати з доказами, які часто перебувають під фактичним контролем платформи. Відтак, оцінюючи ефективність конструкції DSA у цілому, доцільно розглядати ODS не

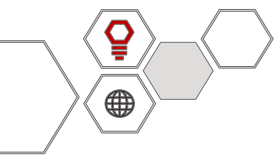


лише як додатковий компонент оскарження, а і як інструмент, який може підготувати спір до судового перегляду та знизити транзакційні бар'єри судового захисту.

У такій конструкції практична цінність ODS для доступу до правосуддя визначається не стільки самим фактом ухвалення рішення, скільки якістю та повнотою його мотивування: рішення ODS має бути настільки обґрунтованим і фактично конкретизованим, щоб у разі відмови платформи його виконати воно могло слугувати процесуально релевантною основою для подальшого судового захисту. Зокрема, таке рішення має містити систематизований виклад фактичних обставин і правових підстав спору, що фіксує ключові факти та логіку застосування правил і тим самим зменшує інформаційну асиметрію на користь користувача та полегшує формування його правової позиції у позові. Теоретичне значення роботи полягає у розвитку підходів до оцінки ролі позасудових механізмів у системі захисту прав користувачів онлайн-платформ у межах регуляторної моделі DSA.

Мета статті – з'ясувати, якою мірою конструкція DSA щодо ODS, з урахуванням її небов'язкового характеру для онлайн-платформ, здатна підвищити ефективність судового захисту користувачів через стандарти мотивування та доказової конкретизації ODS-рішень. Дослідницьке питання полягає в тому, чи передбачають правила процедури сертифікованих ODS-органів мінімальні вимоги до структури та змісту рішень, достатні для використання їх як процесуально релевантної основи подальшого судового перегляду.

Стан опрацювання проблематики. Огляд доктринальних і практико-орієнтованих публікацій щодо ODS у DSA засвідчує, що наявна дискусія здебільшого концентрується на: 1) інституційному дизайні сертифікації та

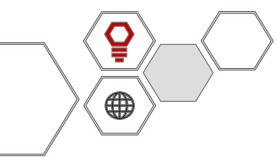


вимогах до незалежності/експертизи ODS-органів [2], 2) співвідношенні ODS із судовим захистом і внутрішнім механізмом скарг [3; 4; 5], а також 3) питанні застосовного права й нормативних «орієнтирів» для вирішення спорів (умови користування, договірне право, фундаментальні права) [6; 7]. Водночас аспект якісних стандартів мотивування ODS-рішень саме як інструменту зниження інформаційної асиметрії та підготовки спору до судового перегляду залишається недостатньо систематизованим у літературі та потребує окремого аналізу. Ситуація змінюється тим, що механізм статті 21 DSA вже набув практичного виміру: Європейська комісія (далі – ЄК) веде й оновлює перелік сертифікованих ODS-органів. Станом на 08.12.2025 в ньому відображено дев'ять органів із зазначенням сфер компетенції, мов і національних органів сертифікації. Це, своєю чергою, створює емпіричну базу для дослідження, адже DSA прямо вимагає, щоб позасудове врегулювання відбувалося на підставі чітких і справедливих правил процедури, які є легкодоступними та публічно доступними, а ЄК має публікувати перелік сертифікованих органів.

Дослідження обмежується аналізом механізмів оскарження рішень щодо модерації контенту та пов'язаних із ними обмежень доступу/видимості/монетизації у межах інструментів DSA, не охоплюючи питання відшкодування шкоди та інші приватноправові вимоги, що виходять за межі контролю законності й обґрунтованості таких рішень.

Науковий внесок статті полягає у визначенні мінімальних стандартів мотивування ODS-рішень, які зменшують інформаційну асиметрію між користувачем і платформою та полегшують формування правової позиції користувача у суді, а також у перевірці того, чи відображені такі стандарти у правилах процедури сертифікованих ODS-органів.

Відповідно, **методологія** цього дослідження передбачає наступне.



1. Формально-юридичний аналіз підходів DSA до архітектури засобів правового захисту у спорах щодо модерації контенту (зокрема, вимоги до мотивування рішень платформ, внутрішній механізм скарг і ODS). У межах цього блоку буде з'ясовано, які саме вимоги DSA встановлює для онлайн-платформ щодо надання користувачеві інформації про прийняте рішення та його належного обґрунтування (зокрема, вимоги до «*statement of reasons*»), а також які вимоги DSA адресує ODS-органам щодо процедурних гарантій і правил розгляду, що опосередковано визначають стандарт формулювання їхніх рішень.

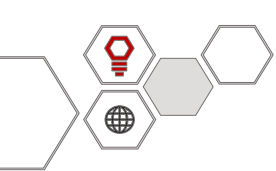
2. Формулювання критеріїв «мотивованості рішення» на основі практики Європейського суду з прав людини (далі – ЄСПЛ). Оскільки DSA використовує категорію «*reasoned decision*» та вимагає від ODS-органів справедливих і прозорих правил процедури, але не детально кодифікує структуру мотивування рішення, критерії «мотивованості» будуть сформульовані з урахуванням мінімальних гарантій, сформульованих ЄСПЛ у контексті ст. 6 Європейської конвенції з прав людини [8] (далі – ЄКПЛ).

3. Контент-аналіз правил процедури сертифікованих ODS-органів, оприлюднених на їхніх вебсайтах, із фокусом на тому, чи закріплюють ці правила вимоги до структури та мотивування рішень (стандарт викладу фактів і доказів, визначення застосовних норм/правил, логіка правової оцінки, формулювання результату та процесуальні гарантії сторін).

Виклад основного матеріалу.

1. Механізми оскарження рішень онлайн-платформ у DSA.

У DSA питання врегулювання спорів між користувачами та онлайн-платформами є функціональним елементом загальної мети цього Регламенту: забезпечити належне функціонування внутрішнього ринку посередницьких послуг через гармонізовані правила для безпечного, передбачуваного й довірчого

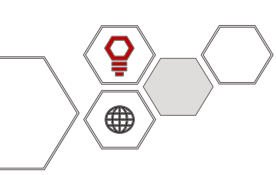


онлайн-середовища, у якому фундаментальні права (включно із захистом споживачів) є ефективно захищеними. Преамбула DSA прямо пов'язує контент-модерацію з ризиком непрозорих або помилкових рішень, які мають негативні наслідки для отримувачів послуг (зокрема для свободи вираження поглядів), і тому потребують процедурних гарантій та ефективних механізмів оскарження. Звідси акцент на обов'язку платформи повідомляти про рішення чітко й зрозуміло, із зазначенням причин та доступних способів захисту.

Преамбула DSA у п. 58 формулює ключову ідею засобів правового захисту: отримувачі послуг мають бути спроможними легко й ефективно оскаржувати окремі рішення онлайн-платформ щодо незаконності контенту або його невідповідності умовам користування, які негативно впливають на них; саме тому платформи повинні мати внутрішні механізми розгляду скарг, що є легкодоступними та забезпечують швидкі, недискримінаційні, недовільні й справедливі результати, із людським переглядом у разі застосування автоматизованих засобів, без надмірних формальних вимог до заявника. Крім того, текст преамбули передбачає, що передбачені DSA внутрішній механізм розгляду скарг і позасудове врегулювання спорів існують без шкоди для судового захисту: отримувач послуг може обирати між цими можливостями та ініціювати судові провадження на будь-якій стадії. Враховуючи необов'язковий характер результату позасудового врегулювання, участь у такій процедурі не перешкоджає зверненню до суду і не обмежує реалізацію права на ефективний судовий захист, гарантованого статтею 47 Хартії основоположних прав ЄС [9].

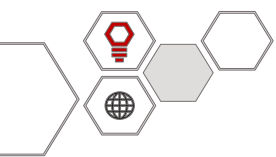
Відповідно, механізм вирішення спорів, передбачений DSA складається із наступних складових.

1. Обов'язок платформи належно повідомити та мотивувати первинне рішення, яке негативно впливає на отримувача послуг і запускає реальну



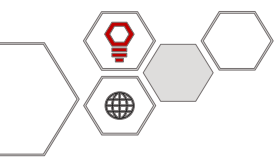
можливість ефективного оскарження. Йдеться насамперед про вимоги DSA щодо «*statement of reasons*» (ст. 17): у разі обмеження видимості або доступу до контенту (включно з видаленням, блокуванням чи пониженням), обмеження/припинення монетизації, а також призупинення чи припинення доступу до сервісу або акаунта платформа має надати користувачеві чітке й конкретне пояснення причин, яке дозволяє зрозуміти не лише факт застосування заходу, а й логіку рішення. Мінімально таке повідомлення охоплює: який саме захід застосовано та, за потреби, його територіальний обсяг і тривалість; факти й обставини, на яких ґрунтується рішення (зокрема, чи воно прийняте на підставі повідомлення про незаконний контент або за результатами власної ініціативи); інформацію про використання автоматизованих засобів; посилання на правову підставу у випадку «незаконного контенту» або на конкретну договірну підставу з умов користування у випадку несумісності з ними із поясненням, чому саме контент/поведінка вважаються такими; а також зрозумілу інформацію про доступні способи оскарження (внутрішня скарга, позасудове врегулювання спорів, суд). Функціонально ця вимога спрямована на зменшення інформаційної асиметрії: без достатньо конкретного мотивування користувач позбавлений можливості сформулювати змістовну позицію у внутрішній скарзі або надалі у процедурі ODS чи в суді, а саме право на оскарження ризикує перетворитися на суто формальну опцію.

2. Другою складовою механізму вирішення спорів, передбаченого DSA, є внутрішній механізм розгляду скарг (*internal complaint-handling system*), який має забезпечити користувачеві швидкий і доступний перегляд модераційного рішення на рівні самої платформи. DSA вимагає, щоб онлайн-платформи запровадили таку процедуру як безоплатну та електронну, а також зробили її легкодоступною і «*user-friendly*», без надмірних формальних бар'єрів для



заявника. Користувач (а також заявник, який подавав повідомлення про незаконний контент і оскаржує рішення платформи діяти чи не діяти) має право подати скаргу протягом щонайменше шести місяців із моменту інформування про відповідне рішення, що є важливою гарантією реалістичності оскарження, а не суто декларативного права. Розгляд скарг має відбуватися своєчасно, недискримінаційно, старанно та без довільності, а ухвалення результату не може ґрунтуватися виключно на автоматизованих засобах – DSA прямо вимагає людського перегляду під наглядом належно кваліфікованого персоналу. Завершальним елементом цієї стадії є обов’язок платформи повідомити заявника про мотивоване рішення за результатами внутрішнього розгляду без невиннованої затримки, а також надати інформацію про подальші засоби захисту, зокрема можливість звернення до сертифікованого органу позасудового врегулювання спорів і судового захисту. У такий спосіб внутрішній механізм скарг виконує подвійне завдання: по-перше, забезпечує оперативне виправлення помилкових або надмірних обмежень без необхідності залучення зовнішніх інституцій, а по-друге, формує інформаційний «місток» до наступних стадій захисту, оскільки саме зміст і якість мотивування у відповіді платформи визначають, наскільки користувач здатний підготувати подальше звернення до ODS або до суду.

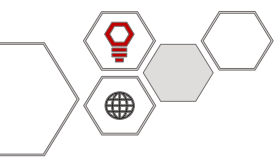
3. Третьою складовою механізму вирішення спорів, закладеного DSA, є позасудове врегулювання спорів за участю сертифікованих органів. Ця стадія покликана забезпечити користувачеві (заявникові) зовнішній щодо платформи канал перегляду спору, який є інституційно відокремленим від онлайн-платформи та формально зорієнтованим на процедурну справедливість. Конструкція ODS у DSA побудована як мережа незалежних органів, що підлягають сертифікації національним координатором цифрових послуг і



повинні відповідати мінімальним гарантіям незалежності, неупередженості, доступності та професійної спроможності. Для користувача принципово важливо, що ODS-орган зобов'язаний мати чіткі, справедливі та публічно доступні правила процедури, які визначають порядок подання звернення, комунікацію зі сторонами, процесуальні гарантії «бути вислуханим», строки та формат результату. DSA також вимагає забезпечити вирішення спору в розумний строк (як правило, у межах 90 днів), а платформи повинні добросовісно взаємодіяти у процесі та враховувати результат. Водночас DSA принципово зберігає баланс із судовим захистом: рішення ODS має необов'язковий характер і не позбавляє сторони права звернутися до суду. У контексті інформаційної асиметрії саме на цій стадії особливого значення набуває якість та мотивованість ODS-рішення: воно має не лише фіксувати результат, а й структурувати фактичну та нормативну основу спору таким чином, щоб користувач міг зрозуміти логіку оцінки і, за потреби, ефективно сформулювати подальшу правову позицію для судового захисту.

2. Умотивованість рішення: критерії ЄСПЛ.

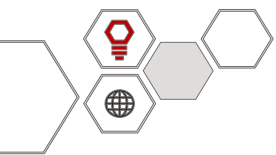
Оскільки DSA оперує категоріями «*statement of reasons*» (для первинних модераційних рішень платформи) та «*reasoned decision*» (для результату внутрішнього механізму скарг), а щодо ODS-органів вимагає чітких та справедливих правил процедури, однак не деталізує структуру та мінімальний зміст мотивування, доцільно звернутися до мінімальних процесуальних стандартів, сформульованих у практиці ЄСПЛ у контексті ст. 6 ЄКПЛ. У своїй практиці ЄСПЛ виходить з того, що обов'язок наводити підстави (*duty to give reasons*) є складовою права на справедливий розгляд, але його обсяг залежить від характеру рішення та обставин справи; водночас рішення повинно містити достатні підстави, щоб сторони могли зрозуміти логіку висновку і, за потреби,



ефективно реалізувати право на оскарження [10]. ЄСПЛ також підкреслює, що суд (або орган, який вирішує спір) не зобов'язаний давати детальну відповідь на кожен аргумент, однак із мотивів має бути видно, що сутнісні (вирішальні) доводи сторін були належно розглянуті.

У межах цього дослідження критерії «мотивованості рішення» формуються з урахуванням мінімальних гарантій, вироблених у практиці ЄСПЛ щодо ст. 6 ЄКПЛ, а також національної доктрини умотивованості як процесуальної гарантії. Так, Т. Цувіна визначає умотивованість як «повне і всебічне відбиття в рішенні ... мотивів, якими [орган] керувався при ухваленні свого рішення, при оцінці доказів ... із зазначенням, чому певні докази були взяті до уваги або відхилені, й віддзеркалення мотивів щодо ... застосування норм матеріального і процесуального права» [11]. Це визначення є методологічно релевантним і для позасудового врегулювання спорів за DSA, оскільки ODS-рішення, навіть не будучи формально судовим актом, має виконувати функцію зменшення інформаційної асиметрії між користувачем і платформою: воно повинно бути достатньо структурованим, щоб фіксувати релевантні факти та матеріали сторін, пояснювати прийнятність/неприйнятність ключових аргументів і відображати нормативну основу (застосовні положення законодавства про незаконний контент або конкретні положення умов користування), на підставі яких зроблено висновок. У такому розумінні «мотивованість» – це не вимога до обсягу тексту, а вимога до прозорості логіки: адресування істотних доводів, аргументований відбір фактів/доказів і чітка кваліфікація за застосовними нормами/правилами, що забезпечує користувачу можливість ефективно формувати правову позицію, у тому числі для потенційного судового захисту.

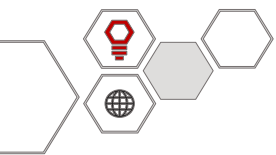
З урахуванням цього підходу, критерії «мотивованості» для ODS-рішень у межах цього дослідження пропонується операціоналізувати як мінімальний набір



елементів, які забезпечують: а) зрозумілість рішення для сторін та б) придатність рішення як опори для подальшого захисту, включно із судовим. Такий мінімум включає: 1) виклад встановлених релевантних фактів і джерел, на яких ґрунтується висновок (у т.ч. які матеріали сторін враховано); 2) визначення застосовних правил (норма права/категорія незаконності або конкретні положення умов користування), з якими співвіднесено поведінку чи контент; 3) логіку оцінки – пояснення, чому встановлені факти підпадають під відповідні правила; 4) відповідь на ключові доводи сторін, щонайменше на ті, що могли би змінити результат; 5) чітке формулювання результату і наслідків, включно з тим, які дії очікуються від платформи/користувача та в які строки (якщо такі встановлюються процедурою); 6) інформація про подальші можливості захисту/оскарження (якщо передбачено правилами відповідного ODS-органу).

3. Вимоги до мотивованості рішень у правилах процедури ODS-органів.

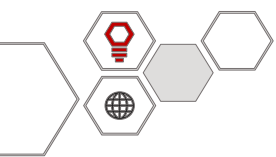
Наступним етапом дослідження є контент-аналіз правил процедури сертифікованих ODS-органів, оприлюднених на їхніх офіційних вебсайтах, оскільки саме ці документи фактично «перекладають» загальні вимоги DSA щодо справедливості та прозорості процедури у конкретні процесуальні кроки і, відповідно, визначають реальний обсяг інформації, яку отримує користувач у процесі врегулювання спору з платформою. За відсутності у ст. 21 DSA прямої, деталізованої вимоги до структури або рівня мотивування ODS-рішень, вирішальним стає питання, чи компенсується ця нормативна «лакуна» саморегульованими правилами самих центрів: чи закріплюють вони мінімальні стандарти викладення фактів і доказів, ідентифікації застосовних норм права або положень умов користування, логіки правової оцінки та формулювання результату, а також процесуальні гарантії сторін (право бути вислуханим,



рівність можливостей подати матеріали, ознайомлення з позицією іншої сторони, прозорість строків і комунікацій). Саме така перевірка дозволяє оцінити, чи здатна ODS-процедура не лише формально «вирішувати спір», а й зменшувати інформаційну асиметрію між користувачем і платформою та створювати для користувача придатну основу для подальшого захисту прав, включно із судовим.

Нижче подано порівняльний виклад результатів контент-аналізу правил процедури сертифікованих ODS-органів, оприлюднених на їхніх офіційних вебсайтах. Незважаючи на відмінності у термінології та дизайні процедур, правила більшості центрів демонструють низку спільних рис, які можна розглядати як практичну конкретизацію мінімальних вимог ст. 21 DSA.

По-перше, провадження у переважній більшості випадків має письмовий та цифровий характер: подача звернення, комунікація та обмін матеріалами відбуваються онлайн, а сторони отримують повідомлення про процесуальні дії електронними каналами. По-друге, майже універсальним є граничний строк ухвалення рішення – 90 днів, із можливістю продовження до 180 днів у складних спорах. По-третє, правила стабільно містять набір процедурних гарантій (незалежність і неупередженість нейтральної особи, механізми конфлікту інтересів та відводу, рівність сторін, право бути вислуханим), хоча ступінь їх конкретизації різниться. По-четверте, центри переважно обґрунтовують своє рішення виключно на матеріалах, поданих сторонами (лише в окремих випадках правила передбачають можливість витребування додаткових пояснень або даних). Разом ці елементи формують «процедурний мінімум» ODS-провадження, однак вони не дають прямої відповіді на ключове для цього дослідження питання: чи забезпечує процедура інформаційно достатній результат – тобто рішення, яке за своїм змістом здатне зменшити інформаційну асиметрію, буде зрозумілим сторонам і слугувати опорою для подальшого захисту, включно із судовим.



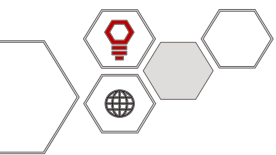
З огляду на це, результати контент-аналізу були типологізовані за підходами центрів до мотивування ODS-рішень. Використовуючи запропонований у статті мінімум мотивованості, можна виокремити три моделі: 1) з фокусом на обґрунтування рішення; 2) з фокусом на процедурну справедливість провадження; 3) мінімалістичну.

1) Модель з фокусом на обґрунтування рішення.

Для цієї групи характерним є те, що обов'язок викласти мотиви рішення піднімається до рівня прямої вимоги у правилах процедури. Найвиразніший приклад – *User Rights* [12], де передбачається, що в рішенні повинні бути зазначені причини, а також формується окремий «*statement of reasons*», який охоплює фактичну основу і правову оцінку. Подібний стандарт демонструють правила *Platform Control* [13], які прямо орієнтують на рішення «по суті» з коментуванням релевантних правових питань, а також намагаються зменшити інформаційну асиметрію процесуальними важелями (зокрема, у питаннях доступу до оспорюваного контенту і наслідків неучасті платформи). Водночас навіть у цій моделі не завжди кодифіковано всі шість елементів мінімуму: найчастіше залишаються «відкритими» стандарти роботи з доказами у тексті рішення та обов'язок адресувати ключові доводи сторін у структурований спосіб.

2) Модель з фокусом на процедурну справедливість провадження.

Найбільш поширеною є модель, у межах якої правила детально описують процесуальні кроки (допустимість, строки, порядок обміну позиціями, технічну інфраструктуру, конфлікт інтересів, наслідки неучасті, можливість врегулювання), але залишають зміст мотивування рішення переважно на розсуд нейтральної особи. Саме так побудовані, з певними варіаціями, правила *ADR Center* [14], *ADROIT* [15], *ADR point* [16], а також процедури *RTR* [17] (де додатково домінує примирювальна логіка «пошуку рішення/пропозиції»).

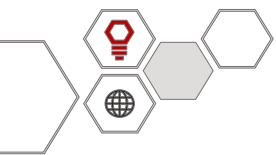


До цієї ж групи належить і *Appeals Centre Europe* [18]. Його правила демонструють значну увагу до процедурних моментів: визначення типів спорів, детальний блок про прийнятність, конфлікт інтересів і відвід оцінювачів, правила щодо зловживань/повторних звернень, механізм повідомлення про затримки та продовження строку у складних спорах до 180 днів. Водночас, попри наявність окремих «якісних» орієнтирів (зокрема застосування платформних політик, а також оцінку з огляду на дотримання фундаментальних прав), правила цього центру не визначають структуру мотивування фінального документу.

Окремим підвидом *process-oriented* підходу є модель *CEAH* [19], де зміст самого рішення не стандартизовано, однак це частково компенсується наступними положеннями правил: платформа повинна або виконати рішення, або надати письмове пояснення причин невиконання у встановлений строк. Такий підхід до обґрунтування частково зменшує асиметрію після завершення спору, але не замінює потреби у мінімальних стандартах мотивованості самого висновку ODS.

3) Мінімалістична модель.

Третя група охоплює правила, де вимоги до мотивування фактично не сформульовані: документи фокусуються на організаційних питаннях і загальному порядку ухвалення/направлення результату, не встановлюючи очікуваного інформаційного змісту рішення. Показовим прикладом є правила угорської *Online Platform Dispute Resolution Board при NMHH* [20], які докладно окреслюють окремі процедурні елементи (слухання, конфіденційність заявника, залучення експертів), однак практично не задають стандартів викладення фактів, застосовних правил і логіки оцінки у фінальному документі. Для цілей цього дослідження такий підхід є найбільш проблемним, оскільки підвищує ризик

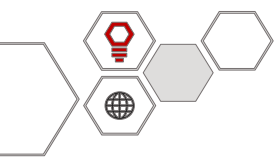


«формального» вирішення спору без зменшення інформаційної асиметрії та без створення для користувача достатньої бази для подальшого захисту.

Узагальнюючи, типологія показує, що нормативна «лакуна» ст. 21 DSA щодо структури та рівня мотивування ODS-рішень компенсується саморегульованими правилами нерівномірно: модель з фокусом на обґрунтування рішення залишається швидше винятком, домінує підхід з фокусом на процедурну справедливість провадження, а мінімалістична модель створює найбільший ризик недостатності інформаційної «результативності» процедури. Це, своєю чергою, підсилює аргумент на користь формулювання мінімальних стандартів мотивованості як кращої практики для сертифікованих ODS-органів та як можливого орієнтира для координаторів цифрових послуг при оцінці якості ODS-екосистеми.

Висновки. У відносинах «користувач-платформа» ключовим бар'єром ефективного захисту прав залишається інформаційна асиметрія, посилена одностороннім характером платформних правил, технічною непрозорістю модерацийних рішень та високими транзакційними витратами судового захисту. DSA спрямований на часткове вирівнювання позицій сторін саме через процедурні гарантії та обов'язок надавати користувачеві змістовну інформацію про підстави обмежувальних заходів. У цьому сенсі ODS у DSA слід розуміти також і як інструмент, який за певних умов може підготувати спір до судового розгляду і знизити бар'єри доступу до правосуддя.

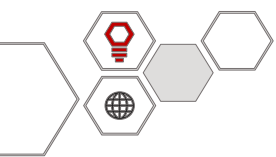
Водночас проведений аналіз показав, що центральний параметр ефективності ODS у логіці доступу до правосуддя – це не сам факт ухвалення рішення, а якість його мотивування. Саме тому стаття запропонувала операціоналізацію «мотивованості» ODS-рішень як мінімального набору елементів, що забезпечують зрозумілість рішення для сторін і його придатність



як опори для подальшого захисту, включно із судовим. Контент-аналіз правил процедури сертифікованих ODS-органів підтвердив, що вимога «справедливих і прозорих правил процедури» трансформується насамперед у детальну регламентацію процесу, але не гарантує мотивованого змісту рішення.

Критично важливим є висновок, що очікування від ODS-рішень мотивованості за стандартами ст. 6 ЄКПЛ є методологічно й практично обмеженими. По-перше, масштаб спорів, характерний для платформних екосистем, у поєднанні з обмеженою доказовою базою (яка часто перебуває під фактичним контролем платформи, а також може бути недоступною через видалення контенту, технічні обмеження або міркування захисту даних) робить малоімовірним, що ODS-провадження системно продукуватимуть рішення, співставні за глибиною аналізу з вимогами, сформульованими ЄСПЛ у контексті ст. 6 ЄКПЛ. По-друге, багато ODS-процедур побудовані як «файлові» та цифрові, часто без усних слухань і без розгорнутих доказових дій. Отже, релевантною є не вимога повної відповідності «еталону» ст. 6 ЄКПЛ, а формування реалістичних мінімальних стандартів мотивованості, які виконують ключову функцію – забезпечують зрозумілість, прогнозованість та переносимість аргументації у подальший судовий формат.

Разом із тим, навіть за наявних огріхів у стандартизації мотивування ODS-рішень, загальний підхід DSA здатний впливати на подальшу політику онлайн-платформ щодо мотивування. Поєднання обов'язку надавати «*statement of reasons*», права користувача на внутрішню скаргу з отриманням мотивованого рішення, а також можливості звернення до ODS створює для платформ структурний стимул інвестувати у якість пояснення: слабке мотивування підвищує ймовірність скасування рішення на наступних етапах, генерує репутаційні та комплаєнс-ризики, а також ускладнює захист позиції платформи у

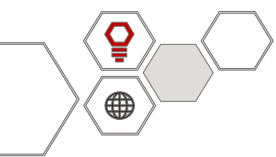


взаємодії з ODS-органами та регуляторами. Відтак DSA, навіть не кодифікуючи детально структуру мотивування ODS-висновків, поступово підштовхує екосистему до більшої прозорості через «ланцюжок» процедурних вимог.

У підсумку, DSA закладає основу для більш збалансованого захисту прав користувачів у спорах щодо модерації контенту, однак фактична здатність ODS-механізму зменшувати інформаційну асиметрію залежить від того, чи будуть мінімальні стандарти мотивованості (у запропонованому в статті розумінні) інтегровані у правила процедури ODS-органів.

Література:

1. Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council of 19 October 2022 on a single market for digital services and amending Directive 2000/31/EC (Digital Services Act). Режим доступу: <http://surl.li/zoynow> (дата звернення: 29.11.2025).
2. Harrison R., Shipp J., Curtis A. Settling DSA-related Disputes Outside the Courtroom: The Opportunities and Challenges Presented by Article 21 of the Digital Services Act. 2024. Режим доступу: <https://lnk.ua/AVMILzdeo> (дата звернення: 29.11.2025).
3. Filatova-Bilous, N., Tsuvina, T., Karnaukh, B. Digital Platforms' Practices on Content Moderation: Substantive and Procedural Issues Proposed by DSA. In: Nechyporuk, M., Pavlikov, V., Krytskyi, D. (eds) Integrated Computer Technologies in Mechanical Engineering – 2023. ICTM 2023. Lecture Notes in Networks and Systems, vol. 996. Cham: Springer, 2024. Режим доступу: https://doi.org/10.1007/978-3-031-60549-9_16.
4. HateAid GmbH. *Rights without reach: The DSA put to the test*. 2025. Режим доступу: <https://lnk.ua/ANDxwKINx> (дата звернення: 29.11.2025).



5. Tsuvina T. Artificial Intelligence Technologies in the Judiciary: European Standards and Ukrainian Practice. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2025. № 2. С. 4–13. Режим доступу: [https://doi.org/10.31617/3.2025\(139\)03](https://doi.org/10.31617/3.2025(139)03).

6. Wimmers, J. The out-of-court dispute settlement mechanism in the digital services act: disservice to its own goals. *Journal of Intellectual Property, Information Technology and Electronic Commerce Law*. 2021. Vol. 12, No. 5. P. 381–401.

7. Kunda, I. Tech-Driven Justice: Navigating Schemes for the Resolution of Content-Moderation Disputes with Online Platforms. In: Bungenberg, M., Koevski, G., Böhme, B., Kocev, L., Fröhlich, M., Zdraveva, N. (eds) *Alternative Dispute Resolution in the Western Balkans*. INVESTinADR 2023. European Union and its Neighbours in a Globalized World, vol. 20. Cham: Springer, 2025. Режим доступу: https://doi.org/10.1007/978-3-031-76345-8_17.

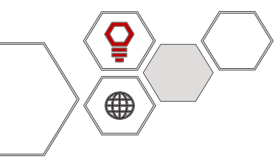
8. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод від 04.11.1950 р. Офіційний переклад. Режим доступу: <https://lnk.ua/mNBdMmKeG> (дата звернення: 29.11.2025).

9. Charter of Fundamental Rights of the European Union of 07.12.2000. Режим доступу: <http://surl.li/rzprae> (дата звернення: 30.11.2025).

10. European Court of Human Rights. Guide on Article 6 of the Convention – Right to a Fair Trial (civil limb). Council of Europe/European Court of Human Rights, 30 April 2013. Режим доступу: <https://lnk.ua/dNYa3R2NM> (дата звернення: 01.12.2025).

11. Цувіна Т. А. Умотивованість рішень суду та право на суд у цивільному судочинстві. *Проблеми законності*. 2013. № 121. С. 215–222. Режим доступу: <https://lnk.ua/k4xJ6l9Vy> (дата звернення: 29.11.2025).

12. User Rights GmbH. Rules of Procedure. Version of 2 July 2024. Режим доступу: <https://lnk.ua/AVMiLzleo> (дата звернення: 29.11.2025).



13. Platform Control. Rules of Procedure. Version of 2 October 2025. Режим доступу: <https://lnk.ua/BNE9gbqNG> (дата звернення: 26.11.2025).

14. ADR Center. Rules of Procedure. Режим доступу: <https://ods.adrcenter.it/en/regolamento.html> (дата звернення: 26.11.2025).

15. ADROIT. Rules of Procedure. Режим доступу: https://adroit.legal/rules_of_procedure/ (дата звернення: 26.11.2025).

16. ADR point. ODS Rules. Режим доступу: <https://ods.adrpoint.com/en/ods-rules> (дата звернення: 26.11.2025).

17. Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR). Verfahrensrichtlinien der Beschwerdestelle. Режим доступу: <https://lnk.ua/MVwJ5nnez> (дата звернення: 26.11.2025).

18. Appeals Centre Europe. Rules of Procedure. Режим доступу: <https://www.appealscentre.eu/rules-of-procedure/> (дата звернення: 26.11.2025).

19. Central European Appeals Hub n.o. Rules of Procedure of 27 October 2025. Режим доступу: <https://lnk.ua/YNgo9K3NZ> (дата звернення: 27.11.2025).

20. National Media and Infocommunications Authority (NMHH). Rules of Procedure of the Online Platform Dispute Resolution Board. Режим доступу: <https://lnk.ua/zN2r0ogN7> (дата звернення: 26.11.2025).