

*Дамдинжапова А.Б.,
студент,
2 курс магистратуры, Институт права и экономики
Бурятский государственный университет
Россия, г. Улан-Удэ*

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЦИФРОВОЙ СРЕДЕ В РОССИИ

***Аннотация:** В статье анализируются проблемы защиты прав потребителей в цифровой среде России: трансграничный характер цифровых услуг, низкая цифровая грамотность населения и сложность доказывания нарушений, обусловленных алгоритмическими решениями платформ. Рассматриваются правовые позиции Конституционного Суда РФ, перераспределяющие бремя доказывания в пользу потребителя, а также основные положения Федерального закона о платформенной экономике, вступающего в силу с 1 октября 2026 года.*

***Ключевые слова:** защита прав потребителей, платформенная экономика, цифровая грамотность, закон о платформенной экономике, цифровая среда.*

***Annotation:** The article examines systemic challenges of consumer protection in Russia's digital environment: the cross-border nature of digital services, low digital literacy, and difficulties in proving violations caused by algorithmic platform decisions. It analyzes the legal positions of the Russian Constitutional Court that reallocate the burden of proof in favor of consumers, as well as key provisions of the Federal Law on the Platform Economy, effective October 1, 2026.*

***Key words:** consumer protection, platform economy, digital literacy, law on the platform economy, digital environment.*

Последние пять лет ознаменовались беспрецедентным ростом цифровых потребительских платформ в России. Согласно данным Ассоциации компаний интернет-торговли, объем российского рынка электронной коммерции в 2025 году достиг 11,5 трлн рублей, увеличившись на 28% по сравнению с 2024 годом [1].

Несмотря на активное развитие законодательства, правоприменительная практика выявляет ряд системных проблем, требующих внимания.

Первой критической проблемой остается трансграничный характер цифровых услуг. Российские потребители активно используют зарубежные платформы (AliExpress, международные стриминговые сервисы, приложения), которые де-факто не подпадают под юрисдикцию российских органов защиты прав потребителей. Попытки привлечь иностранных операторов к ответственности сталкиваются с процессуальными сложностями и отсутствием механизмов принудительного исполнения решений.

Вторым вызовом остаётся низкий уровень цифровой грамотности населения. Как показывают исследования, большинство российских интернет-пользователей не дочитывают пользовательские соглашения до конца, а каждый десятый вообще игнорирует их и соглашается не глядя. Значительная часть граждан смутно представляет себе либо вовсе не знает, какую функцию выполняют такие соглашения. Более того, абсолютное большинство пользователей не выражают беспокойства, даже если в условиях сервиса прямо разрешена передача их данных третьим лицам, и не стремятся покинуть такой сайт или приложение[2].

Третьей проблемой стала сложность доказывания нарушений в цифровой среде. Алгоритмические решения платформ (отказ в возврате средств, блокировка аккаунта, изменение условий обслуживания) зачастую не сопровождаются детальным обоснованием, что затрудняет их оспаривание. Российское процессуальное законодательство пока не содержит четких правил о бремени доказывания в спорах с алгоритмическими системами.

Вместе с тем судебная практика стремится восполнить этот пробел. Конституционный Суд РФ в Постановлении от 17 февраля 2026 года № 7-П[3] применительно к дистанционной купле-продаже указал, что продавец обязан снижать вероятность спора о состоянии возвращённого товара – в частности, путём фотографирования, видеофиксации вскрытия упаковки и осмотра товара, составления соответствующих актов. Особо значимо следующее разъяснение: в случае неисполнения продавцом данной обязанности все неустранимые сомнения относительно сохранности товарного вида и потребительских свойств возвращённого товара толкуются в пользу потребителя (п. 4). Конституционный суд указал законодателю на необходимость исправить существующий пробел, создающий неравенство сторон. При этом сформулированная Конституционным Судом правовая позиция имеет обязательный характер для всех правоприменителей. До момента внесения соответствующих изменений в законодательство суды общей юрисдикции и арбитражные суды при рассмотрении споров о дистанционной купле-продаже обязаны руководствоваться разъяснениями, данными в Постановлении № 7-П, в частности — толковать неустранимые сомнения в пользу потребителя. Впредь до внесения изменений в закон, продавец обязан минимизировать спорные ситуации, например, фиксируя вскрытие упаковки.

Для решения существующих проблем, Российский законодатель уже предпринял конкретные шаги по адаптации правовой системы к цифровым вызовам. С 1 октября 2026 года вступает в силу Федеральный закон от 31.07.2025 №289-ФЗ "Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации" (далее – Закон о платформенной экономике) [4].

Ключевую роль в разработке и продвижении закона сыграл Заместитель Председателя Правительства — Руководитель Аппарата Правительства РФ

Дмитрий Григоренко, под кураторством которого летом 2025 года был разработан и принят данный закон.

Закон о платформенной экономике стал первым специальным нормативным правовым актом в данной сфере, призванным упорядочить стихийно сложившиеся отношения, и определил правовые основы платформенной экономики в Российской Федерации. В качестве своей основной цели он провозглашает создание безопасной цифровой среды, способствующей не только повышению доступности товаров, работ и услуг для граждан, но и развитию добросовестного предпринимательства и конкуренции.

В сферу его регулирования попадают отношения, возникающие между тремя ключевыми группами участников: операторами посреднических цифровых платформ (маркетплейсами), их партнерами (продавцами и исполнителями услуг) и пользователями (потребителями) в связи с продажей товаров, выполнением работ или оказанием услуг. При этом закон прямо устанавливает перечень исключений: его действие не распространяется на аудиовизуальные сервисы, деятельность кредитных и некредитных финансовых организаций, государственные и муниципальные информационные системы.

Глава 1 Закона о платформенной экономике, вводит в правовое поле ряд новых, юридически значимых терминов и институтов, которые формируют понятийный аппарат всей отрасли. В частности, даются легальные определения таким понятиям, как «платформенная экономика», «посредническая цифровая платформа», «оператор посреднической цифровой платформы», «партнер» (с разделением на продавца и исполнителя), «пользователь», а также «пункт приема и выдачи заказов» и юридически значимая «карточка товара».

Закон о платформенной экономике устанавливает ряд конкретных требований и обязанностей. Так, предусмотрено ведение реестра

посреднических цифровых платформ. При заключении договора с партнером или владельцем пункта выдачи заказов оператор платформы обязан проверить сведения о нем в публичных государственных реестрах (ЕГРЮЛ, ЕГРИП, ЕСИА). Детально регламентировано содержание карточки товара: оператор обязан обеспечить партнеру техническую возможность размещать в ней полную информацию о себе, предлагаемом товаре, работе или услуге, а также явно указывать, что он не является продавцом, если сделка заключается с третьим лицом. Помимо этого, закон устанавливает жесткий запрет на размещение карточек с предложениями о продаже товаров, ограниченных или изъятых из оборота, а также немаркированной продукции. Запрет касается товаров, в отношении которых установлены требования об обязательной маркировке средствами идентификации в соответствии с законодательством о государственном регулировании производства и оборота маркированных товаров.

Российская правовая система завершает формирование комплексного института защиты прав потребителей в платформенной экономике. Принятие Закона о платформенной экономике в совокупности с правовыми позициями Конституционного Суда РФ создаёт необходимую нормативную базу, однако её эффективность будет определяться не столько текстами законов, сколько способностью правоприменительной системы адаптироваться к динамике алгоритмических практик и трансграничных отношений. Ключевым условием успеха остаётся синхронизация законодательных новелл с реальным уровнем цифровой грамотности потребителей и готовностью судебной системы к работе с новыми видами доказательств и субъектами ответственности.

Использованные источники:

1. Ассоциация компаний интернет-торговли (АКИТ). Итоги интернет-торговли за 2025 год // АКИТ : [официальный сайт]. — Режим

доступа: <https://akit.ru/news/11-5-trln-rublej-akit-podvela-itogi-internet-torgovli-za-2025-god>

2. Исследование ESET [Электронный ресурс] : 90% россиян не дочитывают пользовательские соглашения : [обзор результатов опроса] / публ. Р. Килдюшкин // Известия. — 2022. — 2 февр. — Режим доступа: <https://iz.ru/1285198/roman-kildiushkin/plod-neznaniia-90-rossiiian-ne-dochityvaiut-polzovatelskie-soglasheniia>

3. Постановление Конституционного Суда РФ от 17 февраля 2026 года № 7-П.

4. Федеральный закон от 31.07.2025 № 289-ФЗ "Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации"