

УДК 347.451.03

Семенова К.А.

студент 2 курс,

факультет «Государственное и муниципальное управление»

Уральский институт управления- филиал РАНХиГС

Россия, г. Екатеринбург

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ

Аннотация: *В статье кратко обоснована необходимость развития прав потребителей в цифровую эпоху, выделены проблемы и перспективы развития прав потребителей в цифровую эпоху. Рассмотрены преимущества и недостатки укрепления доверия потребителей к онлайн - ритейлу.*

Ключевые слова: *Международная Федерация потребительских организаций, права потребителей в сегменте электронной коммерции.*

CONSUMER RIGHTS IN THE DIGITAL EPOCH

Abstract: *The article briefly substantiates the need to develop consumer rights in the digital age, identifies the problems and prospects for the development of consumer rights in the digital age. Considered advantages and disadvantages of strengthening consumer confidence in online retail.*

Key words: *International Federation of Consumer Organizations, consumer rights in the segment of electronic commerce.*

Стоит отметить, что контролировать вопросы, связанные с нарушением продавцами своих обязательств по отношению к покупателям, у нас в стране стали еще в позапрошлом веке. Так, книга отзывов и предложений существовала во времена Российской империи. А в СССР она относилась к

документам строгого учета¹.

Однако с развитием торговых отношений совершенствуются и способы приобретения товаров. Шагая в ногу со временем, Международная Федерация потребительских организаций каждый год определяет тематику Всемирного Дня прав потребителей. В этом году эта организация призвала сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложила в качестве девиза слоган «Потребительские права в цифровую эпоху».

В настоящее время индустрия «электронной коммерции» по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично и набирает всё большие обороты.

Электронная коммерция - это ведение бизнеса электронным способом. Она основана на электронной обработке и передаче данных, в том числе текст, звук и видео. Она включает в себя различные виды деятельности, к числу которых относится электронная торговля товарами и услугами, онлайн доставка цифрового контента, электронные денежные переводы, электронная торговля акциями, электронные коносаменты, коммерческие аукционы, совместное проектирование и инжиниринг, онлайн сорсинг, государственные закупки, прямой потребительский маркетинг и постпродажное обслуживание.

Онлайн-рынок открывает перед потребителями больше возможностей, давая доступ к еще более широкому ассортименту товаров и услуг, чем когда-либо прежде.

¹ Зинковский, М. А. Защита прав потребителей [Текст]: учебное пособие / М. А. Зинковский, С. В. Тычинин; Федеральное гос. авт. образовательное учреждение высш. образования «Белгородский гос. нац. исследовательский ун-т», Юридический ин-т, Каф. гражданского права и процесса. - Белгород: Эпицентр, 2016, с. 45.

Активность пользователей набирает рост в связи с общедоступностью, удобством, быстротой удовлетворения своих потребностей, в связи с чем стали заметнее проявляться неурегулированные законодательством отношения, что позволяет недобросовестным участникам рынка использовать данное обстоятельство в целях получения максимальной выгоды в ущерб экономическим интересам и законным правам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес — сообщества.

В этой связи одна из главных проблем, на которую указал СІ – это укрепление доверия потребителей к онлайн - ритейлу. Тема Всемирного дня защиты прав потребителей имеет цель обратить внимание общественности на образующуюся проблему неурегулированных законодательством отношений онлайн - ритейла в ближайшем будущем.

Следует понимать, что электронная коммерция очень широкая сфера. Характерной ее чертой является, как правило, отсутствие физического контакта между продавцом (исполнителем услуги) и покупателем (заказчиком).

Российское законодательство о защите прав потребителей следует признать довольно динамичной правовой сферой, что подтверждается, в частности, относительно большим количеством (более 20 с 1993 г.) изменений и дополнений в один из базовых актов – Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». Вместе с тем, обширная правоприменительная практика постоянно выявляет новые и новые пробелы в современном законодательстве, доказывая тем самым настоятельную необходимость в его совершенствовании².

В российском законодательстве нет специальных законов, которые выделяли бы правоотношения по поводу заключения и прекращения сделок в Интернете. Нормы применимые к заключению различных видов договоров, содержащиеся во второй части ГК РФ и других нормативно-правовых

² Агафонова, Н. Н. Всё о защите прав потребителей [Текст] / Н. Н. Агафонова. - Москва: Проспект, 2016, с. 55.

актах распространяются и на сделки, заключенные в сети Интернет. Восстановить нарушенные права можно в судебном порядке. При этом необходимо соблюсти процедуру досудебного разрешения конфликта, т.е. направить продавцу претензию. В трудах зарубежных исследователей и судебной практике принципы защиты прав потребителей основаны на предотвращении злоупотребления правом: изготовитель и продавец товара должны осуществлять свою коммерческую деятельность таким образом, чтобы исключить злонамеренное введение потребителя в заблуждение, и слабость потребителя усматривается в его психологической неподготовленности к неожиданным маркетинговым ходам и психологическим приемам.

И если порядок действий предельно ясен в случае, если недобросовестный продавец является резидентом Российской Федерации, то, что делать, если сделка была заключена с иностранным продавцом. К сожалению, правоотношения в этой области не получили достаточного регулирования.

Первым международным соглашением, которое создало правовую основу для электронной коммерции, стало Генеральное соглашение по торговле услугами (ГАТС) 1994 г. Оно создало необходимые условия для свободного развития трансграничного рынка коммуникационных услуг.

В 1996 г. Генеральной Ассамблеей ООН был принят Типовой закон об электронной торговле, разработанный и утвержденный Комиссией ООН по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ), а также руководство по его применению. Данный закон применяется по отношению к любому виду информации, если она содержится в форме электронного сообщения данных в торговой деятельности. По сути, этот документ ставит знак равенства между электронной торговлей и электронной коммерцией. Так в тексте ука-

зано, что термин «электронная» следует толковать расширительно, перечисляя различные виды сделок³.

Но ни в ГАТС, ни в Типовом законе нет норм, которые бы регулировали вопросы привлечения к ответственности правонарушителей. В середине 90х гг. прошлого столетия стали появляться интернет-аукционы, а затем и интернет-гипермаркеты. Среди самых популярных можно отметить eBay, Amazon, Aliexpress.

Как правило, такие аукционы и гипермаркеты предлагают пользователям программу защиты покупателя. Т.е. в случае недобросовестности продавца спор будет рассмотрен при участии администрации аукциона и если спор будет решен в пользу потребителя, то он получит возмещение в полном объеме. По тому же пути пошли и платежные системы. На данный момент самой популярной платежной системой является PayPal. Пользователям предоставляется возможность открыть диспут при участии PayPal. В 2012 году представители всех стран Евросоюза утвердили новый законопроект, предложенный Еврокомиссией, который защищает клиентов онлайн-магазинов на территории всего ЕС. Так называемый Code of EU Online Rights ввел единые для всего Евросоюза права интернет-покупателей и правила рассмотрения жалоб на интернет-продавцов.

Согласно этому нормативно-правовому акту, все он-лайн потребители имеют право быть истцом и ответчиком в суде своей страны проживания, если продавец коммерчески или профессионально активен в этой стране. Стороны также имеют право применить закон другой страны, при условии, что права, гарантирующиеся потребителю соразмерны с теми, что ему были бы предоставлены национальным законом.

³ Зинковский, М. А. Защита прав потребителей [Текст]: учебное пособие / М. А. Зинковский, С. В. Тычинин; Федеральное гос. авт. образовательное учреждение высш. образования «Белгородский гос. нац. исследовательский ун-т», Юридический ин-т, Каф. гражданского права и процесса. - Белгород: Эпицентр, 2016, с. 47.

Помимо этого, для решения гражданско-правовых споров с иностранным элементом может использоваться так называемая процедура European Small Claims Procedure (Европейская процедура разрешения мелких споров). Эта процедура применяется в спорах, не превышающих 2000 евро и доступна для всех стран Евросоюза за исключением Дании. Как правило, процедура производится в заочном порядке, если только суд не решит, что очное слушание необходимо.

В заключении, можно отметить, что в настоящее время, отношения в сфере электронной коммерции строятся на саморегулировании ее участниками. Динамика мирового товарооборота диктует необходимость принятия единых унифицированных законов, касающихся интернет-комерции. Думается, что принятие данных нормативно-правовых актов позволит укрепить законность заключения международных контрактов, повысит доверие участников правоотношений к сделкам, заключаемым посредством сети Интернет, что в свою очередь положительно скажется на развитии бизнеса и будет способствовать улучшению экономического положения страны в целом.

Использованные источники:

1. Агафонова, Н. Н. Всё о защите прав потребителей [Текст] / Н. Н. Агафонова. - Москва: Проспект, 2016. - 95, [1] с.
2. Арабей Е.А.. Понятие «потребитель» в праве Европейского Союза.. // Актуальные проблемы российского права. - 2013. - № 12. - С. 1634-1640.
3. Бугаенко, Н. В. Судебная практика по гражданским делам. Споры о защите прав потребителей [Текст]: научно-практическое пособие: [долевое строительство, потребительское кредитование, добровольное страхование имущества, туристическое обслуживание, медицинские услуги, риэлторские услуги, коммунальные услуги] / Н. В. Бугаенко,

- М. В. Кратенко. - Москва: Юстицинформ, 2015. - 390 с.
4. Все о защите прав потребителей [Текст]: сборник нормативных правовых и судебных актов / [составитель: Скопинова М. В.]. - Изд. 2-е, испр. и доп. - Москва: Проспект, 2017. - 631 с.
 5. Защита прав потребителей [Текст]: с образцами заявлений, изменениями и комментариями / [автор-составитель: А. А. Харченко]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2017. - 79, [1] с.
 6. Зинковский, М. А. Защита прав потребителей [Текст]: учебное пособие / М. А. Зинковский, С. В. Тычинин; Федеральное гос. авт. образовательное учреждение высш. образования «Белгородский гос. нац. исследовательский ун-т», Юридический ин-т, Каф. гражданского права и процесса. - Белгород: Эпицентр, 2016. - 98 с.
 7. Шувалова, И. А. Защита прав потребителей [Текст]: пособие / И. А. Шувалова. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 164, [1] с.