

Федосеева Елизавета Андреевна

студентка

ФГАОУ ВО «Северный (Арктический) федеральный университет им. М.В. Ломоносова» г. Архангельск, Архангельская область

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ОНЛАЙН-ПРОСТРАНСТВЕ КАК ОБЪЕКТ ЗАЩИТЫ И ЕГО ОСОБЕННОСТИ

Аннотация: опираясь на нормативные документы, в статье описаны способы защиты прав потребителей в онлайн-пространстве. Автором про-анализирована практика государственных и общественных структур в вопросах выявления, пресечения, предупреждения таких нарушений.

Ключевые слова: защита прав потребителей, федеральный государственный надзор за соблюдением прав потребителей, общественный контроль за соблюдением прав потребителей.

В век цифровой трансформации меняются различные сферы социального взаимодействия в современном обществе, в том числе и в сфере розничной купли-продажи. Сектор онлайн-продаж получил значительное развитие в 2020 году в период распространения коронавирусной инфекции, поскольку одним из основных способов снижения заболеваемости на государственном уровне стало сокращение числа социальных контактов.

За последние два года стремительный переход из офлайна в онлайн пространство выгоден всем участникам производственно-потребительского рынка. Популярность онлайн-торговли подтверждается производителями, продавцами и становится нормой. Как утверждают СМИ, интерес к онлайн-торговле увеличивается, при чем, это объясняется легкостью, комфортом и удобством при выполнении всех операций, а также повышением качества и доверия со стороны потребителей (покупателей) товаров (услуг).

При этом, оперативное пресечение распространения продукции, материалов, запрещенных или ограниченных в обороте посредством сети Интернет, яв-

ляется важной мерой противодействия компьютерной преступности, тем более копировать или распространить информацию удаленному кругу пользователей занимает считанные секунды.

Порядок пресечения таких преступлений достаточно сложный, поскольку требует решения суда, что не всегда позволяет достичь максимальной эффективности. Поставленные проблемы требуют комплексного решения.

В России источниками правового регулирования отношений в сфере электронной торговли на цифровом рынке выступают указы Президента РФ, законодательные акты и стратегические документы. На законодательном уровне регламентировано, что осуществление качественной удаленной торговли для потребителей должно обеспечиваться безопасностью платежей, предоставлением максимально емкой и верной информации о товарах и услугах, а также предоставлением возможности рассмотрения жалоб потребителей.

Одна из государственных задач, сформулированная в национальной программе ориентирована на противодействие компьютерной преступности, в том числе в финансовой сфере.

При дистанционном способе продажи товара (ст. 26.1), имеются специфические особенности при заключении договора, способа доставки, наличии или отсутствии посредников, что влечет за собой различные права и обязанности продавца и покупателя [2].

Как показывает анализ практики, в сети Интернет используются «платформы-агрегаторы», которые собирают информацию о самих пользователях и их запросах. При этом, владелец «платформы-агрегатора» несет ответственность за неисполнение своих обязанностей, в части не доведения информации до потребителя.

С одной стороны, данный механизм позволяет продавцам оперативно подстраивать торговую деятельность под запросы потребителей, значительно расширить круг потребителей и увеличить количество продаж. С другой стороны, возрастает риск «утечки» информации, исходящей от потребителя и использования ее в преступных целях, в том числе осуществления мошеннических действий.

Дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел.

Потребители, иные истцы по искам, связанные с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством РФ о налогах и сборах.

При этом важно отметить, что осуществление купли-продажи онлайнспособов происходит двусторонним способом и взаимная ответственность должна приниматься обеими сторонами (продавцом и покупателем).

Федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, осуществляется Роспотребнадзором, который реализует комплекс мер по ограничению, предупреждению и профилактике нарушений, связанных с невыполнением обязательных требований и соблюдения законодательства, соответствия товаров/услуг/работ обязательным требованиям.

Причем проверки могут быть плановые и внеплановые (по факту нарушений, в том числе по заявлению граждан, чьи права были нарушены). В законодательстве определены процессуальные основы осуществления государственного и муниципального контроля. По фактам, выявленных нарушений предусматриваются различные виды ответственности [3].

Следует отметить, что за нарушение прав потребителей продавец помимо гражданско-правовой ответственности несет административную ответственность и уголовную ответственность.

Законодательством установлена административная ответственность за ряд нарушений прав потребителей, например, включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, установленные законодательством о защите прав потребителей (ст. 14.8). При этом определен перечень нарушений, за который устанавливается административная ответственность, распространяется как на офлайн сделки купли-продажи, так и онлайн.

За нарушение прав потребителей предусматривается уголовная ответственность. При дистанционной купле-продаже актуальным является сбыт то-

варов, не отвечающим требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей. Однако законодателем не выделяется такой квалифицирующий признак — с использованием сети Интернет, хотя сбыт (продажа) «опасного» товара онлайн может повлечь большой охват жертв, при чем, в короткие сроки.

Следует отметить, что особыми полномочиями по защите прав потребителей обладают органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) [4].

Эти общественные структуры являются новыми прогрессивными формами общественного контроля и играют важную роль в формировании гражданского общества. В целом, их деятельность ориентирована на реализацию прав граждан на участие в управлении государства, участие в становлении и развитии правосознания граждан и формировании активной гражданской позиции.

Примером, может послужить «Общественная потребительская инициатива», которая ориентирована на защиту прав пользователей высокотехнологичной продукции и услуг.

Общественный контроль качества и безопасности товаров и услуг, в том числе и в онлайн-пространстве, открытое и доступное информирование потенциальных потребителей, осуществляется в рамках негосударственного проекта «Росконтроль». На портале Росконтроль.рф [5] и в социальных сетях можно обмениваться мнениями о продавцах и получать достоверную проверенную информацию. Специалистами производится закупка, организуются исследования качества товаров (без этикеток и маркировок). Все используемые методики контроля соответствуют отечественным стандартам.

Опираясь на открытые официальные информационные источники, можно убедиться в том, что практика общественного участия в вопросах контроля за соблюдением законодательства в области прав потребителей ведется во всех регионах, через реализацию проектов, в том числе интернет-проектов; различных исследований с последующим публичным представлением результатов; выстраиванием различных рейтингов, проведением конкурсов («добросовест-

ных продавцов»); инициированием различных экспертиз товаров (работ, услуг) и др.

Среди региональных практик можно отметить, запланированный в г. Москва онлайн-проект «Защита прав потребителей». Ресурс ориентирован на оперативное решение возникающие проблемы в досудебном порядке, без направления жалоб в контролирующие органы.

Особое место в общественном контроле, в работе по предупреждению и минимизации нарушений прав потребителей занимает просветительская деятельность. Некоторые общественные объединения бесплатно оказывают юридическую помощь гражданам; отдельные юристы проводят прямые эфиры, а также публикуют посты в социальных сетях, размещают короткие видеоматериалы, посвященные разъяснению прав и обязанностей покупателей и продавцов.

Одним из перспективных направлений развития общественного контроля в сфере защиты прав потребителей можно назвать создание института омбудсмена по защите прав потребителей, который независимо от государственной власти мог бы аккумулировать проблемы, обращаться в государственные органы с запросами о получении необходимых материалов, документов и получать соответствующие объяснения.

В заключение хотелось бы отметить, что в современной России с учетом поставленных государственных задач активно развивается информационное пространство, которое характеризуется распространением и доступностью технологических решений, увеличением охвата заинтересованных сторон, прозрачностью механизмов взаимодействия, совершенствованием законодательной базы.

Построение дистанционных коммуникаций, получение государственных услуг в электронном виде, осуществление онлайн купли-продажи и др. актуализирует вопрос мониторинга информационной безопасности, поиска и подбора оптимальных способов по предупреждению, выявлению противоправных действий при осуществлении удаленного взаимодействия продавцов и покупателей.

Одной из первоочередных вектором развития экономики государства, как отмечают эксперты, является «индикатор доверия» между потребителей и продавцом, который зависит от государственной стратегии, позитивной судебной практики в интересах потребителей, системной работы по информированию и консультированию населения и др.

Формирование грамотного потребительского поведения, основанного на правовых, информационных, коммуникационных компетенциях граждан, позволить минимизировать риски, связанные с онлайн-продажами.

Список литературы

- 1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая): принят Государственной Думой 21 октября 1994 года (ред. от 25.02.2022 (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2022) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 16.12.2022).
- 2. О защите прав потребителей: Закон РФ №2300-1 от 07.02.1992 (ред. от 05.12.2022) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 16.12.2022).
- 3. О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации: Федеральный закон №248-ФЗ от 31.07.2020 (ред. от 05.12.2022) // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (дата обращения: 16.12.2022).
- 4. Об общественных объединениях: Федеральный закон №82-ФЗ от 19.05.1995 (ред. от 05.12.2022) // СПС «КонсультантПлюс» (дата обращения: 16.12.2022).
- 5. Росконтроль [Электронный ресурс]. Режим доступа: https://roscontrol.com/about/ (дата обращения: 16.12.2022).