

Миннебаев Ринат Амирович

аспирант

УВО «Университет управления «ТИСБИ»

г. Казань, Республика Татарстан

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЦИФРОВОМ ПРОСТРАНСТВЕ

Аннотация: в настоящее время господствующая позиция потребительского рынка в большинстве сферах общественных отношений определяет участие практически каждого гражданина, выступающего в качестве потребителя товаров и услуг, который в свою очередь в различных случаях испытывает потребность в защите своих нарушенных прав.

Ключевые слова: потребители, методы регулирования, защита прав потребителей, цифровое пространство, онлайн-платформа.

Защита прав потребителей в цифровом поле подразумевает под собой комплекс вопросов, охватывающих различные сферы и аспекты регулирования, входящие в компетенции самых разных органов исполнительной власти.

С ростом уровня цифровизации в системе торговли, перед потребителями возникают новые виды рисков, утечка информации, мошенничество и др. Помимо этого существует аспект, связанный с качеством товара, условий поставки и защитой прав в разных странах, также перед многими встает вопрос о безопасности продукции и предоставляемых услуг. Данные факты показывают насколько изменилась система рыночных взаимоотношений, а также демонстрирует нам позицию такого звена как потребитель.

Кто такие потребители? Потребитель – это участник социально-экономических отношений, который осуществляет покупку товара или оплачивает предоставленную ему услуг, а также является звеном, включающий в себя объект государственной политики, которое в свою очередь осуществляет защиту прав потребителей. Помимо этого потребитель является одним из уязвимых элементов данной политики на основе нескольких факторов:

– технологический фактор: Появление новых моделей технологий, искусственного интеллекта, онлайн-платформ – определила возникновение вопросов о прозрачности, безопасности и этичности в использовании данных потребителя;

– защита прав сторон: Потребитель – чаще всего выступает как гражданин с наименьшими ресурсами и не обладающий профессиональными знаниями о защите своих интересов.

Согласно ФЗ от 7 февраля 1992 г. №2300–1 «О защите прав потребителей», потребитель: во-первых, это гражданин (физическое лицо), во-вторых, это гражданин, который приобретает или использует, или имеет намерение заказать либо приобрести товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью [1].

Данное положение отнюдь емкое и указывает на то, что закон определяет защиту самого слабого аспекта правоотношений. Стоит отметить, что закон регламентирует факт того, что потребитель может приобретать товары, работы и услуги надлежащего качества, при этом он обладает правами защиты собственной информации как потребителя, а также в праве требовать возмещения ущерба за причинение вреда в цифровом пространстве.

К примеру, такая компания как Google и другие, достаточно часто подвергаются критике за сбор и использование личной информации пользователей без их полного согласия, что включает в себя отслеживание онлайн-активности, персональных предпочтений и использование этих данных в рекламных целях. Одним из случаев стал прецедент с Google и Cambridge Analytica, в данном случае данные миллионов пользователей были использованы, для создания политических рекламных компаний. Тогда компания самостоятельно замяло дело и каждому потребителю выплатила бонусы для сглаживания конфликта.

За частую в ответ на риски, возникшие для потребителей в цифровом пространстве государство реагирует на это внедрением в систему права новых аспектов норм, регулирующие данные риски. Согласно данным ЮНКТАД, закон по защите прав потребителей по цифровым вопросам действует примерно в 115

странах, в нескольких странах закон лишь формируется, а в каких-то и вовсе отсутствует [10]. Относительно Российского законодательства отметим, что многие утверждают о формировании такого закона.

Но на данный момент времени вносятся лишь поправки в существующее законодательство, что обуславливает проблематику решения споров и применения законодательства к определенным аспектам цифрового пространства. К примеру, некоторые торговые площадки в цифровом поле имеют размытые и непрозрачные правила использования и недостаточные механизмы разрешения конфликтов.

Такие споры привели к массовому недовольству потребительского контингента, что в свою очередь послужило рывком для законодателя к определенному контролю деятельности онлайн-платформ и регулированию возникших споров между сторонами данных отношений. Так были внесены поправки в закон «О защите прав потребителей», в котором обозначили обязанности владельцев электронных торговых площадок, к примеру, маркетплейс «OZON» и производителей, реализующие товары и услуги с их помощью, также включив туда вопрос о полном информировании потребителей о качестве продукта, условиях его производства и др [1].

Одним из следующих подходов регулирования прав потребителей является перенос ответственности за обеспечение данных прав на компании, задействованных в цифровом пространстве и торговле. К примеру, в России существует и действует «Кодекс этической деятельности (работы) в сети Интернет», составленный Роскомнадзором. На данный момент туда входит более 10 000 тысяч организаций [2].

Следует, что существующие проблемы в области защиты прав потребителей требует совокупных усилий со стороны как бизнеса, так и правительственных органов.

В данное современное время юридическая наука должна использовать новые методы и подходы в изучении правовой реальности на ряду с быстро изменяющимся миром. Одним из способов регулирования отношений в сфере циф-

рового поля можно отметить адаптацию законодательства в использовании междисциплинарного подхода в изучении предмета права с разных сторон на основе международных законодательных проектов [7–9].

Цифровая среда предоставляет большие возможности для покупателей, но также представляет новые вызовы для защиты их прав. Отсутствие международных договоренностей, носящих обязательный характер, отсутствие общепринятых механизмов регулирования споров на международных и зарубежных интернет-площадках, мошенничество и продажа личной информации потребителей обусловлена отсутствием и затянutosтью предлагаемых мер по решению спорных вопросов.

Несмотря на наличие разнообразных форм и способов регулирования вопросов связанных с защитой прав потребителей, остается довольно много аспектов, которые возникают ежедневно в спорах и конфликтах между сторонами их решение требует особого внимания и контроля со стороны государства.

Список литературы

1. Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

2. Кодекс добросовестных практик. Кодекс этической деятельности (работы) в сети Интернет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pd.rkn.gov.ru/code/> (дата обращения: 10.12.2023).

3. Берзина А.И. Вопросы охраны прав потребителей в ретроспективе / А.И. Берзина // Молодой ученый. – 2020. – №48 (338). – С. 184–187.

4. Защита прав потребителей: в поисках оптимальной модели: монография / П.Д. Багрянская, М.О. Дьяконова, П.П. Кабытов [и др.]; отв. ред. С.А. Синицын, М.Л. Шелютто; Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации. – М.: КОНТРАКТ, 2021. – 268 с.

5. Казакова Е.Б. Структура и особенности законодательства о защите прав потребителей на современном этапе развития рыночных отношений / Е.Б. Ка-

закова // Наука. Общество. Государство. – 2021. – Т. 9. №4. – С. 27–36. – DOI 10.21685/2307-9525-2021-9-4-4. – EDN ICQFKW

6. Самарханова Р.Н. Актуальные проблемы защиты прав потребителей / Р.Н. Самарханова, Р.Ф. Степаненко // Общество, государство, личность: молодежное предпринимательство в поведенческой экономике: материалы XIX Межвузовской научно-практической конференции студентов, магистрантов, аспирантов и молодых ученых (Казань, 19 апреля 2019 года). – В 2 ч. Ч. 2. – Казань: Университет управления «ТИСБИ», 2019. – С. 177–180. – EDN GXZRNG.

7. Степаненко Р.Ф. Кумулятивный интерес правовой и экономической наук в междисциплинарных исследованиях современных социальных проблем / Р.Ф. Степаненко // Государство и право. – 2021. – №5. – С. 42–54. – DOI 10.31857/S102694520014854-0. – EDN TMNQUL.

8. Степаненко Р.Ф. Правокультурные процессы в юридическом образовании: проблемы и перспективы / Р.Ф. Степаненко, А.В. Солдатова // Вестник ТИСБИ. – 2021. – №2. – С. 5–12. – EDN UCHMOM/

9. Сайфуллин А.И. Влияние режима законности на формирование правового сознания граждан: от теории к практике / А.И. Сайфуллин // Актуальные вопросы гуманитарных и социальных наук: от теории к практике: материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием (Чебоксары, 19 января 2023 года) / гл. ред. Ж.В. Мурзина. – Чебоксары: Среда, 2023. – С. 341–342. – EDN NPPQGF.