

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ

Султанбекова Диана Аслановна

магистрант Филиала Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова в г. Пятигорске Ставропольского края, РФ, г. Пятигорск

Параскевов Игорь Федорович

научный руководитель, канд. экон. наук, доцент кафедры правовых дисциплин Филиала Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова в г. Пятигорске Ставропольского края, РФ, г. Пятигорск

Динамично развивающиеся процессы цифровизации с каждым днем затрагивают все более широкий круг сфер экономической жизни общества и государства. Не обошла стороной цифровизация и такую сферу, как потребление, превращаясь в главный тренд развития потребительского рынка, том числе и в нашей стране. Вопросы цифровизации экономики стали особенно актуальными в период действия ограничений, связанных с распространением пандемии COVID-19, и необходимостью использования цифрового пространства для осуществления бизнес-процессов.

С ростом онлайн-торговли соответственно увеличилось и количество жалоб потребителей на розничные продажи с использованием сети «Интернет». Для того, чтобы электронная коммерция и цифровая экономика в целом успешно функционировали и развивались, представляется важным создание и поддержание атмосферы доверия со стороны потребителей. Отмеченное будет возможным в случае скорейшего решения ряда проблем, с которыми постоянно приходится сталкиваться потребителям в электронном пространстве. В сфере электронной коммерции к ним, в частности, относятся продажа некачественных товаров; несоответствие характеристик имеющегося в наличии товара информации, содержащейся в описании к нему; несоблюдение или нарушение сроков поставки товара и т.д.

Несмотря на то, что в соответствии с п. 18 утвержденных Правительством РФ Правил [3] при дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, достаточно часто такая информация отсутствует вообще либо предоставляется в неполном виде.

Решение указанных выше проблем и исправление сложившейся ситуации связано с четким пониманием того, что предоставление информации не должно носить формальный характер, но соответствовать установленным требованиям.

В соответствии с ч. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» [1] на изготовителя (исполнителя, продавца) возлагается обязанность по своевременному предоставлению потребителю необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), которая обеспечивает возможность их правильного выбора. Данная обязанность носит преддоговорной характер и возлагается на лиц, вступающих в правоотношения с потребителями.

В сфере правового регулирования отношений, связанных с продажей товаров в сети «Интернет», выявляются лазейки в действующем законодательстве, которые влекут возникновение проблем с защитой прав потребителей. Отмеченное позволяет определить ряд направлений развития законодательства в целях решения проблем правового характера, возникающих в сфере дистанционной торговли, в том числе связанных с защитой прав потребителей.

В частности, представляется необходимым:

- 1) систематизировать нормативно-правовые акты в сфере дистанционной продажи товаров. Первый шаг в этом направлении был сделан посредством принятия т.н. «закона об агрегаторах» [2], который призван решить три важные проблемы, связанные с установлением потребителем реального продавца в сети «Интернет»; четким разграничением между продавцом и агрегаторами лежащих на них обязанностей; получением потребителем достоверной информации о продукте;
- 2) сформировать нормативно-правовую базу, предусматривающую регистрацию уведомлений, позволяющих установить связь доменного имени интернет-магазина и конкретного предпринимателя, в том числе для решения вопросов налогообложения;
- 3) в помощь потребителям разработать и внедрить специальные электронные сервисы, с помощью которых будет осуществляться сбор информации об участниках данного рынка.

Данный сервис будет представлять собой своеобразную «библиотеку знаний» для потребителя, в котором содержатся обучающие материалы с пошаговыми инструкциями; образцы претензионных и исковых заявлений и т.д.

Разработку данной платформы инициировал Роспотребнадзор в целях повышения уровня доверия покупателей к потребительскому опыту, на основе которого в России будут устойчиво и гармонично развиваться электронная коммерция и цифровая экономика.

Наряду с формированием и внедрением указанных выше сервисов, разработкой и принятием соответствующих законов, представляется необходимым установить механизм особой общественной защиты прав потребителей в цифровом пространстве, что позволит сократить большое количество жалоб потребителей и положительно отразится на развитии онлайн-торговли.

Российскому обществу со своей стороны необходимо активизировать работу по созданию союзов и объединений, деятельность которых будет связана с организацией и проведением независимой экспертизы качества, безопасности товаров (работ, услуг), соответствия заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о потребительских свойствах товаров (работ, услуг) их реальным характеристикам.

В РФ в течение длительного периода времени существуют «черные списки» интернет-магазинов, которые проявили себя как ненадежные и отличились тем, что недобросовестно выполняют работы или продают товары и услуги. Однако, пока отсутствует единый онлайн-сервис, с помощью которого, находясь на интернет-странице продавца (поставщика услуг) можно определить, был ли он когда-либо замешан в некачественном выполнении услуг. Клиент должен сам вручную проверять добросовестность продавца.

Посредством проведения ряда мероприятий, целью которых является защита прав потребителей, могут быть созданы условия для противодействия использованию мошеннических схем и повышения доверия различных категорий потребителей к использованию цифровых технологий.

Список литературы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ, 09.04.1992, № 15, ст. 766; Собрание законодательства РФ, 12.08.2024, № 33 (Часть I), ст. 4928.
2. Федеральный закон от 29.07.2018 № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ, 30.07.2018, № 31, ст. 4839.

3. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (ред. от 17.05.2024) «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ, 18.01.2021, № 3, ст. 593; 03.06.2024, № 23 (часть I), ст. 3145.