



УДК 366.542

Котовой Алексей Сергеевич

Московский государственный юридический университет имени О.Е. Кутафина
(МГЮА)

Институт прокуратуры

Россия, Москва

kotovoi@bk.ru

Kotovoy Aleksey

Kutafin Moscow State Law University (MSAL)

Institute of Prosecution

Russia, Moscow

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНАМИ В ЭПОХУ ЦИФРОВИЗАЦИИ ГРАЖДАНСКОГО ОБОРОТА

Аннотация: в данной работе рассматриваются особенности защиты прав потребителей государственными органами в условиях внедрения цифровых технологий в гражданский оборот. Приводятся как теоретические положения, так и конкретные примеры данной деятельности. Делается вывод о положительном направлении развития правозащитной деятельности государственных органов.

Ключевые слова: потребитель, прокуратура, защита прав, надзор, информационные технологии, государственные органы.

CONSUMER PROTECTION BY GOVERNMENT AGENCIES IN THE ERA OF DIGITALIZATION OF CIVIL TURNOVER

Annotation: this paper examines the features of consumer protection by government agencies in the context of the introduction of digital technologies into civil circulation. Both the theoretical position and specific examples of this activity are given. The



conclusion is made about the positive direction of the development of human rights activities of state bodies.

Key words: consumer, prosecutor's office, protection of rights, supervision, information technology, government agencies.

Гражданин-потребитель является центральной фигурой всей правовой политики, деятельности государства и общества в целом [1, с. 3], в связи с чем принимаются отдельные законодательные акты, предоставляющие дополнительные способы и гарантии защиты данным субъектам правоотношений. В настоящее время защита прав потребителей является наиболее значимой формой защиты слабой стороны в частном праве в России и странах Европейского союза. Ее корни уходят глубоко в римское право [2, с. 87]. В Российской Федерации становление законодательства о защите прав потребителей прошло в три этапа которое еще не завершено и продолжается и по сей день [3, с. 25-26]. Новыми толчками для развития данной сферы является повсеместная цифровизация гражданского оборота. Данная тенденция, помимо упрощения совершения гражданско-правовых сделок и удовлетворения потребностей, способствует нарушению прав потребителей, которые не всегда способны самостоятельно воспользоваться способами защиты. В связи с этим еще большую значимость приобретает деятельность органов прокуратуры по защите прав граждан, как «глаза общества» [4, с. 38], и органов государственной власти.

Стоит отметить, что отдельной отрасли прокурорского надзора, как защита прав потребителей, не существует. Данная деятельность осуществляется в рамках следующих направлений: прокурорский надзор за исполнением законов, прокурорский надзор за соблюдением прав и свобод человека и гражданина и участие прокурора в рассмотрении судами гражданских дел. Среди органов государственной власти важное место занимает Федеральная служба по надзору



в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, одна из ключевых функций которой – защита прав потребителей [7]. Однако в связи с наличием естественных монополий в России [8] особую значимость приобретает административный контроль за данными субъектами, поскольку они также вовлечены в гражданский оборот, взаимодействуют с потребителями, обладают еще большими ресурсами, чем обычные предприниматели.

Прокуратура осуществляет надзор в следующих сферах в рамках защиты прав потребителей: розничная купля-продажа товара; выполнение работ и оказание услуг; сфера потребительского и ипотечного кредитования [5, с. 599], как и органы исполнительной власти. Далее стоит рассмотреть практику деятельности органов в каждой сфере.

Развитие информационных технологий привело к распространению электронных платформ, на которых возможно дистанционно заключить договор купли-продажи и получить необходимый товар, не выходя из дома. Такой способ, несомненно, является очень удобным, однако этим пользуются операторы платформ, нарушая права потребителей. К примеру, в ноябре 2023 года Генеральная прокуратура РФ провела проверку маркетплейса Wildberries. Это было вызвано введением интернет-магазином комиссии за оплату товаров картами Visa и Mastercard, а также списанием с карт покупателей платы за возврат товаров. Так, в ходе надзорных мероприятий Wildberries изменил около 20 положений, регулирующих отношения маркетплейса, продавцов и покупателей. Например, была исключена обязанность покупателя проверять качество заказа при его получении, а датой возврата продукции теперь определен момент отказа от нее. Кроме того, срок доставки товара больше не может быть изменен компанией в одностороннем порядке, для этого понадобится согласие клиента. Также было зафиксировано безусловное право потребителя отказаться от товара, в том числе от технически сложного устройства, а также был сокращен срок рассмотрения претензии о замене заказа. Также сообщается, что Wildberries



начал тестирование новой функции, позволяющей отменить заказ через личный кабинет маркетплейса. В Генпрокуратуре также уточнили, что Wildberries будет взимать компенсацию расходов по возврату товара надлежащего качества только в отдельных случаях [6]. Данная ситуация демонстрирует, что органы прокуратуры своевременно реагируют на нарушение прав потребителей, воспринимая тенденции цифровизации и что прокурорские проверки являются эффективным способом выявления и устранения нарушений закона.

Далее рассмотрим ситуацию на рынке оказания услуг. Цифровизация и компьютеризация жизни людей привела к повышению значимости сотовых услуг, особенно услуг по предоставлению мобильного интернета. Однако такая необходимость в подобных услугах сопряжена с определённым злоупотреблением со стороны операторов связи. Например, в сентябре 2023 года Федеральная антимонопольная служба установила признаки нарушения антимонопольного законодательства» в введении плат за раздачу интернета операторами «большой четверки» – помимо «Мегафона», «Билайна» и Tele2 признаки нарушений обнаружили и у МТС. В действиях всех компаний ФАС выявила признаки нарушения запрета на злоупотребление доминирующим положением в виде навязывания невыгодных условий договора контрагенту [9]. Итогами проверки стали отмена платы за раздачу интернет-трафика на всех тарифных планах со стороны Мегафона, Теле2 и Билайн и поэтапная отмена платы со стороны МТС [10].

Сфера потребительского кредитования также стремительно развивается благодаря внедрению цифровых технологий. Такие технологии как мобильный банк, платформы, позволяющие заключить сделки за счет кредитных средств, снижают временные затраты и операционные риски, увеличивают конкуренцию и позволяют получать дополнительную прибыль [11, с. 47]. Однако такая популяризация потребительского кредитования чревата обманом граждан, поскольку не все обладают должной финансовой и правовой грамотностью.



Ввиду этого требуется усиленный прокурорский надзор за исполнением законодательства в кредитно-банковской сфере. Прокуратурой принимаются меры организационного, межведомственного и координирующего характера, касающиеся противодействия нелегальным кредиторам, в т.ч. посредством проведения межведомственных совещаний и информационного взаимодействия по данному вопросу с Банком России [12, с. 237]. Так, 16 февраля 2017 г. подписано Соглашение о взаимодействии Генеральной прокуратуры РФ и Центрального банка РФ. В 2016 г. в Генеральную прокуратуру из Центробанка поступило более 130 сообщений о неправомерных действиях кредитных организаций, а также о сомнительных операциях банков и их клиентов. По данным фактам прокуратурой организованы проверки, по результатам которых возбуждены десятки уголовных дел [13]. Одной из важных функций прокурорского надзора в области потребительского кредитования является образовательная деятельность для граждан. Прокуратура регулярно публикует статьи, которые объясняют основные положения действующего законодательства в этой сфере на официальных веб-сайтах муниципальных администраций и в СМИ. Однако наибольшее значение в прокурорском надзоре в этой области имеет выявление и пресечение незаконной деятельности лиц, занимающихся предоставлением потребительских кредитов [12, с. 237-238].

Таким образом, государственные органы играют важную роль в защите прав потребителей в условиях цифровизации. Прокуратура и иные структуры стараются информировать граждан об их правах и способах защиты. Онлайн-консультации, информационные ресурсы и цифровые образовательные программы делают доступ к информации более удобным и простым для потребителей. Государственные органы идут в ногу с цифровизацией и стараются оперативно реагировать на новые вызовы, которые она им бросает. Это крайне важно, поскольку потребители не всегда в состоянии сами защитить свои права, и они не обладают властными ресурсами.



Список литературы:

1. Баринов Н.А. Порядок и способы защиты прав потребителей // Законы России: опыт, анализ, практика. – 2010. – № 5. – С. 3-7.
2. Волос А.А., Волос Е.П. Слабая сторона в гражданском правоотношении: сравнительно-правовое исследование : монография / под науч. ред. Е.В. Вавилина. – Москва : Проспект, 2019. – 184 с.
3. Проблемы осуществления и защиты гражданских прав / отв. ред. Е. А. Суханов, А. Е. Шерстобитов ; Московский гос. ун-т им. М.В. Ломоносова, юрид. фак., кафедра гражданского права. - Москва : Статут, 2021. - 492 с.
4. Судебная, прокурорская и правоохранительная деятельность в обеспечении благополучия человека : монография / В. Н. Исаенко, И. З. Куанова, Т. И. Отческая и др. ; под ред. Т. И. Отческой. – Москва : Проспект, 2022. – 168 с.
5. Серова Е.Н. Прокурорский надзор за законодательством по защите прав потребителей: направления и проблемы / Е. Н. Серова // Вопросы российской юстиции. – 2022. – № 21. – С. 596-604.
6. Генпрокуратура России завершила проверку компании Wildberries // Известия [Электронный ресурс]. URL: <https://iz.ru/1605625/2023-11-15/genprokuratura-rossii-zavershila-proverku-kompanii-wildberries> (дата обращения: 29.01.2024).
7. Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» // СПС «КонсультантПлюс».
8. Федеральный закон от 17.08.1995 № 147-ФЗ «О естественных монополиях» // СПС «КонсультантПлюс».
9. ФАС добилась от мобильных операторов отмены платы за раздачу интернета // Ведомости [Электронный ресурс]. URL:



<https://www.vedomosti.ru/technology/articles/2023/10/30/1003338-otmeni-plati-razdachu> (дата обращения: 30.01.2024).

10. ФАС: Три мобильных оператора отменяют плату за раздачу интернет-трафика // Официальный сайт ФАС [электронный ресурс]. URL: <https://fas.gov.ru/news/32866> (дата обращения: 30.01.2024).

11. Лутфуллина В.В. Цифровизация розничного кредитования: проблемы и перспективы / В.В. Лутфуллина // Вестник науки и образования. – 2020. – № 11-2(89). – С. 45-48.

12. Решетняк А.Е. Роль органов прокуратуры в обеспечении законности в сфере потребительского кредитования // Вестник СГЮА. 2020. №1 (132). – С. 235-241.

13. Банк России и Генеральная прокуратура Российской Федерации подписали соглашение о взаимодействии // Банк России [Электронный ресурс]. URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=912> (дата обращения: 17.03.2024).