



DOI: <https://doi.org/10.15688/lc.jvolsu.2021.4.5>

UDC 339.5

LBC 65.428



Submitted: 28.08.2021

Accepted: 23.09.2021

THE FEATURES OF PROTECTION OF THE RIGHTS OF CONSUMERS – PARTICIPANTS OF FOREIGN TRADE TURNOVER IN THE CONTEXT OF DIGITALIZATION¹

Olesya P. Kazachenok

Volgograd State University, Volgograd, Russian Federation

Introduction: digitalization has a serious impact on all spheres of life and affects the entire society. For entrepreneurs, it offers many new opportunities – from optimizing industrial production to developing completely new business models. The overall situation is changing rapidly, creating new challenges for the government and society. Consumers, as the weakest market participants, are particularly in need of protection, since they risk being unable to keep up with the rapid pace of business operations. Globalization amplifies these effects: in particular, online commerce benefits from cross-border digital markets. This has led to the emergence of corporations that dominate the markets of different countries. Individual consumers who want to defend their rights face the combined resources of corporations. Thus, consumer protection is a global problem. The **purpose** of the study: the consideration of the special features of protecting the rights of consumers – participants in foreign trade turnover using digital technologies. **Methods:** dialectical, system, logical, analysis, synthesis. The **results** of the study: the mechanisms for the effective protection of consumer rights are investigated. **Conclusions:** the author justifies the implementation of a set of measures and the creation of a regulatory framework that will expand the rights and opportunities of consumers at the international level and allow settling disputes and compensating for harm. According to the author, modern consumer protection is necessary to ensure a balance of interests of the market participants and to ensure that all participants – from multinational corporations to end consumers – benefit from digitalization, which consists in eliminating the risks of digitalization, using its opportunities and taking into account the interests of all participants.

Key words: digitalization, digital technologies, internet technologies, consumer rights protection, international disputes, foreign economic turnover.

Citation. Kazachenok O.P. The Features of Protection of the Rights of Consumers – Participants of Foreign Trade Turnover in the Context of Digitalization. *Legal Concept = Pravovaya paradigma*, 2021, vol. 20, no. 4, pp. 41-46. (in Russian). DOI: <https://doi.org/10.15688/lc.jvolsu.2021.4.5>

УДК 339.5

ББК 65.428

Дата поступления статьи: 28.08.2021

Дата принятия статьи: 23.09.2021

ОСОБЕННОСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ – УЧАСТНИКОВ ВНЕШНЕТОРГОВОГО ОБОРОТА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ¹

Олеся Павловна Казаченок

Волгоградский государственный университет, г. Волгоград, Российская Федерация

Введение: цифровизация оказывает серьезное влияние на все сферы жизни и затрагивает все общество. Для предпринимателей она становится источником новых возможностей – от оптимизации промышленного производства до разработки совершенно новых бизнес-моделей. Общая ситуация в мире быстро меняется, порождая новые вызовы для правительства и общества. Потребители, как самые слабые участники рынка, особенно нуждаются в защите, поскольку они рискуют оказаться не в состоянии поспевать за быстрыми темпами деловых операций. Глобализация усиливает эти эффекты: в частности, онлайн-торговля выигрывает от трансграничных цифровых рынков. Это привело к появлению корпораций, которые доминируют на рынках разных стран. Отдельные потребители, желающие отстаивать свои права, сталкиваются с объединенными

ресурсами корпораций. Таким образом, защита потребителей – это глобальная проблема. **Цель:** рассмотреть особенности защиты прав потребителей – участников внешнеторгового оборота с использованием цифровых технологий. **Методы:** диалектический, системный, логический, также был применен анализ и синтез. **Результаты:** исследованы механизмы для эффективного отстаивания прав потребителей. **Выводы:** обосновано проведение комплекса мероприятий и создание нормативно-правовой базы, которая расширит права и возможности потребителей на международном уровне, позволит урегулировать возникшие споры и возместить вред. По мнению автора, современная защита потребителей необходима для обеспечения баланса интересов участников рынка и для того, чтобы все участники – от транснациональных корпораций до конечных потребителей – получали выгоду от цифровизации, заключающуюся в устранении рисков и использовании ее возможностей, учитывая интересы всех участников.

Ключевые слова: цифровизация, цифровые технологии, интернет-технологии, защита прав потребителей, международные споры, внешнеэкономический оборот.

Цитирование. Казаченок О. П. Особенности защиты прав потребителей – участников внешнеторгового оборота в условиях цифровизации // Legal Concept = Правовая парадигма. – 2021. – Т. 20, № 4. – С. 41–46. – DOI: <https://doi.org/10.15688/lc.jvol-su.2021.4.5>

Введение

Цифровая экономика может многое предложить потребителям. Оцифровка обеспечила легкий доступ к получению расширенного набора услуг, удобную моментальную оплату и возможность совершения покупок в любое удобное время. Все это стало возможным благодаря быстрому развитию Интернета, смартфонов и других технологий. Но по мере роста цифровизация также создает проблемы, связанные с защитой прав потребителей. В некоторых государствах существуют специальные законы, регулирующие данную сферу. Несмотря на то, что у потребителей есть некоторые основные права (о которых они не всегда знают), на сегодняшний день по-прежнему стоит задача создать цифровой мир, которому они смогут доверять. Осведомленный потребитель лучше защищен. Компании, которые работают над повышением их осведомленности, не только укрепляют доверие последних, но и развивают сильный капитал бренда, ведущий к расширению бизнеса.

В процессе текущего перехода страны на новый промышленный и технологический уклад и в связи с цифровизацией экономики происходит обострение проблемы социального неравенства, вследствие чего необходимо обеспечить защиту прав потребителей от возникающих рисков, учитывая при этом их интересы.

В условиях активного развития цифровых технологий особую важность приобретает совершенствование системы защиты прав по-

требителей в сфере внешнеторгового оборота, при этом в данном контексте важную роль играет развитие цифровой грамотности населения. Совершенствование защиты прав потребителей в условиях новых реалий цифрового мира на национальном и общемировом уровнях – одно из ведущих направлений работы Роспотребнадзора. Данный вопрос регулярно обсуждается на таких крупных международных площадках, как Конференция ООН по торговле и развитию и Организация экономического сотрудничества и развития (далее – ОЭСР).

Активное развитие цифровых технологий влияет на все сферы жизни современного общества [2, с. 52]. Особую значимость такие технологии приобретают в связи с появлением огромных возможностей, которые предоставляет современная цифровая экономика [4]. Их использование нацелено на повышение уровня доступности различных категорий услуг и товаров для потребителя, а для организаций и предприятий это открывает возможности расширения торговли, увеличения клиентов и позволяет значительно повысить свою узнаваемость на рынке товаров и услуг.

Процесс цифровизации способствует развитию экономики на мировом и национальном уровнях, в связи с этим особенно актуальным становится обеспечение защиты прав потребителей в современном цифровом обществе [5; 6].

Безусловно, в совершенствовании нормативно-правового регулирования отношений в

сфере правоприменения при возникновении споров между организациями и потребителями особое значение приобретают международные контакты, так как исключительно общими усилиями могут быть преодолены возникающие проблемы в исследуемой области.

Защита прав потребителей – участников внешнеторгового оборота с использованием цифровых технологий

Проводимые исследования констатируют динамичный рост электронной торговли между потребителями и коммерческими организациями [3, с. 99], что вызывает повышенный интерес законодателя к механизмам обеспечения защиты прав потребителей на цифровом рынке.

Среди проблем защиты прав потребителей, вызванных ростом использования электронных торговых площадок, выделяются: защита персональных данных потребителей, безопасность онлайн-платежей, составление согласованных на международном уровне правил контроля за исполнением контрактов, заключенных при помощи блокчейн-технологий и др. [2, с. 51]. В Рекомендациях ОЭСР по защите прав потребителей в электронной коммерции 2016 г. определены основные стандарты с учетом специфики цифрового контента, а также стандарты защиты платежей [1]. Кроме того, этот документ адресован в том числе и электронным торговым площадкам.

По мнению А.А. Коваль и А.Д. Левашенко, наиболее действенным механизмом защиты прав потребителей в сфере электронной торговли является разработка руководств для провайдеров услуг. В этом плане примечателен опыт Австралии, где в целях предотвращения незаконной торговли необходимым является прохождение процедуры идентификации и верификации продавца [3, с. 101].

Интересна практика Евросоюза, создавшего ассоциацию «Ecommerce Europe», объединяющую организации онлайн-торговли.

Как справедливо подчеркивают исследователи, необходимо усовершенствовать нормативно-правовую базу, которая обеспечивала бы защиту прав потребителей, а также разработать мероприятия в форме сотрудничества, организовать проведение специальных

расследований, способствовать разрешению возникающих споров между потребителями и организациями.

На международном уровне следует в первую очередь отметить принципы Организации Объединенных Наций, которые разработаны с целью обеспечения защиты прав потребителей. Кроме того, в данном документе содержится указание, которое заключается в том, чтобы государства, являющиеся членами ООН, разработали единую политику в сфере защиты прав потребителей. Важно, что интересы последних не должны противоречить специфическим особенностям международной торговли в цифровой плоскости.

Необходимо обратить внимание на то, что законодательство в сфере защиты прав потребителей на международном уровне должно применяться одинаково для разных видов торговли. К примеру, рассматривая интернет-платформы, следует сказать о том, что они выполняют роль торговой площадки. При использовании такой модели платформы не требуется финансирование на дополнительные услуги: обслуживание потребителя, затраты на логистику и др.

В целом такие платформы в настоящее время активно используются участниками электронной торговли, набирают огромную популярность среди потребителей. Соответственно, на практике возникают некоторые проблемы (например, потребитель был введен в заблуждение в части условий). В данном случае права потребителя не являются полностью защищенными.

С учетом сложившихся тенденций на рынке становится очевидным необходимость законодательного регулирования ответственности торгового посредника.

Европейским Союзом создана система сбора, обработки и использования персональных данных потребителей, а также тех, кто с помощью интернет-технологий продает свои товары и услуги в Европейском Союзе.

В рамках международных дней интернет-рейдов Европейской комиссии проходит поиск подозрительных веб-страниц, электронных площадок, которые вводят в заблуждение потребителей. Благодаря работе таких структур выявляются мошеннические схемы,

к участникам которых применяются определенные санкции. Такая форма работы используется более чем в 30 странах мира. К примеру, Европейская комиссия регулярно проводит рейды для выявления нарушений, связанных с ценообразованием на рынке торговли, в результате которых регулярно выявляются нарушители, на которых налагаются штрафы, серьезные взыскания, кроме того, их обязуют прекратить свою деятельность или у них отзывают лицензию.

Наложение санкций является способом защищать права потребителей и обеспечивать профилактику правонарушений. Так, наиболее часто за подобные нарушения применяется штраф и происходит закрытие веб-сайта.

В принципах ООН указано, что международное сотрудничество должно быть построено на основе добровольного взаимодействия между государствами-членами. В то же время следует подчеркнуть важность создания крупных международных структур по правоприменению, которые позволят обеспечить соблюдение международных обязательств в сфере защиты прав потребителей.

Одной из актуальных проблем в области урегулирования таких споров является обеспечение исполнимости решений. Особую сложность на практике вызывает неопределенность законодателя в вопросе, должны ли интернет-платформы принимать участие в разрешении спора, который возник в результате заключения сделки на данной платформе.

Такой совместный подход в форме международного диалога эффективен для усиления защиты прав потребителей во всем мире и реализуется по следующим направлениям:

1. Выработка общего понимания проблем, связанных с защитой прав потребителей, например в сферах бизнеса, цифровых платформ, защиты данных и регулирования новых бизнес-моделей и основных участников рынка. Решение указанных проблем заложит основу для корректировки национальных систем защиты прав потребителей.

2. Использование цифровых возможностей – вторая приоритетная область, включающая разработку инновационных идей и методов для обеспечения соблюдения закона о защите прав потребителей с помощью новых технологий. В данном случае речь идет в пер-

вую очередь о создании электронных судов (электронные залы судебных заседаний) и системы разрешения споров в онлайн-режиме. В перспективах оказывается создание специального приложения с поддержкой алгоритмов, которые могут оценивать и объединять запросы потребителей.

3. Укрепление международного сотрудничества – третье приоритетное направление, заключающееся в улучшении сотрудничества между странами-партнерами с использованием механизмов, разрешающих трансграничные конфликты потребителей, что позволит увеличить эффективность сотрудничества в международных комитетах, например на Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию (ЮНКТАД).

Заключение

Проблемы, возникающие в процессе цифровизации, в настоящее время требуют глобального решения на международном уровне. Актуальность данные вопросы приобрели в связи с использованием цифровых платформ на мировом рынке, которые стремительно набирают популярность. Электронные площадки торговых компаний в настоящее время уверенно демонстрируют свои преимущества и выгоды для потребителей, о чем свидетельствует динамика роста их использования. В то же время возникает проблема защиты потребителей, использующих онлайн-платформы.

Таким образом, современное законодательство о защите прав потребителей необходимо адаптировать к происходящим процессам в эпоху цифровой экономики и появления новых бизнес-моделей.

Поскольку использование цифровых платформ имеет глобальный характер, острую необходимость получает потребность в тесных международных контактах и разработка единых позиций относительно сферы электронной коммерции.

Проведение комплекса мероприятий, направленных на защиту прав потребителей, позволит создать условия, противодействующие мошенническим схемам и способствующие повышению доверия к использованию цифровых технологий у различных категорий

потребителей. Наиболее эффективным инструментом по борьбе с возникающими нарушениями может стать, помимо принятия специальных нормативных актов, комплекс мероприятий, интернет-рейдов, а также создание специализированных органов, защищающих права потребителей на международном уровне, наложение санкций по результатам проведенных международных расследований.

ПРИМЕЧАНИЕ

¹ Исследование выполнено при финансовой поддержке Российского Фонда фундаментальных исследований (РФФИ), проект «Приоритеты правового развития цифровых технологий внешнеторговой деятельности в условиях международной экономической интеграции» № 18-29-16132.

The study was carried out with financial support of the Russian Foundation for Fundamental Research (RFBR), the project “Priorities for the legal development of digital technologies of foreign trade in the context of international economic integration” No. 18-29-16132.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Государственный доклад Роспотребнадзора «Защита прав потребителей в Российской Федерации в 2019 году». – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=14932 (дата обращения: 05.04.2021). – Загл. с экрана.

2. Казаченок, О. П. Перспективы применения криптовалюты в международных торговых расчетах / О. П. Казаченок // Евразийская адвокатура. – 2020. – № 2. – С. 50–54.

3. Коваль, А. А. Защита потребителей в электронной торговле / А. А. Коваль, А. Д. Левашенко // Российский внешнеэкономический вестник. – 2018. – № 7. – С. 99–104.

4. Матыцин, Д. Е. Защита прав участников краудфандинга как электронно-цифрового способа привлечения инвестиций / Д. Е. Матыцин // Право и управление. XXI век. – 2020. – № 2 (55). – С. 76–82. – DOI: <https://doi.org/10.24833/2073-8420-2020-2-55-76-82>.

5. Основные тренды развития цифровой экономики в финансовой сфере. Правовые аспекты регулирования и практического применения. – М. : Издание Государственной Думы, 2019. – 160 с.

6. Укрепление защиты прав потребителей и усиление конкуренции в цифровой экономике // Восьмая Конференция ООН по рассмотрению

всех аспектов Комплекса согласованных на многосторонней основе справедливых принципов и правил для контроля за ограничительной деловой практикой (Женева, 19–23 октября 2020 г.). – Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d4_ru.pdf (дата обращения: 21.03.2021). – Загл. с экрана.

REFERENCES

1. *Gosudarstvennyj doklad Rospotrebnadzora «Zashhita prav potrebitelej v Rossijskoj Federacii v 2019 godu»* [State Report of Rospotrebnadzor “Protection of Consumer Rights in the Russian Federation in 2019”]. URL: https://www.rospotrebnadzor.ru/documents/details.php?ELEMENT_ID=14932 (accessed 5 April 2021).

2. Kazachenok O.P. Perspektivy primeneniya kriptovaljuty v mezhdunarodnyh torgovyh raschetah [Prospects for the Use of Cryptocurrency in International Trade Settlements]. *Evrazijskaja advokatura* [Eurasian Advocacy], 2020, no. 2, pp. 50-54.

3. Koval A.A. Zashhita potrebitelej v jelektronnoj torgovle [Consumer Protection in E-Commerce]. *Rossijskij vneshnejekonomicheskij vestnik* [Russian Foreign Economic Bulletin], 2018, no. 7, pp. 99-104.

4. Matytsin D.E. Zashhita prav uchastnikov kraudfandinga kak jelektronno-cifrovogo sposoba privlechenija investicii [Protecting the Rights of Crowdfunding Participants As an Electronic Digital Way of Attracting Investments]. *Pravo i upravlenie. XXI vek* [Journal of Law and Administration], 2020, no. 2 (55), pp. 76-82. DOI: <https://doi.org/10.24833/2073-8420-2020-2-55-76-82>.

5. *Osnovnye trendy razvitija cifrovoj ekonomiki v finansovoj sfere. Pravovye aspekty regulirovanija i prakticheskogo primeneniya* [The Main Trends in the Development of the Digital Economy in the Financial Sector. Legal Aspects of Regulation and Practical Application]. Moscow, Izdaniye Gosudarstvennoy Dumy, 2019. 160 p.

6. Ukreplenie zashhity prav potrebitelej i usilenie konkurencii v cifrovoj ekonomike [Strengthening Consumer Protection and Increasing Competition in the Digital Economy]. *Vosmaja Konferencija OON po rassmotreniju vseh aspektov Kompleksa soglasovannyh na mnogostoronnej osnoves pravedlivyh principov i pravil dlja kontrolja za ogranichitelnoj delovoj praktikoj (Zheneva, 19–23 oktjabrja 2020 g.)* [The Eighth UN Review Conference on Aspects of the Set of Multilaterally Agreed Equitable Principles and Rules to Monitor Restrictive Business Practices (Geneva, October 19–23, 2020)]. URL: https://unctad.org/system/files/official-document/tdrbpconf9d4_ru.pdf (accessed 21 March 2021).

Information About the Author

Olesya P. Kazachenok, Candidate of Sciences (Jurisprudence), Associate Professor, Department of Civil and Private International Law, Volgograd State University, Prosp. Universitetsky, 100, 400062 Volgograd, Russian Federation, gimchp@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9675-367X>

Информация об авторе

Олеся Павловна Казаченок, кандидат юридических наук, доцент, кафедра гражданского и международного частного права, Волгоградский государственный университет, просп. Университетский, 100, 400062 г. Волгоград, Российская Федерация, gimchp@volsu.ru, <https://orcid.org/0000-0001-9675-367X>