

DOI: <http://dx.doi.org/10.21686/2411-118X-2025-4-175-186>

Особенности защиты прав потребителей от неблагоприятных воздействий интернет-технологий

Т. Э. Зульфугарзаде

кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры гражданско-правовых дисциплин РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Адрес: ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова», 109992, Москва, Стремянный пер., д. 36.
E-mail: zulfugarzade.te@rea.ru

С. Эззеруали

доктор философии по юридическим наукам, доцент кафедры гражданского права Университета Дофар.

Адрес: Университет Дофар, Султанат Оман, Салала, ул. Тумрайт, 211.
E-mail: sezzrouali@du.edu.om

Features of Consumer Protection from the Adverse Effects of Internet Technologies

T. E. Zulfugarzade

PhD in Law, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Civil Law Disciplines of the PRUE.

Address: Plekhanov Russian University of Economics, 36 Stremyanny Lane, Moscow, 109992, Russian Federation.
E-mail: zulfugarzade.te@rea.ru

S. Ezzrouali

PhD in Law, Associate Professor of Civil Law at Dhofar University.
Address: Dhofar University, 211 Thumrayt Str., Salalah, Sultanate of Oman.

E-mail: sezzrouali@du.edu.om

Поступила 25.09.2025 Принята к печати 13.10.2025

Аннотация

Основное внимание в работе уделено концептуальному анализу вопросов, связанных с защитой прав потребителей электронной коммерции (электронных потребителей). Проанализирован опыт ряда экономически развитых государств в сфере обеспечения надлежащей защиты прав потребителей в современных условиях ускоренного развития электронной торговли в целом и неуклонного роста числа электронных сделок. В качестве основных методов познания при проведении исследования были использованы логический, сравнительный, эмпирический, описательный и другие методы. В процессе проведения исследования, в частности, отмечается, что защита прав электронных потребителей является коллективной ответственностью, но основная ее часть лежит не только на самих потребителях, но прежде всего на органах государственной власти и управления каждой страны, в связи с чем указанным органам целесообразно сосредоточиться на поддержке предприятий в создании удобных для потребителей моделей электронных транзакций, соответствующих установленным законом стандартам, одновременно активно продвигая и распространяя закон среди коммерческих организаций и частных лиц. Также сделан вывод о том, что защита прав потребителей всегда оценивается параллельно с социально-экономическим развитием страны, развитием каждого отдельного человека и бизнес-организации, поэтому потребители играют огромную роль, являются важным фактором, создающим успех отдельных людей, бизнес-организаций в частности и экономического развития страны в целом.

Ключевые слова: гражданское право, защита, безопасность, права человека, потребители, искусственный интеллект, алгоритмическая прозрачность, человеческий контроль, бдительность, электронная коммерция, эффективное законодательство.

Abstract

The main focus of the work is on the conceptual analysis of issues related to consumer protection of electronic commerce (e-consumers). The experience of a number of economically developed countries in the field of ensuring adequate consumer protection in modern conditions of accelerated development of electronic commerce in general and a steady increase in the number of electronic transactions is analyzed. Logical, comparative, empirical, descriptive and others were used as the main methods of cognition during the research. In the course of the study, in particular, it is noted that the protection of the rights of electronic consumers is a collective responsibility, but the main part of it lies not only with consumers themselves, but primarily with government authorities in each country, and therefore it is advisable for these authorities to focus on supporting enterprises in creating consumer-friendly models of electronic transactions. They comply with the standards established by law, while actively promoting and distributing the law among commercial organizations and individuals. It is also concluded that consumer protection is always evaluated in parallel with the socio-economic development of the country, the development of each individual and business organization, therefore consumers play a huge role, are an important factor creating the success of individuals, business organizations in particular and the economic development of the country as a whole.

Keywords: civil law, protection, security, human rights, consumers, artificial intelligence, algorithmic transparency, human control, vigilance, e-commerce, effective legislation.

Появление электронной коммерции привело к появлению новой группы потребителей, известных как электронные потребители. Число электронных потребителей стремительно растет [1. – С. 219]. В настоящее время многие воспринимают электронную коммерцию как современный образ жизни. Защита электронных потребителей стала необходимостью ввиду сложной природы технологий, используемых в электронных торговых транзакциях. Кроме того, переговорная сила между электронным потребителем и электронными продавцами, которых нередко на практике называют также электронными торговцами, никогда не бывает одинаковой. Электронные продавцы экономически более могущественны, чем электронные потребители. Различия в знаниях между ними являются еще одним источником беспокойства. Зачастую электронные продавцы используют магическую силу цифровых (диджитализированных) технологий, чтобы вводить потребителей в заблуждение. Это может быть сделано посредством рекламы, акций и/или распродаж. Исходя из этого в работе проводится концептуальный анализ вопросов, затрагивающих права электронных потребителей, приобретающих товары и услуги с использованием интернет-технологий.

Действительно, с появлением электронной коммерции у потребителей появились новые права. Электронные потребители теперь имеют право на защиту цифровых данных и право на обеспечение конфиденциальности личной ин-

формации¹, право на доставку товаров (услуг, работ) и, что еще важнее, право на точную информацию о товарах и услугах (работах) в интернете. На самом деле право на информацию, несомненно, является важнейшим правом потребителя [8. – С. 368]. Таким образом, право на информацию имеет первостепенное значение как в онлайн-, так и в офлайн-транзакциях.

Потребитель, как известно, – лучший защитник самого себя. Этот тезис основан на общеизвестном принципе “caveat emptor” (пусть покупатель будет бдителен), который предполагает, что потребитель знает, чего он хочет, и обладает знаниями, необходимыми для разумного выбора. Таким образом, он обладает благоразумием, развитым умом и интуицией для принятия рациональных решений и будет нести ответственность за все, что он выберет для себя, но при условии, что производитель не утаивает никакую информацию, касающуюся продукта. Аналогичным образом сторонники теории свободного рынка утверждали, что защита потребителей наиболее эффективно достигается посредством функционирования свободных и открытых рынков. Напротив, утверждалось, что принцип “caveat emptor” или теория свободного рынка обеспечивают лишь минимальную защиту потребителей. Фактически было заявлено, что правило “caveat

¹ Количество слитых персональных данных в 2024 году выросло на треть. – URL: <https://www.infowatch.ru/company/presscenter/news/kolichestvo-slitikh-personalnykh-dannykh-v-dve-tysyachi-dvadsat-chetvertom-godu-vyroslo-na-tret> (дата обращения: 05.03.2025).

emptor” больше не является мерой защиты потребителей. Это выгодно производителям, более того, это дает им свободу действовать по своему усмотрению за счет потребителя. Отсюда объективно возникает необходимость в более эффективных мерах защиты потребителей [6. – С. 161].

Защита прав потребителей является обязанностью производителей, продавцов, органов власти и неправительственных организаций (НПО). По очевидным причинам защита прав потребителей – это общая обязанность. Ведь любой ущерб, причиненный потребителю в результате недобросовестной торговой практики, представляет собой угрозу для всего общества. Без потребителей не может быть основы производства, а значит, и рынка. Если потребители не защищены, не будет устойчивого экономического развития. Кроме того, не будет экономической производительности и стандартов качества товаров и услуг. Следовательно, рынок рухнет, и пострадают все.

Органы государства выполняют важную функцию в исследуемой сфере защиты прав потребителей, так как именно со стороны государства потребитель наиболее защищен. Следовательно, основная часть защиты прав потребителей лежит на каждом государстве. Это характерно для всех стран, особенно развивающихся, где защита прав потребителей в большей степени связана с регулированием, чем с поддержкой со стороны неправительственных организаций (НПО). Патерналистская идеология постулирует необходимость принятия законодательных актов для защиты интересов потребителей как уязвимых членов общества. Государство вмешивается в решение проблем потребителей посредством принятия законодательных и иных нормативных правовых актов и создания органов, регулирующих деятельность потребителей. Таким образом, защита прав потребителей – это система законодательных актов и институтов, призванная защитить потребителей от обмана и даже эксплуатации, выраженной прежде всего в виде излишних затрат – времени, финансовых средств и т. д.

В каждом обществе существует ряд причин, обуславливающих необходимость защиты прав потребителей. В подавляющем большинстве стран несколько следующих основных факторов определяют необходимость вмешательства государства в вопросы, связанные с потребителями. Потребителям достаточно часто продают некачественные товары и услуги. Продавцы

очень часто манипулируют ценами, вводят потребителей в заблуждение с помощью рекламы и всевозможных акций с не всегда прозрачными правилами. Они пользуются неосведомленностью потребителей, чтобы продолжать эти действия. Это делает крайне необходимым то, чтобы государство пришло и оказало помощь потребителям.

Уязвимость, проявляющаяся в силу возможной эксплуатации, является важнейшим основанием для защиты прав потребителей. Существует неравенство переговорных возможностей между продавцами и потребителями. То же самое касается неравенства в уровне знаний и экономической мощи. Например, неравенство в экономической мощи проявляется в трудностях, с которыми сталкивается потребитель при получении возмещения от продавцов, особенно в наши дни, когда стоимость судебных разбирательств нередко бывает очень высока. Неравенство в переговорной силе также проявляется во введении несправедливых торговых условий, которые в основном выгодны продавцам. Таким образом, эксцессы и эксплуатация продавцов по-прежнему подчеркивают необходимость защиты прав потребителей.

Научные и практические проблемы, возникающие в связи с развитием информационных технологий, являются еще одним сигналом, вызывающим необходимость защиты прав потребителей, в том числе электронных. Фактически потребители сейчас нуждаются в защите больше, чем когда-либо. Товары и услуги теперь предлагаются для продажи онлайн. Товары, предлагаемые онлайн, невозможно увидеть или потрогать физически. Онлайн-продажи, или электронная коммерция – это сложная сфера, которую даже самым проницательным потребителям сложно понять и использовать. Здесь имеется существенный разрыв в знаниях и возможностях, учитывая, что между потребителями и продавцами такого рода разрыв еще больше. В связи с этим многие потребители в мире (например, в Омане, Йемене, Нигерии и других странах) по-прежнему относятся к электронной коммерции с глубоким скептицизмом, в связи с чем защита потребителей в киберпространстве посредством соответствующего законодательства приобрела первостепенное значение. В указанной связи большинству стран рекомендуется обновить свое законодательство о защите прав потребителей в соответствии с действующими международными

стандартами. В данной работе предлагается адаптировать, в частности, Руководящие принципы ООН по защите прав потребителей и Руководящие принципы Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) по защите прав потребителей в контексте электронной торговли 1999 г. Это, безусловно, поможет решить множество проблемных вопросов, с которыми сталкиваются потребители в целом и электронные потребители в частности.

Обращаясь более подробно к недостаткам в сфере защиты прав человека (потребителя) и обеспечения безопасности в эпоху искусственного интеллекта (ИИ), отметим, что защита прав человека, в том числе потребителя, и обеспечение безопасности – это области, в которых задействованы различные институциональные, организационные и гуманитарные субъекты, и их эффективность постоянно требует внедрения инноваций как теоретического, так и практического характера. В этом контексте данное исследование рассматривает в том числе вызовы, возникающие в эпоху ИИ. Это непосредственным образом связано со стремлением улучшить качество работы, сотрудничества и постоянного обмена опытом между всеми участниками процесса защиты прав человека и обеспечения безопасности с помощью ИИ-технологий [5. – С. 149].

Технические решения, предлагаемые уполномоченными организациями, практико-ориентированные рекомендации профессиональных союзов и ассоциаций, стандарты и механизмы регулирования в значительной степени отвечают этим вызовам, при этом внимание СМИ и общественный интерес также играют важную роль. Проблема ИИ заключается в его масштабе и сложности, поскольку его влияние широко и проявляется во многих аспектах [4].

Учитывая эти вызовы, необходимы комплексные и многомерные решения, основанные на глубоком понимании возникающих проблем. Несмотря на наличие различных подходов, таких как цифровое образование, журналистские расследования и обмен передовым опытом, специфичность контента, связанного с ИИ, крайне важна. Это особенно касается многочисленных трудностей, связанных с внедрением инновационных ИИ-технологий, которые вытекают из более эффективного внедрения и применения международных стандартов в области прав человека (потребителя). Основную суть этих сложностей можно резюмировать следующим образом.

Во-первых, это отсутствие комплексного подхода, основанного на правах человека (потребителя): при применении стандартов в области прав человека чаще применяются отраслевые подходы, фокусирующиеся на определенных аспектах, таких как право на неприкосновенность частной жизни, в то время как последовательное применение существующих гарантий во всех секторах, использующих ИИ, встречается реже. Правовые рамки – там, где они существуют, – часто реализуются неэффективно или несвоевременно. Кроме того, зависимость от крупных платформ ИИ затрудняет контроль за соблюдением нормативных требований, а надзор остается фрагментарным.

Во-вторых, это недостаточная прозрачность и обмен информацией: четкой и актуальной информации об ИИ и его потенциальном влиянии на права человека (потребителя) по-прежнему мало. Защита прав интеллектуальной собственности создает помехи для реализации права на информацию, в том числе в судебной системе, национальных правозащитных системах и регулирующих органах, и тем самым фактически препятствует независимому надзору.

В-третьих, это отсутствие проактивных инициатив со стороны государств – членов Европейского союза по использованию ИИ (см.: Регламент об искусственном интеллекте, называемый также Закон об искусственном интеллекте или Закон об ИИ, представляющий собой нормативный правовой акт Евросоюза об искусственном интеллекте, который был принят Европейским парламентом 13 марта 2024 г. и одобрен Советом ЕС 21 мая 2024 г.) для укрепления прав человека (потребителя): поскольку большая часть разработок ИИ осуществляется частным сектором, государственные органы менее склонны применять проактивный подход.

И, в-четвертых, отсутствие прозрачности алгоритмов, наличие множественных уязвимостей в сфере обеспечения кибербезопасности и угроз конфиденциальности и защите данных: эти проблемы еще больше осложняют эффективную реализацию международных стандартов в области прав человека (потребителя) в контексте ИИ.

В данном контексте роль национальных систем защиты прав человека (потребителя) в обеспечении защиты прав человека посредством проектирования, разработки и внедрения систем ИИ, а также в укреплении независимого институционального надзора чрезвычайно важна. Содействие прозрачности в отношении систем ИИ,

повышение осведомленности общественности об их влиянии на права потребителей, а также принятие проактивного подхода к изучению потенциала ИИ для усиления, а не подрыва указанной защиты являются ключевыми целями настоящего исследования.

Освещение в СМИ правовых вопросов, связанных с ИИ-технологиями, становится все более частым и затрагивает такие аспекты, как ответственность, справедливость принятия решений, подотчетность, предвзятость, а также вопросы конфиденциальности и защиты данных.

Защита прав потребителей и их безопасности при применении ИИ непосредственным образом связана со значительными трудностями, включая отсутствие прозрачности алгоритмов. В указанной связи проблемы в области кибербезопасности требуют проактивного и ответственного использования определенной политики, а также механизмов и инструментов как разработчиками, так и пользователями на всех этапах – от проектирования до внедрения и использования. При проектировании систем, использующих модели машинного обучения, инженеры должны тщательно выбирать архитектуру, учитывать потенциальные атаки и находить продуманные компромиссы между сложностью, объяснимостью и надежностью рассматриваемой модели. Этот баланс между безопасностью и функциональностью имеет решающее значение для эффективного решения исследуемых в настоящей работе задач.

Говоря об эффективной защите жертв в глобальных цепочках продаж (поставок), немаловажно сразу отметить, что движение за права человека (потребителя) и бизнес в последнее время добились значительных успехов [7. – С. 269]. После многих лет борьбы суды все чаще поддерживают идею привлечения транснациональных корпораций к ответственности за нарушения прав человека (потребителя) и ущерб окружающей среде прежде всего в странах глобального Юга. Законодатели дополняют это нормативами о цепочках поставок и дистанционных продаж, которые возлагают на транснациональные корпорации обязанность проявлять должную осмотрительность, часто подкрепленную административными санкциями. Гражданско-правовая ответственность за ущерб предусмотрена реже, но считается особым достижением в плане защиты пострадавших лиц (потерпевших). Однако более пристальный взгляд на гражданско-правовую

ответственность в недавнем законодательстве о цепочках поставок, принятом в Евросоюзе, поднимает вопрос о том, не является ли защита прав потребителей (физических лиц) и не являющихся потребителями юридических лиц её главным недостатком.. Ответственность в цепочке поставок регулярно связывается с нарушением обязательства проявлять должную осмотрительность в отношении нарушений прав человека или ущерба для окружающей среды. Это, как правило, основано на международных конвенциях, которые не были разработаны для корпораций и которые сложно применять в отдельных случаях. Полагаем, что лучше связывать ответственность в цепочке поставок с нарушениями в сфере защиты прав частных лиц, прежде всего такими, как, например, телесные повреждения или ущерб имуществу. Этот подход, по нашему мнению, лучше вписывается в существующие системы деликтного права и, в конечном итоге, приносит пользу пострадавшим и потерпевшим. Отличительной чертой ответственности в цепочке поставок должна быть не связь с правами потребителей, но установление обязанностей по проявлению заботы между юридическими лицами.

Перейдем к рассмотрению вопросов развития законодательства о цепочках поставок.

Помимо заметных изменений в судебной практике (например, в отношении экстерриториальной юрисдикции и обязательств материнской компании по комплексной проверке), принятие законодательства о цепочках поставок стало одним из величайших успехов движения за защиту прав человека (потребителя) и бизнеса. В то время как более ранние законы, например, в Калифорнии (США), Великобритании и Австралии, были сосредоточены преимущественно на прозрачности, более поздние законодательные акты, например, в Германии, Франции и Нидерландах, закрепляют обязательства действовать и обеспечивают их исполнение посредством санкций. Эти законодательные инициативы о цепочках поставок и удаленных (электронных) продаж решают две практико-ориентированные проблемы, которые в прошлом особенно затрудняли правоприменение в отношении транснациональных корпораций. Они подчеркивают прямые обязательства транснациональных корпораций, не позволяя им скрываться за корпоративной завесой или мнимой независимостью деловых партнеров. Кроме того, они подчеркивают ответственность судов и органов, обладающих юрис-

дикцией в отношении транснациональных корпораций, за обеспечение соблюдения этих обязательств, что в свою очередь затрудняет для этих корпораций возможность извлекать выгоду из неэффективности правоприменительных мер в юрисдикциях, где они, их дочерние компании или их независимые подрядчики осуществляют свою деятельность.

Наиболее значимой вехой на этом пути, не в последнюю очередь из-за широкого охвата, является недавно принятая Евросоюзом Директива о комплексной проверке корпоративной устойчивости (CSDDD), особенность которой заключается в том, что она предусматривает гражданско-правовую ответственность за ущерб. Ранее в Европе это было возможно только в соответствии с французским Законом о бдительности 2017 г. Право требовать возмещения ущерба в соответствии с будущим законодательством, транспонирующим CSDDD, было воспринято как особое достижение в плане защиты пострадавших (потребителей). Однако тот факт, что это право разработано как гражданско-правовое средство правовой защиты в случае нарушения прав человека, в том числе потребителя, может затруднить его реализацию.

Так, например, законодательные акты о цепочках поставок используют аналогичный подход. Обязательства по проявлению должной осмотрительности, которые они устанавливают, направлены не на предотвращение вреда здоровью, а на мотивацию корпораций, заключающуюся прежде всего в том, что таковые действуют в рамках законодательства о правах человека и природоохранного законодательства. Это отражает нормативные истоки законов о цепочках поставок в движении за права бизнеса и права человека (потребителя) и, в частности, их соответствие Руководящим принципам ООН и требованиям Руководства ОЭСР. Однако это также создает дополнительные препятствия для пострадавших, когда дело доходит до гражданско-правовой ответственности за причиненный ущерб и(или) вред.

Ориентированность законодательства о цепочке поставок на права человека (потребителя), закрепленные в международных конвенциях, можно также проиллюстрировать на примере Еродирективы CSDDD. Окончательная версия, принятая в июне 2024 г., устанавливает обязательства в отношении фактических и потенциальных неблагоприятных воздействий на права

человека (потребителя) и окружающую среду. Эти виды воздействия определены в статье 3(1)(b) и (c) и в Приложении к CSDDD со ссылкой на международные документы по правам человека и охране окружающей среды. Важно отметить, что CSDDD косвенно обязывает транснациональные корпорации соблюдать основные права, закрепленные в этих документах, хотя сами эти документы не являются обязательными для корпораций.

Что касается воздействия на права человека, то в указанной связи проведем краткое исследование различий между правами, прямо упомянутыми в Приложении CSDDD (например, право на жизнь и запрет пыток), и правами, которые там не упомянуты. В отношении последнего статья 3(1)(c)(ii) CSDDD устанавливает дополнительные требования, например, что право человека «может быть нарушено компанией или юридическим лицом» и что компания «могла разумно предвидеть риск того, что такое право может быть нарушено». Определение неблагоприятного воздействия на права человека также требует «злоупотребления» правом человека, которое не определено в CSDDD, но должно толковаться в соответствии с международным правом, определяющим в том числе особенности защиты и надлежащего обеспечения прав человека.

В случае нарушения соответствующего обязательства по проявлению должной осмотрительности (например, если компания не принимает надлежащих мер по предотвращению воздействия на права человека) компетентный надзорный орган может применить санкции. Если обязательство по проявлению должной осмотрительности нарушено умышленно или по неосторожности и это приводит к нанесению ущерба законным интересам физического или юридического лица, которые должны защищаться соответствующим правом человека, такое лицо может потребовать полной компенсации ущерба в соответствии с законодательством государства – члена ЕС, в котором учреждена компания-ответчик.

Требование доказать нарушение прав человека, противоречащее международным конвенциям, может создать серьезное препятствие для потерпевших. Возьмем, к примеру, обрушение здания “Rana Plaza” (Бангладеш), которое стало ключевым фактором в принятии законодательства о цепочках поставок. Около 1130 человек погибли и около 2500 получили ранения, когда

обрушилась текстильная фабрика, располагавшаяся в здании, непригодном для тяжелого швейного оборудования. В деле о телесных повреждениях потерпевшему придется доказать, что он получил травмы и что это произошло по причине халатности ответчика, что может быть достаточно сложно. Однако в иске по CSDDD потерпевшему придется доказать, что его травма была вызвана халатностью ответчика, допустившей нарушение им обязательства проявлять должную осмотрительность (например, обязанности принять надлежащие превентивные меры) в отношении фактического или потенциального воздействия на права человека. Опять же, это требует, чтобы потерпевший доказал, что ответчик нарушил право человека, закрепленное в одной из международных конвенций, перечисленных в Приложении к CSDDD. В случае, аналогичном делу “Rana Plaza”, лучшим вариантом для потерпевшего, вероятно, было бы утверждение о том, что ответчик по халатности не обеспечил оператору фабрики «безопасные и здоровые условия труда» в значении статьи 7(b) Международного пакта об экономических, социальных и культурных правах (МПЭСКП). В качестве альтернативы они могли бы сослаться на соответствующие конвенции Международной организации труда, но они не перечислены в Приложении 1, Разделе 1 CSDDD, поэтому им также необходимо будет доказать соблюдение дополнительных требований статьи 3(1)(c)(ii) CSDDD. Хотя фабрика “Rana Plaza” с сегодняшней точки зрения может показаться ярким примером небезопасного рабочего места, неочевидно, что жертва сможет доказать нарушение прав человека в соответствии со статьей 7(b) МПЭСКП.

Одна из сложностей заключается в том, что статья 7(b) МПЭСКП была разработана как добровольное обязательство государств, а не как требование к корпорациям. Не предполагалось, что это положение будет применяться напрямую в частных спорах. Скорее, предполагалось, что государства будут имплементировать это положение через национальное законодательство и конкретизировать его таким образом, чтобы его могли применять их регулирующие органы и суды. Возникающее в результате отсутствие правовой ясности вызывало сетования у предприятий в процессе разработки CSDDD, но это, вероятно, будет иметь еще более серьезные последствия для потерпевших. Это связано с тем, что они несут бремя доказывания по искам о возме-

щении ущерба, и, по крайней мере на ранних стадиях судебных разбирательств по CSDDD, до настоящего времени не существует судебных прецедентов, на которые можно было бы опереться. Судебной практики о последствиях статьи 7(b) МПЭСКП для корпораций не существует, поскольку это положение никогда не применялось в отношениях между частными лицами. Более того, формулировки («безопасный», «здоровый») слишком широки, и их сложно применять к отдельным случаям, когда конкретные меры безопасности необходимо оценивать с точки зрения выгод и затрат.

Другая проблема заключается в том, что суды могут неохотно рассматривать каждое небезопасное рабочее место как нарушение прав человека. Скорее всего, они захотят зарезервировать эту категорию для самых вопиющих нарушений и ввести некий порог. В некоторых случаях это может быть достигнуто, в других – нет, хотя вред, причиненный поведением, не классифицируемым как нарушение прав человека, может быть столь же серьезным. Более того, корпорации могут защищаться от обвинений в нарушении прав человека еще более решительно, чем от обычных деликтных исков. Даже подозрение в нарушении прав человека несет в себе значительные репутационные риски, которые могут оказать долгосрочное негативное влияние на перспективы бизнеса компании. Поэтому компаниям может быть сложно принять такое обвинение, даже если они были бы готовы выплатить компенсацию в целях возмещения вреда по судебному иску о деликтной (внедоговорной) ответственности.

Конечно, это не означает, что невозможно доказать нарушение прав человека, предусмотренное КСДД и международным правом. Например, в деле “Rana Plaza” суд вполне может признать нарушение статьи 7(b) МПЭСКП. Дело в том, что увязка гражданско-правовой ответственности с международными конвенциями о правах человека делает получение компенсации для жертв неоправданно обременительным. Так, если в США или Европе рушится фабрика, для целей компенсации не имеет значения, было ли совершено нарушение прав человека. Вместо этого пострадавшие могут просто подать иск о возмещении ущерба за причинение вреда здоровью. Если работник получил травму на работе, он также может рассчитывать на компенсацию работникам, страхование от несчастных случаев на производ-

стве или другие системы социального обеспечения. В любом случае, предъявление иска не составит большого труда.

Деликтное право, как известно, основано на вине ответчика, нарушившего частные права. Хотя защищаемые интересы могут быть более ограниченными, чем в соответствии с нормами международного права, регулирующего права человека, жизнь и здоровье обычно включаются в них. Также может проводиться различие между различными формами вины. В случае физического вреда обычно достаточно неосторожности. В «Своде законов о правонарушениях США» это сформулировано следующим образом: «Субъект, чья неосторожность является фактической причиной физического вреда, подлежит ответственности за любой такой вред в пределах ответственности...». Принципы европейского деликтного права (PETL) содержат ту же идею: «Лицо, в отношении которого юридически определено, что оно причинило ущерб другому лицу (например, потому что оно причинило его поведением, составляющим вину), обязано возместить этот ущерб». Гражданско-правовая ответственность в соответствии с CSDDD требует наличия всех этих элементов (т. е. нарушения защищаемого интереса, причинно-следственной связи, вины), но также и нарушения обязательства по проявлению должной осмотрительности в соответствии со статьями 10 и 11 CSDDD и, как следствие, нарушения прав человека (потребителя).

Полагаем возможным утверждать, что привлечение транснациональных корпораций к ответственности за каждое обычное правонарушение, а не только за наиболее серьезные нарушения, заходит слишком далеко. В таком случае требование о нарушении прав человека (потребителя) станет средством ограничения ответственности. Однако той же цели можно достичь, варьируя уровень осмотрительности в зависимости от риска причинения вреда в каждом конкретном случае. В случае маловероятного или незначительного вреда (например, ущерба имуществу) могут потребоваться меньшие меры предосторожности, чем в случае высоковероятного или значительного вреда (например, морального вреда, связанного с тяжкими телесными повреждениями, гибелью людей). Должное усердие не обязательно означает одно и то же во всех ситуациях, но может быть гибким понятием. В судебной практике нет свидетельств того, что суды были чрезмерно щедры в традиционных

деликтных разбирательствах. Пострадавших может успокоить тот факт, что эта возможность остается открытой: законодательство о цепочке поставок не препятствует искам, основанным на других правовых основаниях. Это по-прежнему будет включать общее деликтное право. Действительно, учитывая высокие барьеры для привлечения к ответственности по законам о цепочках поставок, таким как CSDDD, традиционные иски о возмещении ущерба часто могут быть более перспективными.

С точки зрения деликтного права основной проблемой традиционно является сложность привлечения транснациональных корпораций к ответственности за ущерб, причиненный в сфере ответственности дочерних компаний и независимых поставщиков (продавцов). Деликтное право, как правило, допускает разделение предприятий на отдельные юридические лица и возлагает на каждое из них самостоятельную ответственность. Обязательства по защите потерпевших от вреда, причиненного в сфере ответственности других лиц, встречаются редко. Однако, по крайней мере в некоторых юрисдикциях, в последние годы эта доктрина достигла значительного прогресса. Новаторство таких дел, как, например, дела «Чандлера против Кейпа» (Великобритания), «Веданты» (Индия) и «Окпаби» (Нигерия), заключается именно в установлении обязанностей, связанных с деятельностью, которая в первую очередь является ответственностью других юридических лиц (в основном дочерних компаний). Следует ожидать, что это развитие еще не достигло своего предела. Законодательные акты о цепочках поставок, такие как CSDDD, могут способствовать дальнейшему прогрессу, поскольку они формулируют конкретные обязательства по комплексной проверке деятельности дочерних компаний и независимых деловых партнеров в цепочках поставок транснациональных корпораций. Эти обязательства могут вновь появиться в общем деликтном праве в качестве обычных обязанностей по проявлению осмотрительности, что в свою очередь может повлечь за собой ответственность, которая, хотя и связана с нарушением обязательств по проявлению должной осмотрительности в соответствии с законодательством о цепочке поставок, будет основана на общем деликтном праве и не будет требовать нарушения прав человека.

В указанной связи отметим, что использование нарушений прав потребителей в качестве

основания для возмещения ущерба (вреда) может оказаться контрпродуктивным для пострадавших (потерпевших). Для пострадавшего (потерпевшего) очень сложно доказать нарушение международной конвенции по правам человека. Поэтому с точки зрения защиты такого лица было бы лучше основывать компенсацию на нарушении частного права, а не на нарушении прав человека, как это обычно бывает в деликтном праве. Достаточно сложно обосновать обязательства по проявлению должной осмотрительности в отношении всех юридических лиц. Именно здесь законодательные акты о цепочках поставок вносят важный вклад, поскольку они подчеркивают ответственность транснациональных корпораций за деятельность своих поставщиков и продавцов. Однако связь с нарушением прав человека (потребителя) вносит дополнительный уровень сложности, который может подорвать это достижение. Поэтому важно, чтобы пострадавшие (потерпевшие) и суды также продолжали рассматривать решения, основанные на общем деликтном праве. Также отметим, что без потребителя невозможно устойчивое экономическое развитие. Потребители подвергаются всевозможным видам обмана и эксплуатации с целью максимизации прибыли. Таким образом, с развитием электронной коммерции потребители нуждаются в защите как никогда ранее.

Перейдем к предложениям по совершенствованию законодательного регулирования защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом в Российской Федерации.

Учитывая основные проблемы и недостатки правового регулирования в сфере защиты прав потребителей при дистанционной торговле в России и за рубежом, а также практический опыт правового обеспечения в экономически развитых странах, таких как США, государства – члены Евросоюза, Австралия, КНР и др., предлагаем ряд мер, направленных на совершенствование российского законодательства в данной области [3. – С. 46]. В целях соответствия общим тенденциям новой экономики, а также контроля за фактами нарушения прав потребителей в сетевой среде и в целях содействия повышению эффективности правового регулирования защиты прав потребителей при дистанционной торговле в Российской Федерации в настоящем исследовании предлагается рассмотреть и дополнить содержание следующих основных нормативных правовых актов.

Во-первых, необходимо четко определить понятия, непосредственным образом связанные с дистанционной продажей товаров (работ, услуг). При имплементации существующих международных актов в российскую национальную правовую систему возникли некоторые неточности их трактовки. Так, например, в Типовом законе ЮНИСТРАЛ применяется понятие “electronic commerce”, которое переведено на русский язык как «электронная торговля». Однако данные термины не являются идентичными, так как электронная торговля представляет собой более узкое понятие, нежели электронная коммерция.

Решением данной проблемы является последующая разработка и принятие Протокола к Конвенции ООН о договорах международной купли-продажи товаров, который будет регламентировать порядок осуществления электронных сделок, права и обязанности сторон, условия действительности сделок, вопросы применения права при возникновении спора по таким сделкам. Такого рода подход позволит в дальнейшем обеспечивать унификацию электронной торговли в международном масштабе. Проведенное нами исследование позволяет достаточно быстро установить определения, разъяснения специальных правил для «дистанционных транзакций» и «электронной коммерции».

Установление таких подробных определений имеет решающее значение для законодательных актов, защищающих права потребителей при дистанционных продажах, особенно в контексте того, что положения о защите прав потребителей при дистанционных продажах также разбросаны по различным юридическим документам.

Во-вторых, целесообразна более строгая защита личной информации потребителей. Потребители имеют право на защиту информации при покупке товаров удаленно, когда им (потребителям) изначально продавцом предоставляется минимальная информация при совершении платежных операций. В Российской Федерации, а равно и в европейских странах недостаточно детально регулируется порядок защиты персональных данных потребителей в условиях дистанционной торговли. Между тем данный вопрос является достаточно значимым, в особенности в условиях оплаты покупок онлайн – через интернет-сервисы с использованием банковских карт [2. – С. 161]. В Российской Федерации разработано и успешно применяется законодательство о защите персональных данных, в том числе бан-

ковской тайны, что характерно и для стран ЕС. Однако данные нормы практически не используются в рамках регулирования ответственности производителя или продавца товаров и услуг в условиях дистанционной торговли – притом, что указанные субъекты, безусловно, осуществляют работу с персональными данными потребителей, в том числе с данными, которые являются банковской тайной. В условиях цифровой трансформации общества, всеобщего распространения информации особые усилия затрачиваются на ограничение распространения информации как экономическими, так и правовыми средствами, в частности, это ограничение доступа к персональным данным, информации, составляющей охраняемую законом тайну (банковскую, коммерческую, врачебную, государственную и др.).

Особое внимание на современном этапе уделяется правовой оценке сведений, которые не подлежат свободному распространению, а также ограничению круга лиц, которые могут иметь доступ к таким сведениям. Потому что в действительности, когда информация распространяется, даже если нарушитель уничтожает ее, другие субъекты сетевой среды все равно могут собирать распространяемую информацию, поскольку суть исследуемой теоретико-прикладной проблемы заключается в том, что распространяемая указанным образом информация может храниться в другом месте.

Дополнительным негативным фактором в данном ключе является проблема систематических краж данных клиентов, особенно с банковских счетов, что увеличивает число случаев мошенничества, реализуемого при использовании незаконно полученных персональных данных. В том числе соответствующие данные оказываются утерянными как интернет-магазинами, так и маркетплейсами.

Решением данной проблемы является внесение в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (ЗоЗПП) нормы об ответственности производителя и продавца товаров за утечку, распространение персональных данных. Для этого указанное лицо должно получить статус оператора персональных данных в общем порядке. В настоящее время такой статус имеют, к примеру, работодатели, которые осуществляют деятельность с персональными данными работников.

Необходима разработка нормативной базы, которая будет регулировать порядок доступа к

персональным данным потребителей в случае их обработки владельцами и работниками интернет-магазинов, маркетплейсов.

В целом в нормативную базу доступа к персональным данным на предприятии (в организации) включены следующие документы:

1) локальные акты, утвержденные руководителем организации и регламентирующие доступ к персональным данным;

2) регламент деятельности (инструкция) сотрудника, отвечающего за организацию обработки персональных данных. Обычно эти обязанности поручаются начальнику отдела кадров или иному штатному сотруднику компании на основании соответствующего приказа, составленного в свободной форме и заверенного подписью руководителя. В организации, как правило, формируется приказ о назначении ответственного по работе с персональными данными;

3) составленный и утвержденный список должностных лиц, имеющих право доступа к персональным данным. Это может быть как отдельный документ, так и приложение к действующему в организации регламенту доступа. Кого конкретно допускать к конфиденциальной информации о сотрудниках, решает самостоятельно работодатель. Обычно это право предоставляется тем, кто ведет кадровый, бухгалтерский и налоговый учет. Перечень утверждается приказом (отдельным или объединенным с приказом о назначении ответственного за обработку персональных данных). В нем должны быть указаны должности, фамилии и инициалы конкретных работников, получивших допуск. Каждое должностное лицо, включенное в список допущенных к работе с персональными данными, должно ознакомиться с приказом под подпись;

4) подписанное каждым сотрудником, имеющим доступ к персональным данным обязательство о неразглашении персональных данных. В отличие от приказа, действие которого может распространяться на любое количество сотрудников (они должны быть перечислены в документе), письменное обязательство оформляется в индивидуальном порядке. В нем приводится перечень сведений, к которым работник имеет доступ, и указывается, что он предупрежден об ответственности за разглашение конфиденциальной информации и ознакомлен с нормативными актами, регулирующими порядок ее хранения и обработки.

Таким образом, право на защиту персональных данных потребителей требует разработки законодательных предложений по строгой обработке и защите персональных данных для обеспечения информационной безопасности потребителей и установления строгих санкций в случае нарушений. Такой подход поможет повысить уровень защиты конфиденциальной информации, снизив риск утечки данных и их неправомерного использования.

В-третьих, необходимо установить систему обязательной проверки и контроля продавцов, осуществляющих дистанционную торговлю. Оператор электронной платформы должен быть обязан проверять соблюдение продавцами норм, касающихся сроков доставки, условий возврата, обмена и гарантийных обязательств. Следует законодательно установить максимальные сроки возврата и возмещения средств, а также предусмотреть обязанность продавцов раскрывать информацию о гарантиях до и после покупки. При этом ответственность за достоверность и полноту предоставленной информации должна возлагаться и на саму платформу. Необходимо четко регламентировать ответственность платформ электронной коммерции за действия продавцов, размещающих товары на их сайтах, включая санкции за предоставление недостоверной информации или нарушение прав потребителей.

В-четвертых, требуется усовершенствовать механизм разрешения споров между потребителями и продавцами. В действующем законодательстве имеются процедуры, направленные на оперативное устранение нарушений прав потребителей, однако они требуют актуализации с учетом цифровой специфики дистанционной торговли. Кроме того, необходимо также создать процесс и институт цифровых технологий для тщательного мониторинга торговой деятельности на платформах электронной коммерции, оперативного предоставления информации и доказательств транзакций, а также разрешения споров по мере их возникновения для обеспечения своевременного рассмотрения уполномоченными (компетентными) органами и повышения эффективности государственного управления защитой прав потребителей.

И, в-пятых, необходимо усилить просветительскую и образовательную работу, направленную как на потребителей, так и на представителей бизнеса. Соответственно, повышение уровня образования и осведомленности потребителей в

вопросах осуществления дистанционных транзакций помогает потребителям наилучшим образом изучить и реализовывать на практике свои права и преодолеть дисбаланс между ними и бизнес-единицами. Важно, чтобы потребители, опираясь на полученные ими дополнительные сведения в сфере защиты их прав, могли на практике защитить себя при дистанционном приобретении товаров и услуг. Кроме того, повышение осведомленности о соблюдении законодательства о защите прав потребителей в электронной коммерции коммерческих организаций и частных лиц крайне необходимо, поскольку в новых условиях дистанционные транзакции будут развиваться все более интенсивно и приобретать разнообразный новый контент.

Нормативные документы по защите прав потребителей и смежным вопросам при осуществлении дистанционной торговли постоянно обновляются и дополняются с учетом текущих практических потребностей. Для оперативного освоения правовых норм продавцам необходимо регулярно изучать и правильно применять правовые нормы, регулирующие вопросы, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности на своих электронных площадках.

Только тогда, когда коммерческие организации и частные лица осознают свою ответственность при электронных транзакциях с потребителями, потребители будут по-настоящему защищены. Чем большее количество коммерческих организаций и частных лиц соблюдают закон, тем в большей безопасности будут находиться потребители при совершении электронных транзакций с этими организациями и частными лицами, тем самым способствуя дальнейшему развитию электронных транзакций, что в последующем принесет реальную пользу не только потребителям, но и коммерческим организациям, а также третьим лицам.

Органам государственного управления целесообразно сосредоточиться на поддержке предприятий (организаций) в создании удобных для потребителей моделей электронных транзакций, соответствующих установленным законом стандартам, одновременно активно продвигая и распространяя законодательные требования среди коммерческих организаций и частных лиц. Данный метод не только помогает защищать права потребителей, но и способствует совершенствованию правовой системы в целом, тем самым осу-

ществуя содействие развитию и укреплению деятельности по дистанционной (удаленной) торговле.

Таким образом, кратко резюмируя результаты исследования, полагаем важным отметить, что защита прав потребителей всегда оценивается параллельно с социально-экономическим развитием страны, развитием каждого отдельного человека и бизнес-организации, поэтому потребители играют огромную роль, являются важным фактором, создающим успех отдельных граждан и бизнес-организаций и способствующим тем самым эффективному экономическому развитию всей страны.

Завершая исследование, отметим, что в современном мире постепенно формируется тенденция многополярности, и вопрос защиты прав потребителей будет приобретать все большую

актуальность. Все сильнее будет развиваться электронная торговля (дистанционная торговая деятельность), поэтому необходимо оперативно совершенствовать правовое регулирование защиты прав потребителей при дистанционной торговле. На основе сравнительных исследований правового обеспечения защиты прав потребителей при электронной торговле в некоторых экономически развитых странах и результатов проведенного нами анализа в работе предложен ряд решений по совершенствованию правового регулирования, которые могут, по нашему мнению, быть полезными в целях дальнейшего совершенствования правового регулирования защиты прав потребителей при дистанционной торговле в Российской Федерации.

Список литературы

1. *Бутько Л. В., Лепешкина О. В., Лепешкин Е. Б.* Правовое регулирование защиты прав потребителей: история и перспективы обновления // *Право и государство: теория и практика.* – 2023. – № 7. – С. 219–223.
2. *Корабельский В. Э.* Правовое регулирование гражданского оборота в информационно-коммуникационной сети «Интернет» в сравнении России и США // *Международный журнал гуманитарных и естественных наук.* – 2021. – № 3-1. – С. 159–163.
3. *Чан Т. М. Н.* Особенности защиты прав потребителей при продаже товаров дистанционным способом. – М., 2025.
4. *Al-Hadrawi B. K., Al-Hadrawi K. K., Ezzerouali S., Al-Hadrawi S. K., Aldhalmi H. K., Alshwabkeh M. A.* Narratives of Comfort and Convenience: Exploring Artificial Intelligence's Role in Alleviating Consumer Anxiety // *Legal Aspects. Journal of Lifestyle and SDGs Review.* – 2025. – Iss. 5(3). – e03865.
5. *Đorđević A.S., Dedanski S., Jevtić B.* Challenges Of Human Rights Protection And Security In The Age Of Artificial Intelligence // *Limes-plus.* – 2025. – Iss. 20(2-3). – URL: https://www.researchgate.net/publication/394917770_CHALLENGES_OF_HUMAN_RIGHTS_PROTECTION_AND_SECURITY_IN_THE_AGE_OF_ARTIFICIAL_INTELLIGENCE#read
6. *Ezzerouali S.* Expanding the Authority of Muhtasib to Protect Consumers: A Comparison between Moroccan Law and Islamic Qanun of Aceh // *Trunojoyo Law Review.* – 2025. – Iss. 7(2). – P. 161–191.
7. *Koenig C.* Human Rights or Private Rights? Effective Protection of Victims in Global Supply Chains // *American Journal of International Law.* – 2024. – Vol. 118. – P. 269–273.
8. *Nuruddeen M.* A Conceptual Discourse On Protecting The Rights Of Electronic Commerce Consumers In Nigeria. – 2024. – *BASUG Law Journal.* – Iss. 2(2). – P. 368–376.