

ПРАВА ЧЕЛОВЕКА И ПРАВООЩИТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Дата поступления рукописи в редакцию: 13.03.2026 г.
Дата принятия рукописи в печать: 14.04.2026 г.

DOI: 10.24412/2224-9133-2026-3-40-43

СОЛДАТОВА Валентина Алексеевна,
Студент юридического факультета
Финансового университета при Правительстве РФ,
e-mail: 216536@edu.fa.ru

Научный руководитель:
БЕЛОУСОВ Андрей Леонидович,
к.э.н., доцент Юридического факультета
Финансового университета при Правительстве РФ,
e-mail: albelousov@fa.ru

ПРОБЛЕМЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Аннотация. Статья посвящена комплексному анализу современных проблем защиты прав потребителей в условиях цифровизации экономики и глобализации рынка услуг. В работе проводится анализ судебной практики по резонансным делам и выявляются пробелы в законодательстве. Статья будет полезна специалистам в области гражданского и потребительского права.

В рамках статьи рассматривается вопрос о том, какие новые вызовы для института защиты прав потребителей порождает развитие цифровых платформ и дистанционных договоров. Автор приходит к выводу, что существующие правовые механизмы не всегда способны эффективно урегулировать отношения, где потребитель сталкивается с автоматизированными сервисами и размытой ответственностью исполнителей. Автор выделяет такие недостатки, как асимметрия прав при дистанционной покупке товаров и услуг, дефицит оперативных мер воздействия, а также недостаточность административных инструментов влияния на цифровые платформы.

В заключении автор делает вывод о том, что институт защиты прав потребителей находится на новом этапе развития, ключевым содержанием которого является адаптация к цифровой реальности. При этом судебная практика, демонстрируя примеры эффективной защиты, не может полностью компенсировать отставание законодательства, что обуславливает необходимость глубокого и детального подхода к модернизации нормативной базы. Только на основе такого подхода, включающего введение «периода охлаждения» для услуг, легализацию права на удержание и усиление контроля за платформами, возможно создать действенную систему защиты, способную стать фундаментом для устойчивого развития гражданского оборота и повышения качества услуг.

Ключевые слова: защита прав потребителей, цифровизация экономики, дистанционное оказание услуг, судебная практика, навязывание услуг, асимметрия прав, право на отказ, правовое регулирование.

SOLDATOVA Valentina Alekseevna,
law student of Financial University
under the Government of the Russian Federation

Scientific supervisor:
BELOUSOV Andrey Leonidovich,
PhD in Economics, Associate Professor
at the Faculty of Law Financial University
under the Government of the Russian Federation

PROBLEMS OF CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN MODERN CONDITIONS

Annotation. *This article provides a comprehensive analysis of contemporary consumer protection issues in the context of the digitalization of the economy and the globalization of the services market. It analyses court practice in high-profile cases and identifies gaps in legislation. The article will be useful for specialists in civil and consumer law.*

The article examines the question of what new challenges the development of digital platforms and remote contracts poses for the institution of consumer protection. The author concludes that existing legal mechanisms are not always capable of effectively regulating relationships where consumers encounter automated services and blurred responsibilities of service providers. The author highlights such shortcomings as asymmetry of rights in remote purchases of goods and services, a lack of effective measures of influence, and insufficient administrative tools to influence digital platforms.

In conclusion, the author concludes that the institution of consumer protection is at a new stage of development, the key feature of which is adaptation to the digital reality. At the same time, judicial practice, demonstrating examples of effective protection, cannot fully compensate for the lag in legislation, which necessitates a thorough and detailed approach to modernization the regulatory framework. Only on the basis of such an approach, including the introduction of a "cooling-off period" for services, the legalization of the right of retention and the strengthening of control over platforms, is it possible to create an effective protection system capable of becoming the foundation for the sustainable development of civil turnover and improving the quality of services.

Key words: *consumer rights protection, digitalization of the economy, remote provision of services, judicial practice, imposition of services, asymmetry of rights, right of withdrawal, legal regulation.*

В современной рыночной экономике, характеризующейся глобализацией и стремительной цифровизацией, сфера услуг приобретает доминирующее значение. Одновременно с расширением рынка усугубляется системный дисбаланс в отношениях между профессиональным исполнителем, обладающим всей полнотой информации и юридических знаний, и потребителем, выступающим в роли экономически более слабой стороны. Данное неравенство в XXI веке обретает новые формы. Развитие цифровых платформ, агрегаторов и дистанционного заключения договоров порождает принципиально новые вызовы, которые существующие правовые механизмы не всегда способны эффективно урегулировать.

Ключевыми факторами, дестабилизирующими защиту прав потребителей, сегодня выступают: во-первых, проблема идентификации исполнителя при взаимодействии с цифровыми платформами-агрегаторами; во-вторых, неосознанность результата и автоматизированный характер услуг, что затрудняет доказывание их некачественности; в-третьих, агрессивный маркетинг для навязывания услуг.

Анализ судебной практики демонстрирует попытки судов адаптировать классические нормы к новым реалиям. Показательным является дело по иску к ООО «Яндекс.Такси». Суды, преодолевая формальную позицию ответчика о статусе «информационного посредника», указали, что использование единого бренда и фирменной

символики формирует у потребителя обоснованное представление о заключении договора именно с агрегатором, что влечет его солидарную ответственность за вред, причиненный перевозкой [5]. Данный подход, создает важный прецедент защиты прав потребителей, однако он не решает проблему системно, требуя законодательного закрепления.

Другим ярким примером является практика борьбы с навязыванием услуг. В деле Управления Роспотребнадзора против АО «Авиакомпания «Нордстар» суд квалифицировал автоматически проставленное согласие на страхование при онлайн-бронировании как нарушение ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей». Центральный Банк РФ поддержал позицию, указав, что предустановленная «галочка» искажает волеизъявление потребителя и не может считаться свободным согласием [4]. Однако, несмотря на положительную практику, такие действия остаются повсеместными, что свидетельствует о недостаточной превентивной силе существующих санкций.

Особую сложность представляет защита прав в сфере онлайн-образования. Дело против ООО «ГикБрейнс», рассмотренное Верховным Судом РФ, выявило проблему неправильной квалификации требований. Суды нижестоящих инстанций, установив существенные недостатки услуги (изменение программы), ошибочно применили ст. 32 Закона (право на отказ без объяснения причин), вместо ст. 29 (последствия обнару-

жения недостатков), что привело к пропорциональному, а не полному возврату средств. Верховный Суд подчеркнул, что при отказе из-за существенных недостатков потребитель имеет право на возврат всей уплаченной суммы [3]. Это решение имеет фундаментальное значение, но оно не отменяет главной проблемы: отсутствие у потребителя права на безусловный отказ от дистанционно приобретенной услуги по аналогии с товаром.

Проведенный анализ позволяет выделить ряд системных проблем. Во-первых, асимметрия прав при дистанционной торговле товарами и услугами. Статья 26.1 Закона о защите прав потребителей предоставляет потребителю право на отказ от товара в течение 7 дней без объяснения причин [2]. В отношении услуг такое общее право отсутствует. Это создает парадоксальную ситуацию: заказав ненужный онлайн-курс под влиянием маркетинга, потребитель лишен возможности быстрого и безусловного отказа, что стимулирует недобросовестные практики.

Во-вторых, дефицит оперативных мер защиты. Существующий досудебный порядок часто игнорируется исполнителями, так как не влечет для них дополнительных негативных последствий. Потребитель лишен эффективных инструментов оперативного воздействия на недобросовестного контрагента, подобных праву на удержание, широко применяемому в коммерческом обороте.

В-третьих, недостаточность административных инструментов воздействия на цифровые платформы. Роспотребнадзор, будучи ключевым органом надзора, обладает ограниченными возможностями для оперативного пресечения деятельности ресурсов, систематически нарушающих права потребителей. Процедура блокировки таких сайтов требует длительных судебных процедур, что в условиях скоростного распространения информации в интернете является неэффективным.

Решение выявленных проблем требует комплекса мер, направленных на модернизацию Закона «О защите прав потребителей» и смежных отраслей законодательства.

Эффективным представляется введение «периода охлаждения» для дистанционных услуг. Предлагается распространить действие механизма, аналогичного ст. 26.1 Закона, на договоры возмездного оказания услуг и выполнения работ, заключаемые дистанционно. Потребителю должно быть предоставлено право отказаться от исполнения договора в течение 14 дней без объяснения причин, за исключением случаев, когда исполнение уже начато с его письменного согласия и завершено. Это восстановит баланс интересов и снизит риск импульсивных покупок.

Кроме того, важно легализовать право потребителя на удержание. Целесообразно дополнить Закон нормой, предоставляющей потребителю право приостановить оплату работы (услуги) при обнаружении существенных недостатков или существенного нарушения сроков, письменно уведомив об этом исполнителя. На сумму удержания не должны начисляться проценты по ст. 395 ГК РФ, а удержание должно рассматриваться как временная обеспечительная мера, стимулирующая исполнителя к добросовестному исполнению обязательства. Реализация этого предложения потребует корректировки ст. 359 и ст. 360 ГК РФ в части расширения круга субъектов права на удержание в потребительских отношениях [1]. Это временная обеспечительная мера, а не окончательный расчет, и в случае необоснованного удержания исполнитель сможет взыскать убытки.

Другим рычагом воздействия является усиление административно-правового воздействия на цифровые платформы. Необходимо наделить Роспотребнадзор правом направлять в Роскомнадзор требования о блокировке (ограничении доступа) к интернет-ресурсам, допустившим грубые или неоднократные нарушения прав потребителей, на основании вступившего в силу постановления о привлечении к административной ответственности. Параллельно следует создать публичный реестр недобросовестных исполнителей, включение в который будет служить репутационной санкцией и основанием для проведения внеплановых проверок.

Таким образом, институт защиты прав потребителей находится на новом этапе развития, ключевым содержанием которого является адаптация к цифровой реальности. Судебная практика, демонстрируя примеры эффективной защиты прав граждан, не может полностью компенсировать отставание законодательства. Предложенные меры формируют целостную концепцию модернизации. Их реализация позволит создать более сбалансированную правовую среду, где добросовестность станет конкурентным преимуществом, а нарушение прав потребителей — экономически невыгодным и оперативно пресекаемым, что в конечном итоге будет способствовать устойчивому развитию гражданского оборота и повышению качества услуг.

Список литературы:

[1] Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 29.12.2022) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

[2] Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (принят Верховным советом Российской Федерации 7 февраля 1992 г.) (в ред.

от 28 декабря 2025 г.) // Российская газета. 1992 г. 7 апреля.

[3] Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 22.10.2024 по делу N 4-КГ24-57-К1 // СПС КонсультантПлюс. URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 05.02.2026).

[4] Решение Железнодорожного районного суда г. Красноярска от 26.03.2025 по делу N 2-917/2025 // Официальный сайт Железнодорожного районного суда г. Красноярска. URL: <https://geldor.krk.sudrf.ru/> (дата обращения: 05.02.2026 г.).

[5] Решение Дзержинского районного суда г. Нижнего Тагила Свердловской области от 20.12.2023 по делу N 2-1040/2023 // Официальный сайт Дзержинского районного суда г. Нижнего Тагила Свердловской области. URL: <https://dzerzhinsky.svd.sudrf.ru/> (дата обращения: 05.02.2026).

[6] Белоусов, А. Л. Права инвесторов: поиск баланса интересов государства и бизнеса / А. Л. Белоусов // Теоретико-прикладные перспективы правового обеспечения развития экономики : Материалы международного круглого стола, Минск, 24 октября 2023 года. – Минск: Белорусский государственный университет, 2023. – С. 13-17.

References:

[1] Civil Code of the Russian Federation (Part One) dated 30.11.1994 No. 51-FZ (rev. dated

29.12.2022) //Collection of Legislation of the Russian Federation. – 1994. – № 32. - Art. 3301.

[2] Law of the Russian Federation “On Protection of Consumer Rights” (adopted by the Supreme Council of the Russian Federation on February 7, 1992) (as amended on December 28, 2025) // Rossiyskaya Gazeta. April 7, 1992.

[3] Ruling of the Judicial Chamber for Civil Cases of the Supreme Court of the Russian Federation No. 4-KG24-57-K1 of October 22, 2024 // RLC ConsultantPlus. URL: <https://www.consultant.ru/> (accessed: 05.02.2026).

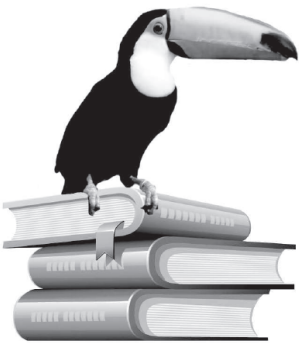
[4] Decision of the Zheleznodorozhny District Court of Krasnoyarsk

No. 2-917/2025 of March 26, 2025 // Official website of the Zheleznodorozhny District Court of Krasnoyarsk. URL: <https://geldor.krk.sudrf.ru/> (accessed: 05.02.2026).

[5] Decision of the Dzerzhinsky District Court of Nizhny Tagil, Sverdlovsk Region No. 2-1040/2023 of December 20, 2023 // Official website of the Dzerzhinsky District Court of Nizhny Tagil, Sverdlovsk Region. URL: <https://dzerzhinsky.svd.sudrf.ru/> (accessed: 05.02.2026).

[6] Belousov, A. L. Investor Rights: Seeking a Balance of Interests between the State and Business / A. L. Belousov // Theoretical and Applied Perspectives of Legal Support for Economic Development : Proceedings of the International Round Table, Minsk, October 24, 2023. – Minsk: Belarusian State University, 2023. – pp. 13-17.





**ЮРИДИЧЕСКОЕ ИЗДАТЕЛЬСТВО
«ЮРКОМПАНИ»**

Издание учебников,
учебных и методических
пособий, монографий,
научных статей.

Профессионально.

В максимально
короткие сроки.

Размещаем
в РИНЦ, E-Library.

ЮРКОМПАНИ

www.law-books.ru