

Михайленко Венера Александровна
Российский государственный университет правосудия

Защита прав потребителей в эпоху цифровизации

Аннотация. В современном мире, где цифровизация охватывает все сферы жизни, защита прав потребителей становится особенно актуальной темой. Цифровая эпоха, характеризующаяся стремительным развитием технологий, интернетом и глобализацией, создает новые возможности для потребителей, но одновременно и новые риски. Переход от традиционных форм торговли и услуг к цифровым платформам требует пересмотра существующих механизмов защиты прав потребителей, что и делает данную тему важной для исследования.

Цифровизация затрагивает не только способы приобретения товаров и услуг, но и саму природу потребительских отношений. Появление онлайн-магазинов, мобильных приложений, платформ для обмена услугами и информации создает новые форматы взаимодействия между потребителями и поставщиками. В этом контексте необходимо учитывать, что права потребителей, которые были защищены в традиционной экономике, могут быть подвержены рискам в условиях цифровой среды. Например, вопросы конфиденциальности, безопасности данных и защиты личной информации становятся особенно острыми, поскольку потребители все чаще вынуждены делиться своими данными для получения доступа к услугам.

Актуальность работы заключается в необходимости анализа существующих законодательных норм, регулирующих защиту прав потребителей в условиях цифровизации. В частности, в рамках работы будет рассмотрен Гражданский кодекс Российской Федерации и закон "О защите прав потребителей", которые служат основой для правового регулирования в данной области. Однако, несмотря на наличие законодательных актов, многие аспекты защиты прав потребителей в цифровой среде остаются недостаточно проработанными. Это связано с тем, что законодательство часто не успевает за стремительными изменениями в технологиях и потребительских практиках.

В рамках работы будут освещены несколько ключевых тем. Первая из них — введение в цифровизацию и права потребителей. Здесь будет рассмотрено, как цифровизация изменила потребительские отношения и какие новые вызовы она принесла. Вторая тема — законодательные основы защиты прав потребителей. В этом разделе будет проведен анализ действующего законодательства, его сильных и слабых сторон, а также выявлены пробелы, которые необходимо заполнить для более эффективной защиты прав потребителей в цифровую эпоху.

Третья тема — проблемы защиты данных в цифровую эпоху. В условиях, когда данные становятся новым "золотом", защита личной информации потребителей выходит на первый план. Будут рассмотрены основные риски, связанные с утечками данных, а также механизмы, которые могут быть использованы для их защиты. Важно отметить, что в условиях цифровизации потребители должны быть осведомлены о своих правах и возможностях, что требует от них активного участия в процессе защиты своих интересов.

В заключение работы будет обсуждено, какие направления могут быть выбраны для улучшения законодательства в области защиты прав потребителей. Это может включать в себя как адаптацию существующих норм к новым условиям, так и разработку новых правовых механизмов, которые смогут обеспечить надежную защиту интересов потребителей в условиях быстро меняющегося цифрового мира. Таким образом, работа направлена на выявление актуальных проблем и предложений по их решению, что делает ее значимой для дальнейшего развития правовой системы в области защиты прав

потребителей в эпоху цифровизации.

Ключевые слова: цифровизация, глобализация, потребитель, правовое регулирование, законодательство, правовая система.

Mikhailenko Venera Alexandrovna
Russian State University of Justice

Consumer protection in the digital age

Abstract. In today's world, where digitalization covers all spheres of life, consumer protection is becoming a particularly relevant topic. The digital age, characterized by the rapid development of technology, Internet and globalization, creates new opportunities for consumers, but also new risks. The transition from traditional forms of trade and services to digital platforms requires a review of existing consumer protection mechanisms, which makes this topic important for research.

Digitalization affects not only the ways of purchasing goods and services, but also the very nature of consumer relations. The emergence of online stores, mobile applications, platforms for the exchange of services and information creates new formats of interaction between consumers and suppliers. In this context, it should be borne in mind that consumer rights that have been protected in the traditional economy may be at risk in the digital environment. For example, issues of privacy, data security, and personal information protection are becoming particularly acute as consumers increasingly need to share their data in order to access services.

The relevance of the work lies in the need to analyze the existing legislative norms governing the protection of consumer rights in the context of digitalization. In particular, the work will review the Civil Code of the Russian Federation and the Law "On Consumer Rights Protection", which serve as the basis for legal regulation in this area. However, despite the existence of legislative acts, many aspects of consumer protection in the digital environment remain insufficiently developed. This is due to the fact that legislation often does not keep pace with rapid changes in technology and consumer practices.

The work will cover several key topics. The first of these is an introduction to digitalization and consumer rights. It will examine how digitalization has changed consumer attitudes and what new challenges it has brought. The second topic is the legislative framework for consumer protection. This section will analyze current legislation, its strengths and weaknesses, and identify gaps that need to be filled in order to better protect consumer rights in the digital age.

The third topic is data protection issues in the digital age. In an environment where data is becoming the new "gold", the protection of consumers' personal information is coming to the fore. The main risks associated with data leaks, as well as the mechanisms that can be used to protect them, will be considered. It is important to note that in the context of digitalization, consumers must be aware of their rights and opportunities, which requires them to actively participate in the process of protecting their interests.

At the end of the work, it will be discussed which areas can be chosen to improve legislation in the field of consumer protection. This may include adapting existing regulations to new conditions, as well as developing new legal mechanisms that can ensure reliable protection of consumer interests in a rapidly changing digital world. Thus, the work is aimed at identifying current problems and proposals for their solution, which makes it important for the further development of the legal system in the field of consumer protection in the era of digitalization.

Keywords: digitalization, globalization, consumer, legal regulation, legislation, legal system.

Цифровизация привносит множество изменений в жизнь потребителей, требуя пересмотра существующих подходов к защите их прав. Появление новых технологических возможностей, как и рисков, зависит от развития интернета и цифровых экономических

процессов. В России с 2019 года введены "цифровые права", отраженные в Гражданском кодексе, но правовая система все еще нуждается в доработках для адекватной защиты интересов потребителей в сети. С увеличением онлайн-покупок и использования цифровых услуг потребители сталкиваются с новыми угрозами, такими как мошенничество, утечка данных и недостаточная информация о товарах и услугах.

Для обеспечения своих прав потребители должны знать, как их данные будут использоваться и какие меры предосторожности принимаются для их защиты. Утечки данных и кибератаки могут значительно подорвать доверие потребителей к цифровым платформам [1]. Важно, чтобы законы обеспечивали защиту этих данных.

В условиях цифровизации права потребителей требуют нового видения в отношении их защиты. Ключевым станет развитие законодательных инициатив, направленных на решение актуальных проблем, связанных с защитой прав потребителей в сети. Это может включать создание дополнительных образовательных программ о том, как безопасно использовать цифровые технологии, правовые механизмы для обслуживания жалоб и предложений онлайн, а также активное использование современных технологий для повышения прозрачности информации и обеспечения ее доступности [2].

Общественные организации играют важную роль в защите прав потребителей, продвигая создание стандартов и норм, которые обеспечат непрерывное обновление знания о правах и обязанностях как со стороны потребителей, так и со стороны поставщиков услуг. Совместные усилия, направленные на информирование и профориентацию потребителей, могут значительно снизить вероятность возникновения конфликтных ситуаций и способствовать созданию более безопасной цифровой среды [1].

Цифровизация открывает новые горизонты и вызывает необходимость в создании системной защиты прав потребителей, которая будет соответствовать современным требованиям и защищать их интересы в условиях быстро меняющегося цифрового ландшафта. Законодательство о защите прав потребителей в России представляет собой комплексную систему норм, направленных на регулирование отношений между потребителями и различными коммерческими структурами. Основным источником норм этого законодательства является Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей", принятый 7 февраля 1992 года. Важное значение имеет и Гражданский кодекс Российской Федерации, принимающий особую роль в обеспечении правовых основ для судебной практики в данной области.

Одна из главных целей разработки закона о защите прав потребителей заключалась в необходимости предоставления гражданам определенных гарантий в отношении качества товаров и услуг. Важно отметить, что ответственность за защиту прав потребителей лежит на исполнителях, продавцах и изготовителях, которые обязаны предоставлять информацию о товарах и услугах, обеспечивать их безопасность и качество. Сложности, возникающие в данном контексте, во многом связаны с цифровизацией и новыми форматами торговых отношений, возникающими в виртуальной среде [3]. В последние годы множество поправок в нормативно-правовые акты было направлено на защиту прав потребителей в сфере интернет-торговли, что стало особенно важным в условиях пандемии и увеличения доли онлайн-покупок [3].

Важную роль в осуществлении контроля за соблюдением прав потребителей занимает Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая активно проводит мониторинг и анализ рынка товаров и услуг, предлагаемых населению. Это позволяет оперативно реагировать на возникающие проблемы и вносить необходимые изменения в существующее законодательство [3].

Также необходимо учитывать, что потребители сталкиваются с новыми рисками. Например, случаи мошенничества, отсутствие прозрачности условий сделок, проблемы с возвратом товара и неполное раскрытие информации о сервисах значительно усложняют процесс защиты прав пользователей. Исходя из этого, создание правовых рамок, которые бы учитывали все эти аспекты, получило приоритетное значение в современной практике

[4]. Разработка положений, связанных с использованием электронных заявок, подписей и других цифровых технологий, представляет собой важный шаг в построении более безопасной и предсказуемой правовой среды для граждан.

Таким образом, правозащитные механизмы в сфере защиты прав потребителей должны постоянно эволюционировать в ответ на изменения в и технологической среде, что требует от законодателей системного анализа и гибкости при внесении изменений в актуальные правовые нормы.

С каждым годом увеличивается количество случаев утечек и несанкционированного доступа к личной информации, что подрывает доверие потребителей и создает правовые проблемы. Многие потребители не знают, как действовать в случае утечки данных или нарушения их прав, что приводит к тому, что эти ситуации остаются без реагирования [5].

Киберугрозы представляют собой еще одну значимую проблему в сфере защиты данных. С увеличением числа кибератак растет вероятность утечек и компрометации информации. Инсайдерские утечки и внешние атаки могут привести к значительным угрозам как для индивидуумов, так и для целых организаций. За последние годы число киберпреступлений увеличилось, что подтверждают результаты многочисленных исследований. Это создает серьезные проблемы как для потребителей, так и для организаций [6]. Применение технологий блокчейн, а также других децентрализованных решений может значительно улучшить защиту данных, обеспечив прозрачность и безопасность хранения информации.

Следует отметить, что существующая законодательная база не всегда соответствует современным требованиям защиты данных. Наложённые на организации обязательства по информированию пользователей о способах обработки и хранения их данных, зачастую выполняются формально. Использование для этого общих условий и масштабных пользовательских соглашений не позволяет потребителям должным образом ознакомиться с реальными рисками и условиями, под которыми происходит использование их данных [7].

В конечном счете, успешная работа в области защиты прав потребителей в условиях цифровизации требует комплексного подхода, включающего как правовые, так и технологические механизмы. Необходима активная работа по повышению осведомленности потребителей о своих правах, а также создание эффективной системы мониторинга и контроля за соблюдением норм законодательства.

Следует подчеркнуть, что защита прав потребителей в эпоху цифровизации представляет собой сложную и многогранную задачу, требующую комплексного подхода и постоянного обновления законодательства. В условиях стремительного развития технологий и интернета, потребители сталкиваются с новыми вызовами, которые требуют адекватной реакции со стороны правовых норм и институтов.

Цифровизация, безусловно, открывает новые горизонты для потребителей, предоставляя им доступ к разнообразным услугам и товарам, однако она также порождает множество рисков, связанных с защитой личных данных и прав на информацию. Важно отметить, что существующее законодательство нуждается в адаптации к новым реалиям.

Одной из ключевых проблем, выявленных в ходе исследования, является недостаточная защита данных пользователей. В условиях, когда информация о потребителях становится товаром, а их личные данные могут быть использованы в коммерческих целях без их согласия, необходимо разработать более строгие механизмы контроля. Это включает в себя не только ужесточение санкций за утечку данных, но и внедрение обязательных стандартов безопасности для компаний, работающих в цифровом пространстве.

В заключение, можно сказать, что защита прав потребителей в эпоху цифровизации — это задача для общества в целом. Необходима активная позиция со стороны всех участников рынка. Только совместными усилиями можно создать эффективную систему защиты прав потребителей, которая будет соответствовать требованиям времени и

обеспечивать надежную защиту интересов граждан в условиях стремительно меняющегося цифрового мира.

Список источников

1. Сафонова Светлана Александровна Проблемы защиты прав потребителей в эпоху цифровизации экономики и способы их решения со стороны государства и общества // Кронос. 2022. №8 (70). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problemny-zaschity-prav-potrebitelny-v-epohu-tsifrovizatsii-ekonomiki-i-sposoby-ih-resheniya-so-storony-gosudarstva-i-obschestva> (дата обращения: 23.01.2025).
2. Памятка потребителю о правах в эру цифровых технологий [Электронный ресурс] // oktregion.ru - Режим доступа: https://oktregion.ru/upload/docs/about/news/pamyatka_potrebiteleyu_o_pravah_v_ere_cifrovih_tehnologii_ot_10_02_2023.pdf (дата обращения: 23.01.2025).
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс] // www.consultant.ru - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_305/ (дата обращения: 23.01.2025).
4. Закон о защите прав потребителей — Википедия [Электронный ресурс] // ru.wikipedia.org - Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/закон_о_защите_прав_потребителей (дата обращения: 23.01.2025).
5. Проблемы защиты персональных данных [Электронный ресурс] // searchinform.ru - Режим доступа: <https://searchinform.ru/resheniya/biznes-zadachi/zaschita-personalnykh-dannykh/realizaciya-zashchity-personalnyh-dannyh/problemny-zashchity-personalnyh-dannyh/> (дата обращения: 23.01.2025).
6. Закон о защите персональных данных. Наш взгляд на проблемы. [Электронный ресурс] // www.ec-rs.ru - Режим доступа: <https://www.ec-rs.ru/blog/zashhita-personalnyh-dannyh/problemny-realizatsii-zakona-o-zashchite-personalnykh-dannykh> (дата обращения: 23.01.2025).
7. Проблемы защиты персональных данных в рамках экспериментальных правовых режимов [Электронный ресурс] // www.garant.ru - Режим доступа: <https://www.garant.ru/news/1407368/> (дата обращения: 23.01.2025).

Сведения об авторе

Михайленко Венера Александровна, студент 1 курса бакалавриата факультета подготовки специалистов для судебной системы (юридического факультета), ФГБОУ ВО «Российский государственный университет правосудия», г. Санкт-Петербург, Россия

Научный руководитель

Башмакова Наталья Ивановна, к.п.н., доцент кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин, ФГБОУ ВО «Российский государственный университет правосудия», г. Санкт-Петербург, Россия

Information about the author

Venera Alexandrovna Mikhailenko, 1st year undergraduate student at the Faculty of Training Specialists for the Judicial System (Faculty of Law), Russian State University of Justice, St. Petersburg, Russia

Scientific supervisor

Bashmakova Natalia Ivanovna, PhD, Associate Professor of the Department of Humanities and Socio-Economic Disciplines, Russian State University of Justice, St. Petersburg, Russia