Дата поступления рукописи в редакцию: 02.06.2026 г.
Дата принятия рукописи в печать: 13.07.2026 г.
DOI: 10.24412/2782-3830-2026-7-45-48

РОГАЦЕВИЧ Александр Александрович,
Аспирант кафедры гражданского права
ФГБОУ ВО «Челябинский государственный университет»,
г. Челябинск, Россия,
e-mail: yandex.ry@mail.ru

ЭФФЕКТИВНОСТЬ СУДЕБНОЙ ЗАЩИТЫ ПРАВ ОНЛАЙН-ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Аннотация. *Статья посвящена комплексному анализу проблем эффективности судебной защиты прав потребителей в условиях цифровизации гражданского оборота и развития платформенной экономики. Автор обосновывает, что специфика правового статуса потребителя в цифровой среде отягощается новой формой неравенства — технологической и инфраструктурной уязвимостью. В работе исследуются ключевые барьеры, снижающие эффективность судебной защиты: проблема квалификации «технических сбоев» при онлайн-покупках, доказательственная асимметрия вследствие контроля платформ над цифровыми следами, сложность определения надлежащего ответчика в многосубъектных цепочках маркетплейсов, а также нивелирование превентивной функции потребительских санкций. Предложен функциональный подход к распределению ответственности профессиональных участников рынка. Обосновывается необходимость перераспределения процессуального бремени доказывания для преодоления инфраструктурного доминирования цифрового бизнеса.*

Ключевые слова: *онлайн-потребитель, маркетплейс, судебная защита, технологическая уязвимость, электронные доказательства, цифровой след, технический сбой, электронная коммерция, потребительский штраф.*

ROGATSEVICH Alexander Alexandrovich,
Graduate student of the Department of Civil Law,
Chelyabinsk State University,
Chelyabinsk, Russia

EFFECTIVENESS OF JUDICIAL PROTECTION OF ONLINE CONSUMERS' RIGHTS: PROBLEMS AND PROSPECTS

Annotation. *The article is devoted to a comprehensive analysis of the problems of the effectiveness of judicial protection of consumer rights in the context of the digitalization of civil turnover and platform economy. The author proves that the specific legal status of a consumer in the digital environment is aggravated by a new form of inequality — technological and infrastructural vulnerability. The paper explores key barriers reducing the effectiveness of judicial protection: the problem of qualifying "technical glitches" in online purchases, evidentiary asymmetry due to platform control over digital footprints, the difficulty of determining the proper defendant in multi-subject marketplace chains, and the leveling of the preventive function of consumer sanctions. A functional approach to the distribution of responsibility of professional market participants is proposed. The necessity of redistributing the procedural burden of proof to overcome the infrastructural dominance of digital business is substantiated.*

Key words: *online consumer, marketplace, judicial protection, technological vulnerability, electronic evidence, digital footprint, technical glitch, e-commerce, consumer fine.*

Введение. Стремительный переход гражданского оборота в цифровую (онлайн) среду и формирование масштабируемой платформенной экономики объективно обусловили трансформацию классических потребительских правоотношений. Цифры наглядно демонстрируют этот тектонический сдвиг: по данным профильных ассоциаций, только в 2024 году объем рынка интернет-торговли в России вырос более чем на 40% и приблизился к отметке в 9,7 трлн рублей. Однако параллельно с ростом экономических показателей кратно увеличилось и количество судебных споров, связанных с систематическим нарушением прав онлайн-потребителей.

Правоприменительная практика последних лет отчетливо показывает, что традиционные процессуальные и материально-правовые институты, заложенные в Гражданском кодексе РФ (далее — ГК РФ) и Законе РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП), зачастую дают сбой. Они формировались для условий офлайн-рынка и не способны в полной мере обеспечить эффективную защиту экономически слабой стороны в условиях тотальной алгоритмизации сделок, обезличенности контрагентов и манипулятивного дизайна интерфейсов. Цель настоящего исследования — выявление ключевых барьеров, снижающих эффективность судебной защиты прав онлайн-потребителей, и разработка перспективных доктринальных механизмов адаптации гражданско-правового инструментария к современным условиям цифровой среды.

Материалы и методы. Методологическую основу исследования составили всеобщий диалектический метод познания, позволивший рассмотреть эволюцию потребительского статуса в исторической динамике, а также комплекс частно-научных методов: формально-юридический, системный, функциональный, сравнительно-правовой и метод эмпирического анализа. Эмпирическую базу исследования сформировали материалы актуальной судебной практики Верховного Суда РФ, а также судов общей юрисдикции за период 2023–2024 годов по спорам, вытекающим из дистанционного способа продажи товаров, оказания цифровых услуг и функционирования информационных агрегаторов.

Результаты исследования и их обсуждение

1. Технологическая уязвимость онлайн-потребителя как новый вызов для правосудия. Классическая цивилистическая доктрина (в трудах М.И. Брагинского, В.В. Витрянского, Е.А. Суханова и др.) традиционно исходит из презумпции экономической и информационной слабости потребителя, что и обуславливает необходимость его повышенной охраны государством. Однако применительно к сфере электронной коммерции данная концепция требует качественного переосмысления и существенного расширения.

В настоящем исследовании обосновывается, что статус онлайн-потребителя отягощается специфической технологической (инфраструктурной) уязвимостью. Данный феномен выражается в том, что пользователь абсолютно лишен возможности влиять на программную архитектуру цифровой платформы, формирование пользовательских путей (Customer Journey) и алгоритмы персонализированного ценообразования. Волеизъявление потребителя сводится к механическому проставлению галочек (Click-wrap соглашения), при этом платформы активно используют «темные паттерны» (Dark Patterns) — манипулятивный дизайн интерфейса. К ним относятся скрытые предустановленные согласия на платные подписки, искусственное создание чувства дефицита (таймеры обратного отсчета), затрудненный процесс отказа от услуг и скрытие реальных характеристик товара за многоуровневыми ссылками.

Следствием такой уязвимости становится полная девальвация классической свободы договора. Эффективность судебной защиты в таких условиях напрямую зависит от готовности судов отступать от принципа формального равенства сторон (ст. 421 ГК РФ) и применять механизмы жесткого контроля справедливости интерфейсных условий, признавая навязанные алгоритмами условия ничтожными на основании ст. 16 ЗоЗПП.

2. Проблема квалификации «технического сбоя» и недопустимость одностороннего отказа от сделки. Одной из наиболее острых проблем судебной практики последних лет, ставшей настоящим маркером эффективности судебной защиты, явились массовые отказы крупных маркетплейсов и интернет-магазинов от исполнения договоров купли-продажи по причине так называемых «внутренних технических сбоев». В результате таких алгоритмических ошибок товары отображались на сайте по аномально низким ценам (в 10, 100 и более раз ниже рыночных).

Изначально суды первой и апелляционной инстанций зачастую вставали на сторону продавцов. Правовая аргументация строилась на признании таких сделок недействительными на основании ст. 178 ГК РФ (совершение сделки под влиянием существенного заблуждения) либо на применении ст. 10 ГК РФ (злоупотребление правом со стороны потребителя, который якобы должен был осознавать ошибочность цены). Однако такой подход в корне подрывает базовые гарантии потребительского права.

Перелом в правоприменительной практике был задан серией определений Верховного Суда РФ в 2023 году (в частности, известное дело ОАО «Торговый дом ЦУМ» № 16-КГ23-6-К4, а также дело маркетплейса Ozon № 82-КГ23-5-К7). Верховный Суд указал, что предложение товара на сайте является публичной офертой, а ее акцепт потребителем путем оформления заказа порождает безусловную обязанность продавца передать товар по заявленной цене. В контексте разрабатываемой нами концепции риск программной ошибки алгоритма должен квалифициро-

ваться исключительно как предпринимательский риск профессионального участника рынка (п. 3 ст. 401 ГК РФ). Односторонний отказ от исполнения оплаченного онлайн-заказа под видом «сбоя» является недопустимым. Таким образом, основным судебным средством защиты онлайн-потребителя в данной ситуации выступает иск о понуждении к исполнению обязательства в натуре, а не реституция.

3. Преодоление доказательственной асимметрии в цифровых спорах. Эффективность судебной защиты процессуально неразрывно связана с процессом доказывания (ст. 56 ГПК РФ). В цифровых спорах рядовой потребитель сталкивается с непреодолимой доказательственной асимметрией: весь массив первичной юридически значимой информации (электронные логи авторизации, истории изменения карточек товаров, журналы транзакций, фиксация IP-адресов) физически находится на серверах ответчика — самой цифровой платформы. Платформа имеет неограниченную техническую возможность в одностороннем порядке модифицировать, скрыть или удалить этот цифровой след.

В связи с этим для повышения эффективности правосудия необходимо законодательное закрепление или разъяснение на уровне Пленума Верховного Суда РФ механизма процессуального перераспределения бремени доказывания. Суть подхода заключается в следующем: если онлайн-потребитель предоставляет суду объективно доступный ему «внешний» цифровой след (скриншоты экрана, электронные чеки ОФД, почтовые уведомления, выписки по банковскому счету), бремя опровержения факта заключения договора или его надлежащего исполнения должно автоматически переходить на профессионального участника. При этом процессуальное уклонение агрегатора от предоставления суду «внутреннего» цифрового следа (логов сервера) должно применяться судом как эстоппель и толковаться исключительно в пользу слабой стороны.

4. Функциональный подход к определению надлежащего ответчика в платформенной цепочке. Существенным препятствием для фактического восстановления нарушенных прав потребителя является сложная многосубъектная структура современной электронной коммерции. Крупные маркетплейсы формально позиционируют себя исключительно в качестве «информационных посредников» (владельцев агрегаторов информации о товарах). Ссылаясь на положения п. 2.1 ст. 12 ЗоЗПП, платформы в суде перекладывают всю материальную ответственность за некачественный товар или срыв сроков доставки на конечного продавца (часто — фирму-однодневку или ИП без активов).

Для решения этой проблемы мы предлагаем внедрить в правоприменительную практику функциональный критерий определения надлежащего ответчика. Суд при рассмотрении спора должен оценивать не формальный статус лица, прописанный в многостраничном пользовательском соглашении, а степень его фактического участия и экономического контроля над транзакцией. Если платформа не просто предоставляет «витрину» (как классические доски объявлений), но самостоятельно осуществляет прием и удержание безналичных платежей, диктует продавцам императивные правила возврата товара, осуществляет логистическую маршрутизацию, упаковку под своим брендом и управляет претензионным порядком через собственную службу поддержки — она выходит за рамки статуса информационного агрегатора. В таких случаях платформа должна признаваться полноценным участником цепочки продаж и нести перед онлайн-потребителем прямую либо солидарную ответственность.

5. Превентивно-регулятивная функция потребительских санкций. Наконец, важнейшим аспектом эффективности судебной защиты является реализация санкционного механизма. В условиях стандартизированного и автоматизированного обслуживания миллионов клиентов для маркетплейсов выгоднее нарушить права небольшой доли пользователей (например, неправомерно списать средства за подписку или удержать комиссию за возврат брака), так как в суд обратятся единицы. В этой связи потребительская неустойка (1% или 3% в день) и штраф за отказ в добровольном удовлетворении требований (50% от присужденной суммы) приобретают не просто компенсаторную, а важнейшую превентивно-регулятивную функцию. Систематическое применение судами статьи 333 ГК РФ и снижение штрафных санкций до символических величин по инициативе цифровых гигантов полностью разрушает механизм судебной защиты. Судам следует исходить из того, что для профессиональных онлайн-платформ применение ст. 333 ГК РФ должно носить исключительный характер и допускаться только при доказанности непреодолимой силы, так как снижение штрафов стимулирует сохранение бизнес-моделей, построенных на микро-нарушениях прав неограниченного круга потребителей.

Заключение. Проведенный анализ позволяет констатировать, что эффективность судебной защиты прав онлайн-потребителей в современной России требует серьезной парадигмальной корректировки. Существующие механизмы гражданского процессуального и материального права должны быть адаптированы к объективному состоянию технологической и инфраструктурной уязвимости потребителя. Перспективы развития судебной практики и совершенствования законодательства видятся во внедрении презумпции контроля профессионального участника над цифровой средой, что должно влечь за собой перераспределение доказательственных рисков и возложение рисков алгоритмических сбоев непосредственно на владельцев платформ. Переход судов к функциональному определению надлежащего ответчика и отказ от необоснованного снижения потребительских штрафов позволят выровнять баланс интересов и сделать государственную судебную защиту реально работающим барьером против инфраструктурного доминирования цифрового бизнеса.

Список литературы:

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

[2] Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» // Собрание законодательства РФ. 1996. № 3. Ст. 140.

[3] Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. 2012. № 156.

[4] Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 06.06.2023 № 16-КГ23-6-К4 // Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

[5] Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 04.07.2023 № 82-КГ23-5-К7 // Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

[6] Брагинский М. И., Витрянский В. В. Договорное право. Книга первая: Общие положения. М.: Статут, 2011. 847 с.

[7] Василевская Л. Ю. Электронная торговля в России: проблемы правового регулирования и правоприменения // Актуальные проблемы российского права. 2021. № 3. С. 68–79.

[8] Габов А. В. Цифровая платформа как новый субъект права и участник гражданского оборота // Вестник гражданского процесса. 2022. № 1. С. 34–52.

[9] Гражданское право: учебник: в 4 т. / отв. ред. Е. А. Суханов. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Статут, 2019. Т. 1. 576 с.

[10] Егоров А. В. Правовой статус маркетплейсов в парадигме защиты прав потребителей // Закон. 2023. № 5. С. 112–126.

[11] Савельев А. И. Электронная коммерция в России и за рубежом: правовое регулирование. 2-е изд. М.: Статут, 2020. 640 с.

[12] Ярков В. В. Электронные доказательства в цивилистическом процессе: проблемы оценки // Арбитражный и гражданский процесс. 2023. № 8. С. 15–22.

References:

[1] Civil Code of the Russian Federation (Part One) dated 30.11.1994 No. 51-FZ//Collection of Legislation of the Russian Federation. 1994. № 32. Art. 3301.

[2] Law of the Russian Federation dated 07.02.1992 No. 2300-1 “On Protection of Consumer Rights “//Collection of Legislation of the Russian Federation. 1996. № 3. Art. 140.

[3] Resolution of the Plenum of the Supreme Court of the Russian Federation of 28.06.2012 No. 17 “On the consideration by the courts of civil cases on consumer protection disputes “//Rossiyskaya Gazeta. 2012. № 156.

[4] Determination of the Judicial Collegium for Civil Cases of the Supreme Court of the Russian Federation of 06.06.2023 No. 16-KG23-6-K4// Access from the ConsultantPlus legal system.

[5] Determination of the Judicial Collegium for Civil Cases of the Supreme Court of the Russian Federation of 04.07.2023 No. 82-KG23-5-K7// Access from the ConsultantPlus legal system.

[6] Braginsky M.I., Vitryansky V.V. Contract law. Book One: General Provisions. M.: Statute, 2011. 847 pp.

[7] Vasilevskaya L. Yu. E-commerce in Russia: problems of legal regulation and law enforcement// Actual problems of Russian law. 2021. № 3. S. 68-79.

[8] Gabov A. V. Digital platform as a new legal entity and participant in civil trafficking//Bulletin of the civil process. 2022. № 1. S. 34-52.

[9] Civil law: textbook: in 4 volumes/rev. ed. E.A. Sukhanov. 2nd ed., Revised and add. M.: Statute, 2019. VOL. 1. 576 p.

[10] Egorov A. V. The legal status of marketplaces in the paradigm of consumer protection//Law. 2023. № 5. S. 112-126.

[11] Savelyev A. I. E-commerce in Russia and abroad: legal regulation. 2nd ed. M.: Statute, 2020. 640 p.

[12] V.V. Yarkov. Electronic evidence in the civil process: evaluation problems//Arbitration and civil process. 2023. № 8. S. 15-22.