Дата поступления рукописи в редакцию: 14.07.2025 г.
Дата принятия рукописи в печать: 21.07.2025 г.
DOI: 10.24412/2782-3830-2025-6-43-46

ШАШКОВА Анна Николаевна,
кандидат юридических наук, Калининградский филиал Санкт-Петербургского университета МВД России (г. Калининград), доцент кафедры общеправовых дисциплин, e-mail: Nellkaliningrad@rambler.ru

ДОРОФЕЕВ Иван Вячеславович,
слушатель 4 курса факультета подготовки курсантов и слушателей Калининградский филиал Санкт-Петербургского университета МВД России (г. Калининград), e-mail: ivd-mvd@mail.ru

ЦИФРОВЫЕ ПОДПИСКИ: ВОПРОСЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Аннотация. *В статье исследуются вопросы защиты интересов потребителей в свете стремительного роста популярности платных цифровых подписок, обращается внимание на факты ненадлежащего информирования потребителей об условиях договора, недостаточную ясность и прозрачность условий соглашений. Анализируются актуальные механизмы правового регулирования и выявляются недостатки. По результатам проведенного исследования авторами сделаны предложения по совершенствованию действующего законодательства, направленные на повышения уровня защищенности потребителей.*

Ключевые слова: *онлайн-подписки, платные цифровые подписки, пользовательское соглашение, права потребителя, информирование, право на информацию.*

SHASHKOVA Anna Nikolaevna,
Candidate of Law, Kaliningrad Branch of St. Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of Russia (Kaliningrad), Associate Professor of the Department of General Legal Disciplines

DOROFEEV Ivan Vyacheslavovich,
4th year student of the faculty of training cadets and students Kaliningrad branch of St. Petersburg University of the Ministry of Internal Affairs of Russia (Kaliningrad)

DIGITAL SUBSCRIPTIONS: CONSUMER PROTECTION ISSUES ON THE INTERNET

Annotation. *The article examines the issues of consumer protection in the light of the rapid growth in popularity of paid digital subscriptions, draws attention to the facts of improper informing consumers about the terms of the contract, insufficient clarity and transparency of the terms of the agreements. The current mechanisms of legal regulation are analyzed and shortcomings are identified. Based on the results of the conducted research, the authors have made proposals to improve the current legislation aimed at increasing the level of consumer protection.*

Key words: *online subscriptions, paid digital subscriptions, user agreement, consumer rights, informing, right to information.*

Современная экономика характеризуется стремительным развитием технологий, которые в значительной степени преобразуют традиционные способы продаж и оказания услуг. Цифровое пространство охватывает все больше сфер социальной жизни людей, о чем свидетельствует высокий спрос на онлайн-сервисы, предоставляющие подписки на кино, сериалы, музыку, электронные и аудиокниги. Оформление подписки подразумевает обеспечение постоянного доступа к услугам, однако при этом многие детали прав и обязанностей участников сделки порой остаются неясными. Потребители цифровых подписок все чаще сталкиваются с такими пробле-

мами как ненадлежащее информирование об условиях договора, недостаточная ясность и прозрачность условий соглашений, несоответствие услуг по подписке заявленному поставщиком предложению, возникают сложности, связанные с расторжением договора и многие другие, что, как представляется, подтверждает несовершенство правового регулирования данной сферы.

Стремительный рост популярности онлайн-подписок, а также возникающие проблемы, свидетельствующие о недостаточной прозрачности взаимоотношений поставщиков услуг и потребителя, обуславливают актуальность темы данной статьи. Как справедливо указывает Харунжа В.В. расширение рынка цифровых подписок является фактором, для которого защита прав потребителей становится ключевым вопросом [1]. Настоящее исследование направлено на повышение прозрачности условий заключаемых соглашений и решение проблемы ненадлежащего информирования потребителей онлайн-подписок путем выработки предложений, направленных на совершенствование действующего законодательства. Для достижения поставленных целей авторами проведен анализ научных исследований, статистических данных, законодательства и правоприменительной практики. Методологическую основу исследования составили совокупность общенаучных и специальных правовых методов исследования, среди которых: методы диалектики, обобщения, анализа, синтеза, статистический, технико-юридический, сравнительно-правовой и др. методы.

В настоящее время правовое регулирование услуг, предоставляемых на основе онлайн-подписок, не смотря на их существенные особенности, осуществляется общими нормами Гражданского кодекса РФ и Закона РФ «О защите прав потребителей». Таким образом, современное российское законодательство не содержит специальных норм, регулирующих предоставление услуг на основе онлайн-подписок, что в свою очередь порождает определенные проблемы для пользователей данной категории сервисов. Так, из-за непрозрачности условий соглашений потребители нередко испытывают трудности с пониманием условий соглашений, особенно в тех случаях, когда их положения слишком сложны, изложены мелким шрифтом [2, С. 87]. или скрыты глубоко внутри объемного пользовательского соглашения онлайн-подписки. Зачастую обычному потребителю сложно своевременно определить стоимость услуг, предоставляемых сервисом, срок продления подписки, возможность возврата денежных средств, более того пользователи не всегда информируются о списаниях денежных средств [3, С. 106]. Вследствие неопределенности правового регулирования во многих случаях потребители не осведомлены относительно объема своих прав применительно к подпискам, включая процедуры отказа от услуг, возврата денежных средств либо изменения договорных условий. И наконец, отсутствие специального правового регулирования онлайн-подписок препятствует формированию единых стандартов качества функционирования онлайн-сервисов [1, С. 256].

Отметим, что в настоящее время в Государственной Думе РФ находится на рассмотрении законопроект № 405607-8, который направлен на устранение правовых пробелов в этой области и обеспечение потребительских гарантий посредством информирования пользователей исчерпывающей и прозрачной информацией касательно условий оформления подписки, одновременно предоставляя пользователю инструментарий по самостоятельному контролю и управлению собственной подпиской. В частности, предлагается дополнить ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» обязательной информацией предоставляемой потенциальным покупателям цифровых подписок, а именно, сведения о сроке действия абонентского договора, о размере периодического платежа или о порядке его определения, сроке (периодичности) уплаты очередного платежа, а также сведения о странице сайта в сети «Интернет», на которой содержится информация о порядке отказа потребителя от абонентского договора. Согласно положениям законопроекта указанная информация доводится до потребителя с соблюдением требований, указанных в пункте 2 статьи 8 Закона РФ «О защите прав потребителей» при заключении абонентского договора, а также должна быть включена в документ, определяющий условия выполнения работ, оказания услуг.

Как отмечается пояснительной записке к законопроекту, уточнение обязанностей лиц, оказывающих услуги по подписке, придаст правоотношениям в указанной области большую прозрачность, обеспечит однозначность правоприменения, положительно повлияет на расширение практики добросовестного поведения поставщиков услуг на развивающемся рынке цифровых подписок, снизит количество споров, будет способствовать повышению цифровой грамотности потребителей [7].

Проведенный анализ содержания положений законопроекта о регулировании цифровых подписок свидетельствует о значимости мер, предпринимаемых для обеспечения защиты прав потребителей в цифровой сфере. Однако, по нашему мнению, эффективное достижение цели - обеспечение прозрачности взаимоотношений потребителя и профессиональных участников в онлайн-среде должно опираться на комплексный

подход, и требует не только законодательного закрепления перечня необходимой информации, доводимой до сведения потребителя при заключении договора и включаемой в документ, определяющий условия оказания услуг, но также закрепления в законе качественных характеристик такой информации.

В данном аспекте, следует обратить внимание на некоторые позиции Конференции ООН по торговле и развитию, изложенные в Руководстве по защите прав потребителей, где отмечается важная роль транспарентности отношений с участием потребителей, подчеркивается значимость постоянного информирования и просвещения как средств защиты интересов потребителей [8]. В качестве ключевых требований к информации рассматриваются такие как: точность, ясность, краткость, своевременность и сопоставимость, поскольку качественное информирование является залогом компетентного выбора потребителем товаров и услуг. Кроме того, обращается внимание на то, что многие несправедливые условия договоров так или иначе связаны с информацией и отсутствием в ней ясности.

Результаты проведенного нами анкетирования показали, что более половины опрошенных респондентов, являющихся пользователями онлайн-подписок, а именно, 61% никогда не читали полностью условий, заключаемых соглашений, и, соответственно, не располагают всей необходимой информацией о предоставляемых услугах, что свидетельствует об информационной асимметрии [4, С. 417], формальном информировании потребителей на рынке цифровых подписок и во многом является следствием объемности, сложности и недоступности для восприятия условий соглашений. Таким образом, сложная информация, недоступная для восприятия обычным потребителем, даже с учётом достоверности содержащихся в ней сведений не может свидетельствовать о добросовестном выполнении обязанности по ее раскрытию, поскольку не способствует достижению конечной цели - предоставлению потребителю возможности для компетентного выбора товаров и услуг [5].

Согласно положениям законопроекта предлагаемая информация доводится до сведения потребителя с соблюдением требований, указанных в пункте 2 статьи 8 Закона РФ «О защите прав потребителей», где достаточно обобщенно говорится о наглядной и доступной форме, в связи с чем следует констатировать, что предлагаемый законопроект и действующий закон обходят своим вниманием необходимые стандарты раскрытия информации.

Принимая во внимание изложенное, следует резюмировать, что предлагаемые законопроектом меры по закреплению информации, предоставляемой потребителю при заключении договора в форме онлайн-подписки и включаемой в документ, определяющий условия соглашения, в отсутствие уточнения в законе качественных характеристик такой информации, не достаточны для повышения прозрачности условий соглашений, заключаемых с потребителями, и, соответственно, не смогут обеспечить расширение практики добросовестного поведения поставщиков услуг на рынке цифровых подписок.

В то же время, как показывают исследования, цифровая форма подписок занимает значимое место на рынке современных услуг, обеспечивая оперативный доступ к многообразию онлайн-сервисов. Спрос россиян на сервисы, предоставляющие подписки на кино, сериалы, музыку, электронные и аудиокниги, растет в среднем на 20-40 % в год, а с мая 2020 по май 2024 года спрос на вышеуказанные подписки вырос в три раза [9]. Также отметим, что в отсутствие эффективного правового регулирования возникающие правоотношения сопряжены с серьезными трудностями, которые испытывают потребители. Наиболее остро стоят вопросы, связанные с недостаточной информационной прозрачностью условий соглашений и несанкционированным возобновлением абонентских договоров, распространением практик формального информирования клиентов, которые сегодня не противоречит законодательству.

Подводя итоги, подчеркнем, что действующее правовое регулирование и инструменты защиты потребительских прав в сегменте коммерческих онлайн-сервисов нуждаются в модернизации, что безусловно требует закрепления в законе необходимой информации, предоставляемой потребителю при заключении договора, обязательности ее включения в документ, определяющий условия соглашения, а также уточнения в законе качественных характеристик такой информации. Поскольку надлежащее информирование потребителей о предоставляемых услугах, их стоимости, использовании данных и других важных аспектах является важным элементом защиты прав потребителей в цифровых экосистемах [5, С. 49].

Учитывая изложенное, в целях надлежащего информирования потребителей онлайн-подписок дополнительно к мерам, предлагаемым законопроектом № 405607-8, предлагаем закрепить в Законе РФ «О защите прав потребителей» качественные характеристики информации, которая должна быть предоставлена потребителю при заключении договора и включена в документ, определяющий условия соглашения, такие как точность, ясность и краткость. Не менее важно учитывать необходимость в обеспечение равновесия между интересами потребителей и субъек-

тами оказания услуг, чтобы цифровые сервисы сохраняли свою привлекательность, отличались высоким уровнем надежности и обеспечивали безопасность участников оборота. Следовательно, дальнейшая эволюция нормативно-правового регулирования цифровой подписки является определяющим условием формирования прозрачных и благоприятных условий функционирования указанного сегмента рынка, способствующих его стабильному развитию в долгосрочной перспективе.

Список литературы:

[1] Харунжа В.В. Онлайн-подписки и защита прав потребителей: новые вызовы для гражданского права // Вопросы российской юстиции. 2024. №34. С. 253-262.

[2] Граматчиков В.А. Цифровые подписки: обеспечение прозрачности и защиты прав потребителей в онлайн-среде // Вопросы российской юстиции. 2024. №31.С.82-91.

[3] Кукреш Я.О. Защита прав потребителей в цифровом мире: проблемы подписок и отвязывания карты // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2024. №10-5 (97). С.106-108.

[4] Авдеева Т. В. Цифровая экономика и цифровое неравенство: современные проблемы и перспективы // Большая Евразия: развитие, безопасность, сотрудничество. 2021. №4-1. С.416-420.

[5] Шашкова, А. Н. Принцип транспарентности в правовом регулировании отношений с участием гражданина - потребителя / А. Н. Шашкова // XII Балтийский юридический форум «Закон и правопорядок в Третьем тысячелетии»: Материалы международной научно-практической конференции, Калининград, 15 декабря 2023 года. – Калининград: Санкт-Петербургский университет МВД РФ, 2024. – С. 148-150.

[6] Шендо М.А., Свиридова Е.В., Липаев М.В., Володин А.П. Современное состояние отечественных цифровых экосистем как элемента потребительского рынка онлайн-торговли // Вестник АГТУ. Серия: Экономика. 2024. №1. С.43-51.

[7] Законопроект №405607-8 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в части предоставления потребителям полной информации об условиях абонентского договора (услугах цифровых подписок), предусматривающих оплату периодическими платежами)» [Электронный ресурс] // URL: https://sozd.duma.gov.ru/bill/405607-8 (дата обращения: 07.07.2025 г.).

[8] Руководство ООН по защите прав потребителей. [Электронный ресурс] Режим доступа: URL: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_ru.pdf (дата обращения: 07.07.2025 г.).

[9] Исследование Т-Кассы: спрос на сервисы подписок на кино, сериалы, музыку, электронные и аудиокниги [Электронный ресурс] // Режим доступа: URL: https://www.tbank.ru ((дата обращения: 07.07.2025 г.).

Spisok literatury:

[1] Xarunzha V.V. Onlajn-podpiski i zashhita prav potrebitelej: novy`e vy`zovy` dlya grazhdanskogo prava // Voprosy` rossijskoj yusticii. 2024. №34. S. 253-262.

[2] Gramatchikov V.A. Cifrovy`e podpiski: obespechenie prozrachnosti i zashhity` prav potrebitelej v onlajn-srede // Voprosy` rossijskoj yusticii. 2024. №31.S.82-91.

[3] Kukresh Ya.O. Zashhita prav potrebitelej v cifrovom mire: problemy` podpisok i otvyazy`vaniya karty` // Mezhdunarodny`j zhurnal gumanitarny`x i estestvenny`x nauk. 2024. №10-5 (97). S.106-108.

[4] Avdeeva T. V. Cifrovaya e`konomika i cifrovoe neravenstvo: sovremenny`e problemy` i perspektivy` // Bol`shaya Evraziya: razvitie, bezopasnost`, sotrudnichestvo. 2021. №4-1. S.416-420.

[5] Shashkova, A. N. Princip transparentnosti v pravovom regulirovanii otnoshenij s uchastiem grazhdanina - potrebitelya / A. N. Shashkova // XII Baltijskij yuridicheskij forum Zakon i pravoporyadok v Tret`em ty`syacheletii: Materialy` mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii, Kaliningrad, 15 dekabrya 2023 goda. – Kaliningrad: Sankt-Peterburgskij universitet MVD RF, 2024. – S. 148-150.

[6] Shendo M.A., Sviridova E.V. , Lipaev M.V., Volodin A.P. Sovremennoe sostoyanie otechestvenny`x cifrovy`x e`kosistem kak e`lementa potrebitel`skogo ry`nka onlajn-torgovli // Vestnik AGTU. Seriya: E`konomika. 2024. №1. S.43-51.

[7] Zakonoproekt №405607-8 «O vnesenii izmenenij v Zakon Rossijskoj Federacii ot 7 fevralya 1992 goda № 2300-1 «O zashhite prav potrebitelej» (v chasti predostavleniya potrebitelyam polnoj informacii ob usloviyax abonentskogo dogovora (uslugax cifrovy`x podpisok), predusmatrivayushhix oplatu periodicheskimi platezhami)» [E`lektronny`j resurs] // URL: https://sozd.duma.gov.ru/bill/405607-8 (data obrashheniya: 07.07.2025 g.).

[8] Rukovodstvo OON po zashhite prav potrebitelej. [E`lektronny`j resurs] Rezhim dostupa: URL: https://unctad.org/en/PublicationsLibrary/ditccplp2017d1_ru.pdf (data obrashheniya: 07.07.2025 g.).

[9] Issledovanie T-Kassy`: spros na servisy` podpisok na kino, serialy`, muzy`ku, e`lektronny`e i audioknigi [E`lektronny`j resurs] // Rezhim dostupa: URL: https://www.tbank.ru ((data obrashheniya: 07.07.2025 g.).