

## ОБ ОТВЕТСТВЕННОСТИ АГРЕГАТОРОВ И ИХ ПЛАТФОРМАХ ОНЛАЙН-РАЗБИРАТЕЛЬСТВА СПОРОВ

Аннотация. Статья посвящена исследованию проблем правового положения агрегатора информации о товарах (услугах) и его платформы онлайн-разрешения споров. Автором рассматривается определение «агрегатор информации о товарах (услугах)» и исследуется возможность использования центра разбирательства споров для разбирательства споров в режиме онлайн. В ходе исследования автор анализирует проект закона об онлайн-разбирательстве споров.

### 1.

Федеральный закон от 29.07.2018 № 250-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»» (далее – Закон об агрегаторах), устанавливающий специальное регулирование для деятельности агрегаторов<sup>1</sup>, ввел в отечественное правовое поле нового субъекта права – *владельца агрегатора информации о товарах (услугах)* (далее – владелец агрегатора).

В Законе содержится длинная и сложная для восприятия дефиниция понятия «владелец агрегатора». Он определяется как «организация независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами программы для электронных вычислительных машин и (или) владельцами сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и которые предоставляют потребителю в отношении определенного товара (услуги) возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16<sup>1</sup> настоящего Закона и Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

В целях настоящей статьи это понятие очевидно нуждается в некоторых пояснениях.

Выражение «товарный агрегатор», или иначе «маркетплейс» (англ. marketplace – место торговли, рынок товаров) используется для обозначения *электронной торговой площадки*, на которой продавцы выставляют информацию о продаваемом товаре; покупатели, выбрав подходящий товар, заключают с продавцами договор купли-продажи (в

---

<sup>1</sup> Вступит в силу с 1 января 2019 года.

электронной форме); осуществляется предварительная оплата товара и т.д. На сегодня наибольшую известность имеют такие маркетплейсы, как Ozon, Amazon, Alibaba, eBay.

Для деятельности электронных торговых площадок, предназначенных для обеспечения купли-продажи товаров, необходим не только специальный веб-сайт, посредством которого, собственно, и осуществляются упомянутые операции. Организация полноценной электронной торговой площадки требует создания *технологической платформы*, под которой понимается система, включающая в свой состав соответствующие компьютерные программы, базы данных, собственно веб-сайт, доменное имя и проч., а также обеспечивающая подготовку, отправку, получение, хранение, обмен или иную обработку данных (в том числе и их безопасность) и функционирование сети продавцов и покупателей, вовлеченных в куплю-продажу товаров.

Поскольку указанные электронные площадки могут использоваться не только для торговли товарами, но и в иных направлениях коммерции (например, агрегаторы такси (Uber), поиск гостиниц (booking.com), сервисы подбора туров (travel.ru), поисковики авиабилетов (aviasales.ru), новостные агрегаторы и т.д.), далее в настоящей статье будет употребляться обобщающий термин «агрегатор».

Исходя из сказанного, лицо, именуемое в Законе об агрегаторах «владельцем агрегатора», на самом деле является *правообладателем соответствующей технологической платформы* (далее – платформа), в состав которой, как указывалось, входят, в частности, компьютерные программы, базы данных, собственно веб-сайт и проч.

Изложенное заставляет обратить внимание на то, что, к сожалению, все чаще в российское законодательство включаются термины и выражения, вовсе не сопряженные с доктриной отечественного права. Так, действующее законодательство вполне свободно оперирует выражением «владелец сайта». Однако с позиций отечественной правовой доктрины лицо, которое обладает правами на информационный ресурс (веб-сайт, поисковик, домашнюю страницу и т.д.), не может именоваться «владельцем» этого ресурса. Это обусловлено тем, что под владельцем в российском праве традиционно понимается лицо, осуществляющее соответствующее правомочие в отношении материальных вещей. В то же время в отношении нематериальных объектов (к которым как раз и относится всякий информационный ресурс) речь может идти лишь об обладании правами и, следовательно, лицо является правообладателем сайта, но не его владельцем.

Комментируя Закон об агрегаторах, специалисты отмечают, что агрегатор, по сути, представляет собой *посредника* между продавцами и

покупателями (применительно к торговым агрегаторам (маркетплейсам), между перевозчиками и пассажирами (применительно к агрегаторам такси), между исполнителями и заказчиками (применительно к агрегаторам оказания услуг – поиску гостиниц, ресторанов, туров и т.п.) и т.д. При этом подчеркивается, что владелец агрегатора (правообладатель платформы) не является лицом, избавленным от всякой ответственности: напротив, в ряде случаев он соответствующую ответственность должен нести.

Так, еще до принятия Закона об агрегаторах на рассмотрение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда РФ было передано дело, в рамках которого родственники погибшего пассажира такси требовали взыскания расходов на погребение и компенсации морального вреда не только с перевозчика, но и с агрегатора такси [1]. По результатам судебного разбирательства было отменено постановление апелляционной инстанции, которым истцам было отказано во взыскании компенсации, а дело было направлено на новое рассмотрение (определение от 09.01.2018 по делу № 5-КГ17-220). При этом Коллегия обосновывала ответственность агрегатора ссылками на норму об агентском договоре (абз. 2 п. 1 ст. 1005 ГК РФ), предусматривающую, что по сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агент, хотя бы принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки.

Позиция о возможности привлечения агрегаторов такси к ответственности за вред, причиненный пассажирам при исполнении заказа перевозчиком (если агрегатор такси заключил договор от своего имени или у клиента сложилось мнение, что договор заключается именно с агрегатором), нашла подтверждение в недавнем постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 26.06.2018 № 26 «О некоторых вопросах применения законодательства о договоре перевозки автомобильным транспортом грузов, пассажиров и багажа и о договоре транспортной экспедиции». В п. 18 этого Постановления указано: «Лицо, к которому обращается клиент для заключения договора перевозки пассажиров и багажа, отвечает перед пассажиром за причиненный в процессе перевозки вред, если оно заключило договор перевозки от своего имени либо из обстоятельств заключения договора (например, рекламные вывески, информация на сайте в сети «Интернет», переписка сторон при заключении договора и т.п.) у добросовестного гражданина-потребителя могло сложиться мнение, что договор перевозки заключается

непосредственно с этим лицом, а фактический перевозчик является его работником либо третьим лицом, привлеченным к исполнению обязательств по перевозке (пункт 3 статьи 307, статья 403 ГК РФ, статьи 8, 9 Закона о защите прав потребителей)».

Впрочем, надо иметь в виду, что в некоторых случаях правообладатель платформы может *одновременно выступать в роли и продавца, и исполнителя* – когда предлагает на своей электронной площадке собственные товары или услуги. Например, на электронной торговой площадке Amazon предлагаются к продаже в том числе товары, которые производит сам Amazon (в частности, планшеты Amazon Kindle Fire, электронные книги Kindle Paperwhite). В отмеченной ситуации решение вопроса возложения ответственности требует дифференцированного подхода.

Отечественный Закон об агрегаторах, конечно, не ограничился введением в законодательство дефиниции понятия «владелец агрегатора»: он предусматривает включение в Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите потребителей) ряда норм, устанавливающих специальные обязанности владельцев агрегаторов.

Во-первых, в соответствии с новым п. 1<sup>2</sup> ст. 9 Закона о защите потребителей владелец агрегатора обязан предоставить информацию о своем фирменном наименовании (наименовании) и месте нахождения, режиме работы, государственном регистрационном номере записи о создании юридического лица или гражданина в качестве индивидуального предпринимателя, а также изменениях в этой информации. Такие же сведения должны быть представлены владельцем агрегатора в отношении всех продавцов или исполнителей, зарегистрированных на его электронной площадке. Эта информация доводится до всеобщего сведения посредством размещения на веб-сайте платформы, причем к размещению информации о продавце или исполнителе приравнивается ссылка на веб-сайт продавца.

Во-вторых, по смыслу нового п. 1<sup>3</sup> ст. 9 Закона о защите потребителей владелец агрегатора обязан вносить изменения в информацию, предоставленную продавцом или исполнителем, в течение одного рабочего дня с момента ее поступления от продавца (исполнителя).

В-третьих, согласно ст. 41 Закона о защите потребителей в новой редакции на владельца агрегатора возложена обязанность предоставлять соответствующую информацию органам государственного надзора и их должностным лицам для осуществления возложенных на них полномочий.

В-четвертых, в силу нового п. 2<sup>2</sup> ст. 12 Закона о защите потребителей владелец агрегатора должен вернуть потребителю сумму предварительной оплаты товара (услуги), если потребителем заявлено такое требование и одновременно наличествуют два условия: (1) товар (услуга), оплаченный потребителем, не был передан ему в срок (услуга не

оказана в срок); (2) потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

При этом норма нового п. 2<sup>3</sup> ст. 12 Закона о защите потребителей предусматривает возможность владельца агрегатора отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) в том случае, если продавец (исполнитель) представил подтверждение принятия потребителем товара (оказания услуги) и копия этого подтверждения была своевременно направлена «владельцем агрегатора» потребителю. Для потребителя же законом установлено право требовать от владельца агрегатора возврата суммы предварительного платежа в судебном порядке.

Помимо перечисленных Законом об агрегаторах в Закон о защите потребителей включено несколько *положений об ответственности владельцев агрегаторов*.

✓ В соответствии с абз. 1 нового п. 2<sup>1</sup> ст. 12 Закона о защите потребителей владелец агрегатора несет ответственность за предоставление недостоверной или неполной информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), если на основании этой информации потребителем был заключен договор купли-продажи или возмездного оказания услуг. То есть владелец агрегатора должен возместить убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления недостоверной или неполной информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе).

Примечательно, что норма абз. 3 того же пункта названной статьи освобождает владельца агрегатора от этой ответственности, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг). То есть если информация была неверно указана самим продавцом или исполнителем, владелец агрегатора освобождается от возмещения убытков потребителю.

✓ В абз. 2 п. 2<sup>1</sup> ст. 12 Закона о защите потребителей установлено, что по общему правилу именно продавец или исполнитель несет ответственность: • за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации; • за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества; • за обмен недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар. В то же время по смыслу этого абзаца владелец агрегатора и продавец (исполнитель) могут договориться о возложении ответственности в подобных случаях на владельца агрегатора.

Проиллюстрировать последнее утверждение можно ссылкой на программу Fulfillment by Amazon<sup>2</sup>, предоставляющую продавцам на электронной площадке Amazon ряда дополнительных (платных) сервисов. В рамках данной программы предполагается не только возможность использования, например, складских мощностей Amazon для хранения товара продавца, участвующего в программе, но и, в частности, обеспечение самим Amazon (а не продавцом) возврата товара надлежащего качества, который потребителю по каким-то причинам не подошел.

Подводя итоги данной части настоящей статьи, следует согласиться с теми авторами, которые указывают на очевидную скудность предусмотренного Законом об агрегаторах перечня случаев ответственности владельцев агрегаторов, что на практике со всей очевидностью будет порождать правоприменительные проблемы. Вместе с тем с учетом упомянутых разъяснений Верховного Суда РФ можно говорить о допустимости привлечения владельцев агрегаторов к ответственности и по другим правовым основаниям.

## 2.

В рамках настоящей статьи особого внимания заслуживают введенные в ст. 12 Закона о защите потребителей пп. 2<sup>2</sup> и 2<sup>3</sup>, где закреплены правила, касающиеся решения вопроса о возврате владельцем агрегатора потребителю суммы предварительной оплаты товара (услуги) в ситуации, когда такой товар (услуга) не был передан потребителю в срок (услуга не была оказана в срок). Сформулированные в Законе о защите прав потребителей правила определяют сроки и условия возврата потребителю суммы предварительной оплаты товара или услуги (на это уже указывалось).

Таким образом, отечественный закон ограничивается упоминанием лишь одного случая, когда потребитель вправе требовать возврата перечисленный им суммы предварительной оплаты.

Между тем, как свидетельствует практика, претензии могут быть заявлены потребителем и по другим основаниям. Вследствие этого, а также с учетом типичности большинства потребительских споров и их малозначительности в части суммы платежа в зарубежной практике сложился обычай создания агрегаторами собственных *платформ онлайн-разбирательства таких споров*.

---

<sup>2</sup> Особенности работы складской программы FBA (Fulfillment by Amazon) // <http://saleshub.pro/blog/amazon/osobennosti-raboty-skladskoj-programmy-fba-fulfillment-by-amazon>

Ранее опубликованная статья «Онлайн-арбитраж, онлайн-урегулирование споров и блокчейн-арбитраж: новые правовые явления или разновидности уже существующих?» [2] была посвящена проблематике Online Dispute Resolution (далее – ODR), наиболее точным переводом которого будет «онлайн-разбирательство споров» (в названной статье дано подробное обоснование отступлению от более распространенного перевода «онлайн-разрешение спора»). В рамках настоящей статьи не стоит задача глубокого погружения в специфику ODR, но механизм работы одной из успешно действующих платформ онлайн-разбирательства споров – платформы уже упоминавшейся компании *eBay* – будет анализироваться с учетом принятых ЮНСИТРАЛ Technical Notes on Online Dispute Resolution<sup>3</sup> (Технические комментарии ЮНСИТРАЛ по урегулированию споров в режиме онлайн, далее – Технические комментарии ЮНСИТРАЛ) (Резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 13 декабря 2016 г.)

Итак, механизм онлайн-разбирательства споров платформы *eBay* включает следующие правила.

Если в отношении сроков доставки товара, соответствия товара описанию в объявлении на сайте, качества полученного товара, своевременности или полноты получения оплаты за товар и т.п. покупатель или продавец имеет какие-то претензии, он может обратиться к своему контрагенту. Однако делать это предполагается не напрямую, а путем использования средств коммуникации, предоставляемых платформой онлайн-разбирательства споров *eBay*, причем после открытия соответствующего дела (case) в Центре разбирательства *eBay* (*eBay Resolution Centre*<sup>4</sup>), что осуществляется самим пользователем через собственный аккаунт. В отечественной практике этот этап получил наименование «открыть диспут» – он подразумевает обсуждение сторонами (подобно тому, как это происходит на интернет-форумах) возникшей ситуации, в результате которого они могут выработать взаимовыгодное решение проблемы и договориться, например, о частичном возврате покупателю уплаченных за товар средств в случае несоответствия товара описанию в объявлении, о замене некачественного товара, об обмене полученного товара надлежащего качества на другой и т.д. В этом случае «диспут закрывается» и возобновить его невозможно.

Примечательно, что правилами платформы *eBay* предусмотрено, что пользователи не могут одновременно использовать несколько способов для целей получения возмещения суммы предварительной оплаты: в

---

<sup>3</sup> [http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382\\_English\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/english/texts/odr/V1700382_English_Technical_Notes_on_ODR.pdf), [http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/odr/17-00384\\_R\\_ebook\\_Technical\\_Notes\\_on\\_ODR.pdf](http://www.uncitral.org/pdf/russian/texts/odr/17-00384_R_ebook_Technical_Notes_on_ODR.pdf)

<sup>4</sup> <https://resolutioncenter.ebay.com/ru/ru-ru/>

случае выбора одного из способов – (1) программы гарантии возврата денег eBay, (2) программы защиты покупателей PayPal или (3) запроса возврата средств от платежного сервиса – пользователь обязан использовать только его. Если пользователь «открывает диспут» на eBay и одновременно прибегает к другим из названных способов с целью получения возмещения, «диспут» на eBay автоматически закрывается.

Описанный этап по смыслу пп. 19, 25 Технических комментариев ЮНСИТРАЛ не что иное, как *непосредственные переговоры* сторон, при том, что, строго говоря, эти переговоры не являются непосредственными, а осуществляются путем использования платформы онлайн-разбирательства споров. В процессе этих переговоров стороны могут выяснить контактные данные друг друга, перейти на прямую переписку с помощью «обычной» электронной почты и «закрыть диспут». Однако в практико-ориентированных отечественных публикациях неоднократно указывалось на необдуманность такого шага, поскольку в рассматриваемой ситуации платформа онлайн-разбирательства споров не несет ответственности за последующее развитие событий, поскольку если ей поступило уведомление о «закрытии диспута», это рассматривается как разрешение проблемы самими сторонами.

В развитие сказанного нужно отметить и то, что сам веб-интерфейс платформы онлайн-разбирательства споров eBay способствует конструктивному общению сторон (например, текстовые поля ограничены, что требует от сторон изложения именно сути претензий), четко установлены порядок и сроки предъявления претензий и ответов на эти претензии и т.д. При этом сами переговоры сторон проходят, по сути, под контролем со стороны платформы онлайн-разбирательства споров, которая не только имеет доступ к переписке сторон, но и направляет им запросы, уточняя, ответил ли контрагент; предлагает варианты разрешения конфликта; напоминает, что в случае неполучения ответа от контрагента можно обратиться в Центр разбирательства eBay, а при урегулировании конфликта сторонами надлежит закрыть диспут либо он будет закрыт автоматически по истечении определенного срока и т.д.

Из изложенного может сложиться впечатление, что в переговорах сторон здесь участвует некий примиритель – сотрудник компании eBay. Но это обманчивое впечатление, поскольку такого рода запросы направляются сторонам конфликта автоматически компьютерной программой (роботом), отслеживающей открытие и закрытие диспутов, направление запросов, сроки предоставления ответов на запросы и т.д.

Ситуация ожидаемо меняется, когда по итогам непосредственных переговоров самим сторонам не удается достичь консенсуса, – тогда начинается новый этап разбирательства спора, подразумевающий подачу



жалобы (claim), которая направляется уже не контрагенту, а самой платформе онлайн-разбирательства споров (службе поддержки клиентов eBay). Отличительной чертой названного этапа в том, что служба поддержки клиентов платформы после изучения сложившейся ситуации и анализа переписки сторон на eBay должна вынести соответствующее решение.

По смыслу п. 20 Технических комментариев ЮНСИТРАЛ этот (второй) этап, предусматривающий участие в урегулировании спора третьего (нейтрального) лица, следует рассматривать как разновидность *примирительных процедур с привлечением третьего лица*. Такое лицо согласно указанному пункту Технических комментариев ЮНСИТРАЛ назначается администратором платформы онлайн-разбирательства споров.

Правильность квалификации данного этапа как примирительного способна вызвать сомнения, поскольку нейтральное лицо здесь полномочно выносить решение и, казалось бы, разрешает спор между сторонами.

Между тем, как указывалось в упоминавшейся статье «Онлайн-арбитраж, онлайн-урегулирование споров и блокчейн-арбитраж: новые правовые явления или разновидности уже существующих?», примирительные процедуры имеют множество разновидностей, одной из которых является, в частности, *посредничество с позиции силы* – именно об этом виде и следует говорить в рассматриваемом случае. Служба поддержки клиентов платформы не разрешает правовой спор, требующий применения норм права, – ее задача на основе имеющихся фактических данных сделать вывод о том, *состоялось ли нарушение* при исполнении заключенной сторонами сделки, то есть решить *вопрос факта*. Примечательно, что учитываются аргументы обеих спорящих сторон, поэтому если, например, продавец не представляет убедительных доводов или вовсе не отвечает на претензию, платформа онлайн-разбирательства споров выносит решение в пользу покупателя и возвращает тому уплаченные деньги через платежную систему PayPal. Здесь же надо отметить, что система разбирательства споров eBay предусматривает возможность подачи апелляции в случае неудовлетворенности пользователя решением

В рамках настоящей статьи значимостью обладает то, что, несмотря на многомиллионное число пользователей, возникающие при купле-продаже товаров конфликты достаточно однотипны, что позволило eBay не только четко структурировать последовательность, технику и «глубину» разбирательства таких споров, а также сгруппировать возникающие споры по категориям, но и максимально автоматизировать этот процесс: не секрет, что в большинстве своем ответы от платформы предоставляются

роботом (компьютерной программой), который оперативно разыскивает в системе подходящее правило, а также типовое решение, вынесенное по аналогичной спорной ситуации. Лишь в уникальных случаях, когда типовое решение отсутствует и, следовательно, робот не в состоянии предложить адекватный выход из проблемы, поиском такого решения займется «живой» сотрудник службы поддержки клиентов eBay.

Вследствие сказанного и с учетом того, что на сегодняшний день искусственный интеллект пока не признан субъектом права, можно полагать, что в большинстве случаев и второй этап онлайн-разбирательства споров *проводится без третьего (нейтрального) лица*. Эта ситуация требует дополнительного осмысления и, вероятно, повлечет изменения в подходе, в том числе к онлайн-арбитражу, который на сегодняшний день, по мнению ученых, предполагает осуществление разбирательства именно человеком, а не роботом.

В частности, С. Курочкин отмечает: «Несмотря на все технические особенности, онлайн арбитраж остается процессом разрешения спора реальным человеком, а не машиной. Данное замечание обусловлено тем, что арбитражные процедуры, в которых решение формулируется в автоматическом режиме компьютерной программой, а не реальным человеком – арбитром, не могут признаваться арбитражем для целей исполнения итогового решения» [3].

### 3.

Итак, существующие платформы онлайн-разбирательства споров предоставляют информацию, обеспечивают электронное взаимодействие сторон, генерируют ответы на возникающие у пользователей вопросы, нацеливают самих пользователей на конструктивное общение в случае возникновения конфликтных ситуаций, причем осуществляется это автоматизированно. Эффективность и оперативность (автоматизированного) онлайн-разбирательства споров способствует его распространению в использовании агрегаторами. В юридической литературе в связи с этим встречаются утверждения, что каждый из агрегаторов стремится создать «собственный арбитраж».

Увеличение масштабов интернет-торговли и рост количества претензий потребителей в отношении интернет-покупок способствует тому, что механизмы онлайн-разбирательства споров получают распространение и на российском рынке. Однако изучение этих механизмов позволяет говорить о несколько иных подходах к самому процессу онлайн-разбирательства споров.

Например, маркетплейс «Яндекс.Маркет» (созданный компанией Яндекс, зарегистрированной в Нидерландах) предусматривает

возможность онлайн-разбирательства споров, что прямо закреплено в Условиях оформления заказа товаров на сервисе Яндекс.Маркет<sup>5</sup> (далее – Условия Яндекс.Маркет). Этот механизм нашел отражение в разделе 6 «Информационное сопровождение рассмотрения претензий пользователей» и разделе 7 «Привлечение Арбитра к рассмотрению разногласий между Пользователем и Продавцом»: в данных разделах обозначены права сторон вступить в переговоры посредством использования платформы и предъявить претензию (пп. 6.2, 6.5, 7.1-7.2), а также «возможность привлечения арбитра Службы контроля качества сервиса Яндекс.Маркет» для решения вопроса о возврате уплаченной потребителем суммы предварительной оплаты (пп. 6.3, 6.5, 7.3-7.7).

При этом в п. 6.4 Условий Яндекс.Маркет установлено, что в случае вынесения арбитром решения в пользу потребителя, маркетплейс гарантирует возврат потребителю продавцом суммы предварительной оплаты (при условии возврата товара продавцу). Эта гарантия маркетплейса обозначена как дополнительная применительно к обязательствам продавца, предусмотренным договором с потребителем и Законом о защите потребителей (п. 6.4.1). И тут же маркетплейс специально указывает на ограничение собственной ответственности в случае продажи на его площадке товаров ненадлежащего качества (оказания услуг ненадлежащего качества), устанавливая следующие правила: «6.4.2. Принятие на себя Яндекс.Маркетом указанных в п. 6.4 Условий гарантий не подразумевает наличие у Яндекс.Маркета полномочий на удовлетворение требований покупателей, в том числе связанных с ненадлежащим качеством товара. Яндекс.Маркет не является лицом, уполномоченным Продавцом на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара/услуги/работы ненадлежащего качества. Яндекс.Маркет не оказывает платных услуг Пользователю посредством сервиса Яндекс.Маркет и не несет обязательств перед Пользователями по совершенным ими Заказам, за исключением обязательства, указанного в п. 6.4 Условий.

6.4.3. Яндекс.Маркет ни при каких условиях не осуществляет возмещение Пользователю убытков, связанных с продажей некачественного товара или некачественного оказания услуг Пользователю Продавцом, а также выплату Пользователю пеней за просрочку исполнения обязательств Продавцом. Соответствующие требования должны быть предъявлены Пользователем непосредственно к Продавцу по заключенному им с Пользователем Договору в соответствии с

---

<sup>5</sup> [https://yandex.ru/legal/market\\_order\\_users\\_terms/](https://yandex.ru/legal/market_order_users_terms/)

законодательством о защите прав потребителей или иным применимым законодательством».

В разделе 7 Условий Яндекс.Маркет сформулированы правила обращения стороны спора к арбитру – сотруднику Службы контроля качества сервиса Яндекс.Маркет (что осуществляется посредством нажатия кнопки «Привлечь арбитра»), а также установлены сроки и порядок онлайн-разбирательства спора, вынесения арбитром решения и порядок пересмотра этого решения другим арбитром в случае апелляции. То есть онлайн-разбирательство на платформе Яндекс.Маркет предусматривает удаленное проведение онлайн-арбитража, осуществляемое, как следует из смысла Условий, не роботом, а сотрудником компании.

Изложенное позволяет заключить, что процедуры онлайн-разбирательства споров во многих случаях различаются между собой и, к сожалению, не все из них в соответствующих случаях обеспечивают надлежащую защиту прав потребителей.

С целью нивелировать различного рода упущения и недостатки в рассматриваемой сфере в рамках программы «Цифровая экономика» было предложено создать *правовые основы для развития платформ онлайн-разбирательства споров*<sup>6</sup>. Впоследствии во исполнение этого предложения были разработаны концепция (далее – концепция) и проект федерального закона «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» и отдельные законодательные акты в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн механизмов урегулирования споров» (далее – законопроект).

Сама идея о необходимости создания правовых основ для развития платформ онлайн-разбирательства споров, бесспорно, должна быть поддержана. Потребность в регламентации в указанной сфере подтверждает зарубежный опыт. Например, в европейском правовом порядке подобные основы заложены Регламентом (ЕС) № 524/2013 Европейского Парламента и Совета ЕС от 21.05.2013 относительно онлайн-разбирательства споров с участием потребителей, вносящим поправку в Регламент (ЕС) № 2006/2004 и Директиву 2009/22/ЕС<sup>7</sup>, и Директивой № 2013/11/ЕС Европейского Парламента и Совета ЕС от 21.05.2013

---

<sup>6</sup> <http://sk.ru/foundation/legal/p/08.aspx>

<sup>7</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013R0524&qid=1526457261550&from=EN>.

относительно альтернативного разбирательства споров с участием потребителей (Директива по потребительскому ОРС)<sup>8</sup>.

Вместе с тем концепцию, равно как и сам законопроект, в существующем сегодня виде сложно поддержать вследствие их непродуманности и недостаточной проработанности.

Так, при разработке концепции, а затем и законопроекта не было окончательно решено, *на какие платформы онлайн-разбирательства споров будет распространяться действие законопроекта* – платформы, создаваемые только агрегаторами, либо все платформы. Между тем от этого зависит решение вопроса о «платности» процедуры онлайн-разрешения спора. Если платформа онлайн-разбирательства споров создается агрегатором для разрешения «собственных» споров (по поводу предлагаемых на его площадке товаров и услуг), то онлайн-разбирательство по общему правилу является для сторон бесплатным. Иная ситуация, когда платформа онлайн-разбирательства споров создается в качестве самостоятельной электронной площадки, без привязки к агрегатору, – необходимость финансового обеспечения деятельности этой платформы потребует взимания сборов с лиц, обращающихся за разбирательством их спора.

Также в процессе обсуждения концепции неоднократно звучало предложение допустить *создание платформы онлайн-разбирательства споров и на базе интернет-магазинов*. Однако такое предложение не может быть поддержано. Это связано с тем, что агрегатор, как указывалось, является посредником между сторонами (продавцом и покупателем, исполнителем и заказчиком) и в случае возникновения спора может сохранять беспристрастность. В то же время интернет-магазин (продавец) в случае спора со своим покупателем становится одной из сторон спора, что исключает его беспристрастность при разбирательстве спора («никто не может быть судьей в собственном деле»).

Серьезные возражения вызывает и закрепленное в законопроекте правило об *обязательном для потребителя (в некоторых случаях) обращении к использованию онлайн-разбирательства споров*. Это связано, прежде всего, с тем, что онлайн-разбирательство строится главным образом на примирительных процедурах, основным принципом которых является не обязательность, а добровольность [4]. Кроме того, следует подчеркнуть, что широкое распространение за рубежом платформ онлайн-разбирательства споров обусловлено их удобством, оперативностью, бесплатностью для потребителя; введение же обязательности этих процедур требует создания совершенно другого механизма.

---

<sup>8</sup><http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32013L0011&qid=1526457261550&from=EN>.

Эти, а также иные недостатки подводят к выводу о необходимости доработки как концепции, так и подготовленного на ее основе законопроекта, который, со всей очевидностью, востребован практикой.

**М. РОЖКОВА,**  
*эксперт РАН, президент IP CLUB,*  
*профессор Университета им. О. Е. Кутафина (МГЮА),*  
*доктор юридических наук*

### *Библиографический список*

1. Исмаилова Г. Агрегатору такси выставили счет за смерть пассажира // Гражданская коллегия ВС допустила взыскание вреда // [https://zakon.ru/discussion/2018/02/05/agregatoru\\_taksi\\_vystavili\\_schet\\_za\\_smert\\_passazhira\\_grazhdanskaya\\_kollegiya\\_vs\\_dopustila\\_vzyskanie](https://zakon.ru/discussion/2018/02/05/agregatoru_taksi_vystavili_schet_za_smert_passazhira_grazhdanskaya_kollegiya_vs_dopustila_vzyskanie)

2. Рожкова М. Онлайн-арбитраж, онлайн-урегулирование споров и блокчейн-арбитраж: новые правовые явления или разновидности уже существующих? // Хозяйство и право. 2018. № 5. С. 47-60.

3. Курочкин С. А. Онлайн-арбитраж: правовые аспекты // Право в сфере Интернета: сборник статей / Рук. авт. кол. и отв. ред. д.ю.н. М. А. Рожкова. – М.: Статут, 2018.

4. Рожкова М. А. Соглашение о примирительной процедуре // Рожкова М. А., Елисеев Н. Г., Скворцов О. Ю. Договорное право: соглашения о подсудности, международной подсудности, примирительной процедуре, арбитражное (третейское) и мировое соглашения / Под общ ред. М. А. Рожковой. – М.: Статут, 2008.