**Комиссия РСПП по связи и информационно-коммуникационным технологиям**

Одибрена решением Комиссии

Протокол от 11.04.2017 №4

**Позиция**

**по вопросу о необходимости соблюдения интересов бизнеса при защите прав потребителей, приобретающих товары и услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

Решением Правительства Российской Федерации от 7 марта 2017 г. в Государственную Думу был внесен проект федерального закона о внесении изменений в Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» № 126869-7 (далее – Законопроект).

Согласно пояснительной записке к Законопроекту, Законопроект разработан в целях совершенствования государственного управления в области защиты прав потребителей и усиления правовых гарантий защиты прав потребителей, приобретающих товары в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Законодательная инициатива, по сути, сводится к введению в Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) понятия агрегатора товаров (услуг) (далее – агрегатор), введению обязанности агрегатора по информированию потребителя о продавце (исполнителе), а также к установлению случаев ответственности агрегатора перед потребителями.

Законопроект расширяет действующее регулирование, включая в сферу действия Закона деятельность агрегаторов при реализации услуг, что само по себе не соответствует заявленным в пояснительной записке к Законопроекту целям. Таким образом, разные по правовой природе договорные отношения, возникающие в рамках оказания услуг и продаже товаров объединяются в рамках вводимого Законопроектом понятия агрегатора, что не способствует корректному регулированию сферы продажи товаров в сети Интернет, а также не позволяет верно определить порядок предоставления информации о товаре (услуге). Фактически, целью Законопроекта является не регулирование правоотношений с участием товарных агрегаторов, а установление повышенной ответственности агрегаторов перед потребителями.

Согласно тексту Законопроекта, в Закон предлагается внести следующие существенные правки:

- ввести в преамбулу Закона определение агрегатора товаров (услуг), под которым понимается организация (независимо от организационно-правовой формы) или индивидуальный предприниматель, предоставляющие в сети Интернет в отношении определенного товара (услуги) возможность потребителю одновременно ознакомиться с информацией о товаре (услуге), реализуемом (оказываемой) продавцом (исполнителем) по договору купли-продажи (договору возмездного оказания услуг), заключить договор с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) непосредственно на банковский счет агрегатора;

- ввести обязанность агрегатора довести до потребителя сведения о себе и изготовителе (продавце), в том числе путем размещения ссылки на сайт изготовителя (продавца, исполнителя) в сети Интернет (ст.9.1 Закона в редакции Законопроекта);

- возложить на агрегатора, предоставившего потребителю недостоверную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе, изготовителе, импортере) всю ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации (п.2.1 ст.12 Закона в редакции Законопроекта). При этом ответственность за надлежащее исполнение договора, заключенного с потребителем на основе предоставленной агрегатором информации о товаре (услуге) и продавце (исполнителе, изготовителе, импортере), а также за соблюдение прав потребителей, связанных с последствиями передачи потребителю товаров (услуг) ненадлежащего качества и обменом непродовольственных товаров надлежащего качества, несет продавец (исполнитель);

- ввести дополнительную процедуру возврата агрегатором потребителю полученной им суммы предварительной оплаты товара (услуги) (п.2.2-2.4 ст.12 Закона в редакции Законопроекта). В частности, предполагается, что агрегатор возвращает потребителю сумму предоплаты в течение 10 (десяти) календарных дней со дня предъявления требования потребителя если потребитель отказался от принятия товара (услуги) вследствие предоставления агрегатором недостоверной информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе, изготовителе, импортере), либо при наличии следующих условий: (а) товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет агрегатора, не доставлен потребителю в срок (услуга не оказана в срок); (б) потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок. Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты потребитель направляет агрегатору подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора оказания услуг). При этом агрегатор вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты при получении от продавца (исполнителя) подтверждение принятия потребителем товара (услуги) при условии, что такое подтверждение было направлено агрегатором потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения агрегатором требования потребителя о возврате суммы предварительной оплаты.

Анализ положений Законопроекта позволяет выделить следующие существенные недостатки, которые несут в себе значительные риски для всей сферы электронной коммерции:

1. Законопроект не учитывает специфику сферы оказания услуг, в том числе с использованием сети Интернет. Например, Законом не предусмотрены какие-либо особенности предоставления информации об услугах при их дистанционной реализации. Кроме того, различными отраслевыми нормативными актами в сфере таких видов услуг как бытовые услуги, услуги по перевозке пассажиров, туристические услуги, предусмотрены специальные правила оказания таких услуг (например, нарушение срока оказания услуги по перевозке пассажиров воздушным транспортом не во всех случаях является основанием для возложения ответственности в виде возмещения убытков на перевозчика). Однако, Законопроектом на агрегатора возлагается ответственность за предоставление ненадлежащей информации о таких услугах, а также обязательства по возврату суммы предварительной оплаты услуги, даже если услуга не была оказана потребителю в срок по вине самого потребителя, либо нарушение срока оказания услуги не является основанием для применения мер ответственности к исполнителю.
2. На агрегатора не возлагается обязанность по предоставлению потребителю информации о товаре (услуге) (даже с учетом проектируемого п.1.1 ст.9 Закона), в то же время, агрегатор несет всю ответственность за убытки, возникающие у потребителя вследствие предоставления ему такой информации. Данные противоречия, в совокупности с условиями о том, что ответственность за исполнение договора с потребителем несет продавец (исполнитель) (п.1.1 ст.9 в редакции Законопроекта), вводят потребителя в заблуждение относительно того, в каких именно ситуациях потребителю необходимо обратиться с требованиями к продавцу (исполнителю), а в каких случаях – к агрегатору.

Формулировки Законопроекта также допускают такое толкование, при котором агрегатор будет нести ответственность перед потребителем не только в случае приобретения потребителем товара с использованием сайта агрегатора, но и в случае приобретения потребителем товара напрямую у любого иного продавца, либо если договор между потребителем и продавцом (исполнителем) так и не был заключен. Тем самым, на агрегатора необоснованно возлагается чрезмерная ответственность за достоверность информации о товаре (услуге) при том, что определить достоверность или недостоверность информации о товаре (услуге) до передачи товара потребителю (до оказания услуги) представляется невозможным. Таким образом, норма п.2.1 ст.12 Закона в редакции Законопроекта противоречит как п.1.1 ст.9 Закона в редакции Законопроекта, так и общим принципам ответственности, установленным ГК, а именно принципу возложения ответственности за убытки на то лицо, которое не исполнило возложенные на него законом обязательства, либо вследствие причинения таким лицом вреда (ст.15, п.1 ст.393, ст.1064 ГК РФ). Более того, с учетом п.48 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» можно говорить о правовом принципе, согласно которому размер ответственности посредников между потребителем и продавцом (исполнителем) должен быть ограничен, например, размером полученного посредником вознаграждения. Применение данного принципа ограничения ответственности агрегатора будет способствовать более корректному правовому регулированию агрегаторов применительно к Закону.

1. Агрегаторы не располагают технической возможностью удостовериться, что информация о товаре (услуге), предоставляемая потребителю, является достоверной, так как у агрегатора отсутствует доступ к такой информации в полном объеме. Агрегатор может получить такую информацию только от продавца, у которого есть доступ к конкретным экземплярам товара, на которых в полном соответствии с Законом может размещаться часть существенной информации о товаре (например, информация об изготовителе товара, информация об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), информация о сроке службы или сроке годности товаров). Тем не менее, Законопроектом не предполагается возложение на продавца (исполнителя) каких-либо обязательств по предоставлению соответствующей информации агрегатору, а также регрессной ответственности продавца (исполнителя) за предоставление неполной или недостоверной информации агрегатору, который предоставляет потребителю возможность ознакомления с информацией. Таким образом, возможности агрегатора по соблюдению требований Закона фактически поставлены в зависимость от добросовестности действий продавца (исполнителя). Более того, ответственность агрегатора, с учетом предложенных Законопроектом правок, фактически превышает размер ответственности продавца: так, агрегатор обязан возместить потребителю все убытки, тогда как продавец имеет право произвести гарантийный ремонт товара, который пришел в негодность из-за некорректного использования в связи с предоставлением потребителю недостоверной информации о товаре (ст.20 Закона), а исполнитель может оказать потребителю услуги в иные сроки по согласованию с потребителем (ст.28 Закона).
2. Возложение на агрегатора ответственности за достоверность информации о товарах (услугах), с которой потребитель может ознакомиться на сайте агрегатора (в соответствии с определением агрегатора, предложенным в Законопроекте), противоречит п.8 ст.2 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», в соответствии с которой предоставление информации – действия, направленные на получение информации определенным кругом лиц или передачу информации определенному кругу лиц. При этом предоставление возможности ознакомления с информацией по своему правовому статусу отличается от непосредственного предоставления информации. Таким образом, ответственность за предоставление потребителю недостоверной информации о товаре (услуге) может нести только продавец, т.е. лицо, которое эту информацию предоставляет: формирует (определяет объем и содержание) и размещает такую информацию на сайте агрегатора.
3. Процедура возврата агрегатором суммы предоплаты потребителю является несовершенной. Так, срок возврата агрегатором суммы предварительной оплаты (десять календарных дней с даты предъявления требования потребителем) не учитывает обстоятельства, которые находятся вне контроля агрегатора: например, периоды новогодних и иных праздников, которые являются выходными днями как для агрегаторов, продавцов (исполнителей), так и для кредитных организаций, которые осуществляют зачисление денежных средств, возвращаемых агрегатором потребителю. Кроме того, в течение указанного десятидневного срока агрегатор должен рассмотреть требование потребителя, удостовериться в его обоснованности, а также запросить и получить от продавца (исполнителя) информацию, предусмотренную п.2.4 ст.12 Закона в редакции Законопроекта, а также направить потребителю отказ в перечислении денежных средств в случае необоснованности требований потребителя. Таким образом, осуществить такие действия в установленный Законопроектом срок является фактически невозможным. Кроме того, возврат суммы предварительной оплаты товара (услуги) осуществляется агрегатором потребителю даже в том случае, когда услуга была оказана с нарушением срока по вине самого потребителя (например, в случае отказа в перевозке авиакомпанией в связи с несоблюдением пассажиров правил авиаперевозчика). Представляется также некорректным возлагать на агрегатора обязательство по возврату суммы предварительной оплаты во всех случаях, даже в случае, когда агрегатор уже перечислил денежные средства продавцу (исполнителю).
4. Законопроект стимулирует недобросовестное поведение потребителей, так как Законопроектом не предусмотрен запрет на одновременное предъявление потребителем требования о взыскании убытков к продавцу (исполнителю), и требования о возврате суммы предварительной оплаты к агрегатору, либо требования о возврате стоимости товара к продавцу и требования о возврате суммы предварительной оплаты к агрегатору. Фактически, потребитель получает возможность вернуть стоимость товара дважды, так как продавец не вправе отказать потребителю в зависимости от действий агрегатора. При этом в случае, если агрегатор вернул потребителю сумму предварительной оплаты товара (услуги), агрегатор не имеет возможности предъявить регрессное требование продавцу (исполнителю), по крайней мере в текущей редакции Законопроекта.
5. Принятие Законопроекта в текущей редакции несет существенные риски, связанные с ограничением конкуренции на рынке электронной коммерции. Так, введение дополнительной ответственности агрегатора может привести к существенному увеличению стоимости услуг агрегаторов (которая косвенно влияет на цену конкретных товаров (услуг), вынудит их минимизировать риски и отказываться от сотрудничества с небольшими и средними магазинами, в результате чего на рынке останутся только крупные продавцы, а покупатель лишится возможности приобрести товар по конкурентной цене и на конкурентных условиях. Кроме того, Законопроект не содержит достаточных механизмов, позволяющих применять Закон к иностранным агрегаторам, которым, в результате, будут предоставлены необоснованные конкурентные преимущества.

**С учетом изложенного предлагается внести следующие изменения в Законопроект, направленные на снижение негативных последствий принятия Законопроекта:**

1. Исключить из определения агрегатора и из самого Законопроекта указание на услуги, ограничив действие Законопроекта только на агрегаторов товаров.
2. Ограничить в п. 2.1 ст. 12 Закона основания возникновения ответственности агрегатора только теми требованиями потребителей, которые основаны на тех договорах потребителей с продавцами, которые (а) были заключены непосредственно на сайте агрегатора, и (б) договор не был исполнен надлежащим образом в результате предоставления потребителю неполной или искаженной (по сравнению с той, которая была получена от продавца) информации о товаре, или об агрегаторе и продавце.
3. Скорректировать порядок, сроки и условия возврата суммы предварительной оплаты товаров, принятой агрегатором на свой банковский счет, в частности, увеличить сроки рассмотрения агрегатором требования потребителя, ограничить возврат денежных средств теми суммами, которые на момент предъявления требования потребителя находятся на банковском счету агрегатора и не были перечислены агрегатором продавцу, предусмотреть обязательное условие о возврате товара продавцу в качестве основания для возврата суммы предварительной оплаты товара, а также более четко разграничить те случаи, когда потребитель вправе предъявить требование агрегатору, и случаи, когда потребитель должен обращаться к продавцу.
4. Предусмотреть обязанность продавца (изготовителя) предоставлять агрегатору полную и достоверную информацию о производимых и/или реализуемых товарах, а также ответственность продавца (изготовителя) перед потребителем в случае отказа или непредоставления соответствующей информации агрегатору.
5. Предусмотреть обязанность продавца предоставлять агрегатору всю информацию, необходимую агрегатору для рассмотрения требований потребителей о возврате суммы предварительной оплаты товара.
6. Предусмотреть обязанность продавца возместить агрегатору все убытки, причиненные ему в связи с предоставлением продавцом недостоверной информацией о товаре.