

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
Комитета Государственного Совета Республики Татарстан  
по экономике, инвестициям и предпринимательству

О проекте федерального закона № 1138398-7  
«О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров»

---

Рассмотрев проект федерального закона № 1138398-7 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров», Комитет Государственного Совета Республики Татарстан по экономике, инвестициям и предпринимательству

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Поддержать проект федерального закона № 1138398-7 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров».
2. Рекомендовать Государственному Совету Республики Татарстан включить данный вопрос в повестку заседания Государственного Совета Республики Татарстан.
3. Поручить выступить с докладом на заседании Государственного Совета Республики Татарстан по указанному вопросу Гайзатуллину Ринату Рауфовичу, заместителю председателя Комитета Государственного Совета Республики Татарстан по экономике, инвестициям и предпринимательству.

Председатель Комитета

Л.Н. Шафигуллин



Правовое управление

420060, г. Казань, площадь Свободы, 1

Тел.: (843) 267-63-71, факс: (843) 267-64-89. E-mail: jurist@gossov.tatarstan.ru. Сайт: www.gossov.tatarstan.ru

Хокук идарәсе

420060, Казан шәhәре, Ирек мәйданы, 1

Председателю Комитета  
Государственного Совета  
Республики Татарстан  
по экономике, инвестициям  
и предпринимательству  
Л.Н. Шаfigуллину

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на проект федерального закона № 1138398-7«О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров»

Рассмотрев представленный проект федерального закона, Правовое управление отмечает, что концептуальных замечаний правового характера к нему не имеется.

Начальник Управления

М.Б. Сунгатуллин

Лист согласования к документу № вн-2632 от 14.04.2021

Инициатор согласования: Шакирова Э.Т. Главный советник отдела гражданского законодательства Правового управления Аппарата Государственного Совета Республики Татарстан

Согласование инициировано: 14.04.2021 12:11

**Лист согласования**

Тип согласования: **последовательное**

Nº	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Сунгатуллин М.Б.		 Подписано 14.04.2021 - 13:26	-

МИНИСТЕРСТВО  
ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО  
УПРАВЛЕНИЯ,  
ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ  
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН  
Кремлевская ул., д. 8, г. Казань, 420111



ТАТАРСТАН  
РЕСПУБЛИКАСЫ  
ДӘҮЛӘТ ИДАРӘСЕН  
ЦИФРЛЫ НИГЕЗДӘ  
ҮСТЕРҮ, МӘГЪЛУМАТ  
ТЕХНОЛОГИЯЛӘРЕ һәм  
ЭЛӘМТӘ МИНИСТРЛЫГЫ  
Кремль урамы, 8 нче йорт, Казан шәһәре, 420111

Тел. (843) 231-77-01, факс (843) 221-19-99, e-mail: digital@tatar.ru, <http://digital.tatarstan.ru>

№\_\_\_\_\_

На №\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Заместителю председателя  
Комитета Государственного  
Совета Республики Татарстан  
по экономике, инвестициям и  
предпринимательству

Р.Р.ГАЙЗАТУЛЛИНУ

О рассмотрении законопроекта

**Уважаемый Ринат Рауфович!**

В ответ на Ваше письмо от 13.04.2021 № 15-3-2312 Министерство цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан (далее – Министерство), рассмотрев проект федерального закона № 1138398-7 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров», сообщает об отсутствии предложений и замечаний к указанному законопроекту.

Министерство поддерживает концепцию представленного проекта федерального закона, считает его своевременным, создающим условия для обеспечения эффективной защиты прав потребителей при онлайн-покупках и оказанием онлайн-услуг с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий.

Министр  
А.Р.Хайруллин

Н.В.Михеева  
(843) 231-77-85

Лист согласования к документу № 3-2/2255 от 15.04.2021

Инициатор согласования: Михеева Н.В. Ведущий советник отдела правового обеспечения

Согласование инициировано: 15.04.2021 10:37

**Лист согласования**

Тип согласования: **последовательное**

Nº	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Ашуралиев Т.М.		Согласовано 15.04.2021 - 10:38	-
2	Начвин И.С.		🔒 Согласовано 15.04.2021 - 11:37	-
3	Хайруллин А.Р.		🔒 Подписано 15.04.2021 - 15:43	-

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ДУМА  
ФЕДЕРАЛЬНОГО СОБРАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
СЕДЬМОГО СОЗЫВА

**ВЫПИСКА ИЗ ПРОТОКОЛА от 05.04.2021 № 307  
ЗАСЕДАНИЯ СОВЕТА ГОСУДАРСТВЕННОЙ ДУМЫ**

" 05 " апреля 2021 г.

**54. О проекте федерального закона № 1138398-7 "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров" - вносит Правительство Российской Федерации**

**Принято решение:**

1. Направить указанный проект федерального закона Президенту Российской Федерации, в комитеты, комиссию Государственной Думы, фракции в Государственной Думе, Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Счетную палату Российской Федерации, Общественную палату Российской Федерации, Верховный Суд Российской Федерации, законодательные (представительные) и высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации для подготовки отзывов, предложений и замечаний, а также на заключение в Правовое управление Аппарата Государственной Думы.

Назначить ответственным в работе над проектом федерального закона Комитет Государственной Думы по экономической политике, промышленности, инновационному развитию и предпринимательству.

Отзывы, предложения и замечания направить в Комитет Государственной Думы по экономической политике, промышленности, инновационному развитию и предпринимательству до 5 мая 2021 года.

2. Комитету Государственной Думы по экономической политике, промышленности, инновационному развитию и предпринимательству с учетом поступивших отзывов, предложений и замечаний подготовить указанный проект федерального закона к рассмотрению Государственной Думой.

3. Включить указанный проект федерального закона в примерную программу законопроектной работы Государственной Думы в период весенней сессии 2021 года (май).

Первый заместитель  
Председателя Государственной Думы

Федерального Собрания  
Российской Федерации



А.Д.Жуков

**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Государственная Дума  
Федерального Собрания  
Российской Федерации

« 29 » марта 2021 г.

№ 2757п-П10

МОСКВА

**О внесении изменений в Закон  
Российской Федерации "О защите  
прав потребителей" и Федеральный  
закон "Об альтернативной процедуре  
урегулирования споров с участием  
посредника (процедуре медиации)"  
в части создания правовой основы  
для развития системы альтернативных  
онлайн-механизмов урегулирования споров"**

В соответствии со статьей 104 Конституции Российской Федерации Правительство Российской Федерации вносит на рассмотрение Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации проект федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров".

- Приложение:**
1. Текст законопроекта на 12 л.
  2. Пояснительная записка к законопроекту на 7 л.
  3. Финансово-экономическое обоснование к законопроекту на 1 л.
  4. Перечень федеральных законов, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или

Вх. № 1.1- 1963

30 МАР 2021

4940427



принятию в связи в принятием проекта федерального закона, на 1 л.

5. Перечень нормативных правовых актов Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием проекта федерального закона, на 2 л.
6. Распоряжение Правительства Российской Федерации по вопросу на 1 л.

Председатель Правительства  
Российской Федерации



М.Мишустин



Вносится Правительством  
Российской Федерации

Проект

1138398-7

## ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

**О внесении изменений в Закон Российской Федерации  
"О защите прав потребителей" и Федеральный закон  
"Об альтернативной процедуре урегулирования споров  
с участием посредника (процедуре медиации)" в части  
создания правовой основы для развития системы  
альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров**

### Статья 1

Внести в Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 года  
№ 2300-1 "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона  
от 9 января 1996 года № 2-ФЗ) (Ведомости Съезда народных депутатов  
Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации,  
1992, № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации  
1996, № 3, ст. 140; 1999, № 51, ст. 6287; 2004, № 52, ст. 5275; 2007, № 44,  
ст. 5282; 2018, № 31, ст. 4839; 2020, № 31, ст. 5049) следующие  
изменения:

- 1) преамбулу дополнить абзацем следующего содержания:

онлайн-сервис урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей - электронный сервис единого портала государственных и муниципальных услуг, обеспечивающий процесс предъявления, рассмотрения и удовлетворения требований потребителей, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, в рамках досудебного урегулирования споров между потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора), связанных с продажей товаров (выполнением работ, оказанием услуг) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - онлайн-сервис);

2) дополнить статьей 16<sup>2</sup> следующего содержания:

**"Статья 16<sup>2</sup>. Урегулирование споров с использованием онлайн-сервиса**

1. Положения настоящего Закона не применяются к отношениям, связанным с досудебным урегулированием споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, предусмотренным Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг". При этом допускается использование финансовыми организациями

онлайн-сервиса для урегулирования споров с потребителями финансовых услуг, не подлежащих рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.

2. В договоре, заключаемом между продавцом (исполнителем) или владельцем агрегатора и потребителем, может быть указана информация о возможности направления потребителем требований, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организацией или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) посредством онлайн-сервиса.

Указанная информация может быть доведена до сведения потребителя при заключении соответствующего договора также способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей (в частности, путем размещения информации на сайте продавца (исполнителя) или владельца агрегатора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" либо в программе для электронных вычислительных машин (компьютерной программе) продавца (исполнителя) или владельца агрегатора).

В случае направления потребителем требований, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, изготовителю

(исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) посредством онлайн-сервиса потребитель не вправе предъявить такие же требования изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) в иной форме.

3. В результате урегулирования спора с использованием онлайн-сервиса стороны (при отсутствии разногласий) вправе заключить соглашение, представляющее собой гражданско-правовой договор. Вопросы защиты прав, нарушенных в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения такого соглашения, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, а также законодательством о защите прав потребителей.

При отсутствии указанного соглашения требования потребителя к изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора), направленные посредством онлайн-сервиса, удовлетворяются изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным

предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

4. Идентификация физического лица, участвующего в споре, и урегулирование спора с использованием онлайн-сервиса осуществляются посредством единой системы идентификации и аутентификации с применением усиленной квалифицированной электронной подписи либо усиленной неквалифицированной электронной подписи, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке и при условии организации взаимодействия физического лица с такой инфраструктурой с применением прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации. Правительство Российской Федерации вправе определить случаи, когда указанная идентификация осуществляется посредством единой системы идентификации и аутентификации с использованием сведений единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей их обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных

данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

5. Онлайн-сервис обеспечивает для сторон спора:

- 1) возможность направления покупателем изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организацией или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) требований и информации, необходимой для рассмотрения требований, в электронной форме;
- 2) возможность получения потребителем сведений, направленных изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) посредством онлайн-сервиса о ходе и результатах рассмотрения требований;
- 3) возможность привлечения сторонами спора экспертов, специалистов, медиаторов и иных независимых лиц в целях оказания ими содействия урегулированию спора с использованием онлайн-сервиса, если такое участие предусмотрено правилами урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса;

4) фиксацию посредством онлайн-сервиса направленных потребителем требований и момента их направления;

5) хранение в неизменном виде информации о дате направления потребителем требований с использованием онлайн-сервиса, о содержании предъявленных потребителем требований, о дате рассмотрения требований потребителя и о содержании сообщений, которыми обмениваются стороны, в том числе сообщений о результате рассмотрения таких требований;

6) по требованию стороны спора, урегулируемого с использованием онлайн-сервиса, предоставление стороне спора информации о дате направления потребителем требований с использованием онлайн-сервиса, о содержании предъявленных потребителем требований и о содержании сообщений, которыми обмениваются стороны, в том числе сообщений о результате рассмотрения таких требований. Указанная информация предоставляется в срок, не превышающий пяти дней с даты получения запроса от стороны спора, и должна соответствовать установленным в соответствии с процессуальным законодательством требованиям, предъявляемым к документам при рассмотрении дел в судах;

7) защиту сведений, составляющих коммерческую, служебную и иную охраняемую законом тайну, а также персональных данных потребителей.";

3) дополнить главой III<sup>1</sup> следующего содержания:

**"Глава III<sup>1</sup>. Предъявление и рассмотрение требований потребителей и урегулирование споров с использованием онлайн-сервиса**

**Статья 39<sup>2</sup>. Предъявление и рассмотрение требований потребителей с использованием онлайн-сервиса**

1. Требования, предусмотренные законодательством о защите прав потребителей, к изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора) могут быть направлены потребителем посредством онлайн-сервиса, если до сведения потребителя в соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 16<sup>2</sup> настоящего Закона была доведена информация о возможности рассмотрения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) требований, направленных потребителем посредством онлайн-сервиса.

2. Продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель,

импортер, владелец агрегатора) обязан принять к рассмотрению требования потребителя и участвовать в урегулировании спора с использованием онлайн-сервиса, если соблюдено условие, указанное в пункте 1 настоящей статьи.

3. С потребителя и продавца (исполнителя, изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) за использование онлайн-сервиса при урегулировании споров плата не взимается.

В случае привлечения к участию в урегулировании спора независимых лиц (экспертов, специалистов и других лиц, привлекаемых к участию в урегулировании спора в ходе рассмотрения требований потребителя) по инициативе изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора) или потребителя, если такое участие предусмотрено правилами урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса, оплата участия указанных лиц в урегулировании споров осуществляется в соответствии с требованиями, предусмотренными пунктом 5 статьи 18 настоящего Закона.

4. В соглашении, предусмотренном пунктом 3 статьи 16<sup>2</sup> настоящего Закона, лица, участвующие в споре и (или) его урегулировании,

предусматривают любой из законных вариантов удовлетворения предъявленных потребителем требований, отвечающий интересам участников спора.

**Статья 39<sup>3</sup>. Правила урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса**

1. Процедуры урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса должны осуществляться на основе принципов добросовестности, законности и беспристрастности независимых лиц (экспертов, специалистов и других лиц, привлекаемых к участию в урегулировании спора в ходе рассмотрения требований потребителя) в случае их привлечения к участию в урегулировании спора в соответствии с правилами урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса, установленными Правительством Российской Федерации.

2. Правила урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса должны предусматривать:

- 1) сведения о категориях споров (требований), рассматриваемых с использованием онлайн-сервиса;
- 2) требования к независимым лицам (экспертам, специалистам и другим лицам, привлекаемым к участию в урегулировании спора в ходе рассмотрения требований потребителя), участвующим в споре и (или) его урегулировании с использованием онлайн-сервиса;

3) порядок доступа пользователей к онлайн-сервису, в том числе потребителей, изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, владельца агрегатора), независимых лиц, участвующих в споре и (или) его урегулировании с использованием онлайн-сервиса;

4) порядок заключения соглашений в рамках урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса;

5) указание на форму предоставления потребителю информации о дате направления потребителем требований с использованием онлайн-сервиса и о результате их рассмотрения. В случае предоставления такой информации в электронной форме она должна соответствовать установленным в соответствии с процессуальным законодательством требованиям, предъявляемым к документам при рассмотрении дел в судах;

6) иные требования, необходимые для урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса.

3. На едином портале государственных и муниципальных услуг до сведения потребителя в наглядной и доступной форме должна быть доведена информация, предусмотренная пунктом 2 настоящей статьи, а также информация о бесплатном участии потребителя в урегулировании споров с использованием онлайн-сервиса.".

## **Статья 2**

Часть 2 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4162) после слова "гражданских" дополнить словами "правоотношений, в том числе с участием потребителей".

## **Статья 3**

Настоящий Федеральный закон вступает в силу по истечении двухсот семидесяти дней после дня его официального опубликования.

Президент  
Российской Федерации



**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

**к проекту федерального закона "О внесении изменений  
в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"  
и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования  
споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части  
создания правовой основы для развития системы альтернативных  
онлайн-механизмов урегулирования споров"**

Во исполнение абзаца восьмого подпункта "г" пункта 1 перечня поручений Президента Российской Федерации от 25 мая 2017 г. № Пр-1004ГС о формировании системы досудебного урегулирования споров по вопросам защиты прав потребителей и развития института независимой экспертизы качества товаров и услуг с участием в этой работе общественных объединений, ассоциаций (союзов) потребителей, а также в целях реализации пункта 01.01.008.006 плана мероприятий по направлению "Нормативное регулирование" программы "Цифровая экономика Российской Федерации", утвержденного Правительственной комиссией по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 18 декабря 2017 г. № 2), подготовлен проект федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров (далее - проект федерального закона).

Проект федерального закона призван создать благоприятные условия для обеспечения эффективной защиты прав потребителей с использованием механизмов альтернативного урегулирования споров и информационных технологий, что позволит укрепить доверие потребителей к сфере онлайн-торговли, упростить и сделать более доступной защиту их прав и снизить нагрузку на судебную систему.

До настоящего времени в Российской Федерации отсутствовало правовое регулирование отношений по реализации процедур онлайн-урегулирования споров (далее - ОУС).

Необходимость создания системы механизмов ОУС вызвана, главным образом, возрастающим числом жалоб потребителей, связанных с онлайн-покупками и оказанием онлайн-услуг, необходимостью сократить издержки потребителей и государства на ведение судебной защиты нарушенных прав

потребителей, издержки бизнеса на администрирование обработки и хранения претензий потребителей в бумажной форме.

О тенденции роста Интернет-торговли в России заявила Ассоциация компаний Интернет-торговли: в 2017 году "рынок Интернет-торговли в Российской Федерации увеличился на 13% - до 1,04 трлн. рублей", в 2018 году "ожидается ускорение роста рынка Интернет-торговли в России примерно на 20%".

Роспотребнадзор в ежегодном докладе за 2016 год отметил "ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров осуществляется посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": если в 2012 году их было 3 412 (в 2013 году - 6 072, в 2014 году - 7 815), то в 2015 году - уже 8 536, а в 2016 году - 8 765".

Предметом правового регулирования проекта федерального закона являются общественные отношения между сторонами гражданско-правовых потребительских споров, а именно потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) (далее - адресаты требований), если такие отношения связаны с:

1) применением механизмов ОУС, в том числе с участием нейтральных лиц (специалистов, экспертов, медиаторов и прочих);

2) созданием, обеспечением функционирования или использованием онлайн-сервиса - электронного сервиса в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", обеспечивающего процесс предъявления, рассмотрения и удовлетворения требований потребителей, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, и досудебного урегулирования споров между потребителем и изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон о защите прав потребителей) регулирует отношения, возникающие между потребителями и адресатами требований, устанавливает права потребителей и механизм реализации этих прав. Тем не менее, данный закон не указывает среди механизмов реализации прав

потребителей процедуры ОУС, хотя также не содержит препятствий для реализации такого рода процедур по взаимному согласию сторон.

Механизм досудебного урегулирования споров уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг, который предусмотрен Федеральным законом от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", не исключает такого урегулирования в режиме "онлайн". Вместе с тем данный механизм не является универсальным, так как применяется для узкой категории споров, а также не раскрывает специфики осуществления ОУС посредством онлайн-платформ.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" регулирует отношения, связанные с процедурой медиации, однако в данном акте не учитывается возможность реализации данной процедуры онлайн (хотя для этого нет и препятствий).

Таким образом, с учетом роста рынка Интернет-торговли, возрастающего числа жалоб потребителей на онлайн-покупки и онлайн-услуги, представляется необходимым создать правовую основу для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров с целью формирования благоприятных условий для развития в России практики онлайн-урегулирования потребительских споров, предоставления гарантий соблюдения прав потребителей при реализации процедур ОУС.

В проекте федерального закона в качестве участников системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров выступают стороны потребительских споров: потребители и адресаты требований, нейтральные лица (специалисты, эксперты, медиаторы и прочие). Потенциально круг (предметные категории) потребительских споров, которые могут быть урегулированы с использованием процедур ОУС, не ограничен.

Проект федерального закона предусматривает, что обязательное участие в ОУС может быть только в одном случае: если досудебный порядок ОУС установлен договором с потребителем и если потребитель явно согласился с такими условиями договора. В связи с этим адресаты требований должны использовать такие технические решения, которые позволят достоверно установить волеизъявление потребителя на включение в договор таких условий или на заключение договора без включения в него таких условий. Данное регулирование позволяет на основе принципов равноправия и добровольности сторон не только установить действующий механизм взаимодействия между потребителями и адресатами требований, но и учесть, что потребители должны принять осознанное решение, на которое указали адресаты требований.

В случае, если федеральным законом или договором установлен досудебный порядок урегулирования спора, он считается соблюденным, если требования потребителей были направлены и приняты адресатами требований к рассмотрению с использованием онлайн-сервиса.

Проект федерального закона устанавливает, что услуги онлайн-сервиса для потребителей являются бесплатными.

В процессе урегулирования спора с использованием платформы возможно изменение требований потребителя по согласованию с ним. Например, вместо требования потребителя об устраниении недостатков товара стороны могут договориться о возврате товара и возмещении его стоимости с предоставлением потребителю скидки на будущие покупки и так далее.

Положениями статьи 39<sup>3</sup> проекта федерального закона предусмотрено, что процедуры урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса будут осуществляться на основе принципов добросовестности, законности и беспристрастности независимых лиц (экспертов, специалистов и других лиц, привлекаемых к участию в урегулировании спора в ходе рассмотрения требований потребителя) в случае их привлечения к участию в урегулировании спора в соответствии с правилами урегулирования споров, установленными Правительством Российской Федерации. При этом пунктом 2 данной статьи предусмотрен обязательный перечень сведений и положений, которые должны содержаться в постановлении Правительства Российской Федерации.

Поскольку в преамбуле Закона о защите прав потребителей предусмотрено, что уполномоченная изготовителем (продавцом) организация - это организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранным продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, полагаем, что онлайн-сервисы могут быть использованы и при предъявлении требований к таким уполномоченным организациям в отношении товаров и услуг, произведенных иностранными хозяйствующими субъектами.

Стоит отметить, что проект федерального закона нацелен на воплощение рекомендаций Организации экономического сотрудничества и развития (далее - ОЭСР), направленных на развитие электронной коммерции.

В Рекомендациях о защите потребителей в контексте электронной торговли, принятых 9 декабря 1999 г., ОЭСР заявила о значимости развития

альтернативных процедур урегулирования потребительских споров в сфере электронной коммерции, в том числе осуществляемых онлайн.

24 мая 2016 г. вышенназванные Рекомендации после пересмотра и усовершенствования утверждены в новой редакции.

В соответствии с пунктом 43 Рекомендаций ОЭСР о защите потребителей в электронной коммерции от 24 мая 2016 г. (далее - Рекомендации 2016 года):

потребителям должны быть предоставлены эффективный доступ к справедливому, простому в использовании, прозрачному и эффективному механизму своевременного разрешения местных и трансграничных споров в сфере электронной коммерции и возможность получения требуемого возмещения, как полагается, без необходимости нести излишние расходы и обременения;

такие механизмы могут включать в себя внесудебные механизмы, такие как обработка внутренних жалоб и альтернативное урегулирование споров.

Согласно пункту 45 Рекомендаций 2016 года потребителям следует обеспечить доступ к механизмам альтернативного урегулирования споров, включая системы урегулирования споров онлайн и содействия урегулированию споров по жалобам в связи с осуществлением электронных транзакций, особое внимание уделив транзакциям с низкой стоимостью или трансграничным.

ОЭСР в пункте 53 Рекомендаций 2016 года для достижения поставленных целей предлагает правительствам государств совместно с заинтересованными лицами:

оказывать поддержку развитию эффективных механизмов совместного регулирования и саморегулирования, которые помогают усиливать доверие в сфере электронной коммерции, в том числе посредством поощрения эффективных механизмов урегулирования споров;

оказывать поддержку продолжающемуся развитию технологий как средству для защиты потребителей и предоставления им дополнительных возможностей.

Проект федерального закона учитывает требование Рекомендаций 2016 года и предлагает доступный для потребителей внесудебный механизм урегулирования потребительских споров с использованием онлайн-платформ.

При подготовке проекта федерального закона также рассматривались иные международные и зарубежные подходы к регулированию и внедрению процедур ОУС.

На международном уровне идея ОУС продвигается Комиссией ООН по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ).

На 33-й сессии Рабочей группы III (Урегулирование споров в режиме "онлайн") ЮНСИТРАЛ (Нью-Йорк, 27 июня - 15 июля 2016 г.) представлен проект итогового документа "Технические комментарии по урегулированию споров в режиме онлайн", отражающего элементы и принципы процедуры ОУС (далее - Технические комментарии).

Процедура, определенная в пункте 2 Технических комментариев, допускает "широкий набор подходов и форм". Широкий подход допускает разнообразие процедур разрешения споров и возможность участия независимых лиц различных видов.

Европейским союзом 21 мая 2013 г. приняты Регламент "Об урегулировании споров с участием потребителей онлайн" и Директива "Об альтернативном урегулировании споров с участием потребителей" (далее - Регламент, Директива соответственно).

Созданный в соответствии с Регламентом публичный информационный ресурс для ОУС (платформа ODR) с участием потребителей начал функционировать в январе 2016 г. Оператором платформы ODR выступает Европейская комиссия.

Урегулированию споров на данной платформе содействуют определенные в соответствии с Директивой независимые посредники.

Представляет также интерес национальный уровень регулирования ОУС. Так, в Канаде на территории провинции Британская Колумбия с 2017 года функционирует онлайн-арбитраж по разрешению гражданских споров (далее - CRT).

CRT разрешает споры по материальным требованиям до 5 тыс. долларов, а также споры, вытекающие из совместного владения собственностью. CRT разрешает споры главным образом посредством сервисов ОУС. Согласно статье 1 канадского закона об арбитраже по разрешению гражданских споров от 31 мая 2012 г. под сервисом онлайн-урегулирования споров понимаются сервисы урегулирования споров, которые предоставляются посредством электронных коммуникационных средств и направлены на оказание поддержки сторонам в урегулировании спора путем заключения соглашения без прямого участия со стороны служащего арбитража или лица, назначенного или нанятого арбитражем для организации процесса урегулирования спора.

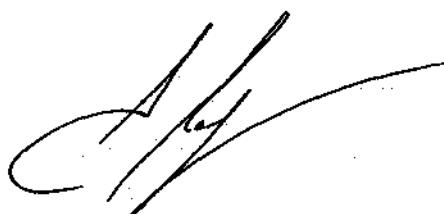
Проект учитывает признание значимости альтернативных процедур урегулирования споров на международном уровне и предлагает вовлечь

идею ОУС для укрепления доверия потребителей к онлайн-покупкам и онлайн-услугам, а также позволит снизить нагрузку на российские суды.

Проект федерального закона соответствует положениям Договора о Евразийском экономическом союзе, а также положениям иных международных договоров Российской Федерации.

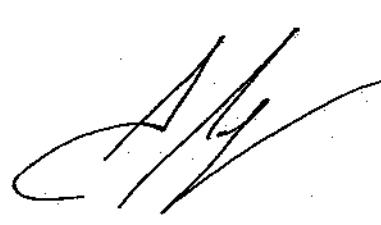
Реализация положений, предусмотренных проектом федерального закона, не повлечет социально-экономических, финансовых и иных последствий, в том числе для субъектов предпринимательской и иной экономической деятельности, а также не влияет на достижение целей государственных программ Российской Федерации.

Проект федерального закона не предусматривает обязательных требований, оценка соблюдения которых осуществляется в рамках государственного контроля (надзора), муниципального контроля, при рассмотрении дел об административных правонарушениях, или обязательных требований, соответствие которым проверяется при выдаче разрешений, лицензий, аттестатов аккредитации, иных документов, имеющих разрешительный характер.



**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ**  
**к проекту федерального закона "О внесении изменений**  
**в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"**  
**и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования**  
**споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания**  
**правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-**  
**механизмов урегулирования споров"**

Реализация положений, предусмотренных проектом федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров", не потребует дополнительных расходов, покрываемых за счет федерального бюджета, и будет осуществляться в рамках текущего финансирования, выделенного на функционирование федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".



## ПЕРЕЧЕНЬ

**федеральных законов, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров"**

Принятие федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров" не потребует признания утратившими силу, приостановления, изменения федеральных законов.



## **ПЕРЕЧЕНЬ**

**нормативных правовых актов Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти, подлежащих признанию утратившими силу, приостановлению, изменению или принятию в связи с принятием федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров"**

В соответствии с проектируемой частью 1 статьи 39<sup>3</sup> федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров" потребуется:

1) внесение изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг ( осуществление функций)".

Ответственный исполнитель - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Соисполнитель - Министерство экономического развития Российской Федерации.

Срок подготовки: в течение шести месяцев со дня вступления в силу Федерального закона;

2) принятие постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении порядка урегулирования споров с использованием онлайн-сервиса урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей".

Ответственный исполнитель - Министерство юстиции Российской Федерации.

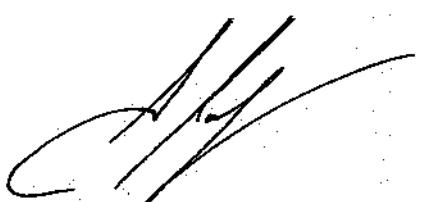
Соисполнители - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, Министерство экономического развития Российской Федерации и Роспотребнадзор.

Срок принятия - 6 месяцев с даты вступления в силу федерального закона.

3) принятие постановления Правительства Российской Федерации "Об утверждении порядка использования электронной подписи, а также видов возможных для использования при работе с онлайн-сервисом урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей электронных подписей".

Ответственный исполнитель - Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Срок принятия - 6 месяцев с даты вступления в силу федерального закона.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'С.Н.' followed by a surname.



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 27 марта 2021 г. № 744-р

## MOCKRA

1. Внести в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации проект федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров".

2. Назначить статс-секретаря - заместителя Министра юстиции Российской Федерации Логинова Андрея Викторовича официальным представителем Правительства Российской Федерации при рассмотрении палатами Федерального Собрания Российской Федерации проекта федерального закона "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Федеральный закон "Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)" в части создания правовой основы для развития системы альтернативных онлайн-механизмов урегулирования споров".

Председатель Правите  
Российской Федерации

М.Мищустин

