

УДК 346.548

**АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ
В ОБЛАСТИ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ОНЛАЙН-КУРСОВ****П. Г. РЕУТ****(Представлено: К. Д. САВИЦКАЯ)**

В статье проводится сравнительный анализ законодательства Республики Беларусь и Российской Федерации в области защиты прав потребителей при покупке онлайн-курсов. Рассмотрено применение белорусского законодательства в рамках решения отдельных примеров из судебной практики Российской Федерации.

В современном мире цифровизация охватывает все сферы общественных отношений. Образовательные мероприятия также перешли в цифровую среду, в связи с чем рынок предлагаемых образовательных услуг значительно расширился. Поскольку образование стало более доступным, определенные знания, навыки или специализацию возможно получить не только в государственных учреждениях образования, но и в сети Интернет. В связи с чем возникают новые правовые вызовы в области защиты прав потребителей при купле-продаже и реализации образовательных программ.

В Российской Федерации судебная практика по рассмотрению дел, связанных с оборотом онлайн-курсов, намного шире, чем в Республике Беларусь. Однако законодательные основы государств во многом схожи, и, рассматривая механизмы защиты прав потребителей в Российской Федерации, возможным представляется проведение параллели с законодательством Республики Беларусь.

Образовательная программа может выступать в различных формах, таких как марафон, вебинары; однако наиболее популярной является онлайн-курс. Онлайн-курс – это курс, содержащий образовательные материалы и реализующийся дистанционно [1, с. 148].

Проанализировав судебную практику, можно выделить основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители при покупке и прохождении онлайн-курсов:

- 1) неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств [2];
- 2) возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге) [3];
- 3) компенсация морального вреда [4].

Закон Республики Беларусь от 09.01.2002 N 90-3 (ред. от 22.04.2024) "О защите прав потребителей" четко определяет право потребителя на надлежащее качество товара (работы, услуги). При этом законодатель не устанавливает правового определения «ненадлежащее качество». Однако, рассматривая толкование нормы, можно выделить основания права потребителя на надлежащее качество товара:

- 1) потребитель имеет право на проверку качества товара (работы, услуги);
- 2) продавец обязан передать потребителю товар (работу, услугу);
- 3) качество товара (работы, услуги) обязано соответствовать предоставленной информации о товаре (работе, услуге) [5].

Ненадлежащее оказание услуги – это ситуация, когда исполнитель услуги не выполняет свои обязательства в соответствии с существенными условиями договора или требованиями законодательства. Основными признаками является:

- 1) услуга предоставляется с недостатками, которые существенно влияют на ее эффективность;
- 2) исполнитель не выполняет все предусмотренные договором условия, обязательства;
- 3) предоставление услуги нарушает требования законодательства.

Рассматривая неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, необходимо учитывать, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств, включая причинение вреда, лежит на продавце. Примером оказания ненадлежащего исполнения обязательств будет являться дело № 2-1110/2024 Приволжского районного суда Астраханской области [2]. Между истцом и ответчиком был заключен договор на оказание услуг, которые включали лекции и практический курс, доступ к которым должен был быть предоставлен на платформе «Getcourse». Однако при реализации договора выяснилось, что услуги не были предоставлены, информация на платформе недоступна, а также у ответчика отсутствует государственная аккредитация и лицензии. В результате истец понес дополнительные расходы на транспорт и проживание для участия в семинаре.

В данном случае Российское законодательство рассматривает онлайн-курс как товар и применяет нормы в рамках ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков» и ст. 23.1 «Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю». В свою очередь, ч. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»

«Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков» предоставляет потребителю, по своему выбору:

- 1) потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- 2) потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 3) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- 4) потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 5) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы [6].

Применительно к белорусскому законодательству предметом будет являться не товар, а образовательная услуга. Соответственно, при обнаружении ненадлежащего качества товара, потребитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), а также требовать:

- 1) безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- 2) соразмерного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- 3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества;
- 4) повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно;
- 5) возмещения понесенных потребителем расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами [5].

Основным отличием является то, что в первом случае суд рассматривал программу курсов как товар и применял нормы, регулирующие обнаружение потребителем недостатков в товаре. При этом белорусское законодательство рассматривает совокупность лекций и практических курсов как образовательную программу обучающих курсов [7]. Данная программа является услугой и регулируется нормами в рамках статьи о правах потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). Таким образом, соотношение этих двух правовых систем в области защиты прав потребителей можно охарактеризовать как схожее, но с некоторыми различиями. Основным акцентом является диспозитивность норм и то, что потребитель не ограничен в выборе норм, а предусмотрена альтернативность вариантов реагирования.

Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге) с позиции белорусского законодательства «подлежит возмещению, если он возник в течение установленных срока годности или срока службы товара (результата работы), а при отсутствии таковых – в течение десяти лет со дня производства товара (выполнения работы, оказания услуги)» [5]. Касательно прав потребителей, то согласно ст. 7 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 N 90-З (ред. от 22.04.2024) "О защите прав потребителей" «Изготовитель (продавец, поставщик, представитель, исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемых товарах (работах, услугах)...», к этой информации относятся сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (выполняемых работ, оказываемых услуг), подлежащих обязательному подтверждению соответствия. Потребитель также вправе предъявить продавцу требования за непредоставление возможности покупателю получения необходимой и достоверной информации об услуге. Важным аспектом является согласование всех существенных условий договора: при их изменении или дополнении исполнитель обязан уведомить потребителя и получить его согласие.

Примером непредоставления продавцом полной и достоверной информации о приобретенной услуге будет являться дело № 2-1146/2024 Фрунзенского районного суда г. Ярославля [3]. Истец заключил договор с ответчиком на получение платных образовательных услуг по программе «Пакет Разработчик», специализация «Инженер по тестированию. Базовый уровень». По завершении истец получил диплом, однако впоследствии выяснил, что программа обучения, указанная в дипломе, не совпадает с той, что была представлена при продаже курса. Истец не был уведомлен о каких-либо изменениях в программе, что лишило его возможности получить образование, которое указывалось в договоре изначально. При обращении в поддержку истец не получил удовлетворительного ответа.

В данном случае суд ссылается на п. 1 ст. 10 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора [6]. Кроме того, при нарушении данного права согласно п. 1 ст. 12 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" при непредоставлении информации потребитель вправе «потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков» [6].

В Республике Беларусь ответственность за предоставлением продавцом ненадлежащей информации о товаре схожа с российским законодательством. Она определяет право потребителя на:

- 1) истребование от продавца (изготовителя, поставщика, представителя, исполнителя) возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, – в разумный срок потребовать от продавца (исполнителя) расторжения договора и возврата уплаченной за товар (работу, услугу) денежной суммы либо от изготовителя (поставщика, представителя) возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения других убытков;
- 2) замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
- 3) соразмерного уменьшения покупной цены товара;
- 4) незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
- 5) возмещения расходов по устранению недостатков товара [8].

Как можно заметить, в рассматриваемом примере законодательство двух правовых систем рассматривают нарушение права на предоставление надлежащей информации о товаре (работе, услуге) идентично.

Таким образом, проведя сравнительный анализ в рассмотрении вопросов, касающихся защиты прав потребителей, а также рассматривая судебную практику Российской Федерации в контексте белорусского законодательства, можно сделать следующие выводы:

1. Судебная практика по рассмотрению дел, связанных с онлайн-курсами в Российской Федерации, значительно преобладает над практикой в Республике Беларусь.
2. Большинство решений принимаются в пользу истцов, иллюстрируя эффективность существующей системы защиты прав потребителей
3. Правовая основа защиты прав потребителей является схожей, однако имеет некоторые существенные различия.

ЛИТЕРАТУРА

1. Савицкая, К. Д. Правовой режим массовых открытых онлайн-курсов / К. Д. Савицкая // Трансформация механизма государства в период становления и развития инновационного электронного государства : сб. стат. междунар. круглого стола, г. Минск, / Мин. обр. Респ. Беларусь, Белорусский государственный экономический университет ; [редкол.: О. В. Бодакова и др.]. – Минск, 2024. – С. 208–211.
2. Заочное решение Привольжского районного суда Астраханской области по гражданскому делу №2-1110/2024. – URL: <https://xn--90afdbaav0bd1afy6eub5d.xn--p1ai/84240215#decision> (дата обращения: 05.10.2024).
3. Решение Фрунзенского районного суда г. Ярославля по гражданскому делу № 2-1146/2024. – URL: <https://xn--90afdbaav0bd1afy6eub5d.xn--p1ai/80742470> (дата обращения: 05.10.2024).
4. Апелляционное определение Полтавского районного суда Омской области по гражданскому делу № 2-341/2024 – URL: <https://xn--90afdbaav0bd1afy6eub5d.xn--p1ai/84664134> (дата обращения: 05.10.2024).
5. Гражданский кодекс Республики Беларусь : 7 декабря 1998 г. № 218-3 : принят Палатой представителей 28 октября 1998 г. : одобр. Советом Респ. 19 нояб. 1998 г. : в ред. Закона Респ. Беларусь от 22 апр. 2024 г. № 365-3 : с изм. и доп. вступ. в силу с 18 июля 2022 г. // ЭТАЛОН : информ.-поисковая система (дата обращения: 06.10.2024).
6. О защите прав потребителей : Закон Российской Федер. от 7 фев. 1992 г. № 2300-1 : в ред. от 8 авг. 2024 г. № 232-ФЗ : // КонсультантПлюс. Россия : справ. правовая система (дата обращения: 06.10.2024).
7. Кодекс Республики Беларусь об образовании : 13 января 2011 г. N 243-3 принят Палатой представителей 2 декабря 2010 г. : одобр. Советом Респ. 22 декабря 2010 г. : в ред. Закона Респ. Беларусь от 6 марта 2023 г. № 257-3 // ЭТАЛОН : информ.-поисковая система (дата обращения: 06.10.2024).
8. О защите прав потребителей : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-3 : в ред. от 8 июля 2008 г. № 366-3 : с изм. и доп. от 13 июня 2018 г. № 111-3 // ЭТАЛОН : информ.-поисковая система (дата обращения: 06.10.2024).