

ДОКАЗЫВАНИЕ И ДОКАЗАТЕЛЬСТВА В ДЕЛАХ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

PROOF AND EVIDENCE IN CONSUMER PROTECTION CASES

A. Khavziev

Summary. The relevance of the research topic is determined by several factors. In the modern world, there is an active development of digital technologies and e-commerce. More and more transactions are made via the Internet, and a significant part of the interaction between the consumer and the seller occurs electronically. Accordingly, there is a need to recognize electronic evidence in court to protect consumer rights. The concept of «evidence in electronic format» is not yet enshrined in the legislation of the Russian Federation, which creates legal gaps and complicates the protection of consumer rights. This necessitates scientific analysis and development of proposals to improve the legislation. Electronic evidence can significantly simplify the process of collecting and presenting evidence to consumers, especially in the context of remote interaction. This will increase the efficiency of the judicial system and improve access to justice for ordinary citizens. The purpose of this study is to develop a theoretical basis and practical recommendations for introducing the concept of «evidence in electronic format» into the Law on the Protection of Consumer Rights. This will create conditions for a simplified process of proving certain circumstances in court proceedings. To achieve this goal, it is proposed to solve the following tasks: study of Russian and foreign experience of recognition and use of electronic evidence, analysis of current legislation on consumer protection and judicial practice. These tasks are aimed at creating conditions for fair and effective consideration of cases on consumer protection, taking into account the modern realities of the digital world.

Keywords: consumer, proof, proof process, evidence, electronic evidence, evidence in electronic format.

Хавзиев Адель Айратович

Аспирант, УВО «Университет управления «ТИСБИ»

havziev.adel@mail.ru

Аннотация. Актуальность темы исследования обусловлена несколькими факторами. В современном мире наблюдается активное развитие цифровых технологий и электронной коммерции. Все больше сделок совершается через интернет, а значительная часть взаимодействия между потребителем и продавцом происходит в электронном виде. Соответственно, возникает необходимость в признании электронных доказательств в суде для защиты прав потребителей. Понятие «доказательства в электронном формате» пока не закреплено в законодательстве Российской Федерации, что создает правовые пробелы и затрудняет защиту прав потребителей. Это вызывает необходимость научного анализа и разработки предложений по совершенствованию законодательства. Электронные доказательства могут значительно упростить процесс сбора и представления доказательств потребителям, особенно в условиях дистанционного взаимодействия. Это повысит эффективность судебной системы и улучшит доступ к правосудию для рядовых граждан. Целью данного исследования является разработка теоретической базы и практических рекомендаций по введению понятия «доказательства в электронном формате» в Закон о защите прав потребителей. Это позволит создать условия для упрощенного процесса доказывания определенных обстоятельств в рамках судебного разбирательства. Для достижения поставленной цели предполагается решение следующих задач: изучение российского и зарубежного опыта признания и использования электронных доказательств, анализ действующего законодательства о защите прав потребителей и судебной практики. Данные задачи направлены на создание условий для справедливого и эффективного рассмотрения дел о защите прав потребителей с учетом современных реалий цифрового мира.

Ключевые слова: потребитель, доказывание, процесс доказывания, доказательства, электронные доказательства, доказательства в электронном формате.

Доказательства в гражданском процессе служат средствами для познания фактов, важных для дела. К ним относятся материально-правовые факты, на которых основаны притязания сторон [1, с. 33; 2, с. 19].

Чтобы определить условия, которые суд не может оценить напрямую, используются явления, доступные суду для восприятия и предоставляющие информацию о фактах в деле о защите прав потребителей. Эти явления называются судебными доказательствами. Они служат инструментом опосредованного понимания судом фактов, имеющих значение для рассматриваемого дела о защите прав потребителей.

Судебные доказательства помогают установить доказательственные факты, которые могут подтвердить или опровергнуть юридические факты. Также они используются для выявления процессуальных юридических фактов. Доказательства формируются в процессе судебной деятельности, и их статус определяется в соответствии с законом. Информация, представленная сторонами, становится судебным доказательством после оценки судом по критериям относимости и допустимости. Оценка доброкачественности доказательств осуществляется судом и отражается в судебном решении. Судебные доказательства и логические аргументы представляют собой разные категории и не сопоставимы как общее и частное. Доказательства в процессе

имеют свою специфику, отличающуюся от философских понятий познания [3, с. 41].

В соответствии с требованиями закона суд обязан вынести законное, обоснованное и справедливое решение, а лицо, обращающееся в суд за защитой своих нарушенных прав и законных интересов, должно изложить свои требования со ссылкой на нормы материального и процессуального права и доказать те обстоятельства и факты, на которые ссылается в иске [4].

Ответчик по иску, к которому предъявлен иск, имеет право отстаивать свои интересы, предъявляя письменные возражения на исковые требования, ссылаясь на актуальные законодательные положения и предоставляя суду необходимые доказательства.

Согласно ч. 1 ст. 64 АПК РФ доказательствами по делу являются полученные в предусмотренном законом порядке сведения о фактах, на основании которых арбитражный суд устанавливает наличие или отсутствие обстоятельств, обосновывающих требования и возражения лиц, участвующих в деле, а также иные обстоятельства, имеющие значение для правильного рассмотрения дела. Похожее определение приведено в ч.1 ст.55 ГПК РФ.

Письменные доказательства в арбитражном судопроизводстве подобны доказательствам в гражданском судопроизводстве, так как данные виды судопроизводства имеют множество сходных положений.

В текущей интерпретации ст. 75 АПК РФ позволяет представлять доказательства не только на бумаге, но и в электронной форме. Тем не менее стоит отметить, что доказательства в электронном формате обладают своими особенностями сбора и требуют специфического подхода при их приобщении к другим материалам дела, поскольку отсутствует единая структура оформления.

Доктор юридических наук Д.Х. Валеев в своей работе «Предоставление доказательств в электронном формате: постановка проблемы» делает вывод о том, что «современный уровень технологий как в России, так и за рубежом не позволяет говорить о существовании унифицированного механизма, позволяющего установить соответствие электронного образа документа его первоисточнику» [7, с. 35].

Как утверждает доктор юридических наук В.Г. Голубцов «Особняком в числе доктринальных споров стоит группа вопросов о корректировке теории доказательства и об использовании в процессе доказывания электронных доказательств, а также доказательств, полученных судом с использованием электронных средств» [8, с. 31].

В.Г. Голубцов отмечает, что «Учения об электронных доказательствах не могут и не должны вмешиваться в процессуальный регламент правосудия, меняя заданную ему законом процессуальную форму, одним из «узлов» которой является судебное доказывание» [9, с.186].

Согласны с мнениями доктора юридических наук В.А. Лаптевым и кандидатом юридических наук Н.И. Соловьяненко о том, что доказательствами в электронном формате признаются: «сообщения электронные; документы электронные; аудио- и видеозапись, изображения; сведения из Интернет-порталов публичных органов и организаций, информация в СМИ; SMS-сообщения, бизнес-мессенджеры и социальные сети; электронные копии (образ) документа, цифровой отпечаток сайта (веб-архивы) и другие» [10, с.133–170].

Переписка, выполненная в электронном формате, может быть принята судом в качестве допустимой, если стороны ее признают и, если данная переписка не касается вопросов заключения договоров [11]. Шубина Е.А. также относит переписку по электронной почте к электронным доказательствам [12, с. 28–32]. Трудности идентификации и аутентификации почтовых сообщений в электронном формате не должны являться преградой для их использования в качестве доказательств в судебном процессе [13].

Чжюань Го — профессор юридического факультета Университета политической науки и права Китая, проанализировал электронные доказательства в контексте китайского законодательства [14, с. 35–51]. В 2019 году китайские парламентарии утвердили детальные правила, касающиеся использования электронных данных в качестве доказательств, включая процедуры их сбора, изъятия и проверки. Кроме того, Верховный народный суд КНР обновил Правила гражданского доказывания, дополнив их новыми положениями относительно электронных доказательств. Существует две основные точки зрения: одна считает электронные доказательства продолжением традиционных, а другая рассматривает их как новую независимую категорию. Китайские исследователи рассматривали электронные доказательства с различных перспектив. Некоторые из них утверждали, что такие доказательства являются высокотехнологичными, подверженными рискам и сложными, включающими графики, рисунки, тексты, анимации, аудио- и видеоматериалы. Другие акцентировали внимание на уникальных характеристиках электронных доказательств, таких как многообразие форм, нематериальность и распределенность. Они могут храниться в различных форматах и зависеть от определенных устройств и программ. По новым правилам, ст. 14 определяет следующий объем признаваемых электронных данных: «информацию, опубликованную на таких сетевых платформах, как веб-страницы, блоги, микроблоги и т.д.; коммуникационную

информацию в таких сервисах сетевых приложений, как SMS, электронная почта, мгновенные сообщения и группы в мессенджерах; информацию, включающую регистрацию пользователя, аутентификацию личности, электронные торговые записи, записи о связи и журналы входа в систему; электронные документы, включая документы, изображения, аудио- и видеозаписи, цифровые сертификаты и компьютерные программы; другую информацию, которая хранится, обрабатывается и передается в цифровом виде и может подтверждать факты, имеющие значение по делу».

Горелов М.В. отмечает, что электронные документы характеризуются не только своей формой, но и особым процессом создания и сохранения информации на физическом носителе. Он выделяет уникальные свойства компьютерной информации, такие как объем и быстрота обработки, простота удаления и возможность отслеживания. Электронную информацию можно создавать, изменять и копировать только с использованием электронно-вычислительных машин (ЭВМ) [15].

Согласимся с Гореловым М.В., что ключевое различие между электронными доказательствами и традиционными письменными материалами кроется в носителе зафиксированной информации. Форма электронного документа представляет собой важный признак, который делает его самостоятельной правовой и логической категорией.

Гройсберг А.И. обращает внимание на необходимость учета ряда факторов при установлении достоверности электронных доказательств в судебных процессах. Среди них выделяются идентификация отправителя и получателя, проверка их полномочий на принятие решений, связанных с содержанием электронной переписки, а также подтверждение подлинности самого электронного сообщения. Эти рекомендации служат руководством для судебной практики в оценке электронных сообщений как вида электронных доказательств, хотя и не претендуют на статус универсальных правил [16, с. 58].

Решения суда основываются на доказательствах, которые оцениваются согласно нормам процессуального законодательства (например, гл. 7 АПК РФ, гл. 6 ГПК РФ). Понятие «доказательство» как сведения о фактах одинаково применяется во всех видах судопроизводства (арбитражном, гражданском). Особенности отдельных видов судопроизводства и категорий дел проявляются, в частности, в специфике распределения обязанностей по доказыванию [17, с. 180-186]. Например, бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, возлагается на продавца при защите прав потребителей (абз. 1 п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).

Информация о фактах может находиться, среди прочего:

- в разъяснениях участников процесса и свидетельских показаниях, записанных с применением системы видеоконференцсвязи и онлайн-заседаний (см.: абз. 1 п. 23 Постановления Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 17 февраля 2011 г. № 12 «О некоторых вопросах применения Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации в редакции Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 228-ФЗ «О внесении изменений в Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации»);
- электронных документах (дата и сведения о лице, подписавшего документ электронной подписью) и т.д. (см.: Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 57 «О некоторых вопросах применения законодательства, регулирующего использование документов в электронном виде в деятельности судов общей юрисдикции и арбитражных судов»).

Судебной практикой также признаны скриншоты интернет-ресурсов как электронные доказательства. Скриншот представляет собой цифровую копию изображения на экране и может быть отнесен к электронным доказательствам, однако печать скриншота делает его письменным доказательством. В настоящее время нотариусы проводят действия по обеспечению доказательств, включая составление протокола осмотра сайтов, к которому прикладываются распечатанные скриншоты осматриваемых интернет-ресурсов [18, с. 44-46].

Нам кажется целесообразным усовершенствовать законодательство в этой области, расширив применение правил о распределении бремени доказывания и обеспечив максимальное удобство для потребителей при выполнении этой обязанности. Мы полагаем, что в перечень обстоятельств, подлежащих доказыванию потребителем (п.6 ст.18, п.5 и п.6 ст. 19, п.4 и п.5 ст.29 Закона о защите прав потребителей), следует добавить термин «Электронные доказательства».

Рассмотрим Определение Судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 14.12.2022 по делу № 88-33727/2022.

Гражданин купил телефон у ООО «Яндекс.Маркет» за 13589 рублей, но вскоре обнаружилось, что камера не работает. Он направил претензию курьерской службой, но получатель отказался её принимать. Потребитель обратился в суд, требуя вернуть деньги за некачественный товар и возместить моральный ущерб. Эксперт подтвердил производственный дефект.

Суд первой инстанции постановил взыскать с ООО «Яндекс» стоимость товара (135189 руб.), компенсацию

морального вреда (1000 руб.) и расходы на услуги представителя (6000 руб.). Апелляционный суд добавил неустойку за задержку выполнения требований потребителя (49208,79 руб.) и штраф (50000 руб.). Кассационная инстанция оставила эти решения без изменений, отклонив жалобу ООО «Яндекс».

Итак, при покупке товара на маркетплейсе «Яндекс.Маркет» через интернет потребитель соглашается с правилами сервиса (<https://yandex.ru/legal/marketplace/termsofuse/>). Для возврата товара нужно оформить заявку на сайте, заполнить и подписать заявление, а затем отправить товар и заявление через поштоматы, пункты выдачи или Почту России. Потребитель нарушил установленную процедуру возврата товара, предусмотренную условиями маркетплейса «Яндекс.Маркет». Вместо отправки товара через указанные в правилах способы, он направил претензию курьером, что привело к отказу ответчика от ее принятия. Это создало ситуацию, когда ответчик был лишен возможности проверить наличие дефекта и обосновать свою позицию в судебном разбирательстве.

В рассмотренном случае экспертиза подтвердила производственный характер дефекта, однако проблема возникла именно на этапе подачи претензии и попытки возврата товара. Если бы потребитель следовал установленным правилам маркетплейса, возможно, конфликт мог быть урегулирован до обращения в суд. Вопрос добросовестности поведения участников спора также важен. Действия потребителя, который не предоставил товар для проверки продавцу, могли быть восприняты как недобросовестные, что могло повлиять на исход дела.

Отсутствие четкого определения «доказательства в электронном формате» в Законе о защите прав потребителей действительно создает неопределенность в вопросах использования электронных документов и коммуникаций в качестве доказательств. Это может приводить к сложностям в соблюдении процедур и правоприменительной практике.

Таким образом, необходимо уточнить и конкретизировать понятие «доказательства в электронном формате» в Законе о защите прав потребителей, чтобы обеспечить ясность и предсказуемость в применении электронных доказательств. Введение четких правил по их использованию должно учитывать интересы потребителей, предоставляя им удобные и доступные способы подтверждения своих претензий. Выводы из данного дела подчеркивают важность гармонизации законодательных норм с современными цифровыми реалиями и необходимость обеспечения баланса между интересами продавцов и потребителей. Поэтому рекомендуем обязанность потребителя по доказыванию определенных обстоятельств (п.6 ст.18, п.5 и п.6 ст. 19, п.4 и п.5 ст.29 Закона о защите прав потребителей) дополнить абзацем следующего содержания: «Доказательствами в электронном формате признаются: сообщения электронные; документы электронные; аудио— и видеозапись, изображение; сведения из интернет-порталов публичных органов и организаций, информация в СМИ; SMS-сообщения, бизнес-мессенджеры и социальные сети; электронные копии (образ) документа, цифровой отпечаток сайта (веб-архивы) и другие».

ЛИТЕРАТУРА

1. Клейнман А.Ф. Основные вопросы теории доказательств в советском гражданском процессе. М.; Л.: Изд-во АН СССР, 1950. 72 с.
2. Треушников М.К. Судебные доказательства. 2-е изд., доп. М.: Городец, 1998. 288 с.
3. Сахнова Т.В. О доказывании и доказательствах в гражданском процессе (памяти профессора М.К. Треушникова) // Вестник гражданского процесса. 2021. № 5. С.38–48.
4. Макаров Ю.Я. Комментарий к Закону Российской Федерации «О защите прав потребителей» (постатейный). М.: Проспект, 2018. 192 с.
5. Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации от 24.07.2002 № 95-ФЗ // Российская газета. — 27.07.2002. — № 137.
6. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ // Собрание законодательства РФ. — 18.11.2002. — № 46. — Ст. 4532.
7. Валеев Д.Х., Маколкин Н.Н. Предоставление доказательств в электронном формате: постановка проблемы // Арбитражный и гражданский процесс. 2022. № 3. С.35–37.
8. Голубцов В.Г. Электронное правосудие как глобальный тренд в трансформации гражданского процесса: актуальные аспекты // Судья. 2022. №11. С.25–31.
9. Голубцов В.Г. Электронные доказательства в контексте электронного правосудия // Вестник гражданского процесса. 2019. № 1. С.170–188.
10. Лаптев В.А., Соловьяненко Н.И. Цифровое правосудие. Цифровой документ: монография. М.: Проспект, 2022. С.133–170.
11. Брановицкий К.Л. Информационные технологии в гражданском процессе Германии (сравнительно-правовой анализ): автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Екатеринбург, 2009.
12. Шубина Е.А. Особенности предъявления и исследования некоторых видов электронных доказательств в гражданском и арбитражном судопроизводстве // Арбитражный и гражданский процесс. 2020. № 4. С.28–32.
13. Ворожбит С.П. Электронные средства доказывания в гражданском и арбитражном процессе: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Санкт-Петербург, 2011.
14. Чжиюань Го, Сюньвань Чен. Электронные доказательства в Китае // Право и цифровая экономика. 2024. № 1. С.35–51.

15. Горелов М.В. Электронные доказательства в гражданском судопроизводстве России: вопросы теории и практики: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Екатеринбург, 2005.
16. Гройсберг А.И. Электронные доказательства в системе правосудия по гражданским делам // Вестник гражданского процесса. 2019. Т. 9. № 2. С.55–75.
17. Лаптев В.А. Deepfake и иные продукты искусственного интеллекта на пути развития онлайн-правосудия // Актуальные проблемы российского права. 2021. № 11. С.180–186.
18. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» // Российская газета. — 11.07.2012. — № 156.
19. Постановление Пленума Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации от 17 февраля 2011 г. № 12 «О некоторых вопросах применения Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации в редакции Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 228-ФЗ «О внесении изменений в Арбитражный процессуальный кодекс Российской Федерации» // Вестник Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации. — 2011. — № 4.
20. Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 57 «О некоторых вопросах применения законодательства, регулирующего использование документов в электронном виде в деятельности судов общей юрисдикции и арбитражных судов» // Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации. — 2018. — № 4.
21. Журкина О.В. Электронные доказательства: понятие и признаки // Российская юстиция. 2020. № 9. С.44–46.
22. Определение Судебной коллегии по гражданским делам Первого кассационного суда общей юрисдикции от 14 декабря 2022 г. № 88-33727/2022 // Судебное делопроизводство: [сайт]. — URL: https://1kas.sudrf.ru/modules.php?name=sud_delo&srv_num=1&name_op=doc&number=28243821&delo_id=2800001&new=2800001&text_number=1 (дата обращения: 24.06.2024).

© Хавзиев Адель Айратович (havziev.adel@mail.ru)

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»