

ПОНЯТИЕ И ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЦИФРОВЫХ ПРОДУКТОВ В СТРАНАХ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА

Сегодня мир переживает значительные изменения под названием «цифровизация». Постоянное и растущее развитие новых технологий ведет к увеличению доступности цифровых продуктов для потребителей.

Целью работы является изучение особенностей продажи цифровых товаров в ЕС.

Так, в Директиве Европейского парламента и Совета Европейского союза 2019/770 от 20 мая 2019 г. о некоторых аспектах, касающихся контрактов на поставку цифрового контента и цифровых услуг (далее — Директива 2019/770), определено понятие цифрового контента как данных, которые предоставляются и создаются в цифровой форме, а также понятие «цифровые услуги». Цифровые услуги — услуги, которые позволяют потребителю: 1) создавать, обрабатывать или хранить данные в цифровой форме или получать доступ к таким данным; 2) обмениваться или иным образом взаимодействовать с данными, загруженными или созданными в цифровой форме самим потребителем или другими пользователями услуг.

Примерами цифрового контента могут быть новости, фотографии, видеофайлы, аудиофайлы, музыкальные файлы, компьютерные программы или цифровые игры и т.д. Примером цифровых услуг являются облака, облачные игры, файловый хостинг, веб-хостинг, потоковые сервисы, т.е. цифровые услуги позволяют обрабатывать цифровой контент. Под действие закона также попадают товары с цифровым содержанием.

Очень важным в организации продажи цифровых продуктов является защита прав потребителей. В связи с отсутствием должного законодательства в данном направлении в странах ЕС наблюдался ряд проблем: за год более 70 млн потребителей сталкивались с одной или несколькими проблемами только с четырьмя популярными элементами цифрового контента (музыка, антивирус, игры и облачное хранилище) и только 10 % потребителей смогли устранить свои проблемы. В результате потребители в ЕС понесли финансовый и иной ущерб в размере 9–11 млрд евро [1].

Принятие Директивы 2019/770 наделило потребителей ЕС правами при покупке цифровых продуктов. Новые правила защищают потребителей, если цифровой контент и цифровые услуги неисправны. Теперь потребители имеют законное право просить о снижении цены или о возмещении денежных средств при возникновении проблем. Однако Директива 2019/770 применяется только к контрактам, по которым потребитель согласился заплатить цену, но цена не обязательно выражается в деньгах: в качестве оплаты могут выступать персональные данные потребителя.

В целом Директива 2019/770 — пример того, как законодательный акт стремится сохранить традиционные потребительские ценности, адаптируя их к цифровому контенту. С принятием Директивы 2019/771 по некоторым аспектам, касающимся договоров купли-продажи товаров, были предприняты шаги, направленные на то, чтобы сделать правила о несоответствии одинаковыми для товаров, цифрового контента и услуг.

Таким образом, отметим, что развитие законодательства в направлении защиты прав потребителей цифровых продуктов обеспечило потребителей определенными правами, а также позволило урегулировать отношения поставщика цифрового контента или услуги и потребителя на рынке.

Источники

1. Digital contract rules [Electronic resource] // ec. — Mode of access: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en. — Date of access: 14.11.2022.

2. On certain aspects concerning contracts for the supply of digital content and digital services [Electronic resource] : Directive (EU) 2019/770 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 // eur-lex. — Mode of access: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:32019L0770>. — Date of access: 14.11.2022.