

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» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, №15, ст. 766, Собрание законодательства Российской Федерации 1996, № 3, ст. 140) следующие изменения:

1) преамбулу дополнить абзацами следующего содержания:

«платформа онлайн-урегулирования споров – информационная система, включающая сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и (или) программу для электронных вычислительных машин, обеспечивающая с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» процесс 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);

оператор платформы онлайн-урегулирования споров – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы либо индивидуальный предприниматель, осуществляющие, в частности деятельность по эксплуатации платформы онлайн-урегулирования споров, а также иную деятельность, предусмотренную настоящим Законом»;

2) статью 12 дополнить пунктом 2⁴ следующего содержания:

«2⁴. Срок, указанный в пункте 2² настоящей статьи, применяется с особенностями, установленными в пункте 7 статьи 39² настоящего Закона.»;

3) пункт 6 статьи 13 дополнить абзацем третьим следующего содержания:

«Предусмотренный настоящим пунктом штраф не подлежит взысканию с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации

или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), в случае если до обращения в суд требования, установленные законом, были направлены потребителем посредством платформы онлайн-урегулирования споров, сведения об операторе которой размещены в открытом и общедоступном государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг), а изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) добросовестно участвовал в процедурах урегулирования спора с использованием такой платформы онлайн-урегулирования споров.

Время доказывания добросовестности участия в указанной процедуре может быть возложено судом на изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера), если оператором платформы онлайн-урегулирования споров потребителю не представлена информация, указанная в подпункте 2 пункта 2 статьи 16² настоящего Закона.

Добросовестность участия в данной процедуре изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) считается доказанной, когда потребителю предложено, в частности:

1) изменить свое требование на иное требование, предусмотренное настоящим Законом в качестве альтернативного, и (или) отказаться полностью или в части от требований, связанных с выплатой неустойки;

2) отказаться от требования о расторжении договора купли-продажи (заменяв его на иное требование, предусмотренное настоящим Законом), если товар находился в пользовании потребителя более 14 дней;

3) отказаться от требований о возмещении убытков в связи с отсутствием доказательств их причинения.»;

4) дополнить статьей 16² следующего содержания:

«Статья 16². Онлайн-урегулирование споров

1. При использовании платформы онлайн-урегулирования споров досудебный порядок урегулирования спора, установленный федеральным законом или договором, считается соблюденным, если истекли десять рабочих дней с даты обращения потребителя с требованием, или до истечения указанных десяти рабочих дней по результатам рассмотрения предъявленного требования изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным

индивидуальным предпринимателем, импортером, владельцем агрегатора) было принято решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отказе в удовлетворении предъявленного требования и такое решение с использованием платформы онлайн-урегулирования споров было получено потребителем.

Не применяются положения настоящего Закона к отношениям, связанным с досудебным урегулированием споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, предусмотренные Федеральным законом от 4 июня 2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». При этом допускается использование финансовыми организациями платформы онлайн урегулирования споров при урегулирование споров с потребителями финансовых услуг, не подлежащих рассмотрению уполномоченным по правам потребителей финансовых услуг.

2. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров обязан:

1) фиксировать посредством платформы онлайн-урегулирования споров направленные потребителем требования и момент их направления;

2) хранить в неизменном виде информацию о дате подачи требования потребителя с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, о заявленных требованиях потребителя, о дате рассмотрения требования потребителя и о содержании сообщений, которыми обмениваются стороны, включая сообщения о достигнутом результате рассмотрения такого требования;

3) по требованию стороны спора, урегулируемого с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, представлять стороне спора информацию о дате подачи требования потребителя с использованием данной платформы, о заявленных требованиях потребителя и о содержании сообщений, которыми обмениваются стороны, включая сообщения о достигнутом результате рассмотрения такого требования. Такая информация представляется в срок, не превышающий пяти дней с даты получения запроса от стороны спора. В случае представления такой информации в электронном виде она должна соответствовать установленным в соответствии с процессуальным законодательством требованиям, предъявляемым к электронным документам при рассмотрении дел в судах.

4) обеспечить защиту сведений, составляющих коммерческую, служебную и иную охраняемую законом тайну, а также персональных данных потребителей»;

5) пункт 1 статьи 19 дополнить абзацем третьим следующего содержания:

«Сроки, указанные в настоящем пункте, применяются с особенностями, установленными пунктом 5 статьи 39² настоящего Закона.»;

6) пункт 3 статьи 29 дополнить абзацем третьим следующего содержания:

«Сроки, указанные в настоящем пункте, применяются с особенностями, установленными в пункте 5 статьи 39² настоящего Закона.»;

7) дополнить главой III¹ следующего содержания:

«Глава III¹. Урегулирование споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров

Статья 39². Участие сторон спора в урегулировании споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров

1. Требования, предусмотренные законодательством, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, к изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора), могут быть направлены потребителем посредством платформы онлайн-урегулирования споров, если выполняются в совокупности следующие условия:

1) продавец (исполнитель), заключивший с потребителем договор, или владелец агрегатора, предоставивший потребителю возможность заключить соответствующий договор, изготовитель, импортер, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель присоединился к какой-либо из функционирующих в Российской Федерации платформ онлайн-урегулирования споров или создал такую платформу и является ее оператором;

2) до сведения потребителя была доведена информация о рассмотрении соответственно продавцом, исполнителем, владельцем агрегатора, изготовителем, импортером, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем требований потребителя, поступающих посредством платформы онлайн-урегулирования споров, в порядке, установленном пунктом 2 настоящей статьи.

2. Условия договора, заключенного между продавцом (исполнителем) или владельцем агрегатора и потребителем, предусматривающие обязательный досудебный порядок урегулирования споров, с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, должны быть сформулированы для потребителя явным и недвусмысленным образом и в наглядной и доступной форме доведены до сведения потребителя при заключении указанного договора способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей (например, путем выделения таких условий в тексте договора, размещения информации об этом на платформе онлайн-урегулирования споров и (или) сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или программе для электронных

вычислительных машин таких продавца (исполнителя) или владельца агрегатора). Продавец (исполнитель), владелец агрегатора вправе использовать при доведении до сведения потребителя условий договора, предусматривающих обязательный досудебный порядок урегулирования споров, технические решения, позволяющие достоверно установить волеизъявление потребителя на такой обязательный досудебный порядок урегулирования споров.

Условия договора, заключенного между продавцом (исполнителем) или владельцем агрегатора и потребителем, предусматривающие обязательный досудебный порядок урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, не лишают потребителя права предъявлять свои требования к продавцу (исполнителю, владельцу агрегатора) в иной форме без использования платформы онлайн-урегулирования споров.

3. Продавец (исполнитель, владелец агрегатора) обязан принять к рассмотрению требования потребителя и участвовать в урегулировании спора с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, если требования потребителя предъявлены к продавцу (исполнителю, владельцу агрегатора) посредством такой платформы и соблюдены условия, указанные в пункте 1 настоящей статьи.

4. С потребителя не взимается плата за участие в урегулировании споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, включая плату за посредников (экспертов, специалистов и других лиц) в случае их привлечения к участию в урегулировании спора, если такое участие предусмотрено правилами урегулирования споров с использованием платформы онлайн урегулирования споров, и если посредники (эксперты, специалисты и другие лица) были привлечены по инициативе продавца (исполнителя, владельца агрегатора).

5. Требования потребителя могут предъявляться посредством платформы онлайн-урегулирования споров в течение трех месяцев со дня передачи товара потребителю или со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги), а в если в установленный срок товар не передан, работа не выполнена либо услуга не оказана, то со дня, когда в соответствии с условиями договора, заключенного между потребителем и продавцом (исполнителем), товар должен был быть передан, работа выполнена, а услуга оказана, если меньший срок для предъявления требований не установлен законодательством, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей.

6. По истечении сроков, установленных в пункте 5 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные законодательством, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, к изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру, владельцу агрегатора)

без использования платформы онлайн-урегулирования споров в общем порядке и в сроки, установленные настоящим Законом.

В случае предъявления потребителем требования посредством платформы онлайн-урегулирования споров течение сроков предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара (выполненной работы, оказанной услуги) приостанавливается на период проведения процедур урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, но не более, чем на тридцать дней со дня начала проведения процедур урегулирования спора с использованием платформы онлайн-урегулирования споров. По окончании процедур урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров течение сроков предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара (выполненной работы, оказанной услуги) возобновляется и такие требования могут быть предъявлены к изготовителю (исполнителю, продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в общем порядке.

7. Течение сроков исполнения продавцом (исполнителем, изготовителем, владельцем агрегатора, изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) отдельных требований потребителя, предусмотренных законодательством, регулирующим отношения в области защиты прав потребителей, приостанавливается:

1) на период проведения процедур урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, сведения об операторе которой размещены в открытом и общедоступном государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг), но не более чем на тридцать дней со дня обращения потребителя с соответствующим требованием;

2) или на срок проведения процедуры онлайн-урегулирования споров, определенный в правилах платформы онлайн-урегулирования споров и превышающий тридцать дней, если потребитель явно выразил свое согласие на приостановление течения сроков исполнения таких требований на период проведения процедур урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, сведения об операторе которой размещены в открытом и общедоступном государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

По истечении сроков, предусмотренных подпунктами 1 и 2 настоящего пункта, течение сроков исполнения отдельных требований потребителя возобновляется.

Статья 39³. Правила проведения процедур урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров

1. Правила урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров устанавливаются оператором такой платформы, если федеральными законами не предусмотрено иное.

2. Процедуры урегулирования споров, установленные оператором платформы онлайн-урегулирования споров, должны осуществляться на основе принципов законности, добросовестности и беспристрастности независимых посредников (экспертов, специалистов, медиаторов и других лиц) в случае их привлечения к участию в урегулировании спора в соответствии с правилами урегулирования споров, установленными оператором платформы онлайн-урегулирования споров.

3. Правила урегулирования споров, установленные оператором платформы онлайн-урегулирования споров, должны соответствовать федеральным законам, иным нормативным правовым актам, существу регулируемых настоящим Законом правоотношений и предусматривать:

1) сведения об операторе платформы онлайн-урегулирования споров;
2) сведения о категориях споров (требований), принимаемых к рассмотрению с использованием платформы онлайн-урегулирования споров;

3) требования к независимым посредникам, участвующим в урегулировании споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, в случае если возможность их участия в урегулировании споров предусмотрено правилами урегулирования споров;

4) порядок доступа пользователей к платформе онлайн-урегулирования споров, в том числе потребителей, продавцов (исполнителей), независимых посредников и иных лиц, участвующих в споре и (или) его урегулировании с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, если привлечение таких посредников и иных лиц к участию предусмотрено правилами урегулирования споров, установленными оператором платформы онлайн-урегулирования споров;

5) порядок (регламент) урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, содержащий:

а) перечень доступных пользователям платформы процедур урегулирования споров;

б) описание процедур урегулирования споров с указанием сроков (этапов) их проведения;

в) описание результатов процедур урегулирования споров и требования к их оформлению;

г) предельный срок проведения процедуры урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, предельное значение

имущественного требования, подлежащего урегулированию посредством платформы онлайн-урегулирования споров;

д) порядок заключения соглашений, достигнутых в рамках урегулирования споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, если правилами урегулирования споров соответствующей платформы предусмотрено заключение таких соглашений;

б) указание на форму предоставления потребителю информации о дате подачи требования потребителя с использованием платформы онлайн-урегулирования споров и о результате рассмотрения данного требования. В случае предоставления такой информации в электронном виде она должна соответствовать установленным в соответствии с процессуальным законодательством требованиям, предъявляемым к электронным документам при рассмотрении дел в судах;

7) порядок информирования потребителей оператором платформы онлайн-урегулирования споров о прекращении деятельности в качестве оператора платформы онлайн-урегулирования споров или функционирования платформы онлайн-урегулирования споров. 4. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров обязан довести до сведения потребителя в наглядной и доступной форме информацию, предусмотренную подпунктами 1 – 7 пункта 3 настоящей статьи, информацию о бесплатности участия потребителя в урегулировании споров с использованием платформы онлайн-урегулирования споров.

5. Лица, участвующие в споре и его урегулировании, не связаны требованиями, предъявленными потребителем посредством платформы онлайн-урегулирования споров, и вправе урегулировать спор любым законным способом, удовлетворяющим интересы всех участников спора.

6. Процедура урегулирования споров, инициированная на основании требования потребителя, подлежит прекращению оператором платформы онлайн-урегулирования споров после поступления информации о том, что требование потребителя ранее предъявлено с использованием иной платформы онлайн-урегулирования споров.

7. Соглашение, достигнутое сторонами спора в результате его урегулирования с использованием платформы онлайн-урегулирования споров, представляет собой гражданско-правовую сделку, направленную на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей сторон. Защита прав, нарушенных в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения такого соглашения, осуществляется способами, предусмотренными гражданским законодательством, а также законодательством о защите прав потребителей.

Статья 39⁴. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров

1. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров обязан осуществлять организационное, техническое и финансовое обеспечение функционирования платформ онлайн-урегулирования споров в соответствии с требованиями законодательства.

2. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров вправе осуществлять идентификацию гражданина Российской Федерации, участвующего в споре и его урегулировании посредством платформы онлайн-урегулирования споров, в том числе с использованием единой системы идентификации и аутентификации и (или) единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации.

3. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров обязан обеспечить сторонам спора при использовании ими платформы онлайн-урегулирования споров:

1) возможность направления требований и иной информации, необходимой для рассмотрения требований, в электронной форме;

2) возможность получения потребителем сведений о ходе и результатах рассмотрения его требований, направленных посредством платформы онлайн-урегулирования споров;

3) возможность привлечения сторонами спора экспертов, специалистов, медиаторов и иных независимых посредников в целях их содействия урегулированию спора посредством платформы онлайн-урегулирования споров, если правилами урегулирования споров посредством такой платформы предусмотрена возможность участия независимых посредников.

4. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров может предоставить информацию об осуществлении им деятельности в качестве оператора платформы онлайн-урегулирования споров с указанием на такую платформу в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, указанный в статье 40 настоящего Закона.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, указанный в статье 40 настоящего Закона, размещает в открытом и общедоступном государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) сведения об операторах платформы онлайн-урегулирования споров, предоставивших информацию, указанную в настоящем пункте.

Положения абзаца третьего пункта 6 статьи 13 и пункта 7 статьи 39² настоящего Закона применяются только в случаях использования платформы онлайн-урегулирования споров, сведения об операторе которой размещены

в открытом и общедоступном государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

5. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров, сведения о котором размещены в открытом и общедоступном государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг), обязан по запросу уполномоченного федерального органа исполнительной власти, указанного в статье 40 настоящего Закона, предоставить в такой орган соответствующую информацию о результатах функционирования платформы онлайн-урегулирования споров. Состав такой информации, порядок и сроки ее предоставления определяются нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти, указанного в статье 40 настоящего Закона.

6. Оператор платформы онлайн-урегулирования споров, сведения о котором размещены в открытом и общедоступном государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг), обязан информировать потребителей, других пользователей платформы онлайн-урегулирования споров, а также уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, указанный в статье 40 настоящего Закона, о прекращении деятельности в качестве оператора платформы онлайн-урегулирования споров или функционирования платформы онлайн-урегулирования споров не менее чем за два месяца до прекращения такой деятельности или прекращения функционирования такой платформы.

В случае систематического грубого нарушения порядка рассмотрения требований потребителя с использованием платформы онлайн-урегулирования споров уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, указанный в статье 40 настоящего Закона, выносит предостережение о недопустимости нарушения оператору платформы онлайн-урегулирования споров с требованием устранить указанные нарушения.

При получении от оператора платформы онлайн-урегулирования споров информации, указанной в абзаце первом настоящего пункта, а также в случае неисполнения оператором предписания, указанного в абзаце втором настоящего пункта, федеральный орган исполнительной власти, указанный в статье 40 настоящего Закона, исключает сведения об операторе платформы онлайн-урегулирования споров с открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг).

7. Порядок размещения и исключения сведений об операторах платформ онлайн-урегулирования споров в открытом и общедоступном государственном информационном ресурсе в области защиты прав потребителей, качества

и безопасности товаров (работ, услуг) определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, указанным в статье 40 настоящего Закона.;

8) в статье 40:

а) в пункте 2:

подпункт 1 после слов «владельцами агрегаторов» дополнить словами «, операторами платформ онлайн-урегулирования споров»;

подпункт 4 после слов «владельцами агрегаторов» дополнить словами «, операторами платформ онлайн-урегулирования споров»;

б) пункт 3 после слов «владельцев агрегаторов» дополнить словами «, операторов платформ онлайн-урегулирования споров»;

в) в пункте 4:

подпункт 1 после слов «владельцев агрегаторов» дополнить словами «, операторов платформ онлайн-урегулирования споров»;

подпункт 2 после «владельцем агрегатора» дополнить словами «, оператором платформы онлайн-урегулирования споров»;

подпункт 4 после слов «владельцам агрегаторов» дополнить словами «, операторам платформ онлайн-урегулирования споров»;

9) в статье 41:

а) наименование после слов «владельца агрегатора» дополнить словами «, оператора платформы онлайн-урегулирования споров»;

б) после слов «владельца агрегатора» дополнить словами «, оператора платформы онлайн-урегулирования споров».

Статья 2

Внести в Федеральный закон 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) следующие изменения:

1) дополнить статью 1 частью 7 следующего содержания:

«7. Положения настоящего Федерального закона могут применяться к отношениям, возникающим между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами, владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах) при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), в порядке и с учетом особенностей, предусмотренных Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»».

Президент
Российской Федерации

В.Путин