

Об оказании услуг иностранными компаниями

В Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека регулярно поступают жалобы потребителей, заказавших и оплативших услуги в сети Интернет. При рассмотрении жалоб подобного рода зачастую выясняется, что контрагентами российских потребителей являются иностранные юридические лица, не имеющие представительств на территории Российской Федерации.

По общему правилу к потребительским отношениям, сторонами которых являются российские граждане и иностранные компании, применяются нормы законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей.

Однако в информации, приведенной на Интернет-сайте иностранной компании, оказывающей услуги, нередко указывается, что отношения с потребителями регулируются нормами права государства, на территории которого она зарегистрирована. Выбор применимого права в договорах с потребителями не является нарушением, но он не может повлечь за собой лишение потребителя защиты своих основных прав.

Даже при наличии договоренности о выборе права иностранного государства для разрешения споров (учитывая, что гражданин никак не участвует в процессе согласования такого условия, а вынужден присоединиться к нему «автоматически»), потребитель вправе обратиться в суд по месту жительства, и в большинстве случаев суд сможет разрешать дело по нормам российского законодательства. Такое возможно, если, например, исполнитель осуществляет свою деятельность в России, рекламирует свою деятельность в нашей стране или если его Интернет-сайт ориентирован на российского потребителя.

Даже в том случае, если потребитель присоединился к соглашению о выборе права иностранного государства, то регламентированные российским законодательством права потребителя на информацию, безопасность и качество оказанной услуги не могут быть ущемлены. Также за потребителем сохраняется возможность взыскать с исполнителя компенсацию морального вреда и штраф за невыполнение в добровольном порядке требований потребителя, который составляет 50 % от суммы иска; действует правило, об освобождении потребителя от уплаты государственной пошлины при цене иска до 1 млн. рублей.

С осторожностью необходимо подходить к заключению договора перевозки, а также договора на оказание услуг за рубежом. В таких случаях потребитель не сможет применить российские законы, если договором не будет выбрано применимое право Российской Федерации.

Также рекомендуем учитывать, что эффект от судебной защиты прав потребителей в случае обращения потребителей в суд на территории Российской Федерации может быть достигнут только при наличии у России соглашения с иностранным государством об оказании правовой помощи. Такое соглашение, например, заключено Россией с Китаем, Республикой Кипр, Финляндией, Индией, Турцией, Польшей и некоторыми другими странами. Ознакомиться с перечнем подобных соглашений можно на официальном сайте

Во избежание сложностей при отстаивании потребительских прав, с целью своевременного получения информации о стране регистрации контрагента, потребителям рекомендуется до заключения договора ознакомиться с информацией, представленной на сайте исполнителя в сети Интернет. Чаще всего она содержится в разделах с названиями «Пользовательское соглашение», «Юридическая информация», «Условия использования» и т.п.

Следует учитывать, что многие популярные у россиян сервисы зарегистрированы на территории иностранных государств.

Сфера деятельности	Доменное имя (адрес)
Поиск авиабилетов, бронирование гостиницы, автомобиля	Aviasales.ru
	Booking.com
	Kayak.ru
	Momondo.ru
	Ru.hotels.com
	Skyscanner.ru
	Trivago.ru
Автомобильные и иные перевозки, услуги такси	Trip.com
	Getteransfer.com
Изучение языков	Uber.com
	Duolingo.com
Образовательные курсы	Memrise.com
	Coursera.org
Финансовые услуги	Fxclub.org
Видеохостинг	Vimeo.com
	Youtube.com
Видеостриминг	Apple.com/ru/apple-tv-plus
	Disneyplusoriginals.disney.com

	Primevideo.com
	Twitch.tv
Аудиостриминг	Deezer.com
	Music.apple.com
	Spotify.com
Знакомства	Badoo.com
	Navechno.com
	Edarling.ru

Это означает, что в случае возникновения у потребителей претензий, которые не удастся разрешить в порядке переговоров с компанией-контрагентом или в претензионном порядке, дело будет разрешаться судами с учетом вышеприведенных особенностей.

В переговорах с иностранными исполнителями (за исключением случаев, связанных с перевозкой и оказанием услуг за границей, например, медицинских) рекомендуем использовать следующие формулировки:

«Разрешение имущественных споров, связанных с неисполнением иностранной компанией своих обязательств, осуществляется в соответствии с нормами главы 68 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), а пределы применения норм Закона «О защите прав потребителей» определяются в статье 1212 ГК РФ.

Пунктом 1 статьи 1212 предусмотрено, что выбор права, подлежащего применению к договору, стороной которого является физическое лицо, использующее, приобретающее или заказывающее либо имеющее намерение использовать, приобрести или заказать движимые вещи (работы, услуги) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, не может повлечь за собой лишение такого физического лица (потребителя) защиты его прав, предоставляемой императивными нормами права страны места жительства потребителя, если контрагент потребителя (профессиональная сторона) осуществляет свою деятельность в стране места жительства потребителя либо любыми способами направляет свою деятельность на территорию этой страны или территории нескольких стран, включая территорию страны места жительства потребителя, при условии, что договор связан с такой деятельностью профессиональной стороны.

В случаях, не предусмотренных пунктом 1 указанной статьи, выбор права, подлежащего применению к договору с участием потребителя, не может повлечь за собой лишение потребителя защиты его прав, предоставляемой императивными нормами той страны, право которой применялось бы к этому договору при отсутствии соглашения сторон о выборе права (пункт 4 статьи 1212 ГК РФ).

Таким образом, независимо от того, что соглашением сторон (договором присоединения) установлено применение к договору права иностранного государства, потребитель-гражданин Российской Федерации защищен императивными (обязательными) нормами Закона Российской Федерации о защите прав потребителей, официальный текст которого доступен по указанной ссылке».

Также напоминаем, что для получения консультаций, помощи в составлении претензий потребители могут обратиться по своему месту жительства в консультационные центры и пункты, а также в общественные приемные при Управлениях Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

Источник: Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <https://rosпотребнадзор.ru>