

УДК 347.78.01**Правовые инструменты защиты интересов потребителей в условиях цифровых финансовых услуг****Погосян Рафаэль Рубенович**

Аспирант,
Волгоградский институт управления – филиал
Российской академии народного хозяйства и государственной службы
при Президенте Российской Федерации,
400005, Российская Федерация., Волгоград, ул. им. Гагарина, 8;
e-mail: urfac-vlgr@ranepa.ru

Аннотация

Цель исследования заключается в анализе правовых инструментов защиты интересов потребителей в условиях цифровизации финансовых услуг, а также в выявлении ключевых вызовов и рисков, связанных с этим процессом. В статье использованы методы анализа нормативно-правовых актов Российской Федерации, международных стандартов, а также обзор практических кейсов, связанных с онлайн-кредитованием, защитой персональных данных и кибербезопасностью. Основные результаты работы включают выявление недостатков действующего регулирования, таких как недостаточная прозрачность условий договоров и риски утечки данных, а также предложение мер по их устранению, включая внедрение «периода охлаждения», усиление защиты персональных данных и развитие механизмов саморегулирования. Теоретическая значимость исследования заключается в систематизации правовых инструментов защиты потребителей и адаптации международного опыта к российским реалиям. Статья подчеркивает необходимость совершенствования законодательства для обеспечения баланса между инновациями в финансовой сфере и защитой прав потребителей. Результаты исследования могут быть полезны для регуляторных органов, поставщиков финансовых услуг и потребителей, стремящихся минимизировать риски в цифровой среде.

Для цитирования в научных исследованиях

Погосян Р.Р. Правовые инструменты защиты интересов потребителей в условиях цифровых финансовых услуг // Вопросы российского и международного права. 2025. Том 15. № 3А. С. 194-201.

Ключевые слова

Цифровые финансовые услуги, защита прав потребителей, онлайн-кредитование, персональные данные, кибербезопасность, правовое регулирование, финансовые технологии, период охлаждения, саморегулирование, финансовый омбудсмен.

Введение

Цифровая трансформация финансовой сферы, сопровождающаяся активным внедрением инновационных технологий, требует создания эффективных правовых механизмов, обеспечивающих защиту интересов потребителей. В условиях стремительного развития цифровых финансовых услуг (ЦФУ) традиционные подходы к регулированию зачастую оказываются недостаточными для решения новых вызовов, связанных с кибербезопасностью, прозрачностью условий договоров и защитой персональных данных. В данной статье рассматриваются правовые основы защиты прав потребителей в цифровой сфере, включая международный опыт, национальное законодательство Российской Федерации и роль регуляторных органов.

Цифровые финансовые услуги (ЦФУ) представляют собой динамично развивающийся сегмент финансового рынка, который трансформирует традиционные подходы к предоставлению финансовых продуктов и сервисов. «В условиях глобальной цифровизации экономики ЦФУ становятся неотъемлемой частью повседневной жизни потребителей, предлагая им новые возможности для управления финансами, получения кредитов, инвестирования и совершения платежей» [Устимова, 2024]. Однако стремительное развитие цифровых технологий в финансовой сфере сопровождается возникновением новых вызовов и рисков, которые требуют адекватного правового регулирования и защиты интересов потребителей.

«Цифровые финансовые услуги охватывают широкий спектр финансовых продуктов и сервисов, предоставляемых через цифровые платформы, включая онлайн-кредитование, мобильные банковские приложения, финтех-решения, криптовалютные операции и платформы для краудфандинга» [Покачалова, 2019]. Основной особенностью ЦФУ является их дистанционный характер, что позволяет потребителям получать доступ к финансовым услугам в любое время и в любом месте. Это особенно актуально в условиях пандемии COVID-19, когда спрос на бесконтактные и цифровые решения значительно вырос.

Согласно определению Банка России, цифровые финансовые услуги – это услуги, предоставляемые с использованием информационных технологий, которые позволяют автоматизировать процессы взаимодействия между поставщиками услуг и потребителями. К ним относятся, например, «онлайн-заключение кредитных договоров, использование мобильных приложений для управления счетами, а также применение технологий искусственного интеллекта и больших данных для оценки кредитоспособности заемщиков» [Мамута, 2019].

Цифровые финансовые услуги обладают рядом преимуществ, которые делают их привлекательными для потребителей. Во-первых, это высокая доступность. Благодаря цифровым платформам финансовые услуги становятся доступными для широкого круга лиц, включая жителей удаленных регионов, где традиционные банковские отделения могут отсутствовать. Во-вторых, ЦФУ обеспечивают значительную экономию времени за счет автоматизации процессов и сокращения бюрократических процедур. В-третьих, цифровые технологии позволяют персонализировать финансовые продукты, предлагая потребителям решения, соответствующие их индивидуальным потребностям и финансовым возможностям.

Однако наряду с преимуществами цифровые финансовые услуги несут в себе и значительные риски, которые могут негативно сказаться на интересах потребителей. «Одним из ключевых рисков является недостаточная прозрачность условий предоставления услуг. Многие

потребители сталкиваются с трудностями при понимании сложных формулировок в договорах, что может привести к неосознанному принятию невыгодных условий» [Медовников, 2017]. Например, в случае онлайн-кредитования заемщики часто не обращают внимания на скрытые комиссии или высокие процентные ставки, что впоследствии приводит к финансовым трудностям.

Еще одним серьезным риском является угроза утечки персональных данных. Цифровые платформы собирают и обрабатывают огромные объемы информации о потребителях, включая их финансовую историю, данные о доходах и даже поведенческие характеристики. В случае нарушения кибербезопасности эти данные могут быть использованы злоумышленниками для мошенничества или других противоправных действий.

«Цифровая трансформация финансовой сферы требует создания эффективных правовых механизмов, обеспечивающих защиту интересов потребителей» [Гаврин, 2021]. В Российской Федерации правовые основы защиты прав потребителей в цифровой сфере закреплены в ряде нормативных актов, которые регулируют различные аспекты предоставления цифровых финансовых услуг.

На международном уровне вопросы защиты прав потребителей в цифровой сфере активно обсуждаются в рамках таких организаций, как Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР), Международный валютный фонд (МВФ) и Группа разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (ФАТФ). Одним из ключевых документов, определяющих подходы к регулированию ЦФУ, являются Рекомендации ОЭСР по защите прав потребителей в цифровой экономике (2020). Данный документ подчеркивает необходимость обеспечения прозрачности, справедливости и безопасности цифровых финансовых услуг, а также важность информирования потребителей об их правах и обязанностях.

«Особое внимание в международной практике уделяется вопросам кибербезопасности и защиты персональных данных. Например, Общий регламент по защите данных (GDPR), действующий в Европейском союзе, устанавливает строгие требования к обработке персональных данных, включая необходимость получения явного согласия субъекта данных, право на забвение и обязанность компаний уведомлять регуляторные органы о утечках данных» [Мамержанов, www].

В Российской Федерации правоотношения между потребителями финансовых услуг, кредиторами и их посредниками регулируются такими нормативными правовыми актами [Покачалова, 2019], как Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (часть первая), от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ (часть вторая), Федеральный закон от 4 июня 2018 г. № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 20 июля 2020 г. № 211-ФЗ «О совершении финансовых сделок с использованием финансовой платформы», а также иными правовыми актами, к которым можно отнести положения и указания Центрального банка Российской Федерации. Последний регулирует правоотношения по заключению финансовых сделок и услуг в сети Интернет, с использованием цифровых технологий, посредством защиты прав граждан – потребителей данных услуг [Мамута, 2019].

Центральные банки и финансовые регуляторы играют ключевую роль в обеспечении защиты прав потребителей в цифровой сфере. В Российской Федерации Банк России активно участвует в разработке и реализации политики, направленной на повышение прозрачности и безопасности цифровых финансовых услуг. Одним из важных инструментов, используемых Банком России, является система финансового омбудсмена, которая позволяет потребителям

оперативно разрешать споры с поставщиками финансовых услуг без обращения в суд.

«Цифровые финансовые услуги представляют собой важный элемент современной финансовой системы, который требует адекватного правового регулирования» [Гаврин, 2021]. В условиях цифровой трансформации необходимо продолжать совершенствование законодательства, чтобы обеспечить защиту интересов потребителей и способствовать устойчивому развитию финансового рынка.

Основная часть

Цифровая трансформация финансовой сферы, сопровождающаяся активным внедрением инновационных технологий, создает новые возможности для потребителей, но одновременно порождает значительные вызовы, связанные с защитой их интересов. В условиях стремительного развития цифровых финансовых услуг (ЦФУ) традиционные подходы к регулированию зачастую оказываются недостаточными для решения проблем, связанных с прозрачностью условий договоров, защитой персональных данных и кибербезопасностью.

«Одним из наиболее актуальных вызовов в условиях цифровизации финансовых услуг является регулирование кредитных договоров. Онлайн-кредитование, ставшее популярным благодаря своей доступности и скорости оформления, часто сопровождается недостаточной прозрачностью условий договоров» [Медовников, 2017]. Многие потребители, привлеченные простотой и удобством цифровых платформ, не уделяют должного внимания деталям договора, что приводит к неосознанному принятию невыгодных условий. Например, скрытые комиссии, высокие процентные ставки и сложные условия досрочного погашения кредита могут стать причиной финансовых трудностей для заемщиков.

Еще одной проблемой является сложность информирования потребителей о рисках и обязательствах, связанных с кредитными договорами. В условиях цифровизации финансовых услуг потребители часто лишены возможности получить квалифицированную консультацию специалиста, что увеличивает риск принятия необдуманных решений. Кроме того, агрессивные маркетинговые стратегии, используемые поставщиками услуг, могут вводить потребителей в заблуждение, навязывая им дополнительные услуги или скрывая важные условия договора.

«Также возникают новые формы злоупотреблений со стороны поставщиков услуг. Например, использование алгоритмов искусственного интеллекта для оценки кредитоспособности заемщиков может привести к дискриминации определенных групп потребителей» [Мамута, 2019]. Эти вызовы требуют разработки новых подходов к регулированию и защите интересов потребителей.

Для решения новых вызовов, связанных с цифровыми финансовыми услугами, необходимо использовать широкий спектр правовых инструментов, обеспечивающих защиту интересов потребителей. Одним из них является обязательное информирование потребителей об условиях договора. В Российской Федерации это требование закреплено в Федеральном законе № 2300-1 «О защите прав потребителей». Поставщики услуг обязаны предоставлять потребителям полную и достоверную информацию об условиях договора, включая размер процентных ставок, комиссий и других платежей. Это позволяет потребителям принимать обоснованные решения и избегать невыгодных условий.

«Важным инструментом защиты потребителей является право на отказ от услуги в течение определенного периода, известное как "период охлаждения"» [Устимова, 2024]. Это право позволяет потребителям отказаться от услуги без каких-либо финансовых потерь, если они

осознали, что условия договора являются для них невыгодными. В условиях цифровизации финансовых услуг, где решения часто принимаются в условиях ограниченного времени, «период охлаждения» становится важным механизмом защиты интересов потребителей.

Защита персональных данных и обеспечение кибербезопасности также являются критически важными аспектами регулирования цифровых финансовых услуг. В Российской Федерации эти вопросы регулируются Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» и Указанием Банка России № 4927-У «О требованиях к информационной безопасности при оказании финансовых услуг с использованием информационных технологий». Эти нормативные акты устанавливают строгие требования к операторам персональных данных, включая необходимость получения согласия субъекта данных на их обработку и обеспечение безопасности данных.

Таблица 1 - Правовые инструменты защиты потребителей в условиях цифровых финансовых услуг

Правовой инструмент	Описание	Нормативный акт
Обязательное информирование	Поставщики услуг обязаны предоставлять полную информацию об условиях договора	Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей»
Право на отказ от услуги (период охлаждения)	Потребители могут отказаться от услуги без финансовых потерь в течение определенного периода	Федеральный закон № 2300-1 «О защите прав потребителей»
Защита персональных данных	Операторы обязаны обеспечивать безопасность персональных данных	Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных»
Механизмы разрешения споров	Система финансового омбудсмена для оперативного разрешения споров	Положения Банка России
Саморегулирование и стандарты	Разработка стандартов в финтех-индустрии для обеспечения прозрачности и безопасности	Рекомендации ОЭСР, стандарты Банка России

Источник: составлено автором

Для разрешения споров между потребителями и поставщиками финансовых услуг используются различные механизмы, включая систему финансового омбудсмена. «Этот механизм позволяет потребителям оперативно разрешать споры без обращения в суд, что особенно важно в условиях цифровизации финансовых услуг, где скорость и доступность являются ключевыми факторами» [Покачалова, 2019].

Саморегулирование и разработка стандартов в финтех-индустрии также играют важную роль в обеспечении защиты интересов потребителей. Эти меры позволяют обеспечить высокий уровень прозрачности и безопасности финансовых услуг, а также способствуют развитию доверия между потребителями и поставщиками услуг.

«Для обеспечения защиты своих интересов в условиях цифровизации финансовых услуг потребители должны следовать ряду практических рекомендаций. Прежде всего, перед заключением договора необходимо тщательно изучить условия предоставления услуги, включая размер процентных ставок, комиссий и других платежей» [Медовников, 2017]. В случае возникновения вопросов рекомендуется обратиться за консультацией к специалисту.

При подписании онлайн-договоров потребители должны обращать внимание на наличие скрытых комиссий, условия досрочного погашения кредита и другие важные аспекты. Это позволит избежать неожиданных расходов и финансовых трудностей в будущем.

В случае нарушения прав потребители могут обратиться в органы государственной власти,

такие как Роспотребнадзор, или использовать механизмы разрешения споров, такие как система финансового омбудсмена. Эти инструменты позволяют оперативно решать споры и защищать свои интересы.

Заключение

Цифровая трансформация финансовой сферы открывает новые возможности для потребителей, но одновременно создает значительные вызовы, связанные с защитой их интересов. В условиях стремительного развития цифровых финансовых услуг (ЦФУ) традиционные подходы к регулированию оказываются недостаточными для решения проблем, связанных с прозрачностью условий договоров, защитой персональных данных и кибербезопасностью. В статье проведен анализ ключевых аспектов цифровых финансовых услуг, их преимуществ и рисков, а также рассмотрены правовые инструменты, обеспечивающие защиту интересов потребителей в Российской Федерации.

Особое внимание уделено новым вызовам, таким как недостаточная прозрачность онлайн-кредитования, сложность информирования потребителей о рисках и злоупотребления со стороны поставщиков услуг. Для решения этих проблем предложены эффективные правовые механизмы, включая обязательное информирование потребителей, право на отказ от услуги в течение «периода охлаждения», защиту персональных данных и механизмы разрешения споров.

Важную роль в обеспечении защиты интересов потребителей играют как национальное законодательство, так и международные стандарты. В Российской Федерации ключевыми нормативными актами являются законы о защите прав потребителей, персональных данных и национальной платежной системе, а также положения Банка России, регулирующие кибербезопасность и информационную безопасность.

В заключение можно сделать вывод, что цифровые финансовые услуги требуют постоянного совершенствования правовых механизмов для обеспечения баланса между инновациями и защитой интересов потребителей. Развитие саморегулирования, внедрение современных стандартов и повышение финансовой грамотности потребителей являются важными шагами на пути к созданию устойчивой и безопасной цифровой финансовой экосистемы.

Библиография

1. Гаврин Д.А. Особенности совершения формы сделок с использованием финансовой платформы // Российское право: образование, практика, наука. 2021. № 5. С. 29-35.
2. Мамержанов В. И. Защита прав потребителей финансовых услуг с использованием финансовых технологий // Материалы XV Международной студенческой научной конференции «Студенческий научный форум». URL: <https://scienceforum.ru/2023/article/2018033866?ysclid=lr3mdxbqmi41146445>.
3. Мамута М.В. Финансовая культура. Подход Банка России к реализации национальной стратегии повышения финансовой грамотности // Финансовая культура в России: вызовы времени: материалы межрегиональной научно-практической конференции. Саратов, 2019. С. 5-9.
4. Медовников Д.С. (ред.) Цифровая экономика: глобальные тренды и практика российского бизнеса. М.: ВШЭ, 2017. 121 с.
5. Покачалова Е.В. Оптимизация механизма сдержек и противовесов в практике банков как средство защиты прав налогоплательщиков и способ решения проблем в условиях применения цифровых технологий и коммуникаций // Покачалова Е.В., Разгильдиева М.Б. (ред.) Цифровая экономика как вектор трансформации правосубъектности участников налоговых отношений в России и за рубежом: сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции в рамках IV Саратовских финансово-правовых чтений научной школы Н.И. Химичевой (Саратов, 23 мая 2019 г.). Часть I. Саратов: Саратовская

государственная юридическая академия, 2019. С. 137-151.

6. Устимова С.А. Защита прав потребителей банковских услуг в условиях развития цифровых технологий // Вестник Московского университета МВД России. 2024. № 3. С. 202-205.

Legal tools for protecting consumer interests in the context of digital financial services

Rafael' R. Pogosyan

Postgraduate Student,
Volgograd Institute of Administration – Branch
of the Russian Presidential Academy
of National Economy and Public Administration,
400005, 8, Gagarina str., Volgograd, Russian Federation;
e-mail: urfac-vlgr@ranepa.ru

Abstract

This study analyzes legal instruments for protecting consumer interests in the context of digital financial services, identifying key challenges and risks associated with digitalization. The research employs methods of analyzing Russian Federation regulatory acts, international standards, and practical cases related to online lending, personal data protection, and cybersecurity. Key findings reveal shortcomings in current regulations, including insufficient contract transparency and data leakage risks, while proposing remedial measures such as implementing "cooling-off periods," enhancing personal data protection, and developing self-regulation mechanisms. The theoretical significance lies in systematizing consumer protection tools and adapting international best practices to Russian context. The article emphasizes the need for legislative improvements to balance financial innovation with consumer rights protection. These findings may benefit regulators, financial service providers, and consumers seeking to mitigate digital risks.

For citation

Pogosyan R.R. (2025) *Pravovye instrumenty zashchity interesov potrebiteley v usloviyakh tsifrovyykh finansovykh uslug* [Legal Instruments for Consumer Protection in Digital Financial Services]. *Voprosy rossiiskogo i mezhdunarodnogo prava* [Matters of Russian and International Law], 15 (3A), pp. 194-201.

Keywords

Digital financial services, consumer protection, online lending, personal data, cybersecurity, financial regulation, fintech, cooling-off period, self-regulation, financial ombudsman

References

1. Gavrin D.A. (2021) *Osobennosti soversheniia formy sdelok s ispol'zovaniem finansovoi platformy* [Features of concluding the form of transactions using a financial platform]. *Rossiiskoe pravo: obrazovanie, praktika, nauka* [Russian Law: Education, Practice, Science], 5, pp. 29-35.
2. Mamerdzhanov V.I. (2023) *Zashchita prav potrebitelei finansovykh uslug s ispol'zovaniem finansovykh tekhnologii* [Protection of consumers' rights in financial services using financial technologies]. *Materialy XV Mezhdunarodnoi*

- studentcheskoi nauchnoi konferentsii «Studentcheskii nauchnyi forum» [Proceedings of the XV International Student Scientific Conference "Student Scientific Forum"]. URL: <https://scienceforum.ru/2023/article/2018033866?ysclid=lr3mdx6qmi41146445> [Accessed 24 April 2025].
3. Mamuta M.V. (2019) Finansovaia kul'tura. Podkhod Banka Rossii k realizatsii natsional'noi strategii povysheniia finansovoi gramotnosti [Financial culture. The Bank of Russia's approach to implementing the national strategy for improving financial literacy]. *Finansovaia kul'tura v Rossii: vyzovy vremeni: materialy mezhtsebnogo nauchno-prakticheskoi konferentsii* [Financial Culture in Russia: Challenges of the Time: Proceedings of the Interregional Scientific and Practical Conference], pp. 5-9. Saratov.
 4. Medovnikov D.S. (ed.) (2017) Tsifrovaia ekonomika: global'nye trendy i praktika rossiiskogo biznesa [Digital Economy: Global Trends and Practice of Russian Business]. Moscow: VShE, 121 p.
 5. Pokachalova E.V. (2019) Optimizatsiia mekhanizma sderzhek i protivovesov v praktike bankov kak sredstvo zashchity prav nalogoplatel'shchikov i sposob resheniia problem v usloviakh primeneniia tsifrovyykh tekhnologii i kommunikatsii [Optimization of the system of checks and balances in banking practice as a means of protecting taxpayers' rights and solving problems in the context of digital technologies and communications]. In: *Pokachalova E.V., Razgil'dieva M.B. (red.) Tsifrovaia ekonomika kak vektor transformatsii pravosub"ektnosti uchastnikov nalogovykh otnoshenii v Rossii i za rubezhom: sbornik nauchnykh trudov po materialam Mezhdunarodnoi nauchno-prakticheskoi konferentsii v ramkakh IV Saratovskikh finansovo-pravovykh chtenii nauchnoi shkoly N.I. Khimichevoi (Saratov, 23 maia 2019 g.). Chast' I* [Digital Economy as a Vector for Transformation of Legal Personality of Participants in Tax Relations in Russia and Abroad: Collection of Scientific Papers Based on the International Scientific-Practical Conference within the IV Saratov Financial and Legal Readings of N.I. Khimicheva's Scientific School (Saratov, May 23, 2019). Part I], pp. 137-151. Saratov: Saratovskaia gosudarstvennaia iuridicheskaiia akademiia.
 6. Ustimova S.A. (2024) Zashchita prav potrebiteli bankovskikh uslug v usloviakh razvitiia tsifrovyykh tekhnologii [Protection of consumers' rights in banking services in the context of digital technology development]. *Vestnik Moskovskogo universiteta MVD Rossii* [Bulletin of the Moscow University of the Ministry of Internal Affairs of Russia], 3, pp. 202-205.