

Проблемы совершения сделок дистанционным способом: существенное заблуждение или обман

Лазарь Коптев Алексеевич

Студент (магистр)

Ульяновский государственный университет, Институт экономики и бизнеса, Ульяновск,
Россия

E-mail: lazarkoptev@gmail.com

В современном мире цифровизация является неизбежной тенденцией развития многих государств и гражданской отрасли права. Методы и цели государства эволюционируют с развитием общественных отношений. Для того чтобы изменить общество и реализовать нужные государству задачи, государство разрабатывает и утверждает новые правила поведения. Такие нормы поведения выражаются в законах, которые регулируют многие аспекты жизнедеятельности человека, в том числе совокупности экономических отношений по переходу материальных благ от одних лиц к другим как юридической (гражданско-правовой) формы товарообмена. На данный момент с развитием новых технологий и внедрением инноваций для более удобного и развитого гражданского оборота перед законодателем и субъектами экономики встают новые проблемы, которые напрямую связаны с цифровизацией экономики. Составленный электронный договор между двумя сторонами не всегда является законным или справедливым, поскольку может вызвать разрушительные юридические последствия не только для контрагента, но и для всего гражданского оборота в результате существенного заблуждения или обмана.

В процессе исследования были использованы системный подход, аналитические и сравнительные методы.

Сейчас многие розничные сделки совершаются электронно. Согласно данным ВЦИОМ, 7 из 10 россиян за последний год хотя бы раз совершали покупки на маркетплейсах, каждый второй из их числа чаще всего заказывал одежду и обувь (47 %) [6]. Отсутствует подобный опыт только у 28 % наших сограждан. Разумеется, подобный объем экономических отношений, который не ограничивается торговлей на маркетплейсах, не может складываться без гражданских правоотношений. Однако там, где так часто совершаются сделки, рано или поздно произойдут судебные споры, поскольку общественные отношения в рамках электронных сделок будут нуждаться в решениях по поводу новых пробелов в законах и вызовов, с которыми столкнутся пользователи и контрагенты. Одной из самых актуальных проблем электронного гражданского оборота являются споры о заключении электронных сделок, совершенных под влиянием существенного заблуждения.

Самым известным гражданским процессом по поводу совершения электронной сделки под влиянием заблуждения за последнее время можно назвать «Дело ЦУМа». Гражданская коллегия Верховного Суда 6 июня 2023 года рассмотрела спор, в котором обсуждается проблема ошибки в сделке [9]. Гражданин Анохин С. Н. обратился в суд с иском к ОАО «Торговый дом ЦУМ», указав, что между ним и ответчиком был заключен договор купли-продажи одежды с помощью интернет-заказа через мобильное приложение ЦУМа. Заказ содержал 19 товаров ценой от 19 до 129 руб., среди которых были брендовые вещи, проданные в сотни раз дешевле рыночной стоимости. В качестве подтверждения заключения договора купли-продажи на электронную почту и номер телефона истца было направлено сообщение от магазина, а также списаны со счета покупателя денежные средства. Затем им было получено уведомление от ЦУМа о невозможности доставки заказанного товара, возвращены деньги, однако Анохин от выбранного товара не стал отказываться.

ЦУМ выступил против требований Анохина и предъявил к нему встречный иск о признании договора купли-продажи недействительным, ссылаясь на то, что 21 июля 2021 года на сайте магазина произошел технический сбой, в результате которого цены на товар стали отображаться некорректно и явно несоразмерно стоимости проданных товаров. Ошибочная цена товаров оказалась в 846 раз ниже их фактической цены, указанной на сайте. В результате спора Дзержинский районный суд города Волгограда и кассация согласились с требованиями ЦУМа, но ВС РФ отменил судебные акты и направил дело на новое рассмотрение. Согласно п. 2 ст. 178 ГК РФ [2] сделка, совершенная с ошибкой, может быть оспорена: «При наличии условий, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, заблуждение предполагается достаточно существенным, в частности если: сторона допустила очевидные оговорку, опisku, опечатку и т. п.». При оспаривании сделок, совершенных под влиянием ошибки, судья может провести тест: мог ли контрагент понимать, что другая сторона действует под влиянием ошибки. Если да, то сделку нужно признавать недействительной, если нет, то выполнить обязанности по договору, защищая добросовестного контрагента. На наш взгляд, в этом судебном деле покупатель понимал, что имеется ошибка / опечатка в цене, поскольку брендовая одежда не может стоить от 19 до 125 рублей. Зная это, Анохин воспользовался ошибкой, тем самым поступив недобросовестно. Таким образом, сделку можно признать недействительной согласно п. 3 ст. 1 ГК РФ и п. 2 ст. 178 ГК РФ, так как контрагент поступил недобросовестно и воспользовался ошибкой / опечаткой другой стороны.

Особенность статьи 178 ГК РФ и нечастого ее применения по некоторым делам заключается в том, что истец в процессе судебного разбирательства должен будет доказать, что при наличии некоего не закреплённого в законе вида заблуждения (не внесённого в этот перечень, как, например, технический сбой на сайте) имела место не только казуальность (причинность), но и то, что это не указанное в статье заблуждение является существенным [5]. Здесь и проявляется проблема со сделками, которые заключаются электронно между сайтом и покупателем. Во-первых, в статье 178 ГК РФ не указан отдельно технический сбой как разновидность существенного заблуждения, что порождает сложности для истца, поскольку ему придется доказывать связь между причиной ошибки и ее влиянием на сделку без прямой ссылки на норму ГК РФ. Во-вторых, имеет место существенность, при которой технический сбой становится влиятельным фактором для признания недействительности сделки, так как именно ошибки самого сайта повлияли на заключение этой сделки.

Необходимо дополнить пункт 2 ст. 178 ГК РФ: «При наличии условий, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, заблуждение предполагается достаточно существенным, в частности если: сторона допустила очевидные оговорку, опisku, опечатку, технический сбой и т. п.». Такое предложение связано с тем, что в этом перечне представлены существенные основания, которые могут быть сделаны только уполномоченными на это лицами (работником, собственником и т. д.), поскольку оговорку, опisku, опечатку совершает человек. В то же время технический сбой происходит не в результате человеческого фактора конкретного лица, а в результате ошибки в алгоритме ПО. Такое уточнение облегчит доказывание существенного заблуждения в результате ошибки сайта, а также защитит сторону, находящуюся под влиянием существенного заблуждения.

Кроме того, стоит дополнить отдельным пунктом статью 178 ГК РФ, который можно сформулировать так: «Сторона сделки не может пользоваться заблуждением другой стороны. Недобросовестность, выраженная в использовании влияния существенного заблуждения на другую сторону, влечет за собой недействительность сделки». Такая норма позволит защитить добросовестную сторону сделки, находившуюся под влиянием заблуждения.

С одной стороны, сайт существует, содержится и работает по воле своего владельца (продавца). С другой же стороны, в таком случае встает вопрос о том, в какой мере сайт с его алгоритмом работы может выражать волеизъявление своего владельца в процессе заключения электронных сделок. В случае «Дела ЦУМа» собственник сайта после оформления электронного договора сам же отменяет заказ и пытается выйти, таким образом, из сделки, а значит воля, по которой существует и работает алгоритм сайта, и волеизъявление собственника не одни и те же. Такое несоответствие воли и волеизъявления со стороны продавца делает подобную сделку недействительной, поскольку алгоритм допустил такую ошибку в ценообразовании, в результате чего покупатель этим сбоем воспользовался и приобрел вещи именно по ошибочной цене, после чего продавец, не желая исполнять сделку в результате своего заблуждения относительно работы сайта, просит суд прекратить сделку.

Немаловажной проблемой сегодня является киберпреступность, в основном связанная с электронным воровством денежных средств. В 2023 году преступникам удалось украсть у граждан 15,8 млрд рублей [1]. Преступникам достаточно воспользоваться найденной информацией о человеке, с помощью которой они могут убедить своих жертв перевести им деньги с банковских счетов, взять кредит или продать квартиру с целью отправки мошенникам полученных средств. В этой связи возникают новые вопросы относительно заключения электронных договоров.

Недавно ВС РФ рассмотрел дело [8] о заключении банком электронных договоров потребительского кредита с мошенником от имени жертвы. Смагина А. В. обратилась в суд с иском к ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк» о том, чтобы признать договоры потребительского кредита недействительными. Суды установили, что 21 октября 2020 года между банком и Смагиной были заключены договоры потребительского кредита на сумму 354 836 и 73 883 рублей. Смагиной позвонили от имени банка мошенники и убедили ее отправить им SMS-код. Смагина запросила SMSкод у своего банка для совершения операции и сообщила его преступникам. Мошенники ввели его и заключили от имени Смагиной договоры потребительского кредита. Денежные средства по кредитам были сразу же переведены на счет неизвестного лица. Жертва обмана узнала о кредитах только после получения требований от банка об их возврате. В суде Смагина ссыалась на то, что кредитные договоры со стороны банка заключены в результате ее обмана и введения ее в заблуждение. К тому же кредитные средства были переведены банком не на счет Смагиной, а на счет неизвестного ей лица. В этом деле все нижестоящие суды были на стороне банка, но в итоге ВС РФ отправил дело на новое рассмотрение.

Суды нижестоящих инстанций заняли позицию банка, поскольку жертва мошенников сама отправила им код, передав преступникам необходимую электронную подпись в виде SMS-кода, что означало, в соответствии с одним из пунктов условий, согласие на заключение договора, поэтому, по мнению ответчика, кредит должна выплачивать Смагина. Но согласно пункту 6 статьи 7 ФЗ «О потребительском кредите (займе)» [12] договор считается заключенным со стороны банка с момента передачи заемщику денежных средств. Таким образом, договор между Смагиной и банком заключен не с ней, а с мошенником, поскольку деньги не были переданы заемщику, от лица которого преступник взял кредит. В этом случае не важно, передан ли был SMS-код истцом или нет, заемщик не получил и не тратил от своего имени полученные от банка денежные средства, так как кредит не был перечислен на счет Смагиной.

К этому можно добавить, что при совершении сделки под влиянием существенного заблуждения или обмана данный договор можно признать недействительным, поскольку Смагина не знала о кредитах до того самого момента, пока ей не сообщил об этом банк. В Определении КС РФ от 13 октября 2022 года [10] указано, что в случаях телефонного мо-

шенничества сделки оспариваются как совершенные под влиянием обмана потерпевшего самим преступником. В Определении сказано, что при рассмотрении таких споров особого внимания требует исследование добросовестности и осмотрительности банков. В частности, к числу обстоятельств, при которых кредитной организации в случае дистанционного оформления кредитного договора надлежит принимать повышенные меры предосторожности, следует отнести факт подачи заявки на получение клиентом кредита и незамедлительной выдачи банку распоряжения о перечислении кредитных денежных средств не на счет клиента.

Следовательно, такая недобросовестная онлайн-система выдачи кредитов привела к тому, что банк сам заключил кредитный договор с мошенником и перевел деньги ему на счет, после чего начал требовать со своего обманутого и введенного в заблуждение клиента выполнять обязательства по кредиту.

В настоящее время принят ряд мер, снижающих риски заключения договоров в дистанционном формате:

1. Банком России разработаны «Методические рекомендации по усилению кредитными организациями информационной работы с клиентами в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, а также заключению договоров на получение кредитных (заемных) денежных средств под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием и осуществлению операций с использованием указанных денежных средств, а также вовлечению граждан в деятельность по выводу и обналичиванию средств, полученных преступным путем» [7].

2. В соответствии с Федеральным законом № 359-ФЗ от 24.07.2023 «О внесении изменений в Федеральный закон “О потребительском кредите (займе)” и отдельные законодательные акты Российской Федерации» увеличен до 30 дней период «охлаждения» в отношении заключенных договоров страхования, а также введена возможность отказа в этот период от дополнительных работ и услуг, приобретенных в процессе страхования.

3. Принят Федеральный закон от 26.02.2024 № 31-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон “О кредитных историях” и Федеральный закон “О потребительском кредите (займе)”», позволяющий устанавливать самозапрет на заключение договоров потребительского кредита (займа). Закон вступил в силу 1 марта 2025 года. Почти 2 млн. россиян уже установили самозапрет на кредиты[13].

Указанные мероприятия, действительно, помогут ограничить риск мошенничества при заключении кредитных договоров, однако оказываются бессильными при проблемах «цифрового» заблуждения или ошибки.

В результате проведенного исследования были выявлены проблемы при совершении сделок дистанционным способом с помощью электронных средств платежа:

1. Отмена покупки из-за отсутствия товара на складе. Решением проблемы может стать отслеживание актуальной информации на сайте и сверка с остатками на складе, что является обязанностью продавца. Необходимо ввести в закон о защите прав потребителей условие о запрете отказа по такой причине и об обязательной отгрузке товара с введением высоких штрафных санкций. Невозможность поставки доказывается в судебном порядке. Такая ответственность снизит количество фиктивных сделок и повысит внимательность при размещении информации на сайте. Безусловно, при фактическом отсутствии товаров обе стороны столкнутся с длительными судебными тяжбами.

2. Затягивание процесса заключения договора. Возможное решение — законодательное установление максимального периода для рассмотрения и подписания договора.

3. Отмена покупки из-за технических сбоев. В качестве возможного решения предлагаем дополнить пункт 2 ст. 178 ГК РФ: «При наличии условий, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, заблуждение предполагается достаточно существенным, в частности

если: сторона допустила очевидные оговорку, опisku, опечатку, технический сбой т. п.». Такое предложение связано с тем, что в этом перечне представлены существенные основания, которые могут быть сделаны только уполномоченными на это лицами (работником, собственником и т. д.), поскольку оговорку, опisku, опечатку совершает человек. В то же время технический сбой происходит не в результате человеческого фактора конкретного лица, а в результате ошибки в алгоритме ПО. Такое уточнение облегчит доказывание существенного заблуждения в результате ошибки сайта, а также защитит сторону, находящуюся под влиянием заблуждения. Техническая ошибка все же может рассматриваться как проблема продавца, которую он перенаправляет на разработчиков, ответственных за работу сайта.

4. Изменение существенных условий договора в процессе оформления сделки. Зачастую в процессе оформления покупки в интернет-магазинах можно обнаружить, что цены в корзине заказов отобразились некорректно. Внимательному покупателю повезет, если такое изменение произошло на этапе формирования заказа. Однако бывают ситуации, когда заметить подмену возможно уже при оплате. Такая ситуация возникла у самого автора. Так как сумма оплаты существенно разнилась с указанной в корзине, принято было решение отказаться от покупки. При этом цены в корзине «волшебным образом» изменились в сторону повышения, а значит, доказательства согласованных цен у покупателя не было. В случае оплаты сделка по законодательству считалась бы заключенной. Доказать подобное мошенничество при отсутствии цифрового следа сложно, остается лишь воспользоваться правом отказа от товара в соответствии с законом о защите прав потребителей. На наш взгляд, также имеет место заключение сделки под влиянием заблуждения.

5. Кроме того, стоит дополнить отдельным пунктом статью 178 ГК РФ, который можно сформулировать так: «Сторона сделки не может пользоваться заблуждением другой стороны». Такая норма позволит защитить добросовестную сторону сделки, находившуюся под влиянием заблуждения.

Источники и литература

- 1) В 2023 году банки предотвратили мошеннические хищения на 5,8 трлн рублей // Банк России. 13 февраля 2024 года. — URL: <https://cbr.ru/press/event/?id=18419> (дата обращения: 14.03.2024).
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 24.07.2023) : электронная справочно-правовая система Гарант. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения: 14.03.2024).
- 3) Зезекало А. Ю. Заблуждение при совершении сделки / А. Ю. Зезекало. — Томск : Изд-во Томского университета, 2011. — 198 с.
- 4) Зезекало А. Ю. Стоимость ошибки: как оспорить сделку, совершенную под влиянием заблуждения / А. Ю. Зезекало // Legal Academy : образовательная онлайн-платформа. 11 ноября 2019 года. — URL: <https://legalacademy.ru/sphere/post/stoimost-oshibki-kak-osporit-sdelku-sovershennuyu-pod-vliyaniemzabluzhdeniya> (дата обращения: 14.03.2024).
- 5) Кэтрин М. Ошибки в договорном праве / М. Кэтрин. — Портланд : Изд-во «Харт», 2010. — 322 с.

- 6) Маркетплейсы в России: новая эра электронной торговли // Всероссийский центр изучения общественного мнения. 28 февраля 2024 года. — URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskiiozbor/marketpleisy-v-rossii-novaja-ehra-ehlektronnoi-torgovli> (дата обращения: 14.03.2024).
- 7) Методические рекомендации по усилению кредитными организациями информационной работы с клиентами в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, а также заключению договоров на получение кредитных (заемных) денежных средств под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием и осуществлению операций с использованием указанных денежных средств, а также вовлечению граждан в деятельность по выводу и обналичиванию средств, полученных преступным путем // Электронная справочно-правовая система Гарант. — URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/408601647> (дата обращения: 14.03.2024).
- 8) Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 5 сентября 2023 г. № 18-КГ23-99-К4 : сайт Верховного Суда Российской Федерации. — URL: https://vsrf.ru/stor_pdf.php?id=2285940 (дата обращения: 14.03.2024).
- 9) Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 6 июня 2023 г. № 16-КГ23-6-К4 // Электронная справочно-правовая система Гарант. — URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/407019844> (дата обращения: 14.03.2024).
- 10) Определение Конституционного Суда Российской Федерации от 13 октября 2022 г. № 2669-О // Электронная справочно-правовая система Гарант. — URL: <https://ivo.garant.ru/#/document/77060367/paragraph/69/doclist/1323> (дата обращения: 14.03.2024).
- 11) Решение земельного суда Эссена от 13 февраля 2004 г. 16 О 416/02 // Электронная справочно-правовая система OpenJur. — URL: <https://openjur.de/u/100033.html> (дата обращения: 14.03.2024).
- 12) Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ (ред. от 24.07.2023) «О потребительском кредите (займе)» // Электронная справочно-правовая система Гарант. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155986/ (дата обращения: 14.03.2024).
- 13) Почти 2 млн россиян установили самозапрет на кредиты // <https://www.rbc.ru/finances/03/03/2025/67c588ae9a7947ab29504b5c> (дата обращения: 09.03.2025).