

Разработка телеграм-бота «Защитник потребителя» в контексте правового информирования населения.

Научный руководитель – Ханова Айгуль Филусовна

Ахатова Г.К.¹, Борзых Д.Д.²

1 - Набережночелнинский институт (филиал) Казанского (Приволжского) федерального университета, Набережные Челны, Россия, *E-mail: tyrrata@gmail.com*; 2 - Набережночелнинский институт (филиал) Казанского (Приволжского) федерального университета, Набережные Челны, Россия, *E-mail: borzyh02@mail.ru*

Доктрина формирования высокой правовой культуры населения, сформулированная в 2011 г. Президентом РФ, получила официальное закрепление в Основях государственной политики Российской Федерации в сфере развития правовой грамотности и правосознания граждан, направленных, в том числе, на уровень повышения правовой культуры граждан, включая уровень осведомленности и юридической грамотности. Развитие информационных технологий в правовой сфере предполагает появление новых направлений в системе правового просвещения населения, которое «посредством воздействия на правосознание выступает своеобразным инструментом формирования правовой культуры личности, социальной группы, общества в целом» [3, 186]. При этом одним из инструментов, сопровождающим правовое просвещение, выступает правовое информирование [3, 182]. Для данных целей современные цифровые технологии позволяют использовать боты, которые становятся незаменимыми помощниками в предоставлении первичных консультаций, разъяснении законодательства и оказании помощи в подготовке документов (см. подробнее Бот-юрист). Особенно актуально правовое информирование необходимо в области защиты прав потребителей, где существует высокий спрос на быструю и качественную юридическую поддержку [1, 17].

В Российской Федерации провозглашены основные права потребителей, соответствующие международным стандартам. Ключевым нормативно-правовым документом, регулирующим аспекты защиты прав потребителей, является Закон РФ «О защите прав потребителей» от 7 апреля 1992 года №2300-1 [4]. Положения этого закона носят системообразующий характер, поскольку включают в себя ссылки на другие нормативные акты. В настоящее время в действии находятся около 20 подзаконных актов, разработанных для реализации его требований. При этом самостоятельное изучение гражданами обширной законодательной базы вызывает определенные трудности. Для проверки данной гипотезы мы провели опрос [6], в котором приняли участие 56 человек без специального юридического образования в возрасте от 14 до 74 лет, средний возраст – 43 года. Результаты анкетирования показали, что более 70 % респондентов сталкивались с трудностями по возврату товара, ввиду их мало информированности о потребительских правах. Также в вопросе о сроках обмена товара ненадлежащего качества на новый, 50% ответили верно, 30% респондентов дали неправильный ответ и 20% затруднились с ответом. Из этого следует, что обыватели испытывают определенные трудности с правовыми тонкостями Закона о защите прав потребителей и зачастую имеют лишь поверхностное понимание своих прав и обязанностей.

Для решения данной проблемы, мы решили разработать телеграм-бот «Защитник потребителя», отвечающий цели правового информирования – повышения уровня правовой культуры потребителей и уменьшения нагрузки на другие субъекты системы правового просвещения (государственные органы, центры правовой помощи, юридические клиники при вузах и т.д.).

Telegram-бот «Защитник потребителя» выполняет несколько функций:

- 1) Просмотр и выбор категории товаров;
- 2) Выбор срока приобретения товара
- 3) Выбор способа приобретения товара (онлайн / офлайн)
- 4) Выбор причины возврата товара
- 5) Предоставление информации о правах потребителей, законах и нормативных актах, регулирующих потребительские отношения, о способах возврата или обмена товаров, сроках гарантии и условиях обслуживания.

Важным преимуществом бота является наличие базы данных по сезонности для каждого субъекта РФ, т.к. согласно ст. 19 Закона РФ для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. При этом важно, что возврат товара по причине несоответствия по заявленным характеристикам осуществляется в течение 14 дней со дня покупки, а не наступления соответствующего сезона. Информирование граждан о данных особенностях особенно важно в условиях стимулирования продаж – распродажах, акциях в конце сезона.

Следует отметить, что в сфере продаж на сегодняшний день происходят значительные изменения: «к концу 2022 года объем рынка розничной торговли в e-commerce в нашей стране достиг 5,7 трлн рублей, а количество заказов превысило 2,8 млрд.» [2, 1806]. В связи с ростом интернет-продаж, в частности роста популярности маркетплейсов, потребители должны быть проинформированы о различиях правил возврата для офлайн и онлайн покупок согласно Ст. 26.1 Закона РФ. Таким образом, Telegram-бот «Защитник потребителя» будет способствовать повышению уровня правовой культуры населения в соответствии с современными реалиями роста интернет-продаж, особенно в сельской местности и среди населения пожилого возраста, испытывающих определенные трудности в получении безвозмездной юридической консультации. Важно, что бот берет на себя часть правового информирования, следовательно, снижает нагрузку на иные субъекты системы правового просвещения – органы государственной власти в области информирования и оказания помощи населению, профессиональные юридические сообщества, общественные организации и т.д. Использование современных информационных технологий в сфере правового просвещения не только отвечает целям и задачам государственной политики, но и позволяет обеспечить доступной и качественной юридической информацией население, в том числе, уязвимые группы населения в субъектах РФ, особенно в удаленных и труднодоступных регионах.

Литература

1. Богдан В.В. Гражданско-правовые способы защиты прав потребителей в сфере торговли и услуг // «Юрист». – 2010 – № 7. – С. 17.
2. Денисов, И. В. Движение рынка в сегменте e-commerce: будущее за маркетплейсами / И. В. Денисов, В. Л. Цалковский, Н. С. Сураев // Экономика, предпринимательство и право. – 2023. – Т. 13, № 6. – С. 1803-1816.
3. Доценко А.С.. "О понятии правового просвещения" // Актуальные проблемы российского права, по. 1 (110), 2020, С. 179-188.
4. Федеральный закон от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей" // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>.
5. Бот-юрист. Режим доступа https://pikabu.ru/story/top5_luchshikh_telegrambotov_s_neyrosetyami_prakticheskie_primeryi_ispolzovaniya_12113377?u=https%3A%2F%2Ft.me%2FPpravoved_GK_RF_bot&t=https%3A%2F%2Ft.me%2FPpravoved_GK_RF_bot&h=0fb9

01fa8faafa2c4a715c7ba73cb8c03c9f1e4b (дата обращения 4.03.2025)

6. Опрос потребителей. URL: <https://docs.google.com/forms/d/1hpD5RwrCogpK2Z82jo4RuO1RHWlcnlLrsjyuC4J0UUI/edit>