УДК 347.73

Лапова М.С.

Студент 2 курса магистратуры учебной группы 215-ЗМГПд ЧОУ ВО «Сибирский юридический университет», г. Омск

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В ЭПОХУ ПЛАТФОРМЕННОЙ ЭКОНОМИКИ: СПЕЦИФИКА И ЗАЩИТА НА ПРИМЕРЕ БАНКОВ МАРКЕТПЛЕЙСОВ OZON И WILDBERRIES

Аннотация. В статье исследуются трансформационные процессы на российском рынке розничных финансовых услуг, вызванные экспансией крупнейших e-commerce платформ. Предметом анализа выступает специфика правового статуса и особенности защиты прав потребителей, пользующихся услугами АО «Озон Банк» и ООО «Вайлдберриз Банк». Автор выявляет ключевые риски для граждан, возникающие на стыке торгового и финансового законодательства, включая скрытый мисселинг, дискриминационные ценовые условия и проблемы односторонней блокировки транзакционных счетов. В работе оцениваются регуляторные инициативы Банка России и судебная практика, а также предлагаются меры по совершенствованию досудебной защиты прав клиентов «цифровых» банков.

Ключевые слова: финансовые услуги, защита прав потребителей, маркетплейсы, Озон Банк, Вайлдберриз Банк.

Lapova M.S.

Second-year Master's student, group 215-ЗМГПд,

Siberian Law University, Omsk

RIGHTS OF FINANCIAL SERVICES CONSUMERS IN THE ERA OF PLATFORM ECONOMY: SPECIFICITY AND PROTECTION BY THE EXAMPLE OF OZON AND WILDBERRIES MARKETPLACE BANKS

Abstract. The article examines the transformational processes in the Russian retail financial services market caused by the expansion of the largest e-

commerce platforms. The subject of the analysis is the specifics of the legal status and the features of consumer rights protection using the services of JSC "Ozon Bank" and LLC "Wildberries Bank". The author identifies the key risks for citizens arising at the intersection of trade and financial legislation, including hidden misselling, discriminatory pricing conditions and the problems of unilateral blocking of transactional accounts. The paper assesses the regulatory initiatives of the Bank of Russia and judicial practice, and also proposes measures to improve the pre-trial protection of rights of "digital" banks clients.

Keywords: financial services, consumer protection, marketplaces, Ozon Bank, Wildberries Bank.

Введение

Современный этап развития финансового сектора Российской Федерации характеризуется глубоким проникновением цифровых платформ (маркетплейсов) в традиционный банковский бизнес. Стремясь снизить издержки на эквайринг и замкнуть транзакционный цикл внутри собственных экосистем, крупнейшие операторы электронной коммерции Ozon и Wildberries создали и активно развивают собственные кредитные организации АО «Озон Банк» и ООО «Вайлдберриз Банк». [1, 2, 3]

К 2026 году совокупный объем эмиссии электронных кошельков и карт банками маркетплейсов превысил десятков миллионов единиц, что вывело их в число лидеров по темпам прироста клиентской базы в ритейле. [1, 2]

Однако стремительный рост данного сегмента обнажил правовой дуализм: потребитель зачастую не разграничивает гражданско-правовые отношения с торговой площадкой (купля-продажа товара) и финансовые правоотношения с банком этой площадки. Данный фактор, сопряженный со специфическими маркетинговыми практиками маркетплейсов, формирует новые регуляторные риски и уязвимости для розничных

клиентов, что обуславливает высокую актуальность темы исследования. [1]

1. Правовая природа экосистем e-commerce

Правовое регулирование деятельности банков маркетплейсов базируется на синергии Федерального закона № 395-1 «О банках и банковской деятельности», Закона РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федерального закона № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)». [1, 2]

Специфика «Озон Банка» и «Вайлдберриз Банка» заключается в их высокой интеграции в интерфейс материнских платформ. Финансовая услуга здесь выступает стимулятором основного торгового оборота. Потребителю в один клик предлагаются: открытие виртуальных накопительных счетов и дебетовых карт; программы лояльности и дифференцированное ценообразование (скидки при оплате «своей» картой); целевые потребительские займы и рассрочки, включая сервисы отложенных платежей и рассрочек. [1, 2, 3, 4, 5]

Основная теоретико-правовая проблема заложена в феномене «вынужденного согласия» потребителя. Пользуясь доминирующим положением на рынке e-commerce, платформы обязывают граждан открывать счета в подконтрольных банках под угрозой лишения скидок или применения наценок. С позиции антимонопольного законодательства и ст. 16 Закона «О защите прав потребителей», обусловливание приобретения одних товаров (услуг) обязательным приобретением других недопустимо. Тем не менее, юридическое разделение юридических лиц (ООО «Интернет Решения» и АО «Озон Банк») позволяет экосистемам обходить классические законодательные запреты. [1, 2, 3]

2. Специфические риски потребителей и нарушения на практике

Анализ правоприменительной практики и жалоб граждан, направляемых в Службу по защите прав потребителей Банка России, позволяет классифицировать ключевые правонарушения в сфере банковского обслуживания на маркетплейсах. [1]

- Непрозрачность условий и скрытый мисселинг.

При оформлении «рассрочки» на товар в интерфейсе маркетплейса потребитель зачастую не осознает, что заключает полноценный договор потребительского кредита с банком-партнером или МФО экосистемы. Информационные блоки («баннеры») маскируют полную стоимость кредита) процентные ставки и штрафные санкции, акцентируя внимание лишь на размере ежемесячного платежа. Это нарушает ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» в части предоставления достоверной и доступной информации. [1]

- Одностороннее ограничение распоряжения средствами.

Одной из наиболее острых проблем является массовая автоматизированная блокировка электронных кошельков и карт («Озон Счет», «ВБ Кошелек») в рамках комплаенс-процедур по Федеральному закону № 115-ФЗ. В отличие от классических банков с развитой сетью отделений, цифровые банки маркетплейсов не имеют физических офисов. Потребитель, чей счет заблокирован из-за рядового перевода, сталкивается с невозможностью оперативно предоставить оправдательные документы через чат технической поддержки. В результате нарушается ст. 858 ГК РФ, ограничивающая права клиента на распоряжение денежными средствами без решения суда или уполномоченного органа. [1, 2, 3]

- Риск трансграничной утечки и нецелевого использования данных.

Поскольку коммерческие банки маркетплейсов аккумулируют огромные массивы информации (транзакционный профиль, геолокация,

история покупок, биометрия), возникает угроза нарушения Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных». Пользователь, подписывая сквозное пользовательское соглашение экосистемы, автоматически разрешает передачу своих финансовых данных третьим лицам (маркетинговым агентствам, продавцам платформ), что размывает понятие банковской тайны (ст. 26 ФЗ «О банках и банковской деятельности»). [1]

3. Механизмы защиты прав потребителей и роль регуляторов

Защита прав клиентов АО «Озон Банк» и ООО «Вайлдберриз Банк» носит комплексный характер и реализуется посредством взаимодействия нескольких государственных институтов. [1]

- Банк России (Центральный Банк): осуществляет поведенческий надзор. По действующим в 2026 году стандартам, при выявлении недобросовестных практик (автоматические «галочки» при оформлении кредитов, сокрытие потребительского кредита) регулятор вправе предписать банку приостановить продажи конкретного продукта или наложить оборотный штраф. [1]
- Служба финансового уполномоченного: является обязательной досудебной инстанцией при рассмотрении имущественных споров заемщиков и вкладчиков с банками маркетплейсов на сумму до 500 тыс. рублей. Гражданин обязан сначала направить банку электронную претензию (срок ответа 15 рабочих дней), и лишь затем обращаться к омбудсмену. [1, 2]
- Роспотребнадзор: контролирует соблюдение правил розничной торговли. Ситуации, когда маркетплейс отказывает в возврате средств за бракованный товар на карту стороннего банка, принуждая к зачислению

денег на внутриплатформенный кошелек, квалифицируются Роспотребнадзором как прямое нарушение прав потребителя. [1, 2]

Заключение и предложения по совершенствованию законодательства

Проведенное исследование доказывает, что интеграция банковских институтов в структуры российских маркетплейсов создала уникальную регуляторную среду, где классические инструменты защиты прав потребителей упираются в платформенные алгоритмы. Для ликвидации правовых пробелов и минимизации рисков розничных клиентов мной может быть предложено:

- Введение понятия «Цифровой банковский комплаенс без отделений»: нормативно закрепить в ФЗ № 115-ФЗ обязанность банков, не имеющих физической сети офисов (таких как Озон Банк и Вайлдберриз Банк), разблокировать транзакционные счета граждан в течение 48 часов, если верификация личности и документов может быть осуществлена через государственные сервисы (ЕБС, Портал «Госуслуги»).
- Запрет ценовой дискриминации (экосистемный паритет): дополнить ст. 16 Закона «О защите прав потребителей» положением, прямо запрещающим торговым агрегаторам устанавливать базовые розничные цены на товары в зависимости от выбора платежного инструмента потребителя (внутренний банк маркетплейса vs сторонние коммерческие банки). Скидки должны носить исключительно характер кэшбэка, финансируемого из чистой прибыли финтех-структуры, а не за счет искусственного завышения цен для сторонних плательщиков. [1, 2, 3]

•Регулирование BNPL-продуктов: Окончательно закрепить законодательные рамки для сервисов гибкой рассрочки маркетплейсов («Сплит», «Долями», «Рассрочка Ozon»), приравняв их по уровню

раскрытия информации и защите прав к классическому потребительскому кредитованию. [1, 2]

Предложенные тезисы позволят сбалансировать права участников платформенного рынка и гарантировать соблюдение имущественных интересов граждан в условиях цифровизации экономики.

Библиографический список

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 01.07.2025).

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. на 2026 г.).

Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)».

Федеральный закон от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

Агафонова Н. Н. Новые финтех-инструменты e-commerce и поведенческий надзор Банка России // Государство и право. — 2025. — № 8. — С. 112–119.

Официальный сайт Банка России. Поведенческий надзор и защита прав потребителей [Электронный ресурс]. URL: https://www.cbr.ru/protection_rights/ (дата обращения: 02.10.2026).

Официальный сайт Службы финансового уполномоченного. База решений и порядок обращений [Электронный ресурс]. URL: https://finombudsman.ru/ (дата обращения: 02.10.2026). [1, 2, 3, 4]