

УДК 347.4

Понятие и признаки услуги, оказываемой в электронной форме (электронной услуги)

**Шаблова Е.Г.**

Доктор юридических наук, профессор,
заведующий кафедрой правового регулирования экономической
деятельности Уральского федерального университета имени первого
Президента России Б.Н. Ельцина (Екатеринбург)

**Жевняк О.В.**

Кандидат юридических наук,
доцент кафедры правового регулирования экономической деятельности
Уральского федерального университета имени первого Президента
России Б.Н. Ельцина (Екатеринбург)

**Брири Ш Н.В.**

Старший преподаватель кафедры иностранных языков
Уральского федерального университета
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (Екатеринбург)

Целью статьи является исследование понятия электронной услуги. Предлагается широкий и узкий подход к пониманию оказания услуги в электронной форме. Дается понятие электронной услуги, выделяются ее квалифицирующие признаки и дается отграничение электронной услуги от некоторых смежных категорий.

Ключевые слова: электронная услуга, услуга в электронной форме, автоматизированное оказание услуг, оказание услуг через интернет, оказание услуг через информационно-телекоммуникационные сети, оказание услуг с помощью информационных технологий

В научной литературе, нормативных документах и иных источниках используются различные термины, связанные с оказанием услуг с использованием информационно-коммуникационных сетей. К таким терминам относятся *e-commerce*, электронная коммерция, электронная торговля, услуги, оказываемые в электронной форме, заключение договоров об оказании услуг в электронной форме. Наряду с терминами, производными от «электронный», используются такие, как «интернет-», «цифровой». Все эти термины не имеют единого общепринято-

го определения, во многих случаях используются как синонимы, хотя их содержание может обладать определенными особенностями. Следует отметить, что все эти явления так или иначе связаны с использованием информационно-телекоммуникационных сетей и услуг связи.

Так, например, Организация экономического сотрудничества и развития, известная своими аналитическими исследованиями в сфере развития современной экономики и ее регулирования, использует достаточно широкое понятие цифровой

или электронной торговли (*digital trade*): «цифровая торговля включает цифровые транзакции с товарами и услугами, которые могут быть доставлены как в цифровом, так и в физическом виде» [1].

Одним из наиболее известных законодательных актов в сфере электронной торговли, принятых на уровне отдельных государств, является *US Internet Tax Freedom Act*, в котором есть определение электронной коммерции (*electronic commerce*), связывающее ее с сетью Интернет: «это любые сделки, совершаемые через интернет или с использованием доступа к интернету, включая куплю-продажу, предоставление имущества в пользование, лицензирование, оферту на совершение вышеуказанных действий или предоставление прав на имущество, товары, услуги или информацию за плату или без; данный термин также включает предоставление доступа к интернету» [2].

Электронная торговля в понимании российских документов стратегического планирования представляет собой сферу экономики, которая включает все сделки по реализации товаров (работ, услуг) потребителям, осуществляемые при помощи сети Интернет [3].

Представляется, что прилагательные «цифровой» и «электронный» можно употреблять как синонимы при решении теоретических и/или практических задач, характеризующих современное развитие общества, не связанных с узкими техническими вопросами. Подобный вывод можно найти, например, в специальном исследовании использования этих терминов в определенной отрасли российской науки [4]. Интернет же, как будет показано ниже, является одним из каналов оказания услуг в электронной форме, поэтому использование терминов «интернет-торговля», «интернет-услуги» является по сути верным, однако эти термины имеют чуть более узкое содержание с учетом возможности использования иных информационно-телекоммуникационных сетей при оказании электронных услуг.

Как отмечалось выше, целью настоящей статьи является исследование понятия услуги, оказываемой в электронной форме, или электронной услуги. Для этого решаются следующие задачи:

- 1) исследуется понятие оказания услуг в электронной форме;
- 2) выявляются квалифицирующие признаки электронной услуги и дается их анализ;
- 3) дается отграничение электронной услуги от некоторых смежных категорий.

Широкое и узкое понимание оказания услуг в электронной форме

Рассматривая отношения по оказания услуг с использованием интернет или других информационно-телекоммуникационных сетей с гражданско-правовой точки зрения, следует выделить следующие этапы, которые по отдельности или все вместе мо-

гут осуществляться с использованием информационно-телекоммуникационных сетей:

- 1) размещение предложения об оказании услуг или о потребности в определенной услуге в информационно-телекоммуникационной сети;
- 2) переговоры по заключению договора через информационно-телекоммуникационную сеть;
- 3) заключение договора через информационно-телекоммуникационную сеть;
- 4) исполнение обязательства по оказанию услуги – оказание услуги в электронной форме;
- 5) исполнение обязательства по оплате услуг – оплата услуг в электронной форме.

Представляется, что электронная характеристика оказания услуг имеет место не просто в случае использования информационно-телекоммуникационных сетей, а только в случае, когда для указанных выше этапов оказания услуг используются специально предназначенные для этого технические средства (сайты, платформы), которые, например, специально предназначены для размещения заказов, их получения, оказания услуги, ее оплаты. Таким образом, при этом используются специальные технические способы заключения или исполнения договора оказания услуг. Дело в том, что договоры об оказании услуг и даже само оказание услуг могут осуществляться посредством электронной почты, сообщений в мессенджерах, смс-сообщений. Такие способы, как представляется, не являются специально разработанными для указанных выше целей и не придают услуге электронный характер. Заключение договоров и оказание услуг через указанные средства связи не должны рассматриваться как отношения по оказанию услуг в электронной форме.

Основываясь на этапах, входящих в отношения по оказанию услуг в электронной форме, предлагаем выделять широкое и узкое понимание категории оказания услуг в электронной форме. Так, под оказанием услуг в электронной форме в широком смысле предлагаем понимать отношения, в которых все или часть указанных выше этапов оказываются с помощью информационно-телекоммуникационных сетей с использованием специально разработанных для этого технических средств и способов. Именно широкий подход, как представляется, лежит в основе использования таких терминов, как электронная торговля, в том числе торговля услугами, электронная коммерция, электронные платежи, заключение договора в электронной форме.

Узкое понимание оказания услуг в электронной форме предлагаем считать непосредственно услугой, оказываемой в электронной форме, или электронной услугой. В этом случае только четвертый из указанных выше этапов осуществляется в электронной форме. Таким образом, услуга, оказываемая в электронной форме, или электронная услуга связана с ситуацией, когда сама услуга оказывается

в электронной форме, то есть через информационно-телекоммуникационные сети с использованием специально созданных для этого технических средств и способов.

Квалифицирующие признаки электронной услуги

Далее обратимся к анализу электронной услуги в узком понимании этого термина. Представляется необходимым исследовать определение услуги, оказываемой в электронной форме, данной в ст. 174.2 Налогового кодекса Российской Федерации, посвященной особенностям исчисления и уплаты налога на добавленную стоимость при оказании иностранными организациями услуг в электронной форме [5]. Следует учитывать, что это определение используется именно для целей налогообложения и не может иметь однозначного гражданско-правового значения, однако в российском законодательстве отсутствует другое нормативное определение услуги, оказываемой в электронной форме. Как представляется, в этом определении даны существенно важные признаки электронной услуги. Кроме того, указанная статья Налогового кодекса РФ содержит исчерпывающий перечень услуг, на которые она распространяется, а также перечень услуг, не подпадающих под действие статьи. Эти перечни также могут быть использованы в цивилистическом исследовании для понимания вида услуг, оказываемых в электронной форме, и для проведения отграничения этих услуг от смежных категорий.

Итак, согласно ст. 174.2 Налогового кодекса РФ, оказанием услуг в электронной форме признается оказание услуг через информационно-телекоммуникационную сеть, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, автоматизированно с использованием информационных технологий.

Итак, в качестве первого признака электронной услуги следует выделить, как уже было сказано выше, использование информационно-телекоммуникационной сети для оказания услуги. Под информационно-телекоммуникационной сетью понимается «технологическая система, предназначенная для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники» (п. 4 ст. 2 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (далее – ФЗ № 149-ФЗ) [6]). При этом под понятие информационно-коммуникационной сети подпадает не только сеть Интернет, но и другие сети, соответствующие изложенному нормативному определению, о чем неоднократно разъясняли в своих письмах Министерство финансов РФ [7] и Федеральная налоговая служба [8]. В качестве примера можно привести корпоративную информационно-телекоммуникационную сеть, виртуальную частную сеть.

Итак, информационно-телекоммуникационной сетью, через которую оказывается электронная услуга, может быть любая технологическая система, предназначенная для передачи информации по линиям связи, при условии, что доступ к ней осуществляется с использованием средств вычислительной техники – компьютеров, смартфонов и других.

Вторым признаком электронной услуги следует признать то, что эта услуга оказывается с использованием информационных технологий. Информационные технологии, согласно п. 2 ст. 2 ФЗ № 149-ФЗ, это «процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов». Таким образом, электронная услуга имеет информационную составляющую, ее оказание выражается в каком-либо из следующих действий или их сочетании: поиск, сбор, хранение, обработка, предоставление, распространение информации.

Третий признак электронной услуги заключается в том, что она оказывается автоматизированно. Для понимания данного термина обратимся к разъяснениям Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Министерства финансов Российской Федерации, согласно которым под автоматизированным оказанием услуг следует понимать оказание услуг с использованием автоматизированных систем – совокупностей комплексов средств автоматизации (компонентов автоматизированных систем, включающих программно-технические комплексы, информационные базы и прочие элементы) и сотрудников (персонал) организаций, использующих данные комплексы при оказании соответствующих услуг [9].

Проще говоря, под автоматизацией понимается замещение человека машиной, когда услуга оказывается не человеком, работником организации, а машиной, техническим средством. При этом хотелось бы еще раз подчеркнуть и предложить понимать под автоматизацией при оказании услуг использование таких технических систем, которые специально созданы для оказания услуги. Полагаем, что человек может участвовать в оказании услуги, но на каком-то этапе ее оказания и потребления технические средства заменяют человека.

Примерами электронных услуг являются: предоставление прав на использование программ для ЭВМ (включая компьютерные игры), баз данных через интернет, рекламные услуги в сети Интернет, услуги по размещению предложений о приобретении или реализации каких-либо объектов гражданского оборота в сети Интернет, услуги по предоставлению возможностей для установления контактов и заключения сделок между продавцами и покупателями, осуществляемые с использованием информационных технологий и систем (услуги цифро-

вых платформ), услуги, связанные с размещением, поддержкой сайтов, обеспечением доступа к ним других пользователей сети, хранение и обработка информации, доступ к которой осуществляется через сеть Интернет, предоставление вычислительной мощности для размещения информации в информационной системе, предоставление доменных имен, услуги хостинга, услуги по администрированию информационных систем и сайтов в сети Интернет, автоматизированные услуги по поиску данных, их отбору и сортировке, предоставление указанных данных пользователям через информационно-телекоммуникационные сети, предоставление прав на использование электронных книг и других электронных публикаций, информационных, образовательных материалов, графических изображений, музыкальных произведений, аудиовизуальных произведений через сеть Интернет, услуги по поиску, представлению заказчику информации о потенциальных покупателях, предоставление доступа к поисковым системам, ведение статистики на сайтах (ст. 174.2 Налогового кодекса РФ).

Итак, предлагаем понимать под электронной услугой услугу, которая имеет следующие признаки:

1) услуга оказывается через информационно-телекоммуникационные сети, представляющие собой технические системы, предназначенные для передачи по линиям связи информации, доступ к которой осуществляется с использованием средств вычислительной техники. При этом это может быть интернет или другая сеть;

2) услуга оказывается с использованием информационных технологий, то есть представляет собой действия по поиску, сбору, хранению, обработке, предоставлению, распространению информации;

3) услуга оказывается автоматизировано, то есть специальными техническими средствами и способами, разработанными специально для оказания такой услуги.

Отграничение электронных услуг от некоторых смежных категорий

Наиболее очевидным представляется отграничение электронных услуг от услуг, для оказания которых вообще не используется информационно-телекоммуникационная сеть, пусть даже эти услуги оказываются с использованием информационных технологий автоматизировано. Примером таких услуг могут быть услуги автоматической мгновенной фотографии, оказываемые в специально оборудованных для этого кабинках.

Более сложным представляется отграничение электронной услуги от услуги по предоставлению доступа к сети Интернет, что следует осуществлять, как представляется, по признаку использования информационно-коммуникационной сети при оказании услуги, который отсутствует, когда речь идет об услуге предоставления доступа к такой сети.

Автоматизированное оказание электронной услуги с помощью специально предназначенных для этого технических средств и способов позволяет отграничить ее от информационных, в том числе консультационных, услуг, которые оказываются через электронную почту, смс-сообщения и мессенджеры.

В случае если в электронной форме происходит только заключение договора, но сама услуга осуществляется без использования информационно-телекоммуникационных сетей, следует говорить о широком понимании отношений по оказанию услуг в электронной форме. Такие услуги не являются в узком смысле слова электронными. Однако оказание услуг в электронной форме в данном случае может присутствовать, когда некая организация (цифровая платформа) предоставляет сторонам возможность взаимодействия и заключения договора в электронной форме. Услуги цифровой платформы в этом случае следует признавать электронными услугами.

Итак, по результатам исследования можно сделать несколько выводов.

1. Предлагаем выделять широкое и узкое понимание отношений по оказанию услуг в электронной форме. Оказание услуги в электронной форме в широком смысле представляет собой отношения, в которых все или часть этапов их развития осуществляются с помощью информационно-телекоммуникационных сетей с использованием специально разработанных для этого технических средств и способов. К таким этапам могут относиться: размещение предложения об оказании услуг или о потребности в определенной услуге, переговоры по заключению договора, заключение договора, оказание услуги, оплата услуги. Под оказанием услуги в электронной форме в узком смысле предлагаем понимать только отношения по непосредственному оказанию услуги в электронной форме.

2. Следует обозначить квалифицирующие признаки электронной услуги (электронной услуги в узком понимании):

1) оказание услуги через информационно-телекоммуникационные сети;

2) использование информационных технологий при оказании услуги;

3) автоматизированный способ оказания услуги, когда для ее оказания используются специально созданные для такой цели технические средства и способы.

3. Соответственно, услугой, оказываемой в электронной форме, или электронной услугой является услуга, оказываемая через информационно-телекоммуникационные сети с использованием информационных технологий автоматизировано техническими средствами и способами, разработанными специально для оказания такой услуги.

4. Выделенные признаки электронной услуги позволяют отграничивать ее от смежных услуг, таких,

как услуги, оказываемые автоматизировано и с использованием информационных технологий, но без использования информационно-телекоммуникационных сетей, услуги по предоставлению доступа к сети Интернет, а также информационные услуги, которые оказываются через электронную почту, смс-сообщения и мессенджеры.

Литература:

1. Digital Trade and Market Openness: Report by the Working Party of the Trade Committee of Organisation for Economic Co-operation and Development. August 2018. – URL: [https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=TAD/TC/WP\(2018\)3/FINAL&docLanguage=En](https://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=TAD/TC/WP(2018)3/FINAL&docLanguage=En) (дата обращения: 02.03.2023).
2. US Internet Tax Freedom Act, 1998. – URL: <https://www.congress.gov/bill/105th-congress/house-bill/3529/text> (дата обращения: 02.03.2023).
3. Стратегия государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года // СПС «Консультант плюс».
4. Волкова К.Ю., Зверевич В.В. Цифровой или электронный (Digital vs Electronic) // Научные и технические библиотеки. – 2020. – № 12. – С. 159-172.
5. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть вторая (с изм. и доп.) // СПС «Консультант плюс».
6. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп.) // СПС «Консультант плюс».
7. Письмо Департамента налоговой политики Минфина России от 2 апреля 2021 г. № 03-07-08/24548 // СПС «Гарант».
8. Письмо Федеральной налоговой службы от 18 января 2019 г. № СД-4-3/687@ «О согласовании проекта ответа Минфина России» // СПС «Гарант».
9. Письмо Департамента налоговой политики Минфина России от 30 марта 2021 г. № 03-07-08/22913 «О предоставлении определения понятия «автоматизированно», которое использовано в статье 174.2 НК РФ» // СПС «Гарант».

The Concept and Features of Services Provided in Electronic Form (Electronic Services)

Shablova E.G., Zhevnyak O.V., Briery III N.V.

Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin (Yekaterinburg)

The purpose of this article is to study the concept of electronic services. A broad and narrow approaches to understanding the provision of services in electronic form are proposed. The concept of an electronic service, its qualifying features, and the distinction between an electronic service and some related categories are given.

Key words: electronic services, services in electronic form, automated provision of services, provision of services via the Internet, provision of services through information and telecommunication networks, provision of services using information technologies

