

Общие положения о цифровых сервисах

Настоящий документ представляет систематизированное изложение правовых норм, регулирующих цифровые сервисы в Кыргызской Республике. Материал охватывает общие принципы регулирования, права и обязанности поставщиков и пользователей, механизмы защиты конкуренции, порядок рассмотрения споров, а также специальное регулирование сервисов цифрового благополучия.

01

Правовое регулирование

Общие принципы и отраслевые нормы предоставления цифровых сервисов

02

Пользовательские соглашения

Порядок заключения, изменения и прекращения соглашений

03

Защита прав

Механизмы защиты пользователей, конкуренции и разрешения споров

04

Цифровое благополучие

Специальное регулирование медицинских и оздоровительных сервисов

Правовое регулирование цифровых сервисов

Цифровые сервисы предоставляются пользователям по правилам, установленным поставщиками таких сервисов, с соблюдением обязательных требований, предусмотренных Кодексом. Правила цифровых сервисов обязаны учитывать общепризнанную международную практику при выборе технологий или способов цифровой идентификации и аутентификации пользователей, а также при организации доступа пользователей к своим данным.

Регулирование отношений по предоставлению сервисов цифрового благополучия, телекоммуникационных сервисов, доверенных сервисов и государственных сервисов осуществляется по правилам общей главы с учётом дополнительных требований и ограничений, установленных соответствующими специализированными главами Кодекса. Субъекты таких правоотношений пользуются всеми правами, предусмотренными общей главой, и несут связанные с ними обязанности.

Общие нормы

Обязательные требования Кодекса распространяются на все виды цифровых сервисов без исключения

- Цифровая идентификация пользователей
- Аутентификация по международным стандартам
- Доступ пользователей к собственным данным

Специальные нормы

Отдельные виды сервисов регулируются дополнительными главами Кодекса

- Сервисы цифрового благополучия
- Телекоммуникационные сервисы
- Доверенные сервисы
- Государственные сервисы

Отраслевые принципы регулирования цифровых сервисов

Кодекс закрепляет семь основополагающих принципов правового регулирования цифровых сервисов, формирующих единую систему гарантий для всех участников цифровых правоотношений в Кыргызской Республике. Эти принципы обеспечивают баланс между интересами поставщиков, пользователей и государства.

1

Принцип инклюзивности

Возможность пользования цифровыми сервисами должна быть доступна для всех нуждающихся, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

2

Принцип обоюдной защиты

Правовое регулирование защищает взаимосвязанные интересы поставщиков и пользователей в получении благ от обработки цифровых данных

3

Принцип отсутствия предварительного разрешения

Деятельность поставщиков цифровых сервисов не может требовать лицензии или иного предварительного согласования со стороны уполномоченных государственных органов

4

Принцип свободы пользовательских устройств

Возможность пользования сервисами не может быть обусловлена приобретением цифрового устройства именно у поставщика сервиса

Географическая недискриминация

Доступ к сервисам не зависит от места нахождения пользовательских данных

Недискриминация пользователей

Запрет дискриминации по полу, расе, языку, инвалидности, религии, возрасту, убеждениям и иным основаниям

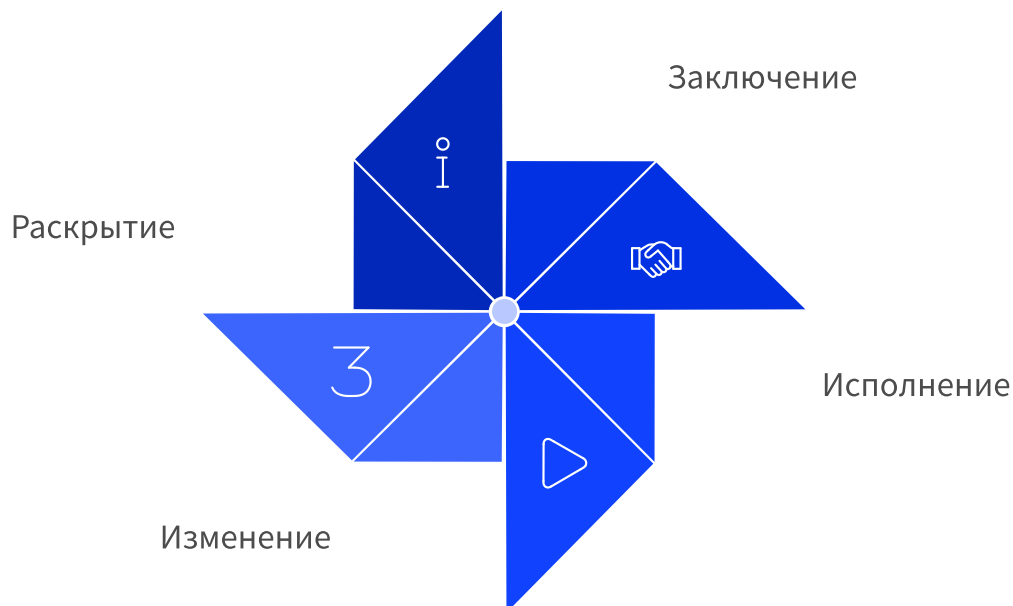
Принцип взаимности

Цифровая устойчивость сервиса — совместная обязанность поставщика и пользователей

Пользовательское соглашение

Пользование цифровым сервисом осуществляется исключительно на основании соглашения между поставщиком и пользователем. Пользовательское соглашение является центральным правовым инструментом регулирования отношений в цифровой среде: в рамках него пользователь обязуется соблюдать правила пользования сервисом. Пользование цифровым сервисом без соглашения не допускается, за исключением случаев, когда правила устанавливаются непосредственно законом или подзаконными актами.

Вся информация, которую поставщик обязан предоставить пользователю в соответствии с законодательством, должна быть доступна **до заключения пользовательского соглашения**. Соглашение может заключаться в любой форме, позволяющей идентифицировать пользователя и подтвердить факт и условия его заключения.



Поставщик обязан хранить цифровые записи, подтверждающие условия соглашения с конкретным пользователем, в течение всего срока его действия и трёх лет после прекращения. При внесении изменений поставщик обязан уведомить пользователя и установить срок не менее одного месяца. Если пользователь до истечения срока заявляет несогласие с изменениями, соглашение прекращается с возвратом уплаченных средств за вычетом стоимости уже оказанных услуг.

- ❏ **Важно:** Поставщик не вправе ограничивать доступ к записям, относящимся к пользовательскому соглашению, таким образом, чтобы их содержимое нельзя было автоматически перевести на государственный или официальный язык Кыргызской Республики.

Поставщики цифровых сервисов: права, обязанности и запреты

Субъект правоотношений в цифровой среде, предоставляющий цифровой сервис, обязан однозначно и в понятной форме идентифицировать себя в качестве поставщика и сделать общедоступной информацию о сервисе, предусмотренную Кодексом. Если в предоставлении сервиса или определении правил его использования участвуют несколько субъектов, они обязаны определить уполномоченного на заключение пользовательского соглашения. При отсутствии иного в соглашении все субъекты, предоставляющие сервис, отвечают перед пользователем **солидарно**.

Обязанности поставщика

- Публичная самоидентификация в качестве поставщика сервиса
- Раскрытие информации о сервисе в соответствии с Кодексом
- Определение уполномоченного лица при множестве поставщиков
- Обеспечение доступа пользователей к их цифровым данным

Запреты для поставщика

1. Обработка данных в целях, не предусмотренных соглашением
2. Недобросовестная конкуренция и ограничение конкуренции
3. Технические меры, препятствующие доступу пользователей к их данным

Особую значимость имеет запрет на ограничение прав пользователей путём принятия технических мер, затрудняющих доступ к цифровым данным, необходимым для осуществления и защиты прав. Данная норма обеспечивает приоритет правовых гарантий над технологическими решениями поставщика.

Пользователи и потребители цифровых сервисов

Пользователь обязан сохранять свою идентичность в течение всего срока действия пользовательского соглашения. Цифровая идентификация и аутентификация осуществляются в соответствии с правилами системы цифровой идентификации, используемой поставщиком согласно нормам Кодекса. Цифровые права на записи, создаваемые пользователем при использовании сервиса, принадлежат пользователю, если иное не предусмотрено пользовательским соглашением. Пользователи несут ответственность за соблюдение прав интеллектуальной собственности иных лиц при использовании цифровых сервисов.

Кодекс устанавливает особую категорию участников — **потребители цифровых сервисов**, которым предоставляются дополнительные гарантии защиты. Данная категория пользуется расширенным объёмом прав, направленных на обеспечение их экономической безопасности и информационной автономии.



Право на отказ

Отказ от сервиса в любое время с возвратом уплаченных средств за вычетом стоимости уже оказанных услуг



Потребительская поддержка

Бесплатное получение информации для настройки устройства и устранения неисправностей



Право на удаление данных

Удаление всех цифровых записей о потребителе после отказа от сервиса, за исключением данных, хранение которых обязательно по закону

Защита конкуренции в цифровых сервисах

При предоставлении цифровых сервисов установлен расширенный перечень запрещённых действий, дополняющий общие нормы антимонопольного законодательства Кыргызской Республики. Специальные запреты направлены на предотвращение злоупотреблений рыночной властью поставщиков на цифровых рынках, обеспечение равного доступа пользователей к сервисам и защиту прав на интеллектуальную собственность.

→ Манипуляция алгоритмами

Запрет манипуляции алгоритмом поисковой выдачи и создания приоритета для собственных сервисов или товаров поставщика

→ Принудительное связывание

Запрет условий о приобретении определённых товаров, работ, услуг или устройств для получения доступа к сервису

→ Ограничение перехода

Запрет ограничения возможности использовать другие сервисы или переносить цифровые записи на иные платформы

→ Принудительный маркетинг

Запрет требований об обязательном участии в маркетинговых акциях поставщика или иных лиц

→ Географическая дискриминация

Запрет приоритета одних пользователей перед другими по критерию местонахождения пользователя или его данных

→ Демпинг и цензура

Запрет удаления правомерных сообщений и комментариев, а также демпинга и перекрёстного субсидирования

☐ **Ключевое правило об интеллектуальной собственности:** Поставщик цифрового сервиса не приобретает цифровых прав или прав интеллектуальной собственности на объекты, принадлежащие пользователям. Использование таких объектов допускается только при наличии договора, заключённого в установленном порядке.

Право на отказ от сервиса

Право на отказ от цифрового сервиса является одним из ключевых инструментов защиты прав пользователей. При получении уведомления об отказе поставщик обязан незамедлительно исполнить комплекс обязательств, направленных на защиту имущественных интересов и цифровых прав пользователя.



Если после отказа поставщик не получил решения пользователя относительно его цифровых записей, поставщик обязан удалить все записи пользователя по истечении **одного календарного года**, следующего за годом получения отказа. Поставщик не вправе удалять записи, содержащие информацию, хранение которой обязательно по законодательству Кыргызской Республики, и обязан уведомить пользователя о составе таких записей.

Рассмотрение споров

Поставщик цифрового сервиса обязан обеспечить через свой сайт или приложение возможность направления жалоб по пяти категориям: на качество сервиса; нарушения интеллектуальной собственности или цифровых прав; нарушения правил пользования; распространение записей, ограниченное законодательством; иные нарушения действующего законодательства Кыргызской Республики.

Обязанности поставщика при получении жалобы

- Уведомить каждого из причастных пользователей о получении жалобы
- Предоставить все данные, относящиеся к жалобе
- Принять меры по устранению нарушений в течение **5 рабочих дней**
- При необходимости большего срока — сообщить с обоснованием
- Проинформировать заявителя о принятых мерах

Порядок обжалования решений поставщика

1. Обязательный досудебный порядок — обращение в отраслевой регулятор
2. При несогласии с решением регулятора — обращение в суд

Отраслевой регулятор проверяет соответствие действий сторон соглашению и соответствие соглашения законодательству КР

-  **Ограничение полномочий регулятора:** При вынесении решения по жалобе или спору отраслевой регулятор не вправе руководствоваться положениями пользовательского соглашения, противоречащими законодательству Кыргызской Республики.

Ответственность поставщиков цифровых сервисов

Кодекс устанавливает многоуровневую систему ответственности поставщика цифрового сервиса, дифференцированную в зависимости от характера и степени нарушения. Предусмотренные меры ответственности носят как компенсационный, так и стимулирующий характер, понуждая поставщиков обеспечивать бесперебойность и качество предоставляемых сервисов.

2x	≤1x	1x
Недоступность сервиса	Задержка или низкое качество	Непредоставление расчётных данных
Двойная цена сервиса за каждый полный час недоступности (если иное не установлено соглашением)	Соразмерно периоду задержки или ухудшению качества, но не более цены сервиса за этот период	В размере цены цифрового сервиса за соответствующий расчётный период

Поставщик вправе приостановить использование сервиса пользователем, нарушающим пользовательское соглашение, до момента устранения нарушения. При расчёте ответственности **не учитывается** время проведения аварийных или ремонтно-профилактических работ в объёмах и порядке, предусмотренных пользовательским соглашением. Вред, причинённый пользователю недоступностью информации или ненадлежащим качеством сервиса, в том числе приведшего к потере цифровых записей, подлежит возмещению в полном объёме на основании судебного решения.

Сервисы цифрового благополучия: общий обзор

Сервисы цифрового благополучия представляют собой особую категорию цифровых сервисов, связанных с состоянием здоровья граждан и медицинской деятельностью. Кодекс закрепляет принцип свободного создания и использования таких сервисов в Кыргызской Республике при соблюдении установленных ограничений. Использование данных сервисов медицинскими организациями и частнопрактикующими медицинскими работниками дополнительно регулируется законодательством об охране здоровья граждан.

Принципиально важным является запрет на ограничение использования сервисов цифрового благополучия по критерию места нахождения их поставщиков, пользователей или мест обработки цифровых записей. Данная норма обеспечивает трансграничную доступность медицинских и оздоровительных технологий для граждан республики.



Медицинские консультации

Использование цифровых сервисов для проведения онлайн-консультаций и дистанционного мониторинга состояния пациентов



Обучение специалистов

Проведение обучения медицинских работников и обеспечение обмена профессиональным опытом между специалистами



Санитарный режим

Соблюдение санитарно-гигиенического и санитарно-противоэпидемического режимов в рамках цифровых технологий

Отраслевые принципы сервисов цифрового благополучия

Специфика сервисов цифрового благополучия обуславливает необходимость введения особых отраслевых принципов их регулирования, отражающих приоритет интересов здоровья и безопасности потребителей перед коммерческими интересами поставщиков. Данные принципы формируют нормативную основу для ответственного внедрения цифровых технологий в сферу здравоохранения.

Принцип принятия решения человеком

Решения, касающиеся здоровья физического лица, в том числе о диагнозе, могут приниматься **только человеком**.

Автоматизированные системы являются вспомогательным инструментом, но не заменяют медицинского специалиста.

Принцип информированност и потребителя

Потребитель должен иметь полные данные о возможностях и ограничениях сервиса, а также условиях его использования, **до начала пользования** сервисом.

Принцип предсказуемости результата

Результаты работы сервиса должны сопровождаться доступными для потребителя данными о последствиях использования или неиспользования каждого из результатов.

Принцип обоснованности результата

Данные о сервисе не могут содержать необоснованные гарантии или заверения в улучшении качества жизни и здоровья потребителя.

Принцип подотчётности

Данные о работе сервиса в отношении конкретного потребителя должны быть доступны для потребителя в виде цифровых записей.

Обработка данных в сервисах цифрового благополучия

Кыргызская Республика обеспечивает обработку цифровых данных о состоянии здоровья граждан в рамках национальной экосистемы. Цифровые данные потребителей сервиса могут использоваться в целях улучшения этого сервиса для всех его потребителей. Обработка данных потребителей для целей других сервисов или передача данных третьим лицам допускается только при наличии предусмотренного Кодексом основания, а при опоре на законный интерес — исключительно при условии **обезличивания данных**.



Цифровые данные для сервисов цифрового благополучия должны быть релевантными, репрезентативными, свободными от ошибок и полными. Они должны в необходимой мере учитывать назначение сервиса и предполагаемые условия его использования, включая статистические характеристики лиц и групп потребителей. Поставщик обязан сделать методику обеспечения качества данных **общедоступной** на своём сайте или в приложении.

Устройства цифрового благополучия

Требования к цифровым технологическим системам и их элементам, используемым в рамках сервисов цифрового благополучия, а также формы подтверждения соответствия устанавливаются в соответствии с законодательством Кыргызской Республики о техническом регулировании. Устройства, использование которых не связано с проникновением через естественные внешние барьеры организма (**неинвазивные цифровые устройства**), могут применяться потребителями без предварительного одобрения или подтверждения соответствия.

Обязательная публикация поставщиком

1. Перечень цифровых устройств или требования к ним
2. Правила пользования устройствами в рамках сервиса
3. Ссылки на стандарты и информация о подтверждении соответствия

Принцип технологической нейтральности

Поставщик сервиса цифрового благополучия обязан обеспечивать возможность использования потребителями **любых устройств**, соответствующих опубликованным требованиям, без какой-либо дискриминации относительно их производителя или модели.

При определении форматов и интерфейсов обмена данными с устройствами поставщик обязан учитывать общепризнанную международную практику, что обеспечивает совместимость и взаимодействие различных технологических решений.

Использование систем искусственного интеллекта в цифровом благополучии

Системы искусственного интеллекта, используемые для обеспечения цифрового благополучия, относятся Кодексом к **системам искусственного интеллекта повышенной опасности**. Данная классификация отражает особую значимость рисков, связанных с применением автоматизированных алгоритмов в сфере, непосредственно влияющей на жизнь и здоровье граждан.

Поставщик сервиса цифрового благополучия, использующий системы искусственного интеллекта, обязан соблюдать все требования, установленные Кодексом для систем ИИ повышенной опасности. Это включает повышенные стандарты прозрачности, верификации, документирования и надзора за работой алгоритмических систем.

Категория риска

Повышенная опасность — наивысший уровень регуляторного контроля для ИИ-систем в сфере здравоохранения

Специальные требования

Полное соблюдение норм Кодекса для ИИ-систем повышенной опасности обязательно для всех поставщиков

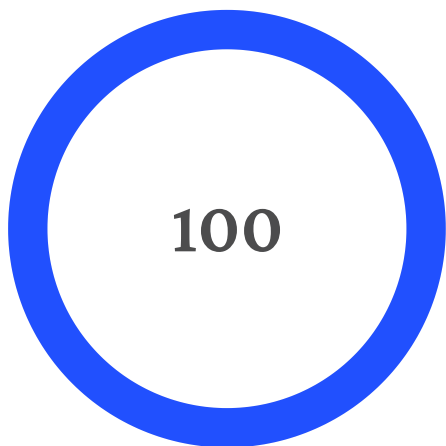
Принцип человеческого надзора

Медицинские решения, включая диагностику, принимаются только специалистом-человеком, а не ИИ-системой

Защита прав потребителей сервисов цифрового благополучия

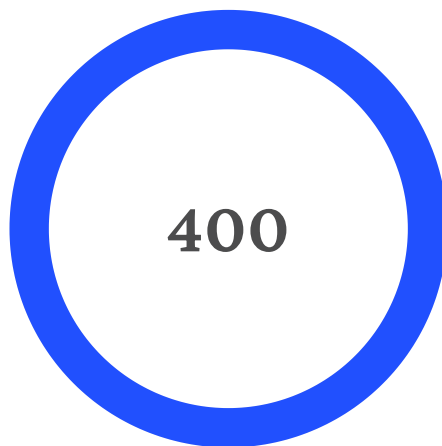
Потребитель сервиса цифрового благополучия имеет право на возмещение вреда, в том числе морального вреда, причинённого в результате использования сервиса, а равно вследствие недоступности данных, которые должны быть доступны в соответствии с Кодексом.

Возмещение морального вреда осуществляется **независимо** от возмещения имущественного вреда и понесённых потребителем убытков.



Минимум компенсации

Расчётных показателей по выбору потребителя вместо возмещения вреда



Максимум компенсации

Расчётных показателей при доказанности факта нарушения и возникновения вреда

Размер компенсации определяется по усмотрению суда исходя из характера нарушения и иных обстоятельств дела и должен быть разумным и справедливым. Потребитель вправе по своему выбору требовать либо возмещения вреда и компенсации морального вреда, либо выплаты фиксированной компенсации в указанном диапазоне.

- ❑ **Основание освобождения от ответственности:** Поставщик сервиса цифрового благополучия освобождается от возмещения вреда, если докажет отсутствие причинно-следственной связи между использованием его цифрового сервиса и возникновением вреда у потребителя. Бремя доказывания лежит на поставщике.

Сводная таблица ключевых норм Кодекса

Приводимая таблица обеспечивает систематизированный доступ к ключевым нормативным положениям Кодекса и служит удобным навигационным инструментом для практикующих юристов, регуляторов и специалистов по цифровому праву.

Институт	Ключевое правило	Специальная норма
Пользовательское соглашение	Обязательно; информация раскрывается до заключения	Уведомление об изменениях — не менее 1 месяца
Хранение цифровых записей	Весь срок действия соглашения + 3 года	После отказа — хранение до решения пользователя, но не более 1 года
Ответственность за недоступность	Двойная цена за каждый полный час	Аварийные работы не учитываются
Рассмотрение жалоб	Срок реагирования — 5 рабочих дней	Обязательный досудебный порядок через регулятора
ИИ в цифровом благополучии	Системы повышенной опасности	Решения о здоровье — только человеком
Компенсация (благополучие)	100–400 расчётных показателей	По усмотрению суда; независимо от имущественного вреда
Устройства (неинвазивные)	Без предварительного одобрения	Публикация перечня и требований обязательна

Заключение: системное значение Кодекса

Правовые нормы, изложенные в настоящем документе, формируют целостную систему регулирования цифровых сервисов в Кыргызской Республике, основанную на балансе интересов поставщиков, пользователей и государства. Кодекс закрепляет прогрессивный подход, сочетающий свободу предпринимательской деятельности в цифровой сфере с надёжными механизмами защиты прав граждан.

Особую роль играют отраслевые принципы, которые выступают не просто декларациями, но операциональными нормами, непосредственно применяемыми при оценке правомерности действий сторон цифровых правоотношений. Принцип инклюзивности, принцип недискриминации и принцип отсутствия предварительного разрешения создают благоприятную среду для развития цифровой экономики при одновременной защите наиболее уязвимых участников рынка.

Для юристов-практиков Системное понимание взаимосвязи общих и специальных норм Кодекса обеспечивает корректное применение права к конкретным цифровым правоотношениям	Для регуляторов Кодекс устанавливает чёткие полномочия отраслевого регулятора и ограничения при рассмотрении споров, исключая применение норм, противоречащих законодательству КР	Для специалистов по цифровому праву Интеграция норм о защите конкуренции, обработке данных и ответственности создаёт основу для комплексного правового сопровождения цифровых проектов
---	---	--