



**Министерство антимонопольного регулирования и торговли
Республики Беларусь**



15 МАРТА – ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЭПОХУ
УМНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

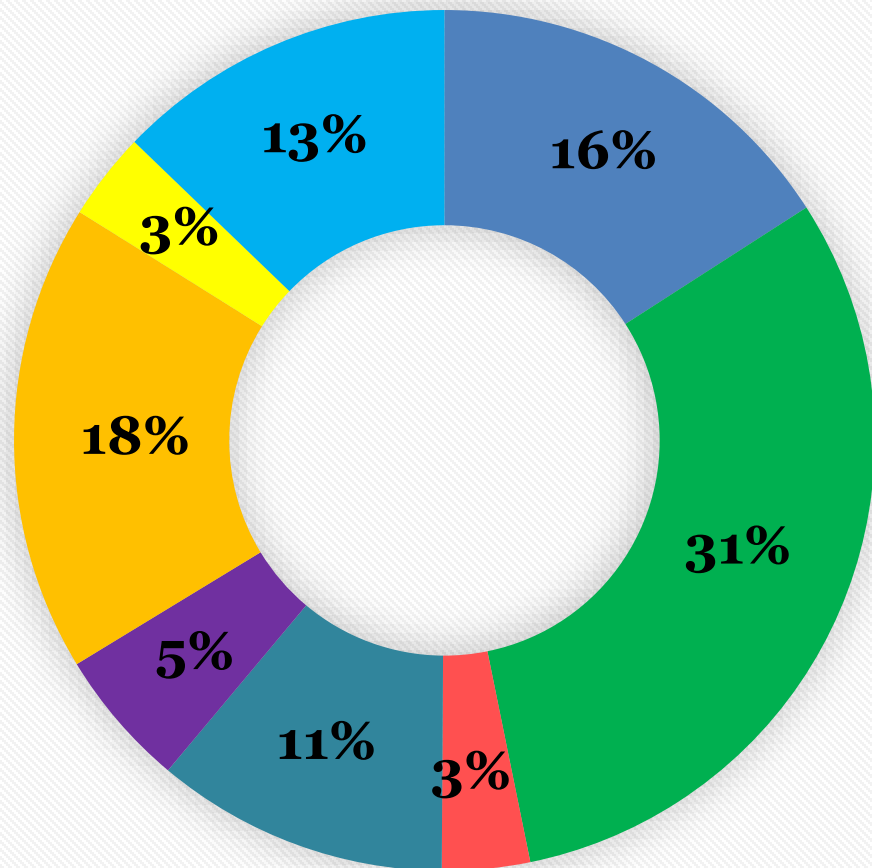


Интернет-магазины



- По состоянию на 1 января 2019 г. в Торговом реестре зарегистрировано **19 400 интернет-магазинов** – это **+20%** за **2018 г.**
- Товарооборот интернет-магазинов за период с **2010** по **2017** годы **вырос** более, чем **в 30 раз** и составил **3,4%** в общем товарообороте (в мире **7%**)

Структура интернет-покупок



■ Бытовая техника и электроника

■ Прочее

■ Верхняя одежда

■ Трикотажные изделия

■ Красота и здоровье

■ Товары для дома

■ Санитарно-техническое оборудование

■ Автотовары

КУПЛЯЙЦЕ БЕЛАРУСКАЕ !



- **20–25% продаж** в интернете совершаются с **мобильных телефонов**
 - **Покупатели из других стран** стали совершать мобильные платежи с помощью карт **на белорусских сайтах в 2,3 раза чаще** (*больше всего покупателей из России, Украины и Великобритании*)
- * По данным 2016 г.: исследовалась статистика онлайн-платежей нескольких сотен веб-ресурсов (партнеров провайдера электронных платежей), в том числе «Белавиа», БЖД, «Белтелекома» и др.

Покупать ли в интернете?



- По данным международных исследований одной из основных проблем глобальной интернет-торговли является **доверие**

Ключевые факторы доверия:

потребитель знает **кто** продавец

потребителя **слышат**: отвечают на вопросы, перезванивают, рассматривают претензии, жалобы

обеспечено право на **возврат денег** за некачественный товар, неоказанную услугу

Задачи государства в сфере защиты прав интернет-потребителей:



Создание условий, обеспечивающих
соблюдение прав потребителей

Создание условий, обеспечивающих
защиту прав потребителей

Обеспечение реализации прав потребителей на информацию о продавце при онлайн-покупке



Указ Президента Республики Беларусь №60

- Деятельность по реализации товаров, выполнению работ, оказанию услуг на территории Республики Беларусь с использованием сети Интернет, осуществляется с использованием информационных ресурсов национального сегмента сети Интернет, **зарегистрированных в установленном порядке**

Постановление Правительства №1227

- **В Торговый реестр включаются сведения о продавце:**
- **наименование, место нахождения** юридического лица, место жительства индивидуального предпринимателя;
- **доменное имя сайта интернет-магазина**, право на администрирование которого получено продавцом в установленном законодательством порядке

Обеспечение реализации прав потребителей на информацию **об интернет-продавце и о товаре:**



Правила продажи товаров при осуществлении розничной торговли по образцам
(постановление Правительства Республики Беларусь от 15.01.2009 № 31)

О продавце

Наименование организации (Ф.И.О. для ИП)

Юридический адрес и местонахождение организации (наименование органа, осуществившего государственную регистрацию ИП, место жительства ИП)

Контактные номера телефонов

Режим работы

О товаре

Наименование товара

Цена товара и условия оплаты

Гарантийный срок *(если он установлен)*

Наименование (фирменное наименование), место нахождения изготовителя (исполнителя), при наличии – импортера, представителя ремонтной организации, если изготовитель (импортер) ИП – Ф.И.О. и место жительства

Сроки и условия, стоимость доставки товара

Непредоставление информации



- является основанием для расторжения договора купли-продажи и **возврата денег потребителю**;
- влечет административную **ответственность**

Право интернет-потребителя на получение дополнительной информации



- Информацию, которую при дистанционных способах продаж продавец (исполнитель) имеет право до сведения потребителя доводить устно, **по требованию потребителя ее должны предоставить в письменном виде**
- **Например:**
- Виды и особенности предлагаемых услуг;
- Сведения об основных потребительских свойствах товаров;
- Рекомендации и (или) ограничения по использованию;
- Дата изготовления;
- Сведения об обязательном подтверждении соответствия;
- Количество и комплектность товара (результата работы);
- Др.

Указание цены в интернет-магазине



- **Цена** товара (работы, услуги) **должна быть** указана **шрифтом**, размер которого составляет **не менее половины наибольшего шрифта**, использованного для описания товаров, работ и услуг

Интернет-продавец обязан



- обеспечить возможность дистанционного перечисления денежных средств (**возможность оплаты банковской картой**, посредством АИС РАСЧЕТ) **запрещается установление различных цен (тарифов) в зависимости от формы оплаты – наличной или безналичной*
- разместить на сайте интернет-магазина **образец документа**, подтверждающего факт приобретения товара (**кассового чека**), который продавец обязан выдавать потребителю вместе с товаром

Информирование о временном приостановлении работы



- **Информация о временном продлении или приостановлении работы продавца (исполнителя) размещается также на принадлежащем ему сайте в сети Интернет не позднее следующего дня после наступления соответствующих событий**

Дополнительный механизм обеспечения защиты прав потребителей



Закон Республики Беларусь «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь»

Владелец интернет-площадки обязан:

направлять интернет-продавцу поступающие владельцу интернет-площадки замечания и предложения о работе такого продавца;

принимать меры по соблюдению интернет-продавцами требований законодательства о защите прав потребителей;

в случае неоднократного в течение года нарушения продавцом законодательства о защите прав потребителей или торговле (подтвержденного представлением госоргана) расторгнуть договор с таким продавцом

Требования к владельцам интернет-площадок дополнены



Владельцы интернет-ресурсов **оказывают покупателям содействие в защите прав потребителей:**

- **предоставляют информацию о продавце и его местонахождении** (Ф.И.О. ИП, наименование организации, сведения о государственной регистрации организации или ИП)
- **передают продавцу претензии** покупателя (в случае необоснованного отказа продавца принимают такую претензию)
- **фиксируют факт обращения** покупателя

Не допускается продажа в интернет -магазинах:



- алкогольных, слабоалкогольных напитков и **пива**;
- **биологически активных добавок к пище**;
- ветеринарных средств;
- **лекарственных средств**;
- оружия и патронов к нему;
- пиротехнических изделий бытового назначения
- семян мака;
- табачных изделий, **жидкостей для электронных систем курения** (с 27.07.2019);
- **ювелирных** и других бытовых **изделий**, сусального золота и сусального серебра, монет из драгоценных металлов мерных слитков и ограненных драгоценных камней

Продажа товаров через социальные сети **ЗАПРЕЩЕНА**



- социальные сети, **созданы без использования** информационных сетей, систем и ресурсов **национального сегмента сети Интернет**, размещенных на территории Республики Беларусь;
- владельцы социальных сетей и (или) управляющие компании **не являются резидентами** Республики Беларусь

Проблема



- Реализация прав потребителя при совершении онлайн-покупок на интернет-сайтах, не зарегистрированных на территории Республики Беларусь, включая **социальные сети**
- **Риски:**
- **отсутствие связи с продавцом после оплаты товара;**
- **отсутствие возможности предъявить претензию, вернуть товар**

Реализация подарочного сертификата посредством сети Интернет



Информация, **обязательно** предоставляемая потребителю:

- наименование, место нахождения, номер телефона реализатора;
- наименование, место нахождения продавца, исполнителя, осуществляющего реализацию товара (выполнение работы, оказание услуги) по подарочному сертификату;
- номер телефона для справок по вопросам реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) по подарочному сертификату;
- наименование и место нахождения торговых объектов (интернет-магазинов, объектов обслуживания), в которых потребитель имеет право на получение товара (выполнение работы, оказание услуги) по подарочному сертификату, или ссылку на информационный источник, в котором содержится информация о торговых объектах (интернет-магазинах, объектах обслуживания);
- наименование товаров (работ, услуг) или групп товаров, право на получение которых удостоверяется подарочным сертификатом (при наличии);
- номинальную **цену подарочного сертификата** в белорусских рублях, определяющую сумму денежных средств, на которую потребитель имеет право получить товары (работы, услуги);
- номер (при наличии) и дату реализации подарочного сертификата;
- **срок действия подарочного сертификата** или информацию о том, что подарочный сертификат является бессрочным;
- порядок и (или) условия реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) по подарочным сертификатам, установленные продавцом (исполнителем), реализатором, или ссылку на информационный источник, в котором содержатся указанные порядок и (или) условия.

Проблемы интернет-потребителей



Непоставка товара/неоказание услуги по оплаченному договору,
нарушение сроков поставки товара/оказания услуги

Манипуляции с наличием товара по привлекательным ценам

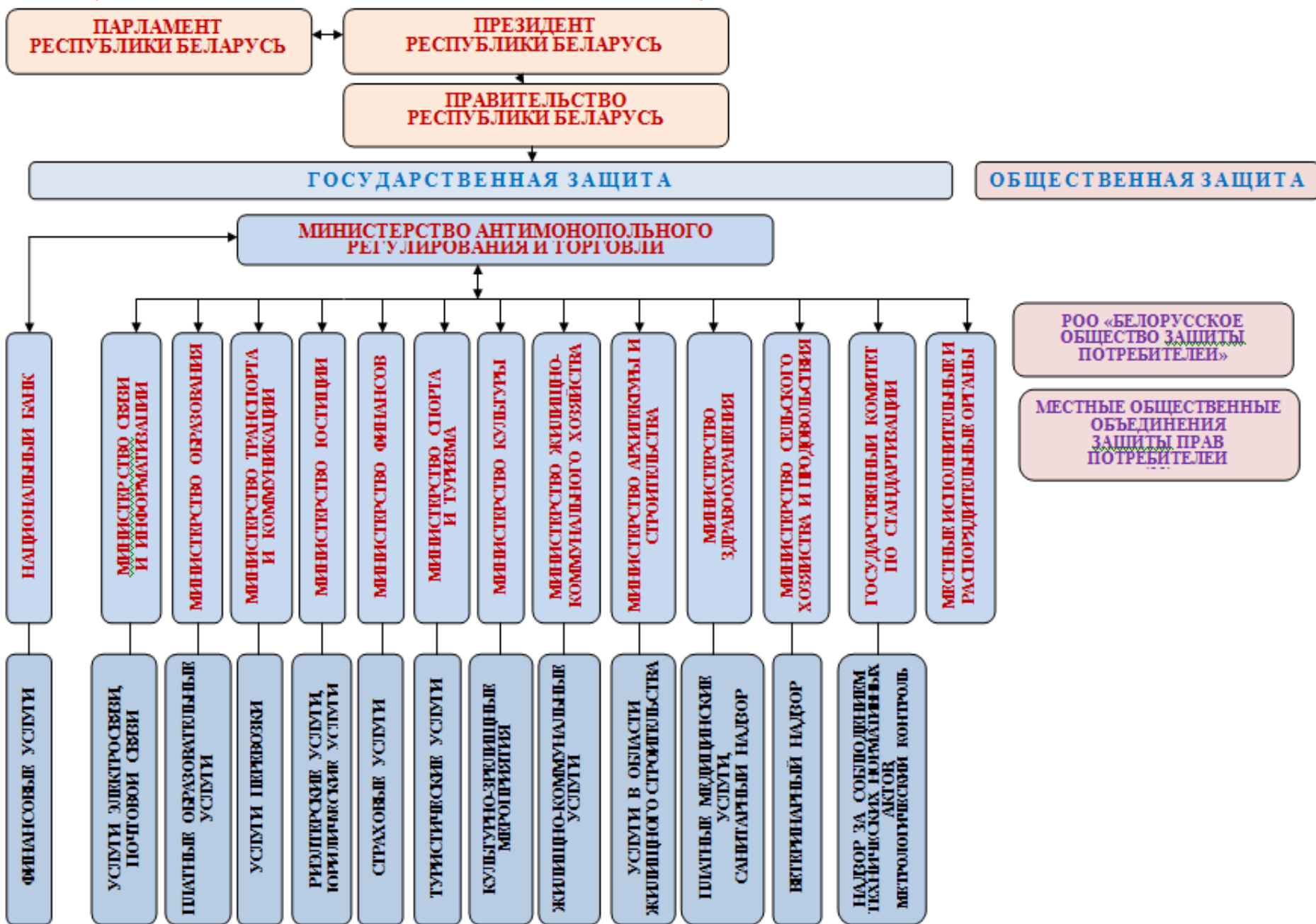
Реализация некачественного товара/услуги или товара/услуги, не соответствующих описанию, **введение в заблуждение** относительно потребительских свойств

Соккрытие информации о продавце/исполнителе

Уклонение от рассмотрения законных требований потребителя, от возврата денежных средств и т.д.

Реализация товаров, **запрещенных к продаже через интернет**

НАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



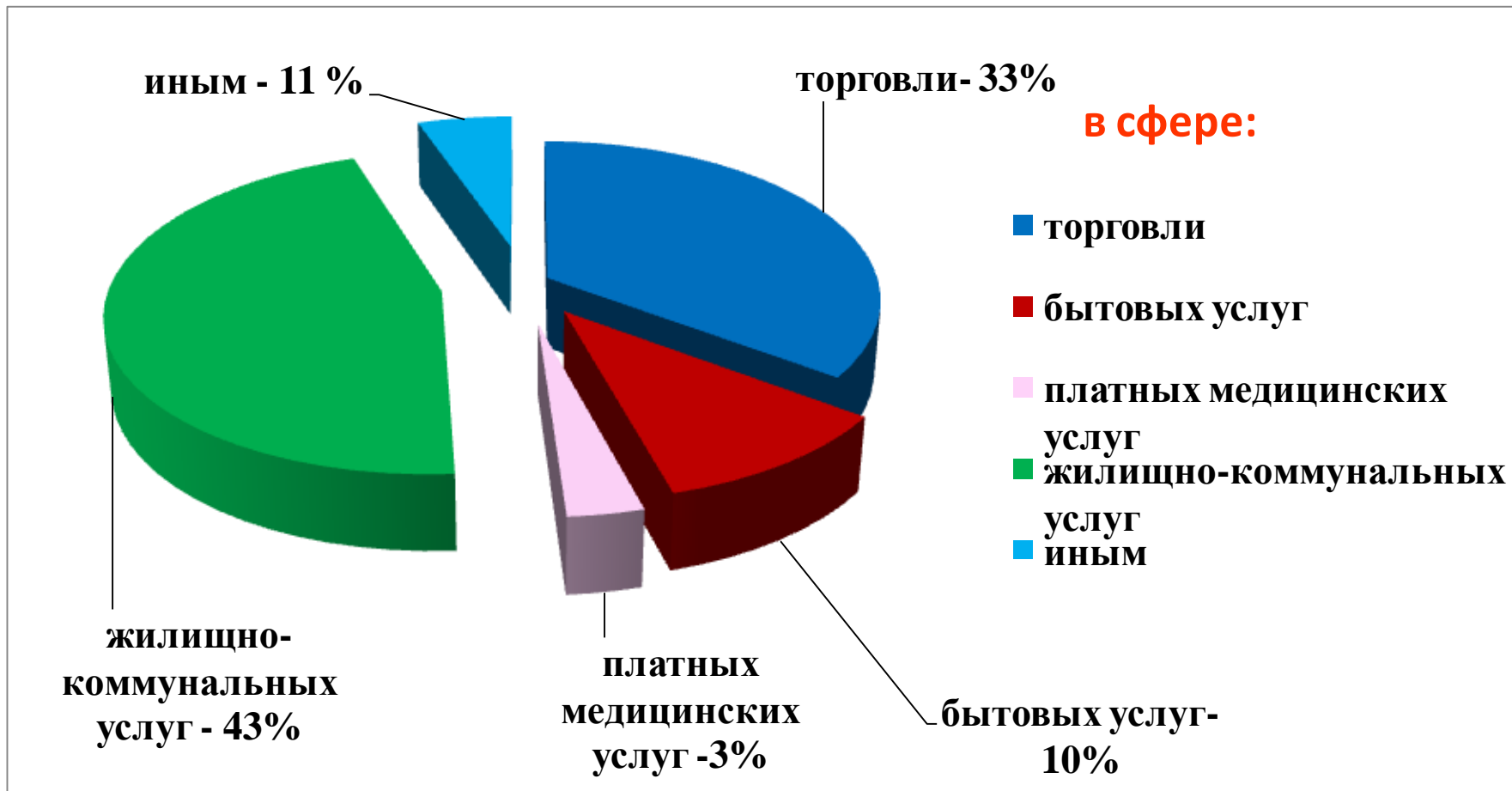
Рассмотрение обращений госорганами в 2018 году



- **МАРТ и гор(рай)исполкомами:**
- рассмотрено **12 000 обращений потребителей;**
- по результатам вынесено **439 предписаний и составлено 1 159 протоколов**

- **Госорганами, Белнефтехим, Беллегпром** рассмотрено **19 891 обращение**

Структура обращений граждан по защите прав потребителей



Интернет-реклама



- **Размещение (распространение) рекламы посредством мобильной связи, электронной почты допускается только при наличии согласия абонента или адресата на получение рекламы.**
- **Рекламораспространитель обязан по первому требованию абонента или адресата незамедлительно прекратить размещение (распространение) рекламы в адрес этого абонента или адресата.**
- В случае, если согласие абонента или адресата на получение рекламы включается в договор на оказание услуг мобильной связи, электронной почты, заключаемый с абонентом или адресатом в письменной форме, абонент или адресат должен быть проинформирован о праве требовать от рекламораспространителя незамедлительного прекращения размещения (распространения) рекламы в его адрес, о чем **в договоре должна содержаться соответствующая отметка, удостоверенная подписью абонента или адресата**

Спасибо за внимание!

