



Министерство антимонопольного регулирования и торговли  
Республики Беларусь



# ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛЯ В БЕЛАРУСИ: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ В ОРГАНИЗАЦИИ ПРОДАЖ И ГАРАНТИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

22 ИЮЛЯ 2021 Г., ДОМ ПРЕССЫ



# С Днём работников торговли!



# Нормативно-правовое регулирование интернет-торговли



- ✓ Закон Республики Беларусь «О государственном регулировании торговли и общественного питания»
- ✓ Указ Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет»
- ✓ Правила продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли
- ✓ Правила продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания
- ✓ постановление МАРТ «О классификации форм торговли»

# Интернет-продажи ювелирных изделий



- ✓ Указ Президента Республики Беларусь от 01.02.2021 №36 «О реализации ювелирных изделий через интернет-магазины»
- ✓ Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29.07.2019 №492 «О реализации пилотного проекта по маркировке ювелирных изделий»
- ✓ Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 05.04.2021 №193 «Об особенностях осуществления интернет-торговли ювелирными изделиями»

**с 1 сентября 2019 г. по 31 августа 2022 г.** в Республике Беларусь субъекты хозяйствования, имеющие лицензию на розничную торговлю ювелирными изделиями, **вправе реализовывать посредством сети Интернет ювелирные изделия, произведенные в Республике Беларусь и маркированные кодами идентификации**



# Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 25 июня 2021 г. № 363



- ✓ сняты ограничения на интернет-продажи **скоропортящихся пищевых продуктов и питания для спортсменов**
- ✓ при наличии у продавца торгового объекта **разрешена интернет-продажа БАД**, применяемых для поддержания в физиологических границах функциональной активности организма (содержащих в своем составе биологически активные вещества, витамины, микроэлементы, минеральные вещества, аминокислоты, живые микроорганизмы и (или) их метаболиты, оказывающие нормализующее воздействие на состав и биологическую активность микрофлоры пищеварительного тракта)

# По данным Белстата



Удельный вес розничного товарооборота интернет-магазинов в розничном товарообороте вырос **более чем в 2 раза** и в 2020 г. составил **5,4 %** в объеме розничного товарооборота

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Интернет-магазины в розничном товарообороте, %	2,0	2,8	3,4	3,7	4,1	5,4

# Торговый реестр Республики Беларусь



**2015-2020:** количество интернет-магазинов увеличилось в 2,2 раза (на 14 280 ед.) и на 01.01.2021 составило 25 539 ед.

**Январь-июнь 2021г.:** количество интернет-магазинов увеличилось на **5,7%** (на 1455 ед.) и на 01.07.2021 составило **26994 ед.**, из которых принадлежат:

**47%** (12 735 ед.) – **юридическим лицам**

**52,8%** (14 259 ед.) – **индивидуальным предпринимателям**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	6 мес. 2021
Интернет-магазины, ед.	11 259	13 811	16 140	19 383	22 552	25 539	<b>26 994</b>

# Покупать ли товары в сети Интернет?



- 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



# Государственная политика в сфере защиты прав потребителей



- **качество и безопасность** товаров (работ, услуг)
- обеспечение **свободного выбора** товаров (работ, услуг)
- **защита экономических интересов** потребителей
- **обеспечение** потребителя **информацией**, необходимой для обоснованного выбора, изложение договоров в четкой, лаконичной и легкой для восприятия форме
- **эффективные механизмы урегулирования** потребительских **споров** и **средств правовой защиты потребителей**, позволяющих оперативно, справедливо урегулировать споры без излишних финансовых или иных издержек
- **защита уязвимых потребителей** (пожилых, инвалидов и т.д.)

# Задачи государства в сфере защиты прав интернет-потребителей



Создание условий, обеспечивающих  
**соблюдение прав потребителей**

Создание условий, обеспечивающих  
**защиту прав потребителей**

# Нормативно-правовое регулирование защиты интернет-потребителей



- **Указ Президента Республики Беларусь «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет»**
- **Гражданский кодекс Республики Беларусь**
- **Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей»**
- **Закон Республики Беларусь «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь»**
- **Правила продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли**
- **Правила продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания**
- **Кодекс Республики Беларусь об административных правонарушениях (статья 13.11)**

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



## Правила продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли

### О продавце

Полное наименование организации (Ф.И.О. для ИП)

Место нахождения организации, ИП

Информация о государственной регистрации юридического лица, ИП

Дата включения в Торговый реестр

Контактные номера телефонов

Адрес электронной почты

О лице, уполномоченном рассматривать обращения потребителей

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 – поставщика, представителя ремонтной организации, если изготовитель (поставщик) ИП – Ф.И.О. и место жительства

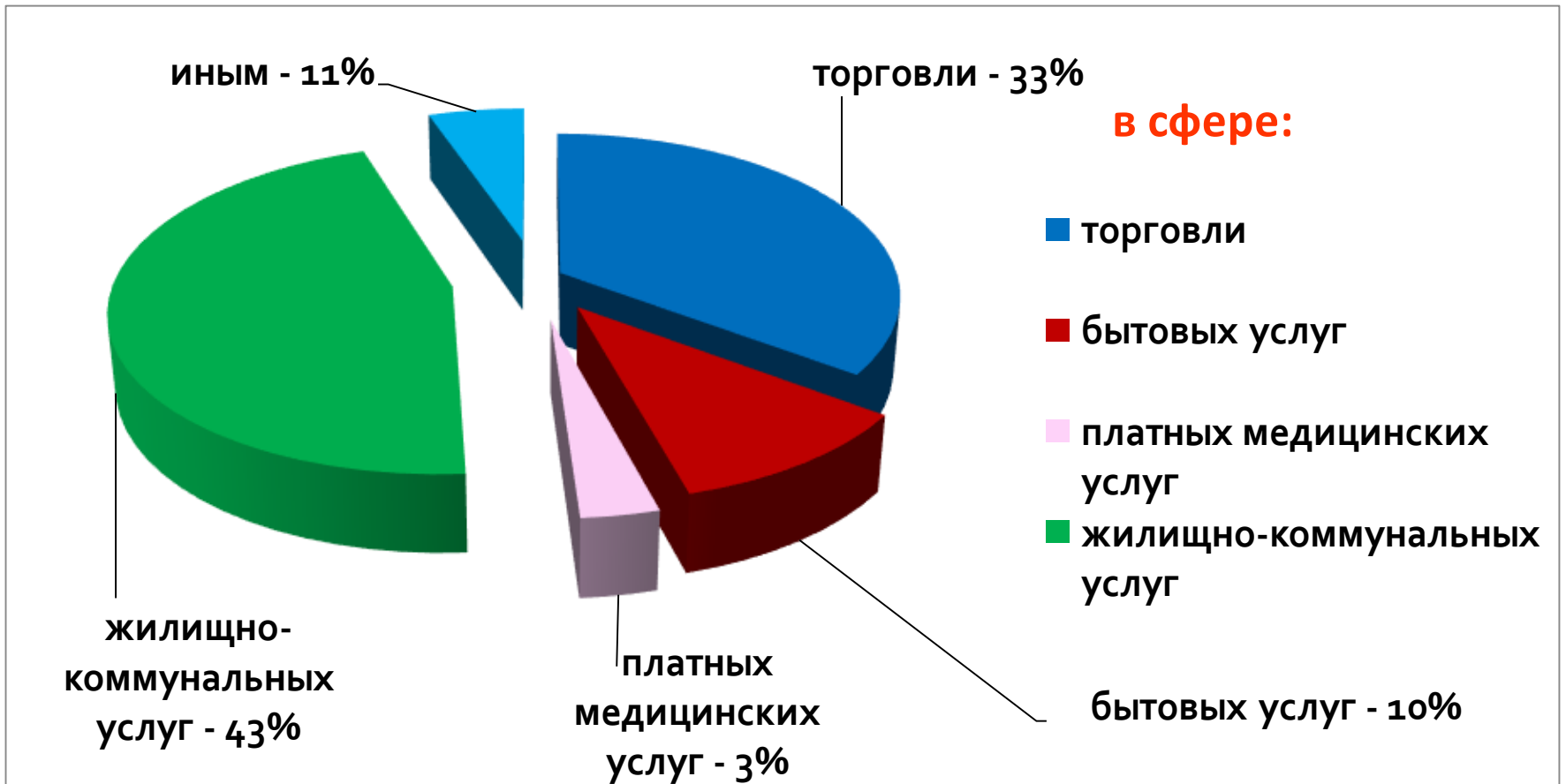
Сроки и условия, стоимость доставки товара

# Дополнительный механизм обеспечения защиты прав потребителей



Владелец интернет-площадки принимает меры по  
соблюдению продавцами требований  
законодательства в области защиты прав  
потребителей

# Структура жалоб потребителей



# МАРТ в сфере защиты прав потребителей



	Рассмотрение обращений	Результаты рассмотрения	
		Предписания, предупреждения	Протоколы
2017	462/16	10	21
2018	527/38	19	7
2019	766/40	46	4
2020	970/28	36	8
2021 (6 мес.)	466/72	54	5

# Проблемы интернет-потребителей



- **уклонение от** рассмотрения **законных требований потребителя** и возврата денег за некачественный товар
- манипуляции с наличием товара по привлекательным ценам, **изменение стоимости товара** в интернет-магазине после принятия заказа
- **навязывание товаров** (минимальная сумма заказа, количество)
- доставка товара, **не соответствующего описанию** в интернет-магазине





# Проблемы интернет-потребителей



- Интернет-покупки в социальных сетях
- **Риски:**
- сокрытие информации о продавце
- отсутствие связи с продавцом после оплаты товара
- отсутствие возможности предъявить претензию, вернуть товар



# Информационная работа



- ТВ
- радио
- транспорт
- магазины
- интернет
- наружная реклама
- телеграм-канал

