



**Министерство антимонопольного регулирования и торговли
Республики Беларусь**



ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ПРОДАЖА И ПОКУПКА ТОВАРОВ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ



Интернет-магазины



- **Торговый реестр: 23 289 интернет-магазина**
- **+10 922 за последние 5 лет**
- **Доля товарооборота интернет-магазинов в 2018 г. в общем объеме составила 3,7%**

Торговый реестр Республики Беларусь



**Зарегистрировано 23 289 интернет-магазина
+10 922 за последние 5 лет**

Доля товарооборота интернет-магазинов
в 2018 г. в общем объеме составила 3,7%



Кто продавец?

Юридические лица

11 200 (47%)



Индивидуальные
предприниматели

12 415 (53%)

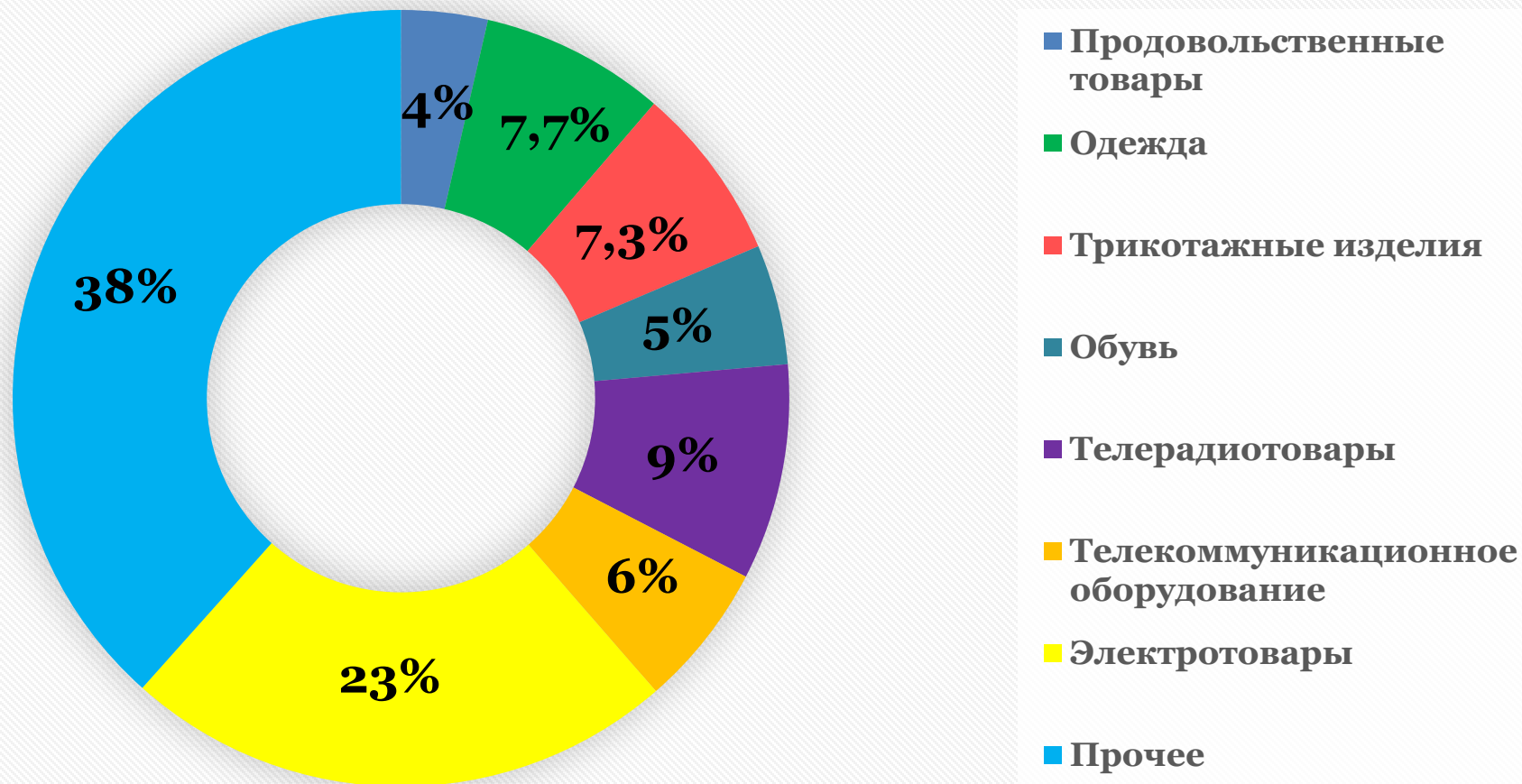


Интернет-магазины по регионам



- **г.Минск – 14 797**
- **Минская область – 3 637**
- **Брестская область – 1 316**
- **Гомельская область – 1 076**
- **Гродненская область – 997**
- **Могилевская область – 906**
- **Витебская область – 886**

Специализация интернет-магазинов



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

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 о товаре



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

*Статья 12.17 КоАП Республики Беларусь,
штраф до 10 базовых величин*

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 **должна быть** указана **шрифтом**, размер которого составляет **не менее половины наибольшего шрифта**, использованного для описания товаров
- **Продавец обязан** заключить договор купли-продажи товара **по цене, указанной на сайте в момент заказа** его потребителем

Договор считается заключенным, когда потребитель заказал товар!

Реализация в интернет-магазине товара, бывшего в употреблении



**Продавец обязан разместить
рядом с наименованием товара
информацию** о том, что:

- товар был в употреблении
- в товаре устранялся недостаток (недостатки)
- об имеющихся в товаре недостатках

Интернет-продавец обязан



- **предоставить потребителю право выбора формы оплаты товаров - в наличная или безналичная форма**
- **разместить на сайте интернет-магазина образец документа**, подтверждающего факт приобретения товара (**кассового чека**), который продавец обязан выдавать потребителю вместе с товаром

Дополнительный механизм 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;
- оружия и патронов к нему;
- пиротехнических изделий бытового назначения
- семян мака;
- табачных изделий, **жидкостей для электронных систем курения**;
- **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;
- продажа товаров физическими лицами через аккаунты в социальных сетях – **незаконная предпринимательская деятельность**

Риски покупок в социальных сетях



- 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**

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

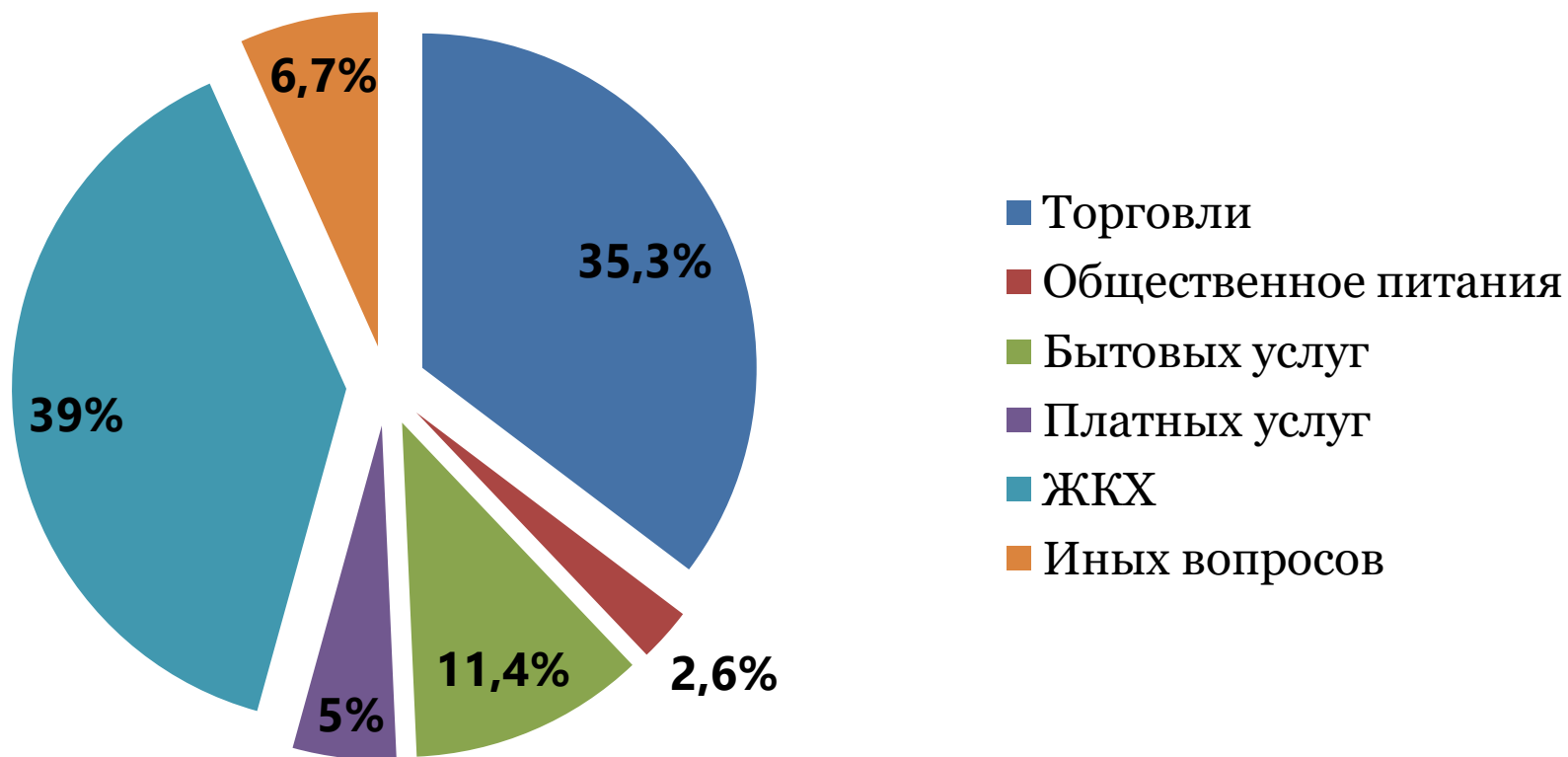
Уклонение от рассмотрения законных требований потребителя,
от возврата денежных средств и т.д.

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

Структура обращений граждан по защите прав потребителей в 2019 г.



В сфере:



Памятки для потребителей



www.mart.gov.by



нолипрел форте а купить в м... X Купить Нолипрел форте а в м... X Защита прав потребителей X

mart.gov.by/sites/mart/home/activities/zpp.html

Часто посещаемые Начальная страница Новая вкладка Федеральные - Респ...

МИНИСТЕРСТВО АНТИМОНОПОЛЬНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ И ТОРГОВЛИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Главная О Министерстве Деятельность Законодательство Обращения граждан и юр. лиц Контакты

Защита прав потребителей

- Нормативные правовые акты
- Схема организационной системы защиты
- Информация для потребителей
- Работа уполномоченных по защите прав потребителей
- Международное сотрудничество
- День потребителя - 15 марта
- Общественные объединения потребителей
- Нарушение законодательства о защите прав потребителя
- Вопрос-ответ

Уполномоченные

Антимонопольное регулирование и конкуренция
Комиссия по установлению факта наличия (отсутствия) нарушения антимонопольного законодательства
Ценовое регулирование
Регулирование потребительского рынка
Регулирование торговли
Регулирование общественного питания
Регулирование бытового обслуживания населения
Защита прав потребителей
Регулирование рекламной деятельности
Регулирование и контроль закупок
Применение мер нетарифного регулирования
Международное сотрудничество
Выставочная и ярмарочная деятельность в Республике Беларусь

Минского облисполкома

Ф.И.О. представителя	Контактный телефон
Хивук Наталья Васильевна	(8 0162) 20 97 14
Елисеева Наталья Игоревна	(8 0212) 47 71 05
Пузикова Ольга Владимировна	(8-0232) 75 42 85
Кильчевская Люсьена Фридриховна	(8-0152) 71 31 22
Чеботарь Елена Витальевна	(8 017) 327 45 82
Миккульская	

Электронные обращения

- Вопросы и ответы
- Горячая линия

РЕЕСТР БЫТОВЫХ УСЛУГ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ТОРГОВЫЙ РЕЕСТР РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

Материалы мероприятий 48-го заседания МСАП

mart.gov.by/sites/mart/home/activities/zpp.html

15:00 09.07.2018



https://twitter.com/mart_gov_by



<https://www.facebook.com/mart.gov.by/>



https://t.me/mart_gov_by

Спасибо за внимание!

