

– снижение затрат на связь, Интернет, производство печатной продукции.

На сегодняшний день, когда цены и качество продукции практически сравнялись, инструментом конкурентной борьбы стал сервис. CRM-системы — это следующий шаг на пути развития туристической сферы в Беларуси. Этой системой уже несколько лет пользуются белорусские банки и промышленные предприятия. Благодаря полученной информации о клиентах CRM-система позволит туристической компании не только точно планировать объемы продаж, но и вовремя уловить рыночные изменения, которые приведут в будущем к формированию новых потребностей клиентов.

### Литература

1. Павлов, А. CRM / А. Павлов // Журнал «Директор ИС» [Электронный ресурс]. — 2014. — Режим доступа : <http://www.osp.ru/cio/2003/07-08/024.htm>. — Дата доступа : 15.03.2014.

2. CRM-системы в туристическом бизнесе // МЕГАТЕК [Электронный ресурс]. — 2014. — Режим доступа : <http://www.megatec.ru/?m=173>. — Дата доступа : 19.03.2014.

## Le rôle des douanes dans le commerce en ligne

*Турчак М. А., студ. IV к. БГУ,  
науч. рук. ст. преп. Дятчик М. И.*

Le commerce en ligne se présente aujourd’hui comme un enjeu stratégique qui permet aux entreprises à travers le monde de produire, d’acheter et de commercialiser leurs produits et services dans les quatre coins du monde 24h/24 et à moindre coût.

Rien que pour la France 117.500 sites de commerces en ligne sont actifs pour un chiffre d’affaire de 45 milliards d’euros. La France se classe actuellement au sixième rang mondial pour le commerce en ligne (et au troisième rang européen), et plus d’un site de e-commerce français sur deux est déjà présent à l’international. Cependant, le développement du commerce en ligne de biens matériels constitue en même temps «une manne providentielle pour les fraudeurs».

La douane exerce une double mission dans ce cadre:

– d’une part, elle est chargée de lutter contre les trafics de marchandises prohibées (contrefaçons, stupéfiants, armes, espèces protégées etc.), réglementées (produits dangereux ou polluants, oeuvres d’arts, matériel militaire etc.) ou fortement taxées (alcools, tabacs);

– d’autre part, elle est chargée de percevoir les droits et taxes à l’importation sur toutes les marchandises, c’est-à-dire principalement les droits de douane et

la TVA à l'importation. La douane est aussi chargée de lutter contre la fraude de nature fiscale: à la différence par exemple des contrefaçons ou des stupéfiants, les marchandises ne sont pas interdites, mais la fraude porte sur leur taxation. Parallèlement, la fraude s'est trouvée grandement facilitée par les spécificités du commerce en ligne: anonymat, sentiment d'impunité, transformation permanente des sites et bien sûr extrême morcellement des envois.

La douane s'est dotée en 2009 d'un service spécialisé dans la lutte contre la cyberdélinquance, «Cyberdouane», placé au sein de la Direction nationale du renseignement et des enquêtes douanières. L'action des douanes en matière de lutte contre la fraude sur Internet et la cyberdélinquance est multiforme: renforcement des moyens de contrôle physique et documentaire des flux de marchandises, lutte contre les sites et les filières, adaptation de l'arsenal juridique, responsabilisation des consommateurs, coopération avec d'autres administrations nationales et étrangères, avec les titulaires de droits des marques, les fournisseurs d'accès à Internet (FAI), les intermédiaires de paiement etc. Cyberdouane produit à cet égard de bons résultats: sur les 277 dossiers pris en charge depuis 2010, près de 40 % concernent les contrefaçons, suivi des trafics de médicaments, stupéfiants et anabolisants.

La vente de biens matériels sur Internet pose à l'administration des douanes — mais aussi à l'administration fiscale — des difficultés qui sont difficilement surmontables en l'état actuel des moyens humains, matériels et surtout juridiques. Ces difficultés rendent largement illusoire un recouvrement des droits et taxes à hauteur de ce qui est dû. On propose une série de mesures pour ouvrir de nouveaux instruments juridiques et faire rentrer l'argent qui ne croiserait, jamais, les caisses de l'Etat. Et notamment:

- l'instauration d'un système d'échange automatique d'informations entre la douane et les intermédiaires du commerce en ligne, sous la forme d'un droit de communication de l'administration;

- la mise en pratique du ciblage pertinent des envois à fort enjeu;

- l'élargissement et sécurisation du dispositif des «coups d'achats», qui autorise les agents des douanes à acheter anonymement des produits illicites, afin de pouvoir remonter jusqu'aux vendeurs;

- le renforcement des systèmes informatiques et au redéploiement des effectifs. Dans le secteur économique, Internet est actuellement devenu un vecteur de vente majeur qui permet d'estomper les frontières et d'accéder en quelques clics, à un marché planétaire d'acheteurs directs. Et la douanes joue à cet égard un rôle importante pour ne pas dire primordiale.

## **Литература**

1. La présentation «L'impact du commerce électronique en matière de soldes et de promotions». Le Crédoc (centre de recherche pour l'étude et l'observation des

conditions de vie), 2013 : [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://www.credoc.fr/pdf/Sou/Soldes\\_sur\\_Internet.pdf](http://www.credoc.fr/pdf/Sou/Soldes_sur_Internet.pdf). — Дата доступа : 04.04.2013.

2. La présentation des résultats de UNIFAB (Union des Fabricants) «Les Français et les dangers de la contrefaçon: l'étude en détails». Septembre 2012 : [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.iumcm.org/wp-content/uploads/2013/07/ETUDE-IFOP-UNIFAB-2012.pdf>. — Дата доступа : 04.04.2013.

3. Le Rapport annuel de performance 2012 de la DGDDI (Direction générale des douanes et droits indirects) : [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.performance-publique.budget.gouv.fr/farandole/2013/pap/html/DBGPGMPRESSTRATPGM302.htm>. — Дата доступа : 01.04.2013.

4. Le Rapport d'information de FEVAD 2013 (Fédération e-commerce et vente à distance) : [Электронный ресурс]. — Режим доступа : [http://www.fevad.com/uploads/files/Publications/RA\\_2013\\_old.pdf](http://www.fevad.com/uploads/files/Publications/RA_2013_old.pdf). — Дата доступа : 01.04.2013.

5. Le Rapport d'information fait au nom de la commission des finances sur le rôle des douanes dans la lutte contre la fraude sur Internet. Enregistré à la Présidence du Sénat le 23 octobre 2013 : [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://www.senat.fr/rap/r13-093/r13-0930.html>. — Дата доступа : 02.04.2013.