

СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Статья посвящена анализу и защите прав потребителей в электронной торговле в Республике Беларусь. Основной целью исследования является изучение законодательства и оценка уровня осведомленности потребителей относительно их прав при осуществлении онлайн-покупок. Проведен анализ деятельности известных интернет-магазинов (A1, E-mail.by, 7745.by) в целях оценки степени соблюдения правил защиты потребителей.

Ключевые слова: права потребителей, электронная торговля, интернет-магазин

Интернет-магазин – информационный ресурс, позволяющий в сети Интернет выбрать товары, сформировать заказ на приобретение товаров для личного, семейного, домашнего и иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (ч. 3 ст. 16 Закона Республики Беларусь от 8 января 2014 г. № 128-З «О государственном регулировании торговли и общественного питания» [1].

Согласно ст. 5 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» [2] потребитель имеет право на:

- просвещение в области защиты прав потребителей;
- информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях);
- свободный выбор товаров (работ, услуг);
- надлежащее качество товаров (работ, услуг), в том числе безопасность товаров (работ, услуг), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара (результата работы);
- возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), в том числе на компенсацию морального вреда;
- государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством;
- общественную защиту своих прав;
- создание общественных объединений потребителей.

Продавец на сайте Интернет-магазина должен довести до сведения потребителя на белорусском или русском языке информацию о себе и товаре. Данные о товаре включают в себя описание товара или все что с ним связано. Это может быть производитель, гарантийный срок и срок доставки, также информация о наличии. Информация о продавце это: наименование своей организации, юридический адрес, УНП (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, адрес, сведения о государственной регистрации и наименование органа осуществившего государственную регистрацию); сведения о специальном разрешении (лицензии) на осуществление розничной торговли (торговли по образцам) с указанием № лицензии, органа выдавшего лицензию, сроке ее действия [3].

Электронная среда в Республике Беларусь получила особое внимание со стороны правительства в связи с растущим значением интернета и цифровой экономики. Для защиты прав потребителей в этом электронном пространстве были разработаны и внедрены несколько механизмов реализации.

Первым механизмом является правовая основа, закреплённая в законах и нормативных актах. В Республике Беларусь существует ряд законов, которые регулируют права потребителей в электронной среде. Они определяют правила взаимодействия между потребителями и Интернет-провайдером, онлайн-продавцами и другими участниками электронной среды.

Вторым механизмом является создание специальных организаций и служб для защиты прав потребителей. В Республике Беларусь действует государственный орган – Министерство антимонопольного регулирования и торговли [4], которое осуществляет контроль и мониторинг соблюдения прав потребителей в электронной среде.

Третий механизм – это разработка и внедрение системы электронного доверия. В Республике Беларусь функционирует Национальный центр защиты персональных данных [5], который контролирует и осуществляет аккредитацию услуг по защите информации и электронной подписи.

Эти механизмы в совокупности обеспечивают эффективную реализацию прав потребителей в электронной среде Республики Беларусь. Они способствуют созданию защищённого доверительного цифрового окружения для всех участников электронной торговли и обмена информацией.

Ниже представлен анализ работы интернет-магазинов, качество обслуживания и способы поддержки покупателей.

7745.by – белорусский интернет-магазин, отличающийся низкими ценами и большим выбором товаров различных категорий. Одной из самых популярных категорий являются техника для дома, мобильные устройства и детские игрушки. Исходя из опыта взаимодействия с данным магазином, отмечается (качественная) политика в отношении обработки персональных данных. Покупатель лично получает соглашение на номер телефона или через оператора.

Магазин старается доставлять вещи без повреждений и в случае некачественного вида товара может произвести обмен. Срок возврата определяется наименованием товара. В течение 3-х месяцев с момента приобретения вы имеете право без объяснения причины вернуть либо обменять товар при соблюдении следующих условий: не был в эксплуатации, сохранил внешний вид и потребительские свойства и тому подобное.

Исходя из отзывов можно отметить высокую квалификацию персонала и соблюдение законодательства о защите прав потребителей.

A1.by – известный в Беларуси телефонный оператор. Не так давно, а именно в 2020, начал работать онлайн магазин A1, в котором можно совершать покупки. Политика обработки персональных данных для клиентов работает отлично и характеризуется своей безопасностью. Для клиентов услуг A1 также действует рассрочка до 24 месяцев. Стоит отметить, что проблемы с возвратом все-таки присутствуют и эти проблемы связаны с длительной процедурой возврата и, в некоторых случаях, и принятием товара.

Данный магазин ухудшил качество работы по данным, взятым из отзывов об Операторе сотовой связи A1 (Беларусь, Минск) [6].

Самые частые жалобы: дорогие тарифы, низкое качество связи, низкое качество интернета, низкое качество поддержки и обслуживания.

Emall.by – первый онлайн-дискаунтер в Беларуси – начал свою работу в декабре 2021 года. В каталоге Emall.by представлено более 130 000 товаров из различных категорий от еды до бытовой техники.

Отзывы об Emall в целом положительные. Многие ценят тот факт, что Emall предлагает скидки на широкий ассортимент товаров, покупатели также высоко оценивают обслуживание клиентов и быстрые сроки доставки. Тем не менее, поступали сообщения о технических проблемах, например, о проблемах с оформлением заказа или оплатой, а некоторые покупатели сообщали, что так и не получили свои заказы.

Политика обработки данных в целом защищает персональные данные потребителей, однако ЗАО «Emall» имеет право передавать персональную информацию третьим лицам (курьеры, операторы связи, перевозчики и другие), без необходимости получать согласие объекта данных. А также, если на территории иностранного государства не обеспечивается надлежащий уровень защиты прав субъектов персональных данных, Оператор осуществляет трансграничную передачу персональных данных (при особых случаях, которые прописаны в политике обработки персональных данных) [7].

Выделяют следующие проблемы и вызовы, связанные с электронной торговлей:

Защита персональных данных: при совершении покупок онлайн, потребители предоставляют свои личные данные, такие как адреса, номера телефонов и данные платёжных карт. Не все субъекты торговли обеспечивают надлежащую защиту этих данных от несанкционированного доступа и злоупотреблений.

Качество товаров и услуг: при покупке товаров или услуг онлайн, потребители не могут физически оценить их качество до совершения покупки. Возникает риск получения некачественных товаров или услуг, а также возможность мошенничества.

Защита прав потребителей: в случае возникновения проблем с покупкой, возвратом товара или некачественного обслуживания, потребители должны иметь доступ к механизмам защиты своих прав. Важно обеспечить эффективные процедуры разрешения споров и компенсации потерь.

Поддельные товары: электронная торговля также сталкивается с проблемой подделок товаров. Потребители могут столкнуться с приобретением поддельных или низкокачественных товаров, что может нанести ущерб их интересам.

Был проведен опрос, в котором приняли участие 35 студентов 18-19 лет, на предмет осведомленности о защите прав потребителей при осуществлении интернет-торговли. В результате: 67 % знают о наличии законодательства о защите прав потребителей; 60 % не знают прав потребителей; 30 % сталкивались с нарушением своих прав; 10 % пользуются специальными сервисами, предназначенными для обращения и разрешения потребительских споров. У 56 % проголосовавших не возникало проблем с возвратом товаров в интернет-магазинах.

Исходя из данных, полученных в результате опроса, можно сказать, что интернет-магазины должны предоставлять более подробную информацию покупателям об их правах, а также стоит улучшить качество доставки товаров, так как возвраты чаще всего происходят из-за ненадлежащего вида товара. Также следует улучшить качество сервисов, поддерживающих права потребителей и чаще напоминать покупателю, что они существуют.

Следует отметить, что в странах Европейского Союза по сравнению с Беларусью, существует более обширная система информирования потребителей о своих правах. В ЕС действует Руководство по правам потребителей, которое содержит информацию о том, как защищать права потребителей, и как обращаться за помощью в случае нарушения прав. Также существует множество организаций, занимающихся защитой прав потребителей, которые предоставляют бесплатные юридические консультации.

Поэтому в Республике Беларусь необходимо увеличить количество организаций, которые смогут информировать потребителей об их правах, а также оказывать юридическую помощь в случае необходимости.

Список использованных источников

1. *Никитин, Ю. А.* Профессионально об актуальном: Ответственность за нарушение правил торговли в Интернете [Электронный ресурс] / Ю. А. Никитин // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь – Режим доступа: <https://pravo.by/novosti/novosti-pravo-by/2020/may/50165/>. – Дата доступа: 19.10.2023.
2. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-3 : в ред. 6 января 2024 г. № 353-3 // Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=H10200090>. – Дата доступа: 20.10.2023.
3. Продажа товаров через интернет-магазин [Электронный ресурс] // Столинский районный исполнительный комитет. – Режим доступа: <http://stolin.brest-region.gov.by/ru/2018-09-05-08-25-45-1353-ru/view/2018-09-05-08-33-56-2000002099?ysclid=lnys3ifzqd276477004>. Дата доступа: 20.10.2023.
4. Министерство антимонопольного регулирования и торговли [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mart.gov.by/>. – Дата доступа: 19.10.2023.
5. Национальный центр защиты персональных данных [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cpd.by/>. – Дата доступа: 19.10.2023.
6. Оператор сотовой связи А1 (Беларусь, Минск) – отзывы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://otzovik.com/reviews/operator_sotovoy_svyazi_velcom-a1_belarus_minsk/. – Дата доступа: 19.10.2023.
7. Политика обработки персональных данных [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://business.emall.by/download_files/politika_obrabotki.pdf. – Дата доступа: 21.10.2023.