ЦЫВІЛІЗАВАНЫ АНЛАЙН

У МАРГ канстатуюць зніжэнне колькасці парушэнняў сярод інтэрнэт-крам

За апошнія пяць гадоў беларускі рынак анлайн-гандлю павялічыўся ў 2,8 раза, а таваразварот у інтэрнэт-крамах павялічыўся ў 25,8 раза з 2010 года. Пра гэта расказала начальнік упраўлення аховы правоў спажыўцоў і кантролю за рэкламай Міністэрства антыманапольнага рэгулявання і гандлю Ірына БАРЫШНІКАВА. Паводле яе слоў, за апошнія некалькі гадоў паралельна зніжаецца і колькасць парушэнняў сярод продажаў у Сеціве. Разам з тым, работы ў МАРГ яшчэ шмат, прычым не толькі з анлайн-гандлем у беларускім сегменце, але і з замежнымі інтэрнэт-прадаўцамі.

СЕЦІВАМ КІРУЮЦЬ ПРЫВАТНІКІ

Сёння 67,4 % беларусаў выкарыстоўваюць інтэрнэт, а 44 % жыхароў краіны там яшчэ і купляюць. Пры гэтым гандаль становіцца ўсё больш трансгранічным — купля тавараў ажыццяўляецца ў тым ліку і за мяжой. Як адзначыла Ірына Барышнікава, беларусы сёння часта купляюць у Кітаі (21 %) і ў Расіі (11 %). Паводле яе слоў, доля рознічных анлайн-продажаў сёння складае толькі 2,8 %. «Гэта пакуль няшмат, але мы бачым тэндэнцыю росту. Доля будзе расці. На 1 студзеня 2018 года ў гандлёвым рэестры зарэгістравана больш за 16 тысяч крамаў. Юрыдычным асобам належаць каля 48 %, а 51 % — ва ўласнасці індывідуальных прадпрымальнікаў. Гэты бізнес сёння атрымаў сваё развіццё як прыватная форма», — адзначыла Ірына Барышнікава.

Сярод найбольш папулярных пакупак беларусаў яна назвала бытавую тэхніку, вопратку, абутак, спартыўны інвентар, тавары для аўто. У 2017 годзе прыкметна вырас попыт на дзіцячыя тавары (у 7,8 раза), на касметыку і парфумерыю (у 7 разоў), тавары для спорту і турызму (у 6,2 раза). Запчастак для аўто купілі ў пяць разоў больш за мінулы год, чым у 2016-м, прадуктаў харчавання — у 4,4 раза, кніг — 3,7 раза. Большая частка пакупак усё яшчэ робіцца на беларускіх інтэрнэт-пляцоўках. У МАРГ гэта звязваюць з псіхалагічнай перакананасцю жыхароў краіны ў тым, што такім чынам іх правы абаронены ў большай ступені.

ПАРУШАЮЦЬ І ЗАМЕЖНІКІ

Па словах Ірыны Барышнікавай, у 2017 годзе масавых парушэнняў, якія былі зафіксаваныя 3-4 гады назад, у МАРГ не назіралі. «Я не хачу сказаць што яны абсалютна адсутнічаюць. Але сёння можна гаварыць, што інтэрнэт-крамы выконваюць патрабаванні заканадаўства», — адзначыла Ірына Барышнікава. Пры гэтым, на яе думку, асноўныя праблемы, з якімі сёння сутыкаюцца беларускія спажыўцы, звязаны з міжнародным анлайн-гандлем. «Гэта досыць агульныя праблемы. Напрыклад, непастаўка замоўленага тавару ў тэрмін, утойванне важнай інфармацыі, рэалізацыя няякаснага і «шэрага» тавару, утойванне інфармацыі аб прадаўцу. Работы ў рамках кантролю сёння яшчэ шмат», — дадала Ірына Барышнікава. Таксама яна адзначыла, што многія прадаўцы ўсё яшчэ ўхіляюцца ад разгляду прэтэнзій грамадзян, але гэтая праблема таксама вырашаецца. Сустракаецца і абарот прадукцыі, рэалізацыя якой абмежавана заканадаўствам.

АБАРАНЯЦЬ СПАЖЫЎЦОЎ БУДУЦЬ ПА-НОВАМУ

Ірына Барышнікава таксама нагадала, што Закон «Аб абароне правоў спажыўцоў» у хуткім часе некалькі зменіцца. Зараз праект паправак у закон рыхтуецца да другога чытання. Магчымым дадаткам у ім стане абавязак прадаўца пры вяртанні грошай спажыўцу, рабіць гэта ў той жа форме, у якой быў плацеж, калі не дамовяцца аб іншым. Таксама спажыўцу не трэба будзе прад'яўляць пашпарт пры скасаванні дамовы з прадаўцом, у выпадку, калі пры заключэнні дагавора такі дакумент не патрабаваўся. Плануецца павялічыць тэрмін гарантыйнага рамонту з 14 да 30 дзён пры ўмове, што спажывец згодны на гэта. Якія менавіта папраўкі ўвойдуць у абноўлены дакумент вырашаць ў найбліжэйшай будучыні.

Ілья КРЫЖЭВІЧ.

ЯК НЕ КУПІЦЬ КАТА Ў СЕЦІВЕ

Пакрывала з дзіркай, тэлефон з несумяшчальнай карткай памяці

— Гэтая тэма стала для нас настолькі актуальнай, што сёлетняе свята — Дзень правоў спажыўцоў, якое адзначацца ўжо ў гэты чацвер, пройдзе пад знакам «Зробім лічбавыя рынкі справядлівымі і сумленнымі», — адзначае Васіль Чорны. — Людзі заказваюць тавар у інтэрнэце, а калі высвятляецца, што ён няякасны, не ведаюць, куды яго вяртаць. Таму Міжнародная канфедэрацыя таварыстваў спажыўцоў і вырашыла звярнуць на гэту праблему ўвагу.

Васіль Чорны «гартае» электронныя дасье на тых, хто звярнуўся ў магілёўскую арганізацыю па дапамогу.

— Вось паглядзіце, вельмі паказальны прыклад і зусім яшчэ свежы, — паказвае ён адну з іскавых заяў.

Валянцін набыў па інтэрнэце ноўтбук за 670 рублёў. Але хутка тэхніка стала «завісаць», працавала ўсяго па 20—30 хвілін. Прадавец параіў звярнуцца ў сэрвісны цэнтр для дыягностыкі і рамонту. І пачаліся блуканні па пакутах. Спецыялісты праз некалькі дзён вярнулі ноўтбук, паведаміўшы, што ніякіх праблем з ім няма. Але той працягваў «завісаць». Валянціну адмаўляліся верыць, і яму нічога іншага не заставалася, як зняць увесь гэты працэс на відэа. Толькі тады тэхніку зноў забралі, пераўсталявалі праграмнае забеспячэнне, пачысцілі сістэму ахалоджвання. Але нічога не змянілася. Чарговыя паходы ў сэрвісны цэнтр засталіся безвыніковымі. Пакупнік адправіў прадаўцу напісаную з дапамогай спецыялістаў з арганізацыі абароны спажыўцоў прэтэнзію, але тая вярнулася назад. Цяпер пытанне вырашаецца ў судзе.

Не пашчасціла з ноўтбукам з інтэрнэт-крамы і Мікалаю. Двойчы здаваў у рамонт з адной і той жа няспраўнасцю. Майстры займаліся ім амаль увесь гарантыйны тэрмін. Мужчына спадзяецца атрымаць грашовую няўстойку за маральны ўрон.

У спісе пацярпелых ад інтэрнэт-гандлю Віктар, якому папаўся няспраўны айфон. За кароткі тэрмін ён двойчы здаваў яго ў рамонт, збіраецца развітацца з нешчаслівай пакупкай і вярнуць грошы. Алене, якая таксама набыла айфон праз інтэрнэт, хапіла яго толькі на тое, каб зрабіць адзін здымак. Болей ён не ўключаўся. У сэрвісным цэнтры зрабілі заключэнне, што мабільнік ёй прадалі з несумяшчальнай флэш-картай.

Толькі лічбы

Летась па дапамогу ў магілёўскую арганізацыю абароны спажыўцоў звярнулася 9120 чалавек. З іх непасрэдна на прыём — 636. З дапамогай арганізацыі праведзена 93 экспертызы па таварах народнага спажывання.

Яшчэ прыклады? Жыхарка Магілёва купіла праз інтэрнэт садовы здрабняльнік. Тавар даставіў кур'ер, але правяраць яго не стаў і хуценька збег. Жанчына паспрабавала завесці агрэгат сама, але ён так і не запрацаваў. Сюрпрыз чакаў яшчэ адну магіляўчанку, якая заказала ў віртуальнай краме пакрывала. Атрымала ўжо яўна не новае, ды яшчэ з дзіркай.

Скаргі ледзь паспяваюць прымаць

Васіль Чорны перыядычна адхіляецца ад нашай размовы з-за званкоў. «Трэснула падэшва? — пытаецца ён у трубку. — Каробка захавалася? І чэк? Гэта добра. Звяртайцеся да прадаўца. Майце на ўвазе — 30 дзён — гэта гарантыйны тэрмін носкі абутку. А гарантыя на абутак, калі маюцца вытворчыя недахопы, два гады. Калі прадавец адмаўляецца вярнуць грошы, прыходзьце да нас на экспертызу. Яна ў нас праводзіцца па серадах. Праз тыдзень будуць вядомыя вынікі, і вам вернуць грошы.

Не паспявае пакласці трубку, як зноў званок. «Кацёл цячэ? Выклікайце сэрвісны цэнтр, вам павінны зрабіць гарантыйны рамонт. Жадаеце, каб кацёл замянілі? Пішыце прэтэнзію, калі там такі недахоп, які нельга ліквідаваць».

Тэлефон упарта не жадае маўчаць. На лініі жанчына, яна ледзь не плача. Па стане здароўя не можа ехаць адпачываць, а ўжо аддала 200 рублёў перадаплаты. «Прыкладзіце да заявы копію выпіскі ад урача і прасіце скасаваць дагавор. У вас важкая падстава», — раіць спецыяліст.

За паўтары гадзіны прагучала, напэўна, з дзясятак такіх званкоў. Гэтыя выпадкі да інтэрнэту адносін не маюць. Але прымушаюць задумацца, бо дыстанцыйна падмануць яшчэ прасцей. Да ведама, асноўнымі парушэннямі ў сістэме інтэрнэт-гандлю з'яўляюцца наступныя: непастаўка тавару па аплачаным дагаворы, рэалізацыя няякаснага тавару або паслугі, не поўная інфармацыя аб прадаўцу, ухіленне ад разгляду патрабаванняў спажыўца, адмова ў пакрыцці страт і іншыя. Усё гэта падрывае аўтарытэт электроннага гандлю.

Дасведчаны — значыць узброены

У перарыве паміж званкамі раблю спробы даведацца, чым арганізацыя дапамагае спажыўцам, што трапілі ў пастку.

— Перш за ўсё кансультацыяй, — кажа Васіль Чорны. — Прыходзіць чалавек і не ведае, што рабіць. Як тая бабуля з пакрывалам. Атрымала тавар на пошце, прынесла дадому, а там дзірка. Пачала званіць, а прадавец не адказвае. Я ў такіх выпадках заўсёды кажу: калі атрымліваеце рэч, вы павінны яе адкрыць і паглядзець. Калі тавар прывёз кур'ер, трэба перад тым як распісацца ў атрыманні пакупкі, праверыць. Не слухайце, калі чалавек, які даставіў яе, сцвярджае, што да здзелкі не мае ніякіх адносін. Маўляў, разбірайцеся з прадаўцом. Гэта — хлусня. Ён павінен не толькі прывезці, але адкрыць і праверыць. Калі тавар не працуе, вы маеце права адмовіцца ад яго і не плаціць грошы. А яшчэ не забывайцеся патрабаваць гарантыйны талон і чэк. Калі няма дакументаў, а пакупка не радуе, будзе вельмі праблематычна дамагчыся праўды. Першае, што трэба будзе ў такім выпадку зрабіць, напісаць прэтэнзію да прадаўца. Згодна з артыкулам 20 Закона «Аб абароне правоў спажыўцоў», чалавек можа прэтэндаваць на замену няякаснага тавару якасным, або на бясплатны рамонт, або на памяншэнне кошту, а ў асобных выпадках наогул скасаваць дагавор і вярнуць грошы. Адказ павінен быць дадзены на працягу 14 дзён.

Да ведама

Толькі ў Магілёўскай вобласці працуе дзве гарадскія — Магілёўская і Бабруйская — і дзесяць раённых арганізацый, якія дапамагаюць спажыўцам абараняць свае правы. Ад Беларусі ў Міжнародную канфедэрацыю таварыстваў спажыўцоў уваходзіць толькі тры арганізацыі — непасрэдна Беларуская (рэспубліканская), а таксама Мінская і Магілёўская гарадскія.

Наогул у Законе даецца падрабязная інструкцыя, як адстойваць свае правы. Грамадзянска-прававая адказнасць прадаўца агаворваецца ў артыкуле № 16. Там сказана, што ён павінен даць спажыўцу поўную інфармацыю пра тавар. А таксама прыводзіцца парадак напісання прэтэнзіі. Дарэчы, парушэннем лічыцца нават, калі інфармацыя пра тавар даецца без перакладу на адну з дзяржаўных моў (артыкул 8).

Грамадскія арганізацыі абароны спажыўцоў дапамагаюць таксама праводзіць экспертызу абутку і адзення, пісаць іскавыя заявы, прэтэнзіі. І гэта пры тым, што асноўныя абаронцы правоў спажыўцоў усё ж такі не яны. Гадоў 10 таму па ініцыятыве Міністэрства гандлю ва ўсіх выканкамах была ўведзена пасада ўпаўнаважанага па абароне правоў спажыўцоў. У 43 артыкуле Закона напісана, што менавіта мясцовыя органы павінны разглядаць заявы і рэагаваць.

— Хоць часам трэба праявіць настойлівасць, каб гэтага дабіцца, — адзначае Васіль Чорны. — Усе лічаць, што мы павінны гэтым займацца, але артыкул 47 агаворвае, што мы толькі «маем права» аказваць такія паслугі. Пагадзіцеся, што розніца тут ёсць. Але мы нікому не адмаўляем. Нагадваем пра гэта толькі, калі вельмі нахабныя трапляюцца наведвальнікі. Маўляў, вы павінны мне дапамагчы, і кропка».

Куды паскардзіцца

Тэлефон «гарачай лініі» ў Магілёве — 8 (0222) 22-93-92, у Мінску — 8 (017) 322-19-05. Аддзел па кантролі за рэкламай і абароне правоў спажыўцоў Упраўлення гандлю і паслуг Мінгарвыканкама — 8 (017) 220-28-81. Гандлёвая інспекцыя Міністэрства антыманапольнага рэгулявання і гандлю Рэспублікі Беларусь — 8 (017) 200-92-02.

Не «вядзіцеся» на вельмі таннае

Усё вышэйсказанае ні ў якім разе не сведчыць пра тое, што ў інтэрнэце прадаюць спрэс няякасны тавар. Але, калі вам не пашчасціць, сапраўды могуць узнікнуць невырашальныя праблемы. Каб такога не здарылася, Васіль Чорны раіць прытрымлівацца вось гэтых зусім нескладаных правілаў. Па-першае, не трэба купляцца на вельмі нізкія цэны. Звычайна якасць у такіх выпадках адпаведная. Па-другое, прадавец абавязкова павінен прадэманстраваць тавар у дзеянні і даць практычныя рэкамендацыі па правільным яго прымяненні. Па-трэцяе, не забывайцеся пра дакумент, які пацвярджае факт пакупкі, — чэк, квітанцыю, адрыўны талон або іншы дакумент, што яго замяняе. Па-чацвёртае, калі тавар тэхнічна складаны, патрабуйце пашпарт з інфармацыяй пра ўласцівасці на рускай або беларускай мовах, завераны штампам аб продажы. Там жа павінен быць пазначаны адрас сэрвіснага цэнтра, куды трэба будзе звярнуцца ў выпадку паломкі.

Нэлі ЗІГУЛЯ.

З этычных меркаванняў імёны людзей, якія мелі непрыемнасці пры набыцці тавараў у інтэрнэце, зменены.

(Заканчэнне. Пачатак на 1-й стар.)