



БАЧАЦЬ ВОЧЫ, ШТО КУПЛЯЮЦЬ?

«АХОЎНЫЯ ГРАМАТЫ» ДЛЯ ПАКУПНІКА

У Беларусі створана нарматыўна-прававая база, скіраваная на рэгуляванне ўзаемадзеяння ў сферы інтэрнэт-куплі. У прыватнасці, **Указ Прэзідэнта № 60**, які хоць і не мае прамога дачынення да абароны правоў спажываўцоў, аднак дазволіў зрабіць так, каб пакупнік (а таксама МАРГ і мясцовыя распарадчыя органы) маглі заўжды знайсці інтэрнэт-прадаўца, які працуе легальна, і дапамагчы аднавіць парушаныя правы спажываўца, калі такое здарылася. Пра асноўныя дакументы галіны расказала **Іна ГАЎРЫЛЬЧЫК, начальнік упраўлення абароны правоў спажываўцоў і кантролю за рэкламай МАРГ**:

— *Указам вызначана, што на тэрыторыі Беларусі суб'екты гаспадарання абавязаны мець інтэрнэт-рэсурс, праз які яны прадаюць свае тавары і паслугі, у нацыянальным сегменце сеціва, то-бок ён павінен быць зарэгістраваны на тэрыторыі нашай краіны.*

Закон аб абароне правоў спажываўцоў — фактычна асноўны дакумент у дадзенай справе. Ён рэгулюе адносіны паміж інтэрнэт-карыстальнікамі і інтэрнэт-спажываўцамі гэтак жа, як і ў стацыянарным гандлі. Пры гэтым, вядома, улічваюцца арганізацыйныя і тэхнічныя асаблівасці інтэрнэт-гандлю. Розніца толькі ў тым, што ў звычайным жыцці пакупнік пры ўзнікненні праблемы вяртаецца ў краму. А ў віртуальнай прасторы прадаўца, да якога ёсць прэтэнзіі, можна знайсці з улікам дзеяння Указа № 60, патрабаванні якога распаўсюджваюцца і на інтэрнэт-гандляроў, падкрэсліла спецыяліст.

Закон аб дзяржаўным рэгуляванні гандлю і грамадскага харчавання, у развіццё якога і з улікам спецыфікі інтэрнэт-гандлю былі створаны **Правілы продажу тавараў падчас дыстанцыйнага гандлю**. У іх указана, як павінен паводзіць сябе прадавец, і ўтрымліваюцца нормы, скіраваныя на абарону правоў спажываўцоў.

— *У Беларусі, згодна з Законам аб абароне правоў спажываўцоў, дзяржорганы не маюць права прымаць нарматыўна-прававыя акты, якія б пагаршалі правы спажываўца. Калі ж у якімсьці акце з'яўляюцца правы спажываўцоў, то праект акта абавязкова ўзгадняецца з МАРГам, каб ён правярыў, ці вытрымліваюцца прынцыповыя падыходы па абароне правоў спажываўцоў, — удакладніла Іна Гаўрыльчык. — Калі нейкія пытанні, датычныя інтэрнэт-гандлю, не ўрэгуляваны правіламі дыстанцыйнага гандлю, то кіруюцца Правіламі продажу асобных відаў тавараў і ажыццяўлення грамадскага харча-*

(Заканчэнне. Пачатак на 1-й стар.)

вання (пастанова Саўміна № 703). *І яшчэ адзін дакумент — Кодэкс аб адміністрацыйных правапарушэннях, які прадугледжвае адміністрацыйную адказнасць за парушэнне правілаў гандлю і парушэнне заканадаўства аб абароне правоў спажываўцоў.*

НІЗКІ КОШТ — ПЕРСПЕКТЫВА РЫЗЫКІ

Пэўная гарантыя сумленнай работы інтэрнэт-крамы — яе рэгістрацыя ў Гандлёвым рэестры (рэсурс змешчаны на сайце МАРГ), дзе будзе ўказана назва сайта, найменне яго арганізатара, звесткі аб месцазнаходжанні стваральніка.

Такім чынам, спажывец заўжды знойдзе адрас, калі ў яго ўзнікне праблема з інтэрнэт-таварам, таму спецыялісты раяць замест чытання водгукі найперш упэўніцца, што крама зарэгістравана ў рэестры. Як паказвае практыка, калі ўзнікаюць праблемы з таварам з сеціва, значыць, хутчэй за ўсё, інтэрнэт-крамы ў рэестры не было, што, у сваю чаргу, пацягне праблемы з пошукам прадаўца, заўважыла спецыяліст:

— *Звычайна ў інтэрнэт-крамах, якія працуюць нелегальна, вельмі нізкія цэны. Гэта вынік таго, што прадавец, хутчэй за ўсё, не плаціць падаткі, выдае супрацоўнікам зарплату ў канверце, такім чынам змяншаючы свае расходы, а спажывец разам з нізкім коштам атрымлівае ў перспектыве рызыку ўзнікнення праблем. На галоўнай старонцы інтэрнэт-крамы абавязкова павінны змяшчацца звесткі пра тое, хто (які выканкам) ажыццяўляе абарону правоў спажываўца. Каб аднавіць свае правы, спажываўцу (калі ён не здолеў зрабіць тое самастойна) трэба звяртацца ў адпаведны выканкам па месцы рэгістрацыі інтэрнэт-крамы. Выканкамы павінны разглядаць такое пытанне бясплатна і дапамагаць чалавеку складаць іскавую заяву ў суд.*

Спектр тавараў, якія прадаюцца праз інтэрнэт, вельмі шырокі: ад тавараў для дому (18 %) і бытавой тэхнікі ды электронікі (16 %) да сродкаў для прыгажосці і здароўя (5 %) і санітарна-тэхнічнага абсталявання (3 %). Найбольшая ж частка (31 %) належыць сегменту «астатняе».

Колькасць зваротаў грамадзян, звязаных з праблемамі інтэрнэт-продажу, расце суразмерна з павелічэннем ліку інтэрнэт-крамаў. Больш за ўсё зваротаў з нараканнямі паступае па сферах гандлю, бытавых і жыллёва-камунальных паслуг, паколькі імі карыстаюцца фактычна ўсе беларусы, адзначыла прадстаўніца МАРГ:

— *З сегмента інтэрнэт-продажу неабходна выводзіць куплю ў сацсетках, якая не падпадае пад абарону Закона аб абароне правоў спажываўцоў, паколькі тут і пакупнік, і прадавец — як правіла, фізічныя асобы. Рамеснікі і сама-*

заняттыя пры гэтым маюць права продажу ў сацсетках, а вось прадаўцы і суб'екты гандлю — толькі рэкламаваць свае тавары, але не прадаваць.

ТАВАР ЗАКАЗАНЫ? УМОВЫ НЕ МЯНЯЮЦА!

Электронны і дыстанцыйны гандаль — паняцці амаль ідэнтычныя. Праблемы тут вынікаюць з асаблівасцяў. Дыстанцыйны гандаль адбываецца без выкарыстання гандлёвых аб'ектаў. Тавары прадаюцца на падставе дагавора рознічнай куплі-продажу, але ж



у інтэрнэце такі дагавор не падпісваецца, а дагаворам лічыцца афармленне заказа пакупніком у інтэрнэт-краме і пацвярджэнне яго інтэрнэт-прадаўцом. Дагавор лічыцца заключаным, калі пакупнік азнаёміўся з прапанаваным апісаннем тавару. Дакладны пералік інфармацыі (фота, характарыстыкі, вытворца і іншае), які павінен быць на сайце, утрымліваецца ў Правілах продажу тавараў падчас дыстанцыйнага гандлю.

— *Пасля таго ўмовы, на якіх вы сабраліся набываць тавар, ужо не могуць змяніцца. Яго павінны даставіць вам у акрэсленыя тэрміны і па абазначаным кошце, які не можа змяніцца, — звярнула ўвагу Іна Гаўрыльчык. — Яшчэ адна асаблівасць інтэрнэт-куплі — не патрэбна адначасовая прысутнасць прадаўца і пакупніка.*

Перавага інтэрнэт-куплі — даступнасць, зручнасць прагляду тавараў, магчымасць параўнаць цэны, эканомія часу, варыятыўнасць аплаты. Аднак пры гэтым адсутнічае асабісты кантакт і могуць прысутнічаць нядобрасумленныя гандляры.

Каб выключыць негатыўныя з'явы, МАРГ актыўна супрацоўнічае з Еўразійскай эканамічнай камісіяй (ЕЭК), у якой ёсць дэпартамент, што займаецца абаронай правоў спажываўцоў.

Уладальнікі інтэрнэт-пляцовак, на якіх змяшчаецца шмат інтэрнэт-крам, абавязаныя прымаць меры па вытрымліванні інтэрнэт-гандлярамі патрабаванняў заканадаўства аб абароне правоў спажываўцоў.

ПРАБЛЕМЫ І ПРАВЫ ІНТЭРНЭТ-СПАЖЫЎЦА

Змена кошту тавару ў інтэрнэт-краме пасля прыняцця заказа. Такого быць не можа, і тлумачэнні нахштальт «у нас ужо іншы кошт, бо гэта іншая партыя» неправамоцныя.

Навязванне тавараў, калі заказ можна аформіць на пэўную мінімальную суму. У такім выпадку неабходна рабіць платнай дастаўку, а не вымушаць набываць лішняе.

Калі звесткі пра тавар на сайце непраўдзівыя або адсутнічаюць

нейкія абавязковыя даныя (ці іх частка) пра тавар, гэта падстава для пакупніка адмяніць дагавор. Пры гэтым няважна, якісны гэта тавар ці не; прайшло 14 дзён з моманту яго набыцця ці не; тэхнічна складаны тавар ці не. Дарэчы, памер шрыфту цаны за тавар на сайце павінен быць не меншы за палову ад найбольшага памеру шрыфту, якім на сайце апісваецца тавар. Таксама павінны быць звесткі пра парадак і ўмовы аплаты тавару (наяўны і безнаяўны разлік).

Адсутнасць зваротнай сувязі з прадаўцом. Немагчымасць дазваніцца, прапаноўва акрэсліць праблему праз асабісты кабінет чат-боту, які дае толькі тыпавыя адказы, зніжае давер пакупніка да прадаўца. Таму, згодна з Правіламі продажу тавараў падчас дыстанцыйнага гандлю, на сайце абавязкова павінны быць звесткі кантактнай службовай асобы, якая ўпаўнаважана на разгляд зваротаў і прэтэнзій спажываўца, а таксама электронная пошта, куды можна звяртацца.

Калі прадавец ухіляецца ад размоў і вырашэння пытання, трэба дасылаць яму фізічныя пісьмы з паведамленнем, каб сфарміраваць базу доказаў, калі справа дойдзе да суда. Спажывец можа патрабаваць няўстойку ў памеры 1 % ад кошту тавару, калі парушаны тэрміны задавальнення яго патрабаванняў. За парушэнне парадку ажыццяўлення гандлю прадавец можа быць пакараны штрафам да 370 рублёў, а за рэалізацыю тавару са скончаным

тэрмінам прыдатнасці — штрафам да 3700 рублёў.

Вяртанне якасных і няякасных тавараў. Інтэрнэт-прадаўцы часам стараюцца даказаць пакупніку, што тавар не падлягае вяртанню і абмену. На працягу 14 дзён тавар можна вярнуць, калі ім не карысталіся і не распячатана ўпакоўка. Няякасны тавар прадавец абавязаны замяніць якасным, бясплатна выправіць недахопы тавару або пакрыць расходы пакупніка на ўстараненне недахопаў тавару. Абавязаны прадавец таксама скасаваць дагавор рознічнага гандлю і вярнуць грошы за тавар. Адносна тэхнічна складаных тавараў (іх пералік зацверджаны ўрадам краіны) спажывец мае права прад'явіць указаныя патрабаванні на працягу 30 дзён з дня перадачы яму тавару прадаўцом.

Рэалізацыя тавараў, забароненых да продажу праз інтэрнэт. У гэтым выпадку правы спажываўцоў абараняюцца шляхам абмежавання доступу (ці закрыцця) сайтаў, праз якія прадаваліся нелегальныя тавары: лекавыя сродкі, біялагічна актыўныя дабаўкі, а таксама закрыццё фішынгавых сайтаў.

МАРГ рэкамендуе спажываўцам карыстацца тэлеграм-каналам, створаным міністэрствам спецыяльна для абароны правоў пакупнікоў: https://t.me/consumer_rights_by_MART.

РЭГУЛЯВАННЕ НЕАБХОДНАЕ

Ужо цяпер існуе неабходнасць дадатковага прававога рэгулявання маркетплейсаў, які фактычна з'яўляецца пасрэднікам паміж інтэрнэт-гандляром і інтэрнэт-пакупніком, забяспечваючы, напрыклад, тэхнічны бок зносінаў паміж імі (правядзенне плацяжоў, наяўнасць на сайце неабходнай інфармацыі). Размеркаванне абавязкаў паміж маркетплейсам і інтэрнэт-прадаўцом павінна вызначацца заканадаўца.

— *Актыўна развіваецца і патрабуе ўвагі і сегмент інтэрнэт-паслуг, якія не з'яўляюцца таварам, хоць рэалізоўваюцца з выкарыстаннем інтэрнэту, аднак гэта не інтэрнэт-крама. Напрыклад, сэрвіс таксі ці дастаўка ежы. Напэўна, будучы рэгулявацца і продажы з выкарыстаннем месенджара і розных праграм, — паразважала пра будучыню інтэрнэт-гандлю Іна Гаўрыльчык.*

МАРГ разам з Нацыянальным цэнтрам абароны персанальных даных таксама актыўна ўдзельнічае ў працэсе абароны асабістых звестак людзей. Спецыялісты адпрацоўваюць пытанне, якія персанальныя даныя неабходныя, каб забяспечваць працэс продажу, удзельнічаць у праграме ляльнасці ці рэкламнай акцыі, і з часам, пэўна, будзе створаны дакладны пералік звестак, якія трэба і можна будзе запытваць у пакупнікоў.

Ірына СІДАРОК.

Будзь у курсе!

Беларуская чыгунка і ААТ «РЧ» на летні перыяд прызначылі новы поезд у зносінах Самара — Мінск. Пра гэта інфармуе прэс-цэнтр магістралі.

У першы рэйс цягнік № 275/276 адправіцца з Самары 14 чэрвеня ў 13.30 і прыбудзе ў Мінск на наступныя суткі 15 чэрвеня ў 23.53. З Мінска састаў адправіцца 16 чэрвеня ў 21.57 і прыбудзе ў Самару 18 чэрвеня ў 8.56.

З 14 чэрвеня да 13 верасня ён будзе адпраўляцца з Самары штотыдзень па серадах і прыбываць у сталіцу Беларусі па

чацвяргах. З Мінска з 16 чэрвеня да 15 верасня цягнік будзе адпраўляцца па пятніцах і прыбываць у Самару па нядзелях.

У састаў цягніка ўключаны плацкартныя і купэйныя вагоны, у тым ліку вагон, абсталяваны купэ для перавозкі пасажыраў з абмежаванымі фізічнымі магчымасцямі.

Пры афармленні праязных дакументаў дзейнічае сістэма дынамічнага цэнаўтварэння, таксама ў плацкартных вагонах прымяняецца зніжка 10 працэнтаў на бакавыя месцы. Даюцца зніжкі для арганізаваных груп пасажыраў 20 працэнтаў і 30 працэнтаў

у залежнасці ад колькаснага складу групы. Продаж квіткоў на цягнік № 275/276 Самара — Мінск ужо адкрыты.

На тэрыторыі нашай краіны састаў робіць прыпынкі ў Барысаве і Оршы, на тэрыторыі Расійскай Федэрацыі — у Смаленску, Туле, Пензе, Сызрані і іншых гарадах.

Самара — адзін з найпрыгажэйшых гарадоў Расіі, размешчаны на рацэ Волзе, аб чым нагадвае прэс-цэнтр Беларускай чыгункі. Гэта буйны прамысловы, культурны і турыстычны цэнтр Паволжа, які заснаваны ў канцы XVI стагоддзя. Турыстаў прыцягвае ўнікальнае архі-

тэктурнае аблічча горада, самая працяглая рачная набярэжная ў Расіі, зялёныя паркі, алеі і дзясяткі музеяў з багатымі экспазіцыямі.

Больш падрабязную інфармацыю аб кошце праезду і графіку руху цягніка № 275/276 Самара — Мінск можна атрымаць на афіцыйным інтэрнэт-сайце www.rw.by, з дапамогай афіцыйнага мабільнага дадатку «БЧ. Мой цягнік» і па тэлефоне Кантакт-цэнтра Беларускай чыгункі 105 (падтрымка пасажыраў, якія знаходзяцца за межамі Рэспублікі Беларусь, па тэлефоне +375 222 39 25 47).

Сяргей РАСОЛЬКА.

У САМАРУ-ГАРАДОК — НА НОВЫМ ЦЯГНІКУ