

**С. А. Хилинская,
К. А. Карпеко**

*Научный руководитель
С. П. Батура*

*Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь*

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Индустрия электронной коммерции по организации продажи потребительских товаров и оказанию различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в настоящее время развивается очень динамично. При этом субъект торговли вправе использовать иные информационные ресурсы сети «Интернет», в частности, социальные сети для размещения информации о продаже товаров при наличии в этой информации адресации (гиперссылки) на зарегистрированный субъектом торговли в Торговом реестре Республики Беларусь интернет-магазин.

Согласно данным информационно-справочной системы «Торговый реестр Республики Беларусь» по состоянию на 1 января 2018 г. в Гомельской области насчитывается 705 интернет-магазинов, еще в 2010 г. их насчитывалось 87. За последние 7 лет количество интернет-магазинов увеличилось более чем в 7,8 раза.

Регистрация интернет-магазина осуществляется городскими и районными исполнительными комитетами, местными администрациями г. Минска по месту государственной регистрации юридического лица и индивидуального предпринимателя по заявительному принципу.

Чтобы оградить себя от недобросовестных продавцов в сети «Интернет» каждый потребитель должен знать следующее:

- В соответствии с законодательством Республики Беларусь доменное имя интернет-магазина должно находиться в национальной доменной зоне, имеющей обозначение «.by», «.бел». Приобретая товары в интернет-магазинах, имеющих расширение зоны «.com», или на интернет-сайтах, где продавец указывает только электронную почту или телефон, защитить права потребителей сложно, так как определить субъекта торговли в таких случаях затруднительно.

- Предъявить претензию по некачественному товару покупатель вправе и без чека при наличии иных доказательств (например, при наличии сведений о продавце на упаковке товара, в гарантийном талоне, расписке, наличии идентификационных знаков и т. д.). При отсутствии доказательств приобретения товара у конкретного продавца, последний может оспорить факт приобретения у него этого товара.

- При доставке товара, приобретенного в интернет-магазине, потребитель должен сопоставить информацию, полученную на сайте, с информацией в документах на приобретенный товар (технический паспорт, гарантийные талоны), в которых в обязательном порядке должна быть отметка о продавце (наименование, контактный телефон, подпись продавца). Такие отметки как имя и номер мобильного телефона на указанных документах не допускаются, так как при выявлении недостатков зачастую трудно установить продавца.

За 12 мес. 2017 г. года рассмотрено 689 обращений граждан по вопросам защиты прав потребителей, из них 422 (61,2%) – в сфере торговли, 22 (3,2%) – общественного питания, 148 (35,1%) – бытового обслуживания, 7 – по оказанию платных услуг, 87 (12,6%) – по иным вопросам в сфере защиты прав потребителей. Проведенный анализ обращений граждан по защите прав потребителей показывает, что наибольший удельный вес в структуре обращений потребителей занимает торговля (61,2%). Обращения граждан, в основном, касаются вопросов, связанных с качеством реализуемого товара и культурой торгового обслуживания, а также порядком приобретения товаров через интернет-магазины.