

КОМАНДА «КУПАЛАЎЦЫ»
УЧРЕЖДЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ «ГРОДНЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ЯНКИ КУПАЛЫ»

I. Ознакомившись с проектом Закона Республики Беларусь «Об изменении Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»» (далее -- Законопроект), команда «Купалаўцы» учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» пришла к следующему мнению по проекту Закона:

1. По нашему мнению целесообразно изменение в пп. 1.2 п. 1 ст. 42 и абз. 5 п. 1 ст. 43 Законопроекта, касающееся обязанности Министерства антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь направлять предписания изготовителям (продавцам, поставщикам, представителям, исполнителям, ремонтным организациям) об устранении нарушений прав потребителей. В данном случае законодателем заменяется сочетание «*о прекращении*», сочетанием «*об устранении*». Необходимо отметить, что подобная корректура направлена на защиту прав потребителей, поскольку значение слова «устранить» в данном случае шире и означает не просто прекращение процесса нарушения прав граждан, но и исключение причин, влияющих на осуществление нарушений прав граждан, в то время как слово «прекратить» ограничивается лишь окончанием процесса нарушения прав.

2. Нельзя не отметить, что первоочередным характерным признаком белорусского законодательства в области защиты прав потребителей является его социально-ориентированный характер. Проект Закона об изменении Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» не меняет намеченного курса. Так, выделение компенсации морального вреда в отдельное право потребителя, чётко указывает на то, что Республика Беларусь весьма трепетно относится не только к экономической составляющей общественных отношений в области купли-продажи, но и к нематериальной. Так, подчеркивается, что под государственной защитой находятся не только имущественные отношения граждан, но и их стабильность, духовное, нравственное и интеллектуальное состояния.

Цифровизация – это основа стабильного и эффективного развития как общества, так и государства. Положительной чертой законопроекта является то, что государство стимулирует развитие новых форм общественных отношений, учитывая интересы всех слоев населения. Представляется, что переход на безналичную форму денежного обращения в сфере интернет обслуживания и продаж будет способствовать прозрачности и минимизации различных форм правонарушений, в числе которых можно выделить: мошенничество, в том числе налоговое, «отмывание» денежных средств, полученных преступным путем, финансирование экстремизма и (или) терроризма и т.д. Такая цифровизация общественных отношений укрепит доверие граждан к сфере электронных услуг и продаж, что будет способствовать развитию экономики нашего государства. Немаловажным аспектом является укрепление цифрового суверенитета Республики Беларусь.

Согласно Государственной программе «Цифровое развитие Беларуси» на 2021-2025 годы одной из задач в области цифровизации является создание благоприятных условий для обеспечения и сопровождения процессов цифрового развития. Безусловно, процессы цифровизации не могут быть навязаны, но могут быть направлены.

Исходя из этого, считаем положительной тенденцией правовое регулирование в сторону цифровизации общественных отношений.

Так, внесение дополнений в **п. 2 ст. 9¹ Законопроекта** говорит о том, что требование о праве выбора формы оплаты нивелируется, когда продажа товаров осуществляется с использованием глобальной компьютерной сети Интернет, и продавец осуществляет расчеты только в безналичной форме, показывает стремление государства направить общественные отношения в русло цифровизации. Следует сказать, что общественные отношения к этому готовы; это будет способствовать развитию эффективности взаимоотношений как B2C, так и C2B.

3. Мы считаем, что дополнение **п. 4 ст. 3 Законопроекта** («Президентом Республики Беларусь могут устанавливаться особенности правового регулирования отношений, регламентированных настоящим Законом») является необходимым, *как это сделано в п. 1 ст. 6 Кодекса Республики Беларусь об образовании, в ч. 3 ст. 2 Банковского кодекса Республики Беларусь, в п. 2 ст. 4 Закона «О валютном регулировании и валютном контроле» и т.д.*, так как это позволяет в полной мере Президенту Республики Беларусь устанавливать специфические нормы и правила, касающиеся законодательного регулирования определенных отношений в сфере защиты прав потребителей, так как это дает возможность более гибко управлять правовой системой, а также быстро реагировать на изменяющиеся обстоятельства и потребности в области защиты прав потребителей.

4. Дополнение **п. 1 ст. 28 Законопроекта** конкретизирует, что местом приобретения товаров в случае дистанционной торговли через интернет являются *"пункты выдачи заказов, определенные продавцом"*. Это определение помогает устранить неопределенность и споры относительно того, что фактически считать местом приобретения товаров в таких ситуациях, когда нужно точно знать, какие права может реализовать потребитель в случае возникновения каких-либо проблем или споров (испорченный товар, неправильное хранение и т.д.).

5. Мы считаем, что измененная редакция **ст. 41 Законопроекта** вводит более конкретные и детализированные полномочия в сфере защиты прав потребителей, включая обязанность выдавать предписания в случае выявления нарушений прав потребителей. Данные корректировки могут помочь в расследовании и урегулировании нарушений прав потребителей и усилить контроль по защите прав потребителей со стороны государственных органов и организаций.

Но возникают также вопросы относительно эффективности этих изменений, насколько все будет зависеть от того, как быстро и последовательно будут рассматриваться обращения потребителей, и какие меры будут предприниматься при обнаружении нарушений. Также важно, чтобы такие меры воздействия были соразмерны нарушению.

6. Изменения, предлагаемые в **п. 3 ст. 42 и п. 2 ст. 43 Законопроекта**, касаются наделения Министерства антимонопольного регулирования и торговли, а также Местных исполнительных и распорядительных органов правом требовать необходимую информацию от различных организаций и предпринимателей для выполнения своих функций в области защиты прав потребителей и контроля за соблюдением законодательства в сфере защиты прав потребителей.

Следует отметить, что существуют как положительные стороны данного требования:

а) Обязанность предоставления документов и информации органам антимонопольного регулирования и торговли может способствовать более эффективному надзору и контролю со стороны государства.

б) Предоставление необходимой информации и документов органам может помочь в расследовании нарушений прав потребителей и урегулировании споров между потребителями и продавцами.

в) Это положение способствует более прозрачной деятельности органов и предпринимателей, что может укрепить доверие общества к системе защиты прав потребителей.

Так и отрицательные стороны, либо потенциальные риски:

а) Важно четко определить критерии и пределы запросов органов, чтобы избежать произвольности и недопустимых вмешательств в частную деятельность.

б) Предоставление информации и документов по требованию может создать дополнительные административные сложности для предпринимателей и организаций.

7. В Законопроекте предлагается добавление **ч. 2 ст. 41**, согласно которой организации, индивидуальные предприниматели обязаны по требованию государственного органа, иной государственной организации, осуществляющих защиту прав потребителей в рамках компетенции, предоставлять информацию, составляющую коммерческую тайну, за исключением иной информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

На наш взгляд, добавление данной нормы, с одной стороны, будет способствовать защите прав потребителей, но с другой – повысит риски раскрытия информации, составляющую коммерческую тайну, что в свою очередь негативно повлияет на организации, индивидуальных предпринимателей. Полагаем, важно обеспечить баланс между защитой прав потребителей и поддержкой предпринимательства. Поэтому с принятием данной нормы следует усилить защиту информации, составляющую коммерческую тайну.

8. В ч. 1 п. 1 ст. 35 Законопроекта предлагается («Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), определенную договором о выполнении работы (оказании услуги), из своего материала и своими средствами, если иное не установлено договором») слова «если иное не установлено договором» заменить словами «если потребитель не предоставил для выполнения работы (оказания услуги) свой материал».

Полагаем, данные изменения предусмотрены для уточнения условия выполнения работы из материала исполнителя, следовательно, с их закреплением выполнение работы из материала исполнителя будет зависеть от того, предоставил ли потребитель свой материал или нет. Это упростит понимание и применение данного условия, так как, заключая договор, стороны смогут ссылаться прямо на данную статью, не прописывая отдельно данное условие в договоре.

9. Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» не учитывает той специфики, что на сегодняшний день интеграционные процессы достигли того уровня, когда конечный потребитель взаимодействует с продавцом либо вообще без посредников, либо с помощью одной транснациональной интернет-компании.

Мы считаем, что необходим единый правовой акт в области защиты прав потребителей на территории стран-участниц ЕАЭС. Таким образом, будут достигнуты единство правового регулирования, единообразие защиты прав потребителей. Конечно, стоит учитывать, что страны-экспортёры, которые чаще всего являются более крупными игроками, будут лоббировать свои интересы в сторону про-экспортного правового регулирования. Однако это не является поводом для торпедирования единого правового акта ЕАЭС в области защиты прав потребителей. Наоборот, стоит учитывать все

экономические особенности стран-участниц ЕАЭС и, исходя из всех факторов, выработать компромиссную для всех государств линию защиты прав потребителей.

II. Команда «Купалаўцы» Учреждения образования «Гродненский государственный университет имени Янки Купалы» предлагает внести в Законопроект следующие уточняющие изменения и дополнения:

1. В Законопроекте предлагается разрешить интернет-магазинам принимать оплату только в безналичной форме. На наш взгляд, это будет способствовать уменьшению доли неучтенных в предпринимательской деятельности платежей. Однако, с другой стороны, на данный момент не все покупатели могут и хотят перейти на безналичный расчет, и закрепление данной нормы лишит покупателей права оплачивать товары наличными денежными средствами.

Согласно **ч. 3 ст. 13 Конституции Республики Беларусь**, государство осуществляет регулирование экономической деятельности в интересах человека и общества; обеспечивает направление и координацию государственной и частной экономической деятельности в социальных целях.

В соответствии с **ч. 1 ст. 21 Конституции Республики Беларусь** обеспечение прав и свобод граждан Республики Беларусь является высшей целью государства.

В силу **ст. 23 Конституции Республики Беларусь** ограничение прав и свобод личности допускается только в случаях, предусмотренных законом, в интересах национальной безопасности, общественного порядка, защиты нравственности, здоровья населения, прав и свобод других лиц. Никто не может пользоваться преимуществами и привилегиями, противоречащими закону.

Согласно **ст. 44 Конституции Республики Беларусь** государство гарантирует каждому право собственности и содействует ее приобретению.

В соответствии со ст. 141 Гражданского кодекса Республики Беларусь платежи на территории Республики Беларусь осуществляются путем наличных и безналичных расчетов.

Видится целесообразным не ограничивать право граждан осуществлять расчет наличными средствами в случае, когда продажа товаров осуществляется с использованием глобальной компьютерной сети Интернет и продавец осуществляет расчеты только в безналичной форме. По нашему мнению, продавец обязан иметь кассовый аппарат в соответствующем пункте выдачи товара и подчиняться законодательству Республики Беларусь, осуществляя свою деятельность на ее территории.

Неоднократно случаются ситуации, когда покупателю приходит не тот товар, при этом его стоимость оплачивается при осуществлении заказа товара. В дальнейшем замена товара и возврат денег невозможны, поскольку при отправке его назад на сортировочный центр – возвращается тот же товар, а продавец на возврат денежных средств не реагирует.

2. Пп. 1.4 п. 1 ст. 5 Законопроекта предлагаем изложить следующим образом: *«надлежащее качество товаров (работ, услуг), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара (результата работы)».*

III. Предлагаем дополнить Законопроект следующими положениями:

1. В целях наиболее полной защиты прав потребителей, целесообразно дополнить **Законопроект, а именно ст. 9¹**, положениями о том, когда обязательства потребителя перед продавцом считаются исполненными при оплате товаров как наличным, так и безналичным способом.

Так, при оплате товаров (работ, услуг) наличными денежными средствами обязательства потребителя перед продавцом по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в размере внесенных денежных средств с момента внесения наличных денежных средств продавцу.

При оплате товаров (работ, услуг) путем перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов обязательства потребителя перед продавцом по оплате товаров (работ, услуг) считаются исполненными в сумме, указанной в распоряжении о переводе денежных средств, с момента подтверждения его исполнения обслуживающей потребителя кредитной организацией.

2. Кроме того, видится целесообразным дополнить законопроект положением об ответственности продавца в случае причинения убытков покупателю нарушением права потребителя выбирать способ оплаты, определяемого **ст. 9¹ Законопроекта** следующего содержания: «Продавец несет ответственность за возникшие у потребителя убытки, вызванные нарушением требований пункта 1 настоящей статьи».

3. **Ст. 1 Законопроекта** дополнить следующим абзацем: *дистанционная продажа – это разновидность розничной купли-продажи, при которой у покупателя нет возможности непосредственно ознакомиться с товаром.*

Также, необходимо внести комплексное изменение в Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» в целях соответствия правового регулирования складывающимся общественным отношениям в области дистанционной продажи товаров.

4. С целью экономии как материальных, так и временных ресурсов судебной системы считаем необходимо ввести обязательный досудебный порядок урегулирования споров, возникающих в области защиты прав потребителей. Считаем, что **Законопроект** следует дополнить **ст. 44¹ следующего содержания:**

1. В случае возникновения споров по поводу отношений, указанных в ст. 2 настоящего Закона, обязателен досудебный, если иное не установлено договором – претензионный, порядок урегулирования.

2. Правило п. 1 настоящей статьи не распространяется на государственные органы и иные организации, осуществляющие защиту прав потребителей на безвозмездной основе.

5. Потребителям должно быть гарантировано право на защиту их персональных данных, которые собираются и используются продавцами и производителями.

Исходя из этого предлагаем добавить в **Законопроект** дополнение в **ч. 1 ст. 5**, где будет закрепляться «*право потребителей на защиту персональных данных*», что обяжет продавцов и производителей обеспечивать конфиденциальность и безопасность личной информации потребителей. В условиях цифровой экономики и активного использования интернет-технологий, защита персональных данных приобретает еще большую значимость, поэтому добавление данной статьи повысит доверие потребителей к продавцам, производителям и к государству в целом.

Это вызвано объективной необходимостью развития **п. 1 ст. 9¹ Законопроекта**, указывающего на то, что трансграничная передача персональных данных запрещается, если на территории иностранного государства не обеспечивается надлежащий уровень защиты прав субъектов персональных данных, за исключением случаев, когда: персональные данные получены на основании договора, заключенного (заключаемого) с субъектом персональных данных, в целях совершения действий, установленных этим договором.

6. Добавить пп. 1.4¹ в п. 1 ст. 5 Законопроекта: «Безопасность товаров (работ, услуг), в том числе при обычных условиях их использования, хранения, транспортировки и утилизации. Товар должен быть безопасен для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды и не причинять вред имуществу потребителя».

7. Ввиду стремительного развития общества и количества совершаемых сделок розничной купли-продажи в дистанционной форме, предлагаем ввести **ст. 28¹ в Законопроект («Дистанционный способ продажи товара»)** и изложить ее в следующей редакции:

1. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, информационно-коммуникационных средств связи или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

2. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, а также информация о порядке и сроках возврата товара.

4. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение четырнадцати дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов

продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены в соответствии с требованиями настоящего Закона».

8. Ввиду того, что упоминание возможности альтернативных способов разрешения споров в сфере защиты прав потребителей не отражается прямо в законодательстве, считаем целесообразным введение **ст. 48¹ в Законопроект («Досудебное урегулирование потребительского спора»)**, которую предлагаем изложить следующим образом:

«1. Потребитель вправе предложить продавцу (изготовителю, исполнителю) передать спор на рассмотрение субъекту досудебного урегулирования потребительского спора - медиатору, общественному объединению потребителей либо иной саморегулируемой организации, членом которой является продавец (изготовитель, исполнитель).

При этом продавец (изготовитель, исполнитель) вправе согласиться с потребителем и принять участие в рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке.

Соглашение о передаче потребительского спора на рассмотрение субъекта досудебного урегулирования потребительского спора оформляется в письменной форме.

2. Обращение о рассмотрении потребительского спора в досудебном порядке может быть подано потребителем путем обращения к субъекту досудебного урегулирования потребительского спора.

3. Рассмотрение потребительского спора в досудебном порядке осуществляется в соответствии с требованиями настоящего Закона и законодательством Республики Беларусь».

Широкий круг споров, возникающих из гражданских правоотношений, представляют споры в области защиты прав потребителей. Однако количество споров в сфере защиты прав потребителей с каждым годом незначительно уменьшается. Одной из проблем по внедрению медиации для разрешения потребительских споров является невысокая степень осведомленности потребителей о процедуре медиации и ее преимуществах. Поэтому для повышения гарантий защиты прав потребителей и продавцов является возможность использования альтернативных способов урегулирования споров для защиты своих нарушенных прав - медиации.

9. П. 2 ст. 9¹ в Законопроекте следует изложить следующим образом: *«Продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю право выбора формы оплаты товаров (работ, услуг). В случае несоблюдения продавцом данной обязанности, продавец может быть привлечен к ответственности согласно настоящему Закону или иными законодательными актами».*