

2.6. Вероятность повторной покупки в этом магазине.

2.7. Итоговая оценка.

Что касается Республики Беларусь, то, на наш взгляд, из-за сложностей доступа к количественной информации и с учетом белорусской специфики Интернет-торговли наиболее приемлемым вариантом в настоящее время является разработка рейтинговой системы на основе качественной оценки деятельности Интернет-магазинов. Огромное значение при этом имеют использование зарубежного опыта и адаптация существующих систем, в том числе и системы BizRate. Однако при условии дальнейшего успешного развития белорусской электронной коммерции и формирования культуры электронной торговли появится возможность применения и комбинированных рейтинговых систем.

О.Н. Суркова, студентка

БГЭУ (Минск)

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Защита прав потребителей является одной из наиболее актуальных и злободневных социально-экономических проблем всех государств мирового сообщества.

В нашей стране предоставляют и гарантируют права потребителей Закон Республики Беларусь “О защите прав потребителей”, законодательство, нормы международных договоров.

Государственная защита осуществляется полномочными органами государственного управления и их региональными структурами, действующими на основании законодательства Республики Беларусь, а также положений об этих органах, и судами.

Как показывает мировая практика, судебной защите предшествуют примиренческая, посредническая или арбитражная процедуры. Прибегают к ней лишь в том случае, если стороны не пришли к соглашению в процессе вышеназванных процедур. Создание механизма их применения должно явиться одной из существенных задач развития системы государственной защиты прав потребителей в республике.

Независимо от видов защита прав потребителей должна осуществляться по следующим направлениям:

- от ущерба здоровью или угрозы жизни в результате приобретения и использования товара или услуги по их прямому предназначению;

- материального ущерба в результате приобретения некачественного товара или услуги;
- недобросовестной рекламы и заведомо ложной информации о потребительских свойствах товара или услуги;
- материального или морального ущерба в результате нарушений норм этики и морали продавцом товара или услуги в процессе их реализации;
- материального и морального ущерба потребителю в результате нарушений должностными лицами или инстанциями при обращении по поводу защиты своих прав как потребителя.

Оценивая состояние нормативно-правовой базы защиты прав потребителей в республике, следует отметить несовершенство Закона Республики Беларусь “О защите прав потребителей”:

- отсутствие конкретного государственного органа, ответственного за реализацию закона, а также определения полномочий других государственных органов, имеющих отношение к защите прав потребителей по своим основным функциям;
- не определены роль и полномочия местных органов исполнительной власти;
- нет четкого разграничения полномочий органов государственного управления и общественных объединений по защите прав потребителей, что затрудняет их взаимодействие;
- отсутствует четкий механизм реализации, что затрудняет его применение в правоохранительной практике. Состояние нормативно-правовой базы во многом определяет возможности создания и развития организационной структуры государственной защиты прав потребителей республики.

Следует отметить, что в регионах и крупных поселках, не говоря уже о деревнях, жителям практически некуда обратиться, кроме милиции или суда, по поводу своих прав на рынке товаров и услуг. Также следует отметить, что наше население плохо информировано и посвящено в вопросы потребительской грамотности и защиты своих прав.

За последние годы отмечается рост активности обществ по защите прав потребителей, однако степень их активности все еще существенно ниже, чем степень их необходимости.