Российский e-commerce станет “проще”

В Министерстве экономики предложили создать в России онлайн-платформу для урегулирования торговых споров между потребителями и интернет-ритейлерами. Письма с предложением продумать этот вопрос министерство отправило нескольким профильным организациям: Ассоциации компаний интернет-торговли (АКИТ), Институту развития интернета (ИРИ), Ассоциации европейского бизнеса, Союзу потребителей РФ и некоторым другим.

> "Создание подобной площадки предполагает решение различных споров между покупателями и продавцами в отношении товаров и услуг, приобретённых в сети Интернет (например, жалобы на качество товара/услуги, несвоевременная доставка и др.)", - пояснили корреспонденту Nag.ru в Минэкономики.

Покупки через интернет становятся все более распространёнными. В сети можно приобрести все что угодно от дорогостоящей бытовой техники до булки хлеба. Свои представительства в "паутине" имеют крупные торговые off-line сети и мелкие продавцы, представленные как самостоятельными ресурсами, так на крупных торговых площадках.

Согласно анализу, недавно презентованному Ассоциацией компаний интернет торговли (АКИТ), доля рынка e-commerce от всего объема торговли в России составляет 4%.

При этом сфера e-commerce несмотря на общий упадок в экономике, скорее всего, продолжит расти. Россияне покупают в сети одежду, обувь, автозапчасти, парфюмерию и косметику, спортивные товары и товары для дома. В целом объем интернет-продаж в России в 2015 году составил 760 млрд. рублей.

Это неудивительно, ведь интернетом пользуется 57% россиян в возрасте от 12 до 64, и эта цифра будет неуклонно расти.

Раздувающийся рынок интернет-торговли подталкивает власть совместно с игроками отрасли ломать голову над системным решением появляющихся проблем и разрабатывать удобный механизм регуляции e-commerce. Плюс ко всему, согласно всё тому же отчету, россияне больше внимания стали уделять именно трансграничной торговле, предпочитая приобретать товары через интернет в Китае, нежели у российских интернет-ретейлеров. А ведь это громадный поток средств, уходящий за границу.

Как отмечают эксперты, выбор россиян в пользу трансграничной торговли можно обосновать гораздо большим разнообразием наименований товара на иностранных торговых площадках, более выигрышной ценой по сравнению с российскими продавцами, а также банальным недоверием многих наших граждан к покупкам у российских интернет-ретейлеров. Дело здесь как раз в сложном, трудозатратном и отнимающем много времени механизме решения споров, которые с завидной долей регулярности возникают между продавцами и покупателями.

Как отметили в Минэкономики, появление специальной интернет-площадки должно в корне поменять весь механизм решения торговых споров.

> "Внедрение процедуры будет способствовать повышению уровня защиты прав и интересов потребителей, а также снижению нагрузки на судебную систему. Прорабатываемый механизм рассматривается как альтернативный судебному порядку (но, не подменяя его). Принятие решений по жалобе во внесудебном порядке должно быть оперативным и незатратным для потребителя", - подчеркнули в пресс-службе министерства.

Регуляция интернет-споров в РФ

Сейчас в России не предусмотрено какого-то специального механизма решения споров, возникающих между потребителем и интернет-ретейлером. Все обыденно и серо. Если вас обманули, и вместо долгожданного Iphone вы получили настоящий огрызок яблока - вам придётся идти в суд.

Такое положение вещей определяется статьей 17 закона "О защите прав потребителей". Кроме того, зорким глазом следить за возможными нарушениями прав потребителей обязан Роспотребнадзор, который организует проверки, составляет протоколы об административных правонарушениях и даже обращается в суд с заявлениями в защиту прав потребителей. Загвоздка здесь как раз в том, что связываться с судом в России дело муторное и требующее сбора кипы бумаг и доказательств своей правоты, а после придётся пережить несколько мучительных месяцев ожиданий решения фемиды. Поэтому, многие купив относительно недорогую вещь в сети и получив вместо неё фантик, предпочитают решать спор с продавцом самостоятельно, а если это не удаётся, просто смириться со случившимся. Этот фактор является немаловажным при повороте российского потребителя на "восток" или на "запад".

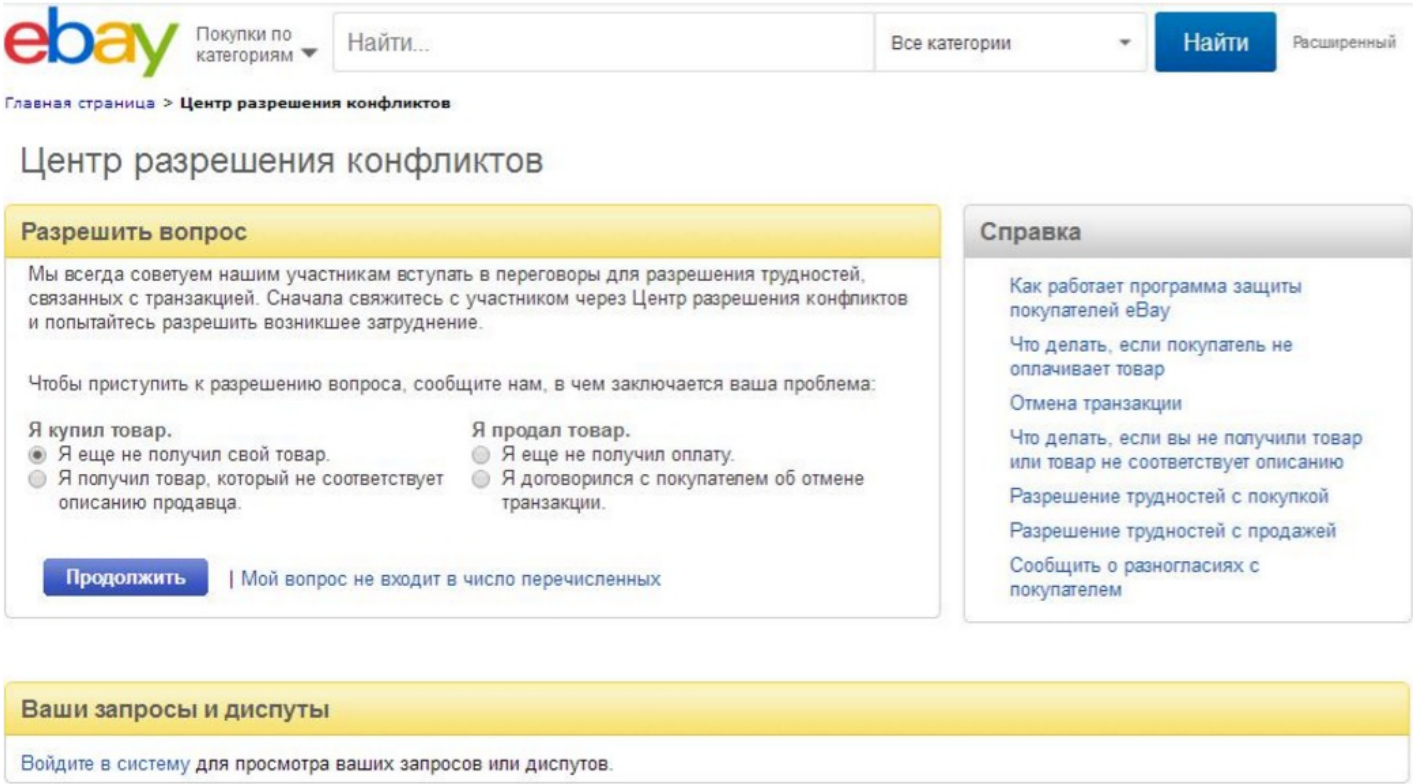
Как у них там?

На крупных интернет-площадках вроде Aliexpress или Ebay уже давно предусмотрен внутренний механизм решения споров между продавцом и покупателем. Не зря эти ресурсы наиболее популярны среди российских потребителей.

ТОП 10 интернет-магазинов по посещаемости

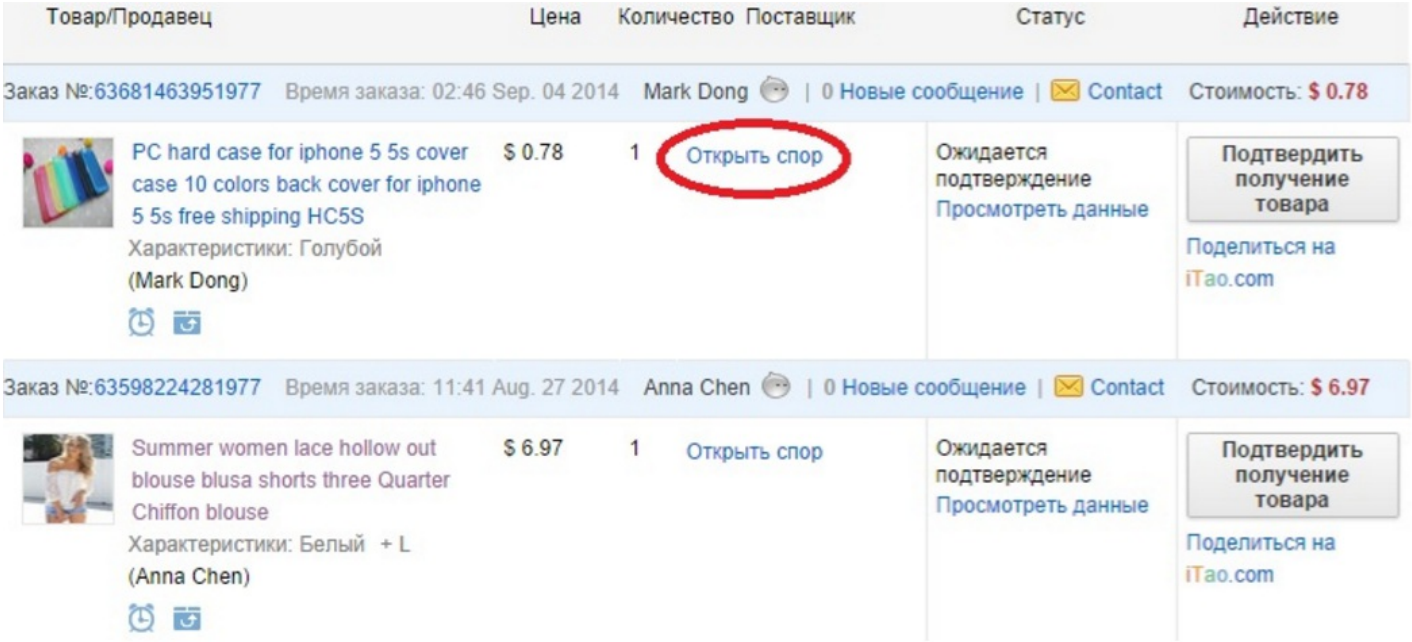
	Сколько уникальных посетителей зашло на сайт за месяц?	% от пользователей интернетом	Количество уникальных посетителей в среднем за сутки	% пользователей, положивших что-либо в корзину
1. Aliexpress.com	23,8 млн. чел.	39,7%	3,6 млн. чел.	42%
2. OZON.ru	9,2 млн. чел.	15,3%	800 тыс. чел.	21%
3. Ebay.com	7,4 млн. чел.	12,3%	1 млн. чел.	11%
4. Mvideo.ru	7,3 млн. чел.	12,2%	490 тыс. чел.	12%
5. Eldorado.ru	6,2 млн. чел.	10,3%	420 тыс. чел.	13%
6. Wildberries.ru	6,1 млн. чел.	10,2%	650 тыс. чел.	16%
7. Ulmart.ru	6,1 млн. чел.	10,2%	500 тыс. чел.	15%
8. DNS-shop.ru	6 млн. чел.	10%	460 тыс. чел.	10%
9. Lamoda.ru	5,5 млн. чел.	9,2%	440 тыс. чел.	14%
10. Svyaznoy.ru	5,4 млн. чел.	9%	350 тыс. чел.	10%

Например, на Ebay для решения спорных ситуаций разработан механизм "Диспута." К нему прибегают в том случает, если покупатель в ходе общения с продавцом не смог разрешить проблему. Покупатель в своем аккаунте обращается в eBay Resolution Center (Центр разрешения проблемных ситуаций) и открывает диспут по тому или иному лоту, указав причину.



После этого Ebay предлагает продавцу и покупателю найти компромисс самостоятельно, но если сделать это не удается, то "диспут" переводится в "претензию", и тогда к решению спора подключается администрация Ebay, вынося третейское и окончательное решение.

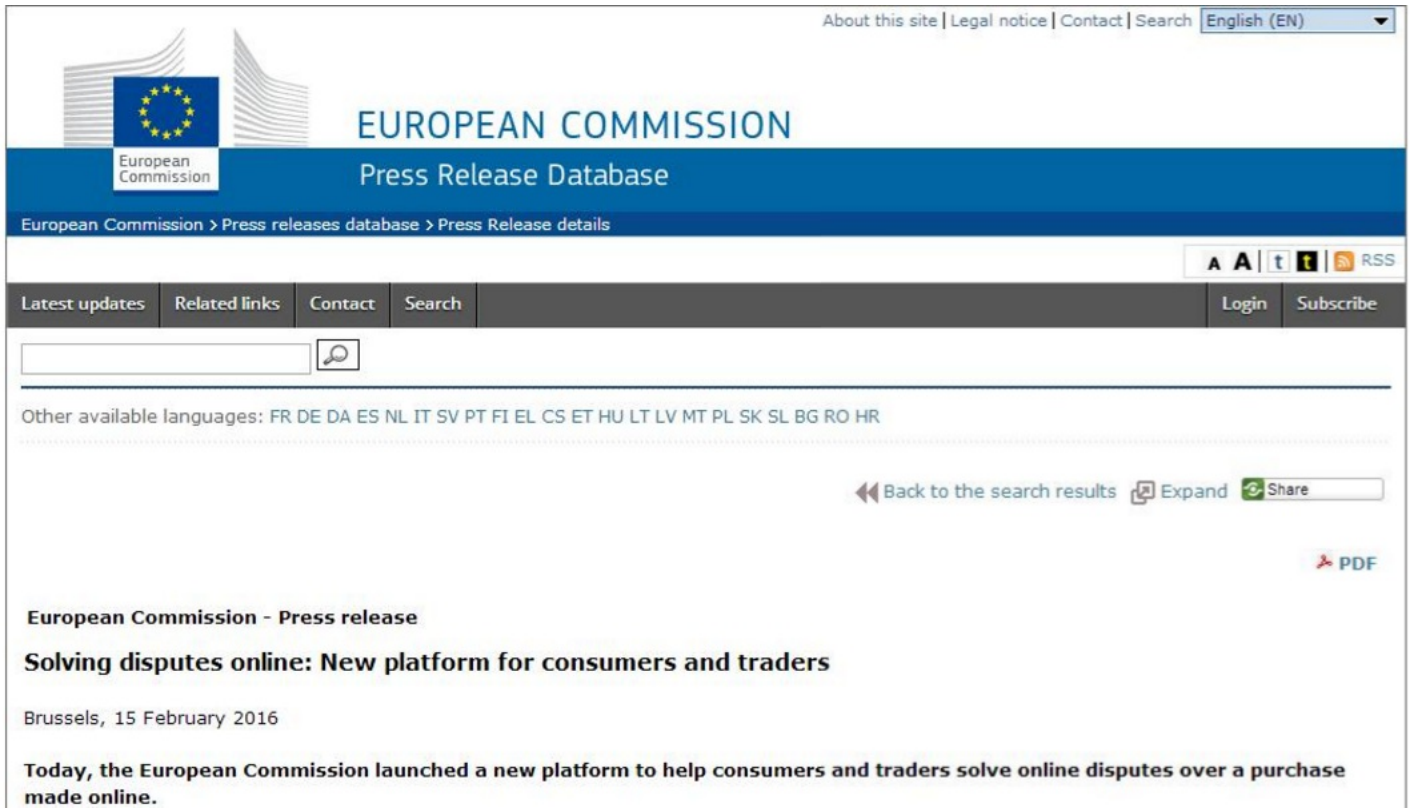
Аналогичным образом выглядит решение конфликтов на самой популярной у россиян торговой интернет-площадке - Aliexpress. Тот же "диспут" с возможностью решить вопрос без подключения администрации ресурса.



Но одно дело, когда ты можешь быть судьей и решать споры в собственном королевстве (торговой площадке), а другое - регуляция отношений в целом секторе экономики, где в ход идёт закон, который, как мы знаем, превыше всего.

Европейский вариант

Стоит пояснить, что в Минэкономики родилась не абы-какая абстрактная идея, досконально продумать которую чиновники поручили профильным организациям. Совсем нет. Ориентироваться при разработке платформы в Минэкономики предлагают на функционирующий уже несколько месяцев европейский вариант. С февраля 2016 года в странах Евросоюза действует система Online Dispute Resolution (ODR), с помощью которой продавцы и покупатели решают возникающие споры, избегая походов суд.



Принцип ODR схож с решением споров на Ebay и Aliexpress, кроме того, что администрация площадки рассматривает споры вслепую - арбитр фактически не знает, кто именно участвует в каждом конкретном споре, что позволяет избежать лояльного отношения к одному из участников спора. Для работы на платформе необходимо лишь пройти регистрацию. После этого в электронном виде подается жалоба с приложением документов, подтверждающих полномочия заявителя, и

доказательств, подтверждающих факт нарушения прав потребителя. После получения жалобы определяется организация, уполномоченная на её рассмотрение и принятие окончательного решения. Оно должно быть принято в течение 90 дней с момента поступления жалобы.

Естественно, что существование подобной площадки не было бы возможным без существенных изменений в законодательстве ЕС. Для упрощения принятия решений по мелким гражданским искам в Евросоюзе была принята общеевропейская процедура упрощённого рассмотрения исков (European Small Claims Procedure (ESCP)), которая вступила в силу 1 января 2009 года на территории всего Евросоюза. Она предусматривает решение трансграничных споров, в которых размер претензий не превышает 2 тысяч евро.

Необходимо ли это нам?

Ответ на вопрос о целесообразности создания российской ODR в Министерстве экономики предпочли переложить на профильные организации и объединения.

> "Для проведения всесторонней и объективной оценки целесообразности создания на территории Российской Федерации подобной площадки Минэкономразвития России направлены запросы участникам рынка интернет-торговли, ведущим отраслевым союзам и ассоциациям по защите прав потребителей. По результатам анализа поступивших позиций будет принято решение о дальнейших шагах по внедрению механизма внесудебного урегулирования споров", - сообщила пресс-секретарь Министерства экономики РФ, Елена Лашкина.

В России всё больше услуг и сервисов уходит в сеть, что не может не радовать. Даже получение государственных услуг благодаря технологиям стало простым занятием не требующим беготни от одного окошка к другому. Скорее всего, то же самое произойдет с мелкими арбитражными спорами, решать которые также станут в "онлайне". Специалисты подчеркивают, что уже сейчас внедрение платформы для решения торговых споров, может в разы ослабить нагрузку на судебную систему РФ и создать благоприятную атмосферу доверия в российском e-coomerce. Это, в свою очередь, придаст уверенности потребителям, и качественно повысит уровень российской интернет-торговли, что должно повлечь за собой потребительский поток. Это тем более необходимо учитывая положительную динамику роста интернет-торговли в России.

Однако для упрощения процедуры решения мелких интернет-споров в РФ необходимо, прежде всего, перелопатить законодательство, существенно упростив некоторые нормы, как это в свое время сделали в Евросоюзе.