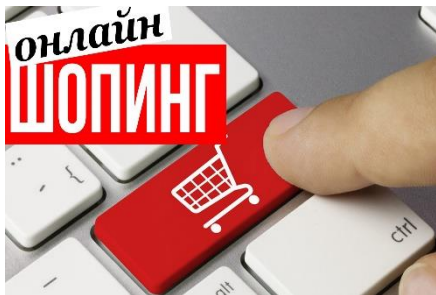


Как обезопасить себя совершая покупки через интернет?



Интернет-сети сегодня проникли практически во все сферы деятельности человека и буквально опутали мир, за что и получили название «всемирная паутина». С помощью интернета мы работаем, общаемся и совершаем покупки.

Причины популярности интернет-магазинов:

- не нужно тратить время на поход или поездку, поиск нужного товара;
- нет привязки к времени работы магазина: покупку можно оформить в любое время суток;
- товары имеют подробное описание, тогда как в обычном магазине не каждый продавец может дать исчерпывающую информацию о товаре;
- нет никаких очередей;
- стоимость товара ниже, так как нет накруток на оплату аренды площади магазина и работы продавцов;
- удобный поиск по заданным параметрам (производитель, цена);
- комфортные домашние условия поиска и выбора.

■ Чем рискует интернет-покупатель?

На первый взгляд, все просто: выбрать, оформить, оплатить и ждать доставку. Однако, покупая товар в интернет-магазине, вы несете определенные риски:

1. Вы не видели сам товар, а только его фото в каталоге, осмотреть его можно будет только после получения или на момент доставки.
2. Есть риск получить не тот товар, который вы заказали.
3. Товар может быть поврежден при транспортировке.
4. Не всегда вовремя доставляют покупку, срок доставки может растянуться на неделю и больше.
5. И, наконец, есть риск обмана: покупатель оплатил товар, но так и не получил его. При этом магазин не выходит на связь, на звонки клиента не отвечает — одним словом — исчезает.

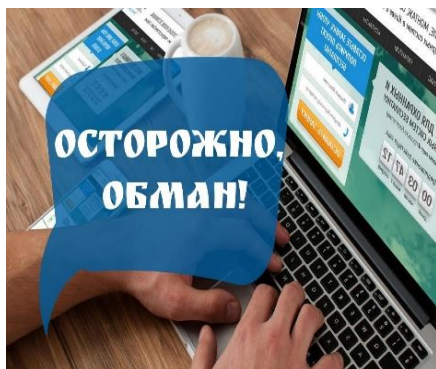
Это не значит, что нужно вовсе отказаться от интернет-покупок, просто следует грамотно подойти к выбору интернет-магазина.

■ Правила безопасности: как выбрать надежный интернет-магазин?

1. Проверьте, сколько лет уже работает магазин

Многолетний опыт работы уже говорит о том, что фирма серьезная и ей можно доверять. Если Интернет-магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной.

Будьте осторожны при совершении покупок в только что открывшихся Интернет-магазинах!



2. Есть ли фактический адрес и городской телефон?

Очень важный момент — наличие физического адреса, офиса у интернет-магазина, а также стационарного городского телефона. Вся эта информация должна быть размещена на главной странице сайта. Позвоните по указанному номеру, уточните адрес и лично посетите офис магазина. Если на сайте не указан адрес, а всего лишь сотовый телефон, с таким магазином лучше не связываться. В разделе «Контактная информация» сайта мы видим цифровой код ИНН (идентификационный

номер налогоплательщика) и ОГРН (основной государственный регистрационный номер). С их помощью можно удостовериться в подлинности предприятия и законности его работы. Для этого нужно пройти на сайт Федеральной налоговой службы по ссылке <https://egrul.nalog.ru/> и ввести в предложенные формы имеющиеся данные. В результате получаем сведения о дате регистрации компании и правах на реализацию ею тех или иных изделий.

3. Слишком низкие цены? Осторожно!

Цены на товары в каталоге. Сравните цены интернет-магазина с ценами конкурентов.

Слишком низкая или слишком высокая цена — повод насторожиться.

4. Обратите внимание на способы оплаты

Для удобства и подстраховки желательно, чтобы их было несколько. Перевод на расчетный счет в банке является приоритетным, такая коммерческая операция абсолютно законна и дает возможность удостовериться в надежности и серьезности организации. Распространенный же способ оплаты на банковскую карту может заключать в себе немалые риски. Не исключено, что карта открыта на подставное лицо, а магазин исчезнет из Сети сразу же после «сбора» средств.

Желательно, чтобы на сайте магазина были выложены его банковские реквизиты. Должны быть четко прописаны способы оплаты, условия, сроки и стоимость доставки. Плюсом является оперативность доставки: значит товар уже есть на складе и вам не придется долго ждать.

5. Наложенный платеж

Одним из на первый взгляд безопасных способов оплаты является наложенный платеж. Это обычный почтовый перевод средств, привязанный к посылке. С ее ценностью, как правило, и совпадает сумма платежа. Нас же данный способ привлекает уверенностью в том, что работники Интернет-магазина отправили товар и можно не сомневаться в его наличии. Но даже такая надежность нередко оказывается призрачной — на самом деле до оплаты полной суммы адресат не имеет права забрать и проверить посылку. В ней может оказаться бракованная или недоброкачественная вещь, а то и вовсе пустышка. Согласно почтовым правилам оплаченная посылка не принимается назад и деньги не возвращаются.

6. Проведите «тест на общение»

Даже если магазин вас устраивает по всем критериям, позвоните туда, уточните какие-то характеристики товара, которые вам и так уже известны, — это нужно, для того чтобы понять, как общается менеджер, владеет ли он информацией, чтобы полно и достоверно предоставить ее потребителю. Если ответы четкие, исчерпывающие, разговор идет в вежливом тоне, — это характеризует интернет-магазин с положительной стороны.

7. Изучите отзывы клиентов об интернет-магазине



Отзывы тех, кто уже что-то покупал, — это очень ценная информация. Их можно найти в интернете на форумах, в соц. сетях. Неплохо поискать информацию о случаях возврата или обмена товара в интересующий интернет-магазин. Отличный источник информации — родственники или знакомые, пользовавшиеся услугами интернет-магазина.

Когда вы оформите заказ, все же не поленитесь еще раз позвонить в магазин и уточнить цену товара, сумму счета, срок и стоимость доставки, чтобы не получить неприятный сюрприз в виде затянувшегося ожидания или большей суммы покупки. Напомните менеджеру о документах (чек, гарантийный талон). Уточните срок гарантии на изделие и наличие авторизованного сервисного центра по его обслуживанию.

Выбирайте лучше наличную оплату курьеру при доставке или непосредственно в офисе, если будете забирать товар самостоятельно. Перед тем, как отдать деньги и принять товар, тщательно осмотрите его и упаковку. Загляните в техпаспорт изделия и убедитесь, что вам доставили товар в полном комплекте. Если товар поврежден или некомплектен, вы вправе отказаться от него и ничего не оплачивать.

Если вы примете товар, а уже после обнаружите, например, механическое повреждение, претензии от вас магазин уже не примет. Очень важно, чтобы в порядке было не только изделие, но и его упаковка, иначе его не примут в случае возврата в магазин. К тому же, если упаковка повреждена, возможно, этот товар уже кто-то мог вернуть до того, как вы его купили. Если вы оплатили покупку безналичным способом (через банк), сохраните платежный документ — это доказательство вашей оплаты.

Обязательно потребуйте у курьера (или в офисе) чек и гарантийный талон. Номер и серия на маркировке изделия должны совпадать с номером и серией на гарантийном талоне, поэтому сверьте их.

Помните, что интернет-магазины подпадают под действие закона «О защите прав потребителей», поэтому вы имеете равные права с покупателями традиционных магазинов.

За консультацией по вопросам применения норм законодательства в сфере защиты прав потребителей обращайтесь в центр по информированию и консультированию потребителей

Наш адрес: В.Новгород, ул. Германа, 29-а, каб. 1, 5, 10; телефоны: 77-20-38; 73-06-77, e-mail: zpp.center@yandex.ru