

Советы покупателям при приобретении товара дистанционным способом



Интернет-магазин – это один из самых удобных способов приобрести себе тот или иной товар без затрат времени и порой дешевле, чем на прилавке в магазине. Кроме того, в Интернете можно заказать товар, который редко встретишь в обычных магазинах. **Но о чем же нужно знать покупателю при приобретении товара таким способом?**

Дистанционная торговля в наши дни набирает обороты, и все большее количество магазинов начинают торговать товарами посредством сети Интернет. Так какие же **плюсы** есть у **дистанционной торговли?**

1. **Возможность ознакомиться с товаром, который имеется в наличии.** Зачастую в Интернет-магазине присутствуют фотографии товара в различном ракурсе, а при наличии – представлен товар иных расцветок. Чаще всего к товару идет подробное описание технических характеристик, а в крупных Интернет-магазинах даже присутствует возможность подобрать товар по различным характеристикам, которые покупатель выставляет самостоятельно, а также осуществить сравнение нескольких товаров.
2. За счет отсутствия затрат на аренду помещений, отопление, освещение, охрану, а также значительного повышения охвата покупателей по всей стране (или даже по всему миру), продавцы способны предложить потребителям **цену, которая существенно ниже цен на аналогичные товары в обычных магазинах.**
3. Доставка товара в наше время доступна по цене и по срокам, и сам покупатель может **выбрать удобный способ доставки** (к примеру, через почтовую связь, через курьерскую службу до дома или работы, через пункты самовыдачи и т.д.).

Естественно, **минусы дистанционной торговли** также имеются.

1. **Сложно проверить, является ли Интернет-магазин действующим** или это просто «подставная» страница-однодневка.
2. **Покупатель не может удостовериться в том, что предлагаемый на фотографиях товар надлежащего качества,** в каком он техническом состоянии, соответствует ли заявленным характеристикам.
3. Чаще всего покупку оплачивают путем внесения предоплаты (полной или частичной), однако письменный договор, в том числе, **кассовый чек или иное подтверждение покупки, зачастую отсутствует,** а значит отстаивать свои права в суде (если дойдет до этого) будет практически невозможно.

«Лицо» Интернет-магазина – это его **сайт.** Конечно, чем красочнее сайт, чем больше на нем картинок и кнопок, тем больше ему хочется доверить свои деньги, однако **вот на что действительно стоит обратить внимание.**

Для начала следует определить, **когда сайт зарегистрирован и на кого.** Так, существует множество бесплатных интуитивно понятных сервисов, позволяющих узнать все данные о домене, на котором расположен Интернет-магазин.

Следует внимательно **изучить информацию на наличие ошибок** (к таким ошибкам можно отнести как грамматические, так и наличие нерабочих ссылок при попытке перейти в другой раздел). Естественно, наличие одной-двух ошибок вовсе не означает, что сайтом владеют мошенники, но множество подобных ошибок должны заставить всерьез задуматься.

Также можно узнать **индекс цитируемости сайта.** Достаточно ввести название Интернет-магазина в каталоге индекса цитируемости одного из поисковиков и сравнить цифру с известным, давно действующим Интернет-магазином. Если у обнаруженного Вами нового Интернет-магазина индекс цитируемости приближается к нулю, стоит задуматься, не подделка ли этот сайт.

Попробуйте поискать название магазина (либо его адрес-URL) в крупных поисковых системах. Зачастую можно наткнуться на **отзывы клиентов** (либо жалобы последних с описанием проблем, с которыми они столкнулись при заказе).

Будьте внимательны, если на сайте Интернет-магазина присутствует **множество рекламных баннеров,** так как действующие Интернет-магазины чаще всего размещением подобных вещей не занимаются, ведь торговля приносит им больший доход, чем реклама.

Проанализируйте сайт на наличие в нем **контактной информации.** Если указан юридический адрес и наименование, то по крайней мере Вы будете знать, куда обращаться с письменной претензией. Если данная информация отсутствует, обратите внимание на телефоны. В случае, если на сайте отсутствует

контактная информация, либо указаны только номер ICQ, логин Skype или e-mail одного из бесплатных почтовых сервисов (таких, как mail.ru), то это должно Вас насторожить.

Даже давно находящийся на рынке Интернет-магазин может перепутать посылку, прислать неполный заказ либо положить в посылку товар не того цвета. К тому же, нельзя исключить вероятность того, что товар окажется неисправным, будет отличаться от заявленных на сайте характеристик, либо выявится брак в процессе его эксплуатации.

В подобных ситуациях придется выполнить возврат товара для замены, возврата денег или гарантийного ремонта. В связи с этим, рекомендуем Вам **ознакомиться с разделом сайта, в котором указывается порядок и сроки возврата товара, условия проведения ремонта и прочее.** В отличие от сайтов мошенников у благонадежных Интернет-магазинов на этот случай детально описана процедура возврата товара, процедура проведения проверки качества или экспертизы, процедура проведения замены, имеются образы заявлений, расписана процедура отправки товара для обмена и ремонта, с товаром соответственно, поставляются гарантийные талоны и иные документы, указывающие на комплектность заказа.

На этапе оплаты товара следует проанализировать следующее.

Во-первых, **каким образом производится оплата.** В случае оплаты с банковской карты через провайдера электронных платежей, который предоставляет торгово-сервисным интернет-предприятиям услуги по обработке безналичных платежей (к примеру, Assist), это не является чем-то подозрительным. Однако будьте внимательны в случае прямого зачисления денег на кошелек типа WebMoney, как минимум, поищите в любом поисковом сервисе номер кошелька, возможно, если это мошенники, Вы обнаружите отрицательные отзывы, связанные с этим номером.

Во-вторых, обратите внимание и постарайтесь узнать у операторов, **работают ли они с юридическими лицами.** Осуществление операций между юридическими лицами гораздо обременительнее. Так, у организации должен быть открыт счет в банке, должна иметься печать и т.д.

В-третьих, в случае если магазин предлагает несколько видов оплаты (оплата при получении товара в офисе в случае самовывоза, оплата курьеру, оплата наложенным платежом, полная предоплата перед отправкой и т.д.), то это довольно распространено и не должно вызывать опасений. А вот если предлагается только один метод оплаты, а именно, **внесение полной предоплаты,** то это должно Вас насторожить.

ПОМНИТЕ! Отправка товара наложенным платежом не является гарантией того, что Интернет-магазин не является мошенником. В случае наложенного платежа оплачивается не сам товар, а полученная посылка.

Следовательно, Вы оплачиваете товар, не зная, что находится в посылке. Конечно, есть возможность в дальнейшем вскрыть его в присутствии почтовых работников для сверки содержимого посылки с описью. Однако если в описи написано «телефон мобильный – 1 шт.», то совершенно любой лежащий в посылке мобильный телефон будет считаться таковым. Доказать работникам почтовой службы, что Вы заказывали последнюю модель смартфона от популярной фирмы, а получили старенький кнопочный телефон уже не получится.

Если, несмотря на все принятые меры предосторожности при приобретении товара посредством сети Интернет, Вам доставили товар с недостатком, **рекомендуем сделать следующее:**

1. **Собрать как можно больше доказательств,** подтверждающих недостатки Вашего товара либо несоответствие его заявленному на сайте или Вашему заказу, включая скриншоты экрана (где указана информация о товаре на сайте продавца), иные документы, чеки, видео- и аудиосъемку, показания свидетелей получения посылки и т.п.
2. **Внимательно изучите сайт,** а именно раздел контактной информации и раздел, содержащий сведения о порядке направления претензии, способах возврата денежных средств за товар, порядок обмена и прочее.
3. Помните, что продавец, нарушивший условия заключенного между Вами договора купли-продажи, **несет ответственность,** предусмотренную законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств.
4. Обратитесь к продавцу **с письменной претензией** и предъявите ему одно из требований, предусмотренных Законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», а также Правилами продажи товаров дистанционным способом, утв. постановлением Правительства от 27.09.2007 года №612.
5. В случае если спор между Вами и продавцом Интернет-магазина не будет урегулирован в добровольном порядке, или же Ваша претензия останется без рассмотрения, **обращайтесь в суд.**
6. При необходимости заявите в суде ходатайство о **привлечении Территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю** в качестве государственного органа для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

