

Цифровые рынки прочно вошли в нашу повседневную жизнь, и с каждым годом завоевывают все большую популярность. В настоящее время цифровые технологии изменили характер оказания многих услуг и по мере глобализации данного сегмента потребительского рынка у граждан возникают новые социально экономические возможности получения услуг электронной коммерции. Казалось бы – как удобно, не покидая дома или своего рабочего места получить желаемый и искомый товар непосредственно по месту своего нахождения, оплатить услуги связи, ЖКХ, погасить задолженность по кредитному договору, оформить полис ОСАГО и др.

Необходимо знать про некоторые существующие особенности, в результате которых возникают вопросы по защите потребителей от мошенничества, злоупотреблений и технических ошибок.

Особенностью розничных интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке. Отношения продавцов с покупателями интернет-магазинов регулируются ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом».

Учитывая, что при дистанционной продаже покупатель лишен возможности осмотреть товар и получить о нем исчерпывающую информацию, законодатель обязывает продавца до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, 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 (п. 8 правил), о порядке и сроках возврата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранился недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом (п.10 настоящих правил).

Внимание. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, наркотических средств) (п. 5 Правил продажи товаров дистанционным способом от 27.09.2007 № 612).

Самой часто встречающейся причиной разочарования в интернет-покупках, как ни странно, являются ошибки самого покупателя. Чаще всего это связано либо с недостаточными знаниями покупателя об особенностях заказываемого товара, либо с невнимательностью и поспешностью при оформлении заказа.

Главное при оформлении любого заказа — внимательность и неторопливость. Изучите рейтинг магазина, в котором вы собрались делать покупку, описание понравившегося товара и отзывы о нем, поищите информацию об особенностях товара, внимательно заполните сведения об адресе доставки и платежные реквизиты — и риск ошибок на этом этапе будет сведен к минимуму.

Учитывайте риски при совершении покупок через потенциально опасные Интернет-магазины, потребителям следует обращать внимание на следующие факторы, чтобы радость онлайн-покупок не была омрачена получением некачественного товара или потерей денег:

1. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце. Если на сайте Интернет-магазина отсутствуют сведения об организации или индивидуальном предпринимателе, а контактные сведения представлены лишь формой обратной связи и мобильным телефоном, такой магазин может представлять опасность.

Внимательно изучите сведения о продавце. Помните о том, что вы собираетесь доверить деньги лицу или компании, о которой вы ничего не знаете. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Если Интернет-магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной. Создание Интернет-магазина — дело нескольких часов, изменение его названия и переезд на другой адрес — дело нескольких минут. Будьте осторожны при совершении покупок в только что открывшихся Интернет-магазинах. Проверьте отзывы о магазине в

открытых Интернет-рейтингах, пролистайте отзывы как можно дальше, злоумышленники могут прятать негативные отзывы за десятками фальшивых положительных оценок. В случае совершения покупок посредством электронных досок объявлений посмотрите историю сделок продавца и ознакомьтесь с его рейтингом, многие торговые площадки предлагают подобную услугу.

2. Низкая цена. Если вы нашли объявление или магазин, предлагающий товары по ценам существенно ниже рыночных, имейте в виду, что мошенники часто используют данный прием для привлечения жертв. Внимательно прочитайте описание товара и сравните его с описаниями на других Интернет-ресурсах. Посмотрите стоимость аналогичных товаров в других Интернет-магазинах, она не должна отличаться слишком сильно.

Не поддавайтесь на слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить» и т.п.

3. Требование предоплаты. Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или при помощи банковского перевода на карту, выданную на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной. Помните о том, что при переводе денег в счет предоплаты вы не имеете никаких гарантий их возврата или получения товара. Если вы решили совершить покупку по предоплате, проверьте рейтинги продавца в платежных системах.

4. Отсутствие возможности курьерской доставки. Данный фактор вынуждает покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара транспортной компанией. Выбирая из нескольких магазинов, следует отдать предпочтение тому, в котором есть возможность забрать товар самостоятельно или с помощью курьера.

5. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров. Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить вас с заказом и оплатой товара, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится или товар будет снят с продажи, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия. Злоумышленники часто используют временной фактор для того, чтобы не дать жертве оценить все нюансы сделки. Тщательно проверяйте платежную информацию и при

наличии любых сомнений откладывайте сделку.

Исходя из вышеизложенного, принимая решение о покупке товара дистанционным способом, особое внимание следует уделить информации, которую предоставляет продавец о себе, о товаре и об условиях покупки. Если информация неполная или недостоверная, значит следует задуматься о целесообразности совершения сделки, и, следовательно воздержаться от покупки товара у такого продавца.

Уважаемые потребители! За консультациями по вопросам защиты прав потребителей обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай. «Горячая линия» работает ежедневно по будням по телефону: (38822)64241 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.