**Рекомендации потребителям для безопасных покупок в Интернет.**

Развитие Интернет привело к тому, что появилось все больше магазинов, торгующих товарам через Интернет. С одной стороны, у этой технологии есть ряд несомненных и значительных плюсов:

1. Потребитель может ознакомиться с имеющимся в наличие товаром, причем, как правило, всегда есть возможность просмотреть фотографии товара в различном ракурсе, ознакомиться с его техническими характеристиками. Нередко интерфейс Интернет магазина предоставляет набор "мастеров-помощников", осуществляющих подбор товара по различным задаваемым покупателям характеристикам, или выполняющих сравнение нескольких родственных товаров;

2. Затраты на создание и содержание Интернет-магазина значительно меньше, чем на содержание больших торговых площадей - причина в том, что не требуется оплачивать аренду помещений, их освещение/отопление/охрану, отсутствует воровство товара, покупателем может быть человек из любой точки страны. Следовательно, это выгодно и владельцу магазина, и покупателю (так как цена на любой товар должна покрывать издержки на его продажу, меньше издержки - меньше наценка);

3. Доставка товара транспортными или курьерскими компаниями вполне доступна по цене, происходит быстро и, как правило, качественно – следовательно, товар может быть доставлен покупателю быстро и удобным ему способом

**Однако, как известно, где белое – там обязательно будет и черное, и за любым плюсом обязательно кроется и ряд минусов. Главные минусы состоят в том, что:**

1. Интернет-магазин может создать любой школьник, это не сложно. Следовательно, никакого магазина может в реальности не существовать – и проверить это непросто;

2. Покупатель "приходит" в магазин "виртуально" – т.е. работает с магазином на уровне сайта. Следовательно, реального товара он не видит и неизвестно, есть ли указанный товар в реальности и в наличие, в каком он техническом состоянии, а главное – насколько заявленные характеристики и фотографии соответствуют реальности;

3. Покупка товара через Интернет предполагает его полную или частичную предоплату – в данной ситуации все упирается в честность владельца магазина, который получив деньги может попросту не выслать товар, или выслать товар ненадлежащего качества или другого типа. И дальше начинается самое интересное – никакого письменного договора между магазином и покупателем нет, равно как нет кассового чека или иного подтверждения покупки – и в случае чего отстоять свои права в суде будет весьма непросто (или невозможно).

Вопрос юристам "Куда обращаться, если стал жертвой мошенников   
в Интернете?", стал самым популярным у пользователей Сети. Его задал 61% "юзеров".

В соцсетях чаще всего "разводят" при продаже одежды, обуви и услуг.   
В интернет-магазинах - при реализации техники и мобильных телефонов. 43% пострадавших от обмана интернет-магазинов жалуются, что, оплатив смартфон,   
не получили его. 27% таких случаев приходится на покупку предметов обуви   
и одежды, 14% - при заказе автомобильных колес и покрышек.

Лидирует афера по продаже товаров (63%), когда продавец при получении денег сразу пропадает. На втором месте - конкурсы-обманки, на них "купились" 12%. Средняя сумма ущерба - 15-18 тысяч рублей.

На сайте: <http://z-oleg.com/secur/articles/inet_shop.php> можно ознакомиться с рекомендациями для того чтобы не стать жертвой мошенников:

1. Перед покупкой стоит потратить 15 минут и заняться небольшим детективным расследованием – выяснить, как давно существует магазин, есть ли у него офис и реальные контактные данные, какие отзывы у магазина существуют в Интернет. Если магазин принимает деньги через электронные платежные системы типа WebMoney – обязательно проверить, есть ли отрицательные данные в арбитраже платежных систем и что дает поиск по номеру кошельков (нередко сразу находятся отзывы типа "Отправил деньги на кошелек xxx и меня кинули"). Важно отметить, что нет единого показателя.

2. Никогда не вводите на сайте магазина параметры своей кредитной карточки. Исключением может быть или очень хорошо известный и давно существующий Интернет-магазин, или оплата через посредника типа Assist (при этом необходимо обязательно убедиться, что обмен идет по защищенному протоколу SSL и номер кредитной карточки передается именно системе Assist, а не фишинговому ресурсу);

3. Внося предоплату, следует четко понимать, что деньги переводятся "под честное слово" (причина проста – нет подписанного двухстороннего договора между продавцом и покупателем). При этом наиболее опасны прямые переводы с кошелька на кошелек. Если в случае крупного и уважаемого магазина риск невелик (так как обманывать покупателя владельцам магазина нет резона – репутация дороже);

4. Если оплата ведется путем расчета кредитной картой - стоит завести отдельную кредитную карту специально для покупок через Интернет, и не держать на ней значительных сумм денег. В такой ситуации риск потерять деньги в результате кражи параметров кредитной карты минимален;

5. Следует помнить, что отправка товаром наложенным платежом является гарантией получения посылки, но не гарантией получения заказанных товаров надлежащего качества (что естественно не исключает факт мошенничества);

6. Следует помнить, что задача любого магазина – продать товар. Поэтому обязательно следует перепроверить все характеристики заказываемого товара, уточнить его среднюю цену и внешний вид из различных источников. Радикальные расхождения в описании товара являются тревожным признаком;

7. Не следует верить отзывам о магазине и товаре на самом сайте магазина. Однозначно следует поискать более или менее независимые отзывы в Интернет и изучить их;

8. Перед заказом следует очень внимательно изучить правила обмена, возврата, гарантийного ремонта товара. Если таковые операции не описаны и (или) не предусматриваются Интернет-магазином – то однозначно лучше не рисковать;

9. Работая с малоизвестным магазином постарайтесь хотя бы найти знакомых, которые уже работали с ним - и спросите их мнение. Мнение знакомого незаинтересованного человека и его реальный опыт ценнее десятков отзывов в Интернет;

10. Если на сайте Интернет магазина открыто сказано, что товар добыт неким не совсем незаконным путем – остерегайтесь, так как легальный магазин никогда такого не напишет (так как это по сути публичная явка с повинной – компетентные органы естественно заинтересуются, откуда левый товар и т.п.). Аналогичное можно сказать о аномально низких ценах, радикально отличающихся от рыночных – в случае легальной торговли подобное невозможно.

В случае если Вы решились приобрести выбранный товар, то убедитесь, что к оплате выставлена цена, указанная при выборе товара, без дополнительных услуг. Требуйте передать Вам товар без дополнительных платных проверок на царапины, страховок, сервисных сборов и прочих уловок. Уточните срок доставки. А вот за доставку придется заплатить отдельно (условия доставки должны быть указаны продавцом до заключения договора). Продавец обязан предложить услуги по доставке (почтовым отправлением или иным способом с обязательным указанием вида транспорта).

Обратите внимание, что срок доставки определяется в момент выбора товара и оформления заказа (договора). Если так случилось, что срок доставки нигде не указан, то продавец должен передать Вам товар в разумный срок. Вам показалось, что разумный срок истек? Направьте продавцу об этом уведомление, теперь у него есть 7 дней для передачи Вам купленного товара.

В момент доставки товара обязательно потребуйте его демонстрацию. Убедитесь, что Вам доставили именно то изделие, которое Вы заказывали, проверьте его комплектность и функциональность (если это возможно). Если доставили не тот товар, который был заказан, Вы не обязаны его оплачивать. Обязательно изучите документ (акт), который Вам предлагают подписать. Если там указано, что претензий по качеству Вы не имеете, но потребительские свойства товара Вами еще не опробованы, впишите в акт, что товар оценивался только по внешнему виду.

Курьер уже уехал, а Вы решили, что товар Вам не нужен, то по правилам дистанционной продажи любой покупатель через Интернет имеет право вернуть товар в течение 7 дней с момента его передачи (если сохранены его товарный вид и потребительские свойства).Однако помните, что Вам придется возместить стоимость доставки товара до продавца. Зато уже через 10 дней после уведомления об отказе от покупки уплаченная сумма должны быть возвращена.

Если в процессе эксплуатации приобретенного товара Вы обнаружили недостатки, то Вы вправе потребовать соразмерного уменьшения цены товара, его замены или возврата уплаченной за товар суммы. При возврате ненадлежащего качества товара расходы по его доставке несет продавец. Свои требования Вы вправе заявить в гарантийный срок. Если такой срок не установлен, то требования могут быть заявлены в разумный срок, но не более 2 лет.

13.03.2018 год

Гатчинский филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ленинградской области»