Покупки в сети

Сегодня в интернете можно купить буквально все и как в реальной жизни можно столкнуться с различными негативными последствиями.

Сайты предлагают различные товары и различные услуги, которые предоставляются как в реальной жизни, так и виртуально, например, можно купить смартфон или игровую валюту.

В основном вся работа с подобными сайтами заключается в следующем: оформление заказа, оплата заказа и доставка, которая может осуществляться путем добавления в личный кабинет, например, в игре или доставка на дом товара.

В первую очередь необходимо обратить внимание на устройство, с которого будут осуществляться платежи. Рекомендуется использовать только личное персональное устройство, например, домашний компьютер, смартфон или планшет, имеющий:

1. Включенное антивирусное программное обеспечение;

2. Актуальную версию операционной системы и браузера;

Не рекомендуется оплачивать, проверять баланс счета и проводить другие финансовые операции на компьютерах с общим доступом и устройствах, подключенных к публичным точкам доступа WiFI.

Сайты и сервисы для защиты своих клиентов при оплате онлайн используют протокол HTTPS, который можно увидеть в адресе платежной страницы в браузере, зачастую отмечаемый замком зеленого цвета. Только этот протокол обеспечивает безопасную передачу данных, поэтому рекомендуется оплачивать только на сайтах и сервисах, использующих данный протокол.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» устанавливает ряд обязательных требований к продавцам в интернете. При продаже товара дистанционным способом продавцом должна быть до продажи покупателю предоставлена следующая информация:

1. об основных потребительских свойствах товара. Данная информация должна позволить потребителю определить, какой именно товар ему необходим;

2. цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

3. каков его состав, последствия его применения (употребления) и т.п. В случае если потребителю оказалось недостаточно представленной информации, то он вправе обратиться к продавцу с просьбой представить ему дополнительные сведения;

4. об адресе (месте нахождения) продавца, при этом должен быть указан как адрес фактического места нахождения продавца, так и его юридический адрес, номер телефона, факс, электронный адрес. Наличие такой информации позволит потребителю в дальнейшем в случае необходимости быстро связаться с продавцом;

5. о месте изготовления товара. Место изготовления товара – это не только страна-изготовитель, но также город, адрес (место нахождения) изготовителя. Такая информация должна быть доведена до потребителя доступным ему способом, например, закодированная информация в виде штрих-кода не может рассматриваться как факт представления информации о месте изготовления потребителю;

6. о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя). Такая информация фактически дополняет информацию о месте нахождения продавца (изготовителя) и также имеет своей целью обеспечить потребителю более быстрое обращение к продавцу (изготовителю) в случае возникновения такой необходимости;

7. о условиях приобретения товара. Данная информация является одной из важнейших составляющих, однако продавцы нередко в целях привлечения большего числа покупателей указывают стоимость товара без учета налогов или без учета почтовой доставки. Сведения об этом приводятся, как правило, мелким шрифтом либо в менее заметных местах рекламного проспекта, каталога. Нередки случаи, когда на товар из каталога предоставляются значительные скидки, однако при этом где-нибудь в незаметном месте указывается, что рекламная кампания действует в течение ограниченного срока;

8. о его доставке. Данный пункт может иметь важное значение, если продавец находится не в месте нахождения потребителя. В этом случае следует тщательно проверить условия доставки товара, входит ли условие о доставке товара в общую стоимость заказа или потребителю придется оплачивать доставку отдельно. При этом может также играть роль удаленность населенного пункта, в котором находится покупатель, от места нахождения продавца. В ряде случаев доставка товара является дополнительной услугой, и покупатель должен дополнительно сообщить о необходимости доставки продавцу. Если потребитель не сделает этого своевременно, то рискует взамен товара получить сообщение, что принадлежащий теперь покупателю товар он может получить в определенном (не всегда удобном для него) месте;

9. о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке. Сведения, перечисленные в данном пункте, должны быть представлены потребителю до заключения договора купли-продажи. Таким образом, до приобретения товара потребитель должен узнать из информации, полученной от продавца, установлен ли на выбранный товар срок службы, срок годности или гарантийный срок, какова его продолжительность, где находятся сервисные центры;

10. о порядке оплаты товара. Продавцом должна быть определена прежде всего форма оплаты: денежный перевод, наличные денежные средства в кассу и т.д. При этом продавец вправе самостоятельно выбрать наиболее приемлемую для него форму оплаты товара или предоставить ее выбор на усмотрение потребителя. Кроме того, должно быть определено, необходима ли предоплата или можно оплатить товар по факту его получения. Если речь идет о предоплате, то продавец вправе предусмотреть как полную, так и частичную предоплату. Подробная информация об этом также должна быть предоставлена покупателю;

11. о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Если продавец не представил покупателю информацию о сроке действия его предложения, то считается, что оно действует неопределенный срок, при этом именно на тех условиях, которые стали покупателю известны из рекламного проспекта, каталога и т.п.

Вся вышеизложенная информация должна быть также предоставлена покупателю в момент доставки товара в письменной форме, а также предоставлены в письменной форме сведения о порядке и сроках возврата товара.

При выборе сайта или сервиса, на котором планируется что-либо приобрести, также рекомендуется:

1. Сравнивать цены в различных сайтах и сервисах;

2. Ознакомиться с отзывами покупателей данного сайта или сервиса;

3. Избегать предоплаты;

4. Уточнить возможность подать жалобу или/и отменить заказ;

5. Проверять реквизиты, название сайта или сервиса и информацию продавце (как о физическом или юридическом лице);

6. Проверить историю сайта или магазина, в частности через поисковые системы либо по дате регистрации домена.

Если сайт или сервис не соответствует вышеуказанным требованиям, то лучше исключить возможность покупки на нем.

Особенно рекомендуется обратить внимание и избегать сайты и сервисы:

1. продающие технику, на которой отсутствует русификация. Это является одним из признаков контрабандного товара либо оборудование уже на заводе не планировалось поставлять в Россию;

2. использующие для приема платежей электронные кошельки, поскольку такие сервисы предоставляют возможность принимать платежи сразу после регистрации, указав только электронную почту. E-mail нельзя отследить, что сказывается на отсутствие возможности установить личность продавца;

3. которые не имеют пунктов самовывоза или своих офисов.

До покупки необходимо ознакомиться с правилами сайта или сервиса и условиями покупки. Зачастую пользователи не знают о таком праве сайтов как распространять информацию о покупках своих клиентов публично, а многие сервисы предоставляют пробный бесплатный период, по окончании которого включается подписка на платные услуги с автоматическим продлением, от которой сложно отказаться.

Во время покупки или для ее подтверждения администраторы или модераторы сайта или сервиса не могут требовать полные данные счета, пароли и пин-коды для подтверждения платежа. Если кто-то запрашивает подобные данные, то, скорее всего, это мошенники.

После покупки все сайты и сервисы обязаны предоставить пользователю электронный чек, который можно как скачать, так и отправить на адрес электронной почты или смс-сообщением покупателю. В чеке обязательно публикуется следующая информация:

1. наименование документа;

2. порядковый номер за смену;

3. дата, время и место (адрес) осуществления расчета, а также адрес сайта;

4. наименование продавца: наименование организация или фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя;

5. идентификационный номер налогоплательщика продавца;

6. применяемая при расчете система налогообложения продавца;

7. наименование товаров, работ, услуг, цена за единицу с учетом скидок и наценок;

8. форма расчета (в безналичном порядке) и сумма оплаты в безналичном порядке;

9. адрес сайта уполномоченного органа в сети "Интернет", на котором может быть осуществлена проверка покупки;

10. абонентский номер либо адрес электронной почты покупателя;

11. адрес электронной почты отправителя кассового чека;

12. QR-код.

Согласно закону у покупателя имеется возможность отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней. В случае если продавцом в момент доставки товара не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, то потребитель имеет право отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. 50

В этой связи особо важным обстоятельством при покупках в сети является сохранение чеков, отчетов об оплате и доставке товаров, которые получает покупатель после покупки.

В зависимости от наличия недостатков в приобретенном товаре можно выделить две возможных ситуации, в которых процесс возврата товара будет отличаться:

1. возврат товара, в котором нет недостатков, т.е. товара надлежащего качества;

2. в товаре обнаружены недостатки, т.е. передан товар ненадлежащего качества.

Потребитель вправе отказаться от товара, в котором не было обнаружено недостатков, в течение 7 дней с момента получения товара. При этом причины возврата законом не устанавливаются, то есть они могут быть любыми. Важно запомнить, что возврат товара надлежащего качества возможен в случаях, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства и документ, подтверждающий факт и условия покупки товара у продавца. В случае если по каким-либо причинам документ, подтверждающий факт покупки товара, у потребителя отсутствует, это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара (свидетельские показания, распечатки с интернет-сайтов и др.).

Также необходимо помнить, что не все товары можно вернуть как товар надлежащего качества – нельзя отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства. Это означает, что данный товар был сделан индивидуально для потребителя, и только он может его использовать. Например, изготовление обуви по меркам, которые предоставлены индивидуально, конкретным потребителем. Продавец возвращает покупателю денежную сумму, уплаченную за товар, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней с момента предъявления такого требования.

В случае если потребителю был передан товар ненадлежащего качества, т.е. в нем имеются какие-либо недостатки. Потребитель имеет право на предъявление следующих требований:

1. безвозмездное устранение недостатков;

2. соразмерное уменьшение покупной цены;

3. замена на товар аналогичной марки либо на товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;

4. отказ от исполнения договора и возврат денежных средств, уплаченных за товар.