

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Что волнует российских покупателей в Интернет-магазинах**

Последние исследования рынка электронной коммерции показывают, что почти 45% населения земли имеет доступ к сети Интернет, и половина из них имеет опыт онлайн покупок. Интернет — огромная торговая площадка, позволяет искать товары в любой точке мира и заказывать их по минимальным ценам. Естественно, огромная платежеспособная аудитория покупателей привлекает и недобросовестных продавцов, а зачастую и просто мошенников, стремящихся заработать на доверчивых покупателях.

Согласно опросу РОЦИТ (Региональной общественной организации «Центр Интернет-технологий»), проведенному на интерактивной площадке “Голос Рунета” в октябре 2016 г., уже более 90% респондентов совершают покупки в отечественных интернет-магазинах, причем каждый 10-й делает это раз в неделю. Ситуация с зарубежными интернет-магазинами пока обстоит, еженедельно в них заказывает товары лишь каждый 20-й россиянин.

Пользователи связывают такой рост популярности интернет-магазинов с удачной ценовой политикой и более широким ассортиментом по сравнению с обычными магазинами. Большинство заявили, что предпочитают делать покупки в онлайн-магазинах в случае, если цены на необходимый товар ниже (около 70% опрошенных) или необходимый товар просто отсутствует на прилавках (58%).

Многие все еще опасаются совершать покупки в Сети по ряду причин. Самые часто встречающиеся страхи — это возможность получения бракованного товара или товара низкого качества (53%), кражи данных банковской карты или электронного кошелька (26%) и отказа в возврате (25%).

Наиболее интересно то, что более 30% опрошенных опасаются, что интернет-магазины могут взять предоплату и не доставить товар, в то время как лишь 8% респондентов ни при каких обстоятельствах не вносят ее. Смело можно сказать, что эти опасения не напрасны, именно таким образом мошенниками были обмануты 4% покупателей в российских интернет-магазинах и 17% — на зарубежных торговых площадках.

При совершении покупок в отечественных интернет-магазинах более 30% уже после оформления заказа выяснили, что его нет в наличии, 21% получил товар с опозданием, а у 18% возникли сложности с размерным рядом при покупке обуви или одежды (при покупках в иностранных интернет-магазинах эта проблема встречается в 2 раза чаще).

87% пользователей Интернета, попавших в беду, старались решить возникшую проблему, чаще всего посредством обращения к продавцу (76%). Причем большинство из них (56%) сумели вернуть полную стоимость товара.

Чтобы обезопасить данные своей карты и избежать скрытых комиссий можно рекомендовать покупателям осуществлять покупки в Интернет-магазинах с подключенными платежными системами, а также, чтобы обезопасить себя от возможной кражи данных банковской карты и потери большей суммы денежных средств стоит завести отдельную банковскую карту для осуществления онлайн-покупок.

Несмотря на все сложности, связанные с покупками в Интернете, этот рынок уверенно набирает популярность, как у продавцов так и у покупателей. Главное для потребителей: внимательно относиться к выбору товара, не бояться задавать вопросы продавцу в том числе о применяемых способах разрешения споров относительно доставки товара, его качества и порядка обмена купленного через Интернет Товара. При этом следует знать, что согласно российским Правилам продажи товаров дистанционным способом покупатель вправе отказаться от приобретенного товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней. Такое правило действует в отношении любого товара, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (или имеются иные доказательства приобретения товара у данного продавца).

Еще больше информации об Интернет-торговле размещено в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (адрес ресурса <http://zpp.rosпотребнадзор.ru>).