

Інформація, якою повинен володіти споживач при купівлі товару в інтернет-магазині

Нагорний Ю., студент групи Ю-74

Науковий керівник –Алещенко І. О.,

викладач кафедри права СумДУ

Розвиток сучасних web технологій досягнув того етапу, коли простота і безпека дозволили розробляти інтелектуальні й прості в обігу web програми. Інтернет - магазин - не виняток. Сучасні підприємці все частіше звертаються до даного виду web додатків. Інтернет-магазин - це перелік товарів чи послуг, які представлені на сайті з можливістю придбати той чи інший товар або послугу онлайн, тобто через Інтернет, не виходячи з дому. Інтернет торгівля у великих містах набула великого поширення, однак в менш великих містах до даного виду торгівлі ставляться з побоюванням [3].

Дослідимо плюси та мінуси інтернет-магазинів, а також відмінність з простими магазинами. Для відкриття реального магазину буде потрібно знайти відповідне приміщення з гарним місцем розташування (викупити або орендувати), замовити дизайн та оздоблення приміщення, закупити торговельне обладнання. При відкритті інтернет-магазину підбирається доменне ім'я, замовляється дизайн та розробка сайту, плюс оренда офісу для Вашої компанії. Але в другому випадку від Вас буде потрібно набагато менше капіталовкладень, ніж при відкритті реального магазину. Вартість розробки обійдеться Вам близько 15-30 тис. грн., Коли вкладення в ремонт приміщення та придбання обладнання можуть бути в кілька разів більше, та й офіс можна вибрати в будь-якому місці. Також знизити витрати можливо і на оплату праці найманих працівників: потрібно менше консультантів, не потрібен охоронець, прибиральник приміщення.

Покупки в інтернет-магазині на сьогодні — це досить суперечливе питання. Ще років 10-15 тому покупка товару в інтернет-магазині більшістю людей сприймалася як щось незвичайне, як марна трата грошей або шахрайство. Але час іде, технології розвиваються, а інтернет-шопінг все більше входить в сучасне життя. Через всесвітню кризу дуже багато хто став відкривати свої магазини саме в інтернеті. Багато комп'ютерних магнатів, та й просто підприємців, чий бізнес не має відношення до Всесвітньої Павутини, подальший розвиток своєї справи пов'язують з інтернетом. Отже, варто розглянути найбільш очевидні плюси і мінуси покупок товарів через інтернет [2].

Плюси покупок в інтернеті: не треба нікуди йти, все, що необхідно, можна знайти в інтернет-магазині. Це найбільший плюс подібної послуги. Для багатьох людей він — вирішальний. Адже покупки в інтернет-магазині не займають багато часу, особливо, якщо ви вже є постійним покупцем якогось магазину в Мережі. Вам не треба довго ходити серед вітрин або стійок з товаром, як у звичайному магазині. Досить задати в пошуку назву потрібної вам речі — і її опис, ціна та наявність на складі завантажиться і відобразиться на вашому моніторі. Що може бути зручніше? Вам доставлять товар прямо додому або поштою, у залежності від того, як вам зручно. При цьому, багато магазинів практикують спосіб оплати готівкою в руки кур'єру, який доставив ваше замовлення, або спосіб оплати на пошті, при отриманні товару.

Інший плюс — це можливість знайти в Мережі товар за ціною, яка вас влаштує. Не секрет, що товари в інтернеті дешевші, ніж в реальних магазинах. Це пов'язано з тим, що витрати на обслуговування магазину в Мережі набагато менші. їм не треба платити великі суми за оренду приміщення, не треба набирати численний штат співробітників і, відповідно, платити їм хорошу, гідну заробітну плату. Принаймні, дизайн інтернет-магазину, платний хостинг і реклама в Мережі обходяться дешевше.

Мінуси покупок в інтернеті: немає можливості оглянути товар, це своєрідна купівля «кота в мішку». Зображення і опис товару можуть не відповідати дійсності. Як було сказано вище, потрібно обов'язково перевіряти відгуки про магазин, в якому ви збираєтеся зробити покупку.

Як правило, магазини, які дорожать своєю репутацією, дуже відповідально підходять до цього питання. Їх товар дійсно відповідає тому опису, яке вони розміщують на сторінках свого магазину. Якщо в магазині на сторінці товару є форма для відгуків, коментарів про цей товар, а також існує шкала рейтингу товару, то це говорить тільки на користь серйозності

магазину. При бажанні повернути товар або обміняти його, наприклад, у зв'язку з невідповідністю опису, з поломкою або з недоліками, які не були помічені в момент передачі товару у ваші руки, можуть виникнути проблеми. Хороший, серйозний магазин звичайно до товару докладає форму (бланк) для повернення товару, обумовлюючи терміни подібного повернення [4].

Як захистити себе?

Присвятіть час перевірці компанії, у якої збираєтесь щось купити. Зверніть увагу на наявність імені, юридичної адреси та інших формальностей, що говорять про надійність фірми. Пошукайте відгуки в інтернеті та будьте уважні, адже ідеальна репутація може бути замовною.

Керуйтеся здоровим глуздом. Занадто дешеві товари можуть бути неякісними, конфіскованими, краденими тощо. Якщо ж фірма ще й просить гроші наперед — товар можна взагалі не отримати.

Купуючи техніку, почитайте гарантійні зобов'язання магазину та дізнайтесь адресу офісу найближчого сервіс-центру. Якщо ж ви погоджуєтесь з відсутністю гарантії, будьте готові до того, що можуть виникнути проблеми.

Аби запобігти непорозумінням, здійснійте оплату після доставки. Так ви зможете упевнитися в цілісності та якості товару.

Окремо зверніть увагу на спосіб розрахунку: найбільш безпечний варіант — банківський переказ. Незважаючи на декілька відсотків банківської комісії, в разі виникнення проблем із магазином у вас буде документ про перерахунок коштів. Не варто користуватися віртуальними грошима, наприклад, WebMoney, а також оплачувати товар за допомогою кредитної картки, адже зловмисники можуть скористатися коштами, які є на ній.

Чи не найзручнішим способом доставки є пошта, особливо, якщо вам надходить товар з-за кордону. Справа в тому, що посилки, доставлені державними поштовими службами, не обмитнюються.

На покупку товарів в інтернет-магазині обов'язково укладайте договір.

8. Зверніть увагу на можливість повернення товару. Для торгівлі через інтернет також діють положення Закону України «Про захист прав споживачів», щодо повернення або обміну товару [1]. Покупець може повернути або обміняти товар, який йому не підійшов за якимись ознаками протягом 14 днів із дати отримання.

Отже, купувати чи ні товари в Інтернет-магазині — вирішувати, звичайно, споживачеві самому. Але, він повинен пам'ятати, що потрібно досить уважно поставитися до вибору того інтернет-магазину, клієнтом якого він хоче стати. Уважно читати умови надання послуг і товарів, оплати і доставки, контактну інформацію магазину, а також знайти свої права як покупця і те, що Закон «Про захист прав споживача» поширюється і на інтернет. Зі свого боку споживач повинен виконувати свої зобов'язання з оплати замовленого товару.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про захист прав споживачів»//ВВР, від 12 травня 1991р., № 30
2. Покупки в інтернет-магазинах: «за» і «проти» // [електронний ресурс] режим доступу: www.exo.in.ua
3. Плюси і мінуси Інтернет-магазинів// [електронний ресурс] режим доступу: www.capitalism.com.ua
4. Інтернет-магазини крок в майбутнє//[електронний ресурс] режим доступу: www.bankstatey.com.