Оплата наличными при получении товара.

Самый безопасный способ оплаты товаров Интернет -магазина — оплата наличными при получении товара при доставке курьером или самовывозе. Преимущество способа в том, что вы оплачиваете товар только после того, как осмотрите его и удостоверитесь, что это то, что вам нужно. Если товар не соответствует описанию или не устраивает вас — вы можете от него отказаться, не потеряв ни рубля.

Наложенный платеж.

Оплата товара наложенным платежом гарантирует получение товара. Минусы: «Наложенный платеж — более надежный способ оплаты, но дорогой. Покупатель несет дополнительные расходы, связанные с пересылкой товаров и комиссией почты за оплату наложенного платежа, которая может достигать 10%. Кроме того, нет уверенности, что вы получите тот же самый товар, который заказывали». На почте покупатель получает товар только после оплаты, поэтому заранее знать, что находится в посылке — нельзя. Сотрудники почты проверяют лишь соответствие товара описанию. Таким образом, вам может прийти телефон совсем другого бренда, но описание будет совпадать — «мобильный телефон». Кроме того, почта проверяет факт наличия товара, а не его качество.

Банковские карты.

Банковская карта — более надежный и удобный способ оплаты, который не несет юридических рисков. В этом случае вы уже не просто перечисляете деньги неизвестному лицу, а платежи проводятся через провайдеров, например, Assist. «При оплате товара банковской картой, обратите внимание на страницу оплаты — адрес ссылки должен начинаться с https, а не http. Буква «s» означает secure — в переводе с английского «безопасный». Если сайт выдает ошибку или сообщает о незащищенном соединении, не вводите данные карты повторно — свяжитесь с магазином или откажитесь от покупки. Также для дополнительной безопасности следует использовать двухфакторную авторизацию. Гораздо безопаснее платить с карт, позволяющих подтверждать оплату одноразовым паролем, который приходит в смс или генерируется мобильным приложением. У таких паролей короткий срок годности, поэтому даже если они будут перехвачены злоумышленниками, воспользоваться ими повторно не получится». Для повышения безопасности можно использовать не кредитную карту, а дебетовую с ограниченным лимитом. Так будет проще контролировать расходы и заметить внеплановые списания. Еще один хороший способ - завести виртуальную карту. Она предназначена специально для покупок в интернете, и ее нельзя использовать для снятия наличных в банкомате. Такую карту можно пополнить на сумму покупки и оплатить товар, таким образом на ней не останется средств, которые можно было бы украсть. Если вы являетесь держателем карт Visa или MasterCard и по какой-то причине вы не получили оплаченный товар, он не соответствует описанию или, например, сумма с вашего счета была снята дважды, вы имеете право опротестовать транзакцию и вернуть деньги обратно. Для этого нужно обратиться в банк с письменным заявлением, где будут указаны: номер и дата транзакции, а также предоставить доказательства для опротестования, например, фото, sms- и email-переписка, скриншоты. Помните, оспорить транзакцию и вернуть деньги пользователи Visa могут не позднее 180 дней, MasterCard — 120 дней после совершения покупки.

Электронные кошельки.

«Риск при переводе средств через платежные системы, например, „Яндекс.Деньги“, Qiwi Кошелек, WebMoney, Western Union — огромный, особенно, если о компании, которой вы хотите перевести деньги, ничего неизвестно.  Часто Интернет - магазины просят заплатить часть суммы за товар, однако в случае неполучения товара, назад эти деньги вы уже можете не получить». Также не советуем переводить деньги через электронные кошельки, если нет уверенности в надежности магазина. Особенно стоит насторожиться, если интернет-магазин предлагает только этот способ оплаты. Если вы все-таки решили совершить покупку таким способом, проверьте аттестат электронного кошелька: чем выше его уровень, тем больше доверия к владельцу кошелька. Электронные кошельки - не самый надежный способ оплаты покупок в интернет-магазине. При оплате товара в интернет-магазине не всегда понятно, кому принадлежит электронный кошелек. Вы можете отправить деньги на кошелек, который принадлежит физическому лицу, и в случае необходимости возврата денег будет сложно доказать связь оплаты с этим магазином. Также многие пользователи сталкиваются с проблемой ограничения исходящих платежей. Так, к примеру, Qiwi может заблокировать кошелек со всеми оставшимися на нем средствами, если вы превысили месячный лимит (40 тысяч рублей) или пополняли счет сомнительных ресурсов.

Какие документы должны остаться у вас после получения товара?

«При получении товара покупателю обязательно должны выдать кассовый чек, товарную накладную, в которой указывается вся информация о товаре, или акт передачи товара. Например, если это телефон, в накладной продавец должен указать его марку и серийный номер, которые подтверждают, что покупатель получил именно этот товар. Если оплата производилась по безналичному расчету, покупателю нужно взять выписку из банка, подтверждающую платеж. Важно получить и гарантийный талон (он должен быть в комплектации товара), а вот товарный чек выдается только по запросу клиента — он не является законодательным элементом». Обязательно проследите, что гарантийный талон заполнен: если в нем есть пустые графы, нет печати и подписи продавца, то в гарантийном ремонте может быть отказано.

Что делать, если при аннулировании заказа магазин не возвращает деньги?

«Согласно [статье 26.1 закона „О защите прав потребителей](http://www.zakon-o-potrebitele.ru/glava2.html#statya26_1)“, потребитель вправе отказаться от товара до его получения и в течение семи дней после получения. В течение 10 дней после подачи требования о возврате интернет-магазин обязан вернуть деньги. Если продавец этого не делает, покупатель должен отправить претензию с уведомлением, приложив документы о покупке товара, например, выписку с банковского счета. Если магазин не отвечает в течение 10 суток с момента подачи претензии, то покупатель имеет право обратиться в суд». При желании покупатель может обратиться в суд, не отправив претензию в магазин, однако лучше направить претензию: так спор можно решить в досудебном порядке. Стоит отметить, что вернуть в интернет-магазин можно не все товары. Возврату не подлежат технически сложные товары, например, телевизоры и компьютеры, предметы личной гигиены. Вы можете [ознакомиться](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_173699/?frame=5#p587) с полным перечнем товаров, не подлежащим обмену.

Кто должен платить за обратную доставку?

«Если товар не подошел по какой-либо причине, за пересылку платит покупатель. Правда, по договоренности с покупателем продавец может оплатить пересылку, например, крупной техники».  Если товар оказался ненадлежащего качества, то нести все расходы должен только интернет-магазин. При этом, если техника крупная, то продавец должен прислать транспорт и вывезти товар. При возврате мелкого товара в интернет-магазин — сначала покупатель оплачивает доставку на почте, затем продавец возвращает стоимость доставки на банковский счет или переводом покупателю. Обычно в добровольном порядке магазины не компенсируют расходы на обратную доставку товаров надлежащего качества. Если же товар оказался ненадлежащего качества, а магазин отказывается платить за обратную пересылку, суд, в соответствии со статьей [15 ГК РФ](http://www.zakonrf.info/gk/15/), взыщет убытки, связанные с транспортировкой товара.

На что имеет право покупатель, если товар оказался ненадлежащего качества?

«Если товар оказался ненадлежащего качества, он в любом случае возвращается в магазин. В течение 10 дней после получения товара, продавец обязан обменять некачественный товар на аналогичный, а в случае его  отсутствия — возвратить деньги. Об этом говорится в статьях [18](http://www.zakon-o-potrebitele.ru/glava2.html#statya18) и [24](http://www.zakon-o-potrebitele.ru/glava2.html#statya24) закона «О защите прав потребителей». При этом покупатель вправе выбирать, хочет он обменять товар или возвратить деньги. Если продавец не признает дефект товара, то он может провести экспертизу товара, но исключительно за свои деньги».

Вывод:

Прежде чем купить товар в интернет-магазине, тщательно проверяйте всю информацию и будьте внимательны. Способы, о которых  рассказали, помогут проверить интернет-магазин, но, естественно, стопроцентной гарантии они не дают. Поэтому, если вы хотя бы немного сомневаетесь в надежности магазина, то лучше откажитесь от покупок. При выборе интернет-магазина избегайте новых, отдайте предпочтение известным, уже зарекомендовавшим себя с хорошей стороны. Но и в этом случае будьте аккуратны и не дайте себя обмануть.      В спорных ситуациях обращайтесь к [закону «О защите прав потребителей»](http://www.zakon-o-potrebitele.ru/) — там всегда можно найти ответы на многие вопросы. Не лишним будет также обратиться в «Общество защиты прав потребителей»  - там вам помогут защитить ваши интересы.