

# ПОКУПКИ ТОВАРОВ И УСЛУГ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

цифровой  
диктант.рф



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
**ФОНДА  
ПРЕЗИДЕНТСКИХ  
ГРАНТОВ**

Проект реализован с использованием гранта  
Президента Российской Федерации на развитие  
гражданского общества, предоставленного Фондом  
президентских грантов

# ПОКУПКИ ТОВАРОВ И УСЛУГ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ

В последние полтора десятилетия денежные средства неразрывно связаны с цифровой средой, в которой мы живем. Ежедневно миллионы людей совершают финансовые операции в интернете для разных целей. Одним из самых популярных направлений финансовых операций в сети является покупка товаров и услуг.

Знания о безопасном онлайн-шопинге – один из важнейших компонентов цифровой грамотности. Они нужны каждому человеку для того, чтобы пользоваться цифровыми технологиями и интернетом для совершения покупок безопасно и эффективно.

## ПЛОЩАДКИ ДЛЯ ОНЛАЙН-ШОПИНГА:

### ОНЛАЙН-МАГАЗИНЫ

к которым можно отнести сайты, приложения для мобильных устройств, а также страницы в социальных сетях

### ОНЛАЙН-АУКЦИОНЫ

### ИНТЕРНЕТ-ДОСКИ ОБЪЯВЛЕНИЙ

### МАГАЗИНЫ ПРИЛОЖЕНИЙ

### МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

### ПЛАТНЫЕ ПОДПИСКИ НА СТРИМИНГОВЫЕ СЕРВИСЫ

онлайн-кинотеатры, музыкальные, игровые



# ОНЛАЙН-МАГАЗИНЫ

Самым популярным «денежным» сервисом в интернете остается интернет-магазин. Он представляет из себя сайт или страницу в социальной сети с каталогом продающихся там товаров.

Потрогать их или попробовать в действии нельзя, но можно рассмотреть на фото и ознакомиться с их характеристиками, если они опубликованы. Некоторые интернет-магазины публикуют даже видеоролики, показывающие тот или иной товар в действии. Пользователь может выбрать интересующую его комплектацию или цвет, не говоря уже о количестве, а дальше выбрать опцию платежа (онлайн или при получении товара) и доставку или самовывоз, если этот вариант удобен покупателю.

Сейчас онлайн-магазины торгуют практически любыми товарами – от детских игрушек и косметики до автомобилей, хотя существуют и те немногие товары, которые через сеть продавать нельзя. Например, в России к подобным товарам относятся лекарства. Также цены на товары в онлайн-магазинах существенно ниже цен в офлайновых не только за счет налоговых особенностей, но и просто из-за уменьшения операционных расходов. При всех плюсах онлайн-магазинов с ними связано большое количество проблем, которые условно можно разделить на две группы: проблемы с качеством товара и мошенничество в чистом виде.

## КАК МОГУТ ОБМАНУТЬ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ В ОНЛАЙН-МАГАЗИНАХ?

- Покупатель может получить некачественный товар
- Покупатель может получить не тот товар, который заказывал
- Покупатель может не получить товар, а в случае предоплаты и вовсе остаться без денег
- Мошенниками может быть произведен незаконный сбор персональных данных
- Покупатель может стать жертвой фишинга

# ПОКУПКИ В ЗАРУБЕЖНЫХ ОНЛАЙН-МАГАЗИНАХ

В отдельную группу стоит выделить покупки на зарубежных сервисах, поскольку у многих из них нет представительств в Российской Федерации, в связи с чем наше законодательство, защищающее права покупателей, может быть применено лишь частично в случае возникновения каких-либо проблем с заказом.

Также следует учитывать, что далеко не все товары можно заказывать в зарубежных магазинах, поскольку в нашей стране они могут быть запрещены, хотя в той стране, где находится интернет-магазин, товар может быть абсолютно легален и открыто продаваться на торговых площадках. К таким товарам относятся:

- Замаскированные под иные предметы (например, под часы, ручки, пуговицы, брелки и т.д.) видеокамеры, диктофоны и GSM- или GPS-трекеры без каких-либо опознавательных знаков
- Оружие
- Алкоголь
- БАДы с запрещенным составом

Это далеко не полный список товаров, запрещенных к покупке в зарубежных интернет-магазинах, поэтому для заказа в зарубежном онлайн-магазине следует заранее ознакомиться с актуальным списком запрещенных в России товаров.



# КАК НЕ ПОПАСТЬСЯ НА УЛОВКИ МОШЕННИКОВ?

## ОБРАЩАЙТЕ ВНИМАНИЕ НА ВНЕШНИЙ ВИД САЙТА ОНЛАЙН-МАГАЗИНА.

Крупные уважающие себя компании всегда заботятся о дизайне своего сайта, об узнаваемости бренда (для этого у них есть логотип, а иногда даже фирменный шрифт и цветовая палитра), о презентации товаров (будь то фотографии или видеоролики).

## БУДЬТЕ БДИТЕЛЬНЫ И НИКОГДА НЕ ПЕРЕХОДИТЕ ПО ССЫЛКАМ В ЯКОБЫ РЕКЛАМНЫХ ПИСЬМАХ,

приходящих на ваш электронный почтовый ящик: так вы можете попасть на фишинговый сайт, который может быть похож как две капли воды на настоящий, но будет собирать ваши персональные и платежные данные. Товар с такого сайта вы точно никогда не получите. Фишинговый сайт можно отличить по адресу сайта, замаскированному под реальный. Например, вместо "цифровойдиктант.рф" в адресной строке будет указано "цифр0в0йдиктант.рф" (ошибки в названии сайта). Также от настоящего может отличаться домен первого уровня. То есть вместо актуального .рф, может стоять любой другой.

## СОВЕРШАЙТЕ ПОКУПКИ ТОЛЬКО В ПРОВЕРЕННЫХ ОНЛАЙН-МАГАЗИНАХ,

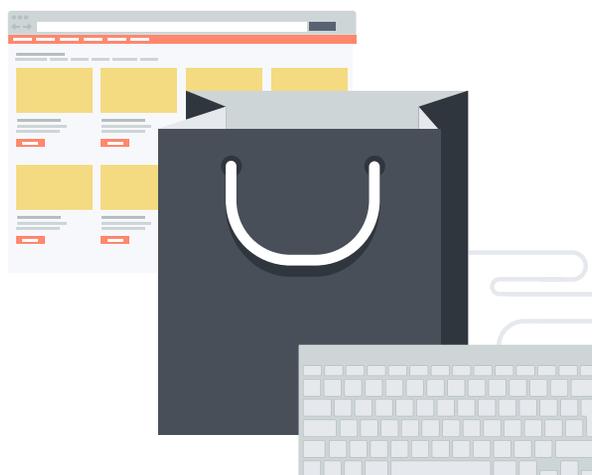
ориентируйтесь на советы знакомых, а также на отзывы реальных покупателей.

## ОПЫТНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ МОГУТ ПРОВЕРИТЬ ДАТУ РЕГИСТРАЦИИ ДОМЕНА И ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЕСТРУ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ ДОМЕННЫХ ИМЕН (WHOIS).

Покупку товара на недавно зарегистрированных сайтах лучше избежать.

## СРАВНИТЕ ЦЕНЫ

в выбранном вами интернет-магазине с ценами на такие же или аналогичные товары в других магазинах: слишком большие скидки или значительно заниженные цены должны насторожить.



## ОБРАЩАЙТЕ ВНИМАНИЕ НА КОЛИЧЕСТВО И СОСТАВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ,

которые вы сами оставляете при заполнении заявки на приобретение того или иного товара в интернет-магазине. Как правило, для этого требуется указать имя, контактные данные (электронный почтовый адрес и/или номер телефона), а также адрес доставки.

## ПРИ ОПЛАТЕ ПОКУПКИ ОНЛАЙН УБЕДИТЕСЬ, ЧТО САЙТ ИМЕЕТ ЗАЩИЩЕННЫЙ SSL-СЕРТИФИКАТ ИНТЕРНЕТ-ПРОТОКОЛА.

Для этого проверьте в адресной строке адрес сайта: он должен начинаться с «https://» и иметь пиктограмму в виде закрытого зеленого замка.

## ОБЯЗАТЕЛЬНО ТРЕБУЙТЕ У ПРОДАВЦА КАССОВЫЙ ЧЕК,

поскольку он значительно повышает ваши шансы на возврат денежных средств или замену товара, в случае проблем с ним, хотя и не дает на это стопроцентной гарантии.

## ИЗУЧИТЕ РАЗДЕЛЫ НА САЙТЕ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНА, КАСАЮЩИЕСЯ ДОСТАВКИ, ОПЛАТЫ И КОНТАКТНОЙ ИНФОРМАЦИИ.

Крупные магазины предлагают различные способы оплаты покупки, указывают, какие именно документы о покупке вы получите, а также кто и на какой стадии отвечает за сохранность товара (магазин или служба доставки). В разделе контактов обратите внимание на наличие юридической информации о продавце. Присутствие всех этих сведений на сайте онлайн-магазина также повышают ваши шансы на замену товара или возврат денежных средств, если возникнут проблемы с покупкой.

## НЕ МЕНЕЕ ВАЖНО ОЗНАКОМИТЬСЯ С УСЛОВИЯМИ ОБМЕНА И ВОЗВРАТА ТОВАРА.

Если на сайте интернет-магазина нет подобных сведений или же там даны общие ссылки на российское законодательство, то совершать покупку на таком сайте не стоит.



## ПО ВОЗМОЖНОСТИ НЕ ПРОИЗВОДИТЕ ПРЕДОПЛАТУ ПОКУПОК.

Многие отечественные онлайн-магазины позволяют оплатить товар при получении и после проверки.

## ЕСЛИ БЕЗ ПРЕДОПЛАТЫ ПОКУПКИ НЕ ОБОЙТИСЬ, ИСПОЛЬЗУЙТЕ ПЛАТЕЖНЫЕ СИСТЕМЫ, ИМЕЮЩИЕ СВОЮ СИСТЕМУ ГАРАНТИЙ СДЕЛКИ,

или заведите себе отдельную банковскую карту для оплаты покупок в интернете, на которую вы будете переводить достаточную сумму непосредственно перед покупкой.

## ТЩАТЕЛЬНО ПРОВЕРЯЙТЕ ТОВАР ПРИ ПОЛУЧЕНИИ.

Помните, что в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» у вас есть право осмотреть свое приобретение и прилагающиеся документы, а при возможности и проверить работоспособность. Если у вас есть выбор способа доставки, то лучше остановиться на самовывозе. Обычно в пунктах самовывоза имеется возможность осмотреть и проверить работоспособность товара.

## ВНИМАТЕЛЬНО ИЗУЧИТЕ УСЛОВИЯ ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

покупаемого товара на территории России.

## ПЕРЕД ПОКУПКОЙ ОБЯЗАТЕЛЬНО ИЗУЧИТЕ АКТУАЛЬНЫЕ ТАМОЖЕННЫЕ НОРМЫ И ПРАВИЛА

(например, относительно стоимости и веса товара) для беспрепятственного ввоза, если вы оформляете заказ в зарубежном магазине.



# ОНЛАЙН-АУКЦИОНЫ И ИНТЕРНЕТ-ДОСКИ ОБЪЯВЛЕНИЙ

Для онлайн-аукционов, интернет-досок объявлений, а также для некоторых магазинов в социальных сетях актуальны все опасности, которые встречаются в онлайн-магазинах, но есть и специфические особенности. На указанных площадках, как правило, производится «разовая» купля-продажа от частных продавцов. При этом, не стоит забывать, что на многих крупных площадках подобного рода работают и полноценные интернет-магазины, создавшие здесь свое представительство. Такие продавцы, разумеется, придерживаются общих правил стандартных интернет-магазинов.



Риски покупателя при приобретении какого-либо товара у частного лица значительно выше и примерно совпадают с теми, что характерны для недобросовестных онлайн-магазинов:

- **Недобросовестный продавец может умолчать о некоторых недостатках** продаваемого товара, разместить на торговой площадке его фотографии, не показывающие «проблемные» места, либо вообще поставить чужую фотографию похожего товара.
- **Доставка товара при покупке у частного лица обычно производится либо почтой, либо при личной встрече.** В обоих случаях ни о каких кассовых и товарных чеках речи не идет. Доказать факт покупки товара за определенную цену будет очень сложно – только при помощи скриншотов самого объявления и переписки продавца с покупателем. Впрочем, некоторые продавцы принимают оплату переводом на их банковскую карту.
- **Самое главное – обменять некачественный товар, скорее всего, не удастся,** так как у такого продавца замены просто может не быть. Поэтому стоит ориентироваться на вариант возврата денег и поиска нового продавца с таким же товаром.

# КАК ОБЕЗОПАСИТЬ СЕБЯ ОТ МОШЕННИКОВ?

## НЕОБХОДИМО ИЗУЧИТЬ ОТЗЫВЫ НА ВЫБРАННОГО ПРОДАВЦА

в том случае, если площадка, где совершается покупка, позволяет это сделать.

## ДЛЯ ПРОВЕРКИ ПРОДАВЦА НА ДОБРОСОВЕСТНОСТЬ МОЖНО СОХРАНИТЬ ФОТО ПРОДАВАЕМОГО ТОВАРА, А ЗАТЕМ ЗАГРУЗИТЬ ЕГО В ОДИН ИЗ ПОИСКОВЫХ СЕРВИСОВ

(например, Яндекс или Google) и попробовать найти похожие изображения. Чужие фотографии - повод поискать другого продавца.

## ПРИ ВОЗМОЖНОСТИ ДОГОВОРИТЕСЬ ОБ ОПЛАТЕ ТОВАРА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ

или же проведите оплату через платежную систему сайта объявлений.



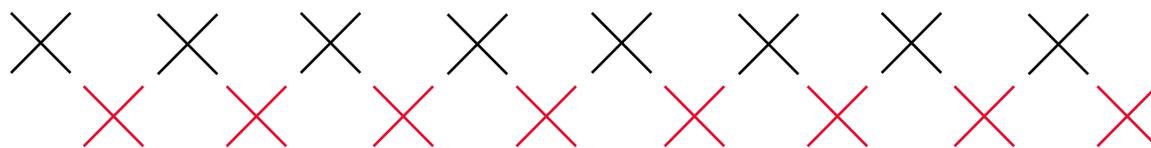
# МАГАЗИНЫ ПРИЛОЖЕНИЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ ВНУТРИ ПРИЛОЖЕНИЙ

Сегодня далеко не все мобильные приложения бесплатные: чтобы установить их на свое устройство, нужно произвести оплату через личный аккаунт.



Платными бывают не только мобильные приложения, но и отдельный функционал внутри них. Например, дополнительные фильтры в фоторедакторе либо какие-то игровые атрибуты (например, жизни в онлайн-игре) продаются отдельно.

## ОПАСНОСТИ



- Вредоносные приложения.** Через них злоумышленники могут воровать денежные средства и личную информацию с устройства. В большинстве случаев вредоносное ПО попадает на устройство из альтернативных источников, например, при скачивании с помощью торрентов или файлообменников.
- Специальные предложения в приложениях.** Если приложение обещает вам бонусы за отправку SMS-сообщений на короткий номер или звонок на платный номер телефона, ни в коем случае не отправляйте SMS и не звоните, удалите это приложение.

# КАК ИЗБЕЖАТЬ ПРОБЛЕМ С ПРИЛОЖЕНИЯМИ?

## УСТАНАВЛИВАЙТЕ ТОЛЬКО ПРОВЕРЕННЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

и из надежных источников, в первую очередь, из официальных магазинов приложений.

## НЕ ПЛАТИТЕ ДВАЖДЫ.

Если вы приобрели новый телефон и хотите перенести на него приложение, приобретенное в официальном магазине и установленное на старом устройстве с такой же операционной системой, для бесплатной загрузки достаточно использовать вашу старую учетную запись в магазине приложений. Заново совершать покупку необходимого приложения не нужно.

## СЛЕДИТЕ ЗА ТЕМ, КАКИЕ РАЗРЕШЕНИЯ ПРОСИТ ПРИЛОЖЕНИЕ ПРИ УСТАНОВКЕ.

Если приложение запрашивает доступ к вашей телефонной книге, функции отправки SMS или совершения звонков, будьте осторожны. Такое приложение может без вашего ведома отправлять SMS на платные номера и тратить ваши деньги.



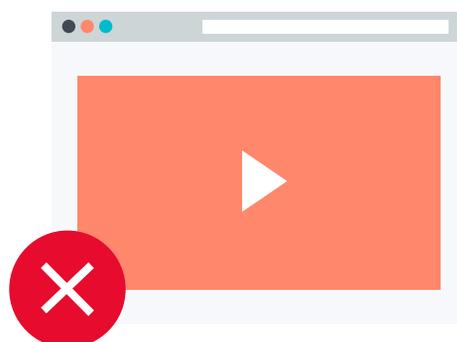
# ПЛАТНЫЕ ПОДПИСКИ НА СТРИМИНГОВЫЕ СЕРВИСЫ

Суть стриминговых (или потоковых) сервисов заключается в передаче контента, загруженного на стороннем сервере, от провайдера к пользователю. В этом случае пользователю сервиса не нужно ничего скачивать для просмотра или прослушивания. Контент транслируется онлайн, а скорость его воспроизведения напрямую зависит от скорости интернета пользователя. Потоковые сервисы стали отличной заменой скачиванию файлов и в настоящее время очень востребованы среди пользователей.

Большинство стриминговых сервисов предоставляют возможность ознакомления с возможностями своей платформы путем временной бесплатной подписки. Как правило, период пробной подписки бывает от 1 до 3 месяцев.

**По истечении указанного срока подписка станет платной, и с привязанной к вашему аккаунту карты будет списываться ежемесячный платеж.**

Если вы поняли, что сервис вам по каким-то причинам не подходит, и пользоваться им вы не будете, отмените подписку на приложение в магазине. Это можно сделать в настройках вашей учетной записи.





© Региональная общественная организация "Центр интернет-технологий" (РОЦИТ), 2019

Не для продажи. Ссылки на сайты приведены в информационных целях и не являются рекламой.