خراسان روزنامه صبح ایران
یکشنبه ۱۴ شهریور ۱۳۹۵ . ۲ ذی‌الحجه ۱۴۳۷ . شماره ۱۹۳۴۵

حق تو

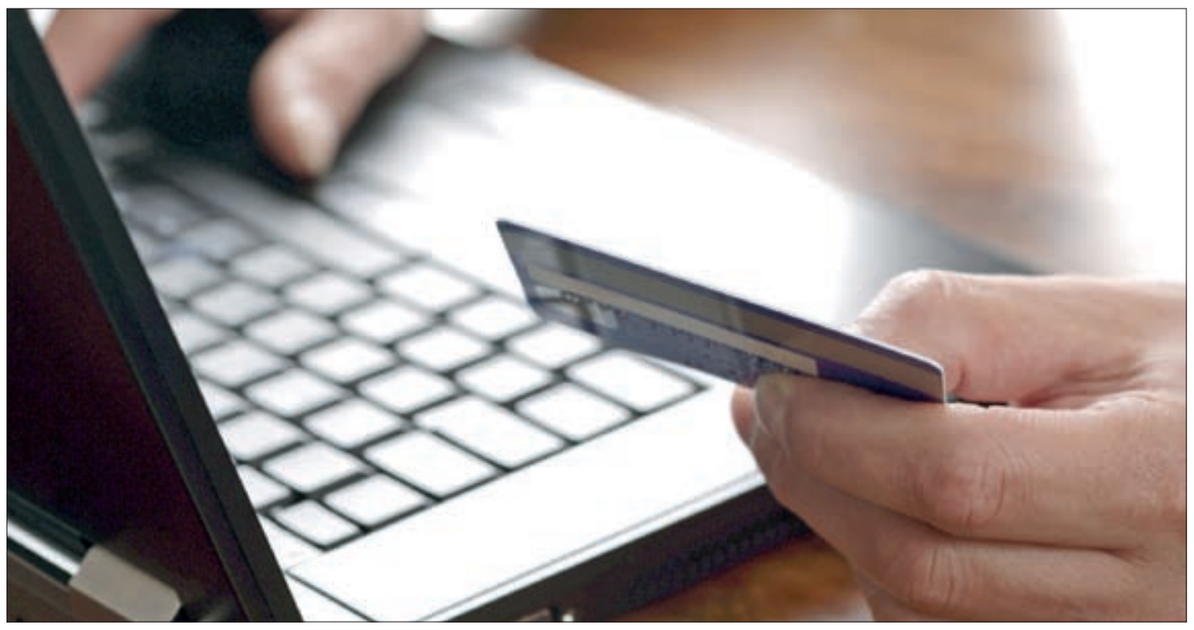
پای خریدهای اینترنتی به بسیاری از خانه‌ها باز شده است اما برخی از ما هنوز از این نوع خریدها دوری می‌کنیم. امروز در مورد رفع برخی از این نگرانی‌ها سخن می‌گوییم و کمی بعدتر به این مسئله می‌پردازیم که اصلا چه کالاهایی را باید اینترنتی نخریم!

شما هم از خریدهای اینترنتی می‌هراسید؟ می‌ترسید که اطلاعات بانکی شما دزدیده شود یا محصولی که به شما تحویل داده می‌شود معیوب باشد. شاید هم از عدم تحویل کالا می‌هراسید اما اگر چند توصیه کوتاه در مورد خریدهای اینترنتی را به کار ببندید، خرید اینترنتی امن‌تر از خرید حضوری می‌شود. پس منتظر نمانید و صفحه دخل و خرج امروز را مطالعه کنید. این مطلب به شما نشان می‌دهد که چگونه خرید خوبی داشته باشید و اگر هم به مشکل برخورد کردید، چه مسیری را دنبال کنید تا حق شما احیا شود.

چگونه می‌توانیم خرید اینترنتی مطمئنی را تجربه کنیم؟

خرید بدون دغدغه از فروشگاه‌های مجازی

مهدی طالبی h.habibi@khorasannews.com



باید نگران چه چیزهایی باشیم؟

هنگامی که شما حضوری به یک فروشگاه مراجعه می‌کنید تا مثلا یک تلفن همراه بخرید، عمدتا با مشکلاتی که ممکن است به‌وجودآید آشنایی دارید. لذا، سعی می‌کنید تا حد امکان از بروز این مشکلات جلوگیری کنید. به طور مثال ابتدا با پرس‌وجو از دوستانتان یک فروشگاه معتبر را برای خرید انتخاب می‌کنید و در هنگام خرید به وسیله کارت بانکی دقت می‌کنید تا دیگران اطلاعات کارت شما را ندزدند. همچنین موقع تحویل گرفتن گوشی از سالم بودن آن مطمئن می‌شوید. به علاوه این موضوع که در صورت ایجاد مشکل می‌توانید به مراجع مرتبط شکایت کنید و حقتان را مطالبه کنید به شما دلگرمی می‌دهد. در خریدهای اینترنتی نیز اگر با مشکلات احتمالی که برایتان پیش بیاید و راه‌حل جلوگیری از این مشکلات آشنا باشید می‌توانید با همان اطمینانی که خریدهای حضوری خود را انجام می‌دهید، از فروشگاه‌های مجازی خریداری کنید.

به طور کلی مهم‌ترین مشکلاتی که ممکن است در هنگام خریدهای اینترنتی برایتان ایجاد شود عبارتند از:

۱- دزدیده شدن اطلاعات بانکی
۲- عدم تحویل کالا و یا تاخیر در تحویل آن
۳- تحویل کالاهای تقلبی و یا کالایی که با شرایط مندرج در سایت مطابقت ندارد
۴- عدم ارائه خدمات پس از فروش مناسب

در میان این موارد مهم‌ترین مشکلی که ممکن است رخ دهد دزدیده شدن اطلاعات بانکی خریداران است. به طور معمول کلاهبرداران با ارائه پیشنهادهای جذاب و تخفیف‌های چند صد هزار تومانی شما را ترغیب می‌کنند تا از طریق درگاه‌های جعلی مورد نظر آن‌ها اقدام به خرید نمایید. این صفحات از لحاظ ظاهری کاملا شبیه صفحات اصلی است از این جهت خریداران که از خرید استثنایی که انجام داده‌اند خوشحالند، بدون توجه به نکات ایمنی با وارد کردن اطلاعات بانکی، خود این اطلاعات را در اختیار کلاهبرداران می‌گذارند. از آن جهت که افراد در این نوع از کلاهبرداری در دام طعمه‌های جذاب کلاهبرداران قرار می‌گیرند در اصطلاح به این صفحات (phishing) می‌گویند.

اگر در رابطه با سایت‌های دارای نماد اعتماد الکترونیک با مشکل مواجه شدید، ابتدا باید با ارائه مدارک مرتبط شکایت خود را در سامانه enamad ثبت کنید

۳ نکته درباره خرید اینترنتی

اما سوال این است که رعایت چه نکاتی می‌تواند احتمال وقوع این مشکلات را کاهش دهد؟

۱) از معتمدین خرید کنید

اولین گام برای یک خرید اینترنتی مطمئن انتخاب یک فروشگاه معتبر است. از آن جایی که در فضای اینترنتی امکان استفاده از شماره‌ها و یا آدرس‌های جعلی وجود دارد، بهتر است که خرید خود را از سایت‌های دارای نماد اعتماد الکترونیک انجام دهید. اطلاعات این فروشگاه‌ها از قبیل آدرس مکان ثابت دفتر، تلفن‌ها و مشخصات مدیر در سامانه enamad ثبت می‌گردد و از این رو در صورت ایجاد اختلاف روند پیگیری شکایت از این سایت‌ها سریع‌تر پیش می‌رود. نکته دیگر این است که در درگاه‌های پرداختی که این فروشگاه‌ها به مشتریان پیشنهاد می‌کنند از امنیت بالایی برخوردار هستند البته باز هم برای اطمینان بیشتر بهتر است که آدرس سایت‌های پرداخت را قبل از ورود اطلاعات بررسی کنید و توجه کنید که آدرس سایت حتما با عبارت https آغاز شده باشد. وجود این عبارت در ابتدای آدرس سایت بدین معناست که در گاه مورد نظر اطلاعات بانکی شما را به صورت کدگذاری شده و امن انتقال می‌دهد. همچنین در مواردی که امکان پرداخت نقدی وجه در هنگام تحویل کالا وجود دارد، استفاده از این روش می‌تواند امنیت خرید شما را افزایش دهد. شما می‌توانید برای اطلاع از سایت‌های دارای نماد اعتماد الکترونیک به آدرس enamad.ir مراجعه کنید.

۲) شرایط خرید را مطالعه کنید

قبل از نهایی کردن خرید خود شرایط مرتبط با نحوه سفارش، چگونگی ارسال، زمان تحویل کالا و رویه‌های بازگرداندن کالا را مطالعه نمایید. اکثر کالاهایی که به صورت اینترنتی فروخته می‌شوند دارای مهلت هفت روزه بازگشت کالا هستند. همچنین امکان انصراف از خرید قبل از تحویل کالا نیز معمولا وجود دارد البته باید توجه کنید که در صورت انصراف از خرید، هزینه‌های مربوط به حمل و نقل بر عهده شماست و این شرایط بسته به نوع کالا می‌تواند تغییر کند. به عنوان مثال محصولات بهداشتی شامل مهلت هفت روزه نیستند و پس از تحویل آن‌ها امکان بازگشت کالا وجود ندارد. بهتر است در هنگام خرید، از اپراتور مسئول در رابطه با شرایط بازگشت کالای خود سوال کنید.

۳) در هنگام تحویل کالا آن را به دقت بررسی کنید

در هنگام تحویل کالا ویژگی‌های فنی آن را بررسی کنید و مطمئن شوید که کالای ارائه شده همان کالایی است که سفارش داده‌اید و از نبود هرگونه نقص و یا اشکال ظاهری در کالا مطمئن شوید. توجه داشته باشید که بعد از دریافت کالا فاکتور و کدرهگیری مربوط به پرداخت‌های خود را نگهداری کنید تا در صورت ایجاد مشکل بتوانید از طریق مراجع قانونی حقوق خود را پیگیری کنید.

چگونه حق خود را مطالبه کنیم؟

در صورتی که در هنگام خرید‌های اینترنتی با مشکلی مواجه شدید و فروشنده نیز پاسخگو نبود، می‌توانید با ارائه مدارک خود به مراجع قانونی شکایت خود را پیگیری کنید. در رابطه با سایت‌های دارای نماد اعتماد الکترونیک ابتدا باید با ارائه مدارک مرتبط شکایت خود را در سامانه enamad ثبت کنید. این سامانه با میانجی‌گری بین فروشنده و خریدار اختلافات به وجود آمده را حل می‌کند. به طور متوسط مدت زمان رسیدگی به شکایات در این سامانه بین ۱۰ الی ۱۵ روز است و هزینه‌ای بابت رسیدگی به شکایات دریافت نمی‌گردد. اما در خصوص سایت‌های فاقد نماد اعتماد الکترونیک و یا اندک مواردی که در سامانه enamad به سرانجام نمی‌رسد باید با ارائه مدارک مرتبط در دادسرای شهر خود تشکیل پرونده دهید، علاوه بر این باید شکایت خود را در سایت پلیس فتا نیز ثبت کنید تا در صورت لزوم از فعالیت سایت مورد نظر جلوگیری شود. طبیعتا به دلیل پیچیدگی‌هایی که در این پرونده‌ها وجود دارد مدت زمان رسیدگی به این شکایت‌ها طولانی‌تر است.

از ما بپرسید

سوالات و تجربیات خود را برای ما ارسال کنید

۲۰۰۰۹۹۹ | ۰۹۰۳۳۳۳۷۰۱۰

بازگشت محصول معیوب به فروشگاه اینترنتی

علی نیز تجربه خود از خرید اینترنتی را با صفحه دخل و خرج این گونه در میان گذاشته است: «من چند وقت پیش یک آمپلی فایر خودرو را به صورت اینترنتی خریداری کردم. بعد از نصب متوجه شدم که مشکل فنی دارد، با بخش خدمات پس از فروش سایت تماس گرفتم و مشکل را توضیح دادم و هماهنگ کردم تا آمپلی فایر را بفرستم. بعد از دو روز با من تماس گرفتند و مشکل را قبول کردند و برای من یک آمپلی فایر دیگر فرستادند، هزینه‌های ارسال دوباره به شرکت را هم پرداخت کردند.»

شکایتی که به نتیجه رسید

در یکی از سایت‌هایی که مخاطبان مشکلات خود را در مورد خریدهای اینترنتی می‌نویسند، یک نفر نوشته بود: «سلام، من چند وقت پیش یک عدد دوربین به صورت اینترنتی خریداری کردم ولی بعد از استفاده متوجه شدم که باتری دوربین خیلی زود شارژ تمام می‌کند و در حدود ۱۰۰ شات عکس می‌گیرد در صورتی که باتری اصلی باید بین ۵۰۰ تا ۶۰۰ شات عکس بگیرد و قیمتش در حدود ۲۰۰ هزار تومان است. بعد از تماس با سایت مربوطه به من گفتند که در قبال این مشکل پاسخگو نیستند و باید با نمایندگی تماس بگیرم اما نمایندگی هم جواب مشخصی به من نداد. مجبور شدم که در سایت enamad شکایت کنم و حدودا بعد از ۲ هفته جواب گرفتم و باتری اصل به دستم رسید»

تجربه موفق خرید هارد دیسک

احسان یکی از مخاطبان روزنامه است که تجربه خرید اینترنتی خود را با ما در میان گذاشته است: «من ماه گذشته یک هارد اس اس دی اینترنال برای لپ‌تاپ از فروشگاه‌های اینترنتی خریدم. دو روز پس از سفارشم هارد به دستم رسید. بسته‌بندی بسیار عالی بود. هارد هم هیچ مشکلی نداشت و به خوبی کار می‌کند.» احسان می‌گوید که از خرید اینترنتی محصولات رایانه‌ای به شدت راضی است و احتمالا در آینده نیز این تجربه را تکرار خواهد کرد.