**Рекомендации для потребителей при осуществлении онлайн покупок на маркетплейсах**

Сегодня у потребителей очень популярны онлайн-покупки товаров на маркетплейсах. Безусловно, по сравнению с покупкой товаров в розничном (офлайн) магазине они имеют свои отличительные особенности.

Главная особенность дистанционной торговли в том, что у потребителя нет возможности воочию ознакомиться с товаром до момента его получения. Ознакомление с товаром происходит исключительно при помощи коммуникативных средств, таких как телевидение, видео-аудио текст, Интернет, каталоги, почтовые рассылки, рекламные объявления. Заключая сделку, ни покупатель, ни продавец непосредственно не вступают в контакт, не видят друг друга.

Чтобы избежать покупки проблемного товара, рекомендуем в момент формирования заказа, ознакомиться с описанием товара и его характеристиками, с отзывами, видео и фотографиями покупателей, задать продавцу вопрос для уточнения деталей по конкретному товару (прямо в карточке товара). Более того, на некоторых маркетплейсах можно посмотреть рейтинг продавца, который отражает надежность продавца и качество его товаров.

Многие маркетплейсы реализовали систему доставки таким образом, что перед приобретением товара у потребителя есть возможность осмотреть и проверить товар на наличие брака, комплектности вещи. Если при осмотре вещи обнаружены дефекты, не комплектность, доставка не того товара, то у потребителя есть право отказаться от покупки и в случае предоплаты, потребовать возврат денежных средств.

**Важно!** Проверять товар необходимо сразу в пункте выдачи товаров. Если потребитель обнаружил недостаток в товаре, необходимо зафиксировать дефект с помощью фото-видео съёмки, свидетельских показаний других покупателей, находящихся в пункте выдачи, во избежание проблем с возвратом товара. При необходимости обратиться с заявлением к агрегатору/ продавцу о возврате денежных средств, в связи с выявленным дефектом или не комплектацией.

*Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ*