

# Электронная

# Коммерция

# в интернете



Бутрин Александр Юрьевич

# Бадачу



Актуализация у учащихса опыта потребления товаров и услуг в Интернете;



Осознание учащимися себя в качестве потребителя товаров и услуг в Интернете





Упражнение 1.



Охота за подарками



# Введение в проблему

У каждого из нас есть родственники, близкие, друзья, знакомые, и всем им время от времени положено делать подарки на день рождения или Новый год. Случается в повседневной суете мы вспоминаем о подарках слишком поздно, когда времени на их покупку не остается.





# Введение в проблему

В таком случае нам придется проявить чудеса изворотливости, чтобы не обидеть дорогих нам людей. Давайте попробуем представить себя в подобной ситуации, когда на приобретение подарка остается всего несколько дней, и попытаемся найти решение проблемы.



# Подумайте



Как вы будете искать подарок?



Где вы приобретете подарок?

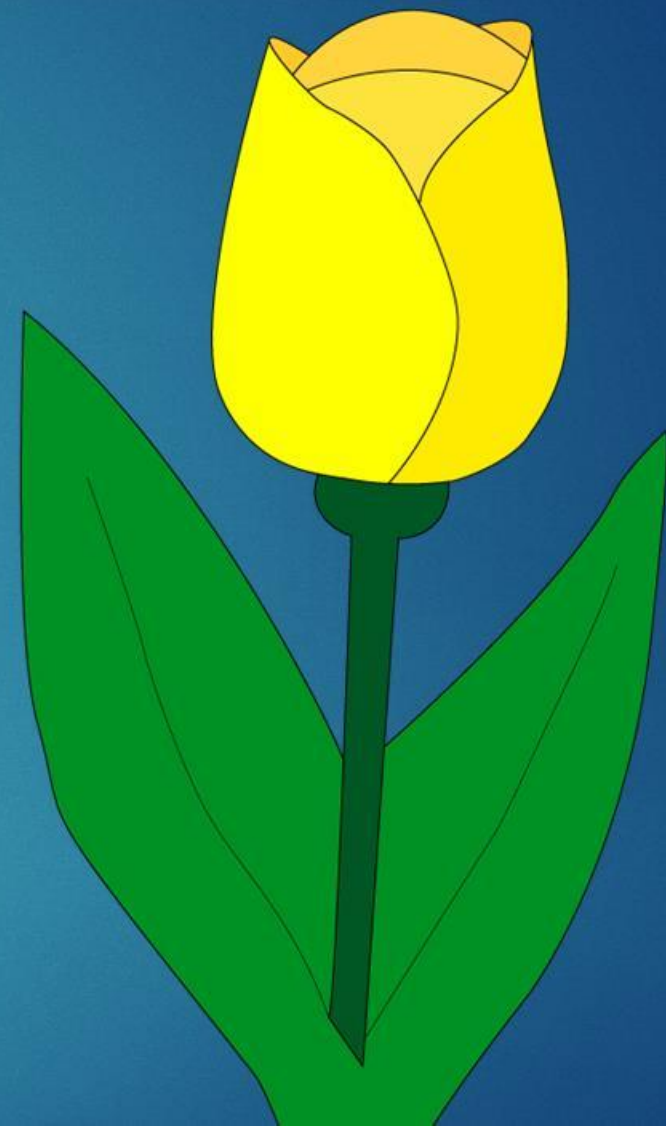


Как вы будете расплачиваться за подарок?



# Подумайте

Завтра у вашей мамы день рождения, вы знаете, что она давно мечтала приобрести луковицы редкого сорта тюльпанов, но никак не могла их найти.



# Рекомендации к поиску

Нужный сорт тюльпанов можно поискать с помощью сервиса «Яндекс.Маркет» или в любом поисковике, например Google, забив в поисковую строку «Сорт тюльпанов купить»



А если найду?



# Подумайте

У вашего близкого друга день рождения, он является страстным фанатом группы KISS, удастся ли вам найти диск, которого еще нет в его фонотеке?



# Рекомендации к поиску

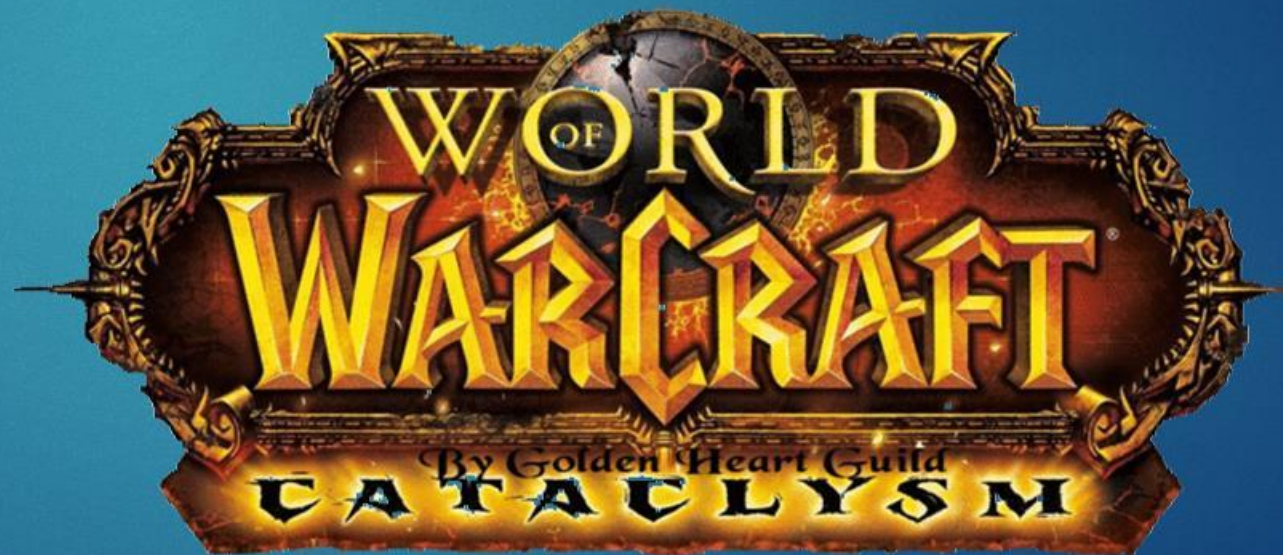
Подарок для фаната KISS лучше всего поискать на фанатском сайте, eBay или на доске частных объявлений.





# Подумайте

У вашего близкого друга скоро день рождения. Вы знаете, что он является ярым фанатом World of Warcraft 2. Чем, по-вашему, его можно порадовать?



# Рекомендации к поиску

Подарок для любителя World of Warcraft 2  
лучше всего приобрести на одном из  
серверов игры.





# Подумайте

Ваш брат с нетерпением ждал российской премьеры очередной серии «Пиратов Карибского поля», но по роковому стечению обстоятельств ему не удалось посмотреть фильм, пока он шел в кинотеатрах. Неужели ему придется ждать полгода до выхода фильма на DVD?



# Рекомендации к поиску

Скачать фильм до его официального релиза на DVD в России можно в зарубежном интернет-магазине, но фильм будет без перевода на русский язык.





# Подумайте



Ваш маленький брат недавно завел свой ЖЖ. Ему очень нравится этот ресурс, но, к сожалению, многие возможности сервиса недоступны владельцу бесплатного аккаунта. Как вы можете порадовать своего брата?

# Рекомендации к поиску

Платный аккаунт ЖЖ  
можно приобрести или  
подарить  
непосредственно на сайте  
«Живого журнала».



**LIVEJOURNAL™**



# Подумайте

Ваша сестра собирает коллекцию значков. Недавно у нее пропал один очень редкий экземпляр, и она совсем упала духом. Вы бы хотели подбодрить сестру и найти ей дубликат.



# Рекомендации к поиску



Уникальный значок можно купить на специализированных сайтах, посвященных коллекционированию значков, eBay или на доске частных объявлений.



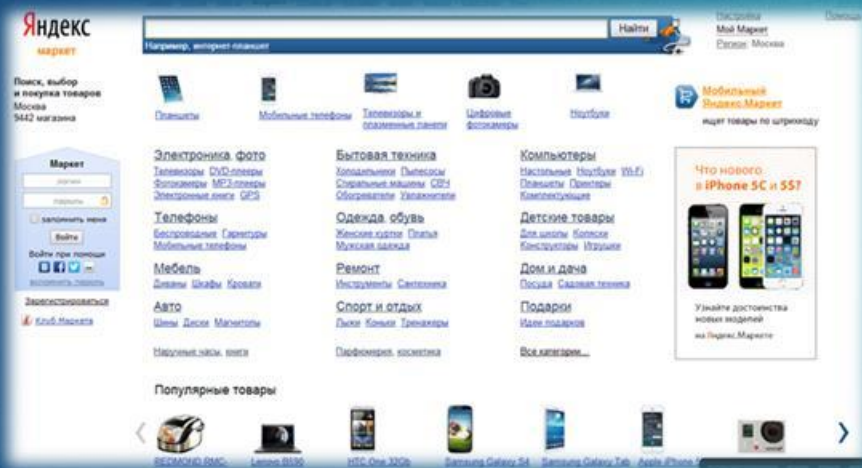
# Подумайте

Скоро Новый год, все ваши друзья ждут от вас оригинальные подарки, а времени и денег в обрез. Как удивить и порадовать всех, да так, чтобы никто не остался в беде?



# Рекомендации к поиску

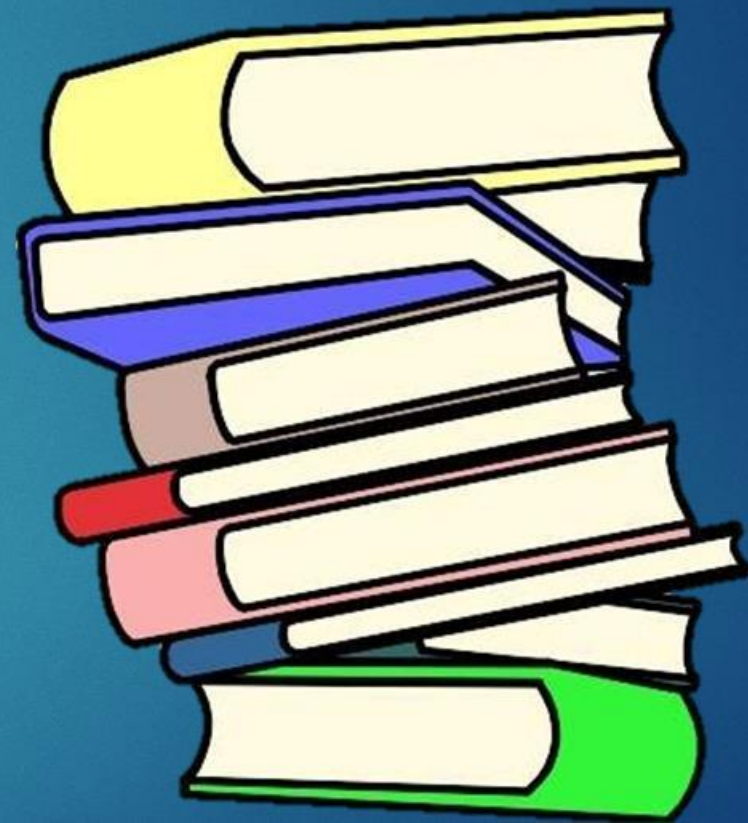
Оригинальные и недорогие подарки проще всего найти на «Яндекс. Маркет» или купить на Ozon.ru.





# Подумайте

Учительница по литературе  
задала вам на каникулы  
прочитать десять книг, однако  
трех из них нет ни в  
библиотеке, ни в ближайшем  
книжном магазине. Как быть?



# Рекомендации к поиску

Книги можно найти на сайтах электронных библиотечных систем или купить в книжном онлайн-магазине.





# Подумайте



Завтра в школе маскарад по случаю Хэллоуина, а у вас еще нет костюма. Как же вы собираетесь поразить всех в классе и победить в конкурсе на лучший костюм?

# Рекомендации к поиску

Для поиска оригинального маскарадного костюма лучше всего обратиться в специализированный интернет-магазин.





# Подумайте

Ваш брат собирает редкие камни и минералы, однако, это хобби не из дешевых. Где же вам найти подарок, чтобы порадовать брата?



# Рекомендации к поиску

Редкие камни можно купить на специализированных сайтах, посвященных минералогии, eBay или на доске частных объявлений.





# Подумайте

Ваш маленький брат является фанатом Человека-паука. Кажется, что он прочитал все комиксы на свете, но вам очень хочется порадовать его на день рождения.



# Рекомендации к поиску



Редкий комикс о человеке-пауке лучше всего поискать на фанатском сайте, eBay или на доске частных объявлений.



# Подумайте

Ваша младшая сестренка играет в «Веселую ферму», но у нее не так много друзей, поэтому ее маленькое виртуальное хозяйство быстро приходит в упадок. Вы видите, что это очень расстраивает ее, и очень хотите ее подбодрить.



# Рекомендации к поиску

Подарок для любителя «Веселой фермы» лучше всего приобрести в социальной сети, где расположена игра.





# Подумайте



Ваша близкая подруга – фанат Кэтти Перри. Подруга с нетерпением ожидает выхода ее нового сингла, однако в России он появится нескоро. Как же порадовать подругу?

# Рекомендации к поиску

Скачать сингл до официального релиза на русском языке можно в зарубежном интернет-магазине.





# Подумайте

Ваша приятельница увлеклась фотографией. Для ее работы нужна программа – фоторедактор, однако денег на дорогую профессиональную программу ей не хватает. Вы бы очень хотели ей помочь.



# Рекомендации к поиску

В Интернете размещено достаточно большое количество качественного и бесплатного программного обеспечения, в том числе и фоторедакторы, однако лучше всего проконсультироваться со специалистом.





# Подумайте

Ваша подруга – фанат Леди Гаги, скоро у нее день рождения, а она как раз приезжает в Москву с одним концертом. Где же раздобыть два билетика за столь короткий срок?



# Рекомендации к поиску

Билет на концерт Леди Гаги можно приобрести на специализированных сайтах.





# Подумайте

Ваша подруга любит винтажную одежду и ждет, что вы подарите ей что-то подобное на день рождения, однако уже обошла все ближайшие секонд-хенды. Где же купить подарок?



# Рекомендации к поиску

Для поиска винтажной одежды лучше всего обратиться в специализированный интернет-магазин.





# Подумайте

К вам в гости едет ваша бабушка, которая только недавно начала посещать курсы интернет-грамотности для пожилых людей. Вы бы хотели подарить ей подарок, который вдохновит ее на дальнейшие достижения.



# Рекомендации к поиску

Подарок для бабушки можно выбрать на «Яндекс. Маркет» или купить на Ozon.ru.

 **Яндекс**

А если найду?

  
**OZON.ru**





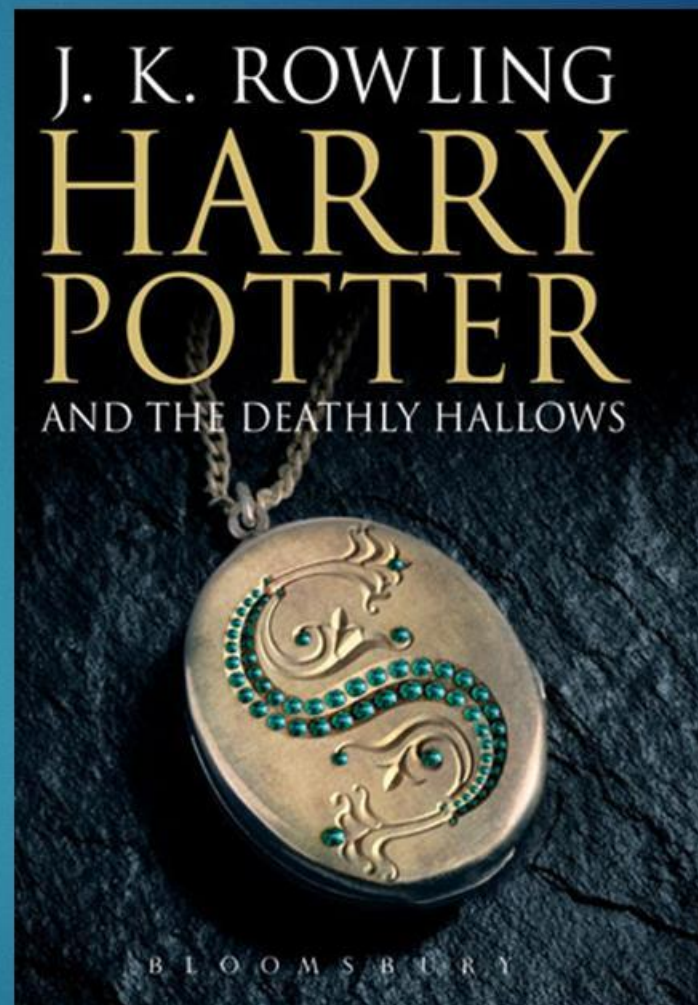
# Подумайте

Ваш друг – фанат Гарри Поттера, он мечтает получить на день рождения коллекционное издание всех семи томов серии, однако стоит оно недешево. Как же быть?



# Рекомендации к поиску

Подержанное издание Гарри Поттера можно найти на eBay или на доске частных объявлений.

The eBay logo is displayed in its characteristic multi-colored font, with the letters 'e', 'b', 'a', and 'y' in red, blue, yellow, and green respectively, and the letter 'a' in blue.



# Подумайте



Ваша подруга решила устроить у себя дома вечеринку в стиле 50-х годов прошлого века, а вы понятия не имеете о моде тех времен. Как же подобрать необходимый костюм?

# Рекомендации к поиску

Для поиска костюма в стиле 50-х годов лучше всего обратиться в специализированный интернет-магазин.





# Подумайте



Скоро день учителя, вам бы хотелось порадовать всех своих учителей оригинальными и запоминающимися сувенирами, но где же взять такие?

# Рекомендации к поиску

Запоминающиеся и недорогие сувениры проще всего найти на «Яндекс.Маркет» или купить на «Ozon.ru».






А если найду?





# Заполните таблицу

Где искать?	Где купить?	Как платить?
		

По результатам в таблице составьте рейтинг популярности мест поиска подарков, мест покупки и средств оплаты

# Обсуждение



Каковы основные преимущества поиска товаров в Интернете?



Каковы основные преимущества покупки товаров в Интернете?



Каковы основные средства и способы оплаты в Интернете?





Упражнение 2.



Интернет-шоппинг



# Приведите аргументы

В пользу покупок в  
Интернете



Против покупок в  
интернете





# Обсуждение



Каковы основные преимущества покупок в Интернете?



Каковы основные риски покупок в Интернете?



Приходилось ли вам сталкиваться с проблемами при совершении покупок в Интернете? Если да, то как вам удалось совладать с ними?

# Подводя итогу

Интернет похож на огромную рыночную площадь, на которой можно приобрести любые товары и услуги. Однако, чтобы полностью насладиться всеми преимуществами Интернет-торговли, следуйте простым правилам.





# Подводя итогу

- Находясь в Интернете, все мы становимся потребителями тех или иных услуг, например доступ в Интернет, тоже является услугой, которую оплачивают ваши родители.



# Подводя итогу

- Услуги, предоставляемые в Интернете, могут быть как платными, так и условно платными. Чтобы получить бесплатную услугу, например аккаунт в социальной сети, нужно подписать пользовательское соглашение, которое накладывает на вас определенные обязательства.





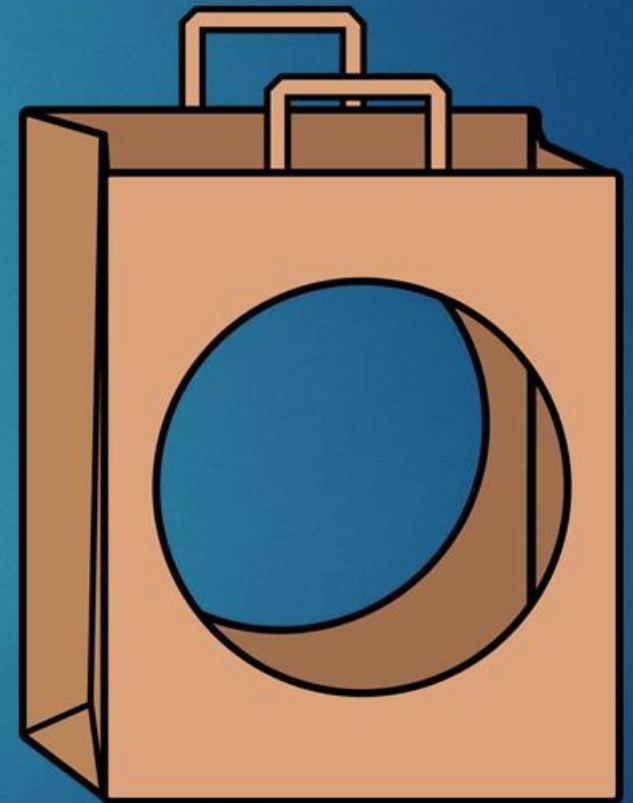
# Подводя итогу

- Подписывая соглашение на получение бесплатной услуги, внимательно прочитайте пользовательское соглашение и убедитесь, что в нем нет невыполнимых для вас обязательств.



# Подводя итоги

- Благодаря информационным технологиям находить и покупать товары в Интернете легко и удобно, хотя и не так безопасно, как может показаться. Собираясь совершить покупку в Интернете проконсультируйтесь со взрослым, например с учителем.





# Подводя итоги

- Если, совершая покупку в Интернете, вы столкнулись с какой-то проблемой, например у вас пропали деньги или вам продали некачественный товар, не пытайтесь бороться с мошенниками сами. Лучше всего обратиться ко взрослым.



# Потребитель



# и его права



ГБОУ ЦО  
№1433

ТЕРРИТОРИЯ УСПЕХА

Бутрин Александр Юрьевич



# Бадачу



Формирование у учащихся способности и готовности к использованию различных ресурсов для поиска информации о необходимых товарах и услугах



Формирование у учащихся способности и готовности к оценке качества товаров и услуг

# Введение в проблему

Сегодня в различных интернет-магазинах можно купить товары на любой вкус, но это не означает, что все товары, которые продаются в Интернете, обладают качеством, которое обещает его продавец.





Упражнение 1.  
Все товары хороши,  
выбирай на вкус!



# Оцените надежность товара

Товар № 1	<a href="http://www.silokast.ru/">http://www.silokast.ru/</a>
Товар № 2	<a href="http://formulahp.ru/">http://formulahp.ru/</a>
Товар № 3	<a href="http://irondragonfly.livejournal.com/">http://irondragonfly.livejournal.com/</a>
Товар № 4	<a href="http://slando.ru/">http://slando.ru/</a>
Товар № 5	<a href="http://www.ozon.ru/">http://www.ozon.ru/</a>
Товар № 6	<a href="http://www.4yoga.ru/">http://www.4yoga.ru/</a>
Товар № 7	<a href="http://www.komus.ru/">http://www.komus.ru/</a>
Товар № 8	<a href="http://www.heverest.ru/">http://www.heverest.ru/</a>
Товар № 9	<a href="http://www.meleon.ru/">http://www.meleon.ru/</a>





# Товар 1

## *Признаки надежности:*

- На сайте имеется контактная информация магазина.
- Предложение реалистичное.
- Имеется фотография товара.
- Имеется описание товара.

## *Признаки ненадежности:*

- Сайт создан для продвижения единственного продукта.
- Товар неизвестной марки.
- Обещание слишком хорошего результата без надежного обоснования, например сертификата качества.



# Товар 2

## Признаки надежности:

- На сайте имеется контактная информация магазина.
- Предложение реалистичное.
- Имеется фотография товара.

## Признаки ненадежности:

- Относительно небольшой интернет-магазин с узким ассортиментом различных товаров.
- Нет подробного описания товара.
- Товар неизвестной марки.





# Товар 3

## *Признаки надежности:*

- Имеется фотография товара.
- Имеется описание товара.
- Предложение реалистичное.

## *Признаки ненадежности:*

- Продавец – частное лицо.



# Товар 4

## *Признаки надежности:*

- Имеется фотография товара.
- Объявление вывешено на крупном сайте.

## *Признаки ненадежности:*

- Продавец – частное лицо.
- Сайт является посредником и не несет ответственности за совершаемые сделки.





# Товар 5

## *Признаки надежности:*

- Крупный интернет-магазин с широким ассортиментом различных товаров.
- На сайте имеется контактная информация магазина.
- Товар известной марки.
- Предложение реалистичное.
- Имеется фотография товара.
- Имеется описание товара.

# Товар 6

## *Признаки надежности:*

- На сайте имеется контактная информация магазина.

- Предложение реалистичное.

- Имеется фотография товара.

## *Признаки ненадежности:*

- Относительно небольшой интернет-магазин с узким ассортиментом различных товаров.

- Нет подробного описания товара.

- Товар неизвестной марки.



Одежда

Сумки



# Товар 7

## Признаки надежности:

- Крупный интернет-магазин с широким ассортиментом различных товаров.
- На сайте имеется контактная информация магазина.
- Товар известной марки.
- Предложение реалистичное.
- Имеется фотография товара.
- Имеется описание товара.



Лучшие цены на бумагу!

**Всего 118,00 руб.**

при покупке от 25 пачек



ОТЧЕТНАЯ ПОРА – УЛЕТНАЯ ЦЕНА!

Папка 50 мм  
Мрамор  
**54,90 руб.**

Калькулятор CITIZEN  
**299,00 руб.**

Папка обложка ДЕЛО  
**2,90 руб.**

# Товар 8

## *Признаки надежности:*

- Крупный интернет-магазин с широким ассортиментом различных товаров.
- На сайте имеется контактная информация магазина.
- На сайте имеются знаки гарантии качества.
- Товар известной марки.
- Предложение реалистичное.
- Имеется фотография товара.
- Имеется описание товара.



# Товар 9

## *Признаки надежности:*

- На сайте имеется контактная информация магазина.
- Имеется фотография товара.
- Имеется описание товара.

## *Признаки ненадежности:*

- Относительно небольшой интернет-магазин с узким ассортиментом различных товаров.
- Предложение нереалистичное.
- Обещание слишком хорошего результата без надежного обоснования, например наличия сертификата качества.

**MELEON**

Удивительные товары,  
которые не продаются в обычных магазинах!

**Акция!**  
Пояс Vibra Tone  
за 995 руб \*

\* при покупке двух штук





Тест



«Я покупатель».





# Тест «Я покупатель»

Маша приобрела в интернет-магазине дорогой смартфон, однако при получении товара она обнаружила, что задняя панель корпуса сильно поцарапана. Имеет ли Маша право потребовать полный возврат суммы за товар?



# Тест «Я покупатель»

1. Нет, поскольку смартфон относится к категории технически сложных и дорогих товаров, поэтому возврат денег возможен только при наличии существенных дефектов.





# Тест «Я покупатель»

Вася приобрел в интернет-магазине ноутбук, однако обнаружил, что он неисправен. Магазин не смог произвести замену товара, потому что на складе не осталось ноутбуков аналогичной марки. Вася хотел бы поменять неисправный ноутбук на более дорогой с доплатой. Имеет ли он на это право?



# Тест «Я покупатель»

2. Нет, поскольку ноутбук относится к категории технически сложных и дорогих товаров, поэтому замена товара невозможна, но возврат денег возможен.





# Тест «Я покупатель»

Коля купил игровую приставку в крупном-магазине, но при проверке обнаружилось, что она не работает. Имеет ли Коля право потребовать, чтобы ему полностью возвратили уплаченные деньги?



# Тест «Я покупатель»

3. Да, возврат денег  
возможен, поскольку дефект  
является существенным.





# Тест «Я покупатель»

Лена заказала в интернет-магазине платье, однако обнаружила, что его ткань имеет ряд незначительных дефектов. Лена не против оставить платье себе, но она хотела бы, чтобы продавец возвратил ей часть денег за имеющиеся дефекты. Имеет ли она на это право?



# Тест «Я покупатель»

4. Да, уменьшение стоимости возможно, поскольку дефекты не были оговорены продавцом.





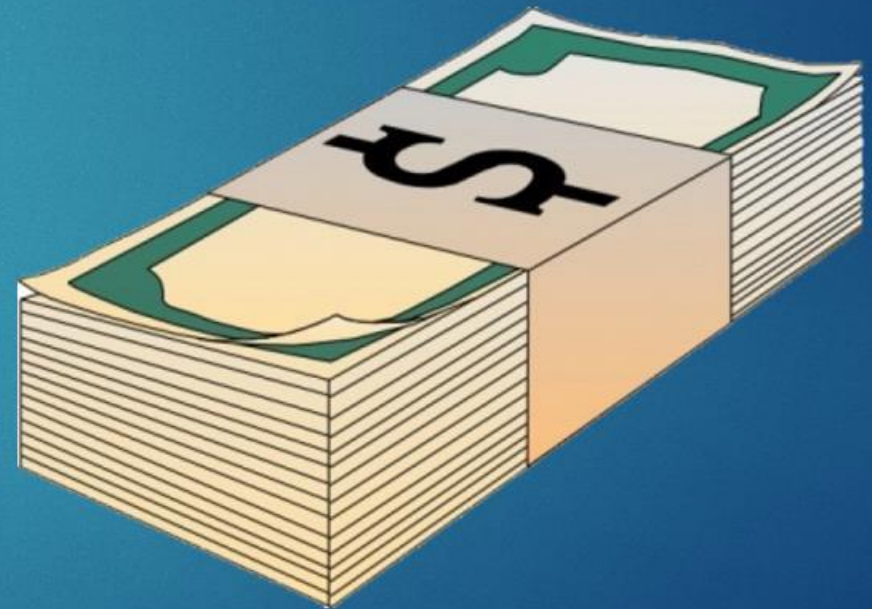
# Тест «Я покупатель»

Миша решил приобрести в интернет-магазине кроссовки, но он обнаружил, что подошва кроссовок немного стерта, и вообще, товар выглядит слегка поношенным. Имеет ли Миша право отказаться от покупки и потребовать свои деньги назад?



# Тест «Я покупатель»

5. Да, возврат денег возможен, поскольку дефекты не были оговорены продавцом.





# Тест «Я покупатель»

Дина приобрела в интернет-магазине спортивную сумку. Но оказалось, что на сумке не работает молния. Поскольку сумка Дине была очень нужна, она попросила заменить товар. Сумки аналогичной марки и модели на складе не оказалось, но ей предложили более дешевый вариант. В принципе, Дину все устраивает, но она хочет, чтобы продавец компенсировал ей разницу в цене. Имеет ли она на это право?



# Тест «Я покупатель»

6. Да, замена на товар другой марки и стоимости предполагает перерасчет суммы, требуемой от покупателя.





# Тест «Я покупатель»

Женя приобрел в интернет-магазине ноутбук, однако потом обнаружилось, что он неисправен. Продавец предложил Жене заменить неисправные детали со значительной скидкой, но Женя хотел бы, чтобы замена была произведена полностью за счет продавца. Имеет ли он на это право?



# Тест «Я покупатель»



7. Да, при наличии существенных дефектов покупатель вправе требовать у продавца возмещение всей стоимости ремонта.



# Подсчет результатов



**0-2 балла.** Вы совсем неопытный покупатель, поскольку не знаете своих прав. Чтобы недобросовестные продавцы не обвели вас вокруг пальца, внимательно изучайте перечень прав потребителей.



# Подсчет результатов



**3-5 баллов.** Определенно, вы имеете опыт покупок в Интернете и знаете о некоторых своих правах, однако этих знаний может оказаться недостаточно, поэтому вам просто необходимо изучать перечень прав потребителей.





# Подсчет результатов



**5-7 баллов.** Вы опытный покупатель, который хорошо знаете свои права.

Недобросовестному продавцу нелегко будет подобраться к вам. Чтобы этого не случилось, и дальше продолжайте изучать перечень прав потребителей.



# Подводя итоги

Покупки лучше совершать в крупных интернет-магазинах, хорошо зарекомендовавших себя на рынке. Будьте внимательны и остерегайтесь подделок.

Мошенники легко могут замаскировать свой сайт под известный торговый ресурс.





# Подводя итоги

Всегда внимательно читайте условия предоставления услуг, а также все документы, которые вы получаете при оформлении заказа, например бланк заказа, товарные накладные, счета и т.д.



# Подводя итоги

Обращайте внимание на оформление сайта, но не слишком обольщайтесь. Поскольку современные информационные технологии позволяют с легкостью создавать сайты, предназначенные для интернет-торговли, не следует доверять магазину только потому, что у него красивый сайт.





# Подводя итоги

Уточните, как долго существует магазин.  
Посмотреть можно в поисковике или по дате  
регистрации домена, которую можно узнать на  
сайте <https://www.nic.ru/whois/>.

