الشراء عبر الإنترنت..

تجنّب السلبيات واستغلال الإيجابيات وضرورة الاختيار الحكيم

أثناء تجوالنا عبر مواقع الشبكة العنكبوتية، وانتقالنا من تطبيق إلى آخر، تظهر مواقع وصفحات البائعين لمختلف المنتجات والخدمات، فتستهوينا الصور الجاذبة للسلع المتنوعة، والعروض المغرية لمختلف أنواع الخدمات التي تقدمها، فتنطبع في عقولنا فكرة تجربة الشراء من هذه المواقع والتطبيقات، لما تتميز به من مميزات في سهولة وسرعة عملية الشراء، وعدم مراعاة الوقت والمكان الذي توجد به، فبإمكانك التسوق وأنت في منزلك تشاهد التلفاز عند منتصف الليل، ولكن يقع الكثيرون ضحايا جراء استغلال بعض الجهات أو الأفراد، الذين يتخذون هذه المواقع كوسيلة للنصب والاحتيال. التكوين استطلعت الآراء حول عملية الشراء عبر الانترنت، إيجابياتها وسلبياتها، وبعض النصائح، في السطور الآتية.

استطلاع: أنوار البلوشية

بداية حدثنا مع يونس الرحبي الذي حدثنا عن تجربته حول الشراء عبر الانترنت حيث قال: أول تجربة لي في الشراء عن طريق الانترنت كانت فاشلة، حيث أردت شراء سلعة من شخص في تطبيق الأنستجرام، وبالفعل تم الاتفاق على أن نلتقي في مكان محدد لأستلم المنتج الذي طلبته، ذهبت إلى الموقع في الوقتت المحدد ولكنه لم يظهر، ولله الحمد بأني لم أدفع قيمة المنتج مسبقا. ولكني لم أستسلم فهناك مواقع أخرى موثوقة مثل «أمازون» و «إي باي» وغيرها، واشتريت من خلالها بمساعدة أحد أقاربي وكانت تجربة ناجحة. توجد الكثير من المواقع والتطبيقات غير الموثوقة، غرضها النصب والاحتيال، منها أخذ المبلغ مسبقا وعدم إرسال المنتج، والأسعار المغرية التي تجذب الناس دون جودة، وفي أغلب الحالات لا تستطيع رؤية المنتج الأصلي بل صورة له، وهناك قوانين تمنع من استرجاع المنتج ولا يوجد ضمان في مثل هذه العمليات. بالرغم من هذه السلبيات إلا أن الكثير ممن يشترون من هذه المواقع لما لها من إيجابيات مثل الأسعار الجيدة ورخصها مقارنة بأسعار المحلات، لأن صاحب المحل لا يتحمل نفقات الإيجار والمصروفات الأخرى، بل يمكنه التنقل والتواصل بطريقة سهلة لا تكلفه شيئا، وكذلك توفر سلع لا يمكن الحصول عليها في السوق المحلي، فالإنترنت يجمع شتى الأسواق العالمية. أرى بضرورة الحذر عند التسوق عبر الانترنت والتعامل مع الجهات والأشخاص الذين يثق بهم، حتى لا يقع في فخ النصب والاحتيال، وإذا كان الفرق في السعر بسيطا جدا أرى بأن الشراء من المحلات التجارية أضمن حتى يستطيع الرجوع إليها في حالة وجود أي عطل.

توفير الوقت والجهد

ذكر محمد بن سالم البلوشي، تجربته في الشراء عبر الانترنت بقوله: أرى بأن الشراء عبر مواقع الانترنت مفيد جدا حيث من خلال تجربتي التمست مدى توفير الوقت والجهد في حجز تذاكر السفر، وكذلك البحث عن أفضل الفنادق قبل السفر، ومقارنة الأسعار حيث توفر هذه المواقع

ناصر المقبالي: يجب التأكد من أن الجهة التي يرغب الشخص بالشراء منها موثوقة وآمنة

المعلومات الكافية حول الخيارات المتوفرة، ومن الأمور التي أراها إيجابية في الشراء عبر المواق الإلكترونية، هو حرية التفكير قبل اتخاذ القرار، دون التعرض لضغط البائع وإلحاحه، حيث لا أحبذ فكرة أن يلحق بي البائع عند دخولي أي محل، حيث أشعر بضغط كبير مما يؤدي إلى عدم اتخاذي القرار الصائب في اختيار ما أريد. ولكن من جانب آخر فقد جربت شراء ساعة يد عن طريق برنامج الأنستجرام ولكني لم أقتنع بالمنتج بعد حصولي عليه بسبب اختلاف اللون عن الصورة المعروضة.

شروط تعسفية

عن تجربتها قالت إلهام بنت محمد الميمني: أصبحت من الزبائن الموجودين بشكل دائم في مواقع البيع والشراء عبر الإنترنت، فبمجرد شرائي في المرة الأولى أحببت الفكرة بالرغم من الإخفاقات في بعض الأحيان ولكن لم أفكر في الابتعاد عن هذه المواقع، فمن الإخفاقات التي واجهتها نقص السلع التي طلبتها، وعدم مطابقتها للصورة واللون أحيانا، وكذلك واجهت في إحدى المرات بأن طلبت حقيبة يد بدت بحجم مناسب في الصورة، ولكن

يونس الرحبي: هناك قوانين تمنع استرجاع المنتج ولا يوجد ضمان في مثل هذه العمليات

تفاجأت بصغر حجمها بشكل كبير في الواقع، وللأسف أغلب التطبيقات تشترط عدم امكانية إسترجاع المبلغ إن لم يقتنع المشتري بالسلعة. جربت الشراء عن طريق مواقع وتطبيقات البيع المشهورة عالميا مثل «علي بابا» و «علي اكسبرس» حيث أحصل على منتجات متنوعة غير متوفرة في السوق لدينا، وكذلك الأسعار مناسبة جدا ويتم توصيل الطلب حتى المنزل، ولكن يستغرق توصيل المنتج عدة أيام، ويصل حتى أسبوع أو أسبوعين في بعض الأحيان حسب نوعية المنتج. ومن خلال تجربتي في الشراء عبر تطبيق الأنستجرام فهي من الطرق السهلة جدا للشراء خاصة عند التعامل مع التاجرات العمانيات، لا أضطر لإعطاءهن معلوماتي البنكية حيث أستطيع تحويل المبلغ عبر الإيداع البنكي، ويتم الاتفاق بعدها حول طريقة إيصال المنتج، والذي بدوره لا يستغرق الكثير من الوقت ويتم التوصيل في اليوم نفسه أحيانا!

طفرة التكنولوجيا

ناصر بن هلال المقبالي، مدرب في الذكاء المالي، ومؤسس نادي المليونيريين العرب قال: شهدنا في الآونة الأخيرة طفرة تكنولوجية هائلة في استخدام الإنترنت، حيث أصبح جزءا لا يتجزأ من حياة الناس، وأخذ حيزا كبيرا من وقتهم خلال اليوم، ويقضون ساعات طويلة يتنقلون عبر برامج التواصل الاجتماعي والمواقع الأخرى، والبرامج والتطبيقات عبر الهواتف الذكية، مما فرض عملية الشراء عبر الإنترنت، بالرغم من قدم هذه الفكرة، ولكن الطفرة التي حدثت في التكنولوجيا أدت إلى ارتفاع نسبة الشراء عبر الانترنت، وأغلب الشركات الكبيرة والصغيرة والمتوسطة أصبحت تستهدف الإنترنت وتطبيقات الهواتف بمختلف أنواعها والمواقع أيضا لبيع منتجاتها، مما نتج البيع عبر الشبكة، الذي ولّد الشراء عبر الشبكة بالمقابل كمستهلك، وأصبح المستهلك يحب الشراء عبر الانترنت وذلك لعدة أسباب، منها لسهولة الوصول للمنتجات والسلع ومعرفة الأسعار، وبانتشار المواقع يمكن عمل مقارنة في أسعار المنتجات بمختلف أنواعها، وذلك من إيجابيات هذه الطريقة في الشراء مما سهل على الناس عملية الشراء، ولكن هناك من يستخدم هذه الوسيلة بطريقة خاطئة، فطرق الشراء عبر الإنترنت كثيرة سواء من ناحية السلع أو الخدمات بشتى أنواعها، أصبحت تباع وتشترى عبر الإنترنت، فكل ما يخطر في ذهن الشخص يمكن أن يجده في هذه الشبكة العنكبوتية.

الجودة أفضل

وأضاف المقبالي: إيجابيات الشراء عبر الإنترنت تكمن في سهولة الحصول على المعلومات المتعلقة بهذه السلع والخدمات، عن أماكن وجودها، ومواصفاتها، مما تفيد هذه المعلومات في مقارنة هذه الجوانب لاختيار الأفضل جودة، وكذلك سرعة جمع المعلومات عن أكثر من منتج في وقت قياسي، وبذلك توفير الوقت وعدم الإطالة في اختيار المناسب، وأيضا يمكن للمستهلك طلب أي منتج من أي بقعة في العالم وسيتم توصيلها إليه حتى منزله. الشراء عبر الإنترنت لا ينحصر عبر المواقع المتخصصة بالبيع والشراء فقط، وإنما كذلك عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، كالأنستجرام، والفيسبوك، والواتس أب، وغيرها.

نافذة الاحتيال والغش

تحدث المقبالي عن بعض السلبيات والمحاذير قائلا: عملية الشراء عبر الإنترنت تعتمد بالدرجة الأولى على الصورة المستخدمة للترويج عن السلعة المعروضة، ففي بعض الأحيان تكون الصورة بشكل معين، ولكن عند وصول السلعة إليك، ترى بأنها ليست بنفس المواصفات التي توقعتها من خلال نظرك لصورة المنتج المعروضة، من ناحية الحجم مثلا أو اللون أو الشكل، والمواصفات التي كنت ترغب بها، وأيضا الكثير ممن يستغل هذه المواقع كنافذة للاحتيال على المستهلك وعرض منتج وهمي غير موجود، أو عرض منتج مغشوش وغير صالح للاستعمال من أجل التخلص منه. الطريقة الأمثل للشراء عبر الإنترنت هو ألا يتسرع المشتري، ويراجع نفسه قبل أن يقدم على عملية الشراء الفعلية، وأن لا يكون مندفعا، فيجب تحديد الأولويات وعدم الاندفاع، ويجب الشراء من المصادر الموثوقة، والتأكد من أن الجهة التي يرغب الشراء منها هي جهة موثوقة وآمنة، فبالإمكان التقصي عن الموقع ومعرفة معلومات كافية عنه، حتى لا يرسل تفاصيله البنكية وأرقامه الخاصة لأي جهة غير موثوقة، حتى لا يتعرض للغش والاحتيال. هناك ضمانات بالإمكان أن يسأل عنها المشتري قبل أن يقدم على عملية الشراء، بأن يعرف إن كان بإمكانه أن يستبدل المنتج في حال عدم رغبته في المنتج، أو رأى المنتج على غير توقعاته، واسترجاع المبلغ الذي دفعه، ويجب التدقيق في الشروط والأحكام التي وضعها الموقع حتى يعرف ما له وما عليه، لأنه بمجرد الموافقة على الشروط والأحكام وكأنه وقع على تعهد بأن يلتزم بكل الشروط والأحكام التي وضعها الموقع.