

Kupuj bezpiecznie w Internecie

Coraz chętniej dokonujemy zakupów online, co pozwala zaoszczędzić czas i jest niewątpliwie wygodne. Warto znać zatem swoje prawa i obowiązki, jakie wiążą się z dokonywaniem zakupów internetowych, gdyż różnią się od obowiązujących w sklepie stacjonarnym. Niestety nie wszyscy sprzedawcy są uczciwi dlatego wciąż słyszymy o oszustwach lub problemach związanych z e-zakupami, które w większości przypadków wynikają z naszej nieuwagi lub braku świadomości.

Przed zakupem w Internecie należy sprawdzić tożsamość sprzedawcy, możliwość kontaktu z nim, czy udostępnia regulamin sklepu, czy jego firma jest zarejestrowana na terenie naszego kraju oraz od jakiego czasu działa na rynku czy też jakie ma opinie. Brak identyfikacji sprzedawcy, błędy w tekście na stronie internetowej, utrudniony kontakt (np. tylko za pomocą formularza kontaktowego), bardzo niskie ceny oferowanych produktów w porównaniu do ofert innych sprzedawców czy brak adresu w celu zwrotu towaru, powinny wzbudzać nasze podejrzenia co do jego wiarygodności i najrozsądniej jest wówczas zaniechać zakupu u takiego sprzedawcy. Należy zapoznać się z regulaminem, który powinien być umieszczony na stronie sklepu, gdyż zawiera on prawa i obowiązki konsumenta, zasady sprzedaży, formy dostawy towaru, zasady zwrotu produktów oraz tryb postępowania reklamacyjnego. Szczególną uwagę trzeba zwrócić także na zasady i formy płatności. E-sklepy zazwyczaj oferują różne opcje płatności, z których najpopularniejsze to karta kredytowa oraz szybkie płatności za pośrednictwem różnych banków. Bezpieczniej jest też wybrać opcję zapłaty przy odbiorze. Jeżeli sklep żąda płatności z góry i daje tylko jedną możliwość jej dokonania, skorzystanie z takiej formy jest ryzykowne. Żaden uczciwy sprzedawca internetowy nie pozwoli sobie również na zlecenie przelewu na konto osoby prywatnej. Operatorzy płatności, którzy obsługują sklepy internetowe, często dostarczają dodatkowe programy ochrony kupujących. Uważajmy też podczas dokonywania zakupów za granicą, musimy upewnić się jakie koszty są po naszej stronie oraz gdzie możemy odesłać towar.

Zawsze sprawdzaj czy dostarczono ci paragon fiskalny lub fakturę VAT i czy widnieją na nich prawidłowe informacje. Po zakończeniu czynności związanych z obsługą konta na stronie sklepu, koniecznie się wyloguj, aby osoby postronne nie uzyskały do niego dostępu. Do czasu zakończenia całości transakcji zakupu towaru, na wszelki wypadek zachowaj całość korespondencji elektronicznej oraz potwierdzenie zakupu ze sprzedawcą.

Kupując przez Internet zawsze powinniśmy chronić swoje dane osobowe. Gdy wypełniasz formularze z danymi niezbędnymi do wysyłki czy do wystawienia faktury, sprawdź, czy w przeglądarce na początku adresu witryny widnieje https zamiast http. Wchodząc na strony sprzedawcy szukaj symbolu kłódki, który oznacza bezpieczne połączenie, aby osoby trzecie nie mogły uzyskać dostępu do przesyłanych danych. Nie należy również odpowiadać na e-maile zapraszające do klikania w linki w celu aktualizacji danych osobowych. Nie jest dobrym pomysłem odbieranie takich wiadomości z urządzenia mobilnego, natomiast odczytując je na komputerze, nie powinno się klikać w zamieszczone linki. Każde kliknięcie w niezweryfikowany post, reklamę czy link w wiadomości od nieznanego odbiorcy może skutkować poważnymi zagrożeniami prywatności. Nigdy nie podawaj numeru PIN swojej karty na stronach internetowych, haseł, danych do logowania do bankowości internetowej, danych z dowodu osobistego. Sprawdzaj historię transakcji na koncie osobistym lub koncie karty kredytowej w bankowości elektronicznej. W przypadku zidentyfikowania transakcji, których nie dokonaliśmy, warto jak najszybciej skontaktować się ze swoim bankiem. Unikaj publicznych sieci WiFi, gdyż takie sieci umożliwiają bardzo łatwe przechwycenie danych, jakie przesyłasz ze swojego urządzenia, gdy nie mają odpowiednich zabezpieczeń oraz nigdy nie instaluj aplikacji i programów z nieznanymi ci źródłami, które rzekomo mają służyć w celu umożliwienia udzielenia klientowi zdalnej pomocy, gdyż zainstalowana aplikacja może przejąć kontrolę nad twoim komputerem czy smartfonem. Niezależnie, w jaki sposób korzystamy z Internetu, robimy zakupy czy czytamy wiadomości, zawsze warto zadbać o instalację dobrego oprogramowania antywirusowego z opcją automatycznej aktualizacji.

Konsument dokonując zakupów na odległość tj. przez Internet ma prawo, w ciągu 14 dni od daty otrzymania towaru, zwrócić go (poza wyjątkami – nie zwrócimy np.: gier komputerowych, płyt z filmami, których zabezpieczone opakowanie konsument otworzył po dostarczeniu, rzeczy wyprodukowanych według specyfikacji konsumenta czy artykułów spożywczych z krótkim terminem przydatności do użycia, gazet i czasopism). Konsument ponosi koszty zwrotu towaru, chyba, że sprzedawca nie poinformował go o tym lub zgodził się je ponieść. Zwracany towar nie może mieć śladów użytkowania, ale można np. przymierzyć ubranie. Jeśli sprzedawca stwierdzi ślady użytkowania, może obniżyć kwotę, którą wypłaci za zwrot.

Pamiętajmy też, że spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta, następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań.

Ważne jest również sprawdzenie towaru przy odbiorze pod kątem ewentualnych uszkodzeń. W razie stwierdzenia uszkodzeń przesyłki należy sporządzić protokół szkody w obecności kuriera. Na sporządzenie protokołu szkody mamy 7 dni od daty odbioru towaru (kiedy potwierdzimy odbiór bez zastrzeżeń, a po otwarciu przesyłki okaże się, że zawartość jest zniszczona).

Uważajmy na cyberprzestępców stosujących tzw. „metodę na kuriera” która pozbawiła już oszczędności wielu użytkowników sklepów internetowych. Wysyłają oni wiadomości e-mail lub SMS do kupujących z informacją o konieczności dopłaty do usługi kurierskiej, zaznaczając, iż zaniechanie opłaty miałyby skutkować zwrotem przesyłki do sprzedawcy. Tymczasem podają link do fałszywej strony w celu włamania się na konto bankowe swojej ofiary.

Zawsze zachowujmy czujność i kierujmy się zasadą ograniczonego zaufania.

Jeśli okaże się, że padliśmy ofiarą oszustów powinniśmy niezwłocznie zgłosić to organom ścigania. Jeżeli mamy problem z przedsiębiorcą w dochodzeniu swoich roszczeń, zostaliśmy wprowadzeni w błąd lub nie wiemy jak egzekwować swoje prawa, po pomoc można zwrócić się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Suwałkach, ul. Świerkowa 60, nr tel. 87 5659277, e-mail: prk@powiat.suwalski.pl

Anna Micielica
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Suwałkach