

## Bezpieczne zakupy w Internecie

**W obecnych czasach coraz bardziej popularną formą dokonywania zakupów przez konsumentów są zakupy online. Dzięki szybkiemu rozwojowi technologii nie trzeba już wychodzić z domu, aby zrobić zakupy, a jedyna rzecz jaka jest nam potrzebna to komputer, tablet lub telefon z dostępem do Internetu.**

Zakupy w sieci są w stanie zaoszczędzić czas jaki zazwyczaj spędzaliśmy wybierając się bezpośrednio do sklepu po sprawunki. Dzięki wielu serwisom możemy porównywać ceny w różnych sklepach zanim wybierzemy interesujący nas produkt. Ponadto konsument dokonując zakupów na odległość tj. przez Internet ma prawo, w ciągu 14 dni od daty otrzymania towaru, zwrócić go (poza nielicznymi wyjątkami). Podkreślić należy, że sklepy stacjonarne nie mają obowiązku przyjmowania zwrotów. Możliwość przyjmowania zwrotu zakupionych towarów w sklepach stacjonarnych jest uzależniona od regulaminu sklepu. Również sytuacja związana z epidemią koronawirusa z uwagi na zagrożenia które wynikają z koniecznością poruszania się w przestrzeni sklepu z innymi klientami spowodowała, iż konsumenci ze względu na bezpieczeństwo, zaczęli wybierać zakupy przez Internet. Duża ilość sprzedawców, na skutek zwiększonej ilości zakupów w tej formie, także przeniosła swoją działalność do sieci.

Należy pamiętać, że choć kupowanie online ma sporo zalet i na pewno jest wygodne, to z drugiej strony tak duża popularność tej formy zakupów narażona jest na wiele zagrożeń. Oto kilka ważnych wskazówek, dzięki którym nasze zakupy w sieci będą bezpieczniejsze. Zawsze sprawdź dokładnie jaki towar oferuje sprzedający. Przeczytaj skrupulatnie opis sprzedawanego towaru. Zdarza się, że towary umieszczone na zdjęciach sklepu internetowego będą wyglądały bardzo dobrze, jednak w rzeczywistości produkty mogą znacząco odbiegać od przedstawionej oferty. Warto czasem skorzystać z dogodnej formy kontaktu i zapytać o szczegóły kupowanego towaru. Sprzedający ma obowiązek opublikować regulamin określający szczegółowe zasady zawierania transakcji przez Internet. Sprawdź, czy taki dokument istnieje oraz czy jest czytelny i zrozumiały. Zwróć uwagę na możliwość wyboru formy dostawy, jej koszt oraz termin dostawy towaru. Jeśli dostarczony nam towar okaże się uszkodzony, należy wówczas pamiętać o sporządzeniu protokołu szkody z firmą kurierską. Mamy na to 7 dni od daty otrzymania towaru. Prześledź, czy sprzedawca nie utrudnia wykonania twojego prawa konsumenckiego regulaminem oraz przejrzyj procedury dokonywania zwrotów. Zweryfikuj w sieci, jak sprzedawca i jego sklep został oceniony i ile jest tych opinii. Zwróć uwagę, czy opinie są konkretne i wiarygodne. Zastanów się nad zakupem w sklepach, które posiadają dużo negatywnych opinii. Warto zachować szczególną ostrożność podczas zakupów na serwisach ogłoszeniowych czy aukcyjnych, gdzie mamy do czynienia nie z przedsiębiorcami, których działalność reguluje prawo konsumenckie, ale z prywatnymi sprzedawcami. Wówczas nasza ochrona jako konsumentów jest nieco mniejsza i zdecydowanie trudniej będzie nam dochodzić swoich praw. To samo tyczy się kupowania towarów zza granicy. Regulacje krajowe, dotyczące kraju sprzedaży, mogą być inne niż nasze, dlatego warto

dokładnie przeczytać jak traktowane są nasze prawa jako konsumenta. Kolejną ważną kwestią na jaką powinien zwrócić uwagę konsument to czas obecności sklepu na rynku. Jeśli sklep jest nowy, dopiero co powstał, to na pewno należy do niego podchodzić z dużym dystansem. Na stronie internetowej sklepu powinny znajdować się takie informacje jak: nazwa, adres, NIP, telefon oraz adres elektroniczny. Nie może być żadnych problemów z identyfikacją internetowego handlowcy. Często w wyniku sporu konsumenta ze sklepem online, jeśli nie ma kluczowych danych na stronie sklepu (kontakt np. tylko za pomocą formularza kontaktowego), dochodzenie swoich praw jest bardzo utrudnione. Można również zweryfikować czy sprzedawca rzeczywiście widnieje we właściwym rejestrze (CEDIG, KRS). Szczególną uwagę trzeba zwrócić także na zasady i formy płatności. Godne zaufania e-sklepy zazwyczaj oferują różne opcje płatności, z których najpopularniejsze to karta kredytowa oraz szybkie płatności za pośrednictwem różnych banków. Operatorzy płatności, którzy obsługują sklepy internetowe, często dostarczają dodatkowe programy ochrony kupujących. Bezpiecznie jest też wybrać opcję płatności przy odbiorze. Jeżeli sklep żąda płatności z góry i podaje dane wyłącznie jednej opcji płatności, skorzystanie z niej jest bardzo ryzykowne. Żaden zaufany sklep internetowy nie pozwoli sobie również na zlecenie płatności przelewem na konto osoby prywatnej. Koniecznie sprawdź, czy po zakupie zostanie ci dostarczony paragon fiskalny lub faktura 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 potrzebne 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. Bagatelizowanie kwestii siły hasła do konta zakładanego w sklepie internetowym jest bardzo złym nawykiem. Hasło powinno być maksymalnie trudne. Nie należy go więc tworzyć ze kilku słów, ale raczej z ciągu liter oraz cyfr, w tym stosując znaki specjalne oraz litery duże i małe. Klienci sklepów internetowych często otrzymują tysiące emaili promocyjnych, które mogą być narzędziem phishingu. Sprawca posługując się ogólnie dostępnymi usługami internetowymi zmierza do wprowadzenia internauty w błąd i wyłudzenia wrażliwych danych osobowych lub finansowych, tj. numeru karty kredytowej, hasła, loginu. Nie należy również odpowiadać na emaile zapraszające do klikania na 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. 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 nie instaluj aplikacji i programów z nieznanymi ci źródeł. Niezależnie w jaki sposób korzystamy z Internetu, robimy zakupy czy czytamy wiadomości, zawsze warto zadbać o instalację dobrego oprogramowania antywirusowego z opcją automatycznej aktualizacji.

Decydując się na zakupy w Internecie, nasze transakcje dokonywane ze sprzedawcami, powinny być świadome i rozsądne. Od tego zależy nie tylko nasza satysfakcja, ale i bezpieczeństwo. Nawet jeśli okaże się, że padliśmy ofiarą oszustów, mając dowody, możemy próbować dochodzić swoich praw poprzez zgłoszenie do właściwych organów ścigania lub nadzoru. Jeżeli mamy problem z przedsiębiorcą w dochodzeniu swoich roszczeń, zostaliśmy wprowadzeni w błąd lub nie wiemy jak egzekwować swoje prawa, poszukiwania pomocy można zacząć u Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Przypominamy, iż Starostwo Powiatowe w Sochaczewie świadczy bezpłatną pomoc konsumencką udzielaną przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Kontakt pod numerem telefonu 46/864-18-68 lub mailowo [prk@powiatsochaczew.pl](mailto:prk@powiatsochaczew.pl) - godziny pracy: poniedziałek-piątek 8-16.