

8 zasad bezpiecznych zakupów w Internecie

Autor: [guest](#) Środa, 15 Grudnia 2010



Wchodzimy w okres szczytowej przedświątecznej gorączki zakupowej. Wielu z nas zdecyduje się na zakup prezentów online, by uniknąć tłoku i kolejek w centrach handlowych. Zobacz, jak to robić bezpiecznie.

Jak wynika z danych gromadzonych przez Europejskie Centra Konsumenckie, główną bolączką klientów robiących zakupy w Internecie jest brak lub opóźnienie dostawy zamówionego produktu (jest to 40 % wszystkich napływających do ECK skarg). Konsumenci skarżą się również na to, że dostarczono im produkty wadliwe lub niezgodne z zamówieniem (30 %), a nieco rzadziej wskazują na nieuczciwe warunki umowy (13 %, np. gdy przedsiębiorca odmówił zwrócenia klientowi kosztów przesyłki produktu, który okazał się wadliwy).

Aby pomóc internautom uniknąć ewentualnych nieprzyjemności, ECK przygotowało zestaw porad, jak dokonywać bezpiecznych zakupów online.

Zasada 1. Sprawdź dane kontaktowe i wiarygodność przedsiębiorcy.

Na stronie sklepu internetowego szukaj pełnych danych kontaktowych przedsiębiorcy. Jeśli umożliwia on osobisty odbiór towaru to znak, że nie ma nic do ukrycia. Podanie jedynie e-maila, nr telefonu lub nr skrzynki pocztowej to za mało, by uznać sprzedawcę za godnego zaufania.

Zasada 2. Nie klikaj odnośników w e-mailach - możesz paść ofiarą oszustwa.

Codziennie do naszych skrzynek e-mailowych trafiają oferty handlowe sklepów, sprzedających ubrania znanych marek, sprzęt elektroniczny czy luksusowe kosmetyki. Jeśli jesteśmy zainteresowani zakupem jednego z ich produktów nie należy wchodzić na stronę przedsiębiorcy poprzez link zamieszczony w e-mailu, ale wpisać podaną nazwę sklepu w wyszukiwarce i dopiero kliknąć. Pamiętajmy, że pod znany sklep mogą podszyć się cyber-oszuści, którzy wcześniej założyli witrynę ładząco przypominającą stronę sklepu. W ten sposób phisherzy usiłują wyłudzić pieniądze za "markowy towar", którego nigdy nie otrzymamy.

Zasada 3. Wybieraj sklepy z certyfikatami zaufania, szukaj opinii o sprzedawcy.

Upewnij się, że przedsiębiorca należy do systemu gwarantującego stosowanie dobrych praktyk oraz określonych standardów obsługi (np. europejski certyfikat Euro-label czy Trusted Shops). Posiadanie takiego certyfikatu zaufania oznacza, że sprzedawca był sprawdzony przez niezależnych audytorów i został uznany za przedsiębiorcę wiarygodnego i bezpiecznego dla klientów. Sklepy zwykle umieszczają w widocznych miejscach swoich witryn oznaczenia graficzne, świadczące o posiadaniu certyfikatów oraz stosowne informacje o zakresie kryteriów objętych certyfikacją.



**Przy płatnościach kartami
kredytowymi należy zachować
szczególną ostrożność**

Szukaj opinii klientów, którzy wcześniej korzystali z usług sklepu. Niezastąpionym źródłem informacji

Programy, Nowinki IT



są tu fora internetowe i serwisy opinii. Szczególnie cenne są opinie oznaczone jako "zaufane", gdyż zostały napisane przez rzeczywistych klientów sklepu, a nie np. jego pracowników lub konkurencję.

Zasada 4. Sprawdź bezpieczeństwo płatności.

Na stronie internetowej sklepu powinieneś móc odnaleźć symbol kłódki, symbolizującej bezpieczne połączenie. W trakcie transakcji upewnij się czy masz bezpieczne połączenie (https - w polu adresu strony internetowej; ważny certyfikat bezpieczeństwa jest też w przeglądarkach internetowych symbolizowany kolorem zielonym) oraz czy sprzedawca zapewnia procedurę zawarcia umowy krok-po-kroku.

Używaj kart kredytowych, zamiast debetowych. Karta debetowa jest bezpośrednio połączona z kontem bankowym jej właściciela. Przechwytnąc kartę debetową oszust zyska pełen dostęp do twoich oszczędności. Unikaj transakcji bezpośrednich, nawet jeśli teoretycznie wydają się tańsze niż te dokonywane za pośrednictwem serwisów typu PayPal. Pośrednicy pobierają prowizję, w zamian jednak gwarantują większe bezpieczeństwo dokonywanych transakcji.

Zasada 5. Sprawdź koszty i czas dostawy zamówionego towaru.

Przedsiębiorca, który zapewnia dostarczenie towaru w ciągu 24 - 48 godzin od momentu zamówienia, musi wywiązać się z tego zapewnienia. Jeżeli jednak do gwiazdki zostało bardzo niewiele czasu, a sklep nie daje gwarancji dostawy w określonym czasie, zapytaj o możliwość odbioru osobistego lub wybierz zakup w sklepie stacjonarnym.

Zasada 6. Nie bój się składać reklamacji.

Każdy towar zakupiony na terenie Unii Europejskiej może zostać zareklamowany w ciągu 2 lat od dnia, kiedy go dostarczono. Jeżeli przedsiębiorca nie chce uwzględnić roszczeń konsumenta, powinien się on zwrócić o pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. W przypadku nieuczciwego postępowania sklepu internetowego mającego siedzibę w innym kraju Unii zgłoś skargę do Europejskiego Centrum Konsumentckiego.

Zasada 7. Zachowaj korespondencję ze sprzedawcą.

W razie sporu będziesz w stanie udowodnić swoje racje. Wydrukuj lub w inny sposób skopiuj stronę, na której pojawia się potwierdzenie złożenia zamówienia (możesz zapisać stronę na dysku komputera lub zrobić jej zrzut i zachować go w pliku graficznym). W ten sam sposób skopiuj widok strony internetowej sklepu z ofertą, z której skorzystałeś, zapisz kopię umowy oraz regulaminu sklepu. Nie kasuj korespondencji mailowej z przedsiębiorcą. Nie później niż w chwili dostawy powinieneś otrzymać w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku potwierdzenie zawarcia umowy o określonej treści.

Zasada 8. Możesz zwrócić towar w ciągu 10 dni bez ponoszenia kosztów.

Załóżmy, że kupiłeś prezent "w ciemno", nie znając preferencji osoby obdarowywanej - istnieje duże ryzyko, że prezent się nie spodoba. Będzie można zwrócić taki towar w ciągu 10 dni kalendarzowych w Polsce i co najmniej 7 dni roboczych w sklepach zarejestrowanych w pozostałych krajach Unii Europejskiej. Jedyną konsekwencją zwrotu towaru jest konieczność opłacenia przesyłki towaru do sprzedawcy.

Przedsiębiorca ma obowiązek informować klientów o takiej możliwości. Jeśli tego nie robi, termin na odstąpienie od umowy wydłuża się do 3 miesięcy.



Prawa do odstąpienia nie stosuje się m.in. do umów o usługi turystyczne oraz zakupu przez licytację na aukcji internetowej.

Źródło : www.internetstandard.pl