

ZANIM ZROBISZ ZAKUPY W INTERNECIE

Konsumenci posiadają znikomą wiedzę na temat przysługujących im praw. Ta **niewiedza przekłada się na nieustannie wysoką ilość oszustw przy zakupach online**, a przecież, zgodnie z obowiązującymi przepisami, przy umowach zawieranych na odległość konsument jest chroniony w szczególny sposób

Zakupy w internecie często robimy szybko i bez zastanowienia. Dopiero gdy nie otrzymujemy zamówienia albo otrzymujemy przesyłkę zawierającą fałszywy produkt, uświadamiamy sobie, że być może padliśmy ofiarą oszustwa. A przecież można było tego uniknąć. Na co zwracać uwagę, zanim zdecydujemy się zrobić zakupy przez internet, by były bezpieczne?

Sprawdź, od kogo kupujesz

Sprzedawcy powinni informować klientów o swoich danych identyfikacyjnych. Chociaż obowiązek ten wydaje się oczywisty, niektórzy przedsiębiorcy nie chcą się nimi dzielić z klientami. Brak danych sprzedawcy na jego stronie internetowej powinien stanowić sygnał ostrzegawczy. Nie bagatelizuj go!

Najważniejszymi informacjami, jakie sprzedawca powinien nam udostępnić, są:

- Jego nazwa i dane kontaktowe (adres, numer telefonu, adres e-mail).

ZNAK ZAUFANIA EURO-LABEL



Euro-Label to europejski znak zaufania handlu elektronicznego dla Konsumentów i Sprzedawców nadawany przez działającą pod tą samą nazwą organizację. Fakt posiadania tego certyfikatu oznacza, że sklep spełnia wymogi prawa europejskiego (w tym Europejskiego Kodeksu Postępowania w Handlu Elektronicznym) i krajowego (m.in. ustawy o Prawach Konsumenta). Certyfikat jest nadawany na rok. Żeby go utrzymać, sklep musi przejść ponowną weryfikację. Jeżeli twoim zdaniem sklep posługujący się tym certyfikatem nie działa prawidłowo, możesz zgłosić to do organizacji Euro-Label w formie zażalenia.

- Dane rejestrowe firmy: numer KRS/CEIDG, NIP oraz REGON. Przy ich użyciu można sprawdzić polskiego przedsiębiorcę, korzystając ze stron: <http://www.krs-online.com.pl> oraz <https://www.ceidg.gov.pl>.

Certyfikat gwarancją uczciwości

Staraj się wybierać zaufanych sprzedawców. Gwarancją uczciwości sprzedawcy internetowego może być posiadanie przez niego certyfikatów potwierdzających przynależność do systemu gwarantującego stosowanie dobrych praktyk (na przykład certyfikat Euro-Label) lub spełnianie standardów obsługi (znak jakości Trusted Shops). Sklep internetowy przed ich przyznaniem jest dokładnie weryfikowany. Sprawdzany jest między innymi sposób obsługi, ale również to, czy sklep działa zgodnie z prawem. Jeżeli sprzedawca został oznaczony symbolem jakości, z pewnością znajdziesz informację o tym na jego stronie internetowej. Sprzedawcy chętnie chwalać się takimi osiągnięciami.

Nie kupuj kota w worku!

Produkty oferowane przez sklep internetowy powinny być dokładnie opisane. Przykładowo, sklep odzieżowy powinien zawsze przedstawiać oferowany produkt na zdjęciu, zaprezentować jego krótki opis, w tym informacje na temat materiału, z którego go wykonano, sposób czyszczenia, wersje kolorystyczne, dostępne rozmiary oraz tabelę rozmiarów. Księgarnia internetowa powinna natomiast krótko opisać, o czym jest oferowana przez nią książka, jaką ma oprawę i ile ma stron. Lakoniczny opis i niewyraźne zdjęcia powinny wzbudzić twoją ciekawość, podobnie jak bardzo niska cena. Promocje, podobnie jak bardzo niska cena. Promocje, podobnie jak bardzo niska cena. Promocje, podobnie jak bardzo niska cena.

Zbyt niska cena produktu, w porównaniu z podobnymi produktami obecnymi na rynku stanowi sygnał ostrzegawczy. Warto zastanowić się nad ewentualną jakością produktu oraz innym oszustwem ze strony sprzedawcy.



Możliwy odbiór osobisty

Sklepy internetowe oferują różne formy realizacji zamówienia: dostawa przez kuriera pod same drzwi, odbiór paczki na pocztę lub z paczkomatu, odbiór osobisty w siedzibie sprzedawcy. Sam wybierasz, jaka forma dostawy jest dla ciebie najlepsza. Zwykle stawiamy na wygodę i wybieramy dostawę do domu. Warto jednak skorzystać z możliwości odebrania zamówienia w siedzibie sprzedawcy. Nie ponosisz wtedy kosztów dostawy i masz pewność, że otrzymasz przesyłkę. Do tego możesz ją na miejscu sprawdzić. Przy okazji, a może przede wszystkim, możesz też zweryfikować, czy zaplecze sprzedawcy rzeczywiście istnieje.

Płatność za pobraniem

Robiąc zakupy internetowe, cenimy sobie szybkość. Szybki wybór, szybka płatność, szybka dostawa. Do łamusa powoli odchodzą przelewy tradycyjne, nie mówiąc już o płatności za pobraniem. Coraz mniej sklepów oferuje takie formy zapłaty. Preferowany jest tak zwany szybki przelew lub płatność kartą kredytową. Tymczasem, jak się okazuje, tradycyjne formy płatności – zwłaszcza

płatność przy odbiorze, są najbezpieczniejsze. Płacisz dopiero, gdy przesyłka do ciebie dotrze. Co więcej, wybór płatności przy odbiorze wiąże się z szybszą realizacją zamówienia. Sprzedawca może od razu wysłać przesyłkę, bo nie czeka, aż należność za nią zostanie zaksięgowana na jego rachunku bankowym.

Sprawdź regulamin

Każdy sklep internetowy musi posiadać swój regulamin. Obowiązek taki wynika z ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Regulamin sklepu internetowego powinien określać między innymi:

- warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się sprzedawca;
- warunki zawierania i rozwiązywania umów;
- tryb postępowania reklamacyjnego.

Obowiązkiem sprzedawcy internetowego jest nieodpłatne udostępnienie ci regulami-

nu przed dokonaniem zakupów. W praktyce regulamin powinien być stale dostępny na jego stronie internetowej, by w każdej chwili można było się z nim zapoznać. Zwykle akceptujesz go przed finalizacją zamówienia, zaznaczając okienko „Oświadczam, że zapoznałem się z regulaminem sklepu internetowego i akceptuję jego treść”.

Pamiętaj! Jeżeli sklep internetowy nie ma regulaminu, oznacza to, że nie spełnia obowiązku wynikającego z przepisów prawa. Warto zastanowić się, czy robić w nim zakupy.

Podawaj tylko niezbędne dane

Składając zamówienie, zawsze konieczne jest udostępnienie sprzedawcy naszych danych osobowych. Należy jednak pamiętać, że nie powinien on od nas żądać innych niż te, które są niezbędne do zrealizowania zamówienia. Zwykle są to imię, nazwisko, adres dostawy, e-mail i numer telefonu. Sprzedawcy do zrealizowania zamówienia nie jest z pewnością potrzebny twój PESEL i numer dowodu osobistego. Nigdy ich nie podawaj! Przed przekazaniem sprzedawcy danych osobowych należy wcześniej zapoznać się z regulaminem ich przechowywania (tzw. polityka prywatności), tak aby mieć pewność, że nie zostaną one wykorzystane w celach innych niż do realizacji transakcji. Przedsiębiorcy bowiem przy okazji zgody na wykorzystanie danych osobowych często sugerują wyrażenie zgody również na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych czy otrzymywanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej. Zgody te mają jednak charakter dobrowolny i sprzedawca nie może uzależniać realizacji zamówienia od ich udzielenia.

Czytaj opinie!

Fora i portale społecznościowe są zawsze najlepszym źródłem informacji – także na temat sklepów internetowych. Przed zrobieniem zakupów warto zapoznać się z publikowanymi na nich opiniami na temat sprzedawcy. Uwagę powinien zwrócić brak jakichkolwiek informacji na jego temat, jak również lawina pozytywnych komenta-

ZNAK JAKOŚCI TRUSTED SHOPS

Znak jakości Trusted Shops jest oznaką bezpieczeństwa zakupów. Jeżeli sklep internetowy nie spełnia wymogów, które przesądzały o przyznaniu certyfikatu, organizacja go przyznająca może czasowo zablokować znak jakości, a nawet odebrać sprzedawcy certyfikat. Gwarancja Trusted Shops chroni cię również przed utratą dokonanej płatności w przypadku braku dostawy lub braku zwrotu środków po odstąpieniu od umowy oraz upadłości sklepu.



ry opublikowanych niedawno i w krótkich odstępach czasu. Sami zadowoleni klienci? To się raczej nie zdarza. Sprzedawcy często sami wystawiają sobie laurki, żeby przekonać klientów do zakupu w ich sklepach. Na zdobycie klientów jest jednak wiele innych – uczciwych sposobów.

Autorki



MAGDALENA RYDEL
Aplikant adwokacki
w Kancelarii
Andersen Tax & Legal
magdalena.rydel@andersentaxlegal.pl



NATALIA GAWEL
Adwokat w Kancelarii
Andersen Tax & Legal
natalia.gawel@andersentaxlegal.pl

ANDERSEN TAX & LEGAL, POLAND

Świadczy kompleksowe doradztwo w sprawach z zakresu ochrony praw własności intelektualnej, prawa nowych technologii oraz ochrony danych osobowych. Doradza również we wszelkich kwestiach związanych ze zwalczaniem nieuczciwej konkurencji, analizując transakcje oraz praktyki handlowe pod względem zgodności z obowiązującym prawem antymonopolowym oraz prawem ochrony konsumentów.