

ZNIKNIĘCIE SPRZEDAWCY WADLIWEGO TOWARU ZAKUPIONEGO W INTERNECIE

JAKIE KROKI MOŻESZ PODJĄĆ

Sprzedawca, który pobiera wynagrodzenie za towar, a następnie nie wysyła go do klienta albo wysyła mu towar wadliwy, a potem nie reaguje na zgłaszane reklamacje, popełnia przestępstwo

Skuszeni superpromocją złożyliśmy zamówienie w sklepie internetowym, zapłaciliśmy za produkt i go nie otrzymujemy albo po kilku tygodniach otrzymujemy produkt zupełnie inny niż zamówiony lub wadliwy. W takim przypadku zazwyczaj składa się reklamację. Co jednak, gdy sprzedawca nie podejmuje korespondencji i nie odbiera telefonów?

Sprawdzam!

Jeżeli nie sprawdziłeś sprzedawcy przed zrobieniem zakupów, należy zrobić to natychmiast, gdy zorientujesz się, że coś jest nie tak. Czerwona lampka powinna zapalić ci się w szczególności, gdy:

- otrzymana przesyłka nie odpowiada złożonemu zamówieniu albo pomimo upływu czasu na jego realizację ciągle do ciebie nie dotarła; a ponadto
- nie możesz skontaktować się ze sklepem internetowym.

Zazwyczaj uczciwym sprzedawcom zależy na utrzymaniu dobrych relacji z klientami. Dlatego natychmiast reagują na prośbę o kontakt. Nawet w sytuacji, gdy z jakichś względów są niedostępni (np. wyjeżdżają na urlop), zwykle umieszczają stosowną informację na swojej stronie internetowej. Stąd, jeśli dzwonicz na podany na stronie internetowej numer infolinii i po raz piąty w ciągu dnia słyszysz, że wszyscy konsultanci są zajęci, albo, co gorsza, okazuje się, że numer jest już nieaktywny, natychmiast działaj. W tym przypadku powiedzenie im szybko, tym lepiej sprawdza się w stu procentach. Weryfikacja sprzedawcy może nastąpić za pośrednictwem systemu eKRS (jeżeli prowadzi on działalność w formie spółki lub jest oddziałem przedsiębiorcy zagranicznego) albo na stronie CEiDG (tj. w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, jeżeli prowadzi jednostkę osobową działalność gospodarczą). W tym celu konieczne jest dysponowanie jego numerem KRS, NIP lub REGON. Przedsiębiorcę można wyszukać także po nazwie. Obie wyszukiwarki - KRS i CEiDG - są dostępne w formie internetowej. Przy ich pomocy ustalisz, czy sprzedawca miał zarejestrowaną działalność gospodarczą, a także, jaki jest jej status (aktywna/nieaktywna) oraz jego

Fikcyjne sklepy internetowe mają z założenia krótką żywotność. Działają kilka dni, w ciągu których pobierają pieniądze od klientów, po czym znikają. Dlatego ważne jest, żeby dokładnie sprawdzić historię sklepu przed zrobieniem w nim zakupów online - zwłaszcza gdy kupujemy w nim po raz pierwszy

szczegółowe dane adresowe. Informacje te wykorzystasz w postępowaniu o odzyskanie należności za niedostarczony lub wadliwy produkt. Fakt, że sklep znaleźliśmy za pośrednictwem porównywarki cenowej (np. Ceneo czy Skąpiec), nie daje gwarancji jego uczciwości. Po-

mocne w ustaleniu tego mogą być natomiast umieszczone na tych portalach opinie osób, które korzystały już z usług danego sklepu. Nie można jednak ufać im w stu procentach, bo, podobnie jak sklep, mogą być fałszywe.

Sprzedawca widmo

Gdy wskutek przeprowadzonej weryfikacji sprzedawcy okaże się, że podmiot taki nie istnieje, odzyskanie należności za nienależycie zrealizowane albo w ogóle niezrealizowane zamówienie będzie trudniejsze. Nie masz danych tego, komu zapłaciłeś, a które są niezbędne w celu wniesienia pozwu o zapłatę. Sytuacja nie jest jednak beznadziejna. Nadal są szanse na zidentyfikowanie nieuczciwego sprzedawcy. W tym celu konieczne należy zabezpieczyć wszystkie materiały dotyczące współpracy z nim: korespondencję e-mail, potwierdzenia przelewów, wykazy rozmów telefonicznych, jeżeli je prowadzono, zrzuty ekranu ze strony sklepu internetowego, jeżeli jest ona aktywna. Wykorzystasz je jako dowody, składając zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa. Być może na ich podstawie organom ścigania uda się zidentyfikować sprawcę.



Informację o fałszywym sklepie internetowym możesz zgłosić do **CERT Polska**. Jest to zespół powołany do reagowania na zdarzenia naruszające bezpieczeństwo w sieci internet, działający w strukturach NASK (Naukowej i Akademickiej Sieci Komputerowej). Zgłoszenia można dokonać za pośrednictwem strony internetowej: <https://incydent.cert.pl>. W 2018 roku CERT odnotował blisko trzykrotny wzrost incydentów związanych z fałszywymi sklepami internetowymi w stosunku do 2017 roku.

Informację o fałszywym sklepie internetowym możesz zgłosić do CERT Polska za pośrednictwem strony internetowej: <https://incydent.cert.pl/>

Chargeback

Jeśli posiadasz kartę Visa lub MasterCard i zapłaciłeś nią za zamówienie, szansą na odzyskanie środków pieniężnych od nieuczciwego sprzedawcy jest tak zwany chargeback. Chargeback (z ang. obciążenie zwrotne) to forma zwrotu środków za transakcję dokonaną za pomocą karty płatniczej, realizowaną przez bank jako wystawę karty na wniosek klienta niezadowolonego z produktów albo usług, za które zapłacił, albo gdy nastąpiła pomyłka techniczna

w rozliczeniu transakcji lub transakcja nosi znamiona oszustwa. Procedura chargeback nie jest regulowana powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Jej przebieg określa wewnętrzny regulamin banku. Żeby z niej skorzystać, należy zwyczajnie skontaktować się ze swoim bankiem i zgłosić żądanie. Co do zasady można to zrobić telefonicznie, chyba że regulamin banku wymaga formy pisemnej. Na podstawie zgłoszenia bank kontaktuje się ze sprzedawcą, prosząc go o zajęcie stanowiska w sprawie w wyznaczonym mu terminie. W przypadku braku jego reakcji, bank zwróci ci środki, a sam będzie dochodził ich zwrotu od nieuczciwego sprzedawcy. Zanim skorzystasz z procedury chargeback, dokładnie zapoznaj się z regulaminem swojego banku. Powinny wynikać z niego terminy na zgłoszenie żądania chargebacku, dokumenty, jakie należy przedłożyć bankowi w związku z nim, a także inne niezbędne informacje na temat procedury odzyskiwania twoich środków. Najbezpieczniejszą formą płatności w przypadku zakupów online jest tak zwana płatność przy odbiorze. Jeżeli sklep nie uniemożliwiła ci takiej formy zapłaty, dokładnie zweryfikuj opinie na jego temat. Regulując należność za zamówienie kartą płatniczą, sprawdź, czy będziesz mógł skorzystać z procedury chargeback.

Autorka



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

CO TRZEBA WSKAZAĆ W ZAWIADOMIENIU O POPEŁNIENIU PRZESTĘPSTWA

- 1 Dane organu, do którego składasz zawiadomienie (jednostka policji lub prokuratury właściwa według miejsca popełnienia przestępstwa);
- 2 Swoje dane: imię, nazwisko, adres korespondencyjny, numer telefonu;
- 3 Opis zdarzenia, o którym zawiadamiasz, w tym kiedy i gdzie miało ono miejsce;
- 4 Wysokość szkody, jeżeli wskutek opisanego w zawiadomieniu zdarzenia ją poniosłeś - zwykle będzie ona odpowiadala kwocie, jaką uiszczono na rzecz nieuczciwego sprzedawcy;
- 5 Dane ewentualnych świadków;
- 6 Dowody wskazujące na popełnienie przestępstwa.

Powiadom policję

Sprzedawca, który pobiera wynagrodzenie za towar, a następnie nie wysyła go do klienta albo wysyła mu towar wadliwy, a potem nie reaguje na zgłaszane reklamacje, popełnia przestępstwo. Zgodnie z art. 286 Kodeksu karnego, kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8. W wypadku mniejszej wagi sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2. Dlatego, gdy okaże się, że sprzedawca internetowy cię oszukał, o istnieniu procedury należy powiadomić organy ścigania. Innymi słowy, należy złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa.

Zawiadomienie możesz złożyć na piśmie lub ustnie do protokołu. W pierwszym przypadku pismo można złożyć osobiście lub wysłać pocztą - koniecznie listem poleconym, najlepiej za potwierdzeniem odbioru. Jeśli zdecydujesz się na ustne powiadomienie o przestępstwie, trzeba będzie stawić się w tym celu osobiście w jednostce policji lub prokuratury. Do zawiadomienia powinieneś dołączyć wszystkie materiały dokumentujące transakcję ze sprzedawcą. Prawdopodobnie, wskutek działań policji okaże się, że nie jesteś jedyną oszukaną przez sprzedawcę widmo osobą. Wbrew pozorom zwiększa to szansę na jego wykrycie. Policja w związku z większą liczbą materiału dowodowego ma więcej danych pomocnych w jego identyfikacji.