



Bezpieczne zakupy przez Internet

Internet jest pomocnym narzędziem w robieniu zakupów. Niestety wielu z nas robiąc zakupy w sieci, nie wie, jakie przysługują mu prawa. Aby wystrzec się najważniejszych błędów, należy znać podstawowe przepisy obowiązujące podczas zakupów internetowych.

DO CZEGO MA PRAWO KONSUMENT KUPUJĄC PRZEZ INTERNET?

Konsument, robiąc zakupy przez Internet, ma prawo do:

- 1. Jasnej i pełnej informacji** – Robiąc zakupy przez internet, mamy prawo do pełnej i jasnej informacji przede wszystkim o danych przedsiębiorcy: adresie prowadzonej działalności, numeru NIP czy też nazwy, ale też powinniśmy być w sposób w pełni transparentny informowani o kosztach i formie dostawy oraz możliwych sposobach zapłaty za zakupy, całkowitej cenie produktu lub usługi (po doliczeniu ewentualnych podatków, cech podstawowych produktu lub usługi (najważniejsze właściwości i zastosowanie);
- 2. Informacji w zakresie prawa do odstąpienia od umowy** (co obowiązuje z wyłączeniem kilku przypadków);
- 3. Informacji o kosztach związanych z koniecznością porozumienia się na odległość**, gdy różnią się od tych, które są standardowo naliczane (np. infolinia, której minuta rozmowy jest droższa niż standardowa stawka u naszego operatora);

- 4. Zwrotu towaru** – konsument ma 14 dni na poinformowanie sklepu o decyzji o odstąpieniu od umowy bez podania przyczyny – jeżeli sklep nie potwierdzi na piśmie informacji o możliwości odstąpienia od umowy, termin ten wydłuża się do 12 miesięcy. Należy przy tym pamiętać, iż koszty zwrotu produktu, o ile sprzedawca nie zastrzegł inaczej, ponosi kupujący, jednak sprzedawca nie ma prawa żądać od klienta żadnych dodatkowych kosztów za zwrot produktu;

5. **Potwierdzenia zawarcia umowy** – w przypadku zakupów dokonywanych w Internecie, klient ma prawo do otrzymania potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku, nie później niż w chwili otrzymania zamówionego produktu czy rozpoczęcia świadczenia usługi;

6. **Reklamacji** – niezależnie od możliwości zwrotu towaru obowiązuje prawo reklamowania towaru wadliwego. Przy składaniu reklamacji można skorzystać z gwarancji producenta (o ile taka była udzielona i nie minął okres gwarancyjny) albo z tytułu niezgodności towaru z umową;

7. **Informacji o braku towaru w magazynie** – jeżeli już po złożeniu przez klienta zamówienia, sprzedający orientuje się, że nie będzie mógł go zrealizować (np. towar jest niedostępny), ma on obowiązek powiadomić o tym konsumenta i zwrócić wpłacone przez niego pieniądze, w terminie do 30 dni;

8. **Zwrotu środków** – zarówno w przypadku zwrotu towaru jak i braku towaru i niemożności zrealizowania zamówienia, sprzedawca winien zwrócić konsumentowi zapłaconą mu kwotę za towar niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania zwrotu, bądź braku realizacji zamówienia.



Sprzedawca nie może żądać od konsumenta zwrotu w oryginalnym opakowaniu!

JAKIE SĄ OBOWIĄZKI SPRZEDAJĄCEGO?

Przede wszystkim **sprzedający ma obowiązek dostarczyć towar**, w stanie odpowiadającym umowie, we wskazanym terminie nie później jednak niż **w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy**.

Ponadto to na sprzedającym ciąży odpowiedzialność za towar, aż do momentu, w którym konsument go otrzyma. Oznacza to, że jeżeli towar został zagubiony lub uszkodzony przed dostarczeniem do konsumenta, to sklep musi np. raz jeszcze wysłać zamówienie do klienta.

Obowiązkiem sprzedającego jest udzielenie pełniej informacji, co do możliwości zwrotu towaru. Należy jednak pamiętać, iż sprzedawca nie może żądać od konsumenta zwrotu w oryginalnym opakowaniu. Konsument musi mieć możliwość zapoznania się z produktem. Musimy mieć możliwość odpakowania przedmiotu i zobaczenia go, a jest to możliwe wówczas, gdy odpakujemy produkt.



Sprzedający nie ma też prawa stosować tak zwanych opcji domyślnych przy składaniu zamówienia. Zakup dodatkowego świadczenia związanego z głównym przedmiotem umowy powinien wymagać zaznaczenia przez kupującego odpowiedniego pola, a nie odznaczenia go w celu uniknięcia obowiązku zapłaty.

Ponadto, **sprzedający nie może nałożyć na konsumenta obowiązku zapłaty za świadczenie przed jego otrzymaniem.** Konsument musi mieć do wyboru również opcję zapłaty za produkt dopiero po jego otrzymaniu.

5 ZASAD BEZPIECZNYCH ZAKUPÓW W INTERNECIE

Choć zakupy przez Internet stały się naszą codziennością, zawsze warto pamiętać o zachowaniu ostrożności i czujności. Stosuj się do tych zasad, by uniknąć oszustwa.

1. Sprawdź wiarygodność sklepu internetowego – przed dokonaniem zamówienia w sklepie, którego nie znasz, zweryfikuj jego autentyczność. Poszukaj opinii w sieci. Twoją czujność powinno wzbudzić istnienie tylko pozytywnych opinii na temat sklepu lub brak komentarzy. Sprawdź, czy na stronie sklepu jest podany NIP, REGON, VAT lub KRS. Jeśli tak, dane te zweryfikuj w krajowym rejestrze. Sprzedawca lub sklep, który nie podaje tych informacji, wzbudza podejrzenia;

2. Zawsze czytaj regulamin sklepu – zasady zakupu, zwrotu produktów lub ewentualnych reklamacji są bardzo istotne. Regulamin sklepu to najważniejsze informacje, w których sprzedawca zawarł twoje prawa, dlatego zapoznaj się z nimi, aby uniknąć nieporozumień. Zwróć uwagę, czy firma stosuje zasadę drobnego druczku, który jest niemożliwy do odczytania nawet po powiększeniu;



3. Zwróć uwagę na certyfikaty – odznaczenia, jakimi szczeni się dany sklep lub sprzedawca nie tylko wzbudzają zaufanie klientów, lecz także są potwierdzeniem wysokiego standardu usług. Gdzie ich szukać? Najczęściej znajdują się na dole strony. Upewnij się, czy certyfikaty są „podlinkowane”. Niestety nieuczciwi sprzedawcy wykorzystują je do podniesienia wiarygodności swoich usług, wklejając odznaczenia na swoje strony. W przypadku nieuczciwych ofert certyfikat nie będzie przekierowywał do strony z oficjalnym dokumentem;

4. Dokładnie przyjrzyj się jakości opisów produktów – szczególnie dotyczy to wszelkich aukcji, gdzie wśród ofert mogą znaleźć się opisy z błędami lub niezawierające wszystkich istotnych informacji (np. rozmiary, rodzaj materiału). Unikaj sprzedawców, którzy posługują się bardzo niskiej jakości zdjęciami. Podejrzenie powinny zwrócić również oferty, w których słabej jakości opis jest nieadekwatny do wyjątkowo bardzo dobrego (często nienaturalnego) zdjęcia. Jeśli chcesz dokonać zakupu u osoby prywatnej, wybierz sprawdzony portal aukcyjny, który bierze odpowiedzialność za osoby prowadzące na nim sprzedaż, który w przypadku np. niezgodności oferty z rzeczywistym towarem pomoże rozwiązać wszelkie trudności;

5. Dbaj o swoje dane osobowe – czytając regulamin lub wszelkie dodatkowe dokumenty (zgody marketingowe), zwróć uwagę, kto jest administratorem twoich danych i w jaki sposób będą one przechowywane. Nie musisz wyrażać zgody na subskrypcję newslettera. Pamiętaj też, że zgodnie z RODO każdemu przysługuje pełne prawo do żądania usunięcia danych osobowych z bazy klientów danego sklepu. Posiadając konto logowania w danym sklepie, powinieneś mieć dostęp do historii swoich zakupów.

CERTYFIKATY I SZYFROWANIE DANYCH

Certyfikat szyfrowania strony SSL to jedna z najważniejszych rzeczy, na które powinieneś zwrócić uwagę, zwłaszcza jeśli zamierzasz po raz pierwszy dokonać zakupów w wybranym sklepie. Sklep internetowy powinien zagwarantować swoim klientom maksymalną ochronę danych osobowych, zwłaszcza danych karty płatniczej. **Certyfikat SSL stanowi potwierdzenie, że nawet sama wizyta na stronie WWW danego sklepu jest bezpieczna, a transmisja danych całkowicie poufna.**



Jak sprawdzić, czy sklep ma szyfrowanie SSL?

Adres witryny powinien zaczynać się od **https**, a nie **http**. przed adresem **WWW** pojawił się symbol zamkniętej kłódki – to potwierdzenie bezpiecznego połączenia, które zapewnia stronę oraz sklep.

BEZPIECZNE PŁATNOŚCI PRZEZ INTERNET

Zakupy online oferują wiele metod płatności, które różnią się od siebie czasem księgowania przelewu i danymi, które musisz podać w celu dokonania transakcji. Przy dokonywaniu każdej płatności sprawdź bezpieczeństwo strony i jej szyfrowanie.

Wśród najczęściej spotykanych metod płatności możemy wyróżnić:

1. Szybkie przelewy typu pay-by-link: jest to popularna jedna z bezpieczniejszych metod płatności. Wybierając opcję szybkiego przelewu, zostaniesz przekierowany na stronę operatora transakcji. o wybraniu ikony swojego banku i zalogowaniu się na konto zostaniesz przekierowany do zakładki z wypełnionym już przelewem.

Po zatwierdzeniu płatności sprzedawca do 5 minut dostanie informację o dokonanej transakcji.

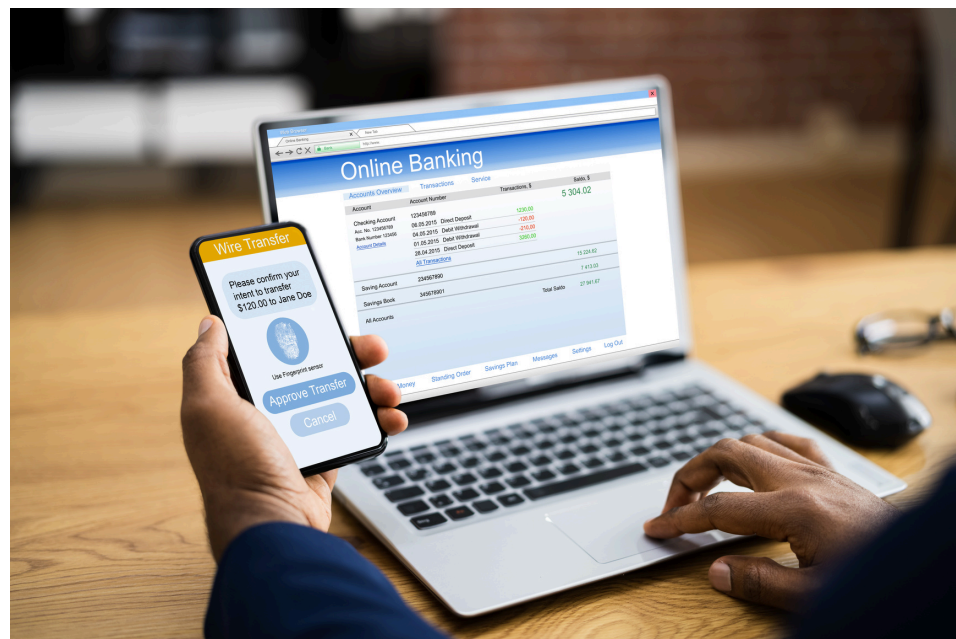
2. Płatność kartą płatniczą: Metoda ta ma zarówno wielu zwolenników, jak i przeciwników, gdyż wymaga wprowadzenia do okna płatności swoich danych osobowych oraz numeru karty



wraz z jej 3-cyfrowym kodem. Decydując się na tą płatność, upewnij się, że operator wprowadza dodatkowe zabezpieczenia przez np. potwierdzenie płatności SMS-em.

3. Tradycyjny przelew bankowy

To najstarsza metoda płatności online, która wciąż cieszy się bardzo dużym zaufaniem wśród użytkowników. Proces księgowania przelewu zazwyczaj trwa do 24 h. Polega na samodzielnym dokonaniu płatności przy użyciu własnych metod (może to być płatności przez aplikację czy też konto internetowe). Tradycyjny przelew bankowy możemy wykonać również w siedzibie banku czy na poczcie.



4. Nowoczesne metody płatności

BLIK To gwarancja nie tylko błyskawicznego przelewu: ryzyko znacząco ogranicza kod BLIK, który zachowuje ważność jedynie przez 120 sekund, po tym czasie nie będzie go można wykorzystać. Dzięki temu druga strona transakcji nie pozna również naszych danych.

5. Zewnętrzne aplikacje, ułatwiających zarządzanie finansami i ochronę należących do nas środków. Należą do nich m.in. Google Pay czy Apple Pay.

CZY PŁATNOŚCI KARTĄ W INTERNECIE SĄ BEZPIECZNE?

Tak, gdyż według prawnych regulacji krajowych i międzynarodowych systemy bankowe zobowiązane są do szyfrowania transakcji protokołem SSL. Dodatkowe wymagania zabezpieczające na karty Visa i Mastercard nakłada system certyfikacji PCD DSS. Ponadto, według unijnej dyrektywy PSD2 z dnia 14 września 2019 roku, zwiększającej bezpieczeństwo płatności online, banki muszą stosować dodatkowe kroki autoryzacji (przez SMS, potwierdzenie w aplikacji podanym hasłem).