

Konsument on line

Zakupy przez Internet cieszą się coraz większą popularnością. Kupujących przyciąga ogromny wybór towarów, niższe niż w sklepie ceny i wygoda – możliwość zakupów bez wychodzenia z domu. Szybko i o dowolnej porze można kupić praktycznie wszystko – od kosmetyków, ubrań, książek, mebli, po sprzęt komputerowy czy AGD. Sprzedających kusi zaś ogromna liczba klientów z całego świata i brak kosztów związanych z utrzymaniem tradycyjnego sklepu.

Co warto wiedzieć decydując się na zakupy w wirtualnym świecie? Kupując w Internecie zawieramy ze sprzedawcą umowę na odległość. Umowę na odległość zawiera się bez jednoczesnej obecności obu stron, co oznacza, że konsument nie ma ze sprzedawcą osobistego kontaktu. Nie może też sprawdzić i wypróbować towaru tak jak w sklepie tradycyjnym.

Dlatego przed kupnem towaru w wirtualnym świecie musisz pamiętać o kilku ważnych zasadach:

Zawsze sprawdzaj z kim zawierasz umowę!

Przedsiębiorca zobowiązany jest podać na stronie sklepu swój fizyczny adres firmy lub zamieszkania przedsiębiorcy) oraz nazwę firmy prowadzącej sklep. Brak tych informacji może oznaczać, że zamierza on ukryć się przed tobą, a tym samym uniemożliwia lub utrudnia ewentualne dochodzenie roszczeń (np. złożenie reklamacji). Pamiętaj, rzetelny sprzedawca nie powinien mieć nic do ukrycia!

Czytaj dokładnie regulamin!

Oprócz danych przedsiębiorcy, w regulaminie wiarygodnego sklepu muszą się znajdować informacje o prawie do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni, o zasadach zapłaty, o sposobie składania reklamacji, w tym o miejscu i formie jej składania. Muszą też być opisane dostępne sposoby i koszty dostawy.

Pytaj o szczegóły dotyczące towaru!

Jeżeli jakiś przedmiot cię interesuje, nie zadawaj się lakonicznym opisem, bądź niewyraźnym zdjęciem. Rzetelny sprzedawca opisuje przedmiot dokładnie, nie ukrywa jego wad, podaje też jego wymiary czy dane techniczne.

W jednym z internetowych sklepów z biżuterią zachwyciłam się ślicznym bursztynowym pierścionkiem – pisze 17 letnia Magda. Pierścionek był tani. Zamówiłam go płacąc przelewem. Byłam pewna, że to strzał w dziesiątkę. Po otrzymaniu przesyłki okazało się, że ten pierścionek jest dla dzieci. Pasował jedynie na mały palec. Sprzedawca nie podał wymiarów, a mi nie przyszło do głowy, żeby się o to zapytać.

Nie popełniaj błędu Magdy – pytaj o wszystkie szczegóły, których brakuje w opisie towaru!

Jak zamówić towar?

Gdy zdecydowałeś się na zakup jakiegoś towaru przez Internet, musisz złożyć zamówienie wypełniając formularz zamówienia.

Sklepy internetowe nie posiadają magazynu towarów oferowanych w sklepie. Stąd też dostępność towaru i jego ostateczna cena jest sprawdzana dopiero po złożeniu zamówienia. Do tego czasu sklep może np. zmienić cenę lub w ogóle nie przystąpić do sprzedaży.

Złożenie zamówienia nie jest równoznaczne z zawarciem umowy. O zawarciu umowy świadczy dopiero potwierdzenie przyjęcia zamówienia, które musisz otrzymać najpóźniej w chwili otrzymania towaru (e-mailem lub listownie). Jeżeli otrzymałeś go e-mailem nie zapomnij go zapisać w pamięci komputera lub wydrukować! Będzie to twój dowód na wypadek, jakby coś poszło nie tak.

Jak płacić?

Sklepy internetowe często oferują towary po cenach promocyjnych. Nie zapominajmy jednak, że do ceny każdego towaru należy doliczyć koszty przesyłki. Może się też okazać, że nie jest to wyłącznie koszt samego przysyłania rzeczy, ale również opakowania. O tego typu opłatach przedsiębiorca jest zobowiązany cię poinformować.

Możesz zapłacić przelewem internetowym, kartą kredytową lub przy odbiorze przesyłki „za zaliczeniem pocztowym” („za pobraniem”). Pamiętaj, aby uniknąć problemów, najlepiej płacić po otrzymaniu towaru!

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość!

Przy zakupie na odległość, w tym w sklepie internetowym, z racji braku możliwości obejrzenia towaru, konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy i zwrot towaru bez podania przyczyny w terminie do 10 dni od daty jego otrzymania (bądź zawarcia umowy o wykonanie usługi).

Aby odstąpić od umowy, trzeba złożyć oświadczenie na piśmie i przesłać je na adres firmy najpóźniej dziesiątego dnia od daty otrzymania towaru bądź zawarcia umowy o wykonanie usługi. Oświadczenie to należy wysłać nie razem z towarem, lecz osobnym listem poleconym z potwierdzeniem odbioru.

Sprzedawca musi zwrócić pieniądze najpóźniej w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W takim samym terminie musimy też odesłać towar.

Koszty odesłania towaru ponosi konsument, chyba że nie jest to zwrot rzeczy tylko reklamacja. W przypadku reklamacji przedsiębiorca ma obowiązek sam ponieść koszty przesyłki.

Wyłączenia z zasad zwrotu!

Istnieją sytuacje, gdy nie można odstąpić od umowy zawartej na odległość. Do wyjątków takich należą: licytacje, w tym aukcje, rozpoczęte wcześniej usługi, produkty szybko psujące się (np. żywność), prenumerata prasy, zakwaterowanie, transport (np. bilety lotnicze), rozrywka, umowy o okresowe dostawy artykułów spożywczych, inwestycje, ubezpieczenia, czynności bankowe i związane z nieruchomościami.

Aukcje internetowe – brak możliwości zwrotu towaru!

Pamiętaj, prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny nie dotyczy zakupów robionych na internetowych portalach aukcyjnych. Dokonujemy tam zakupu od innej osoby fizycznej, nie zaś od przedsiębiorcy.

Zanim więc coś kupisz, bardzo dokładnie przeczytaj regulamin aukcyjny, a także opinie i komentarze o sprzedającym. Decydując się na zakup – nie wysyłaj całej zapłaty, zanim nie otrzymasz towaru. Możesz deponować zapłatę na koncie u organizatora aukcji do czasu nadejścia przesyłki. Wówczas on przekazuje pieniądze sprzedawcy. Możesz też umówić się ze sprzedającym osobiście lub zapłacić listonoszowi przy odbiorze. Po każdej transakcji koniecznie napisz komentarz i to nie zdawkowy, ale na tyle wyczerpujący, żeby pomógł innym przyszłym kupującym.

Czy można reklamować towar kupiony w sieci?

Internetowemu konsumentowi przysługują takie same prawa jak konsumentowi dokonującemu zakupu w sklepie tradycyjnym. Niezależnie od tego gdzie i w jaki sposób dokonujemy zakupów, zawsze mamy prawo złożyć reklamację u sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową! Więcej o składaniu reklamacji.

Bezpieczny Internet?

Każdy w swoim komputerze ma kilkadziesiąt "drzwi", które mogą być otwarte i przez które może wejść doświadczony haker. Aby móc bezpiecznie korzystać z Internetu, w szczególności dokonując w nim zakupów czy prowadząc rachunek, pamiętaj o kilku podstawowych zasadach dotyczących ochrony komputera, z którego dostajesz się do sieci:

1. Nigdy nie rób zakupów w sieci i nie loguj się do swojego konta bankowego z komputerów ogólnie dostępnych – np. w kawiarence internetowej. Używane tam oprogramowanie może być tak skonfigurowane, że dane gromadzone są bez twojej wiedzy!
2. Używaj i wciąż aktualizuj program antywirusowy w komputerze z którego korzystasz!
3. Aktualizuj wszystkie programy – zwłaszcza te za pomocą których łączysz się z Internetem (przeglądarki www, komunikatory). Ściągając nowsze wersje tych programów masz większą pewność, że za ich pomocą nikt nie włamie się do twego komputera i nie zdobędzie informacji dotyczących konta czy karty kredytowej, z której korzystasz podczas zakupów!
4. Zainstaluj w swoim komputerze oprogramowanie Firewall, inaczej zaporę sieciową. Jest to program, który ma za zadanie nasłuchiwać i blokować niepowołany dostęp do komputera!
5. Logując się na strony, za pomocą których dokonujesz zakupów lub przekazujesz pieniądze, zawsze sprawdzaj czy na pasku adresowym przeglądarki adres zaczyna się od https (nie samo http!) i czy na ekranie znajduje się symbol kłódki oznaczające połączenie szyfrowane. Jeśli

adres zaczyna się od http lub symbol kłódki jest niewidoczny, nie korzystaj z serwisu!

6. Wymyśl dobre hasło i często je zmieniaj. Dobre hasło powinno być możliwie jak najdłuższe, nie powinno kojarzyć się z twoją nazwą użytkownika ani żadnymi informacjami, które cię dotyczą (data urodzenia, imię, nazwisko itd.), korzystaj w hasle z liter, cyfr a także znaków specjalnych!
7. Nie udostępniaj hasła innym osobom i nie zapisuj w widocznym miejscu. Zwłaszcza nie odpowiadaj na e-maile dotyczące prośby o jego weryfikację!

Uwaga SPAM!

Internet kojarzy się z miejscem anonimowym – przecież nikt nas nie widzi, nikt nie może zobaczyć co robimy, z kim rozmawiamy... Niestety, nic bardziej mylnego! Przeglądając strony internetowe, wysyłając różnorakie informacje, chociażby zakładając konto e-mailowe, czy wpisując się do ksiąg gości, zostawiamy po sobie ślady pozwalające na naszą identyfikację. Spam to jeden z przejawów tego, że informacje te mogą być wykorzystywane bez naszej zgody i akceptacji.

Spam, czyli co?

Spam oznacza niechciane i niezamawiane wiadomości zawierające treści o charakterze reklamowym, przesyłane drogą elektroniczną. Najbardziej rozpowszechniony jest spam za pośrednictwem poczty elektronicznej. Lecz za spam należy uznać także niechciane wiadomości sms, mms, niezamawianą korespondencję przesyłaną na komunikatory internetowe (np. ICQ, Gadu-Gadu), a także poprzez czaty, fora dyskusyjne czy strony www (i znajdujące się tam tzw. wyskakujące okienka).

Słowo spam pochodzi z języka angielskiego i oznacza konserwę mięsną, mielonkę.

By wiadomość określić mianem spamu musi ona spełnić trzy następujące warunki jednocześnie:

- treść wiadomości jest niezależna od tożsamości odbiorcy;
- odbiorca nie wyraził uprzedniej zamierzonej zgody na otrzymanie tej wiadomości;
- treść wiadomości daje podstawę do przypuszczeń, iż nadawca wskutek jej wysłania może odnieść zyski nieproporcjonalne w stosunku do korzyści odbiorcy.

Co na to prawo?

Spam jest nieuczciwą praktyką rynkową zakazaną zarówno przez polskie jak i europejskie prawo.

W Polsce mówi o tym ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, która weszła w życie 10 marca 2003 r. Zabrania ona przesyłania niezamówionej informacji handlowej czyli spamu.

Ustawa ta określa także, że przesyłanie informacji handlowych jest legalne, pod warunkiem że odbywa się wyłącznie za zgodą odbiorcy. Zgodą tą nie jest samo udostępnienie adresu e-mail w ogólnie dostępnym miejscu (np. na stronie internetowej), lecz udostępnienie go w celu zamówienia informacji handlowej. Zakładając bezpłatną skrzynkę często wyrażamy zgodę na otrzymywanie od portalu, który nam ją udostępnił, tego typu wiadomości – jednak informacja ta musi być jasno i klarownie opisana w regulaminie portalu, a do tego każda wiadomość musi zawierać dopisek: „List został wysłany za zgodą użytkownika i zgodnie z regulaminem portalu”.

W jaki sposób dociera do nas spam?

Spam jest dla nieuczciwego przedsiębiorcy jedną z najtańszych form dotarcia do konsumentów ze swoją ofertą. Obecnie istnieje cały „przemysł” handlowania adresami e-mail i wysyłania ludziom korespondencji wbrew ich woli. Spamerzy używają specjalnych programów, które przeszukują sieć zbierając adresy poczty elektronicznej ze stron www, grup dyskusyjnych itd. Statystyki są zatrważające. Na 25 miliardów maili wysyłanych codziennie na całym świecie – 15 miliardów stanowi spam.

Aby stać się ofiarą spamera wystarczy że:

1. Umieścisz swój adres na publicznie dostępnych stronach internetowych (własne strony, blogi, itd.)
2. Umieścisz swój adres na publicznie dostępnej liście dyskusyjnej Zarejestrujesz się na stronie (np. sklepu internetowego czy forum dyskusyjnego) podając adres e-mail
3. Adresy e-mail potencjalnych ofiar mogą być również generowane np. od imion, nicków czy też popularnych wyrazów.

Adresy mogą być także automatycznie przesyłane do spamera za pomocą wirusów typu koń trojański. Trojany instalują się na komputerze ofiary wykorzystując błędy w programie MS Outlook Express lub w samym systemie MS Windows. Szacuje się, że spam rozsyłany w ten sposób to obecnie około 30% niechcianej korespondencji, a liczba ta wciąż rośnie.

Uwaga na złodziei i naciągaczy!

Spam to nie tylko niechciana wiadomość o charakterze handlowym. Wiąże się on także z próbami oszustw i wyłudzeń, np.:

phishing – spamer podszywa się pod bank i prosi o podanie hasła. Ten sposób może też służyć do przejęcia naszego konta w aukcjach internetowych itp.

nigeryjski szwindel – odbiorca dostaje wiadomość, że otrzymał spadek, ale musi opłacić np. koszty notarialne i operacyjne. Prosi cię, abys wpłacił mu trochę pieniędzy. Jeżeli to zrobisz, pewnie już o nim nie usłyszysz

„wygrałeś milion dolarów” – spamer podaje stronę, na której znajduje się informacja o wygranej, po wejściu na którą instaluje się dialer (program przełączający połączenie ze standardowego na droższe) lub

trojan wyszukujący konto bankowe
Dlaczego spam jest szkodliwy?

Spam jest szkodliwy bo:

powoduje zatykanie się łącz internetowych i blokadę serwerów spowalniając ich działanie
powoduje stratę czasu użytkowników Internetu, bo muszą oni czytać i kasować niepotrzebne wiadomości
utrudnia czytanie „normalnej” poczty i stwarza ryzyko jej utraty (z powodu blokad antyspamowych albo przepełnienia skrzynki) lub niezauważenia (z powodu „przysypania” przychodzącym spamem)
naraża operatorów internetowych i użytkowników na dodatkowe koszty ponoszone na przeciwdziałanie spamowi
spam jest również metodą przerzucenia kosztów promocji na operatorów internetowych i odbiorców korespondencji – a zatem jest formą wyłudzenia
narusza prywatność i bezpieczeństwo odbiorców, ponieważ często zawiera treści których nie życzyliby sobie oglądać – np. obraźliwe, pornograficzne, nieodpowiednie dla dzieci
spam wiąże się często z różnego rodzaju wirusami i innymi złośliwymi programami
powoduje utratę zaufania do komunikacji elektronicznej.

Jak bronić się przed spamem?

nie umieszczaj niezabezpieczonego adresu w miejscu ogólnodostępnym, jak np. grupy dyskusyjne, strony www, fora dyskusyjne itp.
gdy musisz podać swój adres – zamaskuj go, np. zastępując znak @ innym znakiem lub ciągiem znaków (np. *, #, (at), (na)) czy też wstawiając w miejsce kropki słowo „(kropka)” (np. „adres@domena(kropka)pl”) lub wstawiając do adresu dodatkowy kawałek tekstu, np. WYTNIJ_TO lub NIE_SPAMEROM
jeśli w jakiejś witrynie internetowej podajesz swój adres, zawsze sprawdzaj obowiązujące w niej zasady ochrony prywatności – dowiedz się jak ten adres będzie użyty, zanim zdecydujesz się go ujawnić
załóż dodatkowe konto e-mail, którego będziesz używać, gdy zostaniesz zmuszony podać swój adres – np. robiąc zakupy on-line; jeżeli okaże się, że na konto to zaczynasz otrzymywać duże ilości spamu, po prostu z niego zrezygnuj i załóż nowe
używaj niestandardowych programów do obsługi poczty – nawet jeśli oferują one podobny poziom bezpieczeństwa, to konie trojańskie tworzone są z myślą o „współpracy” z programami najczęściej używanymi
nigdy nie reaguj na spam – nie klikaj na żadne odnośniki w nim zawarte i nie odwiedzaj zawartych w nim adresów
wyłącz obsługę Javascript w twojej poczcie oraz ładowanie obrazków w listach w formacie html
używaj filtrów pocztowych blokujących niechciane wiadomości lub

odpowiednio je oznaczających. Pamiętaj jednak, że żadne z rozwiązań filtrujących nie jest doskonałe, ponieważ może blokować także „normalną” pocztę nigdy nie odpowiadaj spamem na spam. Spam generowany w odpowiedzi na spam jest nazywany flames i tak samo jak spam pierwotny blokuje łącza. W dodatku twoja odpowiedź będzie dla spamera sygnałem, że twój adres działa i warto na niego wysłać kolejne oferty sam nie wysyłaj czegoś, co może być uznane za spam, w szczególności nie przesyłaj dalej listów łańcuskowych – są to zwykle wybryki żartownisiów, a nie prawdziwe próśby o pomoc czy ostrzeżenia przed groźnym wirusem komputerowym

Wysyłanie spamu jest nieuczciwą praktyką rynkową, a także wykroczeniem ściganym na wniosek pokrzywdzonego.

Jeżeli uważasz, że twoje dane osobowe są wykorzystywane bezprawnie lub gdy otrzymujesz nie zamówione informacje handlowe, możesz złożyć skargę do:

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

www.uokik.gov.pl

Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych

www.giodo.gov.pl

Federacji Konsumentów

www.federacja-konsumentow.org.pl

Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów

Możesz również złożyć zawiadomienie na Policję w związku z popełnieniem wykroczenia.