



### **Zakupy przez Internet. Zasady bezpieczeństwa.**

**Podstawowe pojęcia: sklep internetowy, portal aukcyjny, Escrow Service, chargeback**

**Sklep internetowy** – witryna internetowa dająca możliwość kupowania i sprzedawania produktów przez Internet, jedna z form handlu elektronicznego.

**Portal aukcyjny** - to platforma, która umożliwia użytkownikom (osobom indywidualnym lub przedsiębiorcom) sprzedaż oraz zakup towarów na aukcjach internetowych.

W ostatnim czasie zakupy w sieci Internet stają się bardzo powszechne. Decydujemy się na zakupy online, gdyż:

- nie chcemy szukać towarów w zwykłych sklepach,
- towary sprzedawane w sieci są dla nas bardziej atrakcyjne,
- uważamy, że kupowane rzeczy są znacznie tańsze,
- łatwo możemy porównać ceny w wielu sklepach, wyłowić znaczne rabaty, porównać szerokie spektrum oferty towarowej,
- łatwiej wyszukać towary trudnodostępne, rzadko spotykane, kolekcjonerskie,
- możemy zrobić zakupy „bez wychodzenia z domu”, co ma znaczenie dla osób, które z różnych przyczyn nie mogą tego domu opuszczać,
- łatwiej znaleźć towar dokładnie taki, na jakim nam zależy,
- można zrobić zakupy w dowolnej porze dnia i nocy, w dni robocze i w weekendy,
- są nieskomplikowane – wystarczy wpisać w przeglądarkę adres sklepu internetowego lub w wyszukiwarkę nazwę poszukiwanego towaru i zostaniemy przekierowani na właściwą stronę
- oszczędzamy czas, ale i pieniądze.
- możemy spokojnie rozważyć wszystkie za i przeciw, dokonać analiz zanim dokonamy zakupu,
- możemy zakupić części używane dobrej jakości np. motoryzacyjne,
- możemy zakupić towar bezpośrednio u producenta,



---

## Zakupy w Internecie – opr. mgr inż. Józefa Górską-Zając

---

Ranking najlepszych sklepów internetowych w Polsce można znaleźć na stronie:

<https://mobirank.pl/2019/12/05/ranking-najlepszych-sklepow-internetowych-w-polsce-w-2019-roku/>

Przystępując do zakupów mamy dwie możliwości:

- wpisać w wyszukiwarce nazwę towaru jakiego szukamy i z pośród wyników wybrać najbardziej dopasowany link
- wybrać konkretną witrynę i w polu wyszukiwania wpisać nazwę żadanego towaru.

Chcąc zamówić towar możemy:

- Zalogować się w sklepie internetowym podając swoje personalia, aby móc w przyszłości skorzystać wielokrotnie z usług sklepu
- Zamówić towar i podać tylko adres wysyłkowy, jeśli jest to zakup jednorazowy.

Decydując się na transakcję w danym sklepie internetowym, powinniśmy sprawdzić:

- czy posiada on znaki jakości i certyfikaty potwierdzające jego wiarygodność, takie jak np. znak jakości Rzetelna Firma.
- czy sklep podaje dokładne dane kontaktowe, regulamin i zasady zwrotu towarów.
- opinie innych użytkowników tego portalu lub na portalach społecznościowych- np. na Facebooku o danym przedsiębiorcy. Nie można jednak bezgranicznie ufać np. kilku opiniom, ponieważ wiele sklepów decyduje się na promocję na portalach społecznościowych i wykupuje pozytywne głosy chwalcące usługi i produkty w sieci.
- czy strona posiada certyfikat SSL, zapewniający bezpieczne połączenie internetowe i poufność wpisywanych przez Ciebie danych. Stronę z takim certyfikatem można poznać po kłódce wyświetlającej się na pasku z "https". Jako kupujący powinniśmy zwracać uwagę, czy swoje dane przekazujemy na odpowiednio zabezpieczonej stronie. Certyfikatu



---

## Zakupy w Internecie – opr. mgr inż. Józefa Górską-Zając

---

SSL szyfrujący poufne dane jest bardzo istotny także podczas płatności online.

### Zwroty

Rzeczy nabytych w sklepie internetowym nie możemy dotknąć przed kupnem. Każdemu konsumentowi przysługuje jednak prawo do namysłu. Mamy 14 dni na odstąpienie od umowy oraz zrezygnowanie z zakupu, jeśli produkt nie jest zgodny z naszymi oczekiwaniami. Należy poinformować o tym sklep w oświadczeniu - najczęściej jest to po prostu formularz, który sklep wysyła w mailu, dołącza do zakupu lub zamieszcza na swojej stronie. Jeśli decydujemy się na zakup przez Internet towaru, który wcześniej możesz obejrzeć/przymierzyć/powąchać w sklepie stacjonarnym, na pewno warto to zrobić. Co istotne - nie musimy podawać powodu, z jakiego podejmujesz decyzję o odstąpieniu od umowy.

Ta zasada nie obowiązuje jednak w przypadku, gdy nabywamy przedmiot od osoby nieprowadzącej działalności gospodarczej, gdy był on zrobiony na zamówienie albo gdy wylicytowaliśmy coś na aukcji. Najlepiej zapoznawać się z regulaminem sklepu, w których dokonuje się e-zakupów, żeby od początku mieć jasność dotyczącą zasad zakupu i zwrotów.

### Chargeback - dodatkowe zabezpieczenie klienta

Konsument kupujący w internecie może również skorzystać z udogodnienia, jakim jest chargeback. To tak zwane obciążenie zwrotne, czyli zwrot środków, który może zainicjować wydawca karty na prośbę jej właściciela. Gdy klient:

- dojdzie do wniosku, że zakupiony przez niego towar albo usługa są niezgodne z opisem lub umową,
- nie otrzyma towaru bądź usługa nie zostanie zrealizowana lub zostaną mu dostarczone towary inne niż zamówione,
- odnotuje na koncie nieznaną transakcję - na przykład jego karta została obciążona dwukrotnie bądź na inną kwotę niż koszt zamawianego towaru / usługi,



## Zakupy w Internecie – opr. mgr inż. Józefa Górską-Zając

---

- gdy nie uda mu się wyjaśnić sytuacji ze sprzedawcą, ma prawo zażądać zwrotu środków za pośrednictwem dodatkowej reklamacji - procedury **chargeback**.

Bank, jako wydawca karty, powinien ocenić, czy powinno dojść do zwrotu - sprzedawca bądź usługodawca może przecież próbować udowodnić bezpodstawność żądania klienta. Dopiero po rozpatrzeniu indywidualnego przypadku może dojść do procedury zwrotu.

### Firmy depozytowe – **Escrow Service**

Firmy depozytowe funkcjonują jako pośrednicy w sprzedażach internetowych – konsument wysyła im zapłatę, sprzedawca wysyła im towar, a następnie przekazują świadczenia dalej tzn. nabywca otrzymuje towar a sprzedawca pieniądze.

**Oferty przesyłane na e-mail** to w większości propozycje przesyłane przez uczciwe firmy. Warto być jednak czujnym ponieważ zdarza się, że oszust podszywa się pod znany sklep i zaprasza nas do zakupów. Jego witryna internetowa wygląda niemal identycznie jak ta należąca do popularnego sklepu o ugruntowanej renomie.

**Zadania 1:** Przejrzyj stronę o prawach konsumenckich i zagrożeniach w sieci:

<https://konsument.gov.pl/zakupy-w-internecie/>

**Zadanie 2.** Otwórz wyszukiwarkę google.pl i spróbuj znaleźć interesujący Cię towar. Sprawdź wyniki wyszukiwania.

Źródła: <http://special.gazeta.pl/special/1,167631,24338579,zakupy-w-internecie-krok-po-kroku-abc-kupujacego-online.html>

Zrealizowane w ramach projektu „**Trzecia Misja Uczelni - szansą dla rozwoju pasji, zainteresowań i edukacji dla osób zagrożonych wykluczeniem społecznym**” w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego