

Novice EPC 4/2016: Goljufije pri nakupih prek spleta

25.10.2016



Oktober je vseevropski mesec kiber varnosti. Evropski potrošniški center Slovenija ga je pričel s tiskovno konferenco »Nakupovati prek spleta? Seveda, ampak previdno!«, ki se jo je udeležil na povabilo Nacionalnega odzivnega centra za omrežne incidente, SI-CERT, na njej pa so sodelovali tudi predstavniki Tržnega inšpektorata ter Javne agencije za zdravila in medicinske pripomočke. Namen skupnih aktivnosti je ozaveščati potrošnike o varnem spletnem nakupovanju in prepoznavanju morebitnih spletnih tveganj.

EPC na svojih spletnih straneh, družabnih omrežjih in preko drugih medijev večkrat opozarja na pasti spletnega nakupovanja, vendar menimo, da ni odveč, če ob izteku meseca spletne varnosti izpostavimo najpogostejše primere goljufij, ki smo jih v zadnjem času zabeležili na EPC. Morda boste s pomočjo teh tudi sami lažje prepoznali morebitno spletno prevaro. Spletno nakupovanje ima seveda številne prednosti, kot so pestrejša izbira izdelkov in nižje cene, poleg tega je nakupovanje udobno in enostavno. Vendar, ker pri tovrstnih nakupih nimate neposrednega stika s prodajalcem in blago največkrat plačate vnaprej, je potrebno še posebej paziti na to, s kom imate opravka. Svetovni splet je namreč velika priložnost tudi za tiste, ki nimajo poštenih namenov.

Na EPC ugotavljamo, da se približno 8-10% vseh vprašanj, ki jih prejmemo s strani potrošnikov, nanaša na spletne goljufije. Velikokrat so te povezane z obljubami, da bo podjetje vrnilo denar, če potrošnik z izdelkom ne bo zadovoljen (razni pripomočki za izboljšanje zdravja in počutja), ali s primeri, ko potrošnik prejme blago neustrezne kvalitete (npr. ponaredki oblačil in obutev) ali ko mu blago sploh ni dobavljeno (npr. tudi traktorji).

1. Spletna stran, ki zleđa kot nemška, vendar ni

Monclerwesteoutlet.de je ena od spletnih trgovin, za katero se na prvi pogled zdi, da je nemška, vendar to ne drži. Jezik spletne strani, predvsem pa spletni naslov s končnico .de potrošnike pogosto zavedeta, da gre za nemško spletno trgovino. Pri natančnem pregledu vsebine lahko opazimo, da je besedilo v »polomljeni« nemščini – ker je eden od znakov tveganja – po dodatnem

preverjanju spletne strani s pomočjo spletnega orodja [Whoisdomain](#) pa ugotovimo, da gre najverjetneje za kitajsko podjetje. Potrošnik, ki je na omenjeni spletni strani opravil nakup, je pričakoval plašč višjega kakovostnega razreda iz Nemčije, prejel pa pošiljko s Kitajske, pri čemer plašč seveda ni bil pričakovane kvalitete, saj je šlo za ponaredek.

Na podlagi naslova spletne strani ne moremo sklepati o sedeža podjetja.

2. Obljube vračila denarja v primeru nezadovoljstva z izdelkom

Velikokrat potrošnik meni, da je nakup na daljavo varen, če je izdelek možno plačati po povzetju in/ali prodajalec obljublja vračilo celotne kupnine v primeru nezadovoljstva z izdelkom. Tudi tu je potrebna previdnost!

Eden takih izdelkov, za katerega se na spletni strani oglašuje 100% vračilo denarja, je izdelek [Optimaskpro](#). Spletna stran je v celoti v slovenskem jeziku, vendar je sedež podjetja Optimask Pro LLC na naslovu 633 W 5th St, Los Angeles, CA 90071, ZDA. Prodajalec ob redni uporabi uporabnikom obljublja izboljšanje vida: »Če ne boste dosegli zelenih rezultatov, lahko izdelek vrnete. Povrnili vam bomo celotno kupnino. Doseganje sreče zahteva potrpežljivost, trud in vztrajnost.«Vendar pa je izkušnja potrošnikov drugačna. Uporabniki, ki so zaradi neučinkovitosti želeli izdelek vrniti, so naleteli na neodzivnost ponudnika in težave pri uveljavljanju zahtevka za vračilo plačanega zneska. Glede na to, da je sedež podjetja v ZDA, potrošniku žal ne more pomagati ne Tržni inšpektorat RS, ne EPC Slovenija. Podobne spletne strani podjetij s sedežem v ZDA so še: [Valgomed](#), [Gracinaloss](#), [EnergySaver Pro](#).

Obljuba vračila kupnine ni zagotovilo za kakovosten izdelek ali poštenega ponudnika.

3. Prevere na spletnih platformah

Opozorili bi tudi na vrste spletnih goljufij, ki potekajo preko vedno bolj popularnih spletnih posrednikov oz. na spletnih platformah. Te so lahko specializirane za določeno vrsto blaga (npr. rabljena vozila) ali storitev (npr. nastanitve) ali pa ponujajo raznovrstno blago in storitve. Nekatere med njimi delujejo zgolj kot »oglasnik«, druge pa imajo lahko tudi aktivnejšo vlogo posrednika s tem, da omogočajo vso komunikacijo med iskalcem in ponudnikom, pa tudi plačilo kupnine.

Tudi ko gre za uveljavljene platforme, se med ponudnike lahko »vtihotapi« nepošten prodajalec. Na take primere je bil EPC opozorjen v zvezi s platformo Airbnb. Vsem primerom goljufij je bilo skupno to, da je navidezni ponudnik nastanitve na platformi ustvaril lažni profil in ponudbo. Prvi znak, ki kaže na morebitno goljufijo je, da skuša ponudnik komunikacijo iz platforme Airbnb preusmeriti na zasebni naslov, v primeru rezervacije pa bo v naslednjem koraku posredoval bančne podatke o računu, na katerega želi plačilo. Če boste na vse to pristali in izvedli plačilo, bo vaš denar zelo verjetno izgubljen. Kot uporabnik navedene platforme ste v procesu rezervacije in plačila zaščiteni samo, dokler celotna rezervacija in postopek plačila potekata izključno preko platforme in z uporabo plačilnih sistemov, ki jih ta zagotavlja.

Za spletne posrednike sicer v veliki večini velja, da za vsebino objavljenih oglasov ne odgovarjajo, saj največkrat zgolj omogočajo objavo oglasa, medtem ko je vsebina oglasa odgovornost prodajalca.

V primeru dvoma o poštenosti ponudnika, ga preverite pri platformi. Neposredna nakazila na transakcijske račune fizičnih oseb odsvetujemo.

Vabimo vas, da si v [videu](#) ogledate Darkovo izkušnjo s "ponudnikom" na Airbnb. Več informacij o varnem spletnem nakupovanju in opozorila glede aktualnih goljufij najdete tudi na spletni strani [varninainternetu](#).