

Aby sa Black Friday nepredražil: pozor na falošné e-shopy a podvodné sms o problémoch s doručením zásielky

Tento týždeň predstavuje najväčšiu zľavovú udalosť roka, takzvaný Black Friday. Mnohí z nás využívajú možnosť kúpiť si veci lacnejšie, iní sa tešia na príležitosť kúpiť si v predstihu vianočné darčeky za zvýhodnenú cenu. Veľké množstvo z nás objednáva a platí za tovar cez internet v e-shopoch. To však predstavuje určité riziká, ktorých by si mal byť kupujúci vedomý. Pred podvodníkmi každoročne varuje ľudí aj Slovenská obchodná inšpekcia, ktorá eviduje nárast falošných e-shopov práve v období výpredajov od tzv. Black Friday až do Vianoc.

Internetový obchod nedodal objednaný tovar v termíne, objednaný tovar vôbec neprišiel alebo prišiel tovar, ktorý si klient neobjednal. To sú najčastejšie udalosti, ktoré klienti UNIQA hlásia z poistenia kybernetických rizík v tomto období.

Na Slovensku aj v zahraničí sa však aktuálne množia prípady **falošných e-shopov**, ktoré ponúkajú tovar za veľmi nízke ceny. Často ide o online obchody, ktoré sa tvária, že predávajú značkový tovar, zobrazujú sa aj na sociálnych sieťach a ľudia ich zdieľajú. To, že išlo o podvod, zistia ľudia až vtedy, ak tovar zaplatia, ten nepríde a e-shop zmizne. Podvodníci takto od Vás nielen jednorazovo vylákajú peniaze, ale zbierajú aj Vaše osobné údaje – teda meno, priezvisko, e-mail a samozrejme aj údaje o platobnej karte, ktorú môžu následne ďalej zneužiť.

Nedôveryhodný e-shop sa dá spoznať

Podľa odborníkov sa dá falošný alebo nedôveryhodný e-shop niekedy spoznať už na prvý pohľad. Zlá gramatika (nepresný preklad do slovenčiny zahraničnými útočníkmi), neúplné alebo chýbajúce informácie o prevádzkovateľovi obchodu, nereálne nízke ceny ale aj chýbajúce kontaktné údaje či jediný možný spôsob platby kartou.

„*Ďalším typickým výkričníkom býva chýbajúce šifrovanie komunikácie (httpS na zaciatku www adresy), prípadne problémy s elektronickým certifikátom (na ktoré zvyčajne upozorní prehliadač). Žiadny seriózny obchod nebude od svojich zákazníkov požadovať zadanie citlivých údajov prostredníctvom nezabezpečeného kanála,*“ upozorňuje Zdeněk Hruška z UNIQA.

Plat'te radšej kartou alebo na dobierku

Ak chcete objednať tovar z e-shopov, ktoré nepoznáte, odborníci radia dodržať tieto pravidlá:

- Nikdy neplat'te prevodom na účet. Ak by išlo o podvodný e-shop a tovar nakoniec nepríde, prevodom platbu zrealizujete dobrovoľne a existuje len malá šanca, že peniaze dostanete späť.
- V prípadoch, kde nie ste si istý, využite platbu na dobierku. Ak aj tovar nepríde, aspoň neprídete o peniaze.
- Najbezpečnejší spôsob platby je s 3D Secure, ktorý podporuje väčšina obchodníkov na Slovensku. Ide o bezpečné overenie klienta pri platení kartou u online obchodníka, kedy platbu autorizujete osobitne cez svoju banku.

Právna pomoc a náhrada škody aj pri zahraničných e-shopoch

V prípade, že ste naleteli a stanete sa obetou podvodu alebo sa sporíte s e-shopom pre poškodený alebo nedodaný tovar, odporúčame kontaktovať asistenčnú službu poistovne. Pokiaľ máte [poistené kybernetické riziká](#), máte nárok na finančnú a právnu pomoc.

„Ak si kúpite niečo cez internet a e-shop medzičasom zanikne, pričom Vám tovar neboli doručený, poistovňa Vám poskytne právnu pomoc a ak sa spor nepodarí vyriešiť do 3 mesiacov, poistovňa uhradí vzniknutú škodu do limitu plnenia,“ vysvetľuje Z.Hruška. To isté platí v prípade

nedoručeného, poškodeného alebo nekompletne dodaného tovaru.

Najväčším problémom pri spotrebiteľských sporoch bývajú **zahraničné e-shopy**, ktoré nepodliehajú kontrole Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI). Kontrolná činnosť SOI sa totiž týka iba podnikateľských subjektov so sídlom na území SR. Poistený klient má však nárok na pomoc aj v prípade zahraničných e-shopov: „*Poistné plnenie sa týka aj zahraničných e-shopov, pokiaľ bol tovar zaslaný z európskeho územia členského štátu EÚ, Švajčiarska a Nórsku,*“ upresňuje Z. Hruška z UNIQA.

Pomoc v prípade zneužitia platobnej karty

V prípade, že sa cez falošný e-shop podvodníci dostanú k údajom o Vašej platobnej karte a zmiznú Vám z účtu peniaze, ak máte poistené **kybernetické riziká**, radíme nečakať a okamžite kontaktovať asistenčnú službu poisťovne. Klient [s poistením kybernetických rizík](#) má nárok na kompletnejšiu asistenciu pre nápravu a právne služby – poisťovňa zabezpečí všetky právne úkony a právne kroky tak voči osobe, ktorá útok spáchala ako aj voči banke, od ktorej si nárokuje vrátenie peňazí. Dokonca môžete splnomocniť poisťovňu a tá prevezme komunikáciu v mene klienta s bankou.

Z. Hruška z UNIQA poisťovne však upozorňuje, že pre náhradu a uznanie škody poisťovňou musí byť zrejmé, že došlo k zneužitiu údajov. „Ak sa potvrdí, že zo strany klienta nedošlo k pochybeniu a naozaj prišlo k zneužitiu údajov cez podvodný e-shop, poisťovňa uhradí poškodenému náklady na právne zastupovanie a do limitu plnenia aj vzniknutú škodu,“ hovorí Zdeněk Hruška z UNIQA.

Pozor na podvodné SMS vydávajúce sa za správy z pošty alebo od kuriéra

Veľkým problémom sú aktuálne aj škodlivé emailové a sms správy, ktoré sa snažia vylákať od ľudí peniaze alebo sa **pokúšajú infikovať ich zariadenia**. Pred podvodnými emailmi už varovali zákazníkov **banky, kuriérskie spoločnosti ale aj Slovenská pošta**. Odosielateľ falošných mailov napríklad používal zdeformované logo Slovenskej pošty a od adresátov pýtal poplatok za doručenie zásielky.

Aktuálne ľuďom podvodníci doručujú na mobilné telefóny správu, že ich balík je pripravený na odoslanie a klikom na priložený odkaz majú potvrdiť colnú platbu v sume 1,99 eur.

Pošta ľudí upozorňuje, že za doručenie tovaru nikdy nepožaduje peniaze mailom. Za zásielku zaplatí klient bud' pri objednávaní tovaru priamo eshopu, alebo na dobierku hotovosťou alebo kartou. O potrebe súhlasu s úhradou colného poplatku vždy informuje prostredníctvom doporučenej zásielky, nikdy nie sms.

Ľudia tiež pred Vianocami hlásia podvodné sms, ktoré nápadne pripomínajú správu od kuriéra. V texte upozorňujú, že doručenie zásielky bolo zablokované a je potrebné aktualizovať adresu kvôli doručeniu na linku, ktorý je priložený. Mnohí ľudia čakajúci na zásielky pred Vianocami tak môžu naletieť.

Podvodnou smskou obrali klienta o 2000 EUR

Obetou podobných podvodníkov sa aj nás klient, ktorému prišla sms, nápadne pripomínajúca správy Slovenskej pošty o oznamení doručovania balíka. Tentoraz však s upozornením o zaplatení 2 EUR poplatku za doručenie prostredníctvom platobnej karty. Keďže klient skutočne čakal doručenie balíka, cez priložený link zadal údaje svojej platobnej karty. Rodina ho následne upozornila, že môže ísť o podvod, keďže pošta nikdy platbu vopred nežiada. Kontaktoval teda svoju banku a požiadal o zablokovanie karty. Napriek tomu mu cez viaceré výbery následne z karty odišlo 2000 EUR. Banka mu peniaze odmietla vrátiť s tým, že ona nepochybila.

„*Klient následne kontaktoval asistenčnú službu ku kyberpoisteniu, ktorá prípad prevzala. Po dôkladnej analýze sme prípad uzavreli s tým, že išlo o zneužitie platobnej karty a klientovi sme zaplatili škodu, ktorá mu vznikla,*“ popisuje udalosť Z.Hruška z UNIQA.

Obrana je v takýchto prípadoch jednoduchá: nikdy neklikajte na prílohy v podozrivých e-mailoch. Nikdy neposielajte svoje platobné údaje, a to ani vtedy, keď vám niekto zavolá. Neoznamujte bankové autorizačné SMS kódy ani iným spôsobom neautorizujte platbu cudzej osobe. Kontrolujte e-mailové adresy, odkiaľ Vám správa prišla: spravidla sa ukáže, že nejde o oficiálny kontakt odosielajúcej inštitúcie. Napovedať môže niekedy aj nedokonalá slovenčina. Kontrolujte správnosť webových adries. Dajte si pozor na nezvyčajné výzvy ohľadom využitia aktivačného kľúča vášho internetového bankovníctva alebo na podozrivé e-mailsy informujúce o zablokovaní vášho účtu.

Ak sa stanete obeťou útoku, okamžite kontaktujte asistenčnú službu

V prípade, že ste už podvodníkom naleteli a tí dostali k údajom o Vašej platobnej karte a zmiznú Vám z účtu peniaze, radíme nečakať. Ak máte k [poisteniu domácnosti](#) pripoistené aj kybernetické riziká alebo poistenie Kyberbalík, okamžite kontaktujte asistenčnú službu poisťovne. V prípade, že sa stanete obeťou útoku, máte nárok na kompletnejšiu asistenciu pre nápravu a právne služby – poisťovňa zabezpečí všetky právne úkony a právne kroky tak voči subjektu, ktorý útok spáchal ako aj voči banke, od ktorej si nárokuje vrátenie peňazí.

Dokonca môžete splnomocniť poisťovňu a tá prevezme komunikáciu v mene klienta s bankou.

„Ak sa potvrdí, že zo strany klienta nedošlo k pochybeniu a naozaj prišlo k zneužitiu údajov cez podvodný e-shop alebo škodlivý email, poisťovňa uhradí poškodenému náklady na právne zastupovanie a do limitu plnenia aj vzniknutú škodu,“ hovorí manažér poistenia majetku UNIQA Zdeněk Hruška.