

# Vianočné online nákupy: spory o nedodaný tovar, neskoré doručenie či falošné e-shopy



Podľa prieskumov ľudia až polovicu vianočných darčiekov nakupujú online cez e-shopy. Percento nakupujúcich cez internet sa určite zvýšilo počas tohtoročných Vianoc, kedy sú obchody kvôli epidemiologickej situácii zatvorené. Zvlášť v predvianočnom strese však treba byť pri online nákupoch opatrný. UNIQA každoročne eviduje medzi sviatkami zvýšený počet hlásených udalostí, ktoré sa týkajú falošných e-shopov, ale aj neskorého doručenia či nedodania objednaného tovaru.

Internetový obchod nedodal objednaný tovar do sľubovaného termínu, objednaný tovar vôbec neprišiel alebo prišiel tovar, ktorý si klient neobjednal. To sú najčastejšie udalosti, ktoré klienti UNIQA hlásia z poistenia kybernetických rizík počas vianočných sviatkov. „Minulý rok sme dokonca riešili kuriózný prípad, ktorý nám pred Vianocami nahlásil klient. Namiesto objednaného tovaru prišli v balíku erotické pomôcky a krabicu rozbalila klientova manželka. Chyba sa stala na strane internetového obchodu. Klientovi sme pomohli s reklamáciou a vrátením tovaru,“ hovorí Róbert Koch z oddelenia poistenia majetku UNIQA poisťovne.

Na Slovensku aj v zahraničí sa najmä počas pandémie množia prípady falošných e-shopov, ktoré v 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. Podľa odborníkov na internetovú bezpečnosť môžu podvodníci takto od Vás nielen jednorazovo vylákať peniaze, ale aj zbierať 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](https://www.adresy) na začiatku [www](http://www.adresy) adresy), prípadne problémy s elektronickým certifikátom (na ktoré zvyčajne upozorní prehliadač). Žiadny seriózný obchod nebude od svojich zákazníkov požadovať zadanie citlivých údajov prostredníctvom nezabezpečeného kanála,“ upozorňuje R. Koch z UNIQA.

## Právna pomoc a náhrada škody aj pri zahraničných e-shopoch

V prípade, že sa stanete obeťou podvodu alebo sa sporíte s e-shopom pre poškodený alebo nedodaný tovar, odporúčame kontaktovať asistenčnú službu poisťovne. 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 nebol doručený, poisťovňa Vám poskytne právnu pomoc a ak sa spor nepodarí vyriešiť do 3 mesiacov, poisťovňa uhradí vzniknutú škodu do limitu plnenia,“* vysvetľuje R. Koch. 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 Nórska,“* upresňuje R. Koch 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 má nárok na kompletnú 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.

R. Koch 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 R.Koch z UNIQA poisťovne.