

Čo robiť, ak ste zaplatili a tovar neprišiel



Média včera informovali o ďalšom prípade e-shopu, cez ktorý ľudia nakupovali lacné mobilné telefóny. V apríli však začali mať zákazníci problémy s dodaním zaplateného tovaru. Po čase internetový obchod poslal zákazníkom email, že firma zodpovedná za objednávky skončila v konkurze. Prípacom sa už zaoberá Slovenská obchodná inšpekcia, tá však nemá kompetenciu vymáhať pre spotrebiteľov náhradu škody. Polícia tiež koncom minulého roka upozorňovala na podvodníkov, ktorí sa pod zámienkou predaja športovej obuvi na internete snažili vylákať od ľudí údaje o platobnej karte. Pripomíname niekoľko rád, ako sa nenechať oklamať a čo robiť, ak ste už podvodníkom nechtiac naleteli.

Na Slovensku aj v zahraničí sa množia prípady, keď e-shopy ponúkajú tovar za veľmi nízke ceny. Často ide o e-shopy, 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.

Aj napriek takýmto varovaniám odborníkov či polície podvodov pri online nákupoch stále pribúda. Dokazuje to aj prieskum UNIQA poisťovne, podľa ktorého sa ľudia sa stávajú obeťou najčastejšie pri nákupoch a platbách cez internet. „Až 62% prípadov spotrebiteľských sporov, ktoré riešia poisťovne, sa týka nákupov cez internet a až 65% ľudí sa pri použití platobnej karty na internete obáva, že sa stane obeťou podvodu,“ hovorí Róbert Koch z oddelenia poistenia majetku UNIQA poisťovne.

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 začiatku [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 Peter Stančík, špecialista na digitálnu bezpečnosť spoločnosti ESET.

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, máte nárok na finančnú a právnu pomoc z poisťovne, pokiaľ máte k [poisteniu domácnosti](#) pripojené aj [kybernetické riziká](#). „Ak si kúpite niečo cez internet a e-shop medzčasom 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 z UNIQA poisťovne. To isté platí v prípade nedoručeného, poškodeného alebo nekompletne dodaného tovaru. Podmienkou je, že musí ísť

o nový tovar.

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 poisťovne

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.

P. Stančík z ESET-u pripomína, že zvýšenú pozornosť treba venovať aj mobilom. **„Slováci si ich bezpečnostnou aplikáciou väčšinou nechránia. Akoby si nevedomovali, že so sebou vo vrecku nosia miniatúrny počítač s množstvom kontaktov, osobných ale i firemných informácií, bankových aplikácií a súkromných fotiek. Pritom tieto veľmi slabo chránené zariadenia často pripájajú aj k počítačom v domácnosti, ale aj v práci,“** upozorňuje P. Stančík.