



SPLETNO NAKUPOVANJE

MOŽNOSTI SPLETNEGA NAKUPOVANJA, PASTI SPLETNIH NAKUPOV ...

Dušan Malič

(gradivo ni lektorirano)



ZASAVSKA
LJUDSKA
UNIVERZA

Zagorje ob Savi, avgust 2022

VARNO SPLETNO NAKUPOVANJE.....	1
Kje se skrivajo pasti	1
Kako plačati, da bo varno	2
SEMAFOR PLAČILNIH SREDSTEV – KAKO PLAČATI, DA BO VARNO	2
Rdeča luč na našem semaforju pomeni STOP!	4
Oranžna luč pomeni PREVIDNO!	4
Zelena luč pomeni VARNO!	4
LAŽNE SPLETNE TRGOVINE	4
Kako lahko v množici ponudb ugotovimo, kdaj gre za lažno spletno trgovino, kdaj pa trgovcu na spletu lahko zaupamo?	4
Je vpis kreditne kartice varen?	6
Težave pri spletnem nakupu, kam po pomoč?	7
Ne nasedajte norim popustom	8
In če je nakup že opravljen?	8
NAKUP PONAREDKOV - TVEGANJE ZA ZDRAVJE, VARNOST IN DENARNICO.....	9
Kaj lahko stori potrošnik?	11
10 nasvetov mreže Evropskih potrošniških centrov pri nakupu prek spleta	11
Previdnost je najboljša preventiva	12
Včasih se zatakne tudi pri pravi spletni trgovini	12
Če se znamo izogniti pastem, spletno nakupovanje prinaša tudi številne prednosti	13
PAYPAL – KLJUČNE INFORMACIJE O PLAČILU IN STORITVI	13
Kaj je storitev PayPal?	13
Kaj potrebujete za uporabo storitve?	13
Praktični primer nakupa in plačila v spletni trgovini	14

Na spletu nas do dobre kupčije loči le nekaj klikov, vendar se hitro zgodi, da za super ponudbo stoji spletni goljuf. Žal ne obstaja en sam opozorilni znak, ki bi kazal na spletno prevaro. Izbrskati moramo čim več informacij in se naučiti brati med vrsticami (vir: www.varninainternetu.si).

Pred vsakim nakupom, naj bo v slovenski ali tuji spletni trgovini in ne glede na vrsto plačila, vedno:

1. **preveri pogoje uporabe** (preberi pogoje poslovanja, politiko zasebnosti, preveri pogoje plačila, dostave in vračila blaga);
2. **preveri podjetje** (naslov podjetja, ki ga mimogrede poišči tudi na Google Zemljevidi, telefonsko številko za pomoč uporabnikom, elektronski naslov);
3. **poišči izkušnje drugih** (v iskalnik vnesi naziv trgovine in tudi njen spletni naslov, preveri, ali se po forumih oglašajo kupci, ki so imeli s trgovino slabe izkušnje);
4. **preveri domeno** (na naslovu <http://whois.domaintools.com> v okence vpiši spletni naslov trgovine, prikazali se bodo podatki o registrantu – kdo in kdaj je registriral domeno. Včasih lahko na podlagi teh podatkov sklepamo, da nekaj ni v redu, npr. spletna trgovina se hvali z dolgo tradicijo, domena pa je bila registrirana pred mesecem dni).

Kje se skrivajo pasti

V pravi poplavi akcijskih ponudb in množici spletnih trgovin lahko nepreviden potrošnik hitro nasede spletnim goljufom. Kot opozarjajo na portalu www.varninainternetu.si, lahko kupci hitro naletijo na lažno spletno trgovino, ki je zgolj spletna stran z lepimi slikami, za predstavitvijo pa ne stoji legitimno podjetje. Takšen nakup predstavlja veliko tveganje, saj kupec plačanega blaga ne bo prejel, lahko pa pride tudi do zlorabe podatkov kreditne kartice.

V lovu za dobro ceno se kupci pogosto odločijo za nakup ponaredkov znanih in prestižnih blagovnih znamk, vendar je promet s ponaredki v EU prepovedan, zato so

takšni paketi na slovenski carini zaseženi in uničeni. V nekaterih primerih morajo kupci celo sami poravnati stroške uničenja.

Žal ne obstaja en sam opozorilni znak, ki bi z gotovostjo kazal na spletno prevaro. Spletni uporabniki moramo poiskati čim več informacij in se naučiti brati med vrsticami. Včasih lahko tudi plačilno sredstvo kaže na tvegan spletni nakup.

Kako plačati, da bo varno

Na odzivnem centru SI-CERT pravijo, da spletni uporabniki zelo pogosto naslovijo vprašanja: kako plačati v spletni trgovini, da bo varno, in ali je nakup v slovenski spletni trgovini varnejši, kot pri tujem trgovcu.



Enoznačnega odgovora ni. Če kupci upoštevajo osnovne varnostne napotke, potem nakup v spletni trgovini znotraj EU ni nič bolj tvegan. Prav tako je odveč strah, kadar nakupujemo pri znanih, uveljavljenih, lahko bi rekli preverjenih trgovcih čez lužo. Vedno je potrebno upoštevati pet načel varnega nakupa – preveri ceno, preveri pogoje uporabe, preveri podjetje, preveri domeno, preveri izkušnje drugih kupcev. Pomembno je tudi, katero plačilno sredstvo kupec izbere oz. kaj mu trgovec ponudi.

Zato so na portalu Varni na internetu pripravili semafor plačil, s katerim ocenjujejo stopnjo tveganja najpogostejših plačilnih sredstev.

SEMAFOR PLAČILNIH SREDSTEV – KAKO PLAČATI, DA BO VARNO

Včasih lahko tudi plačilno sredstvo kaže na tvegan spletni nakup. In ravno vprašanje, kako plačati, ko nakupujemo prek spleta, je med uporabniki najpogostejše (vir: www.varninainternetu.si). Naštevamo najbolj ustaljene načine plačevanja v spletnih trgovinah in ocenjujemo stopnjo tveganja. Gre za zelo posplošeno oceno, za več informacij o konkretni spletni trgovini nam piši na naslov info@varninainternetu.si.

SPLETNO NAKUPOVANJE KAKO PLAČATI?



WESTERN UNION
MONEY TRANSFER


MoneyGram.

WESTERN UNION MONEYGRAM

Če spletni trgovec izrecno zahteva nakazilo prek sistemov Western Union ali MoneyGram in ne omogoča drugega načina plačila, je to velik znak STOP! Gre za plačilna sistema, ki sta namenjena hitremu prenosu denarja fizičnim osebam, sledenje prejemniku nakazila ni možno in sta prav zato priljubljena orodja spletnih goljufov.



KREDITNA KARTICA

Strah, da bi po enem samem nakupu vsi hekerji imeli številko naše kreditne kartice, je malo pretiran. Vendar je nekoliko več možnosti zlorab, zato smo bolj previdni. Preden vpišemo številko kreditne kartice, VEDNO preverimo, če sta prisotna znaka:

1. URL naslov spletnega mesta se začne s HTTPS (prenos podatkov je varen in šifriran).
2. V URL naslovni vrstici je desno tudi ikona s ključavnico.



BANČNO NAKAZILO (FIZIČNA OSEBA)

Če gre za nakazilo denarja na bančni račun fizične osebe, smo v primeru težav, npr. prodajalec ne pošlje izdelka, manj zaščiteni. Za nakazilo denarja fizičnim osebam raje uporabi PayPal.



PLAČILO PO POVZETJU

Če blaga ne prejmeš, ga enostavno ne plačaš. V primeru, da iz izdelkom nisi zadovoljen/a, se obrni najprej na trgovca, v skrajnem primeru na Tržni inšpektorat.


PayPal

PAYPAL

Zelo varno je tudi plačevanje s PayPalom, ki deluje kot posrednik pri plačilu, zato ni potrebe, da na različnih spletnih straneh vpisuješ številko kreditne kartice. Pod določenimi pogoji omogoča tudi vračilo denarja, če blaga ne prejmeš (t.i. Purchase protection).



BANČNO NAKAZILO (PREDRAČUN PODJETJA)

Gre za verjetno najpogostejšo obliko plačevanja v slovenskih spletnih trgovinah. Če so pogoji uporabe jasni (način vračila blaga in denarja) in gre za nakazilo na bančni račun preverjenega podjetja v EU, potem smo kupci zaščiteni, če pride do težav.



Če nisi prepričan/a o verodostojnosti spletne trgovine ali sumiš, da gre za goljufijo, se lahko po brezplačno pomoč obrneš na nacionalno kontaktno točko. Pišeš nam lahko na naslova: cert@cert.si ali info@varninainternetu.si


**VARNI
NA INTERNETU**

Rdeča luč na našem semaforju pomeni STOP!

Poskusi z drugim plačilnim sredstvom, če trgovec ne odstopa, zapusti spletno trgovino in poišči drugo ponudbo.

Oranžna luč pomeni PREVIDNO!

Res natančno preveri, preden posreduješ številko kreditne kartice.

Zelena luč pomeni VARNO!

Ampak, zavedati se moramo, da popolne varnosti na spletu ni, zato obvezno poišči čimveč informacij o trgovcu.

LAŽNE SPLETNE TRGOVINE

Lažne spletne trgovine imajo z izrazom trgovina le malo skupnega. Gre zgolj za kulise z lepimi slikami, za spletno predstavitev pa ne stoji legitimno podjetje. Takšen nakup predstavlja veliko tveganje, saj kupec plačanega blaga ne bo prejel, lahko pride do zlorabe podatkov kreditne kartice ali pa kupi ponarejen izdelek, ki bo na slovenski carini zasežen in uničen. Vedno aktualne so lažne spletne trgovine priljubljenih blagovnih znamk (iPhone, iPad, Ugg, fotografska oprema itd.).

Kako lahko v množici ponudb ugotovimo, kdaj gre za lažno spletno trgovino, kdaj pa trgovcu na spletu lahko zaupamo?

1. Neverjetno ugodna ponudba

Prvi znak, ki kaže na goljufijo, je naravnost neverjetna cena. Kadar neka ponudba po predstavitvi, ceni ali lastnostih močno odstopa od ostalih, potem je to zanesljiv razlog za previdnost. Zelo pomembno je tudi, kako ste do te trgovine prišli. Kje ste zanj izvedeli? Ste kliknili na oglas na spletni strani ali v elektronski pošti? Manj je tveganj, če za ponudbo recimo izveste na televiziji in pretipkate naslov sami. Dokaj enostavno pravilo namreč je: če vas neznanec kontaktira po elektronski pošti, Facebooku ali preko programa za klepet (kot je recimo Skype) in vam ponuja spletne povezave, jim ne zaupajte!

2. Dobre novice se hitro širijo, slabe še hitreje

Poiščite ocene drugih kupcev ali uporabnikov spletne trgovine, spoznajite njihove izkušnje, kritike in mnenja. V iskalnik vnesite spletni naslov trgovine in preverite, ali se po forumih oglašajo kupci, ki so imeli s trgovino slabe izkušnje.

3. Preverite, kdo stoji za spletno trgovino

Preverite kontaktne podatke podjetja, ki stoji za spletno trgovino (naslov podjetja, telefonska številka za pomoč uporabnikom, elektronski naslov). Stopite v kontakt s prodajalcem in izmenjajte nekaj sporočil. Se njegov elektronski naslov ujema z naslovom spletne trgovine? Če prodajalec uporablja brezplačni poštni predal (gmail.com, hotmail.com, live.com itd.), je to še en znak, ki kaže na prevaro.

4. Kaj pravijo podatki o domeni

Pogosto so podatki o registrantu oz. nosilcu domene veliko bolj zgovorni kot opisi, navedeni v sami spletni trgovini. Na strani <http://whois.domaintools.com> poiščite več informacij o domeni, predvsem bodite pozorni, kje in kdaj je bila domena registrirana in kateri kontaktni podatki so navedeni. Včasih lahko že na podlagi teh podatkov sklepamo, da nekaj ni v redu, npr. spletna trgovina se hvali z dolgo tradicijo, domena pa je registrirana kakšen mesec nazaj ali pa je bil pri registraciji domene uporabljen brezplačen elektronski naslov.

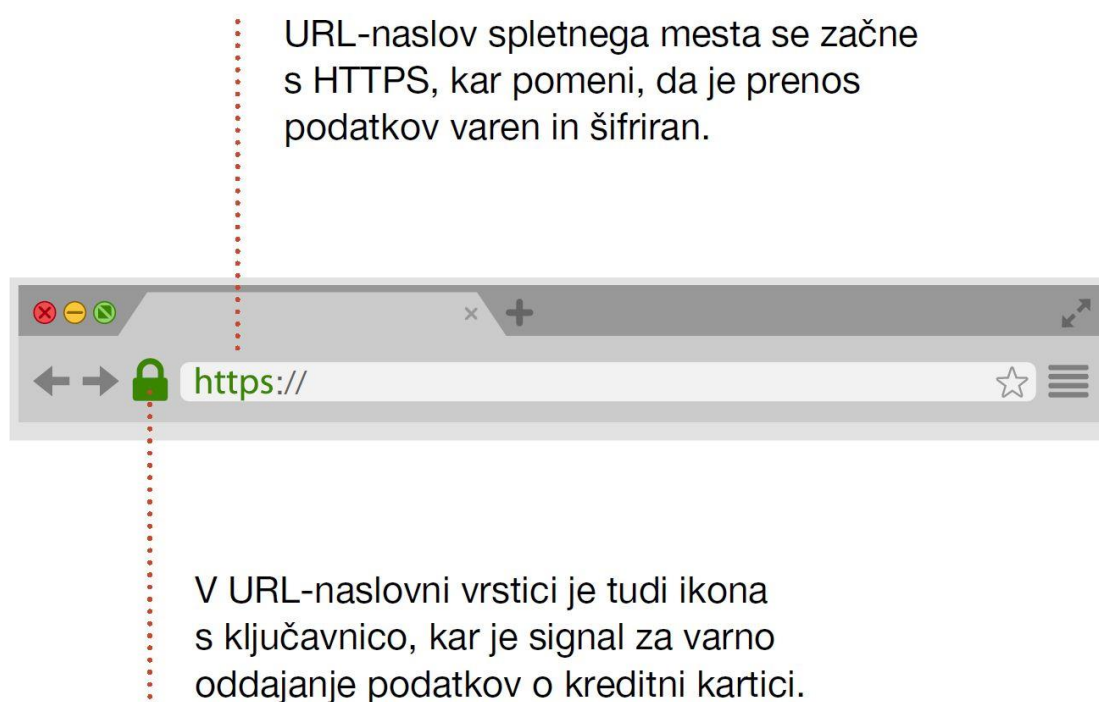
5. Način plačila

Ko spletni trgovec od vas zahteva nakazilo prek sistema Western Union ali MoneyGram, je to velik rdeč znak STOP! Takšni plačilni mehanizmi so namenjeni hitremu prenosu denarja fizičnim osebam, sledenje nakazilu pa ni mogoče in so prav zato priljubljeno orodje spletnih goljufov.

Je vpis kreditne kartice varen?

Pred vsakim spletnim si nakupom vzemite dve minutki in **preverite spletno trgovino**, saj v poplavi najrazličnejših ponudnikov, lahko naletite na lažno spletno trgovino ali trgovino s ponaredki. Žal ni enega samega znaka, ki bi z gotovostjo kazal na spletno prevaro, ampak moramo preveriti in kombinirati več sumljivih znakov. **Spletni uporabniki moramo poiskati čim več informacij in se naučiti brati med vrsticami.**

Če boste plačali s kreditno kartico, vedno preverite, da se v naslovni vrstici izpiše **HTTPS**, kar dokazuje, da gre za varno povezavo. To pomeni, da je prenos podatkov o kreditni kartici šifriran ter tako skrit pred očmi morebitnih vsiljivcev v omrežju.



Težave pri spletnem nakupu, kam po pomoč?

www.varninainternetu.si

TEŽAVE PRI SPLETNEM NAKUPU. KAM PO POMOČ?

PRODAJALEC IZ SLOVENIJE IN EU: lahko uveljaviš reklamacijo (menjava blaga, vračilo kupnine). Za pomoč pri tem se lahko obrneš na potrošniške institucije.

ČE JE PODJETJE IZ SLOVENIJE

Tržni inšpektorat RS

gp.tirs@gov.si

01 280 87 00

ČE JE PODJETJE IZ EU,
NORVEŠKE ALI ISLANDIJE

Evropski potrošniški center

epc.mgrt@gov.si

01 400 3729

PODJETJE IZVEN EU (ZDA, Kitajska, Srbija ...). Trgovci niso zavezani k slovenski oz. evropski zakonodaji, ki varuje potrošnika, zato niso dolžni upoštevati tvoje reklamacije.

'Kar dobiš, to imaš!'

LAŽNA SPLETNA

TRGOVINA je samo kulisa z lepimi fotografijami, za spletno stranjo ne stoji podjetje.

1. Trgovec ne obstaja.

2. Plačanega izdelka ne dobiš.

3. Pogoste so zlorabe kreditnih kartic.

Če so lepe slike, slovenščina in domena .si, še ne pomeni, da je trgovec iz Slovenije!

VEDNO PREVERI PRODAJALCA!

- Kdo stoji za spletno trgovino (sedež podjetja)?
- Kje in kdaj je domena registrirana (<https://whois.domaintools.com/>)?
- Kakšna so mnenja drugih kupcev?

Ne nasedajte norim popustom

Vse več je lažnih spletnih trgovin, ki obljublajo izdelke priznanih proizvajalcev po neverjetno nizkih cenah. V zadnjem času so se vse bolj razširile spletne trgovine, ki ponujajo super ugodne cene za električne skiroje, skuterje, kolesa in hoverboarde, pa tudi GoPro kamere in drone.

Samo za občutek – cene v tovrstnih spletnih trgovinah so tudi do 90 % nižje od realnih cen tovrstnih izdelkov. Večina teh spletnih trgovin se oglašuje na Facebooku in drugih družabnih omrežjih, kar lahko uporabnikom vzbudi lažen občutek varnosti in legitimnosti. Na nacionalnem odzivnem centru SI-CERT (www.cert.si) so prejeli precejšnje število prijav uporabnikov, ki so bili s strani omenjenih spletnih trgovin ogoljufani.



In če je nakup že opravljen?

Vse obravnavane spletne trgovine, ki zavajajo kupce, omogočajo plačilo le s kreditno kartico, saj se goljufi zavedajo, da je v tem primeru možnost preklica plačila izredno majhna.

V skoraj vseh obravnavanih prijavah uporabniki naročenega izdelka niso prejeli, tako so ostali brez denarja in naročenega izdelka. V enem od prijavljenih primerov pa je uporabnik namesto električnega skuterja na dom prejel cenena sončna očala.

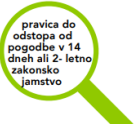
V primeru, da ste opravili nakup v podobni spletni trgovini in plačali s kreditno kartico, vam svetujemo, da se na banki posvetujete glede smiselnosti preklica kartice.

Ker gre za nakup na spletnem mestu, ki ni zaupanja vredno, je možnost kasnejše zlorabe podatkov precej višja kot pri nakupu v legitimni trgovini.

Na banki se lahko pozanimate tudi glede preklica plačila in morebitnega povračila. V primeru, da je reklamacija vložena pravočasno, se morda lahko plačilo še prekliče. Več informacij glede tega, so na Evropskem potrošniškem centru pripravili članek, katerega si lahko preberete na naslednji strani (vir: varninainternetu.si).

Help and advice for consumers in Europe
 ECC-Net
 Co-funded by the European Union

10 nasvetov, kako se lahko izognete nakupom ponaredkov na spletu

 Preverite identiteto prodajalca	 Poiščite ocene drugih strank	 Preverite, ali ima spletno mesto oznako zaupanja	 Ocenite videz spletnega mesta	 Na spletnem mestu prodajalca preverite potrošniške pravice
 Preverite sliko izdelka	 Preverite ceno izdelka	 Na uradnem spletnem mestu preverite pooblaščen prodajalce	 Uporabljajte varna plačilna sredstva	 Bodite pozorni pri tovarniško obnovljenih izdelkih

Potrošnica je prek spleta naročila čevlje prestižne blagovne znamke, podobne tistim, ki jih nosijo igralke v njeni priljubljeni seriji Seks v mestu. Na neki tuji spletni strani je namreč naletela na ugodno ponudbo, kjer so čevlji, katerih cena se sicer giblje okrog 500 evrov, stali le 150 evrov. Po podatkih na spletni strani naj bi bilo podjetje registrirano v Nemčiji, vendar je potrošnica ob prejemu čevljev ugotovila, da so bili ti poslani iz Hongkonga. Ko jih je pomerila, je zaznala nenavaden vonj, poleg tega so bili čevlji slabe kvalitete in zelo neudobni, v njih praktično ni mogla hoditi. Ker čevlji očitno niso ustrezali kvaliteti, ki jo je pričakovala in je potrošnica sumila, da gre za ponaredek, se je obrnila na svojo banko, kjer je vložila zahtevek za povračilo denarja na kreditno kartico. Banka je njen zahtevek odobrila, tako da je dobila kupnino povrnjeno. Vendar zadeva s tem ni bila zaključena. Čez nekaj dni je prejela pismo odvetnika, v katerem jo je ta opozoril na kršitev pravic intelektualne lastnine in v imenu imetnika blagovne znamke od nje zahteval plačilo odškodnine.

V opisanem primeru je imela potrošnica precejšnjo srečo, saj je dobila povrnjeno kupnino, s pomočjo Mreže EPC pa se je uspela z odvetnikom dogovoriti, da ji ni bilo treba kriti stroškov uničenja ponarejenega blaga. Vendar so srečni konci takšnih zgodb redki – pogosteje se zgodi, da potrošnik ostane brez blaga in kupnine, lahko pa ga bremenijo še stroški postopka uničenja blaga.

Udarec po žepu ni najhujše, kar lahko doleti potrošnika. V nekaterih primerih ponarejeno blago predstavlja tudi resno grožnjo za zdravje in varnost ljudi ter okolje.

Ponarejeni izdelki niso laboratorijsko preizkušeni in lahko vsebujejo zdravju škodljive snovi. Kozmetični izdelki, kjer je tveganje za nakup ponaredka precejšnje, lahko povzročijo zdravstvene težave, kot so npr. alergijske reakcije. Ugotovljeno je bilo, da ponaredek črta za oči MAC (MAC Eye Kohl) vsebuje 46-kratnik dovoljenega bakra v izdelku, kar lahko povzroči resno alergijsko reakcijo.

Vprašljiva je tudi varnost izdelkov, saj se npr. pri elektronskih napravah po navadi uporablja slabša izolacija in žica, kar lahko povzroči pregrevanje in posledično vžig. Varni proizvodi, ki so skladni s standardi EU, imajo CE oznako. To ponarejevalci pogosto kopirajo oz. uporabijo znak, precej podoben CE oznaki, ki dejansko označuje, da izdelek prihaja iz Kitajske in ne, da zadostuje standardom. Potrošnik tako zelo težko ugotovi, da kupuje ponaredek.

Poleg tega ima promet s ponaredki negativne ekonomske učinke, saj zavira inovacije, ustvarja nepošteno konkurenco ter škoduje ugledu imetnika blagovne znamke. Raziskava, ki jo je opravil Urad EU za intelektualno lastnino v sektorju pametnih telefonov (EUIPO, februar 2017), je pokazala, da je bilo leta 2015 v EU prodanih za 14 milijonov manj pametnih telefonov, kot bi jih bilo, če ne bi bilo ponarejanja. To pomeni, da je bilo zaradi prisotnosti ponarejenih telefonov na trgu EU izgubljenih približno 4,3 milijarde EUR, kar ustreza 8,3% prodaje sektorja na ravni EU ali 11,5 % v Sloveniji.

Pri proizvodnji in prodaji ponaredkov gre za nelegalne dejavnosti, za katerimi največkrat stoji organiziran kriminal, katerega vir prihodkov predstavljajo dobički iz tovrstne trgovine. Potrošniki se tako na žalost ne zavedajo, da z nakupi ponaredkov pogosto podpirajo tudi kriminalne združbe.

Kaj lahko stori potrošnik?

Zaradi ugodne cene so ponaredki za marsikoga skušnjava. Glede na vse možne negativne posledice, ki jih lahko prinese nakup takega blaga, je pred nakupom dobro premisliti, ali je morebitni prihranek res vreden tveganja.

Seveda obstaja možnost, da je potrošnik pri nakupu zaveden, ker spletna stran ponudnika na prvi pogled deluje verodostojno, ponudba je v jeziku potrošnika ter opremljena s fotografijami originalnih izdelkov po znižanih cenah, ki pa vseeno niso tako nizke, da bi potrošnik lahko posumil, da gre za ponaredek. To lahko potrošnika vodi v nakup, ki ga sicer ne bi opravil.

V primeru nakupa ponaredka se lahko potrošnik, ki je plačilo izvedel s kreditno kartico, obrne na svojo banko, kjer se pozanima o možnostih povračila. Pri tem mora paziti, da reklamacijo vloži pravočasno.

Blago, s katerim se kršijo pravice intelektualne lastnine, se praviloma uniči, pri čemer lahko imetnik blagovne znamke ali njegov zastopnik od potrošnika zahteva povračilo stroškov uničenja. Če potrošnik ni vedel, da bo prejel ponaredek in je blago kupil za lastno uporabo, lahko imetniku blagovne znamke pisno pojasni, da je ravnal v dobri veri in poskuša na ta način doseči oprostitev plačila. Če ga je prodajalec s svojim oglasom zavedel, naj kot dokazilo priloži tudi povezavo do spletne strani, kjer je bilo blago kupljeno.

Opozoriti je treba, da lahko poleg vseh omenjenih nevšečnosti, v nekaterih državah potrošnik tvega tudi globo. Na Hrvaškem npr. lahko potrošnika, ki kupi ponarejeno blago, doleti kazen v višini od 300 do 1.500 evrov.

10 nasvetov mreže Evropskih potrošniških centrov pri nakupu prek spleta

Potrošnikom, ki kupujejo prek spleta svetujemo, da vedno upoštevajo 10 nasvetov mreže Evropskih potrošniških centrov (www.epc.si):

1. Preverite identiteto prodajalca;
2. Poiščite ocene drugih strank;
3. Preverite, ali ima spletno mesto oznako zaupanja;

4. Ocenite videz spletnega mesta;
5. Na spletnem mestu prodajalca preverite potrošniške pravice;
6. Preverite fotografijo izdelka;
7. Spremljajte ceno izdelka;
8. Na uradnem spletnem mestu preverite pooblaščne prodajalce;
9. Uporabljajte varna plačilna sredstva;
10. Bodite pozorni pri obnovljenih izdelkih.

Previdnost je najboljša preventiva

V centru SI-CERT priporočajo, da se seznanite z napotki, kako prepoznati morebitno prevaro. Vse informacije o varnem spletnem nakupovanju so na voljo na portalu www.varninainternetu.si. Na voljo je tudi prijavitni obrazec, prek katerega lahko v dvomu posredujete več informacij o določeni spletni trgovini in tako pridobite še dodatno mnenje, če gre za zaupanja vredno spletno trgovino. Strokovnjaki nacionalnega centra SI-CERT pomagajo in svetujejo brezplačno, saj gre za program ozaveščanja, ki je financiran s strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport.

Včasih se zatakne tudi pri pravi spletni trgovini

Če gre kaj narobe pri nakupu v »pravi« oz. legitimni trgovini (torej ne govorimo o lažni trgovini, ko se ne moremo sklicevati na nobeno zakonodajo, saj gre dejansko za izmišljeno spletno stran), se lahko obrnete na Tržni inšpektorat RS, če gre za slovensko podjetje oz. na Evropski potrošniški center EPC, če gre za nakup znotraj EU. V določenih segmentih smo kupci pri čezmejnem nakupovanju celo bolj zaščiteni, kot če bi nakupovali v klasičnih fizičnih trgovinah. Tako je na primer podaljšano obdobje, v katerem lahko odstopite od prodajne pogodbe. Določeno je, da lahko potrošnik iz kateregakoli razloga odstopi od prodajne pogodbe, sklenjene na daljavo ali izven poslovnih prostorov, v roku 14 dni od trenutka, ko prejme blago. Če prodajalec potrošnika ni jasno obvestil o tej pravici, se vračilno obdobje podaljša na eno leto.

Če se znamo izogniti pastem, spletno nakupovanje prinaša tudi številne prednosti

Prednosti, ki jih prinaša splet v naša življenja, nedvomno odtehtajo tveganja, na katera lahko naletimo. In tako velja tudi za spletne trgovine, saj ponujajo praktično nepregledno množico najrazličnejših izdelkov in storitev po ugodnih cenah. Nakup je hiter, udoben, enostaven, spletni trgovci ponujajo vedno boljšo uporabniško izkušnjo. Da niti ne omenjamo prijaznega delovnega časa – 24 ur na dan, tudi med vikendi. In kar je najpomembnejše, spletno nakupovanje je tudi varno, če le upoštevamo osnovne recepte varnega spletnega komuniciranja in plačevanja.

PAYPAL – KLJUČNE INFORMACIJE O PLAČILU IN STORITVI



Kaj je storitev PayPal?

PayPal posameznikom in podjetjem omogoča spletno pošiljanje in prejemanje elektronskega denarja. Zagotavlja tudi druge finančne in povezane storitve.

Storitev lahko uporabite za enkratna plačila, lahko pa odprete račun, ki bo olajšal plačila, vam omogočil prejemanje in pošiljanje plačil ter zagotovil več funkcionalnosti in boljše evidence plačil.

Kaj potrebujete za uporabo storitve?

Za uporabo storitve potrebujete samo:

- računalnik, pametni telefon (na primer Apple iPhone ali Android ali Windows Phone) ali tablični računalnik (na primer Apple iPad ali Android ali tablico Windows),

- podatkovno povezavo z internetom, storitev PayPal ne bo delovala, če je vaš računalnik brez povezave.

To so tehnološke zahteve. Boljše kot je delovanje vaše naprave in internetne povezave, boljše je delovanje storitve. Če ima vaša naprava težave z virusom ali drugi varnostni problem, lahko to vpliva na storitev in na drugo delovanje vaše naprave. Slediti morate vsem varnostnim smernicam izdelovalca naprave in operacijskega sistema ter uporabljati protivirusno zaščito, če je ta za vaš operacijski sistem priporočena. Redno posodablajte sistem, zlasti operacijski sistem, brskalnik in protivirusno programsko opremo. Bodite pozorni pri prenosu z interneta: če ne poznate vira prenosa in mu ne zaupate, obstaja tveganje, da so preneseni podatki škodljivi.

Storitev uporabljate za denar, zato boste za uspešno delovanje PayPala potrebovali denar za pošiljanje ali prejemanje. Storitev bo bolj koristna, če imate bančni račun in/ali kreditno ali debetno kartico. Storitev je možnost, ki vam omogoča uporabo teh virov financiranja (bančni račun in/ali kartica) na spletu, ne da bi morali razkriti podrobnosti o njih, razen za nas in druge skrbno izbrane tretje osebe, navedene v naši Izjavi o zasebnosti. Storitev je zasnovana za uporabo z vašimi drugimi bančnimi računi in karticami, tako da jih je lažje in varneje uporabljati na spletu.

V nekaterih primerih lahko storitev uporabljate prek nekaterih tretjih ponudnikov storitev, ki jim dovolite, da delujejo v vašem imenu (na primer, če želite poslati določena plačila ali dostopati do informacij o vašem PayPalovem računu).

Več o PayPalu najdete na povezavi:

https://www.paypal.com/si/webapps/mpp/ua/servicedescription-full?locale.x=sl_SI

Praktični primer nakupa in plačila v spletni trgovini

1. Evropski potrošniški center Slovenija : www.epc.si
2. Nacionalni odzivni center za kibernetisko varnost: www.cert.si
3. PayPal, visok nivo varnosti, hitrost in preprosta uporaba: www.paypal.com
4. pixabay.com
5. Program Varni na internetu: www.varninainternetu.si
6. Spletni portal Whois DomainTools, ki uporabnikom ponuja informacije o imenih domen: whois.domaintools.com