

Uwaga na oszustów w sieci!

Według badań firmy Nielsen Online, w ciągu dwóch lat liczba osób robiących zakupy przez Internet wzrosła z 10 proc. do 85 proc. ogólnej liczby użytkowników globalnej sieci. Natomiast w Polsce, jak wynika z danych GUS, w 2007 roku **blisko 5 mln osób kupowało lub zamawiało przez Internet towary i usługi** – to o prawie milion więcej niż rok wcześniej. Musimy pamiętać, że w Internecie najłatwiej jest paść ofiarą oszustów i naciągaczy, którym sieć umożliwia udawanie kogoś, kim nie są. Co można zrobić, żeby nie zostać oszukanym? Czy da się sprawdzić wiarygodność sprzedawcy towaru lub usługi w Internecie?

Nasz Czytelnik zdecydował się na zakup telewizora przez Internet. Model, który wybrał, był dostępny w ofercie sklepu internetowego [Oskar Media Grupa IFG](#)

Po otrzymaniu potwierdzenia złożonego zamówienia, dokonał płatności na konto sprzedawcy i oczekiwał na sprzęt. Według regulaminu sklepu, dostępnego na stronie www, termin realizacji zamówienia wynosił 2-10 dni. Po ponad dwóch tygodniach, w czasie których sprzedawca nie poinformował o jakimkolwiek przybliżonym terminie wysyłki, telewizor dostarczony został pod wskazany adres.

The screenshot shows the website of Oskar Media Grupa IFG. At the top, there is a banner image of penguins. Below the banner, the navigation bar includes links for 'STRONA GŁÓWNA', 'O SKLEPIE/KONTAKT', 'KOSZYK', 'ZAMÓWIENIE', and a phone number '140 045/48 373'. The main content area is divided into two columns. The left column features a search bar with the text 'SZUKAJ !!' and a checkbox for 'szukaj w opisach'. Below the search bar, there are sections for '« PROMOCJE !!!' and '« NOWOŚCI !!!', followed by a list of products: 'KAMERY CYFROWE HDD (4)', 'NOTEBOOKI (5)', 'TELEFONY MOTOROLA (1)', 'TELEFONY NOKIA (1)', 'TELEFONY SAMSUNG (1)', 'TELEWIZORY LCD (50)', 'TELEWIZORY PŁAZMOWE (31)', 'ZESTAWY KINA DOMOWEGO (8)', 'DUŻE AGD ŁODÓWKI (3)', 'DUŻE AGD ZMYWARKI', and 'DUŻE AGD FRAKI (3)'. The right column is titled 'INFORMACJE O SKLEPIE' and contains contact details: 'Sklepi oskarmedia.abc24.pl', 'Właściciel: UPWARD FINANCIAL COMMUNICATIONS GRUPA I.F.G. SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ', 'Nazwa firmy: UPWARD FINANCIAL COMMUNICATIONS GRUPA I.F.G. SP. Z O.O.', 'Mail: UPWARDIFG@VIP.WP.PL', 'Adres: 05-850 DZARÓW NAZOWIECKI POZNANSKA 57 JAWCZYCE', 'Telefon: 0 801 79 80 99, 22 34 99 299', 'Fax: 022 722 31 22', 'NIP: 951-214-55-22', 'Regon: 140091310', 'Bank: BANK ZACHODNI WBK S.A.', 'nr konta: NR RACHUNKU 35 1090 1014 0000 0001 0992 9309', and 'Data ostatniej aktualizacji sklepu: 2008-09-24 17:02:38'. At the bottom, there is a footer with the text 'zespół swój sklep internetowy' and 'aktualizowano: 2008-09-24 17:02:38 | 83.24.254.218 | katalog stron i sklepów internetowych | Opinie, Testy, Oceny - Forum Konsumentów'.

Warto wiedzieć, że klient dokonujący zakupów przez Internet,

zgodnie z ustawą o ochronie niektórych praw konsumentów, może zwrócić towar w ciągu 10 dni bez podawania przyczyny. Nasz Czytelnik skorzystał z tej możliwości i odesłał do [sklepu](#) towar w nienaruszonym stanie. Należy dodać, że w międzyczasie starał się skontaktować ze sprzedawcą w celu umówienia szczegółów dostawy. Mimo automatu zwrotnego, informującego o tym, że na każdy mail zostanie udzielona odpowiedź w ciągu 24 godzin, klient nie otrzymał żadnej wiadomości. Również dodzwonienie się do sklepu wymagało olbrzymiej cierpliwości i wytrwałości, gdyż po bardzo długim oczekiwaniu na zgłoszenie się konsultanta, odzywał się pracownik niezorientowany w procedurach zamówienia. Każdego dnia przez kolejnych 20, nasz Czytelnik otrzymywał zapewnienia, że przelew na jego konto zostanie uruchomiony w ciągu 24 godzin. Przyczyny zwłoki były coraz bardziej nieprawdopodobne: od braku kontaktu z działem finansowym, poprzez pomyłki w owym dziale, aż po ... brak czasu kierowcy firmy, który każdy przelew osobiście dokonuje w banku.

Bardzo często wydaje się nam, - klientom sklepów internetowych - że znacznie trudniej dochodzić swoich roszczeń podczas sporu ze sprzedawcą z sieci. Takie przekonanie wynika jedynie z naszej niewiedzy, bowiem kupując w sieci konsumenci są lepiej chronieni niż podczas zakupów tradycyjnych. Jednym z podstawowych praw jest właśnie możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od otrzymania przesyłki - bez podania przyczyny. Nie zdajemy sobie również sprawy, że **jeśli sklep internetowy nie informuje o tym - termin rezygnacji wydłuża się do trzech miesięcy**, licząc od dnia wydania rzeczy, a gdy umowa dotyczy świadczenia usługi - od dnia jej zawarcia. W sytuacji, **kiedy zwracamy towar bądź rezygnujemy z usługi, sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie (a maksymalnie w ciągu 14 dni) zwrócić całą uiszczoną przez nas kwotę wraz z ustawowymi odsetkami.**

Widzimy więc, że w przypadku naszego Czytelnika, jego roszczenia są jak najbardziej zgodne z prawem, a brak reakcji ze strony sklepu [Oskar Media](#) wymaga interwencji wyższych instancji.

Gdzie szukać pomocy?

Pamiętajmy, że w sprawach indywidualnych bezpłatną pomoc prawną konsumenci mogą uzyskać u [miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów](#) lub jednej z finansowanych przez budżet Państwa organizacji konsumenckich ([Federacja Konsumentów](#); [Stowarzyszenie Konsumentów Polskich](#)).

Jak się zabezpieczyć?

Nasz Czytelnik popełnił błąd nie sprawdzając w sieci opinii o [Oskar Media](#). Dopiero, gdy od sprzedawcy nie otrzymywał odpowiedzi przez dłuższy czas, znalazł na stronach i forach internetowych niepochlebne [opinie](#).

Pomóż innym

Trafiając na bardzo dobrą firmę lub na oszusta, wyrażmy swoją opinię na ich temat. Damy tym samym kolejnym ich klientom możliwość lepszej weryfikacji potencjalnego sprzedawcy. Temu ma właśnie służyć niniejszy artykuł.