

Zakupy przez Internet stają się coraz popularniejsze. Badania<sup>1</sup> wskazują, że z roku na rok przybywa chętnych, którzy korzystają z oferty sklepów w sieci. Odsetek kupujących on-line w 2010 roku wzrósł rok do roku do 74 proc. Aby zaufanie do e-commerce mogło być jeszcze większe, Sferis, jeden z dwóch laureatów konkursu „Bezpieczny e-sklep”<sup>2</sup> radzi jak uniknąć zagrożeń w trakcie transakcji w globalnej sieci.

**Po pierwsze: Zwróć uwagę na komputer**

Odradzamy korzystania z ogólnodostępnych pecetów w kawiarenkach internetowych, ale także w pracy. Pamiętaj, do takiego sprzętu ma dostęp każdy, dlatego nie masz pewności czy nikt nie zainstalował na takim komputerze oprogramowania, które będzie zbierać wszystkie przekazywane przez nas informacje takie jak loginy czy hasła używane w transakcjach zakupowych przez Internet.

Korzystając z własnego sprzętu zainstaluj odpowiednie zabezpieczenia antywirusowe i zapory (tzw. firewall). To oprogramowanie, które chroni komputer przed niepożądanym dostępem do Twoich danych oraz zabezpiecza przed tzw. złośliwymi programami (np. wirusami, trojanami). Można skorzystać z darmowych wersji, które łatwo znaleźć w Internecie. Są to jednak zazwyczaj programy testowe, dlatego bezpieczniej jest zakupić pełne oprogramowanie. Upewnij się tylko czy Twoje oprogramowanie aktualizuje się automatycznie. Jeśli nie to przed transakcją, ściągnij brakujące dane.

**Po drugie: Surfuj w sieci z głową**

Przed dokonaniem wyboru strony i dostępnych na niej opcji przeczytaj komunikaty wyświetlane przez przeglądarkę. Czasem, z pośpiechu „klikamy” na opcję „tak” lub „ok.” Tym samym na własne życzenie instalujemy niechciane oprogramowanie. Musisz nauczyć się mówić „nie”, gdy system prosi cię o pobranie danych z obcych źródeł. To samo dotyczy odbierania maili od nieznanych osób. Pamiętaj, mogą one zawierać mechanizmy phishingu (przechwytywanie poufnych danych takich, jak loginy i hasła, numery kont i kart kredytowych, danych adresowych).

**Po trzecie: Uważaj podczas dokonywania transakcji**

Dokonuj transakcji finansowych szyfrowaną transmisją danych (np. przy pomocy protokołu SSL symbolizowanego przez kłódkę pojawiającą się w prawym, dolnym rogu w oknie przeglądarki). Sprawdź czy adres strony, na której dokonujesz rejestracji oraz logowania zaczyna się od protokołu "https". Po zakończeniu sesji wyloguj się ze strony.

**Po czwarte: Zabaw się w detektywa i sprawdź sklep**

Wiele osób zanim dokona w wybranym przez siebie sklepie transakcji, upewnia się, że istnieje on nie tylko w sieci. Pamiętaj, każdy sprzedawca zobowiązany jest podać nazwę przedsiębiorstwa, adres siedziby oraz informację o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą. Zadzwoń i sprawdź, czy pod wskazanym adresem rzeczywiście istnieje dany sklep. Nigdy nie dokonuj transakcji, gdy na stronie brakuje bezpośredniego adresu pocztowego, numeru telefonu czy adresu mailowego. Nie kupuj kota w worku – zapoznaj się z regulaminem i zwróć uwagę na zapisy o warunkach składania zamówienia, dokonywania płatności, terminach dostawy, o możliwościach zwrotu zakupionego towaru, a także jego ewentualnej reklamacji. Ważne są także informacje o sposobie ochrony danych osobowych.

**Po piąte: Zaufaj ekspertom**

Każdy sklep powinien przy rozliczaniu płatności korzystać z centrum autoryzacyjno-rozliczeniowego, takiego jak eCard SA czy Polcard lub z serwisów usługowych, pośredniczących w przekazywaniu płatności (np. Przelewy24.pl, AllPay.pl, PolPay.pl, czy PayPal).

**Po szóste: Chroni swoje dane osobowe**

Niestety wiele osób nie dba o ochronę swoich danych. A wystarczy tylko sprawdzić czy na formularzu rejestracyjnym dołączone jest pytanie dotyczące zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych. Jeśli właściciel witryny nie daje nam wyboru zrezygnujmy z transakcji. Natomiast jeśli sądzimy, że będziemy korzystać częściej z usług danego e-sklepu warto rozpatrzyć taką możliwość. Niektóre firmy rozsyłają w ten sposób ciekawsze dla konsumenta oferty.

### **Po siódme: Zadbaj o transport**

Jeśli chcesz skorzystać z kuriera, ale w ciągu dnia jesteś w pracy, podaj adres służbowy. Będziesz miał pewność, że kurier zastanie Cię w roboczych godzinach w biurze albo będzie mógł zostawić paczkę w recepcji.

Pamiętaj, że niektóre sklepy (w tym i Sferis) oferują możliwość odbioru zamówienia złożonego przez Internet w tradycyjnych placówkach. Jest to zazwyczaj tańsza opcja niż kurier, a przy tym z pewnością bezpieczna i równie oszczędna czasowo (np. salony Sferis położone są w dogodnych lokalizacjach). Ponadto, niektóre sklepy oferują na miejscu możliwość dodatkowej porady eksperta w sprawie zakupionego sprzętu.

14 marca 2011 ogłoszono wyniki konkursu, organizowanego pod patronatem honorowym Wicepremiera Waldemara Pawlaka „Bezpieczny eSklep”. Ponad 1400 firm starało się, by wskazano je, jako bezpieczne miejsce w sieci – sklep Sferis był jednym z dwóch laureatów. Głównym celem konkursu jest promocja dobrych praktyk gospodarczych w handlu elektronicznym, a w szczególności jakości i rzetelności świadczonych przez sklepy internetowe usług. Projekt jest szansą na zweryfikowanie informacji, czy sprzedawca spełnia wszystkie wymogi tak, aby klient mógł czuć się bezpiecznie dokonując zakupów. Oceniano następujące kryteria:

1. Dostępność i kompletność informacji dotyczących przedsiębiorcy;
2. Przejrzystość i kompletność umowy sprzedaży;
3. Ochronę danych osobowych;
4. Dostępność i jakość informacji dotyczących przedmiotu sprzedaży;
5. Jakość procedur rozpatrywania reklamacji;
6. Jakość obsługi klientów – przed i posprzedażową;
7. Bezpieczeństwo transakcji dokonywanych na stronie internetowej Sklepu;
8. Odpowiedzialność względem pracowników, klientów i środowiska.

Organizatorem konkursu „Bezpieczny eSklep” jest Instytut Logistyki i Magazynowania. Patronat honorowy objął Wicepremier Waldemar Pawlak, Minister Gospodarki. Partnerami merytorycznymi zostali: Forum Odpowiedzialnego Biznesu, PARP, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, sklepy24.pl, Europejskie Centrum Konsumenckie.

### **Sferis**