

Okazyjne oferty - Czy to aby na pewno jest za darmo?



Wiele ofert i reklam internetowych kusi nas atrakcyjnymi zachętami w rodzaju „testuj za darmo”, „odbierz prezent” czy „wyślij SMS”. Tymczasem korzystając z nich, możemy się narazić na nieoczekiwane koszty. Co robić, gdy wpadniemy w pułapkę zastawioną przez nieuczciwych oferentów?

Wysłanie SMS-a, zamówienie darmowych próbek czy bezpłatnego okresu testowego może uruchomić subskrypcję na płatne usługi. Dzieje się tak z powodu niepełnych lub wprowadzających w błąd informacji, utrudnianiu rezygnacji z płatnej usługi po zakończeniu okresu próbnego, a także wykorzystywaniu naszych danych osobowych przekazanych przy zamawianiu „darmowej” oferty. Takie firmy zazwyczaj rejestrują działalność poza Unią Europejską i nie stosują się do przepisów ustawy o prawach konsumenta.

Przede wszystkim więc nie zawierajmy umowy za pośrednictwem strony, na której brak danych usługodawcy lub nie można ich zweryfikować w rejestrach osób fizycznych i spółek prowadzących działalność gospodarczą w internecie. Tacy przedsiębiorcy bowiem mają szereg obowiązków informacyjnych: ich lekceważenie może stanowić podstawę do zawiadomienia firmy hostingowej - czyli usługodawcy, na którego serwerze jest jej serwis - oraz do wszczęcia postępowania przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Jeśli kontakt z firmą hostingową okaże się utrudniony, warto zawiadomić rejestratora domeny. Dane można ustalić na stronie <http://www.dns.pl/> lub <http://whois.domaintools.com/> dla domen zagranicznych. Procedura notice and takedown pozwala nawet na wyłączenie serwisów łamiących prawo. W 2015 roku z inicjatywy UOKiK zablokowano niemal 20 stron internetowych z piramidami finansowymi, suplementami diety, sklepami internetowymi i serwisami usługowymi.

Gdy obawiamy się, że strona internetowa lub reklama zniknie i stracimy możliwość udowodnienia, że firma wprowadziła nas w błąd, zapiszmy obraz wyświetlany na monitorze. Do wykonania zrzutu ekranowego służy przycisk Print Screen na klawiaturze. Taki obraz może być dowodem podczas egzekwowania odszkodowanie od serwisu, który je zamieścił.

Zgodnie z prawem obowiązującym w UE skuteczne zawarcie umowy przez internet następuje tylko wtedy, gdy przycisk służący do zgłoszenia zamówienia opatrzono jednoznaczną informacją o jego odpłatności. Możemy więc zakwestionować nienależny rachunek, informując firmę, że go nie uznajemy. Gdy pieniądze zostały pobrane z naszej karty płatniczej lub kredytowej, z pomocą przychodzi procedura charge-back, czyli zwrot środków na kartę. Jest ona realizowana przez wystawcę karty - na przykład bank, więc wystąpmy do niego o zwrot nienależnie pobranej gotówki.

Zwróćmy też uwagę na SMS-y. Do ich wysyłania zachęcają sprzedawcy zarabiający na usługach

premium i płatnych subskrypcjach. Oferty pojawiają się m.in. w serwisach społecznościowych, zapewniając, że „za jednego SMS-a” usuniemy z telefonu komórkowego wirusa czy potwierdzimy odbiór wygranej w konkursie. I nawet jeśli wysłanie wiadomości nie jest dodatkowo płatne, to taki SMS może uruchamiać subskrypcję usługi, w ramach której możemy na przykład codziennie otrzymywać zestaw płatnych SMS-ów zwrotnych: koszt może przekroczyć nawet 30 zł brutto za jedną otrzymaną wiadomość! Pamiętajmy, że każdy operator może bezpłatnie wyłączyć lub zablokować usługi premium. Reklamacje można składać zarówno do organizatora, jak i do agregatora usługi premium SMS, który ma zwykle siedzibę w kraju i jest pośrednikiem pomiędzy operatorem a organizatorem.

Warto też samodzielnie obliczać i porównywać oferty. Często bowiem firmy prezentują koszty usług w taki sposób, byśmy zamówili tę najdroższą. Jednym z częściej stosowanych trików jest ukrywanie całkowitego kosztu i eksponowanie opłaty stanowiącej ułamek zamówienia, na przykład należności za jeden dzień przy rocznej subskrypcji.

No i na koniec chrońmy swoje dane osobowe. Sprzedawca nie zawsze musi mieć numer naszego telefonu: czasem jego podanie może uruchomić wspomnianą usługę premium. Również podanie adresu e-mail może spowodować zasypanie nas spamem a nawet wykorzystanie naszej poczty do jego rozsyłania.

Jeśli popadliśmy w któryś z wymienionych kłopotów, skorzystajmy z bezpłatnej pomocy prawnej: w przypadku sporów z firmami skonsultujmy się z miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów, Inspekcją Handlową czy organizacjami konsumenckimi. W razie problemów z zagranicznym przedsiębiorcą, który ma siedzibę na terenie UE warto skorzystać ze wsparcia Europejskiego Centrum Konsumentckiego. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych, zwróćmy się do Generalnego Inspektora Danych Osobowych. Informacje o zagrożeniach bezpieczeństwa związanych ze zorganizowanym przejmowaniem pocztowych kont internetowych lub rozpowszechnianiem złośliwego oprogramowania można zgłaszać do CERT (Computer Emergency Response Team) - zespołu specjalistów bezpieczeństwa działającego w ramach instytutu NASK. Jeśli zaś obawiamy się, że padliśmy ofiarą oszustwa, zgłośmy to policji lub prokuraturze.

Anna Nowak