

Na co nezapomenout při nakupování: online nákupy!

Nakupování na Síti

Vydavatel: Online Safety Institute, z.s.p.o., Svornosti 30, 150 00 Praha 5, IČO: 75098679, www.osi.cz

Přeloženo a upraveno z německého originálu organizace Klicksafe.de (www.klicksafe.de)

Autoři: Marco Fileccia, Tim Kirchner, Birgit Kimmel, Gabriele Lonz, Stefanie Rack, Gudrun Melzer, Miriam Brehm, Bettina Kopf.

Nekomerční rozmnožování a rozšiřování je výslovně povoleno s uvedením zdroje českého vydavatele a organizace Klicksafe.de a webové stránky www.klicksafe.de

Dílo je chráněno licencí:

„Creative Commons Attribution – Noncommercial – No Derivate Works 3.0 Unported Licence“

Na co nezapomenout při nakupování: online nákupy!

Informační základ

Online nakupování

Nakupování na Internetu je praktické. Neexistují zavírací hodiny, fronty u pokladny, je možné snadno přehlédnout širokou nabídku na trhu a bez běhání z obchodu do obchodu porovnat ceny. Objem internetových obchodů strmě roste, přesto je ale stále celá řada rizik, která je s online nakupováním spojená: jde především o problémy se zabezpečením plateb, které nahrávají internetové kriminalitě.

Který je lepší: menší nebo větší obchod?

Internetových obchodů je nepočítaně a není možné mít o všech přehled. Rozlišovat můžeme mezi těmi opravdu velkými, jako je např. Amazon, který se považuje za největší internetový obchod vůbec a z původního knihkupectví se stal online obchodní dům úplně se vším. Sdružuje dokonce i malé obchůdky, u kterých ale nikdy není jisté, kdo za nimi stojí.

S rostoucím počtem internetových obchodů začaly vznikat internetové portály, díky kterým je možné se v obchodech zorientovat. Je to např. @ www.srovnanicen.cz nebo @ www.hledejcenу.cz, které mohou pomoci zorientovat se při prvním rozhodování, ve kterém obchodě zboží nakoupíme.

Drobní prodejci

Trh vychází vstříc nejenom zákazníkům, ale i malým prodejcům, kteří mají možnost prodávat jakékoliv zboží na portálech jako je @ www.aurko.cz nebo @ www.ebay.cz. Tyto systémy dokonce umožňují zboží dražit, takže konečná cena nemusí být předem známa. Internet navíc vytváří ide-

ální prostředí i pro drobné inzeráty, např. portál @ www.hyperinzerce.cz, kde si díky internetovému vyhledávání každý může najít přesně to, co hledá.

Právní souvislosti

Podkladem pro uskutečnění nákupu na Internetu vždycky musí být smlouva. Tu není nutné osobně podepisovat, stačí odsouhlasit obchodní podmínky. Smlouva je neplatná v situaci, kdy prodejce porušuje zákon, např. nepovoleným prodejem (zbraně, léky na předpis, pornografie).

Každý nákup uskutečněný mimo kamenný obchod, tzn. i online nákupy, je možné bez udání důvodu zrušit do 14 dnů od prodeje.

U dětí a dospívajících je důležité zohlednit věkovou hranici 18 let, pod kterou nelze některé smlouvy uzavírat, a to se může týkat i některých internetových nákupů.

Pečeť kvality

Při nakupování na Internetu se snadno stane, že dojde k nesrovnalostem a místo radosti z nákupu zákazníka čekají jen starosti. Někdy se mohou kupující stát i obětí podvodu. České Sdružení obrany spotřebitelů prověřuje internetové obchody a těm, které vyhoví, uděluje značku SOS Spotřebitelský audit obchodních podmínek. Tato pečeť může pomoci s orientací, který obchod je seriózní a je u něj tedy nízké riziko dalších problémů.

Nakupování po celém světě

Vyhledávat a objednávat zboží je možné prakticky odkudkoliv a ve spojené Evropě je to víc než snadné, přesto je dobré být při nakupování ze zahraničí zvláště opatrný. Náklady na dopravu totiž mohou být velmi vysoké a někte-

ré zboží navíc podléhá clu. Zvážit je třeba i to, že zboží ze zahraničí se obtížněji reklamuje. Jistotu při nákupech v zahraničí může dát např. evropská značka Euro Label Evropského obchodního institutu (EHI). V případě potíží je možné se obracet i na Evropské spotřebitelské centrum při České obchodní inspekci.

Platby

I na Internetu vládnu klasické platební systémy, tzn. převod, obchodní balík, platba kreditní kartou nebo dobírka. Zboží je dobré objednávat jen u obchodníků, kteří umožňují šifrovaný přenos dat. To, jestli je platba šifrovaná, lze poznat podle toho, že:

- na spodní liště v prohlížeči se objeví symbol zavřeného zámku
- v adresním řádku se objeví „https://“ místo „http://“

Někteří poskytovatelé služeb si za svou obchodní strategii zvolili právě bezpečnost plateb a nabízejí své služby jako zprostředkovatelé. Jde např. o systém Paypal @ www.paypal.cz. Platba nejde přímo k prodejci, ale do systému Paypal, který za platbu přebírá záruku a peníze dále převádí, aniž by sdělil zákaznickovy údaje o platební kartě. To, jestli dotýčný prodejce tento platební systém nabízí, je už věcí jeho serióznosti.

Novinkou jsou platby pomocí předplacených karet. Při placení zákazník vloží číslo dříve zakoupené karty. Tento kód je navíc chráněn osobním heslem. Tato forma placení se postupně rozšiřuje, někdy ji ale mohou provázet problémy kvůli komunikaci mez servery. Je proto vhodná spíše pro převod menších částek.

Problémy a rizika u dětí a teenagerů

V souvislosti s dětmi a dospívajícími a jejich surfváním a nakupováním na Internetu jsou nejčastějšími problémy:

- vyzváněcí melodie, tapety a obrázky do mobilů, na které se objednává předplatné
- služby, k jejichž placení je třeba uvést údaje o platební kartě rodičů



TIP: Na co dát pozor při nákupech na Internetu?

1. O obchodu si zjistěte co nejvíce informací!
2. Dbejte na to, aby se Vaše data přenášela zabezpečenou formou!
3. Přístupové kódy si pečlivě chraňte!
4. Chraňte se před škodlivým softwarem (antivirovým programem a firewallem)
5. Zjistěte si, jestli existují i alternativní možnosti objednání (přes telefon atp.)
6. Pozor na phishing! (podvodné e-maily, které se snaží vylákat z vás údaje o Vaší kartě)

@ Odkazy

www.sos.cz

Stránky Sdružení obrany spotřebitele, kde najdete varování před neseříznými obchody a tipy pro bezpečné nakupování

www.coi.cz/esc

Stránky Evropského spotřebitelského centra, na které je možné se obrátit v případě nákupu v některé z evropských zemí

Metodicko-didaktické pokyny

Pracovní list	▶▶	▶▶▶
Časová náročnost (vyučovací hodiny)	2	2
Cíle	Žáci se seznámí s výhodami a nevýhodami internetových nákupů a pomocí kontrolního seznamu se naučí je prověřovat internetové obchody.	Žáci získají informace o různých platebních systémech, které lze využít při nakupování na Internetu.
Metody	Tabulka plusů a minusů, kontrolní seznam	Práce ve skupině, hra na odborníky
Formy výuky	Samostatná práce, práce ve dvojicích, diskuse	Práce ve skupinkách
Přístup k Internetu	ano	ano
Přístup k počítači	ano	ano

Komentáře k pracovním listům

» Druhý úkol pracovního listu není jednoduchý, je ale zvládnutelný, protože většina dětí už má nějaké zkušenosti s nakupováním na Internetu (osobní nebo zprostředkované od rodičů). Měly by zvážit výhody a nevýhody internetových nákupů a vyvodit jasný závěr. Důležité pojmy, které mohou pomoci, najdou děti např. @ www.bezpecne-online.cz/surfuj-bezpecne/nakupy-na-netu.

» Shrnutí z posledního úkolu by mohlo znít následovně: placení kreditní kartou nebo obchodní balík může být problematické. Při takovém nákupu totiž musí zákazník uvést číslo své kreditní karty a tato metoda je bezpečná jen u seriózních obchodníků.

Doporučit lze bankovní převod po přijetí zboží, dobírku, s těmito platebními metodami jsou ale spojené další náklady. Pro větší částky je dobré použít Paypal, protože u této metody existuje i dodatečná ochrana. Předplacené karty fungují jen proměnlivě.

Možnosti rozšíření „Chcete víc?“

K dalšímu zpracování se nabízí příklad podvodně formulovaných předplacených nabídek vyzváněcích melodií, použít je možné např. následující text a úkol:

Petřin kamarád Honza má jednu hodně nepříjemnou zkušenost: na Internetu si nakoupil pár vyzváněcích melodií a po pár týdnech se ukázalo, že jeho rodičům chodí každý měsíc vyúčtování. Honza to ale vůbec nechápal: jak se to mohlo stát?

Malý tip: určitě už jste slyšeli o částech smluv, které jsou vytištěné malým písmem... Smlouvy nesmějí uzavírat děti, a i když se nějaká taková smlouva uzavře, rodiče ji vždycky můžou vypovědět!

Jako další variantu prohloubení tématu ve vyučování je možné použít návrhy a rady: Co můžeš udělat, když zboží objednané přes Internet ve skutečnosti neodpovídá popisu? Nebo když je zaplacené zboží nefunkční? Informujte se o možnostech tím, že porovnáte dva internetové obchody. Tip: dejte pozor na to, že každý e-shop má svá vlastní pravidla a podmínky. A vyplatí se nahlédnout i do částí vytištěných malým písmem...

Pracovní list ze dne

Jméno:



Nakupování na Internetu – na co dát pozor?

Venku prší a je zima. Když se podíváš z okna, ven tě to opravdu neláká. Nedávno jsi měl narozeniny a od babiček jsi dostal celkem 2000 korun. Maminka plánovala vyrazit s tebou na nákupy, ale teď, při tom počasí venku, to vzdala: „nevadí, můžeme vyrazit na nákupy na Internet!“ a tak jste se oba uvelebili před počítačem.

A opravdu, na Internetu si můžeš objednat téměř cokoliv. Vypadá to celé jednoduše a i maminka souhlasí s tím, že pro tebe nakoupí cedéčka, trička a novou počítačovou hru.

1. úkol:

Představ si, že jsi k narozeninám dostal 2000 korun. Za co bys je utratil? Napiš maximálně pět věcí! Jdi na Internet a zjisti, kde každou z napsaných pěti věcí můžeš koupit. Totéž zkus i s kamennými obchody (možná víš, kde a za kolik „tvoje“ zboží prodávají) a údaje zapiš do tabulky.

	Co koupit?	Kde koupit – na Internetu? Za kolik?	Kde koupit - v kamenném obchodě? Za kolik?
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

2. úkol:

Nakupování na Internetu ale nemá jen samé výhody. Na zvláštní papír vytvoř tabulku plusů a mínusů a napiš do ní, jaké má internetové nakupování výhody a nevýhody. K tabulce napiš i shrnutí – jsou nákupy na Internetu výhodné nebo ne? Jestli si nevíš rady, podívej se na @ www.bezpecne-online.cz.

Tento seznam ti pomůže „checkout“ internetový obchod ještě před tím, než se pustíš do nákupů.

Pracovní list ze dne

Jméno:



Kontrola	Obchod 1	Obchod 2
Právo vrátit zboží do 14 dnů (zákonný nárok) nebo delší?		
Jak zboží reklamovat?		
Jak můžu platit?		
Můžu obchod kontaktovat po telefonu?		
Jak dlouhá je dodací lhůta?		
Kolik stojí doprava zboží?		

3. úkol:

Vyber si jeden obchod jako příklad (obchod 1) a pomocí seznamu ho zkontroluj. Potom si přisedni blíž k sousedovi a společně si vyberte a zkontrolujte druhý příklad (obchod 2).

Pracovní list ze dne

Jméno:



Jak na Internetu platit bezpečně?

Kdo by to neznal: nové kalhoty tvé oblíbené značky se konečně objevily na trhu v Americe a ty bys je samozřejmě rád měl. Na Internetu se pokoušíš najít, ve kterém obchodě by se daly koupit, bohužel se ale nedozvíš nic jiného, než že jsou určené výhradně pro americký trh a v Evropě se vůbec neprodávají.

Při hledání na Internetu jsi narazil na spoustu obchodů, které nabízejí zaslání kalhot i do České republiky. Na první pohled to nemá žádný háček, můžeš zaplatit pohodlně platební kartou nebo přes systém Paypal...

1. úkol:

- Rozdělte se do šesti skupin (skupina 1 až skupina 6). Každá skupina zastupuje jeden platební systém.
- Na Internetu najdi co nejvíc informací o „vašem“ platebním systému.
- Tabulku (od A do F) vyplň nejdřív sám.
- Svoje výsledky proberte ve skupině a případně si doplň údaje do své tabulky.

2. úkol:

- Potom se rozsadte do nových skupin tak, aby v každé skupině byly zastoupené všechny platební systémy.
- Popořadě představte všechny platební systémy.
- Ve skupině vytvořte shrnutí platebních systémů, můžete zkusit najít odpověď na otázku „ve kterých situacích by se mělo platit kterým systémem?“



TIP: Další informace najdeš tady:

@ www.bezpecne-online.cz/surfuj-bezpecne/nakupy-na-netu

Pracovní list ze dne

Jméno:



Platební systém	A) Jak funguje	B) Komentář		C) Věkové omezení pro nákup	D) Vysvětlení věkového omezení	E) Rizika platebního systému	F) Jak se mohu bránit riziku?	
		dobrý	špatný				po	před
1. Bankovní převod								
2. Obchodní balík								
3. Dobírka								
4. Platba kartou								
5. Paypal								
6. Platba předplacenou kartou								
Shrnutí								