

Krzysztof Ulanowski

W wirtualnym hipermarkecie



Fot. Adrian Pittman/Davide Guglielmo

Polacy coraz chętniej kupują i sprzedają w Internecie. Rośnie liczba użytkowników popularnej aukcji internetowej Allegro. Niedawno do Polski wszedł też silny konkurent z zagranicy, czyli e-Bay. Ostrożności jednak nigdy za wiele; e-handel rodzi pokusę pewnych nadużyć.

Jeżeli nawet nie zdarzyło się nam niczego kupić ani sprzedać przez Internet, zapewne mamy co najmniej kilku znajomych, którzy w ten sposób, rzadziej lub częściej, dokonują zakupów. Latem ubiegłego roku Allegro odnotowało dwumilionowego użytkownika.

Trzy miliony w sieci

Trzymilionowy użytkownik swoje konto zarejestrował w maju tego roku. Przyrost o 33 procent w ciągu niespełna roku to chyba niezłe. Zwłaszcza, jeżeli te 33 procent oznacza rzeszę miliona osób! Kupujących może być jeszcze więcej; niedawno na nasz rynek wszedł e-Bay, czyli zagraniczny konkurent Allegro. Bartek Szambelan, rzecznik prasowy Allegro, zapewnia, że jego firma nie boi się konkurencji:

– Patrzymy na naszego konkurenta z respektem i życzliwością. Wejście tak dużego gracza na rynek może świadczyć o dużym potencjale, jaki drzemie w polskim handlu elektronicznym. Mamy duży dział marketingu, realizujemy dalej wszystkie plany i założenia przyjęte wcześniej.

A co właściwie widzimy w e-handlu takiego atrakcyjnego?

– Polacy dopiero odkrywają zalety internetowych zakupów – uważa Bartek Szambelan. – Pracujemy przecież coraz dłużej, w związku z czym czasu mamy coraz mniej. W tej sytuacji zakupy przez Internet stają się rozwiązaniem najlepszym. Tak czy inaczej, z naszych statystyk wynika, że z roku na rok wszystkie wartości wzrastają o 100 procent. Co więcej, dla niektórych użytkowników Allegro staje się sposobem na życie. Młody poznaniak rozpoczął rodzinny biznes mając lat 18. Dzisiaj pracę dzie-

Allegro weryfikuje dane osobowe użytkowników, wysyła specjalne kody na ich adres, a także współpracuje z policją w całym kraju. Szczególny nacisk kładzie też na ochronę praw określonych podmiotów, zwłaszcza praw własności intelektualnej.

ki niemu ma jego ojciec – rencista, mama, która nigdy nie pracowała i pięć kolejnych osób.

Skoro jest tak dobrze, to dlaczego miliony Polaków nadal chcą jeździć na zakupy do hipermarketów?

– *Na Allegro zdarzyło mi się robić zakupy trzykrotnie – mówi Anna Sochacka z Poznania. – Nabyłam w ten sposób rower, książkę i telefon komórkowy. Nigdy nie miałam żadnych problemów; nikt mnie nie próbował oszukać.*

Pływająca przesyłka

Nie zawsze jednak jest tak różowo. Anna Dolska, dziennikarka, robiła zakupy na Allegro tylko raz. Kupiła perfumy. Flakon przyszedł stłuczony. Do dziś nie odzyskała pieniędzy.

– *Zaufałam sprzedawcy i zapłaciłam od razu, przelewem – ubolewa pani Anna. – Tymczasem pan ten zaoszczędził pięć złotych na naklejce „Ostrożnie: szkło!”. W efekcie perfumy pływały w paczce. Nie przyjąłem przesyłki. Odesłałam ją do nadawcy. Niestety, zaprzeczył on jakoby ją otrzymał i odmówił zwrotu pieniędzy. Interweniowałam na Allegro, co skończyło się zablokowaniem konta sprzedawcy.*

Jak zatem chronić się przed internetowymi oszustami? Do Marka Radwańskiego, powiatowego rzecznika konsumentów w Poznaniu, takie sprawy na razie nie trafiają. Podkreśla on jednak, że **kupujący jest chroniony przez przepisy o rękojmi, niezależnie od tego czy kupujemy przez Internet, czy w sklepie.**

– *Jeżeli zaś konsument dokonuje zakupu na odległość, a sprzedawcą jest przedsiębiorstwo, możemy dodatkowo w ciągu 10 dni od otrzymania towaru od umowy odstąpić, przesyłając sprzedawcy pisemne oświadczenie w tej sprawie – tłumaczy M. Radwański. Również Allegro stara się chronić swoich użytkowników: – Nie miejmy złudzeń. Im więcej osób będzie przekonywać się do handlu w Internecie, tym więcej oszustów będzie szukać swych ofiar w Sieci – przyznaje Bartek Szambelan. – Oczywiście, nie kreślimy tutaj czarnych wizji. Podobnie jak w ruchu drogowym, tak samo w Internecie należy pamiętać o podstawowych zasadach bezpieczeństwa. Oszustwa w naszym serwisie to zaledwie 0,5 promila wszystkich aukcji. Jednak bezpieczeństwo jest dla nas priorytetem – podkreśla rzecznik.*

Współpraca z policją

Allegro weryfikuje zatem dane osobowe użytkowników, wysyła specjalne kody na ich adres, a także współpracuje z policją w całym kraju. Specjaliści z Allegro szkołą funkcjonariuszy pionów Przystępstw Go-

spodarczych w zakresie przestępczości internetowej, prowadzą specjalistyczny kurs dla policjantów, zajmujących się przestępczością gospodarczą, w Wyższej Szkole Policji w Szczytnie. Wspólnie z tą szkołą organizuje też coroczną konferencję „Techniczne Aspekty Przystępstw Teleinformatycznych” – największą tego typu w Polsce.

W firmie istnieje ponadto dział bezpieczeństwa, czyli specjalna komórka zajmująca się monitoringiem i ściąganiem przestępców. W serwisie znajdziemy Centrum Bezpieczeństwa, czyli poradnik o tym, jak dbać o bezpieczeństwo transakcji.

Pracownicy Allegro stworzyli też szereg programów. I tak „Program Ochrony Kupujących” zapewnia nabywcy zwrot wylicytowanej kwoty (do 300 zł) w przypadku, gdy kupujący zapłacił za towar, którego nie otrzymał, albo też otrzymał towar, który znacznie różni się od tego, który był opisany na stronie z przedmiotem. Z kolei „Escrow” to system zabezpieczenia transakcji. Polega on na tym, że kupujący wpłaca pieniądze za wylicytowany przedmiot na konto w „Płatnościach Allegro”. Następnie sprzedający wysyła towar do nabywcy. Dopiero, gdy kupujący potwierdzi otrzymanie towaru, sprzedawca może dysponować zapłatą.

– *Dzięki „Escrow” obie strony mają pewność, że transakcja zakończy się pomyślnie – podkreśla B. Szambelan.*

Najważniejszy zdrowy rozsądek

Kolejny program to „Współpraca w Ochronie Praw”. Jak podkreśla rzecznik prasowy, dążąc do zapewnienia legalności ofert sprzedaży, **Allegro szczególnie naciska kładzie na ochronę praw określonych podmiotów, zwłaszcza praw własności intelektualnej.** W tym celu został stworzony program, w ramach którego jego uczestnicy mają możliwość zgłoszenia ofert naruszających ich prawa.

– *Dzięki informacjom przekazanim nam przez uprawnione podmioty, możemy prawidłowo reagować w sytuacji pojawiania się ofert naruszających prawo – mówi Szambelan. – W ramach programu współpracujemy również z różnymi instytucjami. Specjalistyczna wiedza ich pracowników pozwala nam na prawidłową ocenę legalności przedmiotów pojawiających się na stronach Allegro.*

Zabezpieczeń jest więc sporo, najważniejszy jednak wydaje się zwyczajny zdrowy rozsądek:

– *Sama nie kupuję na Allegro, ale mam kilku znajomych, którzy sprzedają tam płyty i namiętnie kupują różne rzeczy, ostatnio na przykład kolekcję bibulek do papierosów z lat dwudziestych – mówi Małgorzata Sitek z Torunia. – A bezpieczeństwo? Trzeba po prostu uważać na uczciwość sprzedających.*