

# KAIP SAUGIAI APSIPIRKTI?



## Žiniasklaidos šaltiniuose pateikto atvejo analizė

*Parengė Socialinių inovacijų fondas (Lietuva)*

### Įvadas

Internetinė prekyba tapo neatsiejama šiuolaikinio gyvenimo dalimi, siūlanti patogumą, įvairovę ir dažnai geresnes kainas nei tradicinėse parduotuvėse. Tačiau didėjant prekybai internetu, padaugėjo ir nesąžiningos veiklos. Sukčiai nuolat kuria naujus būdus, kaip apgauti vartotojus. Šioje atvejo analizėje pateiksime praktinių patarimų ir praktikos pavyzdžių, padėsiančių saugiai apsipirkti internetu ir išvengti sukčiavimo. Lietuvos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (VVTAT) duomenimis, apgavysčių apsiperkant elektroninėse parduotuvėse pasitaiko kasmet, tiesa, susigrąžinti pinigus pavyksta ne visada – dažnai tokios parduotuvės registruojamos ne Lietuvoje, tad surasti kaltininką nebūna lengva.

### Atvejo analizė

Kaunietį Rimantą (Portale [www.lrt.lt](http://www.lrt.lt) aprašytas atvejis) ir kitus telefono aparatų ieškojusius žmones prieš kelerius metus apgavo sukčiai. Rimantas nusprendęs pirkti naują telefoną, internete susirado kainų palyginimo platformą, įvedė norimą telefono modelį, ir išsirinko „Telexi“ variantą, kuris jam buvo patraukliausias. Kainų prasme nebuvo didelio skirtumo, kad labai keltų įtarimą.

Radęs telefoną vyras dar paskambino į minimą elektroninę parduotuvę, pasiteiravo, ar kaina nurodyta su prekės pristatymu. Kauniečiui viskas atrodė patikima – net ir mokėjimas už telefoną buvo atliktas

---

Finansuojama Europos Sąjungos lėšomis. Tačiau išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Nacionalinės agentūros (NA) požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei NA negali būti laikoma už juos atsakinga.

per lietuvišką finansinių technologijų bendrovę, teikiančią elektroninio atsiskaitymo paslaugas visame pasaulyje - „Paysera“. Gavo atsakymą, kad mokėjimas atliktas. Pagal sąlygas per 2–4 dienas turėjo būti pristatytas telefonas, kurį nusipirko.

Dienos bėgo, tačiau telefono jis taip ir nesulaukė. Kaunietis bandė skambinti į elektroninę parduotuvę – tuo pačiu numeriu, kuriuo jau buvo skambinęs, tačiau niekas neatsakė. Vyras kreipėsi į bendrovę, per kurią atliktas mokėjimas. Ir šiuo atveju atsakymas buvo. Su „Paysera“ tie pardavėjai, „Telemaxi“, jau nebendruoja, telefonai išjungti. Jie pasakė, kad jau dabar per juos atlikti mokėjimų į „Telemaxi“ nebegalima, o Rimantui pasiūlė kreiptis į policiją ir aprašyti visą šitą situaciją.

Netrukus jis pateikė pareiškimą policijai. Jau po kelių dienų žiniasklaidoje pasirodė straipsnių apie parduotuvę „Telemaxi“, įtariamą išviliojus nemenkas sumas iš daugybės klientų. Nukentėjusiais pripažinta daugiau nei 240 asmenų ir įmonių, nustatyta ir bendra padaryta žala, siekianti daugiau kaip 70 tūkst. eurų.

## Pasiūlymai ir rekomendacijos

Norint saugiai apsipirkti internetinėje parduotuvėje, derėtų išlikti budriems ir vadovautis šiais patarimais:

- Niekuomet nespauskite nuorodų nepageidaujamuose (SPAM / šlamšto tipo) elektroniniuose laiškuose ar reklamose. Jei norite peržiūrėti pasiūlymą, internetinėje parduotuvėje apsilankykite tiesiogiai naršyklėje suvedę svetainės adresą, o ne spausdami nuorodas.
- Apsipirkinėkite *platformos svetainėje*, o ne programėlėje.
- Atkreipkite dėmesį į *prekės kainą ir realią rinkos vertę*. Didžiulės nuolaidos gali būti sukčių pinklės. Patikrinkite internete, ar kas nors yra apie tai paskelbęs. Pasiūlymai įsigyti žinomų prekės ženklų gaminius ypač geromis kainomis yra viliojantys, tačiau mažai patikimi. Geriausiu atveju gausite padirbinį, kuris bus mažai panašus į originalų gaminį, matytą nuotraukose pasiūlyme. Blogiausiu atveju – prarasite pinigus ir nesulauksite jokios prekės.

Finansuojama Europos Sąjungos lėšomis. Tačiau išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Nacionalinės agentūros (NA) požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei NA negali būti laikoma už juos atsakinga.

Žinoma, sukčiai gali slėptis ir po skelbimais, siūlančiais geidžiamą prekę įsigyti rinkos kaina, todėl svarbu įvertinti ne tik pasiūlymą, bet ir pardavėją, kuris bando jums parduoti prekę.

- Atkreipkite dėmesį į prekių aprašymus - ar jie parašyti taisyklinga kalba, ar nėra vertinys ir fiktyvi svetainė. Norint įvertinti *svetainės patikimumą*, svarbu atkreipti dėmesį į domeno pabaigą, nes tikrasis gali būti parduotuvė.com, o suklastotoje svetainėje naudojami tokie variantai, kaip parduotuvė.net, parduotuvė.xyz ar parduotuvė.biz. Apie svetainės patikimumą praneša ir <https://> prasidedantis adresas bei šalia domeno esanti spynos ikona, kuri reiškia, kad informacija puslapyje yra šifruojama duomenų kodavimo sistemos sertifikatu – SSL (angl. Secure Sockets Layer).
- Jei nusprendėte apsipirkti *nežinomoje interneto parduotuvėje*, patikrinkite, kokią informaciją apie save viešai skelbia pardavėjas. Ar interneto parduotuvė atskleidžia duomenis apie savo įmonę – pavadinimą, registracijos numerį, adresą, kitą kontaktinę informaciją. Patikrinkite atsiliepimus apie bendrovę, pabandyti susisiekti su bendrove jos nurodytais kontaktais. Ir tai darykite dar neatlikus sandorio. Kartais verta pasitikrinti ir kiek darbuotojų toje bendrovėje. Taip pat paieškokite klientų atsiliepimų su pardavėju nesusijusiose interneto svetainėse.
- Prieš pirkdami, atkreipkite dėmesį, ar pardavėjas turi prekių grąžinimo taisykles, kiek skirtingų atsiskaitymo sprendimų siūlo savo pirkėjams. Įprastai patikimos e. parduotuvės stengiasi pasiūlyti bent kelias mokėjimo galimybes. Pardavėjas, kuris nurodo vien savo sąskaitos numerį, turėtų kelti įtarimų.
- Verta atkreipti dėmesį, kokie *mokėjimo būdai yra siūlomi* svetainėje. Elektroninėse parduotuvėse turėtų būti naudojamos saugumo sistemos, žymimos „MasterCard SecureCode“ ar „Verified by VISA“ ženklais. Kalbant apie tarptautinius atsiskaitymo būdus, vienas saugiausių – „PayPal“, užtikrinantis vartotojų apsaugą ir suteikiantis galimybę susigrąžinti pinigus, jeigu prekė nepristatoma. Sukčiai mėgsta tokius mokėjimo būdus, kaip „Western Union“, „Moneygram“, „Skrill“ ir „Bitcoin“, kadangi jie dažnai negali būti atsekami ir šiais būdais pravesių pinigų susigrąžinti beveik neįmanoma.
- Jei ketinate atlikti *mokėjimo* operaciją, prisijungti prie interneto banko, rekomenduojama nesinaudoti viešu, visiems prieinamu „WiFi“ tinklu (nesvarbu, ar jis apsaugotas slaptažodžiu, ar ne). Rinkitės patikimą, apsaugotą interneto ryšį, naudokitės turimais mobilieisiais duomenimis.

---

Finansuojama Europos Sąjungos lėšomis. Tačiau išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Nacionalinės agentūros (NA) požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei NA negali būti laikoma už juos atsakinga.



- Venkite prie internetinės parduotuvės jungtis *naudojant socialinių tinklų paskyras* ar prijungdami parduotuvę prie kitų internetinių paskyrų.
- Paskyroje neįrašykite savo mokėjimo duomenų. Taip pat nustatykite dviejų veiksmų autentifikavimą, kad jūsų paskyra būtų apsaugota ne tik slaptažodžiu.
- Nesusigundykite pasiūlymais, prašančiais įvesti rekomendacijos kodą, ypač socialiniuose tinkluose neva siūlomą žymių žmonių.
- Atsiskaitydami naudokite virtualias vienkartinės kredito korteles, siekiant išvengti žalos, jei jūsų duomenys bus nutekinti. Jei dažnai perkate internetu, geriausia turėti atskirą kortelę, skirtą būtent tokiems atsiskaitymams. Jos sąskaitą galėtumėte papildyti reikiama pinigų suma prieš atlikdami mokėjimo operaciją, taip pat galite greitai ir patogiai mobiliojoje banko programėlėje pasikeisti ir kitus jos nustatymus, pavyzdžiui - išjungti ir vėl aktyvuoti galimybę kortele atsiskaityti internetu. Jei turite kredito kortelę, galite rinktis ją – daugelis jų suteikia pirkinių draudimą.
- Jei naudojate mobiliąją programėlę, įsijunkite automatinius pranešimus – informaciją apie operacijas, atliktas iš kortelės sąskaitos, gausite realiuoju laiku. Vadinasi, jei buvo atliktas galimai neteisėtas mokėjimas, apie tai sužinosite iš karto ir galėsite nedelsdami susisiekti su savo banku.
- Dažnas pardavėjas siūlo galimybę susikurti pirkėjo anketą ir išsaugoti jūsų asmeninius duomenis, taip pat ir kortelės informaciją. Jei įmanoma, venkite palikti šiuos duomenis kiekvieno pardavėjo informacinėse sistemose, o jei pasirenkate tokią galimybę, prisiminkite, kam ir kokią savo informaciją nurodėte, o paskyrą apsaugokite tik jums žinomu, sunkiai atspėjamu slaptažodžiu.
- Rinkitės pristatymą į pašto skyrių, o ne į savo namus.
- Naudokitės savo vartotojo teisėmis ir informuokite apie nesąžiningus pardavėjus atitinkamas institucijas, taip pat ir savo banką.



## Klausimai savirefleksijai

*Šie klausimai yra skirti savianalizei ir įsivertinimui. Jie padės jums geriau suprasti savo finansinius įpročius, vertybes ir lūkesčius.*

1. Į ką reikia atkreipti dėmesį, norint saugiai pirkti internete?
2. Ar jums teko susidurti su panašia situacija ir kaip tai sprendėte?
3. Ką dar galima būtų padaryti aprašytame atvejuje, kad išvengti apgaulės?
4. Kaip manote, kokie yra apsipirkimo internetu privalumai ir trūkumai?



## Įsivertinimo klausimai

*Atidžiai perskaitykite kiekvieną klausimą ir iš pateiktų variantų pasirinkite tinkamiausią atsakymą.\**

### 1. Tam, kad apsipirkimas būtų saugus rekomenduojama:

- a) Spausti nuorodas SPAM / šlamšto tipo elektroniniuose laiškuose ar reklamose.
- b) Apsipirkinėti programėlėje.
- c) Apsilankyti, internetinėje parduotuvėje tiesiogiai naršyklėje suvedus svetainės adresą.
- d) Prie internetinės parduotuvės jungtis naudojant socialinių tinklų paskyras.

### 2. Į ką reikia atkreipti dėmesį norint įvertinti elektroninės parduotuvės svetainės patikimumą?

- a) Kokią informaciją apie save viešai skelbia pardavėjas: ar interneto parduotuvė atskleidžia duomenis apie savo įmonę – pavadinimą, registracijos numerį, adresą, kitą kontaktinę informaciją.
- b) Ar pardavėjas turi prekių grąžinimo taisykles.
- c) Ar siūlomi bent keli skirtingi atsiskaitymo būdai.
- d) Ar elektroninė parduotuvė naudoja SSL sertifikatą (adreso juostoje matomas spynos ženkliukas).
- e) Ar prekės aprašytos taisyklinga kalba, ar tai nėra vertinys.
- f) Visi atsakymai teisingi.

### 3. Ar svarbu atkreipti dėmesį į prekę kainą ir realią rinkos vertę?

- a) Taip
- b) Ne

Finansuojama Europos Sąjungos lėšomis. Tačiau išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autoriaus (-ių) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Nacionalinės agentūros (NA) požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei NA negali būti laikoma už juos atsakinga.

**4. Kokie mokėjimo elektroninėse parduotuvėse būdai yra saugūs?**

- a) MasterCard SecureCode“.
- b) „Verified by VISA“.
- c) „PayPal“.
- d) Visi išvardinti variantai.

**5. Tam, kad jūsų mokėjimai už prekes būtų saugūs, rekomenduojama:**

- a) Prisijungiant prie interneto banko, nesinaudoti viešu, visiems prieinamu „WiFi“ tinklu.
- b) Atsiskaitant naudoti virtualias vienkartinės kredito korteles.
- c) Turėti atskirą kortelę, skirtą būtent atsiskaitymams perkant internetu.
- d) Naudoti kredito kortelę – daugelis jų suteikia pirkinių draudimą.
- e) Naudojantis mobiliąja programėle, įsijungti automatinius pranešimus, tokiu būdu realiuoju laiku gausite informaciją apie operacijas, atliktas iš kortelės sąskaitos.
- f) Visi išvardinti variantai.

*Šis testas su gali padėti įsivertinti įgytas žinias.*

\* Teisingi atsakymai

1.C 2.F 3.A 4.D 5.E

## Šaltiniai

- 1) Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija, 2024, “Netikėtai išpopuliarėjusi internetinė parduotuvė „Temu“ – proga pigiai apsipirkti ar piktavalių oazė?”; Nuoroda internete: <https://www.lrt.lt/naujienos/mokslas-ir-it/11/2177783/netiketai-ispopuliarejusi-internetine-parduotuve-temu-proga-pigiai-apsipirkti-ar-piktavaliu-oaze>
- 2) Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija, 2021, “Internetinei parduotuvei apgavus per 240 asmenų, vienas nukentėjusiųjų žinios dėl tyrimo nesulaukia trejus metus”; Nuoroda internete: <https://www.lrt.lt/naujienos/verslas/4/1534184/internetinei-parduotuvei-apgavus-per-240-asmenu-vienas-nukentejusiųjų-zinios-del-tyrimo-nesulaukia-trejus-metus>
- 3) Bankas “Citadelė”, 2020, “Apsipirkimas internetu ir internetiniai sukčiai: dažniausios pirkėjų klaidos”; Nuoroda internete: <https://www.cbgroup.com/lt/media/press-releases/2020/mistakes-when-shopping/>
- 4) Delfi.lt, login.lt, 2022, “Saugus apsipirkimas internete: kaip atpažinti, ar svetainė nėra tik sukčių apgaulė?”, Nuoroda internete: <https://www.delfi.lt/login/technologijos/naujienos/saugus-apsipirkimas-internete-kaip-atpazinti-ar-svetaine-nera-tik-sukciu-apgaule-89493481>