

Współczesna Gospodarka



Contemporary Economy
Electronic Scientific Journal
www.wspolczesnagospodarka.pl

Vol. 1 Issue 1 (2010) 13-19
ISSN 2082-677X

PROGRAMY OCHRONY KUPUJĄCEGO W INTERNETOWYCH SERWISACH TRANSAKCYJNYCH

Michał Laskowski

Streszczenie

Problem ochrony kupującego przed oszustwami sprzedawców internetowych stanowi wyzwanie dla projektantów współczesnych platform zawierania transakcji on-line. Niebezpieczeństwo jest spowodowane przede wszystkim przez problem z uwierzytelnieniem użytkowników. Duże serwisy aukcyjne (Allegro.pl, eBay.pl) umożliwiają dochodzenie do 100% kwoty zakupu odszkodowania w przypadku niedotrzymania lub otrzymania towaru znacząco niezgodnego z opisem. Artykuł jest analizą sposobu odzyskiwania środków podczas procedury programów ochrony kupujących. Opis przypadku autora potwierdza tezę, iż programy ochrony kupujących nie dają gwarancji bezpieczeństwa zakupów w internecie. Wypłacenie odszkodowania w wyniku poniesionych strat zależy tylko od polityki serwisu transakcyjnego. Regulaminy programów ochrony kupujących bezpośrednio nie gwarantują otrzymania odszkodowania.

Słowa kluczowe: systemy transakcyjne, ochrona klienta, oszustwa sprzedawców, bezpieczeństwo transakcji

Wstęp

Problem ochrony kupującego przed oszustwami sprzedawców internetowych stanowi wyzwanie dla projektantów współczesnych platform zawierania transakcji on-line. Media cyklicznie informują o kolejnych przypadkach wyłudzenia pieniędzy lub otrzymania towaru niezgodnego z opisem. Winą za dokonywane przestępstwa obarcza się internetowy kanał sprzedaży, czyli wirtualny obszar zawierania transakcji kupna/sprzedaży. Jednakże, po dokonaniu wstępnej analizy można stwierdzić, że dodatkowe niebezpieczeństwo nie jest spowodowane brakiem osobistego kontaktu pomiędzy sprzedawcą i nabywcą, lecz przede wszystkim przez problem z uwierzytelnieniem użytkowników. Jeśli dysponujemy autentycznymi danymi sprzedawcy, materiał dowodowy potwierdzający zawarcie transakcji on-line jest porównywalnej jakości do transakcji konwencjonalnych. Aby zwiększyć wiarygodność sprzedawców i kupujących serwisy internetowe wprowadzają szereg metod uwierzytelniania ich tożsamości. Ponadto duże ser-

wisy aukcyjne (Allegro.pl, eBay.pl) umożliwiają dochodzenie do 100% kwoty zakupu odszkodowania w przypadku niedotrzymania lub otrzymania towaru znacząco niezgodnego z opisem. Programy ochrony kupującego nie są nowością na rynku polskim i zagranicznym, jednak możliwość ochrony do 100% wpłaconego wkładu zostało wprowadzone stosunkowo niedawno.

Doświadczenia sprzed 2-3 lat dowodzą, iż dochodzenie praw przy użyciu organów ścigania jest bardzo utrudnione i w wielu przypadkach niemożliwe. Programy ochrony kupującego stanowią niewątpliwie zachętę dla wielu konsumentów do dokonywania zakupów w internecie.

1. Zasada działania internetowego serwisu transakcyjnego

Serwis internetowy świadczy usługę pośrednictwa w zawieraniu transakcji kupna/sprzedaży pomiędzy zarejestrowanymi użytkownikami. Przykładem funkcjonujących krajowych serwisów są Allegro.pl, Swistak.pl, natomiast zagranicznych Paypal.com, eBay.com. Różnica pomiędzy serwisami aukcyjnymi, a paypal'em polega na mechanizmie działania serwisu. Gdzie serwisy aukcyjne gromadzą oferty użytkowników kupujących oraz sprzedających, serwis paypal umożliwia jedynie zawarcie transakcji oraz szybki transfer środków finansowych przez internet, również dla stron pochodzących z różnych krajów. Serwis paypal jest więc platformą transakcyjną dla innych serwisów internetowych. Dane transakcji mogą zostać wczytane ze sklepu internetowego, lub serwisu aukcyjnego (np. eBay).



Rysunek 1. Zasada działania serwisu transakcyjnego

Źródło: www.paypal.com

Aby transakcja mogła zostać zawarta obaj użytkownicy muszą być zarejestrowani w serwisie. Strona sprzedawcy musi zdefiniować oferowane dobro lub usługę oraz określić sposób dostawy. Następnie strona kupującego potwierdza iż zgadza się na zawarcie transakcji na podanych warunkach. Finalizacja transakcji kończy się otrzymaniem przez obie strony powiadomienia za pośrednictwem e-mail. Elektroniczna postać umowy jest równie wartościowa co podpis wykonany długopisem na dokumencie papierowym. W sytuacji gdy strony ustalają szczegóły transakcji poprzez e-mail, stanowi to również wystarczający dowód rzeczowy w ewentualnej sprawie roszczeniowej. Przepisy regulujące handel elektroniczny można podzielić na ustawodawstwo polskie oraz dyrektywy UE.

- W Unii Europejskiej tzw. prawo obrotu elektronicznego (e-commerce) regulują przede wszystkim następujące dyrektywy:
 - 1997/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 20.05.1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość¹;
 - 1999/93/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 13.12.1999 r. w sprawie wspólnotowych ram w zakresie podpisów elektronicznych²;
 - 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 08.06.2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu

- elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym)³;
- 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.09.2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 97/27/WE⁴.
 - W polskim systemie prawnym:
 - ustawa z 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (wdraża dyrektywę 1997/7/WE oraz dyrektywę 2000/65/WE⁵;
 - ustawa z 18.09.2001 r. o podpisie elektronicznym, dalej: „u.p.e.” (wdraża dyrektywę 1999/93/WE)⁶;
 - ustawa z 17.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁷ (wdraża dyrektywę 2000/31/WE, z wyjątkiem przepisów dotyczących umów zawieranych elektronicznie);
 - ustawa z 14.02.2003 r. o zmianie Kodeksu cywilnego i niektórych innych ustaw (wdraża pozostałe przepisy dyrektywy 2000/31/WE)⁸ i to właśnie na nich się skupię, gdyż stanowi to swego rodzaju wstęp do prawa *e-commerce*.²

2. Uwierzytelnianie kupującego i sprzedawcy przez serwis transakcyjny

Dane zarejestrowanych użytkowników muszą być weryfikowane przez serwis transakcyjny. Pierwszym sposobem weryfikacji jest wysłanie kodu aktywacyjnego na adres domowy użytkownika. Aby uwierzytelnić konto użytkownik jest proszony o wpisanie kodu podanego w papierowym liście. Drugim sposobem jest żądanie mikropłatności kartą kredytową w wysokości np. 2\$ od użytkownika, uwierzytelniającego swoją tożsamość. Serwis transakcyjny po zweryfikowaniu zgodności danych na karcie kredytowej oraz tych w profilu użytkownika oddaje całość kwoty użytkownikowi. Zasada tej metody uwierzytelniania opiera się na skorzystaniu z umowy zawartej przez użytkownika podczas rejestracji karty kredytowej. Weryfikacja za pomocą telefonu komórkowego nie jest możliwa, gdyż oferuje zbyt niski poziom bezpieczeństwa. Kupując kartę prepaid anonimowy użytkownik nie musi podawać żadnych danych osobowych. Najnowsze projekty ustaw o telekomunikacji mają uregulować tą kwestię, wszyscy użytkownicy telefonii mobilnej będą identyfikowalni podczas rozmów / wysyłania sms'ów i mms'ów. Proces uwierzytelniania konta użytkownika odbywa się automatycznie dla serwisu transakcyjnego. Czyli pozyskiwanie nowych użytkowników nie generuje dodatkowych kosztów, gdyż nie obciąża czasu pracy konsultantów serwisu.

Poprawne uwierzytelnienie konta użytkownika stanowi największe wyzwanie w tworzeniu narzędzi bezpiecznego handlu elektronicznego. Brak fizycznej obecności stron otwiera bardzo szerokie pole do nadużyć i oszustw. Proces płatności i realizacji płatności nie jest obciążony większym ryzykiem niż w przypadku realizowania transakcji na podstawie zawartej umowy w formie pisemnej.

3. Ochrona kupującego w serwisie Paypal

Program ochrony kupującego polega na możliwości założenia sporu, a następnie przekształcenia go w roszczenie w stosunku do sprzedawcy pochodzącego z eBay.com. W pierwszej kolejności Paypal weryfikuje zgłoszenie. Podstawą do pozytywnego przyjęcia reklamacji jest orzeczenie, iż towar jest „*znacząco niezgodny z opisem*”. Przedmiot jest znacząco niezgod-

¹ J. Bonowicz, *Zawarcie umowy drogą elektroniczną*, www.eporady24.pl, 07.08.2009

² *Ibid.*

ny z opisem, jeśli różni się od opisu przedstawionego przez sprzedającego podczas zawierania transakcji. Przykłady pozytywnej kwalifikacji do programu ochrony kupujących znajdują się poniżej.³

1. Kupujący otrzymał zupełnie inny przedmiot. Na przykład zakupił książkę, a otrzymał płytę DVD lub puste pudełko.
2. Stan przedmiotu został opisany niezgodnie z rzeczywistością. Na przykład przedmiot opisano na aukcji jako „nowy”, podczas gdy w rzeczywistości przedmiot jest używany.
3. Przedmiot reklamowano jako oryginalny, a nie jest oryginalny.
4. Przedmiotowi brakuje istotnych elementów lub właściwości, a nie ujawniono tego podczas aukcji.
5. Użytkownik zakupił od sprzedającego 3 przedmioty, a otrzymał tylko 2.
6. Przedmiot został uszkodzony w czasie transportu.

Nie wszystkie transakcje objęte są programem ochrony kupującego. Serwis próbuje w ten sposób uchronić się przed nadużyciami. Do programu nie kwalifikują się przedmioty kupione:⁴

1. Poza serwisem eBay.
2. Dobra niematerialne, licencje na treści cyfrowe i usługi.
3. Przedmioty dostarczane (lub odbierane) osobiście.
4. Transakcje dokonane za pomocą usługi Terminal wirtualny (jeśli jest dostępna).
5. Roszczenia, obciążenia zwrotne i cofnięcia transakcji dotyczące przedmiotów znacząco niezgodnych z opisem.
6. Przedmioty kupione w serwisie eBay lub poza nim za pośrednictwem aukcji dotyczących ogłoszeń drobnych.

Serwis Paypal reklamuje możliwość zwrotu całkowitej wartości zakupu łącznie z kosztami wysyłki. Trzeba przyznać, iż tego typu ochrona jest bardzo poszukiwana na rynku, szczególnie dla użytkowników dokonujących zagranicznych zakupów w internecie. Powodem jest fakt, iż dochodzenie praw kupującego od podmiotu znajdującej się poza UE jest obecnie bardzo utrudnione i mało skuteczne, szczególnie gdy przedmiot transakcji jest niskiej wartości.

Analizując umowę pomiędzy użytkownikiem a serwisem Paypal okazuje się, że program faktycznie przewiduje możliwość 100% zwrotu kwoty zakupu, ale **“Firma PayPal zastrzega sobie prawo do podjęcia według własnego uznania ostatecznej decyzji na korzyść kupującego lub sprzedającego na podstawie takich kryteriów, jakie firma PayPal uzna za stosowne”**. Oznacza to nic innego jak możliwość całkowitego arbitrażu w podejściu do konkretnego przypadku lub nawet do wszystkich przypadków reklamacyjnych. Taki zapis w umowie z użytkownikiem powoduje, iż firma Paypal de facto nie zobowiązuje się do wypłacenia nikomu odszkodowania. Z tego powodu realizowanie programu ochrony kupującego paypal zależy od potrzeb marketingowych przedsiębiorstwa i w żadnym przypadku nie nakłada obowiązku wypłaty odszkodowania kupującemu.

4. Program ochrony kupującego serwisu Allegro.pl

Drugim serwisem jest polski portal aukcyjny Allegro.pl. Który stanowi pozytywny przykład ochrony kupującego bez ukrytych zapisów w regulaminie. Zasada działania procedury zwrotu poniesionych kosztów opiera się o konieczności wszczęcia postępowania przez organy ścigania. Jest to bardzo korzystne dla całego handlu elektronicznego w Polsce. W ten sposób oszukani kupujący będą masowo zakładali sprawy przeciwko nieuczciwym sprzedawcom, a policja siłą rzeczy będzie musiała się zajmować takimi przypadkami. Efektem powinien być

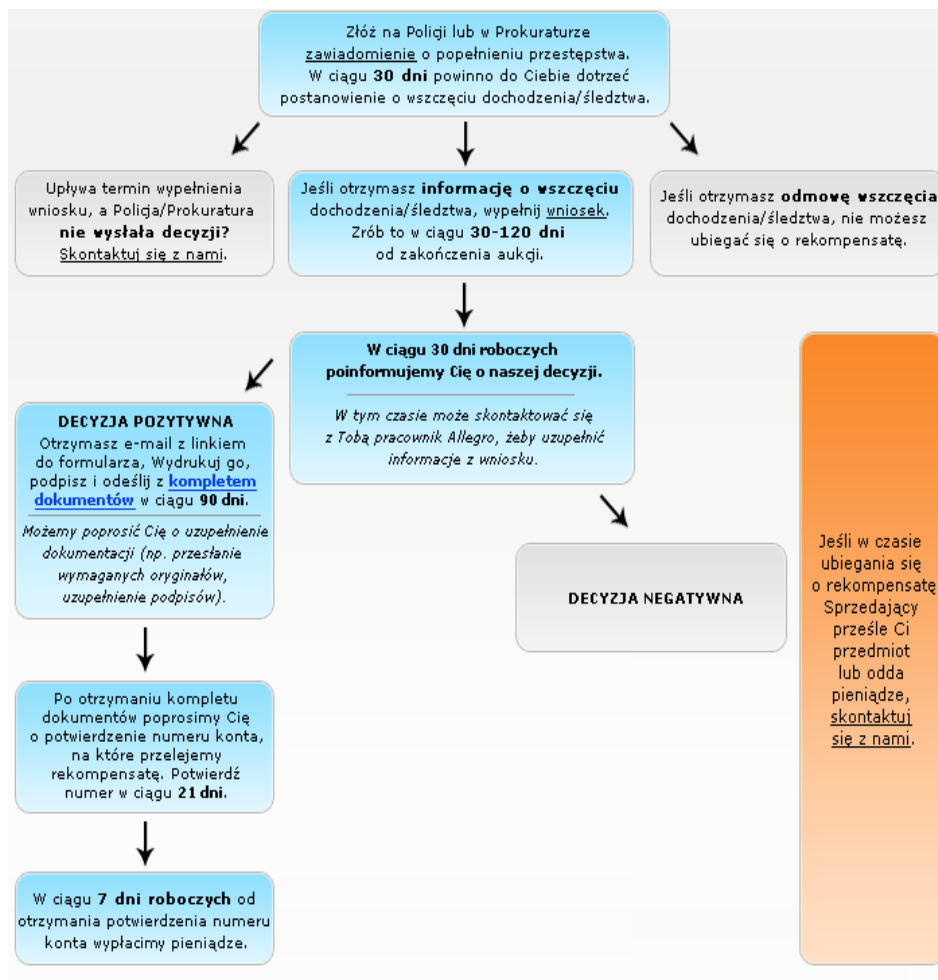
³ Paypal, *Umowa z Użytkownikiem usługi PayPal*, wersja z dnia 27.07.2010, punkt 13.3, podpunkt a.

⁴ *Ibid.*, punkt 13.3 podpunkt b.

wzrost skuteczności wykrywania oszustw internetowych oraz podniesienie poziomu bezpieczeństwa zakupów przez internet w Polsce.

W odróżnieniu od Paypal'a program zwraca 100% ceny przedmiotu, tylko gdy użytkownik nie otrzyma opłaconego towaru oraz 50% ceny przedmiotu, gdy użytkownik otrzyma towar niezgodny z opisem aukcji. Dodatkowo wysokość rekompensaty jest ograniczona do 10 000 pln.

Aby skorzystać z programu należy dotrzymać terminów zawartych w "ramach czasowych programu ochrony kupujących". Kupujący ma 120 dni od czasu zakończenia aukcji na złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa na Policję oraz wypełnienie formularza w serwisie Allegro.pl. Jednym z obowiązków jest podanie numeru RSD (rejestr śledztw i dochodzeń) oraz posiadanie papierowego dokumentu potwierdzającego wszczęcie postępowania. Firma QXL Poland Sp. z o. o. (Allegro.pl) w ciągu 30 dni rozpatrzy wnioski. W przypadku otrzymania decyzji pozytywnej kupujący jest zobligowany w przeciągu 90 dni przesłać niezbędne komplet dokumentów (min. potwierdzenie płatności, potwierdzenie wszczęcia postępowania). W ostatnich dwóch krokach należy podać numer konta (21dni) oraz oczekiwać na płatność. Schemat procedury zwrotu kosztów ilustruje poniżej rysunek 2.



Rysunek 2. Program ochrony kupującego Allegro.pl

Źródło: QXL Poland, Program Ochrony Kupujących, www.allegro.pl

Należy pamiętać, iż nie wszystkie aukcje kwalifikują się do programu ochrony kupującego. Program nie obejmuje następujących sytuacji:⁵

1. Transakcja odbyła się „poza allegro” (np. przedmiot kupił Użytkownik, który nie wygrał licytacji).
2. W chwili zakupu Sprzedający miał przewagę komentarzy negatywnych i/lub neutralnych nad pozytywnymi.
3. Kupujący naruszał zasady Allegro i/lub nie uregulował wszystkich należności wobec serwisu.
4. Kupujący nie podał poprawnych danych kontaktowych.
5. Kupujący jest w trakcie rozstrzygania sporu zgłoszonego do Centrum Sporów w Allegro (Moje Allegro › Moje zakupy › Centrum Sporów).
6. Kupujący otrzymał inne środki rekompensujące stratę związaną z przedmiotem objętym Programem (np. zwrot pieniędzy od Sprzedającego lub rekompensatę w związku z ubezpieczeniem karty kredytowej).
7. Aukcja nie była zgodna z Regulaminem Allegro i/lub przedmiot znajdował się na liście towarów zakazanych.
8. Dokonano płatności gotówką przy odbiorze osobistym przedmiotu.
9. Transakcję przeprowadzono na podstawie usługi Escrow.
10. Miejsce odbioru Towaru znajdowało się poza granicami Polski.
11. Towar uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika.

5. Opis przypadku

Do programów ochrony kupującego należy podchodzić z rezerwą. Często ograniczenia terytorialne, podmiotowe oraz regulaminowe mogą sprawić iż jest to tylko teoretyczna możliwość. Doświadczenie autora artykułu to potwierdza. Serwis Internetowy Paypal zawsze reklamował swój program ochrony kupujących, kiedyś do równowartości 50USD. Niestety jeszcze 3 lata temu program nie obejmował terytorium Polski.

Zawarta transakcja przez autora artykułu 3 lata temu ze sprzedawcą z Tajwanu, to klasyczny przebieg przestępstwa internetowego. Sprzedawca bardzo szybko odpowiada na pytania kupującego i świadczy wszelką pomoc, aby wzbudzić zaufanie. Cena zakupu jest 5%-25% niższa od konkurencji. Sprzedawca żąda przedpłaty na konto bankowe lub konto paypal. Sprzedawca nie wysyła towaru i przerywa kontakt z kupującymi. Kupujący zakładają „spory” w serwisach transakcyjnych. Spory kończą się niepowodzeniem, serwis transakcyjny informuje iż nie udało się wyegzekwować środków od strony sprzedawcy. Sprawa sporna zostaje zamknięta, a użytkownik bez dalszych realnych sposobów odzyskania pieniędzy lub uzyskania zakupionego przedmiotu. W przypadku transakcji zagranicznych koszt założenia oraz prowadzenia postępowania będzie bardzo wysoki, a jego szansa powodzenia niewielka. W przypadku zakupu np. komputera o wartości 1000 USD w wielu przypadkach prowadzenie takich działań będzie nieefektywne czasowo i finansowo. W przypadku transakcji zawartej przez autora ostatnią deską ratunku okazał się ubezpieczyciel karty kredytowej, która posłużyła jako środek płatniczy w transakcji eBay, opłacanej przez Paypal. Ubezpieczenie karty kredytowej obejmowało oszustwa internetowe. Autor przedstawił całą dokumentację związaną z zawieraniem oraz przeprowadzaniem transakcji. Ubezpieczyciel po 6 miesiącach wypłacił 100% wartości nieudanej transakcji. W tym przypadku ubezpieczenie środka płatniczego okazało się dużo skuteczniejszą formą ochrony niż program ochrony kupującego.

⁵ QXL Poland, *Warunki skorzystania z Programu (Ochrony Kupujących)*, www.allegro.pl

Zakończenie

W powyższym opracowaniu analizuje się dwa najważniejsze programy ochrony kupującego z punktu widzenia polskiego użytkownika internetu. Zagraniczny przykład Paypal oraz krajowy Allegro. W przypadku Paypal'a program jest stosunkowo nowy i na razie nie ma zbyt wielu opinii użytkowników o jego skuteczności. W przypadku Allegro można przeczytać komentarze o niskiej ilości pozytywnych decyzji, ale z drugiej strony, wiele osób wypowiada się pozytywnie, iż już otrzymało taką rekompensatę. Czas pokaże na ile programy ochrony kupującego realnie podniosą bezpieczeństwo zakupów w internecie w kraju i na świecie.

Literatura

1. J. Bonowicz, *Zawarcie umowy drogą elektroniczną*, www.eporady24.pl, 07.08.2009
2. Paypal Europe, *Umowa z Użytkownikiem usługi PayPal*, www.paypal.pl, 27.07.2010
3. QXL Poland, *Warunki skorzystania z Programu (Ochrony Kupujących)*, www.allegro.pl, 15.10.2010
4. QXL Poland, *Program Ochrony Kupujących*, www.allegro.pl, 15.10.2010

BUYER PROTECTION FOR E-COMMERCE TRANSACTIONS

Summary

Buyer protection has been a major challenge for e-commerce entrepreneurs and engineers building application for executing transactions on-line. The threat connected with e-commerce is mostly connected with problems in authenticating users performing the buy/sell action. Key webportals such as eBay.com and Paypal.com offer 100% money back buyer protection programs for transactions that were unsuccessful or purchased goods were substantially different from the provided description. The aim of this article is to analyze procedures of acquiring compensation in buyer protection programs procedures. The case study enclosed in the article seem to advocate that buyer protection programs does not insure e-commerce transactions. Any kind of money back guarantee is affected by the current marketing policy of the company. The user agreement does not directly impose an obligation of receiving compensation by the user.

Keywords: transactional systems, customer protection, fraud sellers, transaction security

mgr Michał Laskowski
Uniwersytet Gdański
Wydział Ekonomiczny
ul. Armii Krajowej 119/121, 81-824 Sopot
michal@laskowski.edu.pl