

## Οδηγίες αυτοπροστασίας καταναλωτών για αγορές μέσω διαδικτύου

/ [Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός](#)



Σημαντική αύξηση παρουσιάζουν τα περιστατικά εξαπάτησης πολιτών στο πλαίσιο αγορών που πραγματοποιούν μέσω διαδικτύου, όπως προκύπτει από τα συγκεντρωτικά στοιχεία της ανοιχτής γραμμής

## **καταγγελιών, τα οποία έδωσε στη δημοσιότητα το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΤΕ).**

Το γεγονός αυτό έρχεται να ενισχύσει και πρόσφατες διαπιστώσεις της Διεύθυνσης Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και συνδέεται με το ότι «οι νέες τεχνολογίες δίνουν την ευκαιρία σε επιτήδειους να ανακαλύψουν όλο και περισσότερους τρόπους για να εξαπατούν πολίτες και επιχειρήσεις και να επιχειρούν στοχευμένες πια επιθέσεις αλίευσης προσωπικών δεδομένων» όπως δήλωσε, μιλώντας στον ραδιοφωνικό σταθμό του Αθηναϊκού-Μακεδονικού Πρακτορείου Ειδήσεων «Πρακτορείο 104,9 FM», η υπεύθυνη επικοινωνίας του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου, Κατερίνα Ψαρουδάκη.

Όπως εξήγησε, τα στοιχεία του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου συνάδουν με τα στοιχεία που έχει στη διάθεση της και η Διεύθυνση του Ηλεκτρονικού Εγκλήματος. Για το έτος 2017 δε, για πρώτη φορά από το σύνολο των καταγγελιών, το 48% αφορούσε οικονομικές απάτες, στατιστικό στοιχείο που διαφοροποιείται σε σχέση με τα προηγούμενα έτη, «όταν συνήθως στην πρώτη θέση βρισκόταν το ποσοστό καταγγελιών παράνομου περιεχομένου». Η συγκεκριμένη ομάδα καταγγελιών αγγίζει πλέον μόνο το 23% του συνόλου.

### **Προϊόντα που δεν έφτασαν ποτέ στον αγοραστή, από διαδικτυακά καταστήματα που δεν υπήρξαν ποτέ**

Σύμφωνα με την κα Ψαρουδάκη, οι περισσότερες καταγγελίες αφορούσαν διαδικτυακές αγορές, «όπου τις περισσότερες φορές οι καταγγέλλοντες δεν παρέλαβαν ποτέ το προϊόν παραγγελίας τους ή το προϊόν που παρέλαβαν δεν ανταποκρινόταν στο προϊόν που είχαν επιλέξει», ενώ πολλά περιστατικά επίσης αφορούσαν στο ότι δεν τηρούνταν οι όροι επιστροφής χρημάτων ή αλλαγής προϊόντων. Ένας αριθμός καταγγελιών αφορά περιστατικά κατά τα οποία μετά την πληρωμή αναγραφόταν στην ιστοσελίδα ότι το tracking number (σ.σ ο ειδικός αριθμός εντοπισμού αποστολής) της παραγγελίας «ήταν προσωρινώς μη διαθέσιμο».

Αυτό που τονίζει η υπεύθυνη επικοινωνίας του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου είναι πως ενώ οι καταγγέλλοντες αναζητούσαν τρόπο να αποζημιωθούν είτε να πάρουν πίσω τα χρήματά τους, αυτό σε πολλές των περιπτώσεων ήταν εξαιρετικά δύσκολο, με ένα μεγάλο ποσοστό των εξαπατηθέντων αγοραστών να αιτούνται στη συνέχεια «να αφαιρεθούν από το διαδίκτυο οι εν λόγω ιστοσελίδες, προκειμένου να μην υπάρξουν περισσότερα μελλοντικά θύματα».

## **Μέθοδοι προστασίας για τους καταναλωτές**

«Η αλήθεια είναι ότι οι νέες τεχνολογίες δίνουν την ευκαιρία σε επιτήδειους να ανακαλύψουν όλο και περισσότερους τρόπους για να εξαπατούν πολίτες και επιχειρήσεις και να επιχειρούν στοχευμένες πια επιθέσεις αλίευσης προσωπικών δεδομένων» αναφέρει η κα Ψαρουδάκη, επισημαίνοντας πως οι πολίτες πρέπει να είναι πάρα πολύ προσεκτικοί, όταν επιλέγουν να κάνουν αγορές μέσω Διαδικτύου. «Είναι πολύ σημαντικό το e-shop που επιλέγουμε να αγοράσουμε να είναι αξιόπιστο. Πρώτα απ' όλα, θα πρέπει να αναζητάμε πάντα το πρωτόκολλο SSL (σ.σ. μεταξύ άλλων αναγνωρίζεται από το URL, που ξεκινά με "https" και όχι απλώς "http"). Επίσης, θα δούμε το σύμβολο του κλειδωμένου λουκέτου στο παράθυρο του προγράμματος περιήγησης ως απόδειξη αξιοπιστίας του e-shop, ενώ είναι πολύ σημαντικό να μάθουμε να ελέγχουμε τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται για το e-shop στην ιστοσελίδα του» τονίζει η υπεύθυνη επικοινωνίας του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου, για να συμπληρώσει πως στο κάτω μέρος σε ένα αξιόπιστο e-shop υπάρχει πάντα μια κατηγορία με τίτλο «σχετικά με εμάς» ή κάτι αντίστοιχο.

Ένα πολύ καλό βήμα είναι η ύπαρξη φυσικού καταστήματος, ενώ «μετά θα πρέπει να βλέπουμε αν υπάρχουν στοιχεία επικοινωνίας του e-shop, των ανθρώπων που είναι υπεύθυνοι πίσω από αυτό, να επιχειρούμε να επικοινωνήσουμε μαζί τους γιατί πολλές φορές υπάρχουν τα στοιχεία, αλλά δεν σηκώνει κανένας το τηλέφωνο. Εφόσον σηκώσουν το τηλέφωνο, αυτό είναι ένα δείγμα ότι μπορούμε να είμαστε πιο εφησυχασμένοι» καταλήγει η κα Ψαρουδάκη.

## **Παγίδα οι "υπερευκαιρίες"**

Συμπληρωματικά σε ό,τι αφορά μέτρα ασφάλειας, οι κριτικές και τα σχόλια των άλλων πελατών είναι σημαντικά, καθώς «έτσι σίγουρα μπορεί να αλιεύσουμε και μια πληροφορία, η οποία να μας φανεί χρήσιμη ή να μας ανοίξει τα μάτια για το τι ακριβώς είναι αυτό το e-shop». Παράλληλα, καλό είναι να ελέγχουμε «αν υπάρχουν στο site πολλά ορθογραφικά ή συντακτικά λάθη, καθώς πάρα πολλές "ψεύτικες" ιστοσελίδες είναι προϊόν μετάφρασης, οπότε τα πολλά ορθογραφικά ή συντακτικά λάθη, παραπέμπουν εκεί» εξηγεί η κα Ψαρουδάκη, που όμως ως βέλτιστο μέτρο αυτοπροστασίας από τους ...e-επιτήδειους κρίνει πως πρέπει να έχουμε την αξιολόγηση της τιμολόγησης: «Θα πρέπει να είμαστε προσεκτικοί μπροστά σε ασυνήθιστα χαμηλές τιμές. Κανείς δεν θα μας χαρίσει τίποτα. Ό,τι φαίνεται ως μεγάλη ευκαιρία, θα πρέπει να μας κάνει επιφυλακτικούς. Άλλο είναι οι τιμές- κράχτες και άλλο είναι οι εξευτελιστικές τιμές. Όταν δούμε ένα επώνυμο προϊόν, το οποίο βρίσκεται σε εξευτελιστική τιμή, θα πρέπει να μας

προβληματίσει. Άλλο είναι να βρεις στα 85 ή τα 75 ευρώ ένα ζευγάρι παπούτσια που κάνει 90 ευρώ στην αγορά, και άλλο να το βρεις 20. Το 20 θα πρέπει να μας προβληματίσει».

## **Ποιες προσωπικές πληροφορίες δίνουμε και ποια μέθοδο πληρωμής να επιλέγουμε**

Την ίδια ώρα οι καταναλωτές οφείλουν να είναι επιφυλακτικοί στην περίπτωση που τους ζητούν περισσότερες προσωπικές πληροφορίες από όσες χρειάζεται, «καθώς όταν μπούμε σε ένα e-shop και ξεκινήσουμε να κάνουμε τις αγορές μας, (το ηλεκτρονικό κατάστημα) δεν έχει καμιά δουλειά (να ζητά) τέτοια προσωπικά στοιχεία, είναι πολύ σημαντικό να εμπιστευόμαστε το ένστικτό μας» εξηγεί η υπεύθυνη επικοινωνίας του Ελληνικού Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου. Ερωτηθείσα για το ενδεχόμενο ένα ηλεκτρονικό κατάστημα να μη διαθέτει τηλέφωνο επικοινωνίας αλλά μόνο e-mail, απαντά πως αυτό είναι μεν νόμιμο, στη συνέχεια όμως ένας πελάτης μπορεί να αποστείλει ένα e-mail και να ζητήσει τηλέφωνο επικοινωνίας, πριν προχωρήσει στο να βάλει τον αριθμό και τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του σε μια ιστοσελίδα.

Σε ό,τι αφορά δε τις πιο ασφαλείς μεθόδους συναλλαγής, η κα.Ψαρουδάκη τοποθετείται και υπέρ της αντικαταβολής, ενώ θεωρεί τις αγορές μέσω του συστήματος PayPal ως “τις πιο εξασφαλισμένες” με τρίτη πιο ασφαλή διαδικασία αυτή της πληρωμής με πιστωτική κάρτα αντί της χρεωστικής και αυτό «γιατί αν κάτι συμβεί είναι πολύ πιο εύκολο να διεκδικήσεις τα χρήματά σου από την τράπεζα παρά από την χρεωστική κάρτα».

Όσοι έχουν πέσει θύματα τέτοιων περιστατικών, τέλος, θα πρέπει σύμφωνα με τον νόμο να κινηθούν νομικά για να διεκδικήσουν τα χρήματά τους. «Δεν υπάρχει άλλη διαδικασία, δεν υπάρχει αυτεπάγγελτη διαδικασία, θα πρέπει οι ίδιοι να καταθέσουν μήνυση για να πάρουν τα χρήματά τους ή για να λάβουν αποζημίωση (...), καλό είναι όμως να μπαίνουμε σε αυτή τη διαδικασία, γιατί έτσι ξεκαθαρίζουμε το τοπίο και είναι υπόθεση όλων μας να μπορούμε να έχουμε ένα καλύτερο διαδίκτυο και μόνο με αυτό τον τρόπο μπορούμε να το πετύχουμε» καταλήγει η κα Ψαρουδάκη.

Αύξηση των καταγγελιών διαδικτυακής απάτης, προκύπτει από τα συγκεντρωτικά στοιχεία της SafeLine

Σημαντική αύξηση σε περιστατικά οικονομικής εξαπάτησης πολιτών μέσω διαδικτύου, προκύπτει από τα συγκεντρωτικά στοιχεία της Ανοιχτής Γραμμής Καταγγελιών για το παράνομο περιεχόμενο στο διαδίκτυο, SafeLine, του Ελληνικού

Κέντρου Ασφαλούς Διαδικτύου του Ιδρύματος Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΤΕ).

Για το έτος 2017, από το σύνολο των καταγγελιών που εξακριβώθηκαν ως παράνομες, το 48% αφορούσε οικονομικές απάτες. Η συγκεκριμένη κατηγορία οικονομικού εγκλήματος, για πρώτη φορά καταλαμβάνει την πλειονότητα των καταγγελιών που λαμβάνει η γραμμή σε ετήσια βάση, ξεπερνώντας κατά πολύ το ποσοστό καταγγελιών παράνομου περιεχομένου, που αγγίζει (για το 2017) το 23% και που τα προηγούμενα χρόνια βρισκόταν στην κορυφή.

Οι καταγγελίες που έλαβε η SafeLine για διαδικτυακές οικονομικές απάτες, αφορούσαν κυρίως διαδικτυακές αγορές, όπου τις περισσότερες φορές οι καταγγέλλοντες δεν παρέλαβαν ποτέ το προϊόν παραγγελίας τους ή το προϊόν που παρέλαβαν δεν ανταποκρινόταν στον προϊόν που είχαν επιλέξει.

Πολλά περιστατικά επίσης, αφορούσαν στο ότι δεν τηρούνταν οι όροι επιστροφής χρημάτων ή αλλαγής προϊόντων. Άλλες καταγγελίες αφορούσαν περιστατικά, όπου, κατόπιν πληρωμής, αναγραφόταν στην ιστοσελίδα ότι το tracking number της παραγγελίας είναι προσωρινώς μη διαθέσιμο.

Οι καταγγέλλοντες, συμπερασματικά -καθώς οι πλειονότητα των καταγγελιών στη SafeLine υποβάλλονται ανώνυμα- είναι ενήλικες, οι οποίοι είτε ζητούν τρόπο να αποζημιωθούν, είτε να πάρουν πίσω τα χρήματά τους, είτε ζητούν να αφαιρεθούν απ' το διαδίκτυο οι εν λόγω ιστοσελίδες/διαφημίσεις, προκειμένου να μην υπάρξουν περισσότερα μελλοντικά θύματα.

Στο φάσμα της οικονομικής απάτης, κατά το 2017, η SafeLine έλαβε μεγάλο αριθμό καταγγελιών που σχετίζονταν με παράνομο διαδικτυακό στοίχημα και καταγγελίες για απατηλές αλλά δελεαστικές διαφημίσεις προϊόντων σε πολύ χαμηλές τιμές, που εντοπίστηκαν κυρίως στο κοινωνικό δίκτυο Facebook.

Η SafeLine σημειώνει, ότι προώθησε, ως όφειλε, τις ύποπτες σελίδες για οικονομική απάτη στην Διεύθυνση Δίωξης Οικονομικού Εγκλήματος, ενώ παράλληλα ενημέρωσε τους καταγγέλλοντες για τα βήματα που έπρεπε να ακολουθήσουν σε περίπτωση που επιθυμούσαν να κινηθούν δικαστικά, καθώς είναι ο μόνος τρόπος να διεκδικήσουν τα χρήματά τους.

Όσον αφορά τα περιστατικά που αφορούσαν το κοινωνικό δίκτυο Facebook, οι υπεύθυνοι της SafeLine ενημέρωσαν τους διαχειριστές με τους οποίους διατηρούν στενή επαφή, και στο σύνολό τους το ύποπτο περιεχόμενο αποκλείστηκε άμεσα.

Προσεχώς, η εταιρεία δηλώνει ότι θα δημοσιεύσει και τα συγκεντρωτικά στατιστικά στοιχεία για το έτος 2017, που θα αφορούν όλο το φάσμα των

διαδικτυακών εγκλημάτων.

«Οι νέες τεχνολογίες δίνουν την ευκαιρία σε επιτήδειους να ανακαλύπτουν όλο και περισσότερους τρόπους για να εξαπατούν πολίτες και επιχειρήσεις και να επιχειρούν στοχευμένες επιθέσεις αλίευσης προσωπικών δεδομένων.

Για το λόγο αυτό, το Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου συνιστά την προσοχή των χρηστών όταν πραγματοποιούν οικονομικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου» όπως σημειώνεται στη σχετική ανακοίνωση.

Αναλυτικές πληροφορίες μπορούν να βρουν, όσοι το επιθυμούν, στην εφαρμογή «feelsafe @e-commerce» που δημιουργήθηκε από τη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος, σε συνεργασία με την Ελληνική Συνομοσπονδία Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας.

### **Ποια είναι η SafeLine**

Η SafeLine ξεκίνησε τη λειτουργία της στις 14 Απριλίου 2003. Είναι η μοναδική ανοικτή γραμμή καταγγελιών παράνομου περιεχομένου στο Διαδίκτυο και επίσημο μέλος του INHOPE (Διεθνής Σύνδεσμος Ανοικτών Γραμμών Διαδικτύου), από τις 18 Οκτωβρίου 2005.

Βασική μέριμνα της SafeLine είναι η εξάλειψη φωτογραφιών και βίντεο που απεικονίζουν κακοποίηση ανηλίκων, καθώς και η προάσπιση του δικαιώματος της ασφαλούς πλοήγησης του παιδιού στο Διαδίκτυο.

Στα παραπάνω προστίθεται και η αντιμετώπιση της παρενόχλησής του μέσω του κυβερνοχώρου ή του κινητού τηλεφώνου, αλλά και η αντιμετώπιση περιεχομένου που αφορά τη βία, το ρατσισμό, την ξενοφοβία και γενικά καθετί το οποίο αντιβαίνει στην ελληνική νομοθεσία.

Το 2008, η SafeLine ένωσε τις δυνάμεις της με την Δράση Ενημέρωσης και Επαγρύπνησης και παράλληλα, δημιουργήθηκε η Γραμμή Βοηθείας Help-line.gr. Οι τρεις δράσεις δημιούργησαν τον Ελληνικό Κέντρο Ασφαλούς Διαδικτύου, με στόχο μια πιο πολύπλευρη και οργανωμένη προσπάθεια, που ενσωματώνει την ενημέρωση και αφύπνιση του κοινού, την καταγγελία, καθώς και την πρόληψη και βοήθεια κάτω από το ίδιο κοινό έργο.

ΑΠΕ-ΜΠΕ