**Bezpłatne smsy, prezenty, testy - uważaj - kosztują**



***Odbierz prezent. Testuj za darmo. Wyślij sms*- takie oferty występują na wielu stronach internetowych. Korzystając z nich nieostrożnie, narażamy się na niespodziewane koszty. Jak postępować, gdy mamy do czynienia z takimi serwisami?**


[Paweł Ratyński, Biuro prasowe UOKiK - porady](http://uokik.gov.pl/download.php?plik=17448)

[**Zobacz więcej materiałów multimedialnych**](http://uokik.gov.pl/multimedia.php)

Konsekwencją korzystania z tego, co w oferowane jest w Internecie pod hasłem *bezpłatne,* mogą być późniejsze koszty. **Wysłanie pojedynczego smsa, zamówienie darmowych próbek lub bezpłatnego okresu testowego może spowodować uruchomienie subskrypcji na płatne usługi.** Problemy konsumentów wynikają najczęściej z niepełnych lub wprowadzających w błąd informacji udzielanych przez przedsiębiorców, utrudniania rezygnacji z płatnej usługi po zakończeniu okresu próbnego, a także wykorzystywania danych osobowych przekazanych przy zamawianiu „darmowej” oferty do przesyłania spamu. Dodatkowym utrudnieniem może być nieuchwytność nieuczciwych przedsiębiorców, którzy rejestrują działalność gospodarczą poza Unia Europejską, i niestosowanie przez nich przepisów ustawy o prawach konsumenta.

**Jak radzić sobie na rynku „darmowych” produktów i usług?** Przedstawiamy informacje o najważniejszych zagrożeniach i porady dotyczące bezpiecznego poruszania się w świecie kosztownych „prezentów” z sieci.

1. **Szukaj, sprawdzaj, informuj profesjonalistów.** Przedsiębiorca prowadzący działalność w Internecie ma szereg obowiązków informacyjnych, których niedopełnienie może stanowić podstawę do zawiadomienia firmy hostingowej (usługodawcy, na którego serwerze zlokalizowany jest serwis WWW) oraz do wszczęcia postępowania przez UOKiK. Sygnałem ostrzegawczym może być np. **brak danych kontaktowych przedsiębiorcy lub dane nieprawdziwe,** których nie da się zweryfikować w internetowych rejestrach (dostępne są wyszukiwarki: osób fizycznych prowadzących działalność i [spółek](https://ems.ms.gov.pl/krs/wyszukiwaniepodmiotu)). **Zdecydowanie nie należy zawierać umowy za pośrednictwem strony, na której brakuje danych przedsiębiorcy.**

O wszelkich podejrzeniach zawiadom firmę hostingową lub – jeśli kontakt z nią okaże się utrudniony - rejestratora domeny. Ich dane możesz ustalić na stronie: <http://www.dns.pl/> lub <http://whois.domaintools.com/> (dla domen zagranicznych). Wynikająca z [przepisów](https://uokik.gov.pl/download.php?id=550) **procedura *notice and takedown***  pozwala nawet na wyłączanie serwisów, których działania są bezprawne. W 2015 roku z inicjatywy UOKiK zablokowanych zostało blisko 20 stron internetowych. Były to piramidy finansowe, serwisy poświęcone suplementom diety, sklepy internetowe i serwisy usługowe.

1. **Zbieraj dowody.** Obawiasz się, że strona internetowa lub reklama zniknie i stracisz możliwość udowodnienia przedsiębiorcy, że wprowadzał w błąd? Najprostszym sposobem jest zapisanie obrazu wyświetlanego na monitorze. Do wykonania **zrzutu ekranowego** służy przycisk *PrintScreen* na klawiaturze. Obraz przedstawiający reklamę może być dowodem, gdy zdecydujesz się **egzekwować odszkodowanie od serwisu, w którym natknąłeś się na nieuczciwą reklamę.**
2. **Niespodziewane opłaty?** Zgodnie z prawem obowiązującym na terenie całej Unii Europejskiej, [skuteczne zawarcie umowy przez Internet następuje jedynie w sytuacji, gdy przycisk służący do zgłoszenia zamówienia opatrzony jest jednoznaczną informacją o tym, że zawierana umowa będzie odpłatna](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12100). Możesz więc zakwestionować rachunek, który został nienależnie wystawiony, informując przedsiębiorcę, że nie uznajesz należności. Trudniejsza jest sytuacja, w której środki zostały pobrane z **karty płatniczej lub kredytowej, której dane zostały przekazane przedsiębiorcy**. W takich sytuacjach z pomocą przychodzi **procedura charge-back** (zwrot środków na kartę). Jest ona realizowana przez wystawcę karty, np. bank. Do niego powinieneś zwrócić się o zwrot nienależnie pobranych pieniędzy.
3. **Uwaga na kosztowne smsy – nie tylko wychodzące.** Do wysyłania smsów zachęcają sprzedawcy zarabiający na usługach premium i płatnych subskrypcjach. Oferty pojawiają się m.in. w serwisach społecznościowych. Zapewniają one np., że za *jednego smsa* namierzymy telefon komórkowy, usuniemy z niego wirusa, czy potwierdzimy odbiór wygranej w konkursie. Warto wiedzieć, że nawet jeśli wysłanie wiadomości nie jest dodatkowo płatne, sms może uruchamiać subskrypcję usługi, w ramach której możemy np. codziennie otrzymywać zestaw płatnych smsów zwrotnych (koszt może przekroczyć nawet 30 zł brutto za jedną otrzymaną wiadomość). W takiej sytuacji pamiętajmy, że **każdy operator zapewnia bezpłatnie możliwość wyłączenia lub zablokowania usług premium.** Reklamacje można składać zarówno do organizatora, jak również do agregatora usługi premium SMS, który ma zwykle siedzibę w kraju. Agregator jest pośrednikiem pomiędzy operatorem a organizatorem usługi.
4. **Chroń swoje dane osobowe**. Zwróć uwagę na zakres żądanych danych i cel ich gromadzenia. Sprzedawca nie zawsze musi poznać **numer telefonu komórkowego** kupującego (w niektórych przypadkach jego podanie może oznaczać skorzystanie z usługi premium polegającej na odbieraniu lub wysyłaniu kosztownych smsów).Warto też ostrożnie podawać **adres e-mail**, gdyż może on być cenną zdobyczą dla spamerów, którzy następnie zasypią nas wiadomościami lub w skrajnych wypadkach - wykorzystają nasz adres do rozsyłania spamu.
5. **Sprawdzaj i porównuj oferty.** Warto samodzielnie analizować i porównywać koszty usługi. Zdarza się bowiem, że przedsiębiorcy prezentują je w taki sposób, byśmy przekonani o korzyściach podjęli decyzję o zamówieniu najdroższej usługi. Jednym z częściej stosowanych sposobów jest **ukrywanie całkowitego kosztu** i eksponowanie opłaty stanowiącej ułamek zamówienia (np. należności za jeden dzień przy rocznej subskrypcji).
6. **Korzystaj z bezpłatnej pomocy prawnej:**
* [Miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów, Inspekcja Handlowa i organizacje konsumenckie](https://uokik.gov.pl/kontakt.php) **udzielają konsumentom bezpłatnej pomocy prawnej w przypadku sporów z przedsiębiorcami.**
* **W przypadku problemów z zagranicznym przedsiębiorcą, który ma siedzibę na terenie UE warto skorzystać ze wsparcia** [Europejskiego Centrum Konsumenckiego](http://www.konsument.gov.pl/).
* W sprawach związanych z **ochroną danych osobowych**, skorzystaj z pomocy [Generalnego Inspektora Danych Osobowych](http://www.giodo.gov.pl/579/).
* Informacje o zagrożeniach bezpieczeństwa związanych np. z zorganizowanym przejmowaniem pocztowych kont internetowych lub rozpowszechnianiem złośliwego oprogramowania można tez zgłaszać [do CERT (Computer Emergency Response Team – zespół specjalistów bezpieczeństwa działający w ramach instytutu NASK).](https://www.cert.pl/formularz/formularz.php?lang=pl)
* Jeśli obawiasz się, że padłeś **ofiarą oszustwa** – zgłoś to **Policji lub Prokuraturze**.