

Piotr Górski

Bezpieczeństwo licytowane

Masz zbędny sprzęt komputerowy, lub ubranko dziecięce. Chcesz tanio kupić prezent dla solenizanta lub rower na Pierwszą Komunię, albo najnowszy bestseller. Wszystko sprzedać lub nabyć możesz na portalu aukcyjnym w Internecie. Bartek Szambelan – rzecznik prasowy Allegro.pl, największego polskiego portalu aukcyjnego – jest przekonany, że jeśli cokolwiek atrakcyjnego pojawi się w Polsce, to dzień później będzie się tym już handlowało na Allegro. W końcu jest tu możliwość negocjacji ceny i zrobienia – niejako przy okazji – wielu innych zakupów, bądź sprzedaży. Nic więc dziwnego, że z roku na rok rośnie liczba Polaków dokonujących transakcji w Internecie. Według różnych firm badawczych, już teraz 25–40 proc. polskich internautów regularnie dokonuje zakupów w Sieci. Mamy tu więc do czynienia z kilkumilionową rzeszą stałych nabywców. Szacuje się też, że w ciągu 12 miesięcy przybywa na tym rynku od pół miliona do miliona klientów. W raporcie przedstawionym w połowie zeszłego roku przez portal Money.pl wyliczono już, że odsetek handlujących w Polsce w sieci internautów (także tych, którzy tylko okazjonalnie pojawiają się na portalach aukcyjnych lub w sklepach internetowych) sięga 42 proc. Oznaczałoby to, że w tej działalności niewiele różnimy się od rozwiniętych krajów europejskich, gdzie handlujących jest ok. 49 proc., a nawet od USA, gdzie do handlu w Sieci przyznaje się ponad 60 proc. użytkowników Internetu. Tylko za pośrednictwem działającego od 7 lat w Poznaniu Allegro.pl w 2005 r. sprzedano 25 mln przedmiotów o wartości ponad 1,5 mld zł. To prawie dwukrotnie więcej niż rok wcześniej. W ciągu ubiegłego roku użytkownicy serwisu wystawili na sprzedaż 36,5 mln przedmiotów. Ta liczba odpowiada sumie ofert sprzedaży z wszystkich wcześniejszych lat i najlepiej świadczy o dynamice funkcjonowania serwisu. Rekordowy był też pierwszy kwartał tego roku. W ciągu pierwszych trzech miesięcy zarejestrowano tu 440 tysięcy kont użytkowników, wystawiono 13,8 mln ofert sprzedaży i sprzedano blisko 10 mln przedmiotów. Wartość dokonanych transakcji (obróć) sięgnęła blisko 550 mln zł.

Zdarzyć się wszystko może

Przedstawione liczby wyraźnie dowodzą, że Allegro jest największym miejscem detalicznego handlu w Pol-



Fot. Showface

sce. Wymiana ta jest w dodatku dość specyficzna, bo sprzedawca i klient mogą nigdy się nie zobaczyć, czy poznać i to nie jest żadną przeszkodą w finalizowaniu transakcji. Ta anonimowość z jednej strony zachęca do wystawiania przedmiotów na aukcje (brak ewentualnej groźby, że narazimy się na złośliwe komentarze, że np. handlujemy starzyzną będąc ministrem), ale z drugiej jest poważnym hamulcem w rozwoju sprzedaży. Wciąż istnieją i to niekiedy uzasadnione obawy, że uczestnicząc w internetowym handlu możemy nie tylko zostać oszukani, ale także zostać wciągnięci w przestępczy proceder. W tego typu transakcjach, inaczej niż w normalnym, realnym sklepie, przed nieuczciwością nie chronią nas ani przestrzeń (w Internecie nie mamy gwarancji miejsca, w którym znajduje się sprzedawca i towar) ani bezpośrednia relacja z oferentem (nie ma pewności, że osoba która inkasowała pieniądze, jest tą, która nam coś sprzedawała i tą samą, która wystawiała towar na aukcji). Także sporo nieprzyjemnych niespodzianek może spotkać oferenta. Najbardziej oczywistą jest taka, że nie otrzyma pieniędzy za swój towar dostarczony do klienta, a odbiorcy nie uda się następnie odszukać. Groźbę takiego zdarzenia pogłębia fakt, że najczęściej (niemal w połowie przypadków) za kupowane towary płaci się przy ich odbiorze. Za pomocą kart płatniczych (przedpłata za licytowany towar uruchamiana w momencie dokonania zakupu) obsługiwanych jest niespełna 25 proc. transakcji. Brak zapłaty, to jednak nie jest jedyne niebezpieczeństwo. Oferent musi się liczyć z próbami zawierania transakcji w jego imieniu i na jego konto. W takim wypadku przestępca podszywa się pod sprzedawcę i wyludza pieniądze za przedmioty, które nie są jego, lub których po prostu nie ma. Odium spada na właściciela konta, którym się posłużono.

Nie sposób opisać tu wszystkich sposobów stosowanych przez złodziei. Pozostając tylko przy Allegro przytoczmy trzy ubiegłoroczne notatki z kronik policyjnych (za dziennikiem „Rzeczpospolita”), by uzmysłowić sobie pomysłowość przestępców. Policja przestrzegала m.in.

przed fałszywymi kurierami polującymi nawet na indywidualnego klienta – na przykład na kupujących na portalu Allegro. Śledzą oni przebieg aukcji nie uczestnicząc w niej, a następnie występują jako pracownicy firm kurierskich. Mają dobrze podrobione legitymacje i zgłaszają się po odbiór drogiego sprzętu. Pobierają opłatę od nadawcy i odbiorcy, a temu drugiemu przywożą ładnie zapakowaną cegłę zamiast np. aparatu cyfrowego. Inny proceder policja udaremniła pod koniec marca ubiegłego roku. Aresztowano wtedy złodziei, którzy okradali klientów Allegro. Przez rok dwaj mieszkańcy Elbląga z internetowych kont około 350 osób „wyciągnęli” kilkadziesiąt tysięcy złotych. Złodzieje jako kupujący brali udział w licytacji. W podziękowaniu za udaną aukcję wysyłali uczestnikom różne programy komputerowe. Zawierały one ukrytego wirusa pozwalającego przejąć kontrolę nad komputerem odbiorcy. W ten sposób sprawcy dostawali się do kont na Allegro, kont pocztowych i internetowych kont bankowych uczestników aukcji. Miesiąc później poznański sąd aresztował 25-latkę, który oszukał kilkadziesiąt osób na Allegro. Wyłudził od nich 27 tysięcy złotych. Aresztowany wykradał nazwiska i numery kont bankowych osób korzystających z Internetu, a następnie rejestrował się na Allegro w ich imieniu. Oszust został zatrzymany dzięki współpracy policji i działu bezpieczeństwa portalu.

Wszystko jasne, więc bezpieczne

Bartek Szambelan nie lekceważy przykładów przestępstw. Mówi, że właśnie ich występowanie skłoniło kierownictwo firmy do nawiązania bliskiej współpracy z policją, w tym do zorganizowania szkoleń dla „stróżów prawa”. We własnym zakresie uruchomiono także centrum bezpieczeństwa w strukturach serwisu aukcyjnego. W tym drugim znaleźć można całość informacji, o których należy pamiętać by bezpiecznie handlować w Internecie. Serwis podzielony jest na cztery kategorie. Rozpoczyna się od zasad bezpiecznego kupowania, które obejmują informacje jak kupować, na co zwrócić uwagę by zakupy były przyjemne i bezpieczne. W tej sekcji można zapoznać się również z funkcjonowaniem systemu Escrow i Programu Ochrony Kupujących. Kolejnym punktem jest „Bezpieczne sprzedawanie”. W tym miejscu można zapoznać się z poradami dotyczącymi legalności zbywanych towarów, mechanizmów towarzyszących sprzedawaniu, a także jak się zachować, gdy paczka nie dotrze do odbiorcy. Trzeci blok serwisu bezpieczeństwa dotyczy kont uczestników aukcji

i zawiera niezbędny zabezpieczenia komputera i poczynań jego użytkownika. Ostatni dział serwisu poświęcono *spoofing*owi, czyli podszywaniu się. W tym miejscu umieszczono porady pozwalające zmniejszyć ryzyko bolesnego uczestnictwa w mistyfikacji, czyli wejścia na doskonale podrobiony przez oszustów serwis lub platformę internetową. Rzecznik prasowy Allegro zwraca też uwagę na programy i procedury, które minimalizują groźbę przestępczej infiltracji. Portal sprawdza prawdziwość niektórych danych uzyskanych od sprzedawców zanim wejdą na aukcję. Odbiorcom zaleca się m.in. zainstalowanie programu *firewall*. Dobrze jest też przed dokonaniem transakcji sprawdzić wszystkie informacje o kontrahencie znajdujące się na Allegro. Dużo jest ich zwłaszcza o sprzedawcach, ale też o stałych klientach. Bartek Szambelan przypomina, że po każdej operacji sprzedaży/kupna jej uczestnicy zobowiązani są do zamieszczenia komentarzy. Jeśli sprzedający ma kilkaset wpisów, w tym blisko 80 proc. pozytywnych, to trudno przypuszczać, że wszystkie je spreparował. Teoretycznie może to zrobić, ale trud jaki by musiał sobie zadać (zakładanie kont, wiarygodne redagowanie, synchronizacja działań) czynią taką działalność nieopłacalną. Kontrahenci mają też możliwość zadawania pytań drugiej stronie i rzecznik prasowy Allegro utrzymuje, że uzależnienie dokonania zakupu od wyczerpujących odpowiedzi (np. o sposobie dostarczenia towaru, o zabezpieczeniach w trakcie transportu, o pokryciu kosztów i reklamacje) zazwyczaj wystarcza, by upewnić się, że handlowiec jest uczciwy. Jeśli natomiast uczestnik Allegro wyda nam się podejrzany, to w każdej chwili o wątpliwościach można powiadomić obsługę portalu. Bartek Szambelan nie ukrywa, że takie sygnały prowadzą do monitorowania niektórych aukcji. W efekcie uzyskuje się albo oczyszczenie oferenta, albo jego usunięcie z Allegro, a w momencie uprawdopodobnienia przestępstwa powiadamia się policję.

Niezbędny zdrowy rozsądek

Rzecznik prasowy największego w Polsce portalu aukcyjnego wciąż przypomina, że „niemiłe sytuacje” na Allegro to zaledwie 0,5 promila wszystkich transakcji, a już dzisiaj – codziennie coś sprzedając i kupując – Internauci korzystają z blisko 2 mln kont. Podkreśla także, że wszystkie operacje handlowe dokonywane na portalu i zgodne z regulaminem realizowane są na wyłączną i całkowitą odpowiedzialność sprzedającego i kupującego. Warto więc – jego zdaniem – na aukcjach kierować się

zdrowym rozsądkiem. Wyklucza on np. nabycie towaru wartego 1 tys. zł za 100 zł. Nakazuje wydać dodatkowo kilkanaście złotych dla uzyskania pewności, że nie poniesiemy większej straty. Temu ostatniemu służy m.in. system Escrow, który – za odpowiednią opłatą – zabezpiecza obu kontrahentów. Kupujący wpłaca odpowiednią kwotę na subkonto i otrzymuje towar. Sprzedający wysyła towar po uzyskaniu informacji, że na subkonto wpłynęły pieniądze. Jeśli klient nie ma zastrzeżeń, to obsługa subkonta wypłaca należność sprzedawcy. Jeśli towar jest reklamowany, to wraca on do oferenta, a potencjalny klient ma z powrotem gotówkę. Warto zaznaczyć, że i Allegro w ściśle określonych regulaminem sytuacjach rekompensuje uczestnikom aukcji straty. Regulamin płatności portalu przewiduje m.in. bowiem, że: „wszyscy użytkownicy Allegro, którzy zakończą swoje zakupy w serwisie z wykorzystaniem systemu Płatności Allegro oraz AlleKarty objęci są zabezpieczeniem na wypadek nieudanej transakcji. Zabezpieczenie zapewnia kupującemu, zwrot do 1000 zł w przypadku, gdy zapłacił AlleKartą za towar, ale nigdy go nie otrzymał lub też otrzymał towar, który nie był przedmiotem transakcji”. Warunkiem dochodzenia odszkodowania jest każdorazowe zgłoszenie zdarzenia na policję.

Ryzyko w kalkulowane

Zapewnienia przedstawicieli portalu o śladowej liczbie przestępstw zawsze będą konfrontowane z relacjami ofiar oszukańczych praktyk. W tych drugich będzie się pojawiać przekonanie, że w statystykach liczba takich zdarzeń jest pomniejszona. Trudno powiedzieć jak jest naprawdę. Ważniejsza jest jednak chyba odpowiedź na pytanie czy ryzyko przestępstwa przekłada się jakoś na opłacalność tego typu działalności w Internecie. Odpowiedź jest negatywna. Specjaliści, przytaczani m.in. przez „Rzeczpospolitą”, uważają, że opłacalność handlu na platformach aukcyjnych zależy przede wszystkim od wartości wystawionego przedmiotu i rodzaju prowadzonej działalności. Nie ma tu ani słowa o konieczności wydatków na bezpieczeństwo. Zauważa się natomiast, że większość serwisów daje możliwość rozpoczęcia licytacji już od złotówki, co jest szczególnie wygodne przy drobnych transakcjach. Portal Allegro.pl za każdy wystawiony przedmiot pobiera jednorazową opłatę. Jeżeli dojdzie do zakupu, zapłacimy prowizję uzależnioną od kwoty końcowej. Wydaje się więc, że albo niebezpieczeństwo nie istnieje, albo zagrożenie przestępstwem niwelowane jest innymi korzyściami. Za tym drugim przemawiają

wyniki ubiegłorocznej ankiety przeprowadzonej przez firmę Gemius realizującą badania Megapanel. Wynika z niej, że co czwarty kupujący w Sieci internauta utrzymywał, że miał problemy w takim handlu. Wymieniał tu albo, że dostawa kupionego produktu opóźniła się lub jego jakość była inna niż obiecywana w witrynie, albo też, że po opisie spodziewał się innych cech towaru niż w efekcie dostał. Jednocześnie ponad 30 proc. internautów deklarowało, że będzie kupować za pośrednictwem Sieci więcej niż dotychczas.

Fiskus ad portas

Oszustw i innych przestępstw na portalach aukcyjnych nikt nie lekceważy, ale też nie demonizuje. Zwłaszcza, że wiele wskazuje, iż kłopoty handlujących mogą mieć też inny charakter. Od pewnego czasu osoby aktywne w trakcie aukcji są wzywane do urzędów skarbowych. W jednym z materiałów prasowych Bartek Szambelan zachęcając internautów do założenia własnej firmy, wyjaśnia, że zarówno przedsiębiorca, jak i osoba fizyczna ma obowiązek rozliczać się z urzędem skarbowym ze wszystkich dochodów, bez względu na ich źródło pochodzenia. Dlatego, jeśli zamierzamy zająć się handlem na poważnie, warto założyć przedsiębiorstwo. Ułatwia to wszelkie rozliczenia i, co najważniejsze, pozwala uniknąć kłopotów. Z tym drugim to różnie bywa. Bywalcy internetowych aukcji skarżą się, że urzędnicy skarbowi domagają się podatku od wszystkich transakcji zrealizowanych w Internecie, a nie wyłącznie od tych, które były finalizowane (zapłacono za rzecz, która została kupującemu wydana). „Skarbówka” zdaje się nie dostrzegać tutaj, że tak naprawdę w polskich serwisach aukcyjnych około 22,5 proc. zakończonych transakcji z różnych przyczyn nie dochodzi do skutku.

Aktywność przedstawicieli fiskusa może uderzyć również w sprzedawców okazjonalnych. Zgodnie z ordynacją podatkową w urzędzie skarbowym należy zgłosić sprzedaż nawet jednego przedmiotu, jeśli jego wartość przekraczała 1 tys. zł. Niedopełnienie tego obowiązku jest wystarczającą przesłanką podejrzenia, że zalega się z podatkiem od czynności cywilnoprawnych. Biorąc to wszystko pod uwagę nie da się wykluczyć, że zapędy podatkowe będą większym straszakiem dla handlujących na Allegro niż informacje o grasujących oszustach.

W pisaniu tego materiału korzystałem z informacji zawartych w archiwum „Rzeczpospolitej” za 2005 r.