

**Vértés Edit\***

## **AZ ELEKTRONIKUS KERESKEDELEM ANOMÁLIÁI**

Az internet térhódításával kinyílt a világ előttünk, egyre több területen tudjuk a kedvező lehetőségeket kihasználni, alkalmazni. Többek között a leggyakoribb alkalmazások egyikét – az íróasztal mellől intézhető banki utalásokat (*e-banking*), vagy e-ügyintézés-t, mely ugyan még egy kissé akadozik, de már vannak reményt keltő hatásai. Ha például a cégbírósághoz való utazás, sorban állás, várakozás helyett a számítógép segítségével letölthetjük a cég igazolásait.

Ma már élelmiszert (pl.: G-Roby), tartós háztartási cikket, szórakoztató elektronikát, utazást, repülőjegyet (nem csak a fapados repülőjegyeket, ma már minden légitársaság felkészült az internetes értékesítésre) rendelhetünk az interneten. Továbbá könyveket, színház- és mozijegyet, múzeumi látogatójegyet – nem kell kivárni egy-egy népszerű kiállításhoz a hosszan gyűrűző sort a pénztárhoz, hanem előre vásárolt jeggyel azonnal bemehetünk a tárlatra (például a *Botticellitől – Tizianóig*, a Szépművészeti Múzeum legutóbbi kiállításán), Tudunk rendelni a hálózatról gyorsétteremből ételt, italt.

Egy kedves kollégám szavaival élve ugyanakkor problémát jelent, hogy a megrendelt pizzát nem tudom még a gépről letölteni. Tehát a kiszállításhoz elengedhetetlen a logisztikai háttér megszervezése. Az Egyesült Államokban az 1995-96-os évre teszik a „dot.com” felfutását, de ugyanilyen gyorsan ki is pukkant a „dot.com” lufi, mert a készletek ugyan rendelkezésre álltak a raktárakban, a megrendeléseket ki tudták volna szolgálni, de nem volt elegendő logisztikai szolgáltató, aki a rendelt cikket időben eljuttatja a vevőnek. Ugyanakkor a készletek utánrendeléseivel is akadt némi probléma. Mire ezek a gondok megoldódtak, eltelt egy-két év. Szerencsére mi itt Magyarországon mindent 5 éves késéssel követünk, ami ebben az esetben előnyt jelentett, mert a hibák előfordulását követő tapasztalati évek alatt csak kószoltunk az e-kereskedelmet, de igazán még nem voltunk rá felkészülve. Ma már egy stabil piacot jelent, és hozzá egy jól felépített kiscsomaghálózatot (*parcel*) is felépítettünk. Száznál több kiscsomagszállító szolgáltató cég van ma már a hazai logisztikai piacon.

Amíg 1999–2002 között Magyarország még csak 2,22 milliárd forintot forgalmaztak elektronikus kereskedelemmel, ez az érték 2008-ban elérte a 63 milliárd forintot, ami a teljes kiskereskedelmi forgalom egy százaléka, az összeg az idén 50 százalékkal, 95 milliárdra nőhet, áll a GKIeNET Internetkutató és Tanácsadó Kft. gyorsjelentésében.

Amíg az USA-ban e-kiskereskedelmi forgalom a teljes kiskereskedelemhez viszonyított aránya 2,5–3 %, addig hazánkban ez az arány csupán 0,1–0,3 %.

\* óraadó oktató, Általános Vállalkozási Főiskola

Az internetes kereskedelmet meghatározó tényezők, mint a hozzáférhető szélessávú hálózat, vagy a PC használata behatárolja a felhasználók körét. Nem meglepő, hogy az e-kereskedelem a fiatalok számára nyújtja a legtöbb lehetőséget.

A fiatalok körében manapság igen elterjedt az elektronikus vásárlás (elektronikai termékek, szabadidő eltöltéséhez jegyek rendelése stb.), sőt nagy szeretettel látogatják a licitálásra alkalmas oldalakat, mint például a *Vatera*-t.

Az elektronikus kereskedelem előnyei között felsorolhatjuk, hogy mivel a hagyományos kereskedelemhez képest a kereskedés aránya nem számottevő (nem terjedt még el), így termékára alacsonyabb, mint a piaci ár, ami azért érhető el, mert nincs mögötte az értékesítő egység (bolt), csak raktár és a disztribúciós szervezet. Ugyanakkor a vevő a teljes piaci kínálatot egy helyen (a gépe előtt ülve) látja. Sokan kényelmesebbnek tartják ezt a fajta beszerzést, mert nem kell fizikailag utána járni, valamint összehasonlító, elemző adatok támogatják a vásárlását. Tehát megállapíthatjuk, hogy a kényelem és költségmegtakarítás motiválja az embereket.

Nem hallgathatjuk el azonban a hátrányokat sem. Legtöbbször másodlagos költségek rakódnak a vásárolt termékre vagy szolgáltatásra, mint például posta, csomagolás (esetenként: 10–40%-a az értékesítési árnak), internet és telefondíjak (ami a szélessávú szolgáltatással ugyan csökkentek). Mindezekhez szükséges a technikai eszköz, a PC, melynek a beszerzési ára drágítja a termék árát, ha csak erre használjuk.

Mi magyarok meglehetősen bizalmatlanok vagyunk az új dolgokkal szemben, ezért az internetes vásárlás visszatartó erői közé sorolhatjuk a bizalom hiányát, a fizetéssel kapcsolatos biztonsági problémákat (bankkártya-visszaélések), leggyakrabban pedig a szállítási késéssel kapcsolatos gondokat.

A hagyományos vásárlás vonzereje továbbra is megmaradt: kézbe vehetjük az árut, tanácsot tudunk kérni az eladótól. Várjuk, hogy erősítsenek meg bennünket a kiválasztott termékkel kapcsolatban. Nem utolsó sorban a bankkártya hiánya hazánkban több vevőt tart vissza az elektronikus vásárlástól, mint az EU-ban.

Hazai tapasztalatok szerint az online vásárlás árkedvezménye forgalmonnövelő hatással bír, még akkor is, ha némi logisztikai problémát (kiszállítás késedelmessége) tapasztalunk. A bankkártyával kapcsolatos félelmet csökkenti, hogy a vásárlók nagy része utánvéttel fizet.

De ne feledkezzünk meg arról, hogy minden új terület, minden új piac rejt magában olyan elemeket, melyre nem lehet időben felkészülni. Így történt ez az elektronikus kereskedelemmel is. A csalók, a szerencsevadászok ezen a területen is megjelentek.

Az amerikai *National Consumer League* szerint az internetes csalás legjellemzőbb területei: az online aukció – rosszul bemutatott vagy el nem küldött tárgyakat tartalmaz a weboldal, az online vásárlás – rosszul bemutatott vagy el nem küldött (nem árverésen értékesített) cikkeket mutatnak az oldalakon. De megjelent a mindenki számára ismert „Nigériai ajánlat”, vagy az emeldíjas szolgáltatás, a gyerekeket becsapó tesztek – s a végén, a szülők nem tudják, hogy miért is szerepel ekkora összeg a telefonszámlán.

Hardver-, szoftvervásárlás esetén is előfordulhat, hogy rosszul bemutatott vagy el nem küldött számítástechnikai cikkeket akarnak értékesíteni. Hallomásból tudom, hogy volt már olyan számítástechnikai cikk, melynek csak egy részét mutatták be a licitáló oldalon, majd mikor leszállították, a nem bemutatott rész hibás, törött volt.

Gyakori, hogy ún. felnőtt tartalmú website-on ingyenesnek feltüntetett vagy meg nem rendelt szolgáltatás után mégis megterhelik a bankszámlánkat vagy telefonszámlánkat. Sokszor kecsgetnek előnyös, otthoni munkavégzéssel, kölcsönök, hitelkártya-ajánlatok várható nyereségére vonatkozó hamis ígéretek jelennek meg.

Az online kereskedelem a csalók számára határtalan lehetőséget kínál. A fizetés körüli csalásoktól a hamisított termékek árusításán át (pl. gyógyszerek, lásd: kék pirula) egészen az orvostudományig terjedhet tevékenységük.

A magyar internetes csalások legjellemzőbb elkövetési módja, hogy nem létező árut próbálnak a vevőre tukumálni, majd eltűnnek a kapott, interneten átutalt előleggel (vagy teljes árral) együtt.

Az online vásárlásokat leginkább az adathalászatok tevékenysége keseríti meg. Ez az, amitől minden vásárló retteg. Mi történik, ha a legalattomosabb támadással szembesülünk: amikor a számítógépes „betyárok” átirányítják az internetes forgalmat az eredeti weboldaltól egy másik, az eredetivel azonosnak tűnő oldalra. Itt pedig azt akarják elérni, hogy adjuk meg az adatainkat, illetve elektronikusan internetbankon keresztül egyenlítsük ki a megrendelt termék árát.

### **Milyen védekezési módokat javasolunk az Internetes csalások ellen?**

Elsősorban körültekintően válasszunk e-kereskedelmi partnert. Gyanúsak a nagyon kecsesgető, olcsó ajánlatok. Lehetőleg az áru átvétele utáni készpénzfizetést válasszuk, ha ez nem lehetséges, akkor csak olyan hitelkártyát használjunk, melyet utólag lehet teljesíteni (nincs mögötte *leszívható* folyószámla). Vásárlás előtt több összehasonlító, elemző website-ot nézzünk meg, hogy az ár/minőség arányt is figyelembe vehessük.

Amennyiben nem sürgős az általunk kiszemelt termék beszerzése, érdemes tesztelni az *e-shop* megbízhatóságát egy kisebb értékű termék megvásárlásával. Ezzel megbizonyosodhatunk a minőségről, a weboldalon feltüntetett határidők betartásáról, és arról, hogy a szükséges dokumentációkkal ellátva érkezik-e meg az áru. Célszerű a rendeléskor a logisztikai szolgáltatóról is informálódni, lehet, hogy a kiszállítás körül adódnak problémák. Csak olyan üzleti kapcsolatba menjünk bele, ahol pontos, azonosítható rendelésszámot kapunk, amivel később, szükség esetén reklamálhatunk.

Átvételkor ellenőrizzük, hogy a logisztikai szolgáltató felbontatlan dobozt hozott-e ki, melyet átvételkor tételesen ellenőrizzük a szállítólevélen feltüntetett darabjegyzék alapján. A 8 napos visszavásárlási garancia az internetes vásárlások esetén is érvényes. A magyar és EU-s jog nem választja el az internetes csalást az egyéb csalástól. Amennyiben interneten csalás áldozatává válunk, feljelentést a lakhely szerinti illetékes rendőrkapitányságon tehetünk. Amennyiben a csalást külföldön követték el, akkor a büntetőeljárás igen hosszadalmassá, illetve nehezkessé válhat, melytől megoldást nehezen remélhet az áldozat. Biztonságot ezért csak a megelőzés, illetve az óvatosság jelent. Ha nem akarunk kockáztatni, akkor pénzügyi szolgáltatásokat, nagyobb értékű vásárlásokat lehetőleg csak magyar cégektől vegyünk igénybe, mégpedig olyanoktól, akiket Magyarországon ellenőrizni tudunk.

Álljon példaként két megtörtént eset a legutóbbi időkből. Egy fapados repülőjegyeket értékesítő munkatárs miután elveszítette munkáját, *saját szakállára* folytatta a repülőjegy-értékesítést. Minden lehetséges eszköz (PC-s hálózat, értékesítési software, banki hozzáférés) a rendelkezésére állt továbbra is. Így teljesen hiteles módon tudta az igényeknek megfelelő jegyeket biztosítani. Sőt még a *voucher*-t is letölthették a leendő utasok. A gyanútlan utas csak a reptéren tudta meg, hogy csalás áldozatává vált.

Egy másik eset, amikor két ügyes szervező úgy gondolta, hogy jó üzlet thaiföldi nyaralások szervezése. Sokszor jártak egyéni nyaraláson azon a vidéken. Ismertek már minden szállodát, sőt a tulajdonosokat is jól ismerték. A helyismeretük sokban segítette őket a csalás kivitelezésében. Meghírdették az utazást úgy, hogy a jelentkezők minimális térítéssel vegyenek részt a csoportos nyaraláson. Néhány személyt valóban elutaztattak, azonban kizárólag azért, hogy

megfelelő ajánlást és referenciát kapjanak tőlük és ismerőseiknek ajánlják bizalommal az általuk felkínált utazási lehetőséget. Az egyikük, egy 41 éves férfi Thaiföldre utaztatás ígéretével több személyt arra vett rá, hogy az utazás teljes költségét a saját nevén futó számlaszámára (ami természetesen nem volt azonosítható) utalják át, mely összegeket aztán felvette és társával elosztotta.

A jelenlegi rendőrségi adatok szerint a kedvezményes utaztatásról e-mail formájában tájékoztattak többeket, akik – ha felkeltette érdeklődésüket a kedvező ajánlat – telefonon felvették a kapcsolatot a 41 éves férfival, akinek számlájára az utazás költségét haladéktalanul átutalták. Természetesen nem volt mögötte valós szervezés. *Ugrott az utazás, ugrott a pénz!*

A fentiek fényében megállapíthatjuk, ha kellő körültekintéssel és megfontoltsággal választjuk ki, hogy honnan vásárolunk, milyen szolgáltatást veszünk igénybe, semmilyen kár nem érhet bennünket. Így bátran élhetünk a modern technika ilyen típusú tehermentesítő formájával.