



ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

Διαδικτυακές απάτες: Τι πρέπει να προσέξουν οι καταναλωτές

Αγαπητά μέλη,

Το τελευταίο χρονικό διάστημα, ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών (ΚΣΚ) έχει γίνει αποδέκτης καταγγελιών που αφορούν προσπάθειες εξαπάτησης καταναλωτών μέσω μηνυμάτων SMS, ηλεκτρονικών μηνυμάτων (email) και εφαρμογών εγκατεστημένων στο κινητό. Οι κυριότερες μορφές απάτης που καταγράφηκαν στον ΚΣΚ αφορούν τις ακόλουθες κατηγορίες:

- 1. Phishing («ηλεκτρονικό ψάρεμα»):** ηλεκτρονικά μηνύματα τα οποία παρουσιάζονται ότι προέρχονται από διάφορες επιχειρήσεις με την χρήση του λογοτύπου αυτών και στοχεύουν στην υποκλοπή προσωπικών στοιχείων του καταναλωτή. Τα ηλεκτρονικά αυτά μηνύματα λειτουργούν με τον εξής τρόπο: α) προσομοιάζουν με τα μηνύματα που στέλνει στους πελάτες της η αυθεντική εταιρεία, β) αντιγράφουν το λογότυπο, τα χαρακτηριστικά και το ύφος των πραγματικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, γ) κάνουν χρήση ορολογίας που δίνει την αίσθηση του κατεπείγοντος και δ) ζητούν από τους καταναλωτές να κάνουν κλικ σε έναν ηλεκτρονικό σύνδεσμο (link) ή να καλέσουν έναν αριθμό τηλεφώνου, προκειμένου να επαληθεύσουν, ενημερώσουν ή επανανεργοποιήσουν κάποιο λογαριασμό τους.
- 2. Ψευδείς διαγωνισμοί για απόκτηση δωροεπιταγών από αλυσίδες καταστημάτων:** αφορά παραπλανητικά διαφημιστικά μηνύματα μέσω εφαρμογών ή και μέσω μηνυμάτων στο κινητό του καταναλωτή, όπου τον καλούν να ακολουθήσει το διαδικτυακό σύνδεσμο, να απαντήσει σε ερωτήσεις για να κερδίσει δωροεπιταγή προερχόμενη από αλυσίδες καταστημάτων ή υπεραγορών. Επιπρόσθετα, καλούν τον καταναλωτή να υποβάλει τα προσωπικά του στοιχεία ώστε να παραλάβει το δώρο του. Στην συνέχεια οι καταναλωτές καλούνται να διαδώσουν το διαγωνισμό αυτό σε επαφές τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Τα μηνύματα αυτά εκ πρώτης όψεως φαίνονται αξιόπιστα αφού περιλαμβάνουν το λογότυπο των αυθεντικών εταιρειών.
- 3. Απάτη για απόκτηση δωρεάν αεροπορικών εισιτηρίων:** αφορά αναρτήσεις που χρησιμοποιούν ονόματα αυθεντικών εταιρειών σε χορηγούμενες αναρτήσεις, όπου υπόσχονται στους καταναλωτές δωρεάν εισιτήρια μέσω διαγωνισμού. Όταν ο χρήστης ακολουθήσει τον σύνδεσμο, του ζητείται να κοινοποιήσει στην προσωπική του σελίδα το σύνδεσμο του διαγωνισμού, στην συνέχεια να απαντήσει σε κάποιες ερωτήσεις και στο τέλος να υποβάλει τα προσωπικά του στοιχεία σε ένα ειδικό έντυπο (τηλέφωνο επικοινωνίας, ονοματεπώνυμο, κτλ). Συμπληρώνοντας το έντυπο, ο χρήστης εν αγνοία του συναινεί σε υπηρεσίες χρέωσης, με αποτέλεσμα οι επιτήδειοι να του στέλνουν μήνυμα για υποτιθέμενο δώρο που κέρδισε και έτσι να τον χρεώνουν.

4. **Απάτες για χορήγηση δανείων από μη αδειοδοτούμενους φορείς:** αφορά αναρτήσεις σε σελίδες κοινωνικής δικτύωσης, από άτομα ή ομάδες ατόμων πίσω από τα οποία κρύβονται επιτήδριοι, για δήθεν παραχώρηση δανείων ή άλλων οικονομικών διευκολύνσεων, με ευνοϊκούς όρους για τους καταναλωτές.
5. **Απάτη με στοιχεία ξενοδοχειακών μονάδων που προσφέρουν υψηλά ποσοστά εκπτώσεων στους καταναλωτές:** ο εντοπισμός των διαφημίσεων γίνεται κυρίως μέσω σελίδων κοινωνικής δικτύωσης, όπου σελίδες προωθούν διάφορες ξενοδοχειακές μονάδες για διακοπές, με υψηλό ποσοστό έκπτωσης (πέραν του 50%), εάν και εφόσον γίνει κράτηση, εντός συγκεκριμένου χρονικού πλαισίου.

Οι καταναλωτές οφείλουν να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί και σε περίπτωση που λάβουν τέτοιου είδους μηνύματα μέσω του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου, μέσω SMS ή μέσω εφαρμογών, καλούνται να ακολουθούν τις πιο κάτω οδηγίες:

- Να αξιολογούν το ηλεκτρονικό μήνυμα ή SMS που έλαβαν.
- Προτού προβούν σε οποιαδήποτε ενέργεια, θα πρέπει να πραγματοποιούν τους απαραίτητους ελέγχους, συγκρίνοντας τη διεύθυνση με τα προηγούμενα πραγματικά μηνύματα που ενδεχομένως να έχουν λάβει από τις αυθεντικές εταιρείες.
- Θα πρέπει να ελέγχουν προσεκτικά για τυχόν ορθογραφικά, γραμματικά ή και συντακτικά λάθη.
- Αν κάτι φαίνεται ύποπτο να αποφεύγουν να απαντούν στο μήνυμα ή να κάνουν απευθείας κλικ στον ηλεκτρονικό σύνδεσμο (link), όπως και να μην κάνουν πραγματοποίηση λήψης (download) του επισυναπτόμενου αρχείου ή εικόνας.
- Στην περίπτωση προώθησης διαφημίσεων για ξενοδοχειακές μονάδες, ενδεχομένως να συνιστά απάτη όταν ζητείται από τον καταναλωτή να πληρώσει σε μετρητά ή μέσω τραπεζικής μεταφοράς, όπως με MoneyWise ή Western Union, ή ακόμα και σε εικονικά νομίσματα όπως τα Bitcoin. Αυτές οι μέθοδοι πληρωμής είναι δύσκολο να εντοπιστούν και τα χρήματα δεν επιστρέφονται.
- Ελέγξτε ότι ο ιστότοπος προσφέρει πλήρη στοιχεία επικοινωνίας. Αριθμό σταθερού τηλεφώνου, ταχυδρομική διεύθυνση και οποιαδήποτε άλλη πληροφορία που θα σας διευκολύνει να επικοινωνήσετε μαζί τους σε περίπτωση που κάτι πάει στραβά.
- Ελέγξτε ότι ο ιστότοπος αναφέρει Όρους και Προϋποθέσεις, πολιτική επιστροφής χρημάτων και πολιτική απορρήτου.
- Επικοινωνήστε αμέσως με την επιχείρηση ώστε να βεβαιωθείτε ότι το μήνυμα προέρχεται από την ίδια την εταιρεία και ότι δεν αποτελεί προϊόν απάτης.

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων οι καταναλωτές θα πρέπει να επικοινωνούν αμέσως με την επιχείρηση μέσω email ή τηλεφώνου, με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών στην ηλεκτρονική διεύθυνση info@katanalotis.org.cy και 22516112, καθώς και με την Αστυνομία Κύπρου στην ηλεκτρονική διεύθυνση police@police.gov.cy .

Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών

06.08.2024