



SPOLOČNOSŤ OCHRANY SPOTREBITEĽOV



# Ako bezpečne nakupovať na internete?

**Ako si vybrať e-shop**  
**Ako chrániť svoje osobné údaje**  
**Minislovník počítačovej bezpečnosti**

[www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk)

## Máte **spotrebiteľský** problém?

Volajte poradňu S.O.S. Poprad na 0944 533 011.

email: [info@sospotrebitelev.sk](mailto:info@sospotrebitelev.sk)

### Môžeme vám poradiť, keď:

- vám prišiel chybný či odlišný tovar ako ste si objednali a predajca to odmieta riešiť
- reklamovali ste tovar kúpený online, no reklamácia bola zamietnutá
- online predajca nedodal zaplatený tovar alebo inak porušuje dohodnuté podmienky
- chcete odstúpiť od zmluvy, ale nevíete ako na to
- nie ste si istí, aké sú v konkrétnej situácii vaše spotrebiteľské práva

### Obrátiť sa na nás môžete aj s inými spotrebiteľskými dotazmi, napríklad:

- pri problémoch s reklamáciou v kamennom obchode alebo e-shope
- pri problémoch s dodaním či vrátením tovaru kúpeného v kamennom obchode alebo e-shope
- pri problémoch s nevýhodnými či nespravodlivými zmluvami
- pri nespokojnosti s prácou remeselníkov a podomových predajcov
- pri problémoch s nevyžiadanými zásielkami

## Kontakty:

Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.)  
Poprad



052/286 1300, 0944 533 011



[info@sospotrebitelev.sk](mailto:info@sospotrebitelev.sk)



<https://www.sospotrebitelev.sk/kontakt/>

Spotrebiteľská poradňa Bratislava  
Spotrebiteľská poradňa Trnava  
Spotrebiteľská poradňa Poprad  
Spotrebiteľská poradňa Košice



### Ako bezpečne nakupovať na internete?

Podľa právneho stavu k 31.10.2020 pripravil redakčný kolektív združenia.  
Spoločnosť ochrany spotrebiteľov (S.O.S.), Poprad  
IČO: 420 884 53, Bajkalská 2335/3, 058 01 Poprad

[www.sospotrebitelev.sk](http://www.sospotrebitelev.sk)

100

95

75

25

5

0

## Milí spotrebiteľia,

všetky vekové kategórie spotrebiteľov, seniorov nevynímajúc, čoraz aktívnejšie využívajú možnosti internetu či rôznych foriem predaja na diaľku. Dámy si z pohodlia domova objednávajú oblečenie z katalógov a obľúbených e-shopov, páni nakupujú súčiastky do auta, športové potreby či napríklad audioknihy.

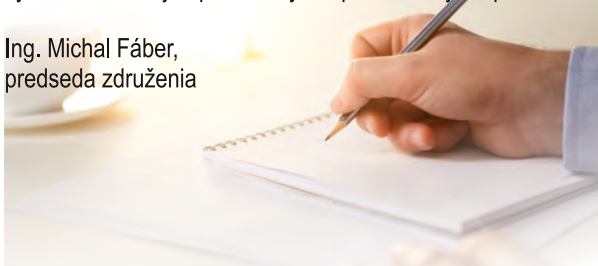
Internet je však dvojsečná zbraň a tak, ako prostredníctvom neho môžete vy dosiahnuť vonkajší okolitý svet, zároveň vytvárate kanál, ako sa svet, často v podobe rôznych podvodníkov, môže naopak dostať k vám. Kým ešte pred pár rokmi boli rôzne škodlivé programy, ktorými sa hackeri nabúrili do cudzieho počítača, programované tak, aby boli viditeľné, pretože ich úlohou bolo najmä zviditeľniť autora, dnes je ich hlavnou misiou ostať vo vašom počítači nepovšimnuté, a buď priamo zhromažďujú o vás citlivé informácie, alebo otvárajú dvere ďalším programom, ktoré vedia napríklad zneužiť údaje z platobných kariet.

Na osamelých seniorov sa zameriavajú aj pofidérne online zoznamky. Namiesto nájdania spriaznenej duše vás však vlákajú do pasce nechceného predplatného a oberú o desiatky eur.

Okrem niekoľkých rád ako si bezpečne vybrať e-shop či prevádzkovateľa online služby sme v našom spotrebiteľskom manuáli **Ako bezpečne nakupovať na internete?** pre vás pripravili aj samostatnú kapitolu o ochrane osobných údajov, ktoré sú novou nefinančnou menou súčasnosti. A nájdete tu aj vysvetlenie niekoľkých pojmov z oblasti počítačovej bezpečnosti, ktoré vám pomôžu využívať internet a všetky jeho možnosti bezpečnejšie.

Veríme, že tieto informácie budú pre vás užitočné a spolu s obozretnosťou a zdravým sedliackym rozumom vám pomôžu vytvoriť si naozaj nepriestrelný štít počítačovej bezpečnosti.

Ing. Michal Fáber,  
predseda združenia



## O S.O.S. Poprad

Službe spotrebiteľom sa venujeme už viac ako desať rokov. Prevádzkujeme štyri poradenské centrá v Bratislave, Trnave, Poprade a Košiciach, kde spotrebiteľom pomáhame mimosúdne riešiť ich spory s predajcami a dodávateľmi služieb. Každoročne riešime stovky vašich podnetov a sťažností.

Na stránke

**[www.sosspotrebitelev.sk](http://www.sosspotrebitelev.sk)** prinášame aktuálne články so spotrebiteľskou problematikou, upozorňujeme na rôzne nekalosti a podvody a ponúkame tiež užitočné online nástroje ako napríklad kalkulačka, ktorá vám ukáže či si môžete dovoliť vziať ďalší úver alebo napríklad o koľko pôžičku preplatíte v prípade odkladu splátok.

Najväčšou výhodou S.O.S. Poprad je jeho úplná nezávislosť okrem iného vďaka absolútnej absencii príjmov z reklamy. Služby pre spotrebiteľov financujeme prevažne z verejných zdrojov.

100

95

75

25

5

0

## Ako si vybrať e-shop

Aj vy čoraz častejšie nakupujete online? Radosť z dostupnosti služieb však môže pokaziť zlý výber internetového obchodu. Univerzálna rada ako nesadnúť na lep podvodníkom neexistuje, ale odporúča sa nepozerať len na základnú cenu inzerovaného tovaru, neplatiť vopred, overiť si informácie o e-shope z viacerých zdrojov a venovať pozornosť obchodným podmienkam. Ako si teda vybrať správny e-shop a nespáliť sa?

### Porovnanie cien v e-shopoch

Rozdiely v cenách môžu pri rovnakom tovare narásť aj na desiatky či stovky eur. Prvý prehľad získate pomocou cenových porovnávačov, ktoré na jednom mieste zhromažďujú ponuky viacerých obchodov alebo malým prieskumom rôznych predajcov na internete. Pri porovnávačoch buďte opatrní, nie vždy zobrazujú najvýhodnejšiu kúpu na prvom mieste.



Navyše ide o komerčné projekty, ktoré majú svojmu prevádzkovateľovi najmä zarábať. Cena produktu vám navyše vôbec nič nepovie o predajcovi, preto, ak je to možné, si v online recenziách a na fórach overte aj ďalšie skutočnosti.

### Termín dodania tovaru

Druhým častým problémom je termín dodania tovaru. Obchodník potvrdí objednávku, ale vzápätí zákazníka informuje, že výraz „tovar skladom“ v jeho reči znamená, že ho má očakávať najskôr o 14 dní. Ak tovar potrebujete rýchlo, vždy si ešte pred jeho objednaním nechajte potvrdiť, kde je uskladnený a ako dlho jeho doručenie potrvá.

### Zahraničné e-shopy

To, že je web v slovenskom jazyku neznamena, že ho nemôže prevádzkovať niekto z Poľska či Maďarska. Vďaka sťahovacím spoločnostiam a distribučným skladom môžu zahraniční prevádzkovatelia konkurovať aj domácim obchodom. Na vašich právach sa tak

[www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk)

100

95

75

25

5

0

# AKO ZVLÁDNUŤ BLACK FRIDAY?

Počas výpredajov známych ako Black Friday, vždy vo vybraný piatok, predajcovia ponúkajú svoj tovar za výrazne znížené ceny. Ak týmto akciám nedokážete odolať alebo hľadáte konkrétny tovar, prečítajte pár rád, ako predísť sklamaniam z unáhleneho nákupu.

## skontrolujte kvalitu produktu

Výpredaje ponúkajú tovar za niekedy až neuveriteľne výhodné ceny. Nemá však význam kupovať nekvalitný produkt len na základe nízkej ceny. Kvalitný tovar vám vydrží dlhšie v lepšom stave.

## pozor na neznáme značky

Najmä pri elektronike a bielej technike do domácnosti platí, že hoci obal i cenovka kričia, že produkt je najlepší na svete, neznamená to, že je tomu naozaj tak. Produkty neznámych značiek môžete často kúpiť za výborné ceny, no milióny zákazníkov majú dôvody, prečo sa desaťročia vracajú k značkám overenej kvality s históriou.

## sledujte cenu, nie zľavu

Nenechajte sa nálákať na kúpu produktu len kvôli výške zľavy, tá býva často prehnaná a pôvodná cena môže byť upravená, aby zľava vyzerala vyššia. V skutočnosti však často môžete zaplatiť za produkt rovnakú alebo vyššiu cenu, ako keby ste ho kúpili pred výpredajom.

## vytvorte si online účty v predstihu

Počas Black Friday sa populárne produkty vypredajú rýchlosťou svetla. Aby ste predišli sklamaniam, prihláste sa do svojich účtov na obľúbených stránkach a nastavte si automatické vyplnenie doručovacej adresy a platobných údajov.

## životnosť elektroniky

Väčšina výrobcov zariadení ako telefóny, televízory či tablety každý rok predstavuje na trh nový model a každá značka tiež urobí všetko preto, aby vás zvedla kúpiť si najnovší produkt. To však neznamená, že minuloročný telefón je zastaraný a často ho dokonca môžete kúpiť za lepšiu cenu.

## pripravte si zoznam

Niektoré eshopy vám dovidia uložiť si produkty, ktoré plánujete kúpiť, vďaka čomu sa môžete ľahko vrátiť k obľúbeným veciam a sledovať pokles ich ceny počas výpredajov.

## podmienky vrátenia tovaru

Pri nákupe v kamennom obchode môžete vrátiť len nepoškodený tovar, a len ak to dovoľujú podmienky vrátenia tovaru daného predajcu. Pri online nákupoch máte vždy 14 dní na odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu a ďalších 14 dní na vrátenie tovaru a požiadanie o vrátenie peňazí a ceny poštovného.

## nezabudnite na Cyber Monday

Ak sa vám nepodarilo kúpiť čo ste chceli počas Black Friday nezúfajte, nasledujúci pondelok zľavy zvyknú pokračovať počas Cyber Monday, ktorý sa zameriava na výpredaje elektroniky a spotrebičov.

100

95

75

25

5

0





teoreticky nič nemení, no keď sa tovar rozhodnete vrátiť, poštovné do zahraničia bude určite vyššie, ako keď tovar vraciate do slovenského e-shopu. O dôvod navyše vopred si zistiť, kde se e-shop reálne nachádza a odkiaľ vám bude tovar zaslaný.

### **Obchodné podmienky**

Aj bez právnik si v obchodných podmienkach možno všimnúť základné veci. Občiansky zákonník hovorí, že zmluvy a obchodné podmienky majú byť čitateľné a zrozumiteľné, aby ich pochopil bežný človek. Nemali by obsahovať malé písmenka, skryté odkazy či prekvapujúce ustanovenia, a zároveň by nemali byť extrémne dlhé a plné právnických odborných výrazov. Ak odklikávate súhlas, mali by ste sa cez jednoduchý odkaz dostať aj k tomu, s čím súhlasíte.

### **Recenzie a reklamácie**

Dôveru v anonymnom prostredí internetu dodávajú e-shopom užívateľské recenzie, no treba k nim pristupovať kriticky. Nikto vám nezaručí, že niekoľko pozitívnych recenzií si obchodník na svoj web nenapísal sám alebo si nenajal reklamnú agentúru, ktorá sa mu o pozitívne ohlasy stará profesionálne. Mnoho recenzií sa môže týkať napríklad len rýchlosti nákupu, lehoty doručenia a či bol tovar v poriadku. Ako ale obchod vybavuje reklamácie sa z nich nedozviete.

### **Riziká online zoznamiek**

Hľadáte svoju spriaznenú dušu cez internet? Dajte si pozor na platené online zoznamky s lákavými ponukami prémiového členstva na skúšku. Túžba po ideálnom partnerovi sa môže ľahko zmeniť na neprijemne drahú skúsenosť, kde namiesto vysnívaného partnera vám ostane akurát prázdny bankový účet.

### **Pozor na automatické predlžovanie zmluvy**

Mnohé firmy si svoj biznis model založili na tom, že predlžujú účty svojim užívateľom, bez toho, aby ich o tom dostatočne informovali. Automaticky teda predlžujú, prolongujú zmluvy. Zoznamky s takýmto modelom na rôznych weboch lákajú najmä seniorov zoznámiť sa

**[www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk)**

100

95

75

25

5

0

alebo stráviť rande na jednu noc s rovnako nastaveným záujemcom. Na začiatku dostanete informáciu, že ich služby si za poplatok cca 5 eur môžete na jeden mesiac vyskúšať. Háčik je v tom, že platba prebieha platobnou kartou a na platobnej stránke je maličkým a nevýrazným písmom uvedené, že po uplynutí skúšobného mesiaca dôjde k predĺženiu členstva na ďalšie tri mesiace alebo až pol roka. A za to si už spoločnosti účtujú čiastky v desiatkach eur.

### **Čítajte a venujte pozornosť malému písmu**

Ak dochádza k uzatvoreniu zmluvy cez internet a zmluva pozostáva z opakovaných plnení, musí prevádzkovateľ služby spotrebiteľa podľa Občianskeho zákonníka ešte pred uzatvorením zmluvy, teda pred odkliknutím objednávky a prevedením platby, informovať o cene za jedno zúčtovacie obdobie, ktorým je mesiac. Ďalej musí tiež informovať o dĺžke trvania záväzku a podmienkach jeho ukončenia.

Reálne však spoločnosti prevádzkujúce online zoznamky uvádzajú spomínané informácie drobným, nenápadným písmom pod inými podstatnými informáciami. Spotrebiteľ preto informáciu o automatickom predĺžovaní zmluvy a podmienkach jej ukončenia veľmi ľahko prehliadne.

### **Pozor na to, kam zadávate údaje o karte**

Pri objednávke online služieb si overte či v podmienkach alebo inde na webe nenájdete informáciu o automatickom predĺžovaní poskytovania služby, pretože na báze pravidelných platieb a predĺžovania zmluvy fungujú aj iné služby. Pred zadaním údajov zo svojej platobnej karty preto vždy overte, či po uplynutí často bezplatného skúšobného obdobia, nezačne automaticky spoplatnené predĺžovanie.

### **Európske spotrebiteľské centrum**

Ak máte problém s podnikateľom z inej členskej krajiny EÚ, Nórska alebo Islandu, môžete využiť pomoc Európskeho spotrebiteľského centra, ktoré vám pri riešení situácie bude bezplatne asistovať. Centrum funguje pri Ministerstve hospodárstva SR a informácie, ako sa na ňá obrátiť, nájdete na stránke <https://esc-sr.sk/>.

## **Osobné údaje na internete**

So svojimi osobnými údajmi na internete operujeme v podstate denne. Aféra britskej konzultantskej spoločnosti Cambridge Analytica v roku 2018 počas referenda o Brexite vo Veľkej Británii ukázala, že osobné údaje, ktoré užívatelia sami zadávajú na sociálne siete, možno zneužiť dokonca aj na ovplyvnenie výsledku volieb. Bežne sa osobné údaje požívajú na cielený marketing, vďaka čomu je dnes Google jednou z troch najsilnejších značiek na svete. Čo všetko je osobný údaj a aké práva v súvislosti s nimi máte?

## Osobný údaj

Od mája 2018 platí všeobecné nariadenie Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady o ochrane osobných údajov (General Data Protection Regulation, GDPR), ktoré upravuje všetky podstatné aspekty ochrany osobných údajov.

Definícia osobného údajaja je veľmi široká. Je ním každá informácia, na základe ktorej je možné identifikovať fyzickú osobu (človeka), v terminológii GDPR nazývaného aj „subjekt údajov“. Osobným údajom je tak meno a priezvisko, adresa, dátum narodenia i rodné číslo, ale aj sieťový identifikátor (IP adresa) alebo fotografia, ak z nej môžete určiť totožnosť fotografovaného. Súdy už skôr medzi osobné údaje zaradili aj mobilné číslo či e-mail, pretože umožňujú sa s držiteľom spojiť v reálnom čase, čo je základom, ako sa niekomu dostať do súkromia. Osobným údajom teda môže byť čokoľvek, čo umožní, hoci po doplnení informácií, identifikáciu konkrétneho človeka.



## Spracovanie osobných údajov

Ako spracovanie osobných údajov rozumieme akúkoľvek operáciu s nimi – od zaznamenania, cez uloženie, až po ich zničenie.

## Prečo GDPR

Jedným z hlavných dôvodov pre prijatie nového nariadenia bolo zjednotiť úpravy ochrany osobných údajov v rámci celej EÚ. GDPR spresňuje a sprehľadňuje niektoré princípy, ktoré v predchádzajúcej právnej úprave neboli úplne jasne stanovené.

[www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk)

100

95

75

25

5

0



Cieľom GDPR je chrániť osobné údaje občanov EÚ v čo najväčšej možnej miere a pravidlám EÚ sa musia prispôbiť aj spoločnosti so sídlom mimo EÚ, ktoré údaje spracúvajú na jej území. Spracovanie vykonáva správca prípadne spracovateľ. Správca tiež určuje účely a prostriedky spracovania údajov. Údaje musia byť zabezpečené primerane k rozsahu a rizikivosti spracovania. Stolár, ktorý zamestnáva dvoch pomocníkov, musí zabezpečiť menej ako spoločnosť, ktorá prevádzkuje internetovú platobnú bránu, a riziká sú neporovnateľné.

Pri spracovaní má správca aj množstvo informačných povinností. Ak od vás niekto na internete žiada osobné údaje, mal by pri ich získavaní vždy uviesť svoju totožnosť a kontaktné údaje, účely spracovania (prečo a na čo údaje chce), právny základ pre spracovanie údajov (najčastejšie zmluva či súhlas), či údaje bude správca niekomu predávať, ako dlho ich bude mať uložené a musí vás poučiť o právach, ktoré podľa GDPR máte. Správca tiež musí bezplatne vybavovať vaše žiadosti ohľadne osobných údajov najneskôr do jedného mesiaca.

### **Oprava a výmaz osobných údajov**

Podľa GDPR sa každý slobodne rozhoduje, čo s jeho osobnými údajmi bude. Primárne je preto povinnosťou správcu na požiadanie vám oznámiť, či vaše údaje spracováva, a ak áno, poskytnúť aj predpísané informácie a kópiu spracovávaných osobných údajov. Môžete tiež požadovať opravu nepresných a doplnenie neúplných osobných údajov alebo ich výmaz, ak už nie je dôvod na ich spracovanie. Vymazať údaje, na ktorých spracovanie už nemá právo, musí správca sám od seba. S tým súvisí aj zásada minimalizácie údajov (spracovávať len tie skutočne nevyhnutné) a obmedzenie doby uloženia (obdobie, počas ktorého sú údaje uchovávané, má byť obmedzené na minimum).

### **Prenos osobných údajov**

Novo zavedeným právom na zjednodušenie prechodu medzi jednotlivými poskytovateľmi služieb je právo na prenos údajov. Ak je spracovanie údajov založené na súhlase alebo zmluvne a vykonáva sa automatizovane, máte nárok, aby vám správca vydal vaše údaje v bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Tento súbor potom môžete poskytnúť ďalšej spoločnosti, prípadne požadovať, aby jej ho poskytol pôvodný správca, ak je to technicky možné. Toto opatrenie by vám malo pomôcť pri zmene banky, poisťovne či mobilného operátora.

Ak správca vaše údaje spracováva na základe tzv. oprávneného záujmu (musí vás o tom v podmienkach informovať), môžete vzniesť námietku, čo v prípade priameho marketingu povedie k ukončeniu spracovania údajov a ich výmazu.

### **Ako je to so súhlasom**

Je potrebné si uvedomiť, že súhlas nie je jediným dôvodom na spracovanie osobných údajov. Veľmi často sa najmä na internete stretnete aj so spracovaním na základe zmluvy. Kým si niečo v elektronickom obchode (e-shope) kúpite, nie je potrebné, aby ste udeľovali

súhlas so spracovaním osobných údajov, ktoré sú nevyhnutné pre uzatvorenie kúpnej zmluvy. Vaše meno, priezvisko, adresu, kontaktné a platobné údaje tak e-shop môže spracovať aj bez súhlasu, pretože bez nich by vám tovar doručiť nemohol. Ak však bude chcieť e-shop údaje využiť aj inak, napríklad na zasielanie pravidelných noviniek, váš súhlas už potrebuje. Všeobecne je teda súhlas potrebný na všetko nad rámec zmluvy alebo povinností stanovených ďalšími právnymi predpismi.

### Čo keď niekto svoje povinnosti porušuje

GDPR nekonkretizuje, akou pokutou sankcionovať konkrétny prehrešok, vždy záleží na okolnostiach daného prípadu. V prípade porušenia vašich práv, medzi ktoré patrí aj právo na výmaz osobných údajov, hrozí pokuta až do výšky 20 miliónov eur alebo 4% celkového ročného obratu, podľa toho, čo je vyššie. Za veľmi závažný prehrešok však môže Úrad na ochranu osobných údajov SR uložiť len napomenutie.

Ak od vás ktokoľvek na sieti požaduje súhlas so spracovaním osobných údajov, musí to urobiť oddelene od akýchkoľvek ďalších oznámení. Vysvetlenie, o čo ide, prečo a na ako dlho sú údaje potrebné vám správca musí poskytnúť jednoducho a zrozumiteľne, aby to pochopil aj ten, kto nie je právnik. V praxi by preto pre každý súhlas malo byť k dispozícii zaškrtnávacie políčko či samostatné tlačítko, a chýbať by nemal ani odkaz na ďalšie vysvetlenie.

Svoj súhlas môžete vždy odvolať rovnakými prostriedkami, akými ste ho udelili. Poskytnutie služby či iného plnenia zmluvy nesmie byť viazané na súhlas so spracovaním osobných údajov, ktoré nie sú pre danú vec potrebné. Ak niekto napríklad podmieňuje dodanie tovaru súhlasom so zasielaním spravodaja, no nevysvetlí, ako dlho plánuje vaše údaje uchovať, je pravdepodobné, že nebude vaše práva rešpektovať ani pri odstúpení od zmluvy do 14 dní alebo pri reklamácii.

## Predvyplnené kolónky alebo **Cookies**

V prihlasovacom formulári do e-mailu, online profilu či pri objednávke tovaru sa po kliknutí automaticky zobrazí vaše meno či emailová adresa vďaka tzv. cookies alebo malým dátovým súborom, ktoré sa s vašim súhlasom ukladajú do počítača a následne pri otvorení webových stránok prispôbujú stránku vašim preferenciám.

Cookies sa dnes využívajú najmä na cieľnú reklamu. Názov cookie, alebo keksík, koláčik, je odvodený od anglosaského zvyku ponúknuť návštevníkom občerstvenie, aby sa rýchlejšie vytvorila príjemná atmosféra. Všetky cookies je možné zakázať alebo následne z počítača zmazať. Vďaka cookies niektoré spoločnosti môžu mapovať váš pohyb po sieti alebo priamo fyzickú adresu, preto sa odporúča nastavením prehliadača cookies tretích strán zakázať.

[www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk)

100

95

75

25

5

0

## Sociálne siete

Na sociálne siete dávame denne veľké množstvo osobných údajov – či už ide o fotografie so životnými úspechmi, informácie o zmene zamestnania, o sťahovaní či jednoducho „len“ meno, priezvisko a dátum narodenia. Vaše údaje sú tu v podstate platidlom, ktoré vymieňate za možnosť využívať službu. Sociálne siete a ďalšie internetové spoločnosti (predovšetkým Facebook a Google) nie sú charita, ak svoje služby poskytujú zdarma, primárnym zdrojom ich nemalých príjmov je využívanie vašich osobných údajov na reklamu. Dobe si vždy preto zvážte, komu detaily zo svojho súkromia prezradíte.



## Kam sa obrátiť o pomoc

Ak máte podozrenie, že správca vaše údaje spracováva v rozpore s dohodnutým účelom, dostatočne ich nezabezpečil alebo ignoruje vaše požiadavky, podajte sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov (ÚOOÚ). Ten je v tejto oblasti dozorným úradom a podľa nariadenia GDPR je poverený spolupracovať aj s úradmi z iných členských štátov pri riešení cezhraničných prípadov. O postupe pri riešení sťažnosti či priamo o jeho výsledku má úrad povinnosť vyznameniť vás do troch mesiacov. Ak tak neurobí, môžete sa obrátiť na súd, kde sa tiež môžete domáhať náhrady ujmy, ktorú vám správca porušením svojich povinností spôsobil.

100

95

75

25

5

0



## Terminologické minimum počítačovej bezpečnosti

Počítač pripojený na internet môžu infikovať nebezpečné vírusy či škodlivé programy, ktoré umožnia zneužitie vašich osobných údajov, krádež dát či finančnú ujmu. Pozrite sa, čo robiť, keď váš počítač napadol vírus a ako sa pred ním chrániť.

### Vírusy a škodlivé programy

Škodlivé programy ako napríklad vírusy, červy, trójske kone či spyware (špehovací program) infikujú počítač a po ich ataku sa programy môžu správať čudne, miznú súbory, počítač môže byť zneužitý na nekalé aktivity alebo z neho možno potajomky získavať rôzne informácie a sledovať vaše správanie. Tie najzákernejšie škodlivé programy vedia špehovať a odosielať heslá rôznych internetových účtov či čísla kreditiek.

### Antivírusový program

Antivírusové programy dnes nechránia len pred vírusmi, ale aj ďalšími typmi hrozieb. Ak je takýto program kvalitný, nebezpečné programy zachytí už pri pokuse o vniknutie do počítača. Ak je už počítač nakazený, infikované súbory nájde a odstráni, alebo ich umiesti do karantény.

[www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk)

100

95

75

25

5

0



### Firewall

Bezpečnostná brána alebo firewall je ďalším významným komponentom ochrany počítača. Monitoruje komunikáciu medzi počítačom a internetom (alebo inou sieťou), umožňuje kontrolu tejto komunikácie a poskytuje aj ochranu pred potenciálnymi útokmi. Keď sa škodlivý program dostane do počítača a bude chcieť potajomky odosielať informácie, firewall je ďalší nástroj, ktorý takúto škodlivú aktivitu odhalí, ak škodlivý program nenašiel už antivírus.

### Hoaxy

Hoaxy sú nevyžiadané správy, ktoré šíria rôzne falošné poplachy, prosby o pomoc, pokusy o vtip a pod. Súčasťou hoaxy je zvyčajne výzva na jeho ďalšie šírenie, preto sa niekedy označujú aj ako reťazové e-maily.

Hoaxy obťažujú, môžu obsahovať nebezpečné rady a viesť k strate dôveryhodnosti odosielateľa. Vždy, keď vám príde podobná správa, odporúčame skontrolovať, či nie je v databáze hoaxov. Na takéto správy od neznámych odosielateľov nereagujte vôbec.

### Ako spoznám, že počítač je nakazený?

- počítač je pomalší ako zvyčajne,
- po spustení príliš dlho nabieha alebo nenabehne vôbec,

100

95

75

25

5

0



- počítač nereaguje na príkazy a zasekáva sa,
- často dochádza k samovoľnému reštartu,
- niektoré programy nefungujú správne,
- nie je možné dostať sa k pevným diskom a ďalším jednotkám,
- internetový prehliadač sa spúšťa dlho a nefunguje správne,
- po zadaní webovej adresy ste presmerovaní na úplne inú,
- bez vyžiadania vyskakujú neznáme okná,
- dochádza k bezdôvodnému mazaniu súborov či úbytku voľného miesta na disku, zobrazujú sa neobvyklé chybové hlásenia.

### **Prvá pomoc v prípade nákazy**

Ak je počítač nakazený vírusom alebo iným škodlivým programom, postupujte nasledovne:

1. Počítač ihneď manuálne odpojte zo siete, vyťahnite kábel z modemu alebo odpojte zo zásuvky bezdrôtový modem. Predídete tak šíreniu nákazy do ďalších počítačov.
2. Ak nemáte antivírusový program, hneď si nejaký nainštalujte. Nepripájajte počítač k internetu, antivírusový program si stiahnite na inom počítači alebo o to poprosť blízkeho.
3. Nechajte si zrealizovať kompletnú antivírusovú analýzu všetkých úložných jednotiek počítača, aby ste sa uistili, že vírus, ktorý infekciu spôsobil, bol nadobro odstránený.
4. Až po odstránení všetkých škodlivých programov pripojte počítač na internet. Aktualizujte vírusovú databázu a spustíte analýzu znova. V ideálnom prípade by mal byť problém vyriešený.

**[www.sospotrebitelov.sk](http://www.sospotrebitelov.sk)**



# AKO BEZPEČNE NAKUPOVAŤ?

- ✓ Dodržujte dvojmetrové odstupy
- ✓ Nenakupujte príliš často
- ✓ Umyte si ruky vždy pred odchodom a po príchode domov
- ✓ Chytajte len produkty, ktoré plánujete kúpiť
- ✓ Nakupujte len to, čo naozaj potrebujete
- ✓ Ak je to možné, plaťte vždy kartou
- ✓ Buďte k sebe ohľaduplní



100

95

75

25

5

0

# Využite naše praktické online kalkulačky a iné nástroje

## Energetická úspora, rýchly prepočet vašej finančnej situácie, vzory podaní a ďalšie

Uvažujete o kúpe nového spotrebiča, auta či energeticky efektívnejšom vykurovaní domácnosti? Nie ste si istí, či váš rodinný rozpočet zvládne ďalší úver? Odložili ste si splátky hypotéky? Odpovede na tieto otázky vám pomôžu nájsť naše kalkulačky, ktoré spotrebiteľia môžu používať úplne bezplatne. Nájdate ich na <https://www.sospotrebiteľov.sk/kalkulacky/>

## Spotrebiteľský newsfilter

Zaujímate sa o svoje spotrebiteľské práva? Chcete byť informovaní o novinkách z digitálneho prostredia, energetiky, finančných služieb, telekomunikácií či napríklad potravín? Stali ste sa obeťou neseriózneho obchodníka? Prihláste sa na odber nášho online mesačníka Spotrebiteľský newsfilter na webovej stránke [www.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.sk) a viac vám nič neunikne.

Túto i ostatné publikácie S.O.S. Poprad si môžete objednať telefonicky na 0944 533 011 alebo emailom na [info@sospotrebiteľov.sk](mailto:info@sospotrebiteľov.sk).



[www.sospotrebiteľov.sk](http://www.sospotrebiteľov.sk)



Táto publikácia je súčasťou aktivít projektu S.A.V.E. (S.O.S. Poprad ako vymožititeľ práv spotrebiteľov vo vybraných oblastiach) financovaného prostredníctvom operačného grantu Európskej únie Spotrebiteľský program (2014-2020).