

# Průzkum ESET: Češi v e-shopech riskují s hesly, čtvrtina z nich se setkala s podvodem

19.12.2023 - Rita Gabrielová, Lucie Mudráková | ESET software

**Už čtvrtina Čechů se při svých online nákupech setkala s podvodem, většina to ale nijak neřeší. Pouze čtvrtina z nás přitom používá v e-shopech jedno unikátní heslo, třetina Čechů pak hesla opakovaně využívá u více svých účtů. Bezpečnost e-shopu lidé hodnotí jako zásadní kritérium pro výběr konkrétního obchodu. Rozhodují se ale především podle dřívějších zkušeností a recenzí, skutečná bezpečnostní měřítko hodnotí zlomek lidí. Vyplyvá to z průzkumu společnosti ESET ve spolupráci s agenturou Median, který probíhal v období od 1. do 10. prosince 2023.**

V letošním roce narostl počet lidí, kteří se při online nakupování setkala s podvodem - zatímco minulý rok se setkala s podvodem 19 % respondentů, nyní to uvedlo již 25 % dotázaných. Právě třetina respondentů, kteří na internetu nenakupují, jako důvod uvedla, že jim nákupy online nepřijdou bezpečné.

Jen čtvrtina lidí přitom používá v elektronických obchodech pokaždé unikátní heslo, přestože hesla jsou stále nejdůležitějším bezpečnostním prvkem na internetu. V porovnání s loňskem mírně klesl počet lidí, kteří svá hesla „recyklují“, stále je jich ale třetina. Naopak více lidí dává přednost možnosti nakoupit bez registrace (31 % v roce 2022, letos 34 %). Bez registrace nakupují častěji starší lidé.

*„Opakované používání hesel bychom možná očekávali od starších lidí, ale není tomu tak. Zatímco pouze 17 % lidí starších 75 let používá pouze jedno heslo, u lidí ve věku 25-34 let je tomu v 45 % případech,“ shrnuje Vladimíra Žáčková, specialista kybernetické bezpečnosti ve společnosti ESET. „Pokud využíváme jedno heslo pro více služeb, výrazně tím ohrožujeme naši digitální bezpečnost. V případě, že kyberútočníci získají přístup k jednomu z našich online účtů, ať už proto, že heslo jednoduše prolomí nebo ho získají z databáze uniklých přihlašovacích údajů, otevírají se jim dveře k dalším našim online účtům, které mohou být zneužity k neoprávněným transakcím nebo odhalit naše osobní či platební údaje. S tvorbou a bezpečným ukládáním jedinečných hesel nám mohou pomoci specializované programy zvané správci hesel,“ radí Žáčková.*

Internetové obchody jsou mezi českými spotřebiteli velmi oblíbené, nakupuje v nich naprostá většina z nás (95 %). Nejčastějším zařízením pro online nákupy je notebook (54 %), polovina z nás využívá také chytrý mobilní telefon - ten je nejoblíbenějším zařízením k online nákupům mezi nejmladší generací ve věku 18-24 let (70 %). Chytré telefony však stále pokulhávají v řádném zabezpečení za notebooky a stolními počítači.

Pro české uživatele je velmi důležité, aby v nich e-shop vyvolával důvěru v bezpečnost nákupu. To posuzují podle dřívější dobré zkušenosti (90 %), recenzí (57 %) či známosti značky (56 %). Skutečné bezpečnostní prvky ale označila jen necelá čtvrtina respondentů.

Bezpečnostní experti ze společnosti ESET přitom letos v prosinci upozornili na řadu falešných webových stránek, které útočníci vydávají právě za falešné e-shopy. Varují, že s řadou z nich se mohou setkat i uživatelé v Česku.

*„Známé značky jsou často zneužívány kyberpodvodníky, ti jsou schopni vytvořit věrohodnou kopii známého e-shopu, někdy dokonce s falešnými recenzemi na produkt nebo službu. Zvláště v období*

vánočních nákupů zneužívají nepozornosti uživatelů a snaží se je nachytat také například na podezřele výhodné nabídky nebo velké slevy," říká Žáčková.

*„Na falešný internetový obchod nás může upozornit podivně znějící internetová adresa nebo nedostatek informací o provozovateli e-shopu a obchodních podmínkách. Informace na webu se také mohou jevit jako strojově přeložené, případně všechny texty nejsou přeloženy do češtiny. Text může mít také nekonzistentní formátování napříč webem,“* dodává Žáčková.

Ve srovnání s loňským rokem výrazně vzrostl počet lidí, kteří mají zkušenost s nějakým typem podvodu (z 19 na 25 %). Většina podvedených zákazníků ale uvedla, že jim nevznikla žádná škoda.

Přibýlo také lidí, kteří podvod nijak neřeší (z 33 % na 42 %). Čtvrtina lidí se při řešení obrací na banku, pětina na policii a jen lehce přes 10 % na provozovatele obchodu.

*„Při online platbách doporučujeme ohlídat si bezpečnost platební brány či využívání jednorázových virtuálních platebních karet. Ideální je mít i zvláštní účet na platby v e-shopech, kam si převádíme jen částku na konkrétní platbu a nevystavujeme se riziku, že nás někdo kromě podvodné platby obere ještě o všechny finance z běžného účtu,“* vysvětluje plk. Zuzana Pidrmanová, vedoucí odboru prevence Policejního prezidia ČR. Zároveň doporučuje v případě podvodu okamžitě kontaktovat Polici ČR. *„Nastalou situaci je důležité řešit bezprostředně, při rychlém jednání a spolupráci s Policií ČR lze docílit i zastavení finančních prostředků, které jste za zboží zaplatili. Online platbu může zadržet i banka, kterou nakupující může kontaktovat ihned, pakliže má u konkrétní platby jakoukoliv pochybnost,“* dodává plk. Zuzana Pidrmanová.

Česká obchodní inspekce v současné chvíli také eviduje desítky podání spotřebitelů na on-line tržiště. *„Je to služba, využívající software, který umožňuje spotřebitelům uzavírat na dálku smlouvy s jinými obchodníky nebo spotřebiteli. Provozovatel on-line tržiště nebo nákupní galerie bývá odlišný od prodejce a pokud není třetí strana podnikatelem, kupující není chráněn spotřebitelským právem. Proto je důležité vědět, s kým jako zákazník smlouvu uzavírám, u koho budu uplatňovat svá spotřebitelská práva, a proto je velmi důležitá obezřetnost při výběru bezpečného e-shopu či tržiště,“* říká mluvčí České obchodní inspekce František Kotrba. Proto ČOI mj. spravuje seznam rizikových webů, kam prakticky denně přibude jeden nový rizikový web. Seznam najdete na adrese [www.rizikove.cz](http://www.rizikove.cz), ale případně při používání antivirového řešení společnosti ESET jste již automaticky i před těmito rizikovými e-shopy chráněni.

Nejčastěji volí čeští zákazníci placení kartou online. Oproti minulému roku však výrazně ubylo takových plateb – z 76 % na 65 % v letošním roce. Bezpečnost elektronické platby lidé řeší nastavením limitů na kartě (72 %) a pomocí vícefázového ověření (70 %). Virtuální platební kartu využívá necelá pětina lidí, nicméně u lidí do 24 let se jedná o podíl 50 %.

*„Při online nakupování je stále nejčastějším způsobem placení platba kartou. Lidé se naopak letos mírně více než loni přiklánějí k platbě přes dobírku nebo převodem. To může souviset s nárůstem podvodů při online nakupování a obavami uživatelů o svoji digitální bezpečnost,“* říká Vladimíra Žáčková a dodává: *„Vzrostl počet lidí, kteří chrání svoje finance nastavením limitu pro platby, a to o 5 %. Limity pro platby ale nebrání kyberútočnickům v tom, aby se dostali k našim finančním prostředkům, pouze snižují škody v případě úspěšného útoku. Oproti tomu vícefázové ověření může rovnou zabránit neoprávněné transakci nebo neoprávněnému přístupu k vašemu online účtu.“*

Štědrý den je pro polovinu Čechů stejným dnem, jako jakýkoliv jiný, pokud jde o využívání digitálních technologií. Na téměř dvojnásobek (z 15 % na 27 %) se však letos zvýšil počet uživatelů, kteří technologie na Štědrý den omezují. Na druhé straně se ovšem snížil podíl těch, kteří během Vánoc drží digitální půst – zatímco v minulém šetření digitální půst deklaroval každý desátý respondent,

nyní pouze 2 % dotázaných.

Co se týká chytrého telefonu u štědrovečerní večeře, tak se podobně jako minulý rok převážná většina respondentů přiklání k omezení. Téměř dvě třetiny deklarují, že nemají během štědrovečerní večeře telefon. Pouze 7 % jej v tento moment používá na běžné bázi.

Polovina Čechů před Vánoci také podpoří nějaké neziskové organizace. Většinou si lidé vybírají mediálně známé organizace, kterým věří, a tak už si je nijak neověřují (58 %). Jen třetina dárců si kontroluje, zda je charita pravá (například ověří transparentní účet, průkaz dobrovolníka a podobně).

*„Solidarity během adventu bohužel zneužívají i podvodníci, kteří mohou vytvářet falešné sbírky nebo podvržené QR kódy, platební brány či kopie webů známých charit. Pokud přispíváte přímo na webu charity, ujistěte se, že se jedná o její oficiální stránky. Neklikejte na náhodné odkazy z e-mailů, příspěvků na sociálních sítích či ve vyhledávačích, zadávejte adresu webu raději ručně. U seriózní charity můžete také požadovat vystavení potvrzení o daru,“* uzavírá Žáčková ze společnosti ESET.

Průzkum společnosti ESET se uskutečnil formou online panelu společnosti MEDIAN, s.r.o., který mezi 1. a 10. prosincem 2023 vyplnilo 947 respondentů ve věku 18 a více let.

Společnost ESET již od roku 1987 vyvíjí bezpečnostní software pro domácí i firemní uživatele. Drží rekordní počet ocenění a díky jejím technologiím může více než miliarda uživatelů bezpečně objevovat možnosti internetu. Široké portfolio produktů ESET pokrývá všechny populární platformy, včetně mobilních, a poskytuje neustálou proaktivní ochranu při minimálních systémových nárocích.

ESET dlouhodobě investuje do vývoje. Jen v České republice nalezneme tři vývojová centra, a to v Praze, Jablonci nad Nisou a Brně. Společnost ESET má lokální zastoupení v Praze, celosvětovou centrálu v Bratislavě a disponuje rozsáhlou sítí partnerů ve více než 200 zemích světa.

<http://www.eset.com/cz/o-nas/pro-novinare/tiskove-zpravy/pruzkum-eset-cesi-v-e-shopech-riskuji-s-he-sly-ctvrtina-z-nich-se-setkala-s-podvodem>