



Ευρωπαϊκό  
Κέντρο  
Καταναλωτή  
Ελλάδας

## Επιτυχής Διαμεσολάβηση

**Επιστροφή 2.500 ευρώ σε Ελληνίδα καταναλώτρια  
από προπληρωμένες κάρτες αγγλικής εταιρείας**

**Διευθύντρια Ε.Κ.Κ. Ελλάδας: Δρ. Αθηνά Κοντογιάννη**

**Ειδική Επιστήμονας: κ. Κατερίνα Θεοχάρη**

Δεκέμβριος 2016

**Καταναλωτής:** Ελληνίδα

**Επιχείρηση:** Εταιρία παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών με έδρα στη Μ. Βρετανία

**Σύνοψη:**

Ελληνίδα καταναλώτρια αγόρασε έξι προπληρωμένες χρεωστικές κάρτες (prepaid cards) εταιρείας με έδρα τη Μ. Βρετανία, αξίας 500 ευρώ έκαστη, δηλαδή συνολικής αξίας 3.000 ευρώ, για ηλεκτρονικές αγορές. Οι κάρτες δεν χρησιμοποιήθηκαν και η καταναλώτρια ζήτησε μέσω e-mail, αλλά και τηλεφωνικά από την εταιρία να της επιστραφεί η χρηματική τους αξία, όπως είχε δικαίωμα, γιατί χρειαζόταν τα χρήματα. Της επεστράφη, όμως, μόνο το ποσό της μιας κάρτας και της ζητήθηκαν πιστοποιητικά ταυτοπροσωπίας για να της επιστραφούν τα υπόλοιπα 2.500 ευρώ. Ωστόσο, αν και προσκόμισε τα απαιτούμενα στοιχεία, η εταιρία δεν ανταποκρίθηκε και διέκοψε κάθε επικοινωνία.

Η καταναλώτρια ζήτησε τη βοήθεια και διαμεσολάβηση του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας. Ύστερα από συνεργασία με το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Μ. Βρετανίας και τον Financial Ombudsman της χώρας αυτής, η εταιρία προχώρησε, ως όφειλε, στην πίστωση του υπολοίπου ποσού των 2.500 ευρώ.

Προβλήματα με τις ηλεκτρονικές αγορές σας;  
Δοκιμάστε την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

