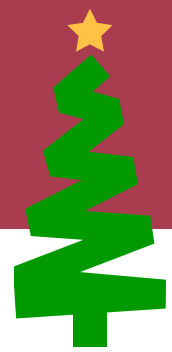




Συμβουλές
για τις ηλεκτρονικές αγορές



Χρήσιμες συμβουλές για τις ηλεκτρονικές αγορές των εορτών

Τις αγορές του από ηλεκτρονικά καταστήματα πραγματοποιεί τα τελευταία χρόνια ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός καταναλωτών, ιδιαίτερα την περίοδο των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς. Τόσο για να έχει δυνατότητα επιλογής μέσα από μια μεγάλη ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών της ελληνικής, αλλά και της ευρωπαϊκής ή της διεθνούς αγοράς όσο και για να μπορεί, συγκρίνοντας τις τιμές, να κάνει τις πιο συμφέρουσες αγορές.

Προσοχή, όμως, γιατί οι μεγάλες ευκαιρίες ενδέχεται να κρύβουν παγίδες για τον καταναλωτή. Δεν είναι όλα τα ηλεκτρονικά καταστήματα αξιόπιστα. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας και η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” συμβουλεύουν τους καταναλωτές, πώς θα κάνουν ασφαλείς αγορές στο διαδίκτυο και ποια είναι τα δικαιώματά τους, αν τα πράγματα δεν πάνε καλά.





Τι πρέπει να γνωρίζουμε για το ηλεκτρονικό κατάστημα που επιλέγουμε

Ελέγχουμε πάντοτε τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται για το ηλεκτρονικό κατάστημα από την ιστοσελίδα του. Αναζητούμε ειδικότερα το όνομα της εταιρείας και τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας, όπως αριθμό τηλεφώνου, διεύθυνση και έδρα, ώστε να γνωρίζουμε με ποιον συναλλασσόμαστε και σε ποια χώρα εδρεύει. Δεν αρκεί μόνο η ηλεκτρονική του διεύθυνση. Να έχουμε κατά νου ότι, ακόμη και αν η ιστοσελίδα είναι στα ελληνικά, το ηλεκτρονικό κατάστημα μπορεί να βρίσκεται εκτός Ελλάδας. Εάν προκύψουν προβλήματα, ίσως να μην μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί τους στα ελληνικά.

Προσέχουμε τις επιλογές πληρωμής που παρέχει ο προμηθευτής: Εάν η μόνη διαθέσιμη πληροφορία είναι μια ηλεκτρονική διεύθυνση, καθώς και οδηγίες για την πληρωμή μέσω τραπεζικού εμβάσματος, θα ήταν καλύτερο να προτιμήσουμε για τις αγορές μας κάποιο άλλο κατάστημα.

Αξίζει επίσης, τον κόπο να αναζητήσουμε τυχόν σχόλια, εμπειρίες ή συστάσεις άλλων καταναλωτών που έχουν ήδη συναλλαγή με το κατάστημα. Αυτό γίνεται εύκολα, πληκτρολογώντας το όνομα της εταιρείας ή του ηλεκτρονικού καταστήματος σε μια μηχανή αναζήτησης. Εξετάζουμε τις συστάσεις με κριτικό μάτι, γιατί μπορεί να είναι “παραπλανητικές” ή “κατασκευασμένες”. Ορισμένα μεγάλα και αναγνωρισμένα ηλεκτρονικά καταστήματα έχουν στην ιστοσελίδα τους σήμα εμπιστοσύνης ως απόδειξη της αξιοπιστίας τους. Αυτό σημαίνει ότι η εταιρεία τηρεί ορισμένους βασικούς κανόνες στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, οπότε ο καταναλωτής μπορεί να αγοράσει από αυτήν με ασφάλεια.

Πριν καταλήξουμε στην επιλογή μας, συνεκτιμούμε ότι τα ηλεκτρονικά καταστήματα που βρίσκονται εντός της Ε.Ε. έχουν, κατά κανόνα, το υψηλό επίπεδο προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή που προβλέπει η ευρωπαϊκή νομοθεσία και ιδίως η Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις.



Ναι στις ειδικές προσφορές και τις ευκαιρίες, αλλά με προσοχή

Την περίοδο των εορτών τα ηλεκτρονικά καταστήματα, παραδοσιακά, ανταγωνίζονται παραδοσιακά μεταξύ τους στις προσφορές, προσπαθώντας να προσελκύσουν τους καταναλωτές. Κάποιες φορές, όμως, η χαμηλή τιμή αντισταθμίζεται από αυξημένο κόστος παράδοσης. Γι' αυτό η τυχόν δωρεάν παράδοση μπορεί να αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα. Το ίδιο και η μεγάλη προθεσμία επιστροφής που επιτρέπει να αγοράσουμε νωρίς και να επιστρέψουμε τα ανεπιθύμητα δώρα ακόμη και μετά τις γιορτές.

Πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα προσφέρουν περισσότερες επιλογές παράδοσης, συμπεριλαμβανομένης μιας 'ταχείας' παράδοσης στην πόρτα μας, η οποία, κατά κανόνα, κοστίζει πιο ακριβά από τη συνήθη παράδοση. Οι έμποροι υποχρεούνται να αναφέρουν με διαφάνεια και σαφήνεια το συνολικό κόστος του προϊόντος ή της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και κάθε άλλης πρόσθετης δαπάνης, καθώς και όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου.

Παρ' όλα αυτά, θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας ότι, ακόμη και η ταχεία παράδοση δεν αποτελεί εγγύηση ότι η παραλαβή θα γίνει στην ώρα της: Απρόβλεπτες καιρικές συνθήκες στην υπόλοιπη Ευρώπη μπορεί να επιφέρουν καθυστέρηση της παράδοσης των δεμάτων π.χ. στην Ελλάδα. Άρα, όσο νωρίτερα κάνουμε τις ηλεκτρονικές αγορές μας, τόσο πιο σίγουροι είμαστε για την έγκαιρη παράδοσή τους.



Πληρωμή με κάρτα;

Στις ηλεκτρονικές αγορές υπάρχει ο κίνδυνος ο προμηθευτής να μην αποστείλει τα αγαθά που παραγγέλθηκαν. Γι' αυτό προτιμούμε να πληρώνουμε με πιστωτική κάρτα, για να μπορούμε, αν τα πράγματα δεν πάνε καλά, να ζητήσουμε από το πιστωτικό ίδρυμα την επιστροφή των χρημάτων μας. Ορισμένες τράπεζες κάνουν το ίδιο και για τις χρεωστικές κάρτες. Για το λόγο αυτό, πριν αγοράσουμε, ελέγχουμε τους όρους και τις προϋποθέσεις της δικής μας τράπεζας.

Επιπλέον, ελέγχουμε οπωσδήποτε πριν από την πληρωμή ότι ο ιστότοπος είναι ασφαλής. Βεβαιωνόμαστε ότι το σύμβολο κλειδώματος εμφανίζεται στο πεδίο "διεύθυνση του προγράμματος περιήγησης" ή ότι η διεύθυνση της ιστοσελίδας είναι στη μορφή HTTPS.

Τα περισσότερα πιστωτικά ιδρύματα παρέχουν υπηρεσίες για ασφαλείς πληρωμές με κάρτα μέσω του διαδικτύου: Για παράδειγμα, μπορούμε να ορίσουμε ότι η κάρτα μας μπορεί να χρησιμοποιηθεί για πληρωμή μόνο σε μια συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή, όπως η Ευρώπη.



Προσοχή στην πολιτική και τα κόστη επιστροφής

Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή νομοθεσία, καταναλωτές που επιθυμούν να ακυρώσουν τις ηλεκτρονικές τους αγορές εντός της ΕΕ πρέπει να αποστείλουν στους προμηθευτές γραπτή ειδοποίηση υπαναχώρησης εντός 14 ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης ή την παραλαβή των αγαθών, χωρίς καμία αιτιολογία. Αρκεί το γεγονός ότι για οποιονδήποτε λόγο άλλαξαν γνώμη. Για τον σκοπό αυτόν τους παρέχεται από τον προμηθευτή, προς διευκόλυνσή τους, προδιατυπωμένο έγγραφο υπαναχώρησης. Μάλιστα, ο προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει με σαφήνεια τον καταναλωτή για το δικαίωμά του αυτό. Η επιστροφή των εμπορευμάτων γίνεται μέσα σε 14 ημέρες από την ακύρωση της παραγγελίας έναντι επιστροφής του τιμήματος εντός της ίδιας προθεσμίας. Στο ποσό της επιστροφής περιλαμβάνεται και το κόστος παράδοσης.

Επειδή ο χρόνος της επιστροφής μπορεί να διαφέρει σημαντικά μεταξύ των ηλεκτρονικών καταστημάτων, πρέπει, πριν κάνουμε τις αγορές μας, να ενημερωθούμε από την ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος για τους όρους και τις προϋποθέσεις της επιστροφής των προϊόντων. Θυμηθείτε ότι, για να μπορέσουμε να επιστρέψουμε κάποιο προϊόν, δεν θα πρέπει να το χρησιμοποιήσουμε. Γι' αυτό αναζητούμε να μάθουμε από την ιστοσελίδα πώς το ηλεκτρονικό κατάστημα καθορίζει τους όρους "δοκιμή" και "χρήση".

Αν επιστρέψουμε ένα προϊόν, μπορεί, σε ορισμένες περιπτώσεις, να επιβαρυνθούμε με το κόστος επιστροφής. Εάν το προϊόν είναι ελαττωματικό, έχουμε το δικαίωμα να ζητήσουμε να επισκευαστεί ή να αντικατασταθεί ή να μειωθεί η τιμή του ή ακόμη να ακυρωθεί η συναλλαγή χωρίς κανένα κόστος για μας. Καλό είναι, επίσης, να ενημερωθούμε από την ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος ή από τα έγγραφα που συνοδεύουν το προϊόν για τυχόν πληροφορίες σχετικά με τις εγγυήσεις και τη συντήρηση των αγαθών.



Κρατάμε τα στοιχεία επιβεβαίωσης της παραγγελίας και τη σχετική αλληλογραφία

Να έχουμε υπόψη μας ότι θα πρέπει να λαμβάνουμε επιβεβαίωση της παραγγελίας μας, την οποία φυλάσσουμε, μαζί με την αλληλογραφία και κάθε άλλο έγγραφο που σχετίζεται με αυτή. Αν χρειάζεται να επικοινωνήσουμε με τον έμπορο, προτιμούμε το ηλεκτρονικό μήνυμα. Με αυτό τον τρόπο, σε περίπτωση προβλήματος, θα έχουμε στη διάθεσή μας επαρκείς αποδείξεις της επαφής-επικοινωνίας μας, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που έχουν συμφωνηθεί.

Ζητάμε συμβουλές και διεκδικούμε τα δικαιώματά μας

Αν αντιμετωπίσουμε πρόβλημα με την παραγγελία μας, επικοινωνούμε άμεσα με το ηλεκτρονικό κατάστημα. Εάν δεν επιλυθεί το θέμα, απευθυνόμαστε χωρίς καθυστέρηση για συμβουλές, βοήθεια ή για υποβολή αναφοράς στο **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της Ελλάδας**, εφόσον το ηλεκτρονικό κατάστημα εδρεύει σε άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμπεριλαμβανομένης της Ισλανδίας και της Νορβηγίας. Για προβλήματα που σχετίζονται με ελληνικά ηλεκτρονικά καταστήματα, οι καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα, μπορούν να επικοινωνήσουν με την **Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή"**.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και η Ανεξάρτητη Αρχή "Συνήγορος του Καταναλωτή" σας εύχονται καλές γιορτές και καλές ηλεκτρονικές αγορές!

Christmas e-Shopping



Που θα μας βρείτε



ECC-Net Greece

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144 Τ.Κ. 114 71 Αθήνα
Τηλ: 210 6460284-734
Fax: 210 6460784
info@eccgreece.gr
<http://www.eccgreece.gr>



Συνήγορος του Καταναλωτή
Λεωφ. Αλεξάνδρας 144 Τ.Κ. 114 71 Αθήνα
Τηλ: 210 6460862-612-814
Fax: 210 6460414
grammateia@synigoroskatanaloti.gr
www.synigoroskatanaloti.gr

