

## Μηνιαίο ενημερωτικό δελτίο EUROPE DIRECT Καλαμάτας | τεύχος 34<sup>ο</sup> - Μάρτιος 2016

- Προστασία του καταναλωτή στις διακοπές και κατά την παραμονή του στο εξωτερικό
- Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές
- Οδηγός για τα δικαιώματα του καταναλωτή
- Αποστολή και παράδοση

### ■ Προστασία του καταναλωτή στις διακοπές και κατά την παραμονή του στο εξωτερικό

Η ελεύθερη κυκλοφορία είναι μια από τις πλέον σημαντικές ατομικές ελευθερίες των πολιτών της ΕΕ και οι καταναλωτές είναι καλά προστατευμένοι όταν ταξιδεύουν.

#### ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ:

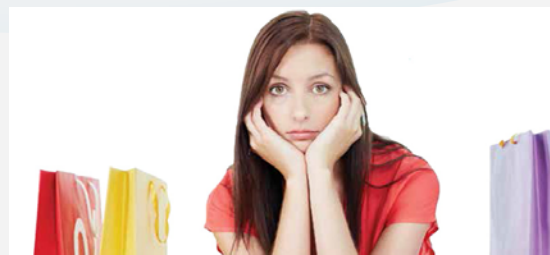
Η ΕΕ είναι το μοναδικό μέρος του κόσμου όπου έχουν θεσπιστεί ελάχιστα πρότυπα για τα δικαιώματα των επιβατών όλων των μέσων μεταφοράς: εναέριων, σιδηροδρομικών, πλωτών και οδικών. Οι επιβάτες απολαμβάνουν μιας ελάχιστης δέσμης δικαιωμάτων, μεταξύ των οποίων και μέτρα που αφορούν την ενημέρωση, τη βοήθεια και την αποζημίωση σε περίπτωση μεταίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης δρομολογίου. Η νομοθεσία της ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών λαμβάνει επίσης μέτρα για τα άτομα με αναπηρίες και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

#### ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΤΑΞΙΔΙΑ:

Η νομοθεσία της ΕΕ προστατεύει τα συμφέροντα των καταναλωτών που αγοράζουν πακέτα οργανωμένων διακοπών, καθορίζοντας τις υποχρεώσεις των πρακτόρων και των εμπόρων λιανικής πακέτων διακοπών, καθώς και ορισμένα ειδικά δικαιώματα των καταναλωτών. Στις σχετικές υποχρεώσεις συγκαταλέγονται, για παράδειγμα, ο καθορισμός ενός προσώπου που θα είναι υπεύθυνο για την παροχή όλων των υπηρεσιών, η παροχή όλων των αναγκαίων πληροφοριών πριν από την υπογραφή της σύμβασης, η ύπαρξη ενός σημείου επαφής για την ταχεία παροχή υπηρεσιών συνδρομής, το δικαίωμα μεταβίβασης της κράτησης σε τρίτο πρόσωπο, το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων σε περίπτωση μεταβολής ουσιαστών στοιχείων του πακέτου και, τέλος, το δικαίωμα εναλλακτικών ρυθμίσεων χωρίς χρέωση σε περίπτωση αδυναμίας παροχής των συμφωνημένων υπηρεσιών. Τον Ιούλιο του 2013 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή πρότεινε μεταρρύθμιση των κανόνων. Η μεταρρύθμιση αυτή θα διασφαλίσει, μεταξύ άλλων, ότι 120 ακόμη εκατομμύρια καταναλωτές που αγοράζουν τέτοιες εξατομικευμένες ταξιδιωτικές υπηρεσίες θα προστατεύονται από την οδηγία για τα οργανωμένα ταξίδια.



### ■ Οδηγός για τα δικαιώματα του καταναλωτή



**Ποιά είναι τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές; Είτε πρόκειται για ρούχα, κινητά τηλέφωνα ή πακέτα διακοπών, η Ευρωπαϊκή νομοθεσία μάς εξασφαλίζει την ίδια μεταχείριση, δικαιώματα και προστασία σε οποιοδήποτε μέρος της ΕΕ κι αν βρισκόμαστε.**

- Διαφάνεια: η νομοθεσία της ΕΕ υποχρεώνει τους πωλητές να παρέχουν λεπτομερείς πληροφορίες για το ποιο είναι, τι πουλάνε και πόσο κοστίζει (συμπεριλαμβανομένων των φόρων και του κόστους αποστολής).
- Ποιότητα: αν αγοράσετε κάτι που δε λειτουργεί, μπορείτε να το επιστρέψετε για επιδιόρθωση ή αντικατάσταση. Αν αυτό δεν είναι εφικτό, μπορείτε να ζητήσετε μείωση της τιμής ή πλήρη επιστροφή των χρημάτων σας.
- Όροι και συνθήκες σύμβασης: σύμφωνα με τη νομοθεσία της ΕΕ απαγορεύονται οι αθέμιτοι όροι σύμβασης.
- Ασφάλεια: οι χώρες της ΕΕ είναι ανάμεσα σε αυτές που διαθέτουν τις πιο υψηλές προδιαγραφές ασφαλείας στον κόσμο.
- Σύγκριση τιμών: τα σούπερ μάρκετ υποχρεούνται να σας δίνουν την «τιμή μονάδας» των προϊόντων – πόσο κοστίζουν ανά κιλό ή λίτρο – για να σας βοηθήσουν να αποφασίσετε τι σας συμφέρει περισσότερο.

Ποιοί κανονισμοί ισχύουν σε περίπτωση προσφορών; Ποιούς κινδύνους ενέχει η συμμετοχή σε ηλεκτρονική λαχειοφόρο αγορά; Πώς είναι μια σύμβαση πώλησης; Μόνο το 2% των καταναλωτών στην ΕΕ είναι πλήρως ενημερωμένοι για τα δικαιώματά τους. Βρείτε την απάντηση σε αυτά και άλλα ερωτήματα και ελέγξτε πόσο καλά γνωρίζετε τα δικαιώματά σας στο 'Consumer Classroom', μια δικτυακή πύλη της ΕΕ για τους Έλληνες καταναλωτές.

[www.consumerclassroom.eu/el/node/](http://www.consumerclassroom.eu/el/node/)

## Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές

Όταν αγοράζετε αγαθά και υπηρεσίες από οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ – μέσω Διαδικτύου, από κατάστημα της περιοχής σας ή από έμπορο του εξωτερικού – η ευρωπαϊκή νομοθεσία σας προστατεύει έναντι αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

Οι εταιρείες, όταν διαφημίζουν, πωλούν ή προμηθεύουν προϊόντα, οφείλουν να σας δίνουν επαρκώς ακριβείς πληροφορίες, ώστε να μπορείτε να αποφασίζετε πλήρως ενημερωμένοι, αν θα αγοράσετε ένα προϊόν. Αν αυτό δεν συμβεί, οι πράξεις τους μπορεί να θεωρηθούν αθέμιτες. Δείτε ποια μέσα προσφυγής μπορείτε να χρησιμοποιήσετε.

### Παραπλανητικές και επιθετικές πρακτικές

Σας παρέχεται προστασία για 2 βασικές κατηγορίες αθέμιτων εμπορικών πρακτικών:

- παραπλανητικές πρακτικές, είτε με πράξη (παροχή ψευδούς πληροφορίας) είτε με παράλειψη (απόκρυψη σημαντικής πληροφορίας)
- επιθετικές πρακτικές, που σκοπό έχουν την άσκηση πίεσης για αγορά προϊόντος/υπηρεσίας.

### Μαύρη λίστα: αθέμιτες πρακτικές που απαγορεύονται σε κάθε περίπτωση

Η μαύρη λίστα σας επιτρέπει να εντοπίζετε εύκολα τις εμπορικές πρακτικές που απαγορεύονται σε κάθε περίπτωση. Αυτό σημαίνει ότι, αν μια πρακτική περιλαμβάνεται στη μαύρη λίστα, θεωρείται αυτομάτως παράνομη.



Συνθεότερες πρακτικές που περιλαμβάνονται στη μαύρη λίστα:

- Διαφήμιση "δόλωμα"
- Δήθεν "δωρεάν" προσφορές
- Χειραγώγηση παιδιών
- Ψευδείς ισχυρισμοί για διάφορες θεραπείες
- Κεκαλυμμένες διαφημίσεις στα μέσα ενημέρωσης
  - Το σύστημα της πυραμίδας
  - Ψευδείς προσφορές βραβείων, δώρων
- Δήθεν "ειδικά" πλεονεκτήματα
- Αντικανονική χρήση περιορισμένων προσφορών
- Επίμονες και ανεπιθύμητες προσφορές
- Προστασία ευάλωτων καταναλωτών

Οι έμποροι δεν μπορούν να εφαρμόζουν πρακτικές που εκμεταλλεύονται ευάλωτους καταναλωτές, όπως παιδιά και άτομα που πάσχουν από ασθένειες ή διαφόρων

μορφών εθισμού. Είναι παράνομο π.χ. να ασκούνται πιέσεις σε παιδιά για να αγοράσουν ένα προϊόν, ή να προτείνεται το "στενό μαρκάρισμα" ως τακτική για να πείσουν τα παιδιά τους γονείς τους να τους το αγοράσουν.

Μπορεί να συναντήσετε πρακτικές που δεν περιλαμβάνονται στη μαύρη λίστα ή δεν εμπνέονται στις παραπάνω περιπτώσεις, αλλά που τις κρίνετε αθέμιτες. Συμβουλευθείτε την ένωση καταναλωτών της χώρας σας ή το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών.

## Αποστολή και παράδοση

**Αν δεν παραλάβετε αμέσως τα εμπορεύματα που αγοράσατε, ή αν έχετε ζητήσει την παράδοσή τους στο σπίτι σας, ο έμπορος πρέπει να σας τα παραδώσει εντός 30 ημερών - εκτός αν έχετε κάνει ειδική συμφωνία για διαφορετική ημερομηνία παράδοσης.**

### Εκπρόθεσμη παράδοση

Εάν δεν παραλάβετε το εμπόρευμα εντός 30 ημερών, ή εντός της αμοιβαία συμφωνηθείσας προθεσμίας, θα πρέπει να ειδοποιήσετε τον έμπορο και να του δώσετε εύλογη επιπλέον προθεσμία για να σας το παραδώσει. Αν, για παράδειγμα, ο έμπορος σας ενημερώσει ότι η παράδοση θα καθυστερήσει για μία εβδομάδα λόγω προβλημάτων με τους προμηθευτές του, θα πρέπει να του δώσετε αυτή την επιπλέον εβδομάδα.

Αν τελικά ο έμπορος δεν παραδώσει το εμπόρευμα εντός της νέας αυτής προθεσμίας, έχετε δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης και επιστροφής των χρημάτων σας

### Παράδειγμα

Στα μέσα Νοεμβρίου, ο Αντρέι από τη Σλοβακία αγόρασε στο διαδικτύου ένα κιβώτιο κρασιά από την Ιταλία για τον εορτασμό των Χριστουγέννων με την οικογένειά του. Οι γιορτές πέρασαν χωρίς να του έχουν παραδοθεί τα κρασιά.

Επειδή το προϊόν δεν παραδόθηκε εντός 30 ημερών, παρότι είχε γίνει στον έμπορο σχετική υπενθύμιση και του είχε δοθεί επιπλέον

χρόνος για την αποστολή, ο Αντρέι δικαιούται να ζητήσει την επιστροφή των χρημάτων του από τον έμπορο

### Έξοδα αποστολής

Πρέπει να ενημερώνετε πάντα σαφώς για τη συνολική τιμή της αγοράς σας, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων αποστολής και άλλων σχετικών εξόδων.

Η διαφορετική τιμή για την παράδοση εμπορευμάτων στο εξωτερικό μπορεί να είναι δικαιολογημένη.

Πρέπει να δώσετε ρητή συγκατάθεση για τυχόν πρόσθετα έξοδα, για παράδειγμα, αν ο έμπορος προτίθεται να σας προσφέρει αποστολή εξηρές ή συσκευασία δώρου. Η χρήση προεπιλεγμένου τετραγωνιδίου στην ιστοσελίδα του εμπόρου δεν συνιστά τέτοια συγκατάθεση, και συνεπώς έχετε δικαίωμα επιστροφής για κάθε δαπάνη που έχετε κάνει με αυτόν τον τρόπο.

### Φθαρμένα εμπορεύματα

Ο έμπορος φέρει την ευθύνη για οποιαδήποτε φθορά προκληθεί στο εμπόρευμα από τη στιγμή της αποστολής του μέχρι την παραλαβή του.

Έχετε υπόψη σας ότι αν ένα εμπόρευμα που αγοράσατε σε οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ είναι ελαττωματικό ή δεν ανταποκρίνεται, είτε ως προς την εμφάνιση, είτε ως προς τη λειτουργία, σε αυτό που σας διαφήμισαν, έχετε δικαίωμα να ζητήσετε επισκευή, αντικατάσταση ή, αν καμιά από τις λύσεις αυτές δεν είναι δυνατή, επιστροφή χρημάτων.

