

10 Ιανουαρίου 2015

Οδηγός για αγορές μέσω διαδικτύου από το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών

/ [Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός](#)



Από τον Ιούνιο του 2014, η Ε.Ε έχει βελτιώσει την προστασία των καταναλωτών, για τις διαδικτυακές τους αγορές. Οι καινούργιοι κανόνες περιλαμβάνουν:

Μία περίοδο 14ημερών, που επιτρέπει στον καταναλωτή να σκεφτεί, καλύτερα, την αγορά του, να αλλάξει γνώμη και να επιστρέψει τα αγαθά, που αγόρασε

Ενίσχυση του δικαιώματος για επιστροφή χρημάτων

Απαγόρευση των αδικαιολόγητων πρόσθετων χρεώσεων, για πληρωμές με πιστωτικές κάρτες (ή άλλα μέσα)

Απαγόρευση προεπιλεγμένων επιλογών, έτσι ώστε να μην αγοράζουμε, χωρίς να το θέλουμε, επιπλέον αγαθά.

Αυτός ο οδηγός δίνει μία περίληψη των δικαιωμάτων μας, όταν αγοράζουμε προϊόντα και υπηρεσίες, μέσω διαδικτύου, και συγκεκριμένα, πώς να επιστρέφουμε ανεπιθύμητα αγαθά.

Ενημερωνόμαστε πριν αγοράσουμε

Οι διαδικτυακοί έμποροι πρέπει να μας παρέχουν σαφείς, ακριβείς, κατανοητές και βασικές πληροφορίες, σχετικά με το προϊόν, ή την υπηρεσία, πριν κάνουμε κάποια αγορά. Βεβαιωνόμαστε ότι όλα τα στοιχεία επικοινωνίας των εμπόρων, που περιλαμβάνουν και ηλεκτρονική διεύθυνση, και/ή τηλεφωνικό αριθμό, αναφέρονται. Πρέπει να μας δίνεται η συνολική τιμή, μαζί με τυχόν πρόσθετα έξοδα, ή τουλάχιστον πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορούν τα πρόσθετα έξοδα, να υπολογιστούν.

Χρήσιμες πληροφορίες και συμβουλές

Κάνουμε έξυπνες αγορές: Όταν κάνουμε αγορές, μέσω διαδικτύου, πρέπει να είμαστε το ίδιο προσεκτικοί, όπως όταν αγοράζουμε, από ένα κατάστημα.

Γνωρίζουμε τα δικαιώματά μας: Η ίδια νομοθεσία που μας προστατεύει, όταν κάνουμε αγορές, μέσω τηλεφώνου, ή με αλληλογραφία, εφαρμόζεται και όταν κάνουμε αγορές, μέσω διαδικτύου (ίντερνετ).

Διαβάζουμε, πολύ προσεκτικά τους όρους: Πριν κάνουμε μια αγορά, διαδικτυακά, ας αφιερώσουμε χρόνο, να διαβάσουμε την πολιτική της εταιρίας, για την επιστροφή προϊόντων και χρημάτων.

Προστατεύουμε την προσωπική μας ζωή: Δε γνωστοποιούμε προσωπικές πληροφορίες, αν δε γνωρίζουμε ποιος συλλέγει αυτές τις πληροφορίες και πως σκοπεύει να τις χρησιμοποιήσει.

Ας βρούμε την καλύτερη προσφορά: Πρέπει να συγκρίνουμε τις τιμές, σε διαφορετικά σημεία πώλησης. Πρέπει να ελέγξουμε τα έξοδα αποστολής και τα μεταφορικά, πριν κάνουμε την αγορά.

Διατηρούμε σωστά αρχεία: Εκτυπώνουμε ένα αντίγραφο της επιβεβαίωσης παραγγελίας για το αρχείο μας και επίσης αποθηκεύουμε όλη την ηλεκτρονική αλληλογραφία, που αφορά την αγορά μας, για να έχουμε αποδείξεις, αν κάτι δεν πάει καλά.

Ως μέρος του συμβολαίου πώλησης, ο έμπορος πρέπει να παρέχει αναλυτικές και κατανοητές πληροφορίες, για τον τρόπο πληρωμής και παράδοσης, για το δικαίωμα υπαναχώρησης, για τις υπηρεσίες μετά την πώληση, για τη διάρκεια του συμβολαίου, για τους μηχανισμούς επίλυσης διαφορών και για το μητρώο εμπόρων.

Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να περιλαμβάνονται, στο συμβόλαιο, εκτός αν εμείς και ο έμπορος συμφωνήσουμε από κοινού, σε αλλαγές των προκαθορισμένων όρων, που αναγράφονται, π.χ. στην ιστοσελίδα του εμπόρου.

Επιβεβαίωση αγοράς, παράδοσης και πρόσθετων εξόδων

Όταν κάνουμε αγορές, μέσω διαδικτύου, πρέπει να λαμβάνουμε επιβεβαίωση της αγοράς μας, χωρίς καθυστέρηση, είτε με ηλεκτρονική αλληλογραφία, είτε μέσω μηνύματος, στον προσωπικό λογαριασμό, που έχουμε στην ιστοσελίδα του εμπόρου. Ό,τι είδους και αν είναι η επιβεβαίωση της αγοράς, πρέπει να την αποθηκεύουμε. Αυτή δεν πρέπει να μπορεί να τροποποιηθεί, από τον έμπορο, χωρίς την δική μας συγκατάθεση.

Τα πρόσθετα έξοδα, λόγω πληρωμής, μέσω πιστωτικής κάρτας, για παράδειγμα, επιτρέπονται. Ωστόσο, η χρέωση δεν μπορεί να είναι υψηλότερη, από το κόστος, που επιβαρύνεται ο έμπορος, για να επεξεργαστεί την πληρωμή. Πρέπει, πάντα, να μας δίνεται η ευκαιρία να συμφωνούμε σε οποιαδήποτε πρόσθετα «κρυμμένα» έξοδα, π.χ. ταξιδιωτική ασφάλιση, όταν κλείνουμε μια πτήση. Είναι παράνομο, να κλειστεί μια συμφωνία, βασισμένη σε «προεπιλεγμένα κουτάκια», κατά την διάρκεια της διαδικασίας αγοράς.

Επιστρέφοντας ανεπιθύμητα αγαθά

Στην Ε.Ε., για τα συμβόλαια που υπογράφονται μετά τις 13 Ιουνίου του 2014, έχουμε το δικαίωμα να υπαναχωρήσουμε (ακυρώσουμε την αγορά), εντός 14 ημερών από την ημέρα, που παραλαμβάνουμε τα εμπορεύματα. Εάν αυτή η περίοδος λήγει, σε μια μη-εργάσιμη μέρα, η προθεσμία παρατείνεται μέχρι την επόμενη εργάσιμη μέρα. Μπορούμε να ακυρώσουμε την αγορά μας, για οποιονδήποτε λόγο, μέσα σε αυτό το χρονικό περιθώριο.

Για να υπαναχωρήσουμε (ακυρώσουμε την αγορά μας), πρέπει, είτε να παρέχουμε γραπτή δήλωση, με τα αγαθά, που θα επιστρέψουμε στο ταχυδρομείο, ή να στείλουμε ένα φαξ ή ένα email (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), ενημερώνοντας τον έμπορο, για την απόφασή μας. Ο έμπορος πρέπει να μας παρέχει ένα τυποποιημένο έντυπο υπαναχώρησης, το οποίο μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για αυτόν το λόγο, αν και η χρήση του δεν είναι υποχρεωτική.

Πρέπει να λάβουμε υπόψη μας, ότι αν αγοράζουμε εμπορεύματα από ιδιώτη και όχι από εταιρία, η συναλλαγή δεν καλύπτεται, από την ίδια νομοθεσία, για τα δικαιώματα καταναλωτών και η 14ήμερη περίοδος υπαναχώρησης δεν ισχύει.

Επιστροφή Χρημάτων

Οι επιστροφές χρημάτων πρέπει να γίνονται, μέσα σε 14 ημέρες από την λήψη της ειδοποίησης, για την υπαναχώρηση. Ένας έμπορος μπορεί να αναβάλλει την επιστροφή των χρημάτων μας, εάν δεν έχει παραλάβει είτε τα επιστρεφόμενα εμπορεύματα, είτε την απόδειξη ότι έχουν σταλεί. Οι επιστροφές χρημάτων πρέπει να περιλαμβάνουν, τυχόν έξοδα αποστολής, που έχουμε πληρώσει την ώρα της αγοράς. Συνήθως, πρέπει να καλύπτουμε εμείς τα έξοδα επιστροφής των εμπορευμάτων στον έμπορο.

Αν τη στιγμή της αγοράς, δεν ενημερωθήκαμε πως θα χρειαστεί να πληρώσουμε, για να επιστρέψουμε τα εμπορεύματα, κατά την διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, τότε ο έμπορος πρέπει, επίσης, να επωμιστεί το κόστος των μεταφορικών της επιστροφής. Το δικαίωμα υπαναχώρησης μας επιτρέπει να εξετάσουμε το προϊόν, όπως θα κάναμε και σε ένα κατάστημα. Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουμε τα εμπορεύματα, πριν αποφασίσουμε να υπαναχωρήσουμε από την αγορά μας.

Ελαττωματικά εμπορεύματα - Εγγυήσεις

Οπουδήποτε και αν αγοράζουμε εμπορεύματα, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, τα οποία είναι ελαττωματικά, έχουμε 2 χρόνια για να ζητήσουμε επιδιόρθωση, ή αντικατάσταση, εάν αποδειχθούν ότι είναι ελαττωματικά. Στην Ελλάδα, έχουμε,

επίσης, δικαίωμα να ζητήσουμε μείωση τιμής, ή αναστροφή της πώλησης.

Ο νόμος της Ε.Ε. προστατεύει τα προσωπικά μας στοιχεία, όταν κάνουμε διαδικτυακές αγορές. Πώς, δηλαδή;

Πρέπει να μας προειδοποιεί, να μας ενημερώνει και να δίνουμε τη συγκατάθεσή μας, εάν μια ιστοσελίδα επιθυμεί να αποθηκεύσει πληροφορίες, από τον υπολογιστή μας, ή να ανιχνεύσει την διαδικτυακή μας δραστηριότητα.

Πρέπει να ειδοποιηθούμε, εάν τα προσωπικά μας δεδομένα χαθούν ή κλαπούν και είναι πιθανό να παραβιαστεί το απόρρητο της ιδιωτικής μας ζωής.

Πρέπει να ενημερωνόμαστε, αν κάποιο πρόσωπο, ή οργανισμός κρατά τα προσωπικά μας δεδομένα, στα αρχεία του.

Συμβάσεις παροχής υπηρεσιών

Η 14ήμερη περίοδος υπαναχώρησης ισχύει, επίσης, για συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα μια συνδρομή για σύνδεση στο διαδίκτυο, που συνάφθηκε, διαδικτυακά, ή απευθείας με κάποιον πωλητή. Αν, ωστόσο, επιθυμούμε από έναν έμπορο, να ξεκινήσει να μας παρέχει μία υπηρεσία, χωρίς να περιμένουμε να περάσει η 14ήμερη περίοδος, πρέπει να το ζητήσουμε, ρητά. Εάν στη συνέχεια, επιθυμούμε να αποσυρθούμε, από το συμβόλαιο, θα πρέπει να πληρώσουμε, για το χρόνο, που χρησιμοποιήσαμε την υπηρεσία.

Διαφορετικοί κανόνες εφαρμόζονται, σε μικρές επιχειρήσεις και σε τεχνίτες. Για επείγουσες επιδιορθώσεις (π.χ. ένας υδραυλικός για να διορθώσει μια διαρροή) δε μπορούμε να ακυρώσουμε τη δουλειά, άπαξ και έχουμε συμφωνήσει, για την τιμή της υπηρεσίας.

Αγορές ψηφιακού περιεχομένου

Εάν κατεβάζουμε, ή μεταδίδουμε με διαρκή ροή κάποιο περιεχόμενο, εφαρμόζονται συγκεκριμένοι κανόνες. Πριν κάνουμε μια αγορά, πρέπει να ενημερωθούμε, για το αν και πώς λειτουργεί το περιεχόμενο αυτό, στο δικό μας λειτουργικό/λογισμικό (διαλειτουργικότητα) και τι λειτουργίες εκτελεί, αν ισχύουν γεωγραφικοί περιορισμοί και αν επιτρέπονται τα ιδιωτικά αντίγραφα. Το δικαίωμα της υπαναχώρησης ισχύει, αλλά εάν ξεκινήσουμε να κατεβάζουμε, ή να μεταδίδουμε με διαρκή ροή δεδομένα, δεν έχουμε πλέον, το δικαίωμα της υπαναχώρησης, από την αγορά μας, εφόσον ο έμπορος έχει τηρήσει τις υποχρεώσεις του.

Πηγή: thrakitoday.com