

9 Ιανουαρίου 2020

Τι κάνω όταν αποσυρθεί από την αγορά ως μη ασφαλές ένα προϊόν που έχω αγοράσει;

Επιστήμες, Τέχνες & Πολιτισμός / Οικολογία & Κλιματική Κρίση, Αρχιτεκτονική & Περιβάλλον (χλωρίδα-πανίδα)



Αυτό είναι ίσως το πιο χρηστικό Q&A που θα διαβάσεις σήμερα (και όχι μόνο).



Όλοι μας, άλλοι περισσότερο και άλλοι λιγότερο, κατά καιρούς μπήκαμε στον πειρασμό να παραγγείλουμε προϊόντα online. Πολλοί δε, πλέον, κάνουν τις αγορές

τους αποκλειστικά από το διαδίκτυο, γλυτώνοντας έτσι χρόνο και κόπο.

Ωστόσο, ουκ ολίγες φορές τα πράγματα που αγοράζουμε, κυρίως μέσω διαδικτύου, είτε φτάνουν σ' εμάς με κάποιο πρόβλημα είτε εμφανίζονται κάποιο αργότερα, με αποτέλεσμα να αποσύρονται από την αγορά. Ειδικά, μάλιστα, αυτή την περίοδο διαβάζουμε συχνά ανακοινώσεις για απόσυρση προϊόντων λόγω της μη συμβατότητάς τους με τις ευρωπαϊκές νομοθεσίες για την καταλληλότητα των προϊόντων.

Η σήμανση CE είναι υποχρεωτική για τα προϊόντα που κατασκευάζονται οπουδήποτε στον κόσμο και στη συνέχεια διατίθενται στην αγορά της ΕΕ, αφού οι απαιτήσεις ασφαλείας της ΕΕ είναι μεταξύ των πιο αυστηρών.

Το ερώτημα, όμως, εδώ είναι τι κάνουμε όταν τύχει να έχουμε στην κατοχή μας ένα τέτοιο προϊόν. Ξέρουμε πού να απευθυνθούμε; Γνωρίζουμε ποια είναι τα δικαιώματά μας και τι πρέπει να διεκδικήσουμε. «Παίζουμεν πελλόν», ή καταγγέλλουμε το προβληματικό προϊόν, για να φροντίζουν οι αρμόδιοι να ενημερώσουν και την υπόλοιπη αγορά;

Στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής εκστρατείας «Έχεις Δίκαιο», μιλήσαμε με τον κ. Μάριο Δρουσιώτη, Πρόεδρο του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών και του ζητήσαμε να μας εξηγήσει ποια είναι τα δικαιώματά μας ως καταναλωτές και τι πρέπει να κάνουμε σε περιπτώσεις προβληματικών προϊόντων για να μην έχουμε καμία δικαιολογία να σκεφτόμαστε πως κάποιος μας ξεγέλασε.

Τι πρέπει να προσέξω πριν αγοράσω ένα προϊόν είτε online είτε offline;

Καταρχάς, πρέπει να κοιτάξουμε αν το προϊόν έχει την σήμανση CE. Παρόλο που η σήμανση αυτή δεν προορίζεται ως οδηγός ασφαλείας για τους καταναλωτές, αποτελεί μια ένδειξη ότι το προϊόν έχει ελεγχθεί από τον κατασκευαστή και θεωρείται ότι πληροί τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές ως προς την ασφάλεια και την προστασία της υγείας και του περιβάλλοντος. Η σήμανση CE είναι υποχρεωτική για τα προϊόντα που κατασκευάζονται οπουδήποτε στον κόσμο και στη συνέχεια διατίθενται στην αγορά της ΕΕ, αφού οι απαιτήσεις ασφαλείας της ΕΕ είναι μεταξύ των πιο αυστηρών.

Επιπρόσθετα, είναι πολύ σημαντικό να δίνουμε προσοχή στις οδηγίες και τις προειδοποιήσεις για να σιγουρευτούμε ότι το προϊόν είναι κατάλληλο για τη χρήση και για το άτομο που προορίζεται. Για παράδειγμα, δεν πρέπει να αγοράζουμε παιχνίδια με μικρά αποσπώμενα κομμάτια για παιδιά κάτω των 3 ετών, αφού τείνουν να τα βάζουν στο στόμα, με κίνδυνο τον πνιγμό. Οι οδηγίες για την ασφαλή χρήση του κάθε προϊόντος θα πρέπει απαραίτητα να δίνονται και στην

ελληνική γλώσσα, εφ' όσο διατίθενται προς πώληση στην κυπριακή αγορά.

Τέλος, μπορούμε να ψάξουμε αν το προϊόν περιλαμβάνεται στο Ευρωπαϊκό σύστημα έγκαιρης προειδοποίησης, για να σιγουρευτούμε ότι δεν έχει ανακληθεί. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαθέτει στο κοινό ένα κατάλογο με τα επικίνδυνα προϊόντα που εντοπίζονται σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για να παραμείνουμε ενημερωμένοι, υπάρχει η δυνατότητα εγγραφής σε εξατομικευμένες αναφορές, με βάση ομάδες προϊόντων που μας ενδιαφέρουν ή αφορούν, μέσω της ιστοσελίδας «Safety Gate».

Είναι πολύ σημαντικό να δίνουμε προσοχή στις οδηγίες και τις προειδοποιήσεις για να σιγουρευτούμε ότι το προϊόν είναι κατάλληλο για τη χρήση και για το άτομο που προορίζεται.

Πότε ένα προϊόν -μη βρώσιμο- κρίνεται ως μη κατάλληλο;

Ένα προϊόν που δεν είναι βρώσιμο, κρίνεται ως μη ασφαλές όταν δεν πληροί τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές ασφάλειας που ισχύουν κατά την ώρα της κατασκευής του, ή ακόμα και αν πληροί τις απαιτούμενες προδιαγραφές και αποδειχθεί ότι είναι δυνατό να θέσει σε κίνδυνο την υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών.

Όταν αγοράσω κάτι διαδικτυακά και έπειτα ανακαλύψω πως είναι ακατάλληλο, τι πρέπει να κάνω;

Αν ανακαλύψετε ότι ένα προϊόν δεν είναι ασφαλές, η πρώτη σας ενέργεια είναι αμέσως να σταματήσετε να το χρησιμοποιείτε. Ακολούθως, να ειδοποιήσετε αμέσως τον πωλητή και την Αρμόδια Αρχή στη χώρα σας, ή, αν αντιμετωπίζετε δυσκολίες στην επικοινωνία, τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών, ο οποίος θα αναλάβει και θα ενεργήσει ανάλογα με την περίπτωση. Ως καταναλωτές, εννοείται ότι μπορείτε να ζητήσετε επιστροφή των χρημάτων που πληρώσατε, ή ακόμα και αποζημίωση, αφού ένα προϊόν οφείλει να είναι ασφαλές καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής του.

Εάν ανακαλύψω πως ένα προϊόν είναι προβληματικό, πριν το ανακαλύψει κάποια αρμόδια αρχή, πώς ενεργώ;

Εάν ανακαλύψετε ότι ένα προϊόν είναι προβληματικό σε βαθμό που είναι δυνατό να απειλήσει την υγεία και ασφάλειά σας, πριν αυτό γίνει αντιληπτό από την Αρμόδια Αρχή, τότε πρέπει να σταματήσετε να το χρησιμοποιείτε άμεσα και να ειδοποιήσετε την Αρμόδια Αρχή της χώρας σας και τον πωλητή. Επειδή υπάρχουν διαφορετικές Αρμόδιες Αρχές ανάλογα με την κατηγορία των προϊόντων, μπορείτε να καλέσετε τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών στο τηλέφωνο 700 00 700 ο

οποίος θα σας καθοδηγήσει ή ακόμα αν χρειαστεί, να αναλάβει τις περαιτέρω ενέργειες.

Το κοινό, θεωρείτε, πως είναι επαρκώς ενημερωμένο για τέτοια θέματα; Εκτός από όσα θα διαβάσει εδώ, πού αλλού μπορεί να βρει πληροφορίες;

Δυστυχώς το κοινό δεν είναι επαρκώς ενημερωμένο για τα δικαιώματά του, με αποτέλεσμα να μην τα διεκδικεί. Αυτός είναι και ο λόγος που πραγματοποιείται η εκστρατεία της ΕΕ 'ΕΧΕΙΣ ΔΙΚΙΟ' (#YourEUright), η οποία αφορά κι άλλα δικαιώματα τα οποία επικοινωνούνται με στόχο την ενημέρωση των καταναλωτών. Αυτή την περίοδο, η έμφαση της εκστρατείας είναι στα δικαιώματα που έχουν να κάνουν με τα μη ασφαλή προϊόντα. Γενικότερα, η επιλογή των δικαιωμάτων στα οποία έδωσε έμφαση η παρούσα εκστρατεία της Ε.Ε., έγινε με βάση αποτελέσματα ερευνών που έδειξαν το επίπεδο ενημέρωσης των καταναλωτών για το κάθε δικαίωμα.

Περισσότερες πληροφορίες για το κάθε δικαίωμα του, μπορεί να βρει ο καταναλωτής στη σελίδα https://europa.eu/youreuright/home_el αλλά και μέσω του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών.

Γιατί είναι σημαντικό να καταγγέλλονται τα ακατάλληλα προϊόντα που κυκλοφορούν στην αγορά;

Είναι όντως πολύ σημαντικό να καταγγέλλονται αμέσως τα μη ασφαλή προϊόντα που κυκλοφορούν στην αγορά. Με αυτό τον τρόπο προστατεύονται και οι υπόλοιποι καταναλωτές οι οποίοι εξακολουθούν να χρησιμοποιούν ένα μη ασφαλές προϊόν από άγνοια. Με την έγκαιρη καταγγελία ενός ακατάλληλου προϊόντος, οι καταναλωτές συμβάλλουν και με το δικό τους τρόπο σε μια πιο αποτελεσματική προστασία τους.

Δυστυχώς, το κοινό δεν είναι επαρκώς ενημερωμένο για τα δικαιώματά του, με αποτέλεσμα να μην τα διεκδικεί.

Η διαδικασία με τα βρώσιμα προϊόντα είναι διαφορετική, όταν κάποιο κριθεί ακατάλληλο;

Η ίδια ακριβώς διαδικασία και ενέργειες των καταναλωτών ισχύουν και για τα τρόφιμα.

Δικαιούμαι επιστροφή χρημάτων, εάν τη ζητήσω; Αν δεν μου επιστρέψουν τα λεφτά, πού μπορώ να αποταθώ;

Οι καταναλωτές δικαιούνται επιστροφή των χρημάτων που πλήρωσαν για την

αγορά κάποιου μη ασφαλούς προϊόντος. Στην περίπτωση που οι καταναλωτές έχουν υποστεί και κάποια ζημιά, π.χ. προσωπικό τραυματισμό ή ακόμα και υλική ζημιά από την χρήση μη ασφαλούς προϊόντος, δικαιούνται και ανάλογη αποζημίωση. Οι καταναλωτές θα πρέπει να αποταθούν στην Αρμόδια Αρχή ή στο δικηγόρο τους αν ο πωλητής αρνείται να επιστρέψει τα χρήματά τους. Επιπρόσθετα μπορούν να συμβουλευτούν τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών.

Η ευρωπαϊκή εκστρατεία ενημέρωσης 'ΕΧΕΙΣ ΔΙΚΙΟ' (#YourEUright) ενημερώνει τους καταναλωτές για την ασφάλεια των προϊόντων

Το Διοικητικό τμήμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αρμόδιο για την ευρωπαϊκή πολιτική στους τομείς της δικαιοσύνης, των καταναλωτών και της ισότητας των φύλων (DG Just), συνεχίζει την εκστρατεία ενημέρωσης 'ΕΧΕΙΣ ΔΙΚΙΟ' (#YourEUright), ενημερώνοντας τους καταναλωτές για την ασφάλεια των προϊόντων που αγοράζουν. Οι κανόνες της Ε.Ε. στοχεύουν να διασφαλίσουν ότι οποιοδήποτε προϊόν πωλείται στην Ε.Ε. πρέπει να συμμορφώνεται με τα κριτήρια ασφαλείας και τη σχετική νομοθεσία περί ασφάλειας των προϊόντων, ενώ υπάρχει επίσης ένα σύστημα προειδοποίησης για την ευαισθητοποίηση και την ανάληψη δράσης.

Πιο συγκεκριμένα, λόγω του ότι η ασφάλεια ενός προϊόντος είναι κάτι που οι καταναλωτές δεν μπορούν εύκολα να αξιολογήσουν τη στιγμή της αγοράς, η Ε.Ε. έχει ορίσει αυστηρά πρότυπα ασφαλείας. Με την εναρμόνιση της νομοθεσίας σε όλα τα κράτη-μέλη, η Ε.Ε. έχει ως σκοπό να διασφαλίσει μια κεντρική ενιαία αγορά για τους καταναλωτές, στην οποία τα αγαθά και οι υπηρεσίες θα μεταφέρονται ελεύθερα χωρίς να βλάπτουν την ασφάλεια, την υγεία και την ευημερία των καταναλωτών. Για το σκοπό αυτό, η νομοθεσία της Ε.Ε. καθορίζει βασικά κριτήρια που διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα που διατίθενται στο εμπόριο στην Ε.Ε. πληρούν αυστηρά πρότυπα υγείας, ασφαλείας και περιβάλλοντος. Τα κριτήρια μπορούν να αφορούν το ίδιο το προϊόν (την ανάφλεξη, τις ηλεκτρικές ιδιότητες ή την υγιεινή), τη διαδικασία παραγωγής του και τα χαρακτηριστικά του (π.χ. την ενεργειακή του απόδοση).

Ενίσχυσε τη θέση σου ως καταναλωτής, μαθαίνοντας περισσότερα για τα δικαιώματά σου μέσα από την ιστοσελίδα europa.eu/youreuright/el

Πηγή: city.sigmalive.com