

IDEA

(Increasing Digital Environment Abilities)

Βελτίωση Ψηφιακών Ικανοτήτων



Αγορές από απόσταση



Funded by
the European Union

Περιεχόμενα

Γενικές Πληροφορίες για το IDEA.....	3
Κύριοι στόχοι του προγράμματος	4
Αποτελέσματα του προγράμματος.....	4
Αγορές από απόσταση.....	5
Energizer	5
Νομοθεσία για αγορές από απόσταση	5
Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο	5
Άσκηση 1:.....	7
Ν. 2251/1994 πεδίο εφαρμογής- ορισμοί.....	7
Άσκηση 2:.....	9
Energizer	9
Ν. 2251/1994 -Προσυμβατική ενημέρωση	9
Νόμος 2251/1994 - Απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως	12
Νόμος 2251/1994 - Δικαίωμα Υπαναχώρησης.....	14
Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης	15
Νόμος 2251/1994 - Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης	18
Νόμος 2251/1994 – Παράδοση αγαθών	20
Άσκηση 7:.....	20
Energizer	20
Νόμος 2251/1994 – Εγγυήσεις.....	21
☐ Νόμιμη Εγγύηση:	21
☐ Εμπορική Εγγύηση	21
Ευρωπαϊκή Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές.....	21
Ευρωπαϊκή Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες.....	22
Άσκηση 10:.....	22
Εναλλακτική επίλυση διαφορών	23
Μερικές χρήσιμες συμβουλές:	23
Φυλλάδιο	25
Αξιολόγηση	25
Energizer	26



Funded by
the European Union

Γενικές Πληροφορίες για το IDEA

Το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα IDEA στοχεύει να βελτιώσει τις ικανότητες των καταναλωτών ώστε να μπορούν να λειτουργήσουν με ασφάλεια στην ψηφιακή αγορά. Οι αγορές διαρκώς γίνονται πιο σύνθετες και οι καταναλωτές δεν μπορούν να προχωρήσουν σε πληροφορημένες και σωστές επιλογές. Η ψηφιακή μετάβαση των αγορών, έχει ως αποτέλεσμα την σύγχυση των καταναλωτών. Το ΚΕ.Π.ΚΑ., ως φορέας που θα υλοποιήσει όλο το πρόγραμμα, εστιάζει στο θεσμοθετημένο δικαίωμα των καταναλωτών στην εκπαίδευση και κυρίως στον ψηφιακό αλφαριθμητισμό και την ασφάλεια νέων και ενηλίκων στο διαδίκτυο. Η εκπαίδευση των καταναλωτών στην ψηφιακή πραγματικότητα μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη ασφάλεια ψηφιακών συναλλαγών και ηλεκτρονικών αγορών, να πυροδοτήσει την υιοθέτηση μιας κουλτούρας κριτικής σκέψης, ενεργούς συμμετοχής στο κοινωνικό γίνεσθαι και συνειδητοποιημένων επιλογών.

Το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα IDEA περιλαμβάνει τη δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού για τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό και την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο. Μια σειρά βιωματικών εκπαιδευτικών εργαστηρίων θα διοργανωθούν για νέους και ενηλίκους με τη χρήση του εκπαιδευτικού υλικού που θα έχει παραχθεί, αλλά επίσης και με τη χρήση καινοτόμων μεθόδων τεχνητής νοημοσύνης (ανθρωποειδές ρομπότ), ώστε να προσελκύσουμε το ενδιαφέρον και τη συμμετοχή των καταναλωτών.

Επίσης, το ΚΕ.Π.ΚΑ θα διοργανώσει σεμινάρια για δασκάλους, εκπαιδευτές, εργαζόμενους με νέους, γονείς, ειδικούς από Ενώσεις Καταναλωτών, με σκοπό την απόκτηση γνώσεων για τα ψηφιακά θέματα ώστε να δημιουργηθεί ένα δίκτυο που θα πολλαπλασιάσει τα αποτελέσματα του Ευρωπαϊκού Προγράμματος IDEA.

Τέλος, θα υπάρξουν ανοιχτά εκπαιδευτικά ενημερωτικά γεγονότα, ώστε να ενημερωθούν όσο γίνεται περισσότεροι καταναλωτές.

Ο στόχος είναι διττός. Από τη μία πλευρά η καταπολέμηση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού και από την άλλη πλευρά να μπορούν οι καταναλωτές να λειτουργούν στο ψηφιακό περιβάλλον με ασφάλεια. Οι αγορές μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου προσφέρουν άνεση, ποικιλία και συχνά καλύτερες τιμές από τα παραδοσιακά καταστήματα. Για τους λόγους αυτούς γίνονται διαρκώς και πιο δημοφιλείς. Οι νέοι χρησιμοποιούν με μεγαλύτερη άνεση από τους μεγαλύτερους έξυπνα τηλέφωνα, τάμπλετ και ηλεκτρονικούς υπολογιστές, καθιστώντας έτσι τις ηλεκτρονικές αγορές κομμάτι της καθημερινότητάς τους. Οι καταναλωτές αφιερώνουν πολύ χρόνο στα κοινωνικά δίκτυα, είναι εκτεθειμένοι σε διαφημίσεις και κρυπτοδιαφημίσεις από influencers και όλα αυτά επηρεάζουν τις αγοραστικές τους συνήθειες. Η πανδημία Covid-19 επιτάχυνε τη μετάβαση σε ηλεκτρονικές αγορές τόσο παγκόσμια όσο και στη χώρα μας. Όμως, το ψηφιακό περιβάλλον περιέχει και πολλούς κινδύνους, όπως παραβίαση προσωπικών δεδομένων, ψηφιακές απάτες, αλλαγή τρόπου ζωής και αγοραστικών-καταναλωτικών συνθηκών, παραπληροφόρηση κλπ.



Funded by
the European Union

Ο μοναδικός δικαιούχος του προγράμματος, είναι το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕ.Π.ΚΑ), που έχει την έδρα του στη Θεσσαλονίκη. Το ΚΕ.Π.ΚΑ., θα αξιοποιήσει την πολυετή του εμπειρία και το δίκτυο σχέσεων του για να εξυπηρετήσει τους στόχους του προγράμματος. Εκτός από την υποστήριξη των μεμονωμένων καταναλωτών, το ΚΕ.Π.ΚΑ θα ενδυναμώσει άλλες Ενώσεις Καταναλωτών στην Ελλάδα.

Κύριοι στόχοι του προγράμματος

Η δημιουργία εκπαιδευτικού υλικού για τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό και την ασφαλή πλοήγηση στο διαδίκτυο. Το υλικό αυτό θα δημοσιευθεί σε ξεχωριστό τμήμα της ιστοσελίδας του ΚΕ.Π.ΚΑ.

- ✓ Δημιουργία τμήματος ψηφιακού αλφαριθμητισμού, στην ιστοσελίδα του ΚΕ.Π.ΚΑ., το οποίο θα ενημερώνει τους καταναλωτές δωρεάν για τη προστασία των προσωπικών δεδομένων, τις αγορές από απόσταση, τις διαδικτυακές παγίδες, διάφορα ψηφιακά θέματα, το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα IDEA, και θα δίνει χρήσιμες συμβουλές για όλα αυτά.
- ✓ Διοργάνωση μιας σειράς βιωματικών εκπαιδευτικών δωρεάν εργαστηρίων για νέους και ενήλικους με τη χρήση του εκπαιδευτικού υλικού που θα έχει παραχθεί, αλλά επίσης και με τη χρήση καινοτόμων μεθόδων τεχνητής νοημοσύνης (ανθρωποειδές ρομπότ), ώστε να προσελκύσουμε το ενδιαφέρον και τη συμμετοχή των καταναλωτών.
- ✓ Διοργάνωση δωρεάν σεμιναρίων για δασκάλους, εκπαιδευτές, εργαζόμενους με νέους, γονείς, ειδικούς από Ενώσεις Καταναλωτών, με σκοπό την απόκτηση γνώσεων για τα ψηφιακά θέματα ώστε να δημιουργηθεί ένα δίκτυο που θα πολλαπλασιάσει τα αποτελέσματα του Ευρωπαϊκού Προγράμματος IDEA.
- ✓ Διοργάνωση και συμμετοχή σε ανοιχτά εκπαιδευτικά ενημερωτικά γεγονότα με τη συμμετοχή ανθρωποειδούς ρομπότ, ώστε να ενημερωθούν όσο γίνεται περισσότεροι καταναλωτές.

Αποτελέσματα του προγράμματος

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. φιλοδοξεί να:

- ✓ Διευρύνει τη γνώση των ψηφιακών δικαιωμάτων και των δικαιωμάτων των καταναλωτών στις ψηφιακές αγορές.
- ✓ Διευκολύνει τους καταναλωτές να κάνουν πληροφορημένες και σωστές, για αυτούς, επιλογές.
- ✓ Βοηθήσει τους καταναλωτές να παίξουν τον ενεργό ρόλο που τους αναλογεί στην ψηφιακή μετάβαση.
- ✓ Παρέχει γνώση και ικανότητες στους καταναλωτές να αντιμετωπίζουν τις ιδιαιτερότητες των σύγχρονων αγορών, να λάβουν αποφάσεις βασισμένες



Funded by
the European Union

σε αξιόπιστες πληροφορίες και να διεκδικήσουν τα δικαιώματα και τα συμφέροντά τους.

- ✓ Παρέχει γνώσεις για την αντιμετώπιση του ψηφιακού αναλφαριθμισμού σε άτομα που μπορούν να μεταδώσουν αυτή τη γνώση, τόσο σε νέους όσο και σε ενήλικους, στα πλαίσια είτε σχολικής εκπαίδευσης είτε εκπαίδευσης ενηλίκων.

Το ΚΕ.Π.ΚΑ. θα κάνει όλους τους παραπάνω στόχους και δραστηριότητες, γνωστούς και προσβάσιμους σε μεμονωμένους καταναλωτές, στο ευρύ κοινό, σε ειδικούς, στο προσωπικό του ΚΕ.Π.ΚΑ. και σε άλλες Ενώσεις Καταναλωτών, μέσω του πλάνου διάδοσης.

Αγορές από απόσταση

Μετά από το καλωσόρισμα κάνουμε το παρακάτω **energizer**.

Energizer

Ζητάμε να γίνει ένας σύντομος κύκλος των συμμετεχόντων, όπου θα συστηθούν και με μία πρόταση θα εκφράσουν τις προσδοκίες τους από το σεμινάριο.

Νομοθεσία για αγορές από απόσταση

Τα βασικά νομοθετήματα που μας προστατεύουν, όταν κάνουμε OnLine αγορές είναι:

- Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο
- Π.Δ. 131/2003
- Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως αγορές
- Οδηγία 2019/2161/Ε.Ε.
- Οδηγία για την εναλλακτική επίλυση διαφορών,
- Ν. 2251/1994
- Πράξη για τις ψηφιακές αγορές
- Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες

Η Οδηγία 2011/83/Ε.Ε. για τα δικαιώματα των καταναλωτών, η οποία τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2019/2161/Ε.Ε. ενσωματώθηκε στην Ελληνική νομοθεσία με το Ν.2251/1994.

Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003. Ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να προσφέρει



Funded by
the European Union

στους αποδέκτες του και στις αρμόδιες αρχές, εύκολη, άμεση και συνεχή πρόσβαση, στις ακόλουθες πληροφορίες:

- Επωνυμία,
- Γεωγραφική διεύθυνση,
- Στοιχεία που επιτρέπουν ταχεία, άμεση και ουσιαστική επικοινωνία,
- Τον αριθμό εγγραφής σε εμπορικό, ή δημόσιο μητρώο (εάν είναι εγγεγραμμένος),
- Τα στοιχεία της εποπτικής αρχής που χορήγησε έγκριση δραστηριότητας (εάν απαιτείται έγκριση),
- Τον αριθμό αναγνώρισης που προβλέπεται από το κοινό σύστημα Φ.Π.Α. εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε ΦΠΑ.

Επίσης, επιβάλλει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Οι τιμές πρέπει να αναγράφονται σαφώς και επακριβώς και να διευκρινίζεται αν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής.
- Οι εμπορικές επικοινωνίες πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμες, να είναι κατανοητό από ποιον γίνεται η εμπορική επικοινωνία, να είναι αναγνωρίσιμες οι προσφορές-εκπτώσεις-πριμ-δώρα κ.λπ., οι όροι προσφορών να είναι κατανοητοί και εύκολα προσβάσιμοι. Τα ίδια ισχύουν και για διαγωνισμούς, ή παιχνίδια.
- Οι συμβάσεις να μπορεί να καταρτιστούν με ηλεκτρονικά μέσα.
- Μόλις γίνει η παραγγελία και εφόσον η σύμβαση δεν έχει συνταχθεί αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να αποστείλει, άμεσα, αποδεικτικό παραλαβής της, στον παραγγέλοντα και να θέσει στη διάθεσή του κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσιτά μέσα, που θα επιτρέψουν στον αποδέκτη να επισημάνει και να διορθώσει λάθη του, κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό, πριν την ανάθεση της παραγγελίας.
- Οι πάροχοι υπηρεσιών φιλοξενίας δεν ευθύνονται για τις πληροφορίες που αποθηκεύουν τρίτοι, εφόσον δεν γνωρίζουν ότι πρόκειται για παράνομη δραστηριότητα, ή πληροφορία. Όμως, μόλις το αντιληφθούν πρέπει να αποσύρουν τις πληροφορίες, ή να καταστήσουν την πρόσβαση σε αυτές αδύνατη. Επίσης, έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν πάραυτα τις αρμόδιες κρατικές αρχές, για τυχόν υπόνοιες περί χορηγούμενων παράνομων πληροφοριών, ή δραστηριοτήτων, που επιχειρούν αποδέκτες των υπηρεσιών τους και να διευκολύνουν τον εντοπισμό των αποδεκτών υπηρεσιών τους, με τους οποίους έχουν συμφωνίες αποθήκευσης.



Funded by
the European Union

Πριν ολοκληρώσουμε μια διαδικτυακή αγορά, προσέχουμε, αν στον ιστότοπο υπάρχουν σαφείς πληροφορίες, για:

- Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος,
- Την τελική τιμή του προϊόντος, περιλαμβανομένων των φόρων του κόστους παράδοσης, τυχόν τελών κράτησης, ή οποιαδήποτε άλλη χρέωση,
- Το δικαίωμα υπαναχώρησης,
- Τους τρόπους πληρωμής,
- Την εναλλακτική επίλυση διαφορών,
- Τις τυχόν εκπτώσεις και/ή προσφορές.

Εάν λείπουν αυτά τα στοιχεία, ή κάποια από αυτά τα στοιχεία, από έναν ιστότοπο, ΔΕΝ ολοκληρώνουμε την αγορά μας. Οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, που βλάπτουν τους καταναλωτές, πρέπει να σταματήσουν.

Επιπλέον, το ΚΕ.Π.ΚΑ. εφιστά την προσοχή των καταναλωτών, όταν πραγματοποιούν αγορές, από ιστότοπους εκτός Ε.Ε. (Τουρκία, Κίνα, Ινδία, Καναδάς, Η.Π.Α. κ.λπ.). Πρέπει να γνωρίζουμε ότι πάνω από τα μισά μη ασφαλή προϊόντα, που κυκλοφόρησαν στην ευρωπαϊκή αγορά τα έτη 2023 και 2024, προέρχονταν από τρίτες χώρες. Καλό είναι να γνωρίζουμε και τους κανόνες επιβολής Φ.Π.Α., για προϊόντα τρίτων χωρών.

Άσκηση 1:

Όταν αγοράζουμε από το διαδίκτυο πρέπει μαζί με την επωνυμία και τη γεωγραφική διεύθυνση του ηλεκτρονικού καταστήματος να μας δοθούν η διεύθυνση κατοικίας του ιδιοκτήτη, καθώς και η κατηγορία του Φ.Π.Α., ώστε να υπολογίσουμε την τελική τιμή του προϊόντος.

Είναι σωστή αυτή η πρόταση;

N. 2251/1994 πεδίο εφαρμογής- ορισμοί

Ο Ν. 2251/1994 εφαρμόζεται, σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, όπου ο καταναλωτής καταβάλλει, ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα. Εφαρμόζονται, επίσης, σε συμβάσεις προμήθειας νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, ή τηλεθέρμανσης, μεταξύ άλλων και από δημόσιους παρόχους, στο βαθμό που τα προϊόντα αυτά παρέχονται σε συμβατική βάση. Εφαρμόζεται, επίσης, όταν ο προμηθευτής προμηθεύει, ή αναλαμβάνει να προμηθεύσει ψηφιακό περιεχόμενο, που δεν παρέχεται, σε υλικό μέσο, ή ψηφιακή υπηρεσία προς τον καταναλωτή και ο καταναλωτής παρέχει, ή αναλαμβάνει να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον προμηθευτή.



Funded by
the European Union

Ο Ν. 2251/1994 δεν εφαρμόζεται στις συμβάσεις:

- α) Για κοινωνικές υπηρεσίες,
- β) Για υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης,
- γ) Για δραστηριότητες τζόγου,
- δ) Για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες,
- ε) Για τη δημιουργία, απόκτηση, ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων,
- στ) Για την κατασκευή νέων κτιρίων, τη ριζική μετατροπή υφιστάμενων κτηρίων και τη μίσθωση στέγης ως κατοικίας,
- ζ) Για τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς,
- η) Για τη χρονομεριστική μίσθωση,
- θ) Οι οποίες καταρτίζονται με συμβολαιογραφικό έγγραφο,
- ι) Για την προμήθεια τροφίμων, ποτών, ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον προμηθευτή σε συχνή και τακτική βάση στο σπίτι, την κατοικία, ή το χώρο εργασίας του καταναλωτή,
- ια) Για υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών,
- ιβ) Οι οποίες συνάπτονται μέσω αυτόματων μηχανών πώλησης, ή εμπορικών καταστημάτων αυτόματης πώλησης,
- ιγ) Οι οποίες συνάπτονται με τηλεπικοινωνιακούς φορείς μέσω δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων,
- ιδ) Για οποιαδήποτε αγαθά που πωλούνται στο πλαίσιο αναγκαστικής εκτέλεσης, ή με άλλον τρόπο από δικαστική αρχή.

Ο Ν. 2251/1994 εφαρμόζεται σε συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου, ή ψηφιακής υπηρεσίας προς τον καταναλωτή, των οποίων η πληρωμή γίνεται με τα προσωπικά δεδομένα του καταναλωτή.

Είναι σωστές αυτές οι προτάσεις;

Ας μάθουμε τι σημαίνουν ορισμένες έννοιες που περιέχονται στο Ν. 2251/1994

- *Σύμβαση από απόσταση*, είναι κάθε σύμβαση, η οποία συνάπτεται μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή, στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων, από απόσταση, ή παροχής υπηρεσιών, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή.



Funded by
the European Union

- *Δευτερεύουσα σύμβαση*, είναι μια σύμβαση με την οποία ο καταναλωτής αποκτά αγαθά, ή υπηρεσίες που συνδέονται με σύμβαση από απόσταση.
- *Ψηφιακή υπηρεσία*, είναι η υπηρεσία που επιτρέπει στον καταναλωτή να δημιουργεί, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει δεδομένα σε ψηφιακή μορφή, ή να έχει πρόσβαση σε αυτά.
- *Επιγραμμική αγορά*, είναι η υπηρεσία η οποία χρησιμοποιεί λογισμικό και η οποία επιτρέπει στους καταναλωτές να συνάπτουν, εξ αποστάσεως συμβάσεις με άλλους προμηθευτές, ή καταναλωτές.
- *Πάροχος επιγραμμικής αγοράς*, είναι κάθε προμηθευτής ο οποίος παρέχει επιγραμμική αγορά στους καταναλωτές.
- *Συμβατότητα*, είναι η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας να λειτουργήσει με υλικό, ή λογισμικό, χωρίς την ανάγκη μετατροπής του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας.
- *Δυνατότητες λειτουργίας (λειτουργικότητα)*, είναι η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας να εκτελεί τις λειτουργίες τους, έχοντας υπόψη το σκοπό τους.
- *Διαλειτουργικότητα*, είναι η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας να λειτουργεί με υλικό, ή λογισμικό διαφορετικό από εκείνα με τα οποία χρησιμοποιούνται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο, ή ψηφιακές υπηρεσίες ίδιου τύπου.
- *Σύμβαση πώλησης*, είναι κάθε σύμβαση δυνάμει της οποίας ο προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο την παροχή αγαθών και/ή υπηρεσιών.

Άσκηση 2:

Επιγραμμική αγορά είναι η κάθε υπηρεσία που έχει ως αντικείμενο την παροχή αγαθών και υπηρεσιών ταυτόχρονα.

Είναι σωστή η παραπάνω πρόταση;

Energizer

Ζητούμε από τους συμμετέχοντες να σηκωθούν από τη θέση τους, να φέρουν ο καθένας από ένα κόκκινο αντικείμενο. Θα έχουμε φροντίσει από πριν να υπάρχουν αρκετά κόκκινα αντικείμενα στην αίθουσα, ώστε να φτάνουν για όλους τους συμμετέχοντες.

N. 2251/1994 -Προσυμβατική ενημέρωση

Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής, με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες, με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:



Funded by
the European Union

- Τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών,
- Την ταυτότητα του προμηθευτή,
- Τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του προμηθευτή και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του,
- Εάν διαφέρει από τη διεύθυνση εγκατάστασης, τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του προμηθευτή και, όπου ενδείκνυται, τη διεύθυνση του προμηθευτή για λογαριασμό του οποίου ενεργεί, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του,
- Τη συνολική τιμή των αγαθών, ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους. Εάν, λόγω της φύσεως των αγαθών, ή των υπηρεσιών, η τιμή δε μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή, καθώς και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης, ή ταχυδρομείου και κάθε άλλη δαπάνη, ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δε μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις. Σε περίπτωση σύμβασης αορίστου χρόνου, ή σύμβασης που περιλαμβάνει συνδρομή, η συνολική τιμή περιλαμβάνει τη συνολική δαπάνη, ανά περίοδο χρέωσης. Εάν οι συμβάσεις αυτές επιβαρύνονται με σταθερή τιμή, η συνολική τιμή σημαίνει, επίσης, τη συνολική μηνιαία δαπάνη. Εάν η συνολική δαπάνη δεν μπορεί ευλόγως να υπολογισθεί εκ των προτέρων, περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η τιμή πρόκειται να υπολογιστεί.
- Όπου τυγχάνει εφαρμογής, ότι η τιμή εξατομικεύτηκε, βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων.
- Το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων.
- Τις διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, τις προθεσμίες εντός των οποίων ο προμηθευτής αναλαμβάνει να παραδώσει αγαθά, ή να παράσχει τις υπηρεσίες και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, την πολιτική που εφαρμόζει ο προμηθευτής για την αντιμετώπιση παραπόνων.
- Όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης, που αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης,
- Τον όρο ότι ο καταναλωτής θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών σε περίπτωση υπαναχώρησης και, για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, εάν τα αγαθά από τη φύση τους δε μπορούν υπό κανονικές συνθήκες να επιστραφούν ταχυδρομικώς, τη δαπάνη επιστροφής τους,

- Σε περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης αφού έχει κάνει χρήση του αγαθού, τον όρο ότι ο καταναλωτής δεσμεύεται να καταβάλει το εύλογο κόστος στον προμηθευτή,
- Όταν δεν παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης, την πληροφορία ότι ο καταναλωτής δεν θα έχει δικαίωμα υπαναχώρησης, ή κατά περίπτωση, τις περιστάσεις υπό τις οποίες ο καταναλωτής χάνει το δικαίωμα της υπαναχώρησης,
- Υπενθύμιση της ύπαρξης νόμιμης εγγύησης για την ανταπόκριση των αγαθών, του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών,
- Υπενθύμιση της ύπαρξης της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων,
- Την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του πελάτη μετά την πώληση, εξυπηρέτησης μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων,
- Την ύπαρξη σχετικών κωδίκων συμπεριφοράς,
- Τη διάρκεια της σύμβασης, ή εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης,
- Την ελάχιστη διάρκεια των υποχρεώσεων του καταναλωτή βάσει της σύμβασης,
- Την ύπαρξη και τους όρους κατάθεσης χρημάτων, ή άλλων χρηματοοικονομικών εγγυήσεων που πρέπει να καταβληθούν, ή να παρασχεθούν από τον καταναλωτή όποτε το ζητήσει ο προμηθευτής,
- Τις δυνατότητες λειτουργίας, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών,
- Κάθε σχετική συμβατότητα και διαλειτουργικότητα αγαθών, με ψηφιακά στοιχεία, ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών, των οποίων ο προμηθευτής έχει γνώση, ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση,
- Τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης στον οποίο υπάγεται ο προμηθευτής, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν.

Οι παραπάνω πληροφορίες αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως και δε μεταβάλλονται, εκτός εάν υπάρξει ρητή συμφωνία των συμβαλλόμενων μερών.

Εάν ο προμηθευτής δεν έχει τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις πρόσθετες επιβαρύνσεις, ή άλλες δαπάνες, ή για τις δαπάνες επιστροφής των αγαθών, ο καταναλωτής δεν πληρώνει τις εν λόγω επιβαρύνσεις, ή δαπάνες.

Προτού ο καταναλωτής δεσμευτεί, από σύμβαση εξ αποστάσεως, ο πάροχος της επιγραμμικής αγοράς, παρέχει στον καταναλωτή, τις ακόλουθες πληροφορίες, με τρόπο σαφή και κατανοητό, αλλά και κατάλληλο, για τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως:



Funded by
the European Union

- Γενικές πληροφορίες, σχετικά με τις βασικές παραμέτρους, που καθορίζουν την κατάταξη των προσφορών, που παρουσιάζονται στον καταναλωτή, ως αποτέλεσμα αναζήτησης και τη σχετική σημασία των εν λόγω παραμέτρων έναντι άλλων,
- Κατά πόσον ο τρίτος, που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες, ή το ψηφιακό περιεχόμενο, είναι προμηθευτής, ή όχι,
- Όταν ο τρίτος, που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες, ή το ψηφιακό περιεχόμενο, δεν είναι προμηθευτής, ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών, που απορρέουν από την εθνική και την ενωσιακή νομοθεσία, για την προστασία των καταναλωτών, δεν εφαρμόζονται στη σύμβαση,
- Τον τρόπο επιμερισμού των υποχρεώσεων, που σχετίζονται, με τη σύμβαση, μεταξύ τρίτου, που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες, ή το ψηφιακό περιεχόμενο και του παρόχου της επιγραμμικής αγοράς.

Άσκηση 3:

Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής, με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες, με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:

- Συνολική τιμή αγαθών,
- Την ύπαρξη του δικαιώματος της υπαναχώρησης,
- Την ύπαρξη νόμιμης (νομικής) εγγύησης.

Τα δικαιώματα των καταναλωτών ισχύουν, είτε ο προμηθευτής είναι έμπορος, είτε καταναλωτής.

Ισχύουν οι παραπάνω προτάσεις;

Νόμος 2251/1994 - Απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως

Ο προμηθευτής πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή:

- Τις πληροφορίες της προσυμβατικής ενημέρωσης, με τον κατάλληλο τρόπο, σε απλή και κατανοητή γλώσσα, και εφόσον παρέχονται με σταθερό μέσο, πρέπει να είναι ευανάγνωστες.
- Εάν μια εξ αποστάσεως σύμβαση, που πρόκειται να συναφθεί, με ηλεκτρονικό μέσο, επιβάλλει στον καταναλωτή, την υποχρέωση να πληρώσει, ο προμηθευτής οφείλει να παράσχει, στον καταναλωτή, με σαφή και ευκρινή τρόπο και πριν ο καταναλωτής υποβάλει την παραγγελία του, τις πληροφορίες, που προβλέπονται στην προσυμβατική ενημέρωση.
- Ο προμηθευτής οφείλει να μεριμνήσει, ώστε ο καταναλωτής υποβάλλοντας την παραγγελία του, να αναγνωρίσει, ρητώς, ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής.
- Οι εμπορικές ιστοσελίδες οφείλουν να αναγράφουν, σαφώς και ευανάγνωστα, το αργότερο με την έναρξη της διαδικασίας υποβολής παραγγελίας, κατά πόσον ισχύουν περιορισμοί, στην παράδοση και ποια μέσα πληρωμής είναι δεκτά.



Funded by
the European Union

- Εάν η σύμβαση συνάπτεται, με μέσο επικοινωνίας, εξ αποστάσεως, το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο, ή χρόνο, για την απεικόνιση των πληροφοριών, ο προμηθευτής παρέχει, πάνω στο συγκεκριμένο μέσο, ή δια του συγκεκριμένου μέσου, πριν από τη σύναψη αυτής της σύμβασης, τουλάχιστον τις προσυμβατικές πληροφορίες, που αφορούν τα βασικά χαρακτηριστικά των αγαθών, ή των υπηρεσιών, την ταυτότητα του προμηθευτή, τη συνολική τιμή, το δικαίωμα υπαναχώρησης, τη διάρκεια της σύμβασης, και, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, τις προϋποθέσεις καταγγελίας της σύμβασης.
- Εάν ο προμηθευτής προβεί σε τηλεφωνική κλήση προς τον καταναλωτή, με σκοπό τη σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης, οφείλει, στην αρχή της συνομιλίας, με τον καταναλωτή, να δηλώσει την ταυτότητά του.
- Εάν πρόκειται να συναφθεί σύμβαση, εξ αποστάσεως, μέσω τηλεφώνου, με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών, ή ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του, προς τον καταναλωτή, ο οποίος δεσμεύεται, μόνον όταν υπογράψει την προσφορά, ή έχει στείλει τη γραπτή συγκατάθεσή του. Οι επιβεβαιώσεις αυτές πρέπει να κοινοποιούνται, πάνω σε σταθερό μέσο.
- Εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί η παροχή υπηρεσιών, ή η παροχή νερού, φυσικού αερίου, ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δε διατίθενται, προς πώληση, σε περιορισμένο όγκο, ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή η παροχή τηλεθέρμανσης να άρχεται στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης και η σύμβαση υποχρεώνει τον καταναλωτή να καταβάλει τίμημα, ο προμηθευτής απαιτεί, από τον καταναλωτή, να καταθέσει ρητή αίτηση και ζητεί, από τον καταναλωτή, να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον προμηθευτή, ο καταναλωτής θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.
- Ο προμηθευτής παρέχει, στον καταναλωτή, την επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης, σε σταθερό μέσο, σε εύλογο χρονικό διάστημα, μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης και το αργότερο, κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών,

Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις ενημέρωσης που προβλέπονται από το νόμο, η σύμβαση εξ αποστάσεως είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.

Άσκηση 4:

Οι πληροφορίες της προσυμβατικής ενημέρωσης, πρέπει να δίνονται με τον κατάλληλο τρόπο, σε απλή και κατανοητή γλώσσα, και εφόσον παρέχονται με σταθερό μέσο, πρέπει να είναι ευανάγνωστες και να δίνονται σε τουλάχιστον 3 επίσημες γλώσσες της Ε.Ε.

Ισχύει η παραπάνω πρόταση;



Funded by
the European Union

Energizer

Είναι ώρα να γνωριστούμε καλύτερα μεταξύ μας. Ποιος από τους ανθρώπους του ΚΕ.Π.ΚΑ. οδηγεί μηχανή; Και ποια έχει σκυλάκι που το λένε Luna;

Γράψτε σε ένα χαρτί το όνομα σας και τις απαντήσεις που θεωρείτε σωστές. Στο τέλος του σεμιναρίου, θα ανακηρυχθεί νικητής, αυτός που θα έχει δώσει τις περισσότερες σωστές απαντήσεις.

Νόμος 2251/1994 - Δικαίωμα Υπαναχώρησης

Το δικαίωμα υπαναχώρησης επιτρέπει στον καταναλωτή να ακυρώσει, χωρίς να αιτιολογήσει, την καταναλωτική σύμβαση, εντός 14 ημερών από την παραλαβή του αγαθού, ή μετά την ολοκλήρωση της σύμβασης για υπηρεσίες. Το δικαίωμα χορηγείται καθώς θεωρείται ότι η «αδυναμία» του καταναλωτή σε αυτή την περίπτωση έχει μεγαλύτερη βαρύτητα, σε σχέση με άλλες συμβάσεις, γιατί, στην περίπτωση των εξ αποστάσεως συμβάσεων, ο καταναλωτής δεν έχει τη δυνατότητα να εξακριβώσει τα «υλικά» χαρακτηριστικά του προϊόντος. Το δικαίωμα υπαναχώρησης υφίσταται ανεξάρτητα από το αν η σύμβαση αφορά την παροχή αγαθών, υπηρεσιών, ή ψηφιακού περιεχομένου.

Για το ψηφιακό περιεχόμενο ισχύουν δύο τρόποι υπαναχώρησης:

- Το ψηφιακό περιεχόμενο που παραδίδεται σε σταθερό μέσο, ακολουθεί τους κανόνες, που ισχύουν για τα προϊόντα, π.χ. για ένα DVD με μια κινηματογραφική ταινία, ή ένα βιντεοπαιχνίδι. Μπορούμε να υπαναχωρήσουμε, εντός 14 ημερών, από την παραλαβή του.
- Για το ψηφιακό περιεχόμενο, που κατεβάζουμε διαδικτυακά, δεν έχουμε δικαίωμα υπαναχώρησης, εφόσον έχουμε ζητήσει, εγγράφως, την έναρξη της παραλαβής, πριν την παρέλευση των 14 ημερών και έχουμε αποδεχτεί την απώλεια του δικαιώματος υπαναχώρησης.
- Η περίοδος υπαναχώρησης των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών παρατείνεται, σε τριάντα (30) ημέρες, για τις συμβάσεις, που έχουν συναφθεί, στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων, από τον προμηθευτή, στην οικία καταναλωτή, ή εκδρομών, που διοργανώνει προμηθευτής, με στόχο, ή αποτέλεσμα την προώθηση, ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές.
- Η περίοδος υπαναχώρησης λήγει, μετά από δεκατέσσερις (14) ημέρες, ή τριάντα (30) ημέρες:
 - από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, για τις συμβάσεις υπηρεσιών,
 - για τις συμβάσεις προϊόντων, από την ημέρα, κατά την οποία ο καταναλωτής, ή ένα τρίτο μέρος, το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών.



Funded by
the European Union

- Από την ημέρα σύναψης της σύμβασης, σε περίπτωση συμβάσεων παροχής νερού, φυσικού αερίου, ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δε διατίθενται, προς πώληση, σε περιορισμένο όγκο, ή καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης, ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου, που δεν παρέχεται πάνω σε σταθερό μέσο.

Εάν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει, στον καταναλωτή, τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει δώδεκα (12) μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης.

Εάν ο προμηθευτής έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες για την υπαναχώρηση εντός δώδεκα (12) μηνών, η περίοδος υπαναχώρησης λήγει δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες, ή τριάντα (30) ημέρες από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής λαμβάνει τις εν λόγω πληροφορίες.

Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης

Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης γίνεται:

- Οι καταναλωτές, πριν τη λήξη της περιόδου υπαναχώρησης ενημερώνουν τον προμηθευτή, για την απόφασή τους να υπαναχωρήσουν, από τη σύμβαση.
- Οι καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν τον τρόπο με τον οποίο θα ενημερώσουν για την απόφασή τους να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση.
- Η δήλωση της απόφασης υπαναχώρησης από τη σύμβαση πρέπει, να είναι ξεκάθαρη. Απλά επιστρέφοντας τα αγαθά, χωρίς κάποια προηγούμενη δήλωση σχετικά με την υπαναχώρηση από τη σύμβαση, δεν αρκεί.
- Οι καταναλωτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν το έντυπο-υπόδειγμα υπαναχώρησης που τους έχει παράσχει ο έμπορος πριν τη σύναψη της σύμβασης, αλλά δεν είναι υποχρεωμένοι να το χρησιμοποιήσουν. Μπορούν να κάνουν μία σαφή δήλωση.
- Ο προμηθευτής κοινοποιεί αμελλητί, στον καταναλωτή επιβεβαίωση παραλαβής αυτής της υπαναχώρησης, πάνω σε σταθερό μέσο.
- Καθώς ο καταναλωτής φέρει το βάρος απόδειξης της υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας των 14 ημερών, το συμφέρει να χρησιμοποιήσει ένα σταθερό μέσο.
- Ο έμπορος δε μπορεί να αρνηθεί την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης κατά τη διάρκεια της προκαθορισμένης προθεσμίας.
- Ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να αιτιολογήσει την υπαναχώρηση από τη σύμβαση και δεν απαιτείται να πληρώσει κάποιο κόστος πέραν του κόστους επιστροφής των αγαθών, εφόσον τον έχει ενημερώσει ο έμπορος ότι φέρει ο καταναλωτής αυτό το κόστος.



Funded by
the European Union

- Ο έμπορος πρέπει να επιστρέψει το σύνολο του ποσού, που έλαβε από τον καταναλωτή, εντός 14 ημερών, από τότε που ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.
- Ο προμηθευτής δεν απαιτείται να επιστρέψει πρόσθετες δαπάνες παράδοσης, εάν ο καταναλωτής ρητώς είχε επιλέξει τρόπο παράδοσης άλλο από τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης, που προσφέρει ο προμηθευτής.
- Εκτός εάν ο προμηθευτής προσφέρθηκε να παραλάβει ο ίδιος τα αγαθά, όσον αφορά τις συμβάσεις πώλησης, ο προμηθευτής μπορεί να παρακρατήσει την επιστροφή του τιμήματος μέχρι να λάβει πίσω τα αγαθά, ή μέχρι ο καταναλωτής να παράσχει αποδείξεις ότι έστειλε πίσω τα αγαθά, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο.
- Όταν ο καταναλωτής ενημερώνει ότι υπαναχωρεί, απελευθερώνεται από κάθε υποχρέωση της σύμβασης.
- Όσον αφορά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή, ο προμηθευτής συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις βάσει του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (L 119) και του Ν. 4624/2019 (ΦΕΚ 137 Α'/29.8.2019).
- Ο προμηθευτής δε χρησιμοποιεί κανένα περιεχόμενο (εκτός από δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα), που παρασχέθηκε, ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή, κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας, που παρέχεται από τον προμηθευτή, εκτός εάν το εν λόγω περιεχόμενο:
 - δεν έχει καμία χρησιμότητα, εκτός του πλαισίου του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας, που παρέχεται από τον προμηθευτή,
 - αφορά μόνο στη δραστηριότητα του καταναλωτή, κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας, που παρέχεται από τον προμηθευτή,
 - έχει ομαδοποιηθεί, με άλλα δεδομένα, από τον προμηθευτή και δε μπορεί να διαχωριστεί, ή μπορεί να διαχωριστεί μόνο με δυσανάλογες προσπάθειες,
 - έχει δημιουργηθεί από τον καταναλωτή, από κοινού με άλλα πρόσωπα και άλλοι καταναλωτές είναι σε θέση να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν το περιεχόμενο αυτό.
- Ο προμηθευτής, κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, θέτει, στη διάθεση του καταναλωτή, οποιοδήποτε περιεχόμενο, εκτός από δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο παρασχέθηκε, ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή, κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας, που παρέχεται από τον προμηθευτή.

- Ο καταναλωτής δικαιούται να ανακτά το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο, δωρεάν, χωρίς να παρεμποδίζεται από τον προμηθευτή, σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο, από μηχανήμα μορφότυπο.
- Σε περίπτωση υπαναχώρησης από τη σύμβαση, ο προμηθευτής μπορεί να εμποδίζει κάθε περαιτέρω χρήση του ψηφιακού περιεχομένου, ή της ψηφιακής υπηρεσίας, από τον καταναλωτή, συγκεκριμένα καθιστώντας το ψηφιακό περιεχόμενο, ή την ψηφιακή υπηρεσία μη προσβάσιμα, στον καταναλωτή, ή απενεργοποιώντας το λογαριασμό χρήστη του καταναλωτή.
- Ο καταναλωτής φέρει το κόστος επιστροφής των προϊόντων, εκτός αν έχει συμφωνηθεί ότι αναλαμβάνει το κόστος ο έμπορος. Ωστόσο, ο έμπορος πρέπει να ενημερώσει σαφώς τον καταναλωτή, πριν τη σύναψη της σύμβασης, αναφορικά με το γεγονός ότι ο καταναλωτής καλείται να πληρώσει το κόστος επιστροφής των προϊόντων. Αν ο έμπορος δεν τον ενημερώσει, θα πρέπει ο έμπορος να αναλάβει το κόστος επιστροφής των αγαθών.
- Αν ο καταναλωτής αποφασίσει να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, πρέπει να τον αποζημιώσει ο έμπορος και για όλες τις καταβολές που έχει πραγματοποιήσει. Η αποζημίωση πρέπει να γίνεται με τον ίδιο τρόπο, που χρησιμοποιήθηκε, για την αγορά του προϊόντος (π.χ. απαγορεύεται η αποζημίωση με κουπόνια).
- Ο καταναλωτής πρέπει να επιστρέψει το προϊόν εντός 14, ή 30 ημερών από τη στιγμή που ενημερώσει τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει.
- Στην περίπτωση που θέλουν να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης, οι καταναλωτές δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν το προϊόν, το ψηφιακό περιεχόμενο, ή την ψηφιακή υπηρεσία. Ωστόσο, μπορούν να το ελέγξουν και να δοκιμάσουν τα αγαθά στο βαθμό που είναι απαραίτητο για να προσδιορίσουν τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των αποκτηθέντων αγαθών. Αν ο καταναλωτής χειριστεί, ή χρησιμοποιήσει τα αγαθά σε βαθμό που ξεπερνά αυτό που είναι απαραίτητο, για να προσδιορίσει τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των αγαθών, ο καταναλωτής δε χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης, αλλά θα πρέπει να αποζημιώσει τον έμπορο, για την μείωση της αξίας των αγαθών. Στην περίπτωση που ο καταναλωτής υπαναχωρήσει από σύμβαση έχοντας χρησιμοποιήσει το προϊόν, ο έμπορος φέρει το βάρος απόδειξης ότι έχει μειωθεί η αξία του αγαθού.
- Ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται, για την παροχή υπηρεσιών, την παροχή νερού, φυσικού αερίου, ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δε διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή για παροχή τηλεθέρμανσης, εν μέρει, ή εν όλω, κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, εφόσον:



- Ο προμηθευτής έχει παραλείψει να παράσχει τις προσυμβατικές πληροφορίες, για την υπαναχώρηση.
- Ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης, στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης.
- Επίσης, ο καταναλωτής δεν ευθύνεται για την εν λόγω, ή εν μέρει παροχή ψηφιακού περιεχομένου, που δεν παραδίδεται πάνω σε υλικό μέσο, εφόσον:
 - Ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του, για να αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης, πριν από το τέλος της δεκατετραήμερης, ή της τριακονταήμερης περιόδου υπαναχώρησης.
 - Ο καταναλωτής δεν αναγνώρισε ότι χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης, όταν έδινε τη συγκατάθεσή του.
 - Ο προμηθευτής έχει παραλείψει να παράσχει την επιβεβαίωση της υπογεγραμμένης σύμβασης.

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης από σύμβαση εξ αποστάσεως τυχόν συνδεδεμένες συμβάσεις λήγουν αυτομάτως, χωρίς κανένα κόστος για τον καταναλωτή.

Νόμος 2251/1994 - Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης

Για τις παρακάτω συμβάσεις δεν προβλέπεται το δικαίωμα της υπαναχώρησης:

- Για υπηρεσίες, μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απωλέσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον προμηθευτή και εφόσον προβλέπεται, στη σύμβαση, η υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει τίμημα,
- Για την προμήθεια αγαθών, ή την παροχή υπηρεσιών η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς, τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο προμηθευτής και οι οποίες ενδέχεται να συμβούν εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης,
- Για την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή, ή σαφώς εξατομικευμένων αγαθών,
- Για την προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν, ή λήγουν σύντομα,
- Για την προμήθεια σφραγισμένων αγαθών τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους προστασίας της υγείας, ή για λόγους υγιεινής, και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση,
- Για την προμήθεια αγαθών τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία,



- Για την προμήθεια οινοπνευματωδών ποτών, η τιμή των οποίων έχει συμφωνηθεί κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης πώλησης, η παράδοση των οποίων μπορεί όμως να πραγματοποιηθεί μόνο μετά από 30 ημέρες και η πραγματική τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις στην αγορά, τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο προμηθευτής,
- Όταν ο καταναλωτής έχει ζητήσει, ειδικά, επίσκεψη, από τον προμηθευτή με σκοπό να πραγματοποιήσει επείγουσες επιδιορθώσεις, ή την εκτέλεση εργασιών συντήρησης. Εάν, στην περίπτωση τέτοιας επίσκεψης, ο προμηθευτής παράσχει υπηρεσίες επιπλέον εκείνων που ζητήθηκαν συγκεκριμένα από τον καταναλωτή, ή αγαθά πέρα από τα ανταλλακτικά, που χρησιμοποιήθηκαν υποχρεωτικά κατά την εκτέλεση εργασιών συντήρησης, ή κατά τις επιδιορθώσεις, το δικαίωμα υπαναχώρησης εφαρμόζεται μόνο στις εν λόγω πρόσθετες υπηρεσίες ή αγαθά,
- Για την προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών, ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο, ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση,
- Για την προμήθεια εφημερίδων και παντός είδους περιοδικών, εξαιρουμένων των συνδρομητικών συμβάσεων για την προμήθεια αυτών των εντύπων,
- Για συναφθείσες σε δημόσιο πλειστηριασμό,
- Για την παροχή στέγασης (εκτός από σκοπούς κατοικίας), μεταφοράς αγαθών, υπηρεσιών ενοικίασης αυτοκινήτων, εστίασης, ή υπηρεσιών σχετιζόμενων με δραστηριότητες αναψυχής, εάν η σύμβαση προβλέπει συγκεκριμένη ημερομηνία ή προθεσμία εκτέλεσης,
- Για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση έχει ξεκινήσει με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμα της υπαναχώρησης, εφόσον η σύμβαση προβλέπει την υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει τίμημα και εφόσον ο προμηθευτής προέβη στην παροχή της επιβεβαίωσης της σύμβασης που έχουν συνάψει.

Άσκηση 6:

Η περίοδος υπαναχώρησης των 14 ημερών ισχύει για όλες τις συμβάσεις.

Ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να αιτιολογήσει την υπαναχώρηση.

Για την προμήθεια αγαθών ειδικής παραγγελίας του καταναλωτή, δεν ισχύει το δικαίωμα της υπαναχώρησης.

Για παροχή υπηρεσιών ενοικίασης αυτοκινήτων ισχύει το δικαίωμα της υπαναχώρησης.

Ισχύουν οι παραπάνω προτάσεις;



Funded by
the European Union

Νόμος 2251/1994 – Παράδοση αγαθών

Εάν ο καταναλωτής και ο προμηθευτής δεν έχουν συμφωνήσει το χρόνο παράδοσης, ο προμηθευτής παραδίδει τα αγαθά, όσο πιο γρήγορα γίνεται, αλλά όχι αργότερα από τις τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από τη σύναψη της σύμβασης.

Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν παραδώσει τα αγαθά, είτε κατά την ημερομηνία που υποσχέθηκε κατά την υπογραφή της σύμβασης, είτε εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, ο καταναλωτής πρέπει να του ζητήσει να πραγματοποιήσει την παράδοση, δίνοντας κάποια επιπλέον προθεσμία. Εάν και πάλι δεν παραδοθούν τα αγαθά, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση. Μόλις καταγγελθεί η σύμβαση, ο προμηθευτής οφείλει να επιστρέψει όλο το ποσό, χωρίς αδικαιολόγητες καθυστερήσεις.

Ο κίνδυνος απώλειας, η βλάβης των αγαθών μετατίθεται στον καταναλωτή, όταν αυτός αποκτήσει τη φυσική κατοχή των αγαθών. Όταν όμως ο καταναλωτής επιλέγει μεταφορέα άλλον από αυτόν του προμηθευτή, ο παραπάνω κίνδυνος μετατίθεται στον καταναλωτή, όταν το αγαθό το παραλαμβάνει ο μεταφορέας.

Ο καταναλωτής δεν επιτρέπεται να πληρώσει έξοδα για τη χρήση τηλεφωνικών επικοινωνιών, πάνω από τη βασική τιμή χρέωσης, ούτε για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής. Επίσης, ο καταναλωτής πρέπει να δώσει τη συναίνεση του για οποιαδήποτε πρόσθετη πληρωμή πριν την υπογραφή της σύμβασης.

Ο καταναλωτής απαλλάσσεται από οποιαδήποτε υποχρέωση, όταν του παραδίδονται αγαθά που ο ίδιος δεν παρήγγειλε. Η μη απάντηση του καταναλωτή σε αυτήν την περίπτωση, δεν ισοδυναμεί με συναίνεση.

Άσκηση 7:

Εάν ο προμηθευτής δεν παραδώσει τα αγαθά, εντός της αρχικής προθεσμίας και της παράτασης που του χορηγεί ο καταναλωτής, ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση.

Ισχύει η παραπάνω πρόταση;

Energizer

Συνεχίζουμε τη γνωριμία μας

Ποιος από τους ανθρώπους του ΚΕ.Π.ΚΑ. δούλεψε στη Χαλκιδική;

Και ποιος/α αποφοίτησε από τη Φιλοσοφική Σχολή Θεσσαλονίκης;

Και ποιος έχει εγγόνι στις Η.Π.Α ;



Funded by
the European Union

Νόμος 2251/1994 – Εγγυήσεις

Η νομοθεσία της Ε.Ε., καθώς και η Ελληνική νομοθεσία, προβλέπουν δύο (2) είδη εγγυήσεων:

- **Νόμιμη Εγγύηση:** Ως νόμιμη εγγύηση εννοείται η ευθύνη του πωλητή για έλλειψη ανταπόκρισης του αγαθού στη σύμβαση και η οποία προβλέπεται στα άρθρα 534-549 του Αστικού Κώδικα και στο άρθρο 5 του Ν.2251/1994
- **Εμπορική Εγγύηση:** Ως εμπορική εγγύηση εννοείται η εθελοντική ανάληψη εκ μέρους του πωλητή, ή του παραγωγού κάθε μορφής υποχρέωσης έναντι του καταναλωτή, επιπλέον της νόμιμης εγγύησης, για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος, αντικατάσταση, επισκευή, ή φροντίδα με οποιοδήποτε τρόπο του καταναλωτικού αγαθού, χωρίς επιπλέον επιβάρυνση, εάν αυτό δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά που αναφέρονται στη δήλωση εγγύησης, ή στη σχετική διαφήμιση και η οποία προβλέπεται στο άρθρο 5 α του Ν. 2251/1994.

Άσκηση 8:

Η νόμιμη εγγύηση δίνεται επιπλέον της εμπορικής.

Ισχύει η παραπάνω πρόταση;

Ευρωπαϊκή Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές

Η Πράξη αυτή, από τις 7 Μαρτίου 2024, απαιτεί οι ρυθμιστές πρόσβασης (μεγάλες συστημικές διαδικτυακές πλατφόρμες) να:

- Δίνουν πρόσβαση, στους καταναλωτές, σε καλύτερες προσφορές, όταν ψωνίζουν από ηλεκτρονικά καταστήματα, καθώς οι ρυθμιστές πρόσβασης δεν επιτρέπεται να εξασφαλίζουν ευνοϊκή κατάσταση, για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα, που προσφέρουν οι ίδιοι.
- Παρέχουν, στους καταναλωτές, περισσότερο έλεγχο των προσωπικών τους δεδομένων.
- Παρέχουν, στους καταναλωτές, το δικαίωμα να εγγραφούν, σε μια διαδικτυακή υπηρεσία, χωρίς να είναι υποχρεωμένοι να εγγραφούν, ταυτόχρονα, σε κάποια άλλη υπηρεσία της ίδιας εταιρίας.
- Μην εμποδίζουν την ακύρωση της εγκατάστασης προ εγκατεστημένου λογισμικού, ή εφαρμογών από τους χρήστες, εφόσον το επιθυμούν.
- Παρέχουν, στους καταναλωτές, το δικαίωμα να εγκαθιστούν καταστήματα εφαρμογών (app stores) τρίτων και όχι μόνο αυτά, που είναι, ήδη, προ εγκατεστημένα, όταν αγοράζουν το κινητό τους, ή το τάμπλετ τους.



Funded by
the European Union

- Παρέχουν στους καταναλωτές, το δικαίωμα να επιλέξουν μηχανές αναζήτησης και προγράμματα περιήγησης, που προτιμούν και να αλλάξουν μηχανή αναζήτησης, ή πρόγραμμα περιήγησης, όταν το θελήσουν.
- Παρέχουν, στους καταναλωτές, περισσότερες επιλογές συστημάτων πληρωμών.
- Παρέχουν, στους καταναλωτές, τη δυνατότητα να διακόπτουν εύκολα τις υπηρεσίες του ρυθμιστή πρόσβασης, χωρίς να υπάρχουν «σκοτεινά μοτίβα».

Οι καταναλωτές πρέπει να επικαιροποιήσουν συσκευές και λειτουργικά τους συστήματα, για να έχουν αυτά τα οφέλη. Κάποιες από τις μεγάλες εταιρίες τεχνολογίας, τις μεγάλες πλατφόρμες, δηλαδή τους ρυθμιστές πρόσβασης κατέβαλαν κάθε δυνατή προσπάθεια να σταματήσουν την Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές. Όμως η Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές είναι μία πραγματικότητα.

Άσκηση 9:

Η Πράξη για τις Ψηφιακές Αγορές δεν επιτρέπει στις μεγάλες διαδικτυακές πλατφόρμες, να εξασφαλίσουν ευνοϊκή κατάταξη των δικών τους αγαθών.

Ισχύει η παραπάνω πρόταση;

Ευρωπαϊκή Πράξη για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες

Στις 17 Φεβρουαρίου 2024, τέθηκαν σε ισχύ οι κανόνες της [Πράξης για τις Ψηφιακές υπηρεσίες](#). Οι κανόνες αυτοί εφαρμόζονται σε συγκεκριμένες πλατφόρμες, τις λεγόμενες μεγάλες επιγραμμικές πλατφόρμες, ή τις πολύ μεγάλες επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης.

Με βάση αυτούς τους κανόνες, τα δικαιώματα των καταναλωτών προστατεύονται καλύτερα:

- Οι πάροχοι έχουν υποχρέωση για απόσυρση παράνομου υλικού.
- Οι χρήστες διευκολύνονται να υποβάλουν αναφορές, για παράνομο περιεχόμενο.
- Ενισχύεται η προστασία ανηλίκων.
- Ενισχύεται η διαφάνεια για τον τρόπο εμφάνισης και στόχευσης των διαφημίσεων.
- Απαγορεύεται η εξατομικευμένη διαφήμιση που χρησιμοποιεί ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα.

Άσκηση 10:

Με βάση την Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες:



Funded by
the European Union

Οι πάροχοι έχουν υποχρέωση για απόσυρση παράνομου υλικού.

Ισχύει η παραπάνω πρόταση;

Εναλλακτική επίλυση διαφορών

Δυστυχώς, αρκετές έρευνες, μελέτες, αλλά και αποφάσεις εθνικών δικαστηρίων καθώς και του ευρωπαϊκού δικαστηρίου δείχνουν ότι πολλές επιχειρήσεις, πολλοί πωλητές, πολλοί προμηθευτές, δεν ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους, οι οποίες τους επιβάλλονται από τη νομοθεσία για τις αγορές από απόσταση.

Σήμερα, οι διαδικτυακές αγορές πολλαπλασιάζονται, αλλάζουν μορφή και δημιουργούν επιπλέον προβλήματα στους καταναλωτές.

Η Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών είναι μια εξωδικαστική διαδικασία επίλυσης διαφορών ανάμεσα στον καταναλωτή και τον έμπορο, με τη βοήθεια ενός οργάνου Ε.Ε.Δ. Είναι συνήθως, φθηνότερη, γρηγορότερη και λιγότερο επίσημη διαδικασία, από την ακρόαση ενώπιον δικαστηρίου. Είναι δωρεάν για τους καταναλωτές, στην Ελλάδα. Υπάρχουν μηχανισμοί Ε.Ε.Δ. σε όλα τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. και για όλους τους τομείς.

Για την Ε.Ε.Δ. για καταναλωτικές διαφορές δεν απαιτείται παρουσία δικηγόρου.

Η Ε.Ε.Δ. είναι εύκολη στη χρήση, αμερόληπτη, ανέξοδη, αποτελεσματική, ιδιωτική, ευέλικτη και προωθεί την καλή θέληση.

Διαφορά που παραπέμπεται στην Ε.Ε.Δ. επιλύεται, εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων, εντός 90 ημερών.

Μερικές χρήσιμες συμβουλές:

Εάν αντιμετωπίσουμε κάποιο πρόβλημα πρέπει να :

- Απευθυνθούμε στον πωλητή/πλατφόρμα (αυτό το βήμα δεν είναι υποχρεωτικό).
- Απευθυνθούμε στην Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών
- Απευθυνθούμε στο Συνήγορο του Καταναλωτή
- Απευθυνθούμε στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου



Funded by
the European Union

- Απευθυνθούμε στο Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών- ΚΕ.Π.ΚΑ.
- Προσφύγουμε δικαστικά.

Για να αποφύγουμε, λοιπόν, προβλήματα:

- Ενημερωνόμαστε πριν αγοράσουμε για τα χαρακτηριστικά του αγαθού και τα στοιχεία επικοινωνίας των εμπόρων.
- Πρέπει να μας δίνεται η συνολική τιμή.
- Κάνουμε έξυπνες αγορές.
- Γνωρίζουμε τα δικαιώματά μας.
- Διαβάζουμε, πολύ προσεκτικά τους όρους.
- Προστατεύουμε την προσωπική μας ζωή και τα προσωπικά μας δεδομένα.
- Βρίσκουμε την καλύτερη προσφορά.
- Διατηρούμε σωστά αρχεία.
- Ενημερωνόμαστε πλήρως 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.
- Λαμβάνουμε επιβεβαίωση αγοράς, παράδοσης και πρόσθετων εξόδων.
- Επιστρέφουμε ανεπιθύμητα αγαθά.
- Παρακολουθούμε την επιστροφή χρημάτων.
- Απαιτούμε την εφαρμογή των εγγυήσεων για ελαττωματικά εμπορεύματα.
- Ενημερωνόμαστε, εάν κατεβάζουμε, ή μεταδίδουμε με διαρκή ροή κάποιο περιεχόμενο 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.

Είναι σημαντικό να βεβαιωθούμε πριν αγοράσουμε ότι:

- Γνωρίζουμε ποια είναι η επιχείρηση και πως μπορούμε να την προσεγγίσουμε.
- Καταλαβαίνουμε τι αγοράζουμε.
- Αντιλαμβανόμαστε τι θα πληρώσουμε.



Funded by
the European Union

- Καταλάβαμε πώς πρέπει να πληρώσουμε.
- Υπάρχει σαφής δέσμευση για το πότε θα παραλάβουμε το προϊόν που αγοράσαμε.
- Γνωρίζουμε τις επιλογές που έχουμε, αν δεν θέλουμε να κρατήσουμε το προϊόν που παραγγείλαμε.
- Το αγαθό που αγοράσαμε είναι εγγυημένο.
- Έχουμε υποστήριξη μετά την πώληση (service).
- Έχουμε αποδεικτικά στοιχεία των υποσχέσεων της εταιρίας.
- Υπάρχει τρόπος να διαμαρτυρηθούμε.
- Οι πληροφορίες μας είναι ασφαλείς.
- Προστατεύονται τα προσωπικά μας δεδομένα και η ιδιωτική μας ζωή.

Άσκηση 11:

Εάν αντιμετωπίσουμε κάποιο πρόβλημα με σύμβαση εξ αποστάσεως, πρέπει οπωσδήποτε να προσφύγουμε δικαστικά.

Η Ε.Ε.Δ. απαιτεί την παρουσία δικηγόρου.

Δε γνωστοποιούμε προσωπικές πληροφορίες, εάν δε γνωρίζουμε ποιος συλλέγει και πως σκοπεύει να τις χρησιμοποιήσει.

Ισχύουν οι παραπάνω προτάσεις ;

Φυλλάδιο

Βλέπετε το φυλλάδιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος IDEA στη διαφάνεια, το οποίο σας έχει επίσης δοθεί. Στο φυλλάδιο περιέχεται το link που οδηγεί στην ιστοσελίδα του ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών, στο τμήμα που είναι αφιερωμένο στα ψηφιακά θέματα. Στο τμήμα αυτό, μπορείτε να βρείτε πληροφορίες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, τις διαδικτυακές παγίδες, διάφορα ενδιαφέροντα θέματα, χρήσιμες συμβουλές και ενημέρωση για το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα IDEA, εκτός από τις πληροφορίες που σας δόθηκαν σήμερα, κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου για τις αγορές από απόσταση.

<https://kepka.org/enimerosi/idea>

Αξιολόγηση

- Πιστεύετε ότι καλύψαμε όλες τις απορίες σας σχετικά με τις αγορές από απόσταση;
- Θα θέλατε να αναπτύξουμε κάποιο θέμα από όσα συζητήθηκαν σήμερα εκτενέστερα;



Funded by
the European Union

- Υπάρχει κάποιο θέμα που δεν καλύφθηκε;
- Σας άρεσε ο τρόπος παρουσίασης των θεμάτων;
- Έχετε να μας προτείνετε κάποια βελτίωση για τα επόμενα σεμινάρια;

Τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα!

Energizer

Τέλος, σας ζητάμε να γράψετε πώς σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε τη γνώση που αποκτήσατε, στον επόμενο μήνα, στους επόμενους έξι μήνες, στον επόμενο χρόνο. Αυτά μπορείτε να τα γράψετε σε αυτοκόλλητα και να τα κολλήσετε όλα μαζί πάνω σε έναν πίνακα, ως αναμνηστικό δώρο σε εμάς, τους συντονιστές σας.

Ευχαριστούμε πολύ!



Funded by
the European Union