

## **Διαδικτυακές αγορές: Τα προβλήματα που αντιμετώπισαν οι καταναλωτές την περίοδο του κορωνοϊού. Συμβουλές από την ΕΚΠΟΙΖΩ**

2020/05/21 16:30 στην κατηγορία ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ

Αποδέκτες μεγάλου αριθμού έγγραφων και τηλεφωνικών παραπόνων-καταγγελιών, σχετικά με προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές με τις διαδικτυακές αγορές τους, ιδίως προϊόντων υψηλής τεχνολογίας (κινητών τηλεφώνων, τάμπλετ, φορητών υπολογιστών, κ.ά.), έγιναν το τελευταίο διάστημα η ΕΚΠΟΙΖΩ και η “ΠΟΜΕΚ-ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ”.

Συγκεκριμένα, οι καταναλωτές καταγγέλλουν ότι δεν παραλαμβάνουν τα προϊόντα τα οποία έχουν ήδη προπληρώσει, δεν μπορούν να επικοινωνήσουν με το κατάστημα, ασκούν το δικαίωμα υπαναχώρησης αλλά χωρίς κανένα αποτέλεσμα.

Συχνά τα προϊόντα αυτά διατίθενται προς πώληση σε ιδιαίτερα προνομιακές τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό, προσελκύοντας μεγάλο αριθμό ενδιαφερόμενων πελατών, όπως συμβαίνει με τα αποκαλούμενα “προϊόντα-κράχτες”.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ παρενέβη για το θέμα αυτό, με αφορμή δεκάδες καταγγελίες καταναλωτών για ηλεκτρονικά καταστήματα τα οποία εφαρμόζουν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, με σκοπό την προσέλκυση πελατών και την εξαπάτησή τους, εκμεταλλευόμενες των περιοριστικών μέτρων που επιβλήθηκαν από την υγειονομική κρίση.

Ήδη, η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή έχει επιβάλει διοικητικά πρόστιμα σε έξι ηλεκτρονικά καταστήματα συνολικού ποσού 630.000 ευρώ.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ προέβη σε καταγγελία προς την Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας του Καταναλωτή, για ένα ακόμα ηλεκτρονικό κατάστημα, για το οποίο έχει λάβει τις τελευταίες μέρες πλήθος καταγγελιών και ζητά την επιβολή διοικητικών κυρώσεων και την επιστροφή των ποσών που παράνομα παρακρατεί από τους καταναλωτές.

### **Συμβουλές για την αποφυγή “παγίδων” κατά την**

# αγορά

Από την πλευρά της, η ΕΚΠΟΙΖΩ συμβουλεύει τους καταναλωτές να είναι πολύ προσεκτικοί όταν παραγγέλνουν ένα προϊόν και ιδιαίτερα αυτήν την περίοδο.

Ειδικότερα, συστήνει τα εξής:

- Να επιλέγετε να κάνετε τις αγορές σας από αξιόπιστα και γνωστά ηλεκτρονικά καταστήματα, και να προσέχετε (επωνυμία, έδρα, αριθμός εμπορικού μητρώου, ψηφιακό πιστοποιητικό, επαγγελματική ένωση στην οποία ανήκει η επιχείρηση πώλησης και άλλα στοιχεία επικοινωνίας όπως αριθμός τηλεφώνου, διεύθυνση, κτλ.). Η ύπαρξη μόνο ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) και κινητού τηλεφώνου δεν αρκεί, και μάλιστα αποτελεί ένδειξη απάτης.
- Τα χαρακτηριστικά των προϊόντων, τιμή, νόμισμα, τρόπος πληρωμής, επιπλέον προβλεπόμενα έξοδα, πιθανοί φόροι και δασμοί.
- Τον τρόπο και χρόνο παράδοσης του προϊόντος.
- Τις περιπτώσεις γεωγραφικού αποκλεισμού (περιορισμοί αποστολής σε ορισμένες χώρες) και προσεκτικός έλεγχος της πολιτικής επιστροφών.
- Τις προσφερόμενες υπηρεσίες μετά την πώληση και το μηχανισμό επίλυσης διαφορών.
- Τους όρους ασφάλειας, απορρήτου και προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Να είστε ιδιαίτερα υποψιασμένοι όταν βλέπετε χαμηλές τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό.
- Προσοχή! Να προτιμάτε να πληρώνετε με αντικαταβολή και όχι να προκαταβάλετε το ποσό.
- Διαβάστε τους όρους της σύμβασης, θα πρέπει να είναι γραμμένοι σε απλή και κατανοητή γλώσσα και να είναι προσβάσιμοι.
- Επιλέξτε με προσοχή τα προϊόντα που θέλετε να αγοράσετε. Πρέπει τα χαρακτηριστικά του προϊόντος να είναι σαφή, αληθή και εύκολα να μπορείτε να τα δείτε.
- Να δίνετε μόνο τα απολύτως απαραίτητα προσωπικά σας στοιχεία για τη συναλλαγή.

- Να περιμένετε να ολοκληρωθούν όλα τα βήματα της παραγγελίας. Δεν δίνετε νέα εντολή πιστεύοντας ότι θα επιταχυνθεί η διαδικασία, διότι μπορεί να κάνετε διπλή παραγγελία.
- Ελέγξτε ότι λάβατε επιβεβαίωση της συναλλαγής, μέσω e-mail.
- Αποθηκεύστε ή εκτυπώστε την επιβεβαίωση της συναλλαγής και τους όρους επιστροφών.
- Εάν προβλέπεται επιπλέον χρέωση για την επιλογή συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, η χρέωση αυτή δεν μπορεί να υπερβαίνει το πραγματικό κόστος.
- Προεπιλεγμένες κρυφές χρεώσεις είναι παράνομες.
- Προτιμήστε προπληρωμένες πιστωτικές κάρτες.
- Για αγορές είναι προτιμότερες οι προπληρωμένες δικτυακές υπηρεσίες, καθώς παρέχονται από εταιρείες φερέγγυες και σοβαρές που προσφέρουν αποζημίωση σε περίπτωση εξαπάτησης.
- Να ζητάτε πάντα εγγύηση για το προϊόν που παραγγείλατε.
- Να μην ξεχνάτε ότι έχετε το δικαίωμα της υπαναχώρησης, δηλαδή να επιστρέψετε το προϊόν που αγοράσατε και να σας επιστρέψουν τα χρήματά σας.