

Το ηλεκτρονικό εμπόριο ανθίζει στην Ελλάδα, πρακτικό οδηγό εξέδωσε ο ΣΕΒ

2020/06/04 17:27 στην κατηγορία ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Πρακτικό [οδηγό για σωστή επικοινωνία των ηλεκτρονικών καταστημάτων με τους καταναλωτές](#) εξέδωσε ο ΣΕΒ, με αφορμή την αύξηση των εμπορικών συναλλαγών μέσω Ίντερνετ λόγω της πανδημίας.

Σύμφωνα με τα σχετικά στοιχεία, ο Απρίλιος έκλεισε με αύξηση 171% των ηλεκτρονικών πωλήσεων σε σχέση με τον ίδιο μήνα του 2019.

Επίσης, **το 87% των καταναλωτών πραγματοποίησαν τις ηλεκτρονικές τους αγορές από εγχώριες επιχειρήσεις**, οι οποίες θα πρέπει να παρέχουν την πληρέστερη δυνατή ενημέρωση προς τους καταναλωτές.

Ο οδηγός του ΣΕΒ βασίστηκε στην αντίστοιχη πρωτοβουλία «Recommendations for a better presentation of information to consumers» της BusinessEurope και άλλων επιχειρηματικών οργανώσεων και περιλαμβάνει δέκα συστάσεις που έχουν ως εξής:

-Υποχρεωτική και πλήρης ενημέρωση: Διασφαλίζουμε ότι στο e-shop εμφανίζονται όλες οι απαιτούμενες από τη νομοθεσία πληροφορίες που πρέπει να γνωρίζουν οι καταναλωτές, όπως τα στοιχεία της επιχείρησης, οι τρόποι επικοινωνίας, τα χαρακτηριστικά των πωλούμενων προϊόντων, η συνολική τιμή τους, ενδεχόμενες δαπάνες με τις οποίες μπορεί να επιβαρυνθούν, τα στοιχεία πληρωμής, καθώς και ο χρόνος και οι όροι παράδοσης.

-Απλή και κατανοητή γλώσσα: Χρησιμοποιούμε πάντα ξεκάθαρες και απλές διατυπώσεις και αποφεύγουμε περίπλοκες προτάσεις και δυσνόητους όρους. Επιδιώκουμε ακόμη και νομικές ή τεχνικές έννοιες να εξηγούνται με κατανοητό τρόπο, χωρίς να χάνουν την ακρίβειά τους.

-Ορατότητα πληροφορίας & Διαβαθμισμένη προσέγγιση: Φροντίζουμε για την άμεση ορατότητα των σχετικών πληροφοριών σε κάθε στάδιο της παραγγελίας. Ορισμένες βασικές πληροφορίες, όπως τα στοιχεία επικοινωνίας σας, πρέπει να είναι μονίμως ορατές στον καταναλωτή σε κάθε στάδιο.

-Ευδιάκριτη και δημιουργική παρουσίαση: Επιλέγουμε οπτικούς τρόπους παρουσίασης της πληροφορίας που βοηθούν στην αμεσότερη κατανόησή της. Για παράδειγμα, με

πίνακες και υπερ-συνδέσμους για την παράθεση πιο αναλυτικών πληροφοριών και «οπτικά εφέ» για την προσέλκυση της προσοχής του καταναλωτή σε σημαντικούς όρους, όπως προθεσμίες ή εξαιρέσεις.

-Εύκολη πρόσβαση: Προσαρμόζουμε κατάλληλα το ηλεκτρονικό περιβάλλον ώστε ο καταναλωτής να έχει πάντα εύκολη και άμεση πρόσβαση στην πληροφορία που χρειάζεται από κάθε συσκευή που μπορεί να χρησιμοποιεί.

-Άμεση και εύληπτη επιβεβαίωση αγορών: Επιβεβαιώνουμε πάντα με γραπτή ενημέρωση στον καταναλωτή την ολοκλήρωση της παραγγελίας του. Η ενημέρωση αυτή πρέπει να γίνεται σε εύλογο διάστημα και σε εύληπτη μορφή.

-Ξεκάθαρα δικαιώματα καταναλωτή: Παρέχουμε πλήρη ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή από την ηλεκτρονική αγορά και τη διαδικασία άσκησης του. Ενημερώνουμε τον καταναλωτή σε περίπτωση αλλαγών στους συμβατικούς όρους και για τις συνέπειες σε περίπτωση απόρριψης των προτεινόμενων αλλαγών από την πλευρά του.

-Απλοί και συνοπτικοί όροι σύμβασης: Εάν παρέχουμε Γενικούς Όρους Συμβάσεων, φροντίζουμε να είναι απλοί και συνοπτικοί, να έχει άμεση πρόσβαση ο καταναλωτής σε αυτούς πριν την ολοκλήρωση της παραγγελίας του και να είναι στα Ελληνικά για τις συμβάσεις που καταρτίζονται στην Ελλάδα.

-Δυνατότητες επίλυσης διαφορών: Πληροφορούμε τον καταναλωτή για τη δυνατότητα προσφυγής του σε εξωδικαστικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών (εφ' όσον υπαγόμαστε σχετικά), καθώς και στην ευρωπαϊκή πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών.

-Εθελοντικοί Κώδικες Δεοντολογίας: Ενημερώνουμε για τυχόν δέσμευσή μας σε εθελοντικούς κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς, όπως Κώδικες Δεοντολογίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο τους οποίους μπορεί να έχουμε υιοθετήσει.