

430 καταγγελίες δέχτηκε η ΕΚΠΟΙΖΩ, στο 8μηνο του 2020, για τις ηλεκτρονικές αγορές. Συμβουλές στους καταναλωτές

2020/10/30 08:26 στην κατηγορία ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Η ΕΚΠΟΙΖΩ ανακοίνωσε ότι προέβη σε μελέτη και επεξεργασία των καταγγελιών που δέχτηκε από τον Φεβρουάριο έως τον Σεπτέμβριο 2020, σχετικά με προβλήματα που αντιμετώπισαν οι καταναλωτές από τις διαδικτυακές αγορές.

Επίσης, πραγματοποίησε διαδικτυακό δειγματοληπτικό έλεγχο σε ορισμένες επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου.

Από την επεξεργασία των καταγγελιών, αλλά και από το δειγματοληπτικό έλεγχο, **διαπιστώθηκε ότι κάποια ηλεκτρονικά καταστήματα:**

- Εφαρμόζουν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές για να προσελκύσουν τους καταναλωτές
- Παραβιάζουν τα θεσμοθετημένα δικαιώματα των καταναλωτών (π.χ. δικαίωμα υπαναχώρησης)
- Η εξυπηρέτηση μετά την πώληση είναι ανεπαρκής ή ανύπαρκτη
- Δεν ενημερώνουν σύννομα τους καταναλωτές μέσα από τις ιστοσελίδες τους

Σταχυολογώντας τις καταγγελίες των καταναλωτών τα προβλήματα εστιάζονται στα εξής:

- Το προϊόν που παρέλαβαν ήταν ελαττωματικό ή μη ασφαλές και αρνούσαν την αντικατάσταση ή επιστροφή των χρημάτων στον καταναλωτή
- Με δέλεαρ τις χαμηλές τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό προσέλκυσαν τους καταναλωτές και δεν τους παρέδωσαν ποτέ τα προϊόντα που παρήγγειλαν και τα οποία είχαν ήδη προπληρώσει
- Τα προϊόντα συχνά δεν έφεραν τα χαρακτηριστικά όπως αυτά περιγράφονταν στη διαφήμιση μέσω της ιστοσελίδας της εταιρείας

- Μεγάλη καθυστέρηση και συνεχής μετάθεση στην παραλαβή, εν αντιθέσει με τον χρόνο παράδοσης που αναγράφονταν στην ιστοσελίδα
- Μη ενημέρωσή τους για τα δικαιώματά τους σε περίπτωση μη παράδοσης προϊόντος εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας
- Μη αναγραφή στην ιστοσελίδα της εταιρείας του χρόνου παράδοσης, με αποτέλεσμα να μην προκύπτει ο συγκεκριμένος χρόνος
- Πολύπλοκοι και ασαφείς όροι χρήσης στην ιστοσελίδα της εταιρείας
- Δεν αποδέχονται το αίτημά τους για αντικατάσταση ή υπαναχώρηση και επιστροφή χρημάτων
- Παρατυπίες στις ιστοσελίδες, με πιο χαρακτηριστική ότι δεν αναφέρονταν το δικαίωμα υπαναχώρησης ή αναφέρονταν μεν, αλλά υπό τον όρο να μην ανοιχθεί/χρησιμοποιηθεί το προϊόν
- Αδυναμία επικοινωνίας. Είτε δεν απαντούσαν καθόλου ή προέβαλαν, σε κάποιες περιπτώσεις, αριθμούς τηλεφώνου που δεν ανταποκρίνονταν σε πραγματικούς τηλεφωνικούς αριθμούς
- Μη τήρηση της εγγύησης. Άρνηση της ευθύνης σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος ως πωλητές και μετάθεση στους κατασκευαστές
- Είχαν προχωρήσει αιφνίδια και χωρίς καμία απολύτως προηγούμενη ενημέρωση σε αναστολή της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας
- Ασκούν το δικαίωμα υπαναχώρησης αλλά χωρίς κανένα αποτέλεσμα.

Σύμφωνα με την ΕΚΠΟΙΖΩ, είναι γεγονός ότι σημειώθηκε μεγάλη αύξηση των ηλεκτρονικών αγορών λόγω και της πανδημίας του κορονοϊού, όπου μεγάλος αριθμός καταναλωτών έχει στραφεί προς την κατεύθυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Η αύξηση όμως των εν λόγω αγορών **παρουσιάζει στρεβλώσεις**, με αποτέλεσμα οι καταναλωτές να αντιμετωπίζουν **ανυπέρβλητα προβλήματα**, υποστηρίζει η Ένωση.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ θεωρεί ότι οι εν λόγω αγορές θα συνεχίσουν να σημειώνουν αύξηση, λόγω και της πανδημίας και εφιστούν στους καταναλωτές να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί για να μην εξαπατηθούν.

Συγκεκριμένα, πριν **παραγγείλουν ένα προϊόν** να ελέγχουν τα παρακάτω στην ιστοσελίδα της εταιρείας:

- 1) Την αξιοπιστία του καταστήματος το οποίο πρέπει να έχει πλήρη στοιχεία της

εταιρείας (π.χ. τηλ./δ/νση, ΑΦΜ, αρ.ΓΕΜΗ, email επικοινωνίας)

2) Σαφείς και πλήρεις οδηγίες για τη χρήση, συντήρηση, εγγύηση και την πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος σε ελληνική γλώσσα

3) Γραπτή ενημέρωση για την ολοκλήρωση της παραγγελίας

4) Όροι και χρόνοι παράδοσης

5) Συνολική τιμή/έξοδα αποστολής/ όροι και τρόποι πληρωμής

6) Σαφή περιγραφή των κύριων χαρακτηριστικών του προϊόντος

7) Ενημέρωση για το δικαίωμα υπαναχώρησης στις εξ αποστάσεως συμβάσεις (εντός 14 ημερολογιακών ημερών), τυχόν δαπάνες και διάθεση μέσω της ιστοσελίδας του εντύπου υπαναχώρησης

8) Πολιτική επιστροφής προϊόντων

9) Νόμιμη εγγύηση. Ευδιάκριτη ενημέρωση ότι σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος υπεύθυνος είναι ο πωλητής (διάρκεια 2 ετών) και ότι εγγύηση ανανεώνεται αυτόματα για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό

10) Τυχόν εμπορική εγγύηση/εξυπηρέτηση μετά την πώληση/κώδικες δεοντολογίας

11) Προσφυγή του καταναλωτή και τρόποι επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.