

Ποια είναι τα SOS για ηλεκτρονικές αγορές μέσω social media

2021/04/01 15:53 στην κατηγορία ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Οι περιορισμοί στη λειτουργία των φυσικών καταστημάτων, προκειμένου να συγκρατηθεί η διάδοση του COVID-19 προκάλεσαν σημαντική άνοδο των διαδικτυακών πωλήσεων, με αποτέλεσμα την αύξηση των καταγγελιών για αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, όσον αφορά ειδικότερα στις πωλήσεις μέσω των social media.

Συγκεκριμένα διαπιστώνονται:

- **Πωλήσεις απομιμητικών αγαθών** («μαϊμού» προϊόντα σε πολύ **χαμηλές τιμές**).
- **Αποστολή αγαθών, μέσω πολλών εταιρειών ταχυμεταφορών**, προκειμένου να δυσχεραίνεται ο εντοπισμός των προμηθευτών.
- **Συνοδευτικά δελτία των αποστολών, χωρίς να αναφέρονται τα στοιχεία του αποστολέα** και κυρίως η ταχυδρομική διεύθυνση ή με **ελλιπή στοιχεία** ή **ψευδή στοιχεία**.
- **«ΜΠΛΟΚΑΡΙΣΜΑ» πρόσβασης του καταναλωτή στο λογαριασμό του στη σελίδα στα social media**, μετά την ολοκλήρωση και παραλαβή της παραγγελίας.
- **«ΜΠΛΟΚΑΡΙΣΜΑ» της επικοινωνίας του καταναλωτή με τις προβαλλόμενες στη σελίδα τηλεφωνικές γραμμές και στις φόρμες επικοινωνίας** (συνήθως σε κινητά τηλέφωνα).
- Παραλαβή αγαθών **χωρίς παραστατικά διακίνησης και εμπορίας**.

Προκειμένου ο καταναλωτής να προστατευτεί όταν πραγματοποιεί αγορές αγαθών μέσω των σελίδων στα social media, συστήνεται, πριν από κάθε παραγγελία και πληρωμή να ενημερώνεται για τα κάτωθι:

- **Τα πλήρη στοιχεία του προμηθευτή:** εταιρική επωνυμία, έδρα, τηλέφωνα επικοινωνίας (όχι μόνο κινητό), url shop online (αν υφίσταται), email, ταχ. διεύθυνση, ΑΦΜ και αριθμό ΓΕΜΗ επιχείρησης.
- Τα **κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος**.
- Τη **συνολική τιμή του προϊόντος** (συμπεριλαμβανομένων φόρων, εξόδων αποστολής, κλπ.).
- Τον **τρόπο πληρωμής, αποστολής και τη διαθεσιμότητα του προϊόντος**.

- Το δικαίωμα αναιτιολόγητης, αζήμιας υπαναχώρησης και επιστροφής του προϊόντος εντός 14 ημερών, καθώς και την πολιτική επιστροφής της επιχείρησης .

Επιπρόσθετα συστήνονται:

- Έλεγχος πριν από την πληρωμή ότι ο ιστότοπος παρέχει ασφαλή σύνδεση για τη μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων, όπως στοιχείων πιστωτικών καρτών (κλειδαριά στον browser).
- Αγνόηση των προσφορών που εμφανίζονται στην ανεπιθύμητη αλληλογραφία.
- Εντοπισμός στο διαδίκτυο τυχόν σχολίων, εμπειριών ή συστάσεων άλλων καταναλωτών που έχουν κάνει ήδη συναλλαγές με το κατάστημα, έχοντας βεβαίως υπόψη ότι μπορεί να είναι παραπλανητικές ή κατασκευασμένες,.
- Λήψη επιβεβαίωση της παραγγελίας.

Ισχυρή σύσταση:

- Μη παραλαβή δεμάτων, όταν η χρέωση γίνεται με αντικαταβολή, χωρίς τα πλήρη στοιχεία αποστολέα στο συνοδευτικό δελτίο των αποστολών (τα στοιχεία προβλέπονται στην απόφαση 686/064/10-7-2013 του Προέδρου της ΕΕΤΤ (Β'1700)).
- Υποβολή καταγγελιών στην τηλ. γραμμή καταναλωτών 1520 ή μέσω email στις διευθύνσεις 1520@efpolis.gr και dimea.ypanep@mnc.gr ή μέσω της σελίδας της ΔΙΜΕΑ στο Facebook: @dimea.ypanep