



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 25 Νοεμβρίου 2020

Δελτίο Τύπου

Προστασία καταναλωτών κατά τις ηλεκτρονικές αγορές της “Black Friday 2020”

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα, η ημέρα της “**Black Friday**” θα διεξαχθεί αποκλειστικά και μόνο στα ηλεκτρονικά καταστήματα. Το γεγονός αυτό καθιστά αναγκαία την αυξημένη προσοχή όχι μόνο των καταναλωτών αλλά και των προμηθευτών που θα δώσουν εξετάσεις υπευθυνότητας και αξιοπιστίας στο καταναλωτικό κοινό ενόψει μάλιστα και των εορτών των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς.

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» συστήνει στους προμηθευτές να περιγράφουν λεπτομερώς τα χαρακτηριστικά των προσφερόμενων προϊόντων και, να προσδιορίζουν με ακρίβεια την τελική ημερομηνία παράδοσής τους στον καταναλωτή. Να έχουν ελέγξει αλλά και να παρακολουθούν τα αποθέματά τους, ώστε τα προσφερόμενα προϊόντα να υπάρχουν σε διαθεσιμότητα για να μην παρατηρηθούν φαινόμενα είσπραξης του τιμήματος για είδη τα οποία έχουν εξαντληθεί στερώνοντας από τους καταναλωτές τη δυνατότητα να εκμεταλλευτούν άλλες ανταγωνιστικές προσφορές.

Επειδή έχουν παρατηρηθεί στο παρελθόν, ιδίως κατά την πρώτη περίοδο της πανδημίας, μεγάλες καθυστερήσεις στην παράδοση των προϊόντων, ο Συνήγορος του Καταναλωτή συστήνει στους προμηθευτές, αλλά και στις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών, ενόψει όχι μόνο της “Black Friday” αλλά και των εορτών των Χριστουγέννων και της Πρωτοχρονιάς, να ενισχύσουν με προσωπικό τα τμήματα διαχείρισης και εκτέλεσης παραγγελιών με στόχο την κάλυψη της αναμενόμενης αυξημένης κίνησης.

Περαιτέρω, η Αρχή τονίζει ότι το καταναλωτικό κοινό οφείλει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό σε κάθε ηλεκτρονική του συναλλαγή διασταυρώνοντας προσεκτικά την εγκυρότητα, την αξιοπιστία και τη φήμη του προμηθευτή, μη έχοντας ως αποκλειστικό κριτήριο επιλογής τη χαμηλότερη τιμή. Κρίνεται επίσης προτιμότερη η πληρωμή του προϊόντος με κάρτα ώστε ο καταναλωτής να έχει τη δυνατότητα να προβεί σε αμφισβήτηση της συναλλαγής, εάν τυχόν η παραγγελία δεν εξελιχθεί ομαλά. Ασφαλέστερη βεβαίως, εφόσον προσφέρεται, είναι η πληρωμή με αντικαταβολή κατά την παράδοση του προϊόντος.

Η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» επισημαίνει ότι:

- Η διαφημιστική προβολή ενός προμηθευτή από το Διαδίκτυο ή και από μέσο κοινωνικής δικτύωσης ΔΕΝ αποτελεί εχέγγυο για την αξιοπιστία ή και την ίδια την



ύπαρξη της επιχείρησης. Αρκετά εμφανιζόμενα στο Διαδίκτυο ως ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops) δεν είναι στην πραγματικότητα νόμιμες επιχειρήσεις, οι δε φερόμενες ως εμπορικές – διαφημιστικές σελίδες σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης δεν ανταποκρίνονται πάντοτε σε πραγματικά φυσικά ή ηλεκτρονικά καταστήματα.

- Μια νόμιμη επιχείρηση πρέπει να διαθέτει επωνυμία, έδρα, λοιπά στοιχεία νομικού/φυσικού προσώπου, νόμιμο εκπρόσωπο, τηλέφωνο ή ταχυδρομική – φυσική διεύθυνση επικοινωνίας.
- Επισημαίνεται ότι οι ανωτέρω πληροφορίες των προμηθευτών είναι εμφανείς στις επίσημες ιστοσελίδες και τα ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops) των νομίμων επιχειρήσεων. Η παρουσία των πληροφοριών αυτών αποτελεί δείγμα αξιοπιστίας, η δε απουσία τους θα πρέπει να γεννά υποψίες στον καταναλωτή.
- Η ύπαρξη μόνο μιας ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) και ενός κινητού τηλεφώνου σε ιστοσελίδα ή σελίδα μέσου κοινωνικής δικτύωσης, που εμφανίζεται ως e-shop, δεν αρκεί. Αντίθετα, θα πρέπει να λειτουργεί αποτρεπτικά για τον καταναλωτή, προς τον οποίο συστήνεται, σε τέτοια περίπτωση, να μην προβαίνει σε συναλλαγές.

Λαμβάνοντας υπ' όψιν όλα τα ανωτέρω και ενόψει της «BLACK FRIDAY» η Αρχή, συνιστά στους καταναλωτές να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί στις συναλλαγές τους και να πραγματοποιούν αγορές από επίσημα – πιστοποιημένα e-shops.