



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 1 Απριλίου 2020

Δελτίο Τύπου

Προστασία καταναλωτών κατά τις ηλεκτρονικές αγορές

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή” γίνεται το τελευταίο διάστημα αποδέκτης πολύ μεγάλου αριθμού έγγραφων αναφορών και τηλεφωνικών παραπόνων-καταγγελιών σχετικά με προβλήματα που συναντούν οι καταναλωτές με τις διαδικτυακές αγορές τους, ιδίως προϊόντων τεχνολογίας (κινητών τηλεφώνων, τάμπλετ, φορητών υπολογιστών, κ.λπ.).

Συγκεκριμένα, οι καταναλωτές καταγγέλλουν τη μη προσηκουσα εκτέλεση των παραγγελιών τους από ηλεκτρονικά καταστήματα, τα οποία διαθέτουν προς πώληση τα προϊόντα τους σε ιδιαίτερα προνομιακές τιμές σε σχέση με τον ανταγωνισμό, προσελκύοντας μεγάλο αριθμό ενδιαφερόμενων πελατών, όπως συμβαίνει με τα αποκαλούμενα “προϊόντα-κράχτες”.

Όπως διαπιστώθηκε από την Αρχή ορισμένα από τα καταστήματα αυτά δεν παραδίδουν τα προϊόντα εντός του συμφωνημένου κατά περίπτωση χρόνου και μεταθέτουν διαρκώς τον χρόνο παράδοσης σε μελλοντικές ημερομηνίες, χωρίς, όμως, εν τέλει να τηρούν τις δεσμεύσεις τους απέναντι στους καταναλωτές και χωρίς να προβαίνουν σε επιστροφή *των χρηματικών ποσών που έχουν προεισπράξει προς ολοσχερή εξόφληση του τιμήματος των αγαθών, κατά πάγια πολιτική τους. Στις περισσότερες, δε, περιπτώσεις, οι εν λόγω επιχειρήσεις διακόπτον, μετά τη συναλλαγή, και κάθε επικοινωνία με τους καταναλωτές, με αποτέλεσμα να μην μπορούν να λάβουν καμία πληροφόρηση σε σχέση με την πορεία των αγορών τους ή την επιστροφή των χρημάτων τους.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, αναδεικνύει τις ανωτέρω αθέμιτες και παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές και διαβιβάζει τις αναφορές που λαμβάνει στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων. Παράλληλα, δεδομένης της αναγκαιότητας και της ποινικής διερεύνησης αυτών των υποθέσεων, προβαίνει στην υποβολή μηνυτήριων αναφορών στον αρμόδιο Εισαγγελέα Πρωτοδικών.



Περαιτέρω, η Αρχή μας συστήνει στους καταναλωτές για την καλύτερη προστασία τους ιδιαίτερα αυτή τη δύσκολη περίοδο:

- Να προτιμούν την πραγματοποίηση αγορών από αξιόπιστα και γνωστά ηλεκτρονικά καταστήματα. Σημαντική ένδειξη αξιοπιστίας είναι η μακρόχρονη λειτουργία των καταστημάτων στην αγορά και η ύπαρξη φυσικής έδρας τους.
- Να ελέγχουν πάντοτε τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται για το ηλεκτρονικό κατάστημα από τον ιστότοπό του. Να αναζητούν, ειδικότερα, την επωνυμία της εταιρείας και τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης ταχυδρομικής διεύθυνσης. Η ύπαρξη μόνο ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) και κινητού τηλεφώνου δεν αρκεί και αποτελεί, μάλιστα, ένδειξη απάτης.
- Να ελέγχουν, οπωσδήποτε, πριν από την πληρωμή ότι ο ιστότοπος παρέχει ασφαλή σύνδεση για τη μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων, όπως στοιχείων πιστωτικών καρτών. Να βεβαιώνονται ότι το σύμβολο ασφαλούς μετάδοσης δεδομένων εμφανίζεται στο πεδίο "διεύθυνση του προγράμματος περιήγησης" - browser με τη μορφή HTTPS. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζουν ότι το e-shop διαθέτει SSL (Secure Sockets Layer), δηλαδή πρωτόκολλο ασφαλούς μετάδοσης ευαίσθητων δεδομένων στο διαδίκτυο, ειδικά για αγορές με πιστωτικές-χρεωστικές κάρτες και paypal.
- Να εντοπίζουν στο διαδίκτυο τυχόν σχόλια, εμπειρίες ή συστάσεις άλλων καταναλωτών που έχουν ήδη συναλλαγεί με το κατάστημα. Αυτό γίνεται εύκολα, πληκτρολογώντας το όνομα της εταιρείας ή του ηλεκτρονικού καταστήματος σε μία μηχανή αναζήτησης. Να προσεγγίζουν τις συστάσεις με κριτικό μάτι, διότι μπορεί να είναι παραπλανητικές ή κατασκευασμένες.
- Τα αναγνωρισμένα ηλεκτρονικά καταστήματα έχουν στον ιστότοπό τους σήματα εμπιστοσύνης των ενώσεων ηλεκτρονικού εμπορίου και των οργανισμών που διαθέτουν πιστοποιητικά ασφαλείας και απορρήτου προσωπικών δεδομένων. Αυτό δείχνει ότι η εταιρεία είναι αξιόπιστη και ότι τηρεί τους βασικούς κανόνες στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, οπότε ο καταναλωτής μπορεί να αγοράσει από αυτήν με ασφάλεια.
- **Να αποφεύγουν την πραγματοποίηση αγορών από ηλεκτρονικά καταστήματα που απαιτούν, αποκλειστικά, την προείσπραξη του τιμήματος των αγαθών μέσω πιστωτικής/χρεωστικής κάρτας, paypal ή τραπεζικού εμβάσματος και δεν διαθέτουν την αντικαταβολή ή την ηλεκτρονική πληρωμή τη στιγμή της παράδοσης του προϊόντος ως εναλλακτικό τρόπο πληρωμής.**
- Να μην πείθονται από τις υπερβολικά δελεαστικές τιμές των προϊόντων σε σχέση με τον ανταγωνισμό ή, εν πάση περιπτώσει, αυτό να μην είναι το μοναδικό κριτήριο για την πραγματοποίηση των αγορών τους.
- Επί σοβαρών ενδείξεων προβληματικής συναλλαγής, να προβαίνουν άμεσα σε αμφισβήτηση προς τα τραπεζικά τους ιδρύματα, εφόσον η εξόφληση των αγαθών έχει γίνει μέσω κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής) και, αντίστοιχα, προς τους οργανισμούς διενέργειας ηλεκτρονικών πληρωμών (πχ. paypal).

- Θα πρέπει, τέλος, οι καταναλωτές να λαμβάνουν επιβεβαίωση της παραγγελίας, την οποία να φυλάσσουν μαζί με κάθε άλλο έγγραφο που σχετίζεται με αυτή. Αν χρειάζεται να επικοινωνήσουν με τον έμπορο, να προτιμούν το ηλεκτρονικό μήνυμα. Με αυτό τον τρόπο, σε περίπτωση προβλήματος, θα έχουν στη διάθεσή τους έμπρακτες αποδείξεις της επαφής-επικοινωνίας τους, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες της συναλλαγής που έχουν συμφωνηθεί.

