



Συνήγορος του Καταναλωτή
Ανεξάρτητη Αρχή

Επιτυχής Διαμεσολάβηση

Παροχή δώρου σε καταναλωτές από προωθητική ενέργεια
ηλεκτρονικού super market

Αρμόδιοι: Αναπληρώτρια Συνήγορος του Καταναλωτή: Αθηνά Κοντογιάννη

Ειδικός Επιστήμονας: Αριστοτέλης Σταμούλας

Φεβρουάριος 2017

Καταναλωτές: Πελάτες διαδικτυακού super market

Προμηθευτής: Διαδικτυακό super market

Σύνοψη: Διαδικτυακό super market διενήργησε προωθητική ενέργεια, όπου οι συμμετέχοντες καταναλωτές είχαν την ευκαιρία, παράλληλα με την πραγματοποίηση των αγορών τους, να κερδίσουν ως δώρο και ένα blender χειρός αξίας 50 ευρώ.

Κατά τους όρους της προωθητικής ενέργειας, οι προϋποθέσεις συμμετοχής των καταναλωτών ήταν η τήρηση σειράς προτεραιότητας, δεδομένου ότι ο αριθμός των δώρων ήταν συγκεκριμένος, καθώς και η πραγματοποίηση παραγγελιών ύψους άνω των 99 ευρώ, χωρίς καμία άλλη ρητή εξαίρεση ή περιορισμό.

Σύμφωνα με την αναφορά που υπέβαλαν δύο καταναλώτριες που προσέφυγαν στον Συνήγορο του Καταναλωτή, η ανωτέρω επιχείρηση αρνήθηκε να τους αποστείλει τα δώρα τους, με το επιχείρημα ότι οι καταναλώτριες ήταν μέλη της ίδιας οικογένειας, ενώ η εταιρία προτίμησε να επωφεληθούν από την προωθητική ενέργεια άλλοι πελάτες που είχαν κάνει μόνο μία παραγγελία.

Στο πλαίσιο της εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς, η Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή», στην οποία προσέφυγαν οι καταναλώτριες έκρινε αυθαίρετη την πρακτική της εταιρείας, δεδομένου ότι δεν ήταν σύμφωνη με τους όρους του διαγωνισμού, και κάλεσε την εταιρεία να αποστείλει στις καταναλώτριες, χωρίς καμία επιβάρυνση, το δώρο της προσφοράς ή κάποιο άλλο δώρο ανάλογης αξίας.

Η εταιρεία έκανε αποδεκτή την παραπάνω πρόταση της Αρχής, προσφέροντας στις δύο καταναλώτριες από μία δωροεπιταγή ισόποσης αξίας για μελλοντικές αγορές από το κατάστημά της. Παράλληλα, γνωστοποίησε την πλήρη συμμόρφωσή της στις συστάσεις που της απηύθυνε ο Συνήγορος του Καταναλωτή να μεριμνά για τη διενέργεια κάθε μελλοντικής προωθητικής ενέργειας, διαγωνισμού, προσφοράς, κ.λπ. με πιστή τήρηση των εκάστοτε οικείων όρων και προϋποθέσεων που τις διέπουν.