



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 22 Νοεμβρίου 2022

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Συμβουλές του Συνηγόρου του Καταναλωτή και του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας προς τους καταναλωτές για συμφέρουσες και ασφαλείς συναλλαγές κατά τη διάρκεια των εκπτώτικών γεγονότων της Black Friday και της Cyber Monday.

Στις εκπτώτικές περιόδους της Black Friday και της Cyber Monday σίγουρα σε συγκεκριμένα προϊόντα εμφανίζονται εξαιρετικές προσφορές για τους καλά ενημερωμένους καταναλωτές, που ξέρουν να τις εντοπίζουν, **αλλά δεν είναι ο γενικός κανόνας ότι για το σύνολο των προϊόντων οι μειώσεις των τιμών είναι μεγαλύτερες σε σύγκριση με άλλες εκπτώτικές περιόδους του χρόνου.**

Οι καταναλωτές πρέπει να αντιλαμβάνονται ότι το μάρκετινγκ των Black Friday και Cyber Monday αποσκοπεί στη δημιουργία κλίματος καταναλωτικής αδημονίας και ευφορίας, που ευνοεί την κίνηση της αγοράς, **ωστόσο οι καταναλωτές είναι εκείνοι που θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να καθορίζουν τον χρόνο και το περιεχόμενο των αγορών τους με σύνεση, στη βάση των πραγματικών αναγκών και των οικονομικών δυνατοτήτων τους και, πάντως, όχι υπό καθεστώς ψυχολογικής παρόρμησης.**

Κινητήρια δύναμη πίσω από κάθε εκπτώτική περίοδο, **ιδιαίτερα σε περιόδους παρατεταμένης οικονομικής ανασφάλειας**, είναι κυρίως η ανάγκη των καταναλωτών για εξοικονόμηση χρημάτων και για τη μεγιστοποίηση της αγοραστικής τους δύναμης. Ωστόσο, **οι υπερβολικά ή οι ασυνήθιστα μεγάλες μειώσεις τιμών ενδέχεται σε ορισμένες περιπτώσεις να υποκρύπτουν δόλιες πρακτικές**, όπως για παράδειγμα η παραπλανητική πώληση απομνημιακών προϊόντων, τα οποία έχουν κατακλύσει την αγορά.

Επίσης, οι πρακτικές εξαπάτησης των καταναλωτών, **προτίστως κατά τις ηλεκτρονικές αγορές**, από επιτήδειους εμπόρους ή από πρόσωπα που ψευδώς παριστάνουν τους εμπόρους (συνήθως, μέσω καναλιών κοινωνικών δικτύων) είναι καθημερινό φαινόμενο, **το οποίο, όμως, παρουσιάζει ιδιαίτερη έξαρση κατά τη διάρκεια εκπτώτικών περιόδων**, καθώς τότε οι συναλλαγές είναι πολυπληθέστερες.

Επομένως, οι καταναλωτές, πλην των καλών τιμών, **θα πρέπει να αναζητούν συνδυαστικά και άλλες εγγυήσεις** ότι όντως πρόκειται να πραγματοποιήσουν μια



συμφέρουσα και ασφαλή συναλλαγή από νόμιμα και έγκυρα ηλεκτρονικά καταστήματα, όπως ενδεικτικά:

- **Ότι διατίθενται αναρτημένα στην ιστοσελίδα του καταστήματος πλήρη ταυτοποιητικά στοιχεία:** Εταιρική επωνυμία, έδρα, ταχυδρομική και ηλεκτρονική (email) διεύθυνση, ΑΦΜ, τηλέφωνα επικοινωνίας (που θα πρέπει να είναι σταθερά και όχι κινητά), αριθμό καταχώρησης στο ΓΕΜΗ (τον οποίο οι καταναλωτές ενθαρρύνονται να επιβεβαιώνουν και οι ίδιοι, ανατρέχοντας στον σύνδεσμο: www.businessregistry.gr/publicity/index).
- **Ότι παρέχεται ποικιλία εναλλακτικών τρόπων πληρωμής, συμπεριλαμβανόμενης της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων, και όχι μόνο η αντικαταβολή ή η τραπεζική κατάθεση σε λογαριασμό.** Ειδικά η τραπεζική κατάθεση, εάν εμφανίζεται ως αποκλειστικός τρόπος πληρωμής και εάν, ταυτόχρονα, απαιτείται από τον έμπορο η προεξόφληση όλου του ποσού της αγοράς, θα πρέπει να προβληματίζει ιδιαίτερος τους καταναλωτές και να τους καθιστά εξαιρετικά διστακτικούς.
- **Ότι παρέχεται η δυνατότητα της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών,** καθώς και, σε ευδιάκριτο σημείο της ιστοσελίδας του εμπόρου, το link προς τη σχετική Ηλεκτρονική Πλατφόρμα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το οποίο οι καταναλωτές θα πρέπει να ελέγχουν από πριν ότι είναι ενεργό και ότι παραπέμπει στη σωστή υπερσύνδεση.
- **Ότι δεν εντοπίζεται μεγάλος αριθμός ορθογραφικών και γραμματικών-συντακτικών λαθών σε σημαντικά κείμενα της ιστοσελίδας του εμπόρου** (πχ στις περιγραφές των προϊόντων, στους όρους χρήσης ή στην πολιτική προσωπικών δεδομένων), τα οποία είναι ένδειξη προχειρότητας, αλλά και δόλιων προθέσεων και θα πρέπει, συνεπώς, να αποτρέπουν τους καταναλωτές από την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής, που ίσως εκ των υστέρων αποβεί επιζήμια.

Τέλος, επισημαίνεται ότι κατά τη διάρκεια εκπτώτικων περιόδων, **τα δικαιώματα των καταναλωτών** (υπαναχώρηση από εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις, δωρεάν επιδιόρθωση ή αντικατάσταση ελαττωματικών ή μη αντίστοιχων με την παραγγελία προϊόντων, κ.λπ.) **ισχύουν στο ακέραιο, χωρίς μονομερείς ή αυθαίρετες εξαιρέσεις από την πλευρά των εμπόρων.**

Για οποιοδήποτε πρόβλημα αντιμετωπίσουν με κάποιον προμηθευτή σε σχέση με τα δικαιώματά τους, οι καταναλωτές μπορούν να απευθύνονται για δωρεάν βοήθεια κατά περίπτωση στον Συνήγορο του Καταναλωτή (εάν η διαφορά είναι με έμπορο εντός Ελλάδας) και το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας (εάν η διαφορά είναι διασυνοριακή, με έμπορο που εδρεύει εντός Ευρωπαϊκής Ένωσης, στο Ηνωμένο Βασίλειο, την Ισλανδία και τη Νορβηγία).

Συνήγορος του Καταναλωτή: www.synigoroskatanaloti.gr/index.html

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας: www.eccgreece.gr/el/european-consumer-center-greece/

