

ΤΟΜΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Τι πρέπει να προσέξει ο καταναλωτής όταν αγοράζει από το διαδίκτυο.

Ζούμε σε μια εποχή που το διαδίκτυο έχει μπει στην ζωή μας. Ο ελεύθερος χρόνος μας είναι περιορισμένος (λίγο η δουλειά, λίγο οι οικογενειακές υποχρεώσεις) και πολλές φορές δεν έχουμε την διάθεση να πάμε στα μαγαζιά να κάνουμε τις αγορές μας. Τελικά μπαίνουμε στον πειρασμό να μπούμε στο διαδίκτυο άλλες φορές για μια έρευνα αγοράς και άλλες φορές για να κάνουμε μια αγορά κάποιου αγαθού. Αγοράζοντας μέσω διαδικτύου, βρισκόμαστε σε μία παγκόσμια αγορά με μεγάλη ποικιλία και ευκολία πρόσβασης στην επιθυμητή υπηρεσία ή το προϊόν που θέλουμε να αγοράσουμε. Δεν θα πρέπει, όμως αυτή η ευκολία αγορών μέσω Διαδικτύου να μας οδηγεί σε απερίσκεπτες και βιαστικές ενέργειες.

Οφείλουμε να είναι είμαστε καλά πληροφορημένοι πριν προβούμε στην πληρωμή ώστε να μπορούμε να προστατευθούμε από κάθε είδους πρόβλημα. Το σημαντικότερο είναι να επιλέγουμε πολύ προσεκτικά τα sites από τα οποία ψωνίζουμε.

Το INKA 12 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 προσήκουσα 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”.

Επίσης, 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 διακόπτουν, 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.

Πριν προβούμε στην αγορά πρέπει:

- **Να προτιμούμε 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 γνωρίζουμε με ποιόν συναλλασόμαστε. Γι' αυτό πρέπει να ψάχνουμε το site της εταιρίας για περισσότερες πληροφορίες να δείχνει λεπτομερώς το είδος της επιχείρησης, την έδρα της και όλα τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας. Ένα site θα πρέπει να έχει διεύθυνση, e-mail, τηλέφωνο, πολιτική αγορών, τρόπους αποστολής, και τρόπους πληρωμής. Η ύπαρξη μόνο ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) και κινητού τηλεφώνου δεν αρκεί και αποτελεί, μάλιστα, ένδειξη απάτης.
- να βεβαιωθούμε ότι έχει όλες τις πληροφορίες για το προϊόν, την τιμή του και το νόμισμα με το οποίο θα πραγματοποιηθεί η πληρωμή (προκειμένου να είμαστε ενήμεροι για τυχόν διαφορές στο currency κατά τη χρονική στιγμή της πληρωμής)
- Να ελέγχουμε όλα τα στοιχεία για το προϊόν που αγοράζουμε π.χ. Χρώμα, μέγεθος, υλικό κατασκευής και αν είναι ηλεκτρική-ηλεκτρονική συσκευή αν έχει Ευρωπαϊκές προδιαγραφές όπως το λογισμικό ή η συνδεσιμότητα στο ηλεκτρικό ρεύμα
- Να εντοπίζουμε στο διαδίκτυο τυχόν σχόλια, εμπειρίες ή συστάσεις άλλων καταναλωτών που έχουν ήδη συναλλαγή με το κατάστημα. Αυτό γίνεται εύκολα, πληκτρολογώντας το όνομα της εταιρείας ή του ηλεκτρονικού καταστήματος σε μία μηχανή αναζήτησης. Να προσεγγίζουμε τις συστάσεις με κριτικό μάτι, διότι μπορεί να είναι παραπλανητικές ή κατασκευασμένες.
- Να μην πειθόμαστε 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 μας. Αν κάποιο προϊόν πωλείται στο εμπόριο π.χ. 500 ευρώ και σε κάποιο site πωλείται με 100 ευρώ αυτό σίγουρα είναι απάτη.
- να προσέχουμε εάν υπάρχουν επιπλέον έξοδα, όπως αποστολής, φόροι, κ.λπ.
- να ελέγχουμε εάν υπάρχουν τυχόν περιορισμοί ή απαγορεύσεις όσον αφορά στην πώληση και να ενημερωθεί για την πολιτική επιστροφών της εταιρίας.
- Να διαβάζουμε τους τρόπους πληρωμής προσεχτικά. Θα πρέπει να έχει εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής δηλαδή Χρεωστική/Πιστωτική κάρτα, paypal και αντικαταβολή. (Αν κάποιο site δέχεται πληρωμή μέσω paypal είναι πιο ασφαλές γιατί η πολιτική της paypal είναι πολύ αυστηρή και ελέγχει αν πρόκειται για απάτη). Αν έχει μόνο αντικαταβολή προσέχουμε γιατί μπορεί να είναι απάτη. Η πληρωμή με αντικαταβολή δεν ελέγχετε από καμία τράπεζα ή άλλο φορέα **και η μεταφορική εταιρεία δεν έχει καμία ευθύνη για αυτή την μεταφορά χρημάτων.** Απλά εκτελεί την συμφωνία με τον εντολέα. **Καλό θα είναι να ζητήσουμε να ανοιχτεί το πακέτο πριν προβούμε στην πληρωμή.**

- να γνωρίζουμε τον χρόνο παράδοσης του προϊόντος από την ημέρα της παραγγελίας του και η μεταφορική εταιρεία να είναι η ίδια με αυτή που αναφέρεται στο site. Να είμαστε επιφυλακτικοί αν μας έρθει μήνυμα παραλαβής από άλλη εταιρεία. Το πιο πιθανόν να είναι παραπλάνηση.
- να λάβουμε e-mail αρχικά ότι γίναμε μέλος στον ιστότοπο που αγοράσαμε το προϊόν. Μετά e-mail με την απόδειξη που πληρώσαμε και αναλυτικά τα προϊόντα που αγοράσαμε και επίσης θα πρέπει να λέει με ποια εταιρία έχουν στείλει τα προϊόντα και αν είναι από το εξωτερικό να έχει και **traking number** (αριθμό αποστολής ώστε να παρακολουθήσετε την πορεία του δέματος)
- να έχουμε τη δυνατότητα να εκτυπώσουμε ή να αποθηκεύσουμε στον υπολογιστή μας τα στοιχεία της συναλλαγής που πραγματοποιήσαμε.την οποία να φυλάσσουμε μαζί με κάθε άλλο έγγραφο που σχετίζεται με αυτή. Αν χρειάζεται να επικοινωνήσουμε με τον έμπορο, να προτιμούμετο ηλεκτρονικό μήνυμα. Με αυτό τον τρόπο, σε περίπτωση προβλήματος, θα έχουμε στη διάθεσή μας έμπρακτες αποδείξεις της επαφής-επικοινωνίας μας, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες της συναλλαγής που έχουν συμφωνηθεί. Επίσης Πρέπει να εκτυπώσουμε και να κρατήσουμε την πολιτική επιστροφών, η οποία πρέπει να περιγράφει τον τρόπο επιστροφής ενός προϊόντος, την επιστροφή χρημάτων ή τον τρόπο μίας αλλαγής.
- να βεβαιωθούμε ότι προστατεύονται οι πληροφορίες που στέλνουμε στο διαδίκτυο για την πληρωμή και να ελέγχουμε επίσης, εάν το browser είναι ασφαλές. Δηλαδή, θα πρέπει να αναζητήσουμε το σύμβολο ενός κλειστού λουκέτου στο κάτω δεξιά τμήμα της οθόνης (το οποίο σημαίνει ότι ο συνομιλητής χρησιμοποιεί ασφαλές σύστημα επικοινωνίας), ή να βλέπουμε την οθόνη και το σήμα του ψηφιακού πιστοποιητικού, δηλαδή της ηλεκτρονικής ταυτότητας που εκδίδεται από μια αναγνωρισμένη εγγυήτρια επιχείρηση και το οποίο εγγυάται ότι ο συναλλασσόμενος είναι αυτός που δηλώνει προκειμένου να μπορεί ο καταναλωτής να τον ελέγξει.
- Να ελέγχουμε, 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 ενημερωθούμε για το Privacy Policy της εταιρίας (Πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων). Συγκεκριμένα, η εταιρεία πρέπει να αναφέρει ποιες προσωπικές πληροφορίες θα κρατήσει και τον τρόπο με τον οποίο θα τις επεξεργαστεί

Μετά την αγορά:

- να ξέρουμε ότι, έχουμε τα ίδια δικαιώματα όταν αγοράζουμε μέσω διαδικτύου ή από ένα κατάστημα στην αγορά.
- να κρατάμε όλα τα στοιχεία της αγοράς του, σε ποιόν θα πρέπει να τηλεφωνήσουμε, να γράψουμε επιστολή, ή να στείλουμε e-mail
- Να κρατάμε ένα αντίγραφο των όρων και προϋποθέσεων της συναλλαγής

Εάν υπάρχουν προβλήματα, κατά την αγορά του διαδικτύου:

Σύμφωνα με την νομοθεσία της Ε.Ε., ο καταναλωτής μπορεί να ακυρώσει μια υπηρεσία ή να επιστρέψει ένα προϊόν μέσα σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα., ήτοι σε επτά ημέρες από την ημερομηνία αγοράς.

- Εάν ο ίδιος αποφασίσει να κάνει επιστροφή, θα πρέπει να πληρώσει και ο ίδιος τα έξοδα αποστολής.
- Εάν το προϊόν κατά την παραλαβή είναι σπασμένο ή φθαρμένο, ο καταναλωτής πρέπει να προβεί σε έγγραφη διαμαρτυρία αμέσως. Η εταιρία πρέπει να επιλύσει το πρόβλημα. Εάν η εταιρία δεν το κάνει, τότε ο καταναλωτής πρέπει να υποβάλλει έγγραφη διαμαρτυρία στην τοπική οργάνωση προστασίας καταναλωτών
- Εάν το προϊόν ή η υπηρεσία που έχει πληρώσει δεν του αποστέλλεται ή δεν παρέχεται, ο καταναλωτής δικαιούται την επιστροφή των χρημάτων του.
- Επί σοβαρών ενδείξεων προβληματικής συναλλαγής, ο καταναλωτής πρέπει να προβεί 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).

ΠΗΓΗ:

<https://inka12.gr/%cf%84%ce%b9-%cf%80%cf%81%ce%ad%cf%80%ce%b5%ce%b9-%ce%bd%ce%b1-%cf%80%cf%81%ce%bf%cf%83%ce%ad%ce%be%ce%b5%ce%b9-%ce%bf-%ce%ba%ce%b1%cf%84%ce%b1%ce%bd%ce%b1%ce%bb%cf%89%cf%84%ce%ae%cf%82-%cf%8c%cf%84/>

[Τι πρέπει να προσέξει ο καταναλωτής όταν ψωνίζει από το διαδίκτυο. - INKA 12.gr](https://inka12.gr)

**ΠΗΓΗ : ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ
CITIZENS ADVICE CONSUMER RIGHTS**