



Ευρωπαϊκή
Επιτροπή

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΑΓΟΡΕΣ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΕ

ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

ΕΑΝ ΣΚΟΠΕΥΕΤΕ ΝΑ ΑΓΟΡΑΣΤΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΕΝΤΟΣ ΤΗΣ ΕΕ, ΕΧΕΤΕ ΟΡΙΣΜΕΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ.



ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ Η ΕΠΙΣΚΕΥΗ;

- > Εάν αγοράσατε προϊόντα σε οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ, που είναι ελαττωματικά ή δεν ανταποκρίνονται στα διαφημιζόμενα χαρακτηριστικά, ο πωλητής οφείλει να τα επισκευάσει ή να τα αντικαταστήσει δωρεάν ή να σας προτείνει μείωση της τιμής ή επιστροφή των χρημάτων σας.
- > Κατά κανόνα, μπορείτε να ζητήσετε πλήρη ή μερική επιστροφή των χρημάτων μόνον όταν δεν είναι δυνατή η επισκευή ή η αντικατάσταση των προϊόντων.
- > Σε ορισμένες χώρες οφείλετε να ειδοποιήσετε τον πωλητή εντός δύο μηνών αφότου ανακαλύψετε το ελάττωμα.
- > Εντός 6 μηνών από την παραλαβή των προϊόντων, πρέπει να αποδείξετε στον πωλητή ότι αυτά είναι ελαττωματικά ή ότι δεν ανταποκρίνονται στα διαφημιζόμενα χαρακτηριστικά.
- > Μετά την πάροδο 6 μηνών, στις περισσότερες χώρες, πρέπει να αποδείξετε ότι το ελάττωμα υπήρχε ήδη κατά την παραλαβή των προϊόντων, π.χ. να αποδείξετε ότι το ελάττωμα οφείλεται σε κακή ποιότητα των υλικών.
- > Ο έμπορος οφείλει πάντα να προτείνει μια λύση.
- > Έχετε προθεσμία 14 ημερών για να ακυρώσετε και να επιστρέψετε για οποιονδήποτε λόγο τις αγορές που κάνατε μέσω του διαδικτύου (περίοδος υπαναχώρησης).
 - > Η περίοδος υπαναχώρησης δεν ισχύει για ορισμένες αγορές, όπως τα αεροπορικά και σιδηροδρομικά εισιτήρια, τα εισιτήρια συναυλιών, οι κρατήσεις ξενοδοχείων, οι κρατήσεις για ενοικίαση αυτοκινήτου, τα εξατομικευμένα προϊόντα, το διαδικτυακό ψηφιακό περιεχόμενο που έχει τηλεφορτωθεί και τα προϊόντα που αγοράστηκαν από ιδιώτη.

- > Οι επιστροφές χρημάτων πρέπει να γίνονται εντός 14 ημερών από τη λήψη της ακύρωσης, αλλά οι έμποροι μπορούν να καθυστερήσουν την επιστροφή χρημάτων μέχρις ότου τους επιστραφούν τα προϊόντα ή λάβουν απόδειξη ότι τα επιστρέψατε. Εάν τα προϊόντα που αγοράσατε είναι φθαρμένα ή ελαττωματικά, τα έξοδα αποστολής πρέπει επίσης να επιστραφούν.
- > Περισσότερα: https://europa.eu/youreurope/guarantee_el



ΣΕ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΕΧΕΤΕ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ;

- > Σύμφωνα με τους κανόνες της ΕΕ, έχετε πάντα το δικαίωμα σε ελάχιστη Ζετή εγγύηση χωρίς καμία επιβάρυνση, ανεξάρτητα από το αν αγοράσατε το προϊόν στο διαδίκτυο, σε κατάστημα ή με ταχυδρομική παραγγελία.
 - > Η Ζετής περίοδος αρχίζει από τη στιγμή που παραλάβατε τις αγορές σας.
- > Η Ζετής εγγύηση είναι το ελάχιστο δικαίωμά σας. Η νομοθεσία της χώρας σας μπορεί να σας παρέχει επιπλέον προστασία. Η απόκλιση από τους κανόνες πρέπει να είναι προς το συμφέρον του καταναλωτή.
- > Τα μεταχειρισμένα προϊόντα καλύπτονται επίσης από τη Ζετή εγγύηση. Σε ορισμένες χώρες, η περίοδος εγγύησης μπορεί να μικρότερη από 2 έτη, αλλά σε καμία περίπτωση μικρότερη από 1 έτος.
- > Περισσότερα: https://europa.eu/youreurope/guarantee_el



ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΙΣ ΠΑΡΑΔΟΣΕΙΣ;

- > Πρέπει να ενημερώνετε πάντα σαφώς για τη συνολική τιμή της αγοράς σας, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων αποστολής και άλλων σχετικών εξόδων.
- > Πρέπει να δίνεται η ρητή συγκατάθεσή σας για όλα τα επιπλέον έξοδα.
- > Ο έμπορος φέρει την ευθύνη για οποιαδήποτε φθορά προκληθεί στα προϊόντα από τη στιγμή της αποστολής τους μέχρι την παραλαβή τους.
- > Αν δεν παραλάβετε αμέσως τα προϊόντα που αγοράσατε ή αν έχετε ζητήσει την παράδοσή τους στο σπίτι, ο έμπορος πρέπει να σας τα παραδώσει εντός 30 ημερών.
- > Εάν δεν τα παραλάβετε εντός 30 ημερών ή εντός της συμφωνηθείσας προθεσμίας, θα πρέπει να ειδοποιήσετε τον έμπορο και να του δώσετε εύλογη επιπλέον προθεσμία για να σας τα παραδώσει.
- > Εάν δεν σας τα παραδώσει εντός της παραταθείσας προθεσμίας, έχετε δικαίωμα να καταγγείλετε τη σύμβαση και να ζητήσετε επιστροφή χρημάτων το συντομότερο δυνατό.
- > Περισσότερα: https://europa.eu/youreurope/shipping_el

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ:

<https://europa.eu/youreurope/el>



ΤΙ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΩΣ «ΑΘΕΜΙΤΗ ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ» ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΑΓΟΡΩΝ;

- > Όταν αγοράζετε προϊόντα και υπηρεσίες στην ΕΕ, η ενωσιακή νομοθεσία σας προστατεύει έναντι αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.
- > Οι επιχειρήσεις οφείλουν να σας δίνουν επαρκώς ακριβείς πληροφορίες ώστε να λαμβάνετε τεκμηριωμένες αποφάσεις για τις αγορές σας. Σε αντίθετη περίπτωση, οι πράξεις τους μπορεί να θεωρηθούν αθέμιτες και έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε αποζημίωση.
- > Προστατεύετε έναντι 2 βασικών κατηγοριών αθέμιτων εμπορικών πρακτικών:
 - > **παραπλανητικές πρακτικές**, είτε με πράξη (παροχή ψευδούς πληροφορίας) είτε με παράλειψη (απόκρυψη σημαντικής πληροφορίας)
 - > **επιθετικές πρακτικές**, που σκοπό έχουν να σας πιέσουν να κάνετε μια αγορά.
- > Αν κάτι προσφέρεται «δωρεάν» δεν υποχρεούστε να πληρώσετε τίποτα άλλο εκτός από τα έξοδα για:
 - > απάντηση στη διαφήμιση
 - > παραλαβή ή αποστολή του προϊόντος.
- > Περισσότερα: https://europa.eu/youreurope/unfair_el

ΘΑ ΜΠΟΡΟΥΣΕ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ ΚΑΙ ΣΕ ΣΑΣ Προσέχετε τις παραπλανητικές συγκαλυμμένες διαφημίσεις

Ο Γιόχαν διάβασε σε περιοδικό ένα δημοσίευμα, που φαινόταν να έχει γραφτεί από αναγνώστη, σχετικά με μια μάρκα βραστήρα. Σύμφωνα με το δημοσίευμα, ο βραστήρας αυτής της μάρκας ήταν εξαιρετικής ποιότητας, λειτουργούσε καλά και ήταν δημοφιλής. Ο Γιόχαν έριξε μια ματιά στα σχόλια για το προϊόν στο διαδίκτυο και διαπίστωσε ότι πολλά άτομα που το είχαν αγοράσει υποστήριζαν ότι καλάει πολύ γρήγορα και είναι υπερβολικά ακριβό. Τόνισαν επίσης ότι παρασύρθηκαν και το αγόρασαν χωρίς να ξέρουν ότι το δημοσίευμα ήταν μια επιχορηγούμενη διαφήμιση. Σύμφωνα με την ενωσιακή νομοθεσία, θα πρέπει να είχε γίνει σαφές ότι επρόκειτο για διαφήμιση και θα έπρεπε να ζητηθεί δημοσίως συγγνώμη και να δοθούν εξηγήσεις. Σε κάθε περίπτωση, ορισμένες εμπορικές πρακτικές απαγορεύονται, όπως διαφημίσεις «δόλωμα», ψευδείς ισχυρισμοί για διάφορες θεραπείες, χειραγώγηση παιδιών, συγκαλυμμένες διαφημίσεις στα μέσα, συστήματα τύπου «πυραμίδας» και επίμονες ανεπιθύμητες προσφορές.



Publications Office

PRINT	ISBN 978-92-79-91519-2	doi:10.2873/79767	ET-01-18-828-EL-C
HTML	ISBN 978-92-79-91508-6	doi:10.2873/79064	ET-01-18-828-EL-Q
PDF	ISBN 978-92-79-91538-3	doi:10.2873/342883	ET-01-18-828-EL-N

© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2018

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2018.

Η περαιτέρω χρήση επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή.

Η πολιτική περαιτέρω χρήσης εγγράφων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής διέπεται από την απόφαση 2011/833/ΕΕ (ΕΕ L 330 της 14.12.2011, σ. 39).

Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή φωτογραφιών ή άλλου υλικού τα οποία δεν καλύπτονται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας της ΕΕ πρέπει να ζητείται απευθείας η άδεια των κατόχων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.