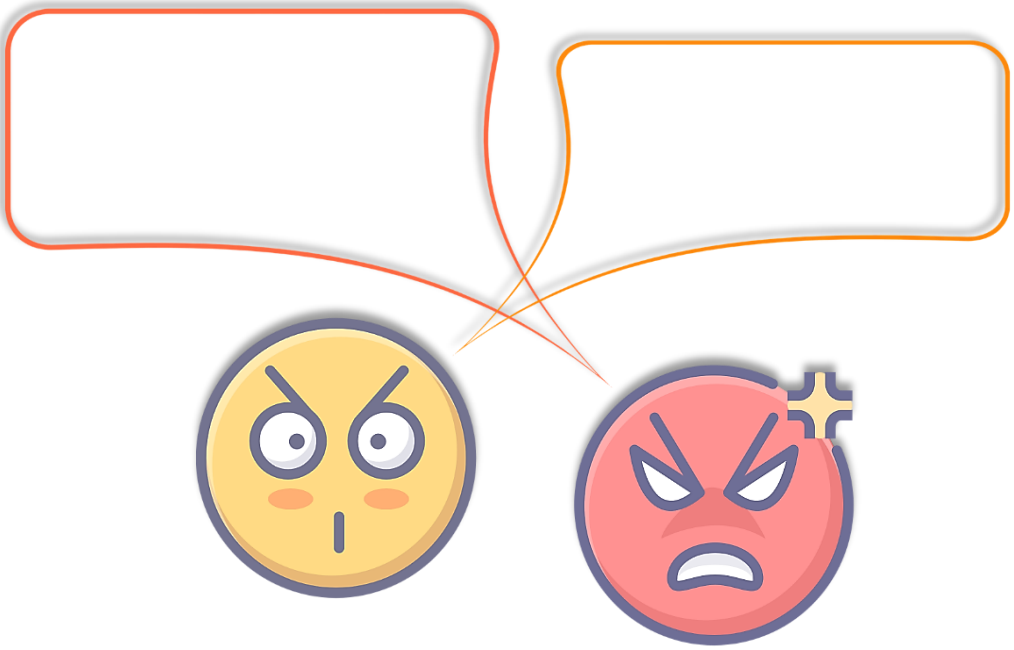
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ



Πρακτικές συμβουλές για τον χειρισμό διαφορών με εμπορευόμενους

Το έντυπο αυτό αποσκοπεί να βοηθήσει τους καταναλωτές στον χειρισμό διαφορών που μπορεί να προκύψουν με εμπορευόμενους. Οι πληροφορίες και συμβουλές που περιέχονται στο έντυπο αποτελούν αποκλειστικά απόψεις της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή και παρατίθενται για σκοπούς γενικής ενημέρωσης και μόνο. Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή δεν θα είναι υπεύθυνη για οποιαδήποτε απώλεια ή ζημία, συμπεριλαμβανομένων χωρίς περιορισμό, έμμεση ή παρεπόμενη απώλεια ή ζημία, που προκύπτει από ή σχετίζεται με τη χρήση του παρόντος εντύπου.

Σημαντικό να γνωρίζετε …

*Οι διαφορές που προκύπτουν μεταξύ καταναλωτών και εμπορευόμενων αποτελούν, συνήθως, **ιδιωτικές διαφορές**, οι οποίες βασίζονται σε συγκεκριμένες και εξατομικευμένες περιστάσεις και διαφορετικούς ισχυρισμούς μεταξύ του καταναλωτή και του εμπορευόμενου.*

*Από νομικής άποψης, τέτοιες διάφορες εμπίπτουν στο **αστικό δίκαιο** και μπορούν να επιλυθούν μέσω της δικαστικής οδού ή με την προσφυγή των δύο μερών σε Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών. Κατά τις διαδικασίες αυτές, ο καταναλωτής μπορεί να επικαλεστεί –μεταξύ άλλων– προς υπεράσπιση της θέσης και διεκδικήσεων του, τις πρόνοιες της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Τονίζεται όμως, ότι **η νομοθεσία δεν μετατρέπει πάσης φύσεως ιδιωτικές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπορευόμενων, σε διαφορές δημόσιου ενδιαφέροντος στις οποίες παρεμβαίνει ή μπορεί να παρέμβει το κράτος**.*

Κατά συνέπεια, διασφαλίστε τα συμφέροντα σας πριν από οποιαδήποτε αγορά:

- ✓ ***αναζητήστε πληροφορίες για τον εμπορευόμενο και αξιολογήστε την αξιοπιστία του***
- ✓ ***βεβαιωθείτε ότι ξέρετε τι θα αγοράσετε και πόσα θα πληρώσετε***
- ✓ ***ζητήστε γραπτώς τις προφορικές δεσμεύσεις του εμπορευόμενου***
- ✓ ***αξιολογήστε όλες τις πληροφορίες που έχετε και ζητήστε διευκρινήσεις εάν χρειάζεται***

Τι να κάνετε αν έχετε διαφορά με εμπορευόμενο

*Η **γνώση των νόμιμων δικαιωμάτων σας** αποτελεί τη βάση για τον αποτελεσματικό χειρισμό μιας διαφοράς. Όταν αντιμετωπίζετε πρόβλημα με κάποιον εμπορευόμενο, βεβαιωθείτε αρχικά ότι το παράπονο και η διεκδίκηση σας είναι –από νομικής άποψης– βάσιμα.*

Είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζετε εξ αρχής τί δικαιώματα σας δίνει η σχετική νομοθεσία. Με τον τρόπο αυτό θα αποφύγετε το ενδεχόμενο να απαιτείτε περισσότερα από αυτά που προβλέπει η νομοθεσία, ή να αποδεχτείτε λιγότερα από αυτά που πραγματικά δικαιούστε.

*Ενημερωθείτε για τα δικαιώματα σας και τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών, από την ιστοσελίδα **www.consumer.gov.cy**. Για διευκρινήσεις και περαιτέρω βοήθεια, **στείλτε μας τις ερωτήσεις σας** ή επικοινωνήστε με τη **Γραμμή Καταναλωτή 1429**.*

Επικοινωνήστε με τον εμπορευόμενο …

*Όταν μετά την αγορά ενός προϊόντος ή υπηρεσίας προκύψει κάποιο πρόβλημα, **θα πρέπει πρώτα να επικοινωνήσετε με τον εμπορευόμενο**. Ζητήστε να μιλήσετε με κάποιον υπεύθυνο που μπορεί να χειριστεί το παράπονο σας.*

Είναι σημαντικό κατά την επικοινωνία αυτή:

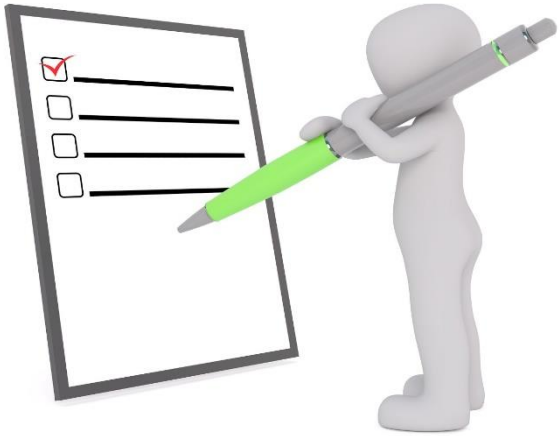
- ✓ *να περιγράψετε σαφώς και αναλυτικά το **πρόβλημα**, και*
- ✓ *να διατυπώσετε ξεκάθαρα την **απαίτηση** σας και τον τρόπο με τον οποίο θα επιθυμούσατε να επιλυθεί το πρόβλημα.*

Η επικοινωνία σας με τον εμπορευόμενο είναι κρίσιμη για την επίλυση του προβλήματος. Παραμείνετε σαφής ότι είστε αποφασισμένοι να διεκδικήσετε τα δικαιώματα σας, αποφύγετε όμως να φωνάξετε, να απειλήσετε και γενικότερα να εκδηλώσετε επιθετική συμπεριφορά. Οι ακραίες αντιδράσεις συνήθως δεν βοηθούν στην επίλυση των διαφορών.

… αν είναι δυνατόν γραπτώς.

*Είναι ιδιαίτερα χρήσιμο όπως, τόσο η διεκδίκηση σας, όσο και η απάντηση του εμπορευόμενου υπάρχουν **γραπτώς**.*

Τα στοιχεία αυτά είναι πολύ πιθανόν να απαιτηθούν σε περίπτωση που η διαφορά οδηγηθεί προς επίλυση σε Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, ή στο δικαστήριο, ή ακόμα και στην περίπτωση διερεύνησης ενδεχόμενης παράβασης της νομοθεσίας από την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή.



Κρατήστε την απόδειξη αγοράς

Η απόδειξη αγοράς τεκμηριώνει **πόσα πληρώσατε**, **από ποιόν**, **τι αγοράσατε**, καθώς και την **ημερομηνία αγοράς** (σημαντική πληροφορία όσον αφορά στον χρόνο λήξης της διετούς νόμιμης εγγύησης). Απώλεια της απόδειξης αγοράς πιθανώς να συνεπάγεται αδυναμία διεκδίκησης των δικαιωμάτων σας.

Φυλάξτε την απόδειξη αγοράς, καθώς και οποιαδήποτε άλλα γραπτά αποδεικτικά που πιθανόν να σας δόθηκαν από τον εμπορευόμενο πριν ή κατά την πραγματοποίηση της αγοράς (πχ. οδηγίες χρήσης/ασφαλείας, διαφημιστικά φυλλάδια, προσφορά, πληροφορίες για εμπορική εγγύηση αν υπάρχει, κλπ).

Σε περίπτωση που το πρόβλημα δεν επιλυθεί …

*Ιδιωτικές διαφορές μεταξύ καταναλωτών και εμπορευόμενων, εμπίπτουν στο **αστικό δίκαιο** και μπορούν να επιλυθούν μέσω της δικαστικής οδού.*

*Επειδή όμως η επίλυση ιδιωτικών διαφορών μέσω της δικαστικής οδού είναι συνήθως χρονοβόρα και δαπανηρή διαδικασία, με τον Νόμο 85(Ι)/2017 έχει εισαχθεί ο θεσμός των **Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)**.*

Στόχος των Φορέων ΕΕΔ είναι η ρύθμιση της διαφοράς μέσω παρέμβασης τρίτου προσώπου (διαμεσολαβητή ή διαιτητή), το οποίο προτείνει ή επιβάλλει μια λύση. Η διαδικασία ΕΕΔ προσφέρει στους καταναλωτές και τους εμπορευόμενους έναν οικονομικά προσιτό, απλό και γρήγορο τρόπο επίλυσης μιας διαφορας.

*Υπάρχουν **διαφορετικοί Φορείς Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)**, ανάλογα με τον οικονομικό τομέα στον οποίο υπάγεται η υπό επίλυση διαφορά. Σε ορισμένους τομείς, η συμμετοχή των εμπορευόμενων στη διαδικασία ΕΕΔ είναι υποχρεωτική (πχ. τράπεζες, ασφάλειες, επικοινωνίες), ενώ για άλλους τομείς η συμμετοχή τους είναι προαιρετική (δηλ. αν ο εμπορευόμενος δεν συναινεί, τότε η διαδικασία ΕΕΔ δεν μπορεί να εφαρμοστεί). Επιπρόσθετα, για ορισμένους Φορείς ΕΕΔ η διαδικασία είναι δωρεάν, ενώ για άλλους υπάρχει συμβολικό τέλος το οποίο καταβάλλεται από τον καταναλωτή ή/και τον εμπορευόμενο.*

*Πληροφορίες για τη διαδικασία **Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών μπορείτε να βρείτε εδώ.***

Ο θεσμικός ρόλος της Υπηρεσίας Προστασίας Καταναλωτή

Η Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή (ΥΠΚ) δεν αποτελεί δικαστική αρχή. Το νομικό πλαίσιο που εφαρμόζει η ΥΠΚ, της παρέχει την εξουσία άσκησης **γενικού ελέγχου νομιμότητας** στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή, όχι όμως και εξουσία για καταβολή αποζημιώσεων ή για παροχή αντισταθμιστικών μέτρων από τις επιχειρήσεις προς τους καταναλωτές. Επομένως, ο ρόλος της ΥΠΚ –βάσει νομοθεσίας– είναι η **προστασία των συλλογικών συμφερόντων** των καταναλωτών και **όχι η επίλυση ατομικών διαφορών**.

Κατά συνέπεια, θα πρέπει να υποβάλετε επίσημη καταγγελία στην ΥΠΚ, σε περίπτωση που έχετε **εύλογες υποψίες** ότι εμπορευόμενος παραβιάζει τη νομοθεσία. Αν μετά από επίσημη διερεύνηση, η ΥΠΚ διαπιστώσει παραβάσεις, οι εξουσίες που έχει βάσει της νομοθεσίας είναι η **επιβολή διοικητικού προστίμου** ή η υποβολή αίτησης στο δικαστήριο για **έκδοση διατάγματος**.

Το αποτέλεσμα των ενεργειών αυτών, **δεν** συνεπάγεται ότι ο εμπορευόμενος θα ικανοποιήσει το προσωπικό αίτημα, διεκδίκηση ή απαίτηση συγκεκριμένου καταναλωτή και ούτε μπορεί να υποχρεωθεί από την ΥΠΚ να το κάνει.

Άλλες πληροφορίες και χρήσιμες συμβουλές

➔ *Να θυμάστε ότι οι εμπορευόμενοι που λειτουργούν **σε επαγγελματική και σταθερή βάση**, δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην εξυπηρέτηση των πελατών τους και επιδιώκουν οι πελάτες τους να μένουν ικανοποιημένοι. Οι επιπτώσεις στη φήμη και εικόνα μιας επιχείρησης από έναν δυσαρεστημένο πελάτη (πχ. αρνητικά reviews), πιθανώς να είναι υπέρμετρα μεγαλύτερες σε σχέση με το κόστος ικανοποίησης της εύλογης απαίτησης κάποιου καταναλωτή.*

*Κατά συνέπεια, η **σωστή αξιολόγηση και επιλογή των εμπορευόμενων από τους καταναλωτές** είναι κρίσιμης σημασίας για την εύρυθμη λειτουργία της ελεύθερης αγοράς, προς όφελος των καταναλωτών:*

- ✓ ***κάντε καλή έρευνα αγοράς** και επιλέξτε/επιβραβεύστε εμπορευόμενους που σέβονται τους πελάτες τους – η τιμή δεν πρέπει να είναι το μοναδικό κριτήριο επιλογής.*
- ✓ ***απορρίψτε** εμπορευόμενους που παραβιάζουν τα δικαιώματα των καταναλωτών.*
- ✓ ***μοιραστείτε τις εμπειρίες αγορών σας** με άλλους καταναλωτές – αξιολογήστε τον εμπορευόμενο (review) αν σας παρέχεται η δυνατότητα.*

➔ *Ιδιαίτερα για **αγορές από το διαδίκτυο**, πριν την πραγματοποίηση οποιασδήποτε αγοράς **βεβαιωθείτε ότι γνωρίζετε από ποιον αγοράζετε** (δηλ. να γνωρίζετε βασικά στοιχεία της ταυτότητας του, όπως εμπορική επωνυμία, γεωγραφική διεύθυνση, αριθμός εγγραφής εταιρείας και ΦΠΑ, αριθμός τηλεφώνου, e-mail, κλπ).*

*Προσπαθήστε **να επιβεβαιώσετε τα στοιχεία** αυτά και να εντοπίσετε περισσότερες **πληροφορίες και κριτικές** (reviews) για την επιχείρηση/ιστοσελίδα από την οποία προτίθεστε να αγοράσετε, μέσω αναζήτησης στο διαδίκτυο. Αν οι κριτικές δεν είναι ικανοποιητικές ή είναι περιορισμένες σε αριθμό, θα πρέπει να προβληματιστείτε.*

➔ *Αν έχετε διαφορά με εμπορευόμενο που εδρεύει **σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ**, επικοινωνήστε με το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου**.*

Το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (ECC-Net) παρέχει στους καταναλωτές δωρεάν βοήθεια, πληροφόρηση και στήριξη με σκοπό τη διευθέτηση παραπόνων εναντίον εμπόρων που εδρεύουν στην ΕΕ.

ECC-Net