

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

Περιεχόμενο Σύμβασης

- Οι πληροφορίες και οι ρήτρες σε συμβάσεις για υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα πρέπει να είναι **ευανάγνωστες και διατυπωμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα**. Σε περίπτωση αμφιβολίας για την έννοια μιας γραπτής ρήτρας, **υπερισχύει η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνεία**.
- Κάθε ρήτρα στη σύμβαση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών η οποία, παρά την απαίτηση καλής πίστης, **δημιουργεί σε βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισότητα** ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση, θεωρείται **καταχρηστική ρήτρα** και δεν δεσμεύει τον καταναλωτή.
- Η σύμβαση υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα **πρέπει να περιλαμβάνει**, μεταξύ άλλων, τα κύρια χαρακτηριστικά των υπηρεσιών, την συνολική τιμή των υπηρεσιών, όλες τις επιπρόσθετες επιβαρύνσεις, τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση, την εκτέλεση, την προθεσμία εντός της οποίας ο έμπορος αναλαμβάνει να παράσχει την υπηρεσία, την πολιτική για την αντιμετώπιση των παραπόνων, τη διάρκεια της σύμβασης και τους όρους τερματισμού της σύμβασης.

Δικαίωμα υπαναχώρησης από σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος

- Οι καταναλωτές δικαιούνται να **υπαναχωρήσουν** από σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως (π.χ. μέσω διαδικτύου) ή σύμβαση που συνάπτεται εκτός εμπορικού καταστήματος (π.χ. στο σπίτι του καταναλωτή), μέσα σε χρονικό διάστημα **14 ημέρων**, χωρίς να αναφέρουν τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέραν από το λογικό κόστος των παρασχεθέντων υπηρεσιών μέχρι την ημέρα άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Σε περίπτωση επιστροφής αγαθών, οι καταναλωτές επιβαρύνονται με το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών και κατά περίπτωση το κόστος μείωσης της αξίας των αγαθών. Για τις συμβάσεις υπηρεσιών, η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες από την **ημερομηνία σύναψης της σύμβασης** και για τις συμβάσεις πώλησης αγαθών από την ημέρα κατά την οποία **ο καταναλωτής αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών**. Τονίζεται ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται για συμβάσεις που συνάπτονται εντός καταστήματος.
- Σε περίπτωση παράλειψης ενημέρωσης του καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προθεσμία υπαναχώρησης επεκτείνεται σε **12 μήνες**.
- Ο καταναλωτής **δεν επιβαρύνεται** για την παροχή υπηρεσιών, κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, εφόσον ο έμπορος παραλείψει να παράσχει τις προϋποθέσεις, την προθεσμία, τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος και το έντυπο για το δικαίωμα υπαναχώρησης. Επίσης, ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται όταν δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης ή όταν δεν ενημερώθηκε από τον έμπορο ότι δεσμεύεται να καταβάλει το λογικό κόστος των παρασχεθέντων υπηρεσιών.

Πότε δεν παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης

- Στις συμβάσεις υπηρεσιών, το δικαίωμα υπαναχώρησης **δεν παρέχεται**, μεταξύ άλλων, **μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας**, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή **συγκατάθεση του καταναλωτή** και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα **απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης του**, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον Παροχέα.

Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης

- Ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώσει τον Παροχέα **–εντός της προθεσμίας των 14 ημερών–** ότι επιθυμεί να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση που συνάφθηκε εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος. Ο καταναλωτής **φέρει το βάρος της απόδειξης** ότι άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας.
- Για να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης ο καταναλωτής μπορεί:
 - ✓ να χρησιμοποιήσει το **έντυπο υπαναχώρησης** το οποίο οφείλει να του προμηθεύσει ο Παροχέας, διευκρινίζεται ωστόσο ότι ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να χρησιμοποιήσει το συγκεκριμένο έντυπο,
 - ✓ να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει (πχ. αποστολή φαξ, επιστολής, e-mail).
- Σε κάθε περίπτωση, είναι σημαντικό ο καταναλωτής να διατηρεί επαρκή **αποδεικτικά στοιχεία** ότι άσκησε το δικαίωμα του για υπαναχώρηση.

Αντίγραφο σύμβασης και Έντυπο υπαναχώρησης

- Σε συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα για **αντίγραφο της υπογεγραμμένης σύμβασης ή επιβεβαίωση της σύμβασης** και του **εντύπου υπαναχώρησης** από τη σύμβαση σε χαρτί ή, εάν συμφωνεί ο καταναλωτής, σε άλλο σταθερό μέσο.

Επίλυση διαφορών

- Ο καταναλωτής θα πρέπει, ως πρώτο βήμα, να επιδιώξει να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με τον Παροχέα του.
- Σε περίπτωση όπου ο καταναλωτής δεν ικανοποιείται από την επίλυση του παραπόνου που προσφέρει ο Παροχέας, μπορεί να αποταθεί στο **Γραφείο Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΓΕΡΗΕΤ)**.

Άλλα Θέματα

- Ο καταναλωτής έχει συγκεκριμένα δικαιώματα ενημέρωσης, μεταξύ άλλων, όσον αφορά την ποιότητα και τεχνικά χαρακτηριστικά της παρεχόμενης υπηρεσίας από τους Παροχείς, που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες του **Επιτρόπου Ρυθμίσεως Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΡΗΕΤ)**.



Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου, Βιομηχανίας και Τουρισμού

Γραμμή Καταναλωτή: 1429

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy