

Επιμορφωτική Ημερίδα για την Ενδυνάμωση των Εκπαιδευτικών σε Θέματα Αγωγής του Καταναλωτή – 2/11/2019

Ηλεκτρονικό Εμπόριο:

Δικαιώματα και τρόποι προστασίας



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Νομοθετικό πλαίσιο

Ο περί των Δικαιωμάτων των Καταναλωτών Νόμος του 2013

Με την έναρξη της ισχύος του Νόμου Ν.133(Ι)/2013, καταργούνται:

1. Ο περί της Σύναψης Καταναλωτικών Συμβάσεων Εκτός Εμπορικού Καταστήματος Νόμος του 2000 , Ν.13(Ι)/2000
2. Ο περί της Σύναψης Καταναλωτικών Συμβάσεων εξ Αποστάσεως Νόμος του 2000, Ν.14(Ι)/2000



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Πεδίο Εφαρμογής

Ο Νόμος Ν.133(Ι)/2013 εφαρμόζεται σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός εμπόρου και ενός καταναλωτή.

Εφαρμόζεται επίσης σε συμβάσεις προμήθειας νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, μεταξύ άλλων και από δημόσιους παρόχους, στον βαθμό που τα αγαθά αυτά παρέχονται σε συμβατική βάση.

Ο Νόμος Ν.133(Ι)/2013 **δεν** εφαρμόζεται στις συμβάσεις:

- για υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης
- για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- για υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών
- οι οποίες συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος για τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει ποσό που δεν υπερβαίνει τα 20 ευρώ.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Συμβάσεις εξ αποστάσεως

Ορισμός: Εξ αποστάσεως σύμβαση σημαίνει κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Πληροφορίες για τον καταναλωτή

Οι πληροφορίες παρέχονται με **ευκρινή** και **κατανοητό τρόπο**:

- τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών
- την ταυτότητα του εμπόρου, ιδίως την εμπορική επωνυμία του
- τη γεωγραφική διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του εμπόρου, τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του,
- τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του εμπόρου αν διαφέρει από τη διεύθυνση αλληλογραφίας,
- τη συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φόρων,
- το κόστος χρησιμοποίησας του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων
- τις διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, της προθεσμίας εντός της οποίας ο έμπορος αναλαμβάνει να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει τις υπηρεσίες και, κατά περίπτωση, της πολιτικής που εφαρμόζει ο έμπορος για την αντιμετώπιση των παραπόνων



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Πληροφορίες για τον καταναλωτή

- ότι αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης,
- υπενθύμιση της ύπαρξης νόμιμης εγγύησης για τη συμμόρφωση των αγαθών κατά περίπτωση,
- την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του πελάτη μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων κατά περίπτωση,
- τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Πληροφορίες για τον καταναλωτή

Οι πληροφορίες αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός του εμπορικού καταστήματος και δεν μεταβάλλονται χωρίς τη ρητή συμφωνία των συμβαλλόμενων μερών.

Ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης, το βάρος **της απόδειξης** το έχει ο **έμπορος**.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Δικαίωμα υπαναχώρησης

Ο καταναλωτής δύναται μέσα σε χρονικό διάστημα **14 ημερών** να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση **χωρίς να αναφέρει τους λόγους** και **χωρίς καμία επιβάρυνση** πέρα από τις προβλεπόμενες.

Η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες από:

- την **ημερομηνία σύναψης της σύμβασης**, για τις συμβάσεις υπηρεσιών
- την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής αποκτά τη **φυσική κατοχή των αγαθών**, για τις συμβάσεις πώλησης
- την **ημέρα σύναψης της σύμβασης**, σε περίπτωση συμβάσεων παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, αν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε σταθερό μέσο.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Δικαίωμα υπαναχώρησης

Αν ο έμπορος δεν παρέσχε στον καταναλωτή τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης.

Αν ο έμπορος παρέσχε στον καταναλωτή τις πληροφορίες εντός 12 μηνών, η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες από την ημέρα που ο καταναλωτής λαμβάνει τις εν λόγω πληροφορίες.

Πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο καταναλωτής ενημερώνει τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

Για τον σκοπό αυτό, ο καταναλωτής δύναται:

- (α) είτε να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης όπως ορίζεται στο Νόμο
 - (β) είτε να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση
- Ο **καταναλωτής** φέρει το **βάρος της απόδειξης** ότι άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση υπαναχώρησης

Ο καταναλωτής επιστρέφει τα αγαθά στον έμπορο εντός 14 ημερών από την ημέρα ανακοίνωσης στον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν ο έμπορος έχει προσφερθεί να παραλάβει τα αγαθά ο ίδιος.

Ο καταναλωτής επιβαρύνεται μόνο με το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών, εκτός αν ο έμπορος συμφώνησε να επιβαρυνθεί με το εν λόγω κόστος ή αν δεν ενημέρωσε τον καταναλωτή, ότι ο καταναλωτής οφείλει να επιβαρυνθεί.

Ο καταναλωτής ευθύνεται για τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών μόνο ως αποτέλεσμα της διαχείρισης των αγαθών άλλης πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών. Ο καταναλωτής δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των αγαθών όταν ο έμπορος δεν παρέσχε κοινοποίηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Υποχρεώσεις του εμπόρου σε περίπτωση υπαναχώρησης

Ο έμπορος επιστρέφει κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από την ημέρα ενημέρωσης για την απόφαση υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση.

Ο έμπορος επιστρέφει τα χρήματα χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα πληρωμής με εκείνα που χρησιμοποίησε ο καταναλωτής για την αρχική συναλλαγή, εκτός κι αν ο καταναλωτής έχει συμφωνήσει διαφορετικά.

Ο έμπορος δεν απαιτείται να επιστρέψει τις πρόσθετες δαπάνες παράδοσης, αν ο καταναλωτής ρητώς είχε επιλέξει διαφορετικό τρόπο παράδοσης από τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης που προσφέρει ο έμπορος.

Ο έμπορος μπορεί να παρακρατήσει την επιστροφή του τιμήματος μέχρι να λάβει πίσω τα αγαθά ή μέχρι ο καταναλωτής να παράσχει αποδείξεις ότι έστειλε πίσω τα αγαθά.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης

- (α) συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, αν 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 έμπορο
- (β) την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων
- (γ) την προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα
- (δ) την προμήθεια σφραγισμένων αγαθών τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους υγείας και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση
- (ε) την προμήθεια αγαθών τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία
- (στ) την προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση
- (ζ) την προμήθεια εφημερίδων και παντός είδους περιοδικών, εξαιρουμένων των συνδρομητικών συμβάσεων για την προμήθεια αυτών των εντύπων
- (η) την παροχή στέγασης πλην για σκοπούς κατοικίας, μεταφοράς αγαθών, υπηρεσιών ενοικίασης αυτοκινήτων, εστίασης ή υπηρεσιών σχετιζόμενων με δραστηριότητες αναψυχής αν η σύμβαση προβλέπει συγκεκριμένη ημερομηνία ή προθεσμία εκτέλεσης



Άλλα δικαιώματα του καταναλωτή

Παράδοση:

Σε συμβάσεις πώλησης, εκτός αν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης, ο έμπορος παραδίδει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός τριάντα (30) ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

Έξοδα για χρήση μέσων πληρωμής:

Οι έμποροι απαγορεύεται να χρεώνουν τους καταναλωτές, για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, δαπάνη υπερβαίνουσα του κόστους χρήσης αυτού του μέσου από τον έμπορο.

Τηλεφωνική Επικοινωνία:

Όταν ο έμπορος χρησιμοποιεί τηλεφωνική γραμμή για τηλεφωνική επικοινωνία μαζί με τον καταναλωτή σχετικά με τις συναπτόμενες συμβάσεις, ο καταναλωτής, τη στιγμή που επικοινωνεί με τον έμπορο, δεν υποχρεούται να πληρώσει πέραν από τη βασική τιμή χρέωσης της τηλεφωνικής γραμμής.

Ισχύει με την επιφύλαξη του δικαιώματος των παρόχων των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να επιβάλλουν χρέωση για αυτές τις κλήσεις.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Άλλα δικαιώματα του καταναλωτή

Πρόσθετες Πληρωμές:

Πριν ο καταναλωτής δεσμευθεί από τη σύμβαση ή προσφορά, ο έμπορος επιδιώκει τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή για κάθε πρόσθετη πληρωμή επιπλέον της αμοιβής που συμφωνείται για την κύρια συμβατική υποχρέωση του εμπόρου.

Αν ο έμπορος δεν έχει λάβει τη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, αλλά την έχει συναγάγει, χρησιμοποιώντας τις προκαθορισμένες επιλογές τις οποίες ο καταναλωτής απαιτείται να απορρίψει προκειμένου να αποφύγει την πρόσθετη πληρωμή, ο καταναλωτής δικαιούται την επιστροφή αυτής της πληρωμής.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Χρήσιμες Συμβουλές

Κάντε σωστή έρευνα αγοράς.

Είναι καλό να γνωρίζετε ή να αναζητάτε άλλα άτομα που έχουν αγοράσει από τον ίδιο πωλητή. Το διαδίκτυο σας προσφέρει τη δυνατότητα να αναζητήσετε κριτικές (reviews) από άλλους καταναλωτές που αγόρασαν προηγουμένως το ίδιο προϊόν/υπηρεσία ή από το ίδιο κατάστημα. Αναζητήστε κριτικές τόσο για το προϊόν/υπηρεσία όσο και για το κατάστημα που σας ενδιαφέρει. Αν οι κριτικές δεν είναι ικανοποιητικές ή αν είναι πολύ περιορισμένες σε αριθμό, θα πρέπει να προβληματιστείτε.

Να ξέρετε ποιον πληρώνετε και να εξασφαλίζετε εκ των προτέρων τα στοιχεία του.

Οι πληρωμές μέσω τραπεζικού εμβάσματος ή μέσω ασφαλούς συστήματος πληρωμής προς τον τραπεζικό λογαριασμό του πωλητή θεωρούνται χαμηλού ρίσκου, καθώς υπάρχει η δυνατότητα να εντοπιστεί ο τελικός αποδέκτης των χρημάτων. Αντίθετα, η πληρωμή με μετρητά μέσω ανεπίσημων μεσαζόντων (πχ. υπηρεσίες ταχυμεταφοράς, οδηγοί ταξί, εταιρείες αποστολής χρημάτων, κλπ), χωρίς να είναι προηγουμένως απόλυτα γνωστή η ταυτότητα και τα στοιχεία του τελικού αποδέκτη των χρημάτων, θα πρέπει να θεωρείται υψηλού ρίσκου. Ως ανεπίσημοι μεσάζοντες θεωρούνται όσοι μεσολαβούν απλά για να μεταφέρουν τα χρήματα στον πωλητή χωρίς να μπορούν να αναλάβουν ευθύνη της συναλλαγής ή/και να σας δώσουν τα πλήρη στοιχεία του πωλητή και να σας φέρουν σε άμεση επαφή μαζί του σε περίπτωση που χρειαστεί.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Χρήσιμες Συμβουλές

Προσέχετε από απομιμήσεις.

Προσφορές προϊόντων σε πολύ πιο χαμηλή τιμή από αυτήν στην οποία διατίθενται συνήθως παρόμοια προϊόντα στα εμπορικά καταστήματα, θα πρέπει να προβληματίζουν. Γενικά, προσφορές που είναι «πολύ καλές για να είναι αληθινές» είναι υψηλού κινδύνου.

Ενημερωθείτε για τα δικαιώματά σας.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Τρόποι Προστασίας

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

Η Υπηρεσία έχει εξουσίες για επιθεωρήσεις, διεξαγωγή ερευνών, κατασχέσεις και επιβολή διοικητικών ποινών, ώστε να διασφαλίζεται η αποτελεσματική εφαρμογή του Νόμου.

Όταν η Υπηρεσία διαπιστώσει παράβαση του Νόμου μπορεί:

α) Να διατάσσει ή να συστήνει στον παραβάτη να τερματίσει την παράβαση και αποφύγει επανάληψή της στο μέλλον.

β) Να δημοσιεύει ή να απαιτεί από τον παραβάτη τη δημοσίευση απόφασής της στο σύνολό της ή εν μέρει, με την μορφή και τον τρόπο που κρίνει κατάλληλο.

γ) Να απαιτεί επιπλέον από τον παραβάτη τη δημοσίευση μέσα σε τακτή προθεσμία επανορθωτικής δήλωσης.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Τρόποι Προστασίας

Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή

Δωρεάν Τηλεφωνική Γραμμή Καταναλωτή **1429**

www.consumer.gov.cy



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Τρόποι Προστασίας

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου

- Μέλος του Δικτύου από το 2005.
- Φιλοξενείται στην Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή.
- Συγχρηματοδοτείται από την Κυπριακή Δημοκρατία και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.
- Στηρίζει τους καταναλωτές στην άσκηση των δικαιωμάτων τους όταν αντιμετωπίζουν πρόβλημα κατά τις **διασυνοριακές τους συναλλαγές**.
- Παρέχει δωρεάν συμβουλές και πρακτική βοήθεια, συμπεριλαμβανομένων της φιλικής διευθέτησης σε διασυνοριακά παράπονα.
- Αποτελείται από 30 Κέντρα – 28 Κράτη Μέλη + Νορβηγία + Ισλανδία
- Χρηματοδοτείται από το Πρόγραμμα για τους Καταναλωτές 2014-2020 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

www.eccccyprus.gov.cy



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ερωτήσεις



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας!

Αναστασία Στυλιανίδου
Λειτουργός Εμπορίου και Βιομηχανίας
Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

