



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 10 Μαρτίου 2010

Δελτίο Τύπου - Σύσταση

Θέμα: Προστασία των καταναλωτών κατά τις «τηλε-αγορές».

Ο κλάδος της εξ αποστάσεως πώλησης προϊόντων μέσω τηλεοπτικών και ραδιοφωνικών καναλιών εθνικής και περιφερειακής εμβέλειας παρουσιάζει τα τελευταία χρόνια δυναμική ανάπτυξη και, μάλιστα, σε κάποιες περιπτώσεις κερδίζει έδαφος έναντι των συμβατικών πωλήσεων που πραγματοποιούνται εντός των εμπορικών καταστημάτων.

Οι εξ αποστάσεως πωλήσεις επιτρέπουν στους καταναλωτές να πραγματοποιούν συναλλαγές με ταχύτητα από την άνεση του σπιτιού τους, την ίδια στιγμή που οι προμηθευτές καρπώνονται τα οφέλη της ελαχιστοποίησης του κόστους λειτουργίας τους και, παράλληλα, της μεγιστοποίησης του καταναλωτικού κοινού στο οποίο απευθύνονται.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή θεωρεί επί της αρχής ότι οι εξ αποστάσεως πωλήσεις αποτελούν ένα από κάθε άποψη ωφέλιμο σημείο συνάντησης των καταναλωτών με τους προμηθευτές ανεξαρτήτως χωρο-χρονικών περιορισμών.

Από την άλλη πλευρά, είναι επιβεβλημένη η διαφύλαξη της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών στην αγορά, ιδιαίτερα σε μια κρίσιμη οικονομικά για το εμπόριο περίοδο.

Μετά από σειρά συναφών καταγγελιών που δέχεται ο Συνήγορος του Καταναλωτή απευθύνει Σύσταση προς τους προμηθευτές που δραστηριοποιούνται επιχειρηματικά στις εξ αποστάσεως πωλήσεις:

- (α) να δηλώνουν, σε κάθε επικοινωνία τους με τους καταναλωτές, τα πλήρη στοιχεία της ταυτότητάς τους
- (β) να ενημερώνουν τους καταναλωτές για **το δικαίωμά τους της υπαναχώρησης** ανατιμολογήτως, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή των προϊόντων
- (γ) να συνοδεύουν κάθε πώληση με **γραπτή σύμβαση**, την οποία να αποδίδουν στους καταναλωτές κατά τη στιγμή της παράδοσης των προϊόντων, μέσω της οποίας να διασφαλίζουν το δικαίωμά τους να είναι πλήρως και εγγράφως ενήμεροι για όλες τις

ουσιώδεις παραμέτρους της συναλλαγής που πραγματοποίησαν (ταυτότητα προμηθευτή, χαρακτηριστικά του πωλούμενου αγαθού, τρόπο πληρωμής, κ.λπ.)

(δ) να συνοδεύουν τη γραπτή σύμβαση με ξεχωριστό έντυπο – υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, προκειμένου να εξασφαλίζουν τη γνώση των καταναλωτών γι' αυτό το δικαίωμά τους. Περί του δικαιώματος τούτου θα πρέπει οι καταναλωτές να έχουν ενημερωθεί επαρκώς με ευθύνη των προμηθευτών **και προσυμβατικά**, κατά την τηλεοπτική ή ραδιοφωνική προβολή των προϊόντων

(ε) να διαθέτουν επαρκές προσωπικό στα τηλεφωνικά τους κέντρα ή στις φυσικές τους έδρες και μετά την πώληση, ούτως ώστε οι ενδιαφερόμενοι καταναλωτές να μπορούν να λάβουν επιπλέον πληροφορίες για τα προϊόντα ή να εξασκήσουν εμπρόθεσμα το νόμιμο δικαίωμά τους της υπαναχώρησης, εφόσον επιθυμούν

Επισημαίνεται ότι για περιπτώσεις **διαπιστωμένης, συστηματικής και επίμονης** αθέτησης των νομίμων υποχρεώσεών τους προβλέπεται από τον νόμο η επιβολή προστίμου σε βάρος των υπαίτιων προμηθευτών ή και η προσωρινή διακοπή της λειτουργίας των επιχειρήσεών τους.