

Αθήνα, 16 Ιουνίου 2014

Δελτίο Τύπου

Θέμα: Έναρξη ισχύος της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2011/83/ΕΕ για την ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

Στις **13.06.2014** τέθηκε σε ισχύ η νέα **Οδηγία 2011/83/ΕΕ** σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, η οποία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με την Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-891(ΦΕΚ Β΄ 2144/30.08.2013) και οι σχετικές διατάξεις εφαρμόζονται για συμβάσεις που θα συναφθούν από τις 13.06.2014.

Οι κυριότερες αλλαγές είναι οι εξής:

■ Μεγαλύτερη διαφάνεια στις τιμές

Οι έμποροι πρέπει να αναφέρουν το συνολικό κόστος του προϊόντος ή της υπηρεσίας, καθώς και κάθε άλλη πρόσθετη δαπάνη. Όσοι κάνουν αγορές μέσω Διαδικτύου δεν θα είναι υποχρεωμένοι να πληρώνουν επιβαρύνσεις ή άλλες δαπάνες, εάν δεν έχουν πλήρως ενημερωθεί πριν κάνουν μια παραγγελία.

■ Απαγόρευση προσημειωμένων επιλογών

Κατά τη διάρκεια μιας ηλεκτρονικής αγοράς (π.χ. αγοράς αεροπορικού εισιτηρίου) μπορεί να υπάρχουν συμπληρωματικές επιλογές με τετραγωνίδια, όπως η ασφάλεια ταξιδιού. Τα προσημειωμένα τετραγωνίδια θα απαγορευθούν σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση και ο καταναλωτής θα δικαιούται την επιστροφή των σχετικών χρεώσεων εκτός αν έχει δώσει ρητά τη συγκατάθεση του.

■ Κατάργηση πρόσθετων επιβαρύνσεων για τη χρήση πιστωτικών καρτών

Οι έμποροι δεν θα μπορούν πλέον να επιβαρύνουν τους καταναλωτές για τις πληρωμές με πιστωτική κάρτα (ή άλλο μέσο πληρωμής) επιπλέον του κόστους που όντως συνεπάγεται η χρήση αυτών των μέσων πληρωμής.

■ Κατάργηση πρόσθετων επιβαρύνσεων για τις τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης

Οι έμποροι που χρησιμοποιούν τηλεφωνικές γραμμές εξυπηρέτησης, δεν θα μπορούν πλέον να χρεώνουν αυτές τις τηλεφωνικές κλήσεις περισσότερο από τη βασική τιμή χρέωσης.

■ Προθεσμία υπαναχώρησης 14 ημερών

Η περίοδος εντός της οποίας οι καταναλωτές μπορούν να υπαναχωρήσουν από σύμβαση πώλησης παρατείνεται σε 14 ημερολογιακές ημέρες. Αυτό σημαίνει ότι οι καταναλωτές μπορούν να επιστρέψουν τα εμπορεύματα, εάν για οποιονδήποτε λόγο αλλάξουν γνώμη.

Εφόσον ο πωλητής δεν έχει ενημερώσει σαφώς τους καταναλωτές για το δικαίωμά τους να υπαναχωρήσουν, η προθεσμία επιστροφής θα παρατείνεται κατά 12 μήνες.

■ Ενίσχυση του δικαιώματος επιστροφής χρημάτων

Ο έμπορος πρέπει να επιστρέψει το τίμημα του προϊόντος στον καταναλωτή εντός 14 ημερών από την υπαναχώρηση. Ο έμπορος θα αναλαμβάνει τον κίνδυνο για κάθε ζημία κατά τη μεταφορά, μέχρις ότου το εμπόρευμα περιέλθει στην κατοχή του αγοραστή.

■ Σαφέστερες πληροφορίες για τα έξοδα επιστροφής των εμπορευμάτων

Εάν ο έμπορος επιθυμεί να αναλάβει ο καταναλωτής -ο οποίος έχει αλλάξει γνώμη- το κόστος επιστροφής των εμπορευμάτων, πρέπει να τον ενημερώσει σαφώς για το θέμα αυτό εκ των προτέρων. Διαφορετικά, θα πρέπει να πληρώσει ο ίδιος τα έξοδα επιστροφής.

■ Θέσπιση τυποποιημένου πανευρωπαϊκού εντύπου για την υπαναχώρηση

Οι καταναλωτές θα προμηθεύονται ένα τυποποιημένο έντυπο υπαναχώρησης το οποίο θα διευκολύνει και θα επιταχύνει τη διαδικασία υπαναχώρησης για τις συμβάσεις που έχουν συναφθεί οπουδήποτε εντός της ΕΕ.

■ Καλύτερη προστασία των καταναλωτών όσον αφορά τα ψηφιακά προϊόντα

Οι πληροφορίες σχετικά με το ψηφιακό περιεχόμενο θα πρέπει επίσης να είναι σαφέστερες και να περιέχουν στοιχεία σχετικά με τη συμβατότητα του περιεχομένου με το υλικό και το λογισμικό, καθώς και σχετικά με την εφαρμογή όλων των τεχνικών μέτρων προστασίας.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, **κ. Ευάγγελος Ζερβέας** καλεί τους καταναλωτές ενημερωθούν για τα δικαιώματά τους και εφιστά την προσοχή των επιχειρήσεων για την άμεση ενσωμάτωση των σχετικών αποφάσεων στις συμβάσεις τους.

Δείτε την Οδηγία 2011/83/ΕΕ <http://goo.gl/hQYB4i>

Δείτε την Κ.Υ.Α. Ζ1-891(ΦΕΚ Β΄ 2144/30.08.2013) <http://goo.gl/2u6t9F>