

Βασικά στοιχεία της νέας οδηγίας της ΕΕ σχετικά με τα Δικαιώματα των Καταναλωτών

Ιούνιος 2014

Στην ΕΕ, η νομοθεσία περί προστασίας των καταναλωτών εγγυάται ότι όλοι έχουν δικαίωμα στη δίκαιη μεταχείριση όταν αγοράζουν αγαθά στο σουπερμάρκετ, πληρώνουν το λογαριασμό στον πάροχο ενέργειας ή κάνουν λήψη μουσικής.

Ο χάρτης θεμελιωδών δικαιωμάτων, οι Ευρωπαϊκές συνθήκες και η κατά τομέα νομοθεσία της ΕΕ, συλλογικά εγγυώνται προστασία υψηλού επιπέδου των καταναλωτών στην ΕΕ. Η Ευρωπαϊκή νομοθεσία εγγυάται δίκαιη μεταχείριση των καταναλωτών, προϊόντα που ανταποκρίνονται σε αποδεκτά πρότυπα και το δικαίωμα αποκατάστασης σε περίπτωση προβλήματος.



Αυτοί οι κανόνες καλύπτουν το εγχώριο και διασυνοριακό εμπόριο, καταπολεμούν τις καταχρηστικές πρακτικές και δίνουν στους καταναλωτές το δικαίωμα να ακυρώσουν τις αγορές που έκαναν ηλεκτρονικά. Ωστόσο παρά αυτά τα επιτεύγματα, οι καταναλωτές της ΕΕ δεν αισθάνονται πάντα επαρκώς προστατευμένοι και σίγουροι να κάνουν αγορές, ιδιαίτερα ηλεκτρονικές και/ή διασυνοριακές. Καθώς οι καταναλωτικές δαπάνες αντιστοιχούν στο 56 % του ΑΕγχΠ της ΕΕ, η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών μεταφράζεται άμεσα σε ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης.

Η νέα οδηγία σχετικά με τα Δικαιώματα των Καταναλωτών – Η οποία τίθεται σε ισχύ σε όλα τα Κράτη Μέλη από τις 13 Ιουνίου 2014 – θα ενισχύσει τα δικαιώματα των καταναλωτών καθώς δίνει στους καταναλωτές τα ίδια δικαιώματα σε όλη την ΕΕ, ενώ θα βρίσκει τη χρυσή τομή ανάμεσα στην προστασία των καταναλωτών και την επιχειρηματική ανταγωνιστικότητα.



Νοοτροπία καταναλωτών και εμπόρων για το διασυνοριακό εμπόριο και την προστασία των καταναλωτών στην Ελλάδα

- Το **39 %** των καταναλωτών (ΕΕ: 59 %) αισθάνονταν σιγουριά κάνοντας **ηλεκτρονικές αγορές** από εταιρείες **στη δική τους χώρα**, ενώ το **34 %** (ΕΕ: 36 %) αισθάνονταν σιγουριά αγοράζοντας ηλεκτρονικά **από άλλες χώρες της ΕΕ**.
- Το **34 %** (ΕΕ: 53 %) των καταναλωτών είχαν **αγοράσει κάτι μέσω διαδικτύου** στο προηγούμενο 12μηνο και **15 %** (ΕΕ: 15 %) είχαν κάνει ηλεκτρονική αγορά από **άλλη χώρα της ΕΕ**.
- Το **25 %** (ΕΕ: 23 %) των καταναλωτών είχαν αγοράσει κάτι βασίζοντο σε **παραπλανητική ή απατηλή διαφήμιση** στο προηγούμενο 12μηνο, ενώ το **54 %** (ΕΕ: 44 %) είχαν **τύχει να δουν** παρόμοιες διαφημίσεις.
- Το **26 %** (ΕΕ: 30 %) των καταναλωτών είχαν **καθυστερήσεις στην παράδοση** των αγαθών που αγόρασαν ηλεκτρονικά στη δική τους χώρα, ενώ για το 5 % (ΕΕ: 8 %), τα αγαθά **δεν παραδόθηκαν** ποτέ.
- Μόνο το **40 %** των Ελλήνων εμπόρων **κάνουν διασυνοριακές πωλήσεις** (μέσος όρος ΕΕ: 25 %)
- Το **48 %** (ΕΕ: 41 %) των Ελλήνων εμπόρων θεωρούν ότι το κόστος της συμμόρφωσης με διαφορετικούς εθνικούς **κανόνες** προστασίας των καταναλωτών είναι **μεγάλο εμπόδιο** για το εμπόριο.

Πηγές: Ευρωβαρόμετρο Flash 358 και 359 (2013)

Ποια είναι τα κύρια πλεονεκτήματα των νέων κανόνων για τους καταναλωτές;



- Ευθυγραμμίζουν και εναρμονίζουν τους εθνικούς κανόνες για τους καταναλωτές σε αρκετούς σημαντικούς τομείς, όπως είναι η πληροφόρηση που χρειάζονται οι καταναλωτές πριν προβούν σε κάποια αγορά, καθώς και για το δικαίωμα που έχουν να ακυρώσουν ηλεκτρονικές αγορές. Η αυξημένη εναρμόνιση σημαίνει ότι οι καταναλωτές μπορούν να βασίζονται στα ίδια δικαιώματα, οπουδήποτε και αν ψωνίζουν στην ΕΕ.
- Ενισχύουν τα δικαιώματα των καταναλωτών, διασφαλίζοντας ένα υψηλότερο επίπεδο προστασίας ασχέτως αν οι καταναλωτές ψωνίζουν στον εμπορικό δρόμο ή ηλεκτρονικά, στη χώρα τους ή οπουδήποτε αλλού εντός της ΕΕ. Για παράδειγμα, οι καταναλωτές θα έχουν σαφέστερη πληροφόρηση για τις τιμές, οπουδήποτε και με οποιονδήποτε τρόπο κάνουν τις αγορές τους, καθώς οι έμποροι θα πρέπει να παρέχουν το συνολικό κόστος του προϊόντος ή της υπηρεσίας, όπως και οποιεσδήποτε επιπλέον χρεώσεις.

Πώς βοηθούν οι νέοι κανόνες τους καταναλωτές;

- Όχι πλέον παγίδες κόστους στο διαδίκτυο. Εφεξής, οι αγοραστές στο διαδίκτυο πρέπει να επιβεβαιώνουν ότι δέχονται να πληρώσουν για κάτι πριν να χρεωθούν. Πρέπει να περιγράφεται σαφώς τι περιλαμβάνεται στην τιμή που πληρώνετε.
- Όχι πλέον προεπιλεγμένα κουτάκια συγκατάθεσης. Επί του παρόντος οι καταναλωτές που κάνουν ηλεκτρονικές αγορές ενδέχεται να πληρώνουν για υπηρεσίες που δεν θέλουν (όπως η επιβίβαση με προτεραιότητα στα αεροπλάνα), επειδή ξέχασαν να απο-επιλέξουν τα κουτάκια στον ιστότοπο. Η νέα οδηγία σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών εισάγει μια ξεκάθαρη απαγόρευση στα προεπιλεγμένα κουτάκια των ιστότοπων που χρεώνουν επιπλέον έξοδα.
- Οι αγοραστές του διαδικτύου δεν θα πρέπει να πληρώνουν οποιεσδήποτε χρεώσεις για τις οποίες δεν είχαν πληροφορηθεί με σαφήνεια πριν κάνουν την αγορά.
- Οι έμποροι δεν θα επιτρέπεται να χρεώνουν περισσότερο για πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών από ό,τι τους κοστίζει η παροχή μιας τέτοιας επιλογής.
- Οι έμποροι που διαθέτουν τηλεφωνικές γραμμές άμεσης σύνδεσης για παράπονα ή ερωτήσεις καταναλωτών, δεν θα μπορούν να χρεώνουν περισσότερο από τη βασική χρέωση για τέτοιες κλήσεις.



Τι γίνεται στην περίπτωση που αλλάζετε γνώμη και θέλετε επιστροφή χρημάτων;

- Η περίοδος που μπορούν οι καταναλωτές να υπαναχωρήσουν από οποιαδήποτε αγορά εξ αποστάσεως (π.χ. μιας ηλεκτρονικής αγοράς) ή αγοράς εκτός καταστήματος (όπως όταν ο πωλητής επισκέπτεται το σπίτι του καταναλωτή) έχει παραταθεί από το προηγούμενο ελάχιστο των 7 ημερών, σε ομοίμορφη περίοδο 14 ημερών σε όλη την ΕΕ. Αυτές οι 14 ημέρες αρχίζουν να μετρούν από την ημέρα που λαμβάνει ο καταναλωτής τα αγαθά, και ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την αγορά για οποιαδήποτε αιτία. Όταν ένας πωλητής δεν έχει δώσει σαφείς πληροφορίες για το δικαίωμα να ακυρώσει τις αγορές, η περίοδος επιστροφής παρατείνεται για ένα χρόνο.
- Οι καταναλωτές θα μπορούν πλέον να υπαναχωρούν από αγορές κατόπιν πιστικών επισκέψεων πωλητών και από ηλεκτρονικές αγορές σε πλειστηριασμούς επαγγελματιών πωλητών.
- Οι αγοραστές πρέπει να κάνουν επιστροφή χρημάτων στους καταναλωτές εντός 14 ημερών από την ακύρωση, συμπεριλαμβανομένων των χρεώσεων τυπικής



παράδοσης. Όσον αφορά σε αγαθά, ο έμπορος μπορεί να αναβάλει την επιστροφή χρημάτων μέχρι να επιστραφούν τα αγαθά από τον καταναλωτή ή να αποδείξει ο καταναλωτής ότι αυτά τα αγαθά έχουν αποσταλεί στον έμπορο.

- Ο καταναλωτής θα λαμβάνουν ένα τυπικό έντυπο της ΕΕ, που θα χρησιμοποιήσουν αν θέλουν να ακυρώσουν τις αγορές τους. Αυτό θα κάνει πιο εύκολη τη διαδικασία να απαλλαγούν από συμβάσεις που συνήψαν έξω από τη δική τους χώρα.
- Οι έμποροι που θέλουν να πληρώσουν οι καταναλωτές για την επιστροφή αγαθών μετά από ακύρωση πρέπει να τους ενημερώσουν με σαφήνεια εκ των προτέρων και να τους δώσουν τουλάχιστον μια εκτίμηση του κόστους επιστροφής για ογκώδη αγαθά.

Στην οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών υπάρχει κάτι σχετικά με την αγορά ψηφιακών προϊόντων;

- Οποιοσδήποτε αγοράζει ψηφιακό περιεχόμενο μπορεί να λαμβάνει σαφέστερη πληροφόρηση, συμπεριλαμβάνοντας λεπτομέρειες για το λογισμικό και τον εξοπλισμό με τα οποία λειτουργεί το περιεχόμενο, καθώς και πληροφορίες για την προστασία πνευματικής ιδιοκτησίας.
- Οι καταναλωτές θα μπορούν να υπαναχωρούν από τις αγορές ψηφιακού περιεχομένου μέχρι το σημείο που ξεκινάει η λήψη ή η ροή του περιεχομένου.

Υπάρχουν συνέπειες για τις επιχειρήσεις;

- Οι κοινοί κανόνες για τις επιχειρήσεις, θα τις διευκολύνουν να εμπορεύονται σε όλη την Ευρώπη.
- Οι επιχειρήσεις που κάνουν πωλήσεις μέσω τηλεφώνου, ταχυδρομείου ή διαδικτύου, ή εκτός του χώρου τους, θα έχουν πλέον να ακολουθούν μόνο μια δέσμη κανόνων. Αυτό δημιουργεί ίσους όρους ανταγωνισμού και μειώνει τα διασυννοριακά κόστη συναλλαγών.
- Όσον αφορά τις μικρές επιχειρήσεις και τους τεχνίτες, ο καταναλωτής δεν θα έχει το δικαίωμα υπαναχώρησης από μια σύμβαση για επείγουσες εργασίες επισκευών και συντήρησης. Τα Κράτη Μέλη μπορούν επίσης να εξαιρέσουν τους τεχνίτες που διενεργούν εργασίες επισκευών ή συντήρησης σε σπίτια καταναλωτών για λιγότερο από 200 EUR, από συγκεκριμένες απαιτήσεις πληροφόρησης.

Για περισσότερες πληροφορίες

<http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive>

Αυτός το έγγραφο παράγεται ως μέρος μιας εκστρατείας για αύξηση της ενημέρωσης που η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διεξάγει, καθ' όλο το 2014, στη Βουλγαρία, την Κύπρο, την Ισπανία, την Ελλάδα, την Ιταλία, τη Λετονία, την Πολωνία και την Πορτογαλία. Αυτή η εκστρατεία στοχεύει να ενισχύσει τους καταναλωτές παρέχοντας πληροφορίες για τα δικαιώματά τους και πώς να τα ασκούν.

Ανακαλύψτε περισσότερα στο youreurope.eu #EU4Consumers