



## Διαδικτυακές αγορές: Η Επιτροπή και οι αρχές προστασίας των καταναλωτών καλούν τους εμπόρους να εναρμονίσουν την πολιτική ενημέρωσής τους με την ενωσιακή νομοθεσία

Βρυξέλλες, 31 Ιανουαρίου 2020

Σήμερα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημοσιεύει τα αποτελέσματα από έναν πανευρωπαϊκό έλεγχο («σάρωση») ο οποίος αφορούσε σχεδόν 500 ηλεκτρονικά καταστήματα που πωλούν ρούχα και υποδήματα, έπιπλα και είδη οικιακής χρήσης, καθώς και ηλεκτρικές συσκευές. Η σάρωση αυτή πραγματοποιήθηκε από τις αρχές προστασίας των καταναλωτών 27 χωρών υπό τον συντονισμό της Επιτροπής. Από τα πορίσματα προκύπτει ότι τα δύο τρίτα των ιστοτόπων που εξετάστηκαν δεν συμμορφώνονται με βασικά δικαιώματα των καταναλωτών στην ΕΕ.

Ο επίτροπος Δικαιοσύνης κ. Ντιντιέ **Ρεντιέρς** δήλωσε τα εξής: «*Είναι απαράδεκτο το γεγονός ότι, σε 2 από τα 3 ηλεκτρονικά καταστήματα, οι Ευρωπαίοι καταναλωτές δεν ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους όσον αφορά τις διαδικτυακές αγορές. Τα δικαιώματα της ΕΕ, όπως το δικαίωμα επιστροφής προϊόντων εντός 14 ημερών, ενισχύουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο διαδίκτυο. Δεν πρέπει να θάβονται στα ψιλά γράμματα.*»

Η [οδηγία της ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών](#) διασφαλίζει ότι, όταν πραγματοποιεί αγορές στο διαδίκτυο, κάθε καταναλωτής έχει το δικαίωμα να λαμβάνει σαφείς, ορθές και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τους όρους παράδοσης, τα δικαιώματα υπαναχώρησης και τη νόμιμη εγγύηση σε περίπτωση που το προϊόν είναι ελαττωματικό.

Ανάμεσα στα κύρια αποτελέσματα του ελέγχου είναι τα εξής:

- Πάνω από το ένα τέταρτο των ιστοτόπων που ελέγχθηκαν δεν ενημέρωναν τους καταναλωτές σχετικά με το πώς μπορούν να υπαναχωρήσουν από μια σύμβαση. Η δυνατότητα αυτή πρέπει να παρουσιάζεται με σαφή και κατανοητό τρόπο, με σαφή αναφορά του δικαιώματος των καταναλωτών να υπαναχωρήσουν εντός 14 ημερών από την παραλαβή του προϊόντος χωρίς να χρειάζεται να αιτιολογήσουν την απόφασή τους.
- Οι μισοί σχεδόν ιστοτόποι που ελέγχθηκαν δεν ήταν σαφείς σχετικά με την προθεσμία των 14 ημερών που έχουν οι καταναλωτές για να επιστρέψουν το προϊόν από τη στιγμή που θα κοινοποιήσουν στον έμπορο την πρόθεσή τους να υπαναχωρήσουν.
- Σε πάνω από το ένα πέμπτο των ιστοτόπων που ελέγχθηκαν, η αρχικά αναγραφόμενη τιμή ήταν ελλιπής καθώς δεν περιλάμβανε έξοδα παράδοσης, ταχυδρομικά τέλη ή άλλες πιθανές πρόσθετες χρεώσεις, ή πληροφορίες σχετικά με την πιθανότητα ύπαρξης αυτών των χρεώσεων.
- Πάνω από το ένα τρίτο των ιστοτόπων που ελέγχθηκαν δεν ενημέρωναν τους καταναλωτές σχετικά με την ελάχιστη νόμιμη εγγύηση 2 ετών για την επισκευή, την αντικατάσταση ή την επιστροφή ενός προϊόντος σε περίπτωση που ήταν ελαττωματικό τη στιγμή της παράδοσης (ακόμη και αν αυτό διαπιστωθεί αργότερα).
- Παρότι το δίκαιο της ΕΕ ορίζει ότι οι έμποροι πρέπει να περιλαμβάνουν στον ιστοτόπο τους έναν εύκολα προσβάσιμο σύνδεσμο προς την [πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών](#), ώστε οι καταναλωτές να ενημερώνονται σχετικά με τις δυνατότητες που έχουν σε περίπτωση διαφορών, στο 45 % σχεδόν όλων των ιστοτόπων που ελέγχθηκαν δεν υπήρχε τέτοιος σύνδεσμος.
- Το ένα πέμπτο των ιστοτόπων που ελέγχθηκαν δεν τηρούν τον [κανονισμό για τον γεωγραφικό αποκλεισμό](#), ο οποίος επιτρέπει στους καταναλωτές να πραγματοποιούν αγορές από ιστοτόπους που δεν κάνουν παραδόσεις στη χώρα κατοικίας τους, εφόσον η παράδοση του προϊόντος μπορεί να γίνει σε διεύθυνση στη χώρα που εξυπηρετείται από τον έμπορο, σύμφωνα με την αρχή «ψωνίζω σαν ντόπιος».

Ως επόμενα βήματα, οι εθνικές αρχές θα διενεργήσουν ενδελεχή έρευνα για τις παραπάνω παρατυπίες και, στη συνέχεια, οι έμποροι θα κληθούν να διορθώσουν τους ιστοτόπους τους. Οι αρχές προστασίας των καταναλωτών θα διασφαλίσουν την πλήρη συμμόρφωση των εμπόρων, ενεργοποιώντας τις εθνικές διαδικασίες επιβολής όπου αυτό καταστεί αναγκαίο.

Η [συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών \(ΣΠΚ\)](#) είναι ένα δίκτυο αποτελούμενο από αρχές που είναι αρμόδιες για την επιβολή της ενωσιακής νομοθεσίας για τους καταναλωτές, με σκοπό την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών σε όλες τις χώρες της ΕΕ, καθώς και στην Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία. Για να αντιμετωπίσουν τα ζητήματα με διασυνοριακό χαρακτήρα, οι αρχές αυτές συντονίζουν τις δράσεις τους σε επίπεδο ΕΕ.

Ο [νέος κανονισμός για τη ΣΠΚ](#), ο οποίος εφαρμόζεται από τις 17 Ιανουαρίου 2020, παρέχει ισχυρότερες εξουσίες στις αρχές προστασίας των καταναλωτών και βελτιώνει τους τρόπους με τους οποίους η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και οι αρχές των κρατών μελών μπορούν να συνεργαστούν προκειμένου να σταματήσουν τις κακές πρακτικές σε βάρος των καταναλωτών.

Βάσει κοινού ερωτηματολογίου που καταρτίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, οι αρχές που συμμετέχουν στο δίκτυο συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών πραγματοποιούν κάθε χρόνο [σαρώσεις σε όλη την ΕΕ](#). Οι σαρώσεις αυτές εστιάζουν στα συνηθέστερα θέματα που αφορούν οι καταγγελίες των καταναλωτών. Στόχος τους είναι να καλύψουν όσο το δυνατόν περισσότερα διαδικτυακά καταστήματα, ώστε να καλυφθεί μεγάλο μέρος της εν λόγω αγοράς.

## Για περισσότερες πληροφορίες

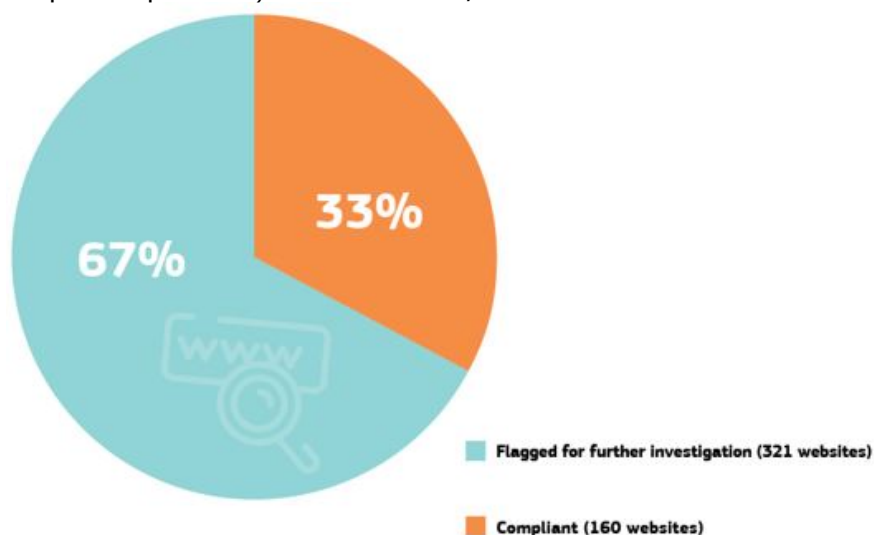
[Σαρώσεις – Έλεγχοι σε ιστοτόπους](#)

[Κανονισμός για την προστασία των καταναλωτών – ενημερωτικό δελτίο](#)

[Τα δικαιώματά σας ως καταναλωτές όταν κάνετε αγορές](#)

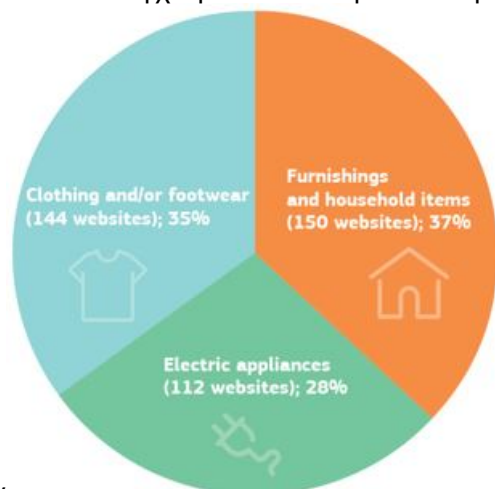
## Παράρτημα

1. Διαπιστώθηκαν παρατυπίες σε πάνω από 2/3 των ιστοτόπων και απαιτείται περαιτέρω



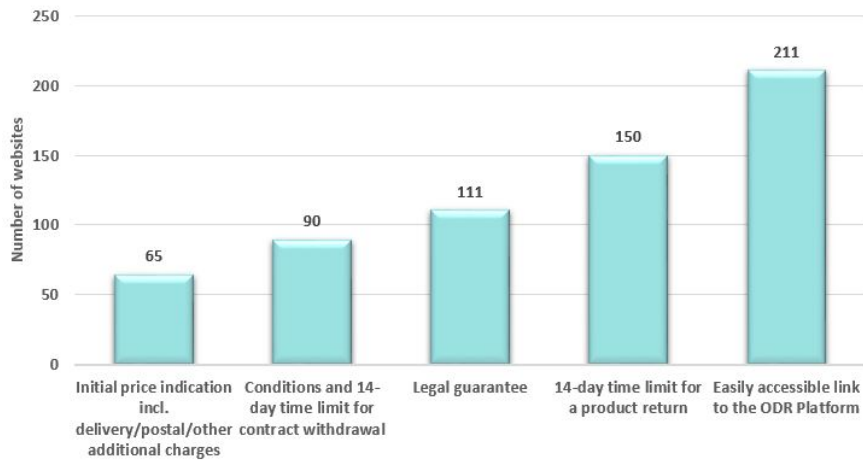
έρευνα.

2. Οι ιστοτόποι που ελέγχθηκαν κατανέμονταν ομοιόμορφα σε όλες τις κατηγορίες προς πώληση



προϊόντων

3. Από τους ιστοτόπους όπου πραγματοποιήθηκε σάρωση έλειπαν πολλά διαφορετικά



στοιχεία

IP/20/156

Αρμόδιοι επικοινωνίας:

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Guillaume MERCIER](#) (+32 2 298 05 64)

Ερωτήσεις του κοινού: [Europe Direct](#) τηλεφωνικά [00 800 67 89 10 11](#) ή με [ηλεκτρονικό μήνυμα](#)