



ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Συμβουλές για προστασία από διαδικτυακές απάτες

Αγαπητοί καταναλωτές,

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών (ΚΣΚ) εφιστά την προσοχή στους καταναλωτές, ζητώντας τους να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί πριν παραγγείλουν ένα προϊόν από ηλεκτρονικό κατάστημα, ώστε να αποφεύγεται η πιθανότητα να πέσουν θύμα διαδικτυακής απάτης.

Τα ευρήματα του ΚΣΚ που προκύπτουν μέσα από την καταγραφή καταγγελιών που έλαβε από τους καταναλωτές από τον Ιανουάριο του 2022 μέχρι σήμερα, αποδεικνύουν την αυξητική τάση που επικρατεί σε σχέση με τις διαδικτυακές απάτες εις βάρος των καταναλωτών. Οι καταγγελίες αυτές αφορούν:

- Προϊόντα που δεν φέρουν χαρακτηριστικά, όπως αυτά περιγράφονταν στην ιστοσελίδα ή στη διαφήμιση της επιχείρησης.
- Έλλειψη ενημέρωσης των καταναλωτών για το δικαίωμα υπαναχώρησης ή και άσκησης αυτού.
- Μη τήρησης του δικαιώματος εγγύησης των δύο ετών.
- Μη παραλαβή των προϊόντων τα οποία έχουν ήδη προπληρώσει.
- Παραπλάνηση των καταναλωτών με δελεαστικές τιμές, συνήθως χαμηλότερες σε σχέση με τον ανταγωνισμό.
- Δυσκολία επικοινωνίας με το ηλεκτρονικό κατάστημα.
- Πώληση προϊόντων απομιμήσεων και μη ασφαλή.
- Μεγάλη καθυστέρηση, καθώς και συνεχή μετάθεση του χρόνου αποστολής, σε αντίθεση με τον χρόνο παράδοσης που αναγράφεται στην ιστοσελίδα.
- Τα ηλεκτρονικά καταστήματα να έχουν προχωρήσει αιφνίδια και χωρίς καμία απολύτως προηγούμενη ενημέρωση σε αναστολή της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας.

Τι πρέπει να προσέξουμε πριν την πραγματοποίηση της αγοράς προϊόντων:

Οι καταναλωτές θα πρέπει να βεβαιωθούν ότι ο ιστότοπος του ηλεκτρονικού καταστήματος πληροί τα ακόλουθα κριτήρια:

- Πλήρη στοιχεία επιχείρησης: εταιρική επωνυμία, έδρα, αριθμός εμπορικού μητρώου, στοιχεία ΦΠΑ, τηλέφωνο και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

- Τα κύρια χαρακτηριστικά και τη διαθεσιμότητα του προϊόντος, τη συνολική τιμή (επιπλέον έξοδα αποστολής, πιθανοί φόροι και δασμοί), το νόμισμα και τον τρόπο πληρωμής.
- Τους γενικούς όρους και τις προϋποθέσεις, τους όρους πώλησης και πληροφορίες σχετικά με τη συναλλαγή της πώλησης.
- Τις περιπτώσεις γεωγραφικού αποκλεισμού (περιορισμοί αποστολής σε ορισμένες χώρες).
- Τον τρόπο και τον χρόνο παράδοσης του προϊόντος.
- Το δικαίωμα υπαναχώρησης και επιστροφής του προϊόντος εντός 14 ημερών με τις εξαιρέσεις που ισχύουν, καθώς και την πολιτική επιστροφής της επιχείρησης.
- Τις προσφερόμενες υπηρεσίες μετά την πώληση και τον μηχανισμό επίλυσης διαφορών.
- Το χρονικό πλαίσιο ισχύς της νόμιμης εγγύησης.

Σε γενικές γραμμές, σε αγορές που πραγματοποιούνται από ηλεκτρονικά καταστήματα, οι καταναλωτές καλό θα είναι:

- Να είναι ιδιαίτερα υποψιασμένοι όταν βλέπουν πολύ χαμηλές τιμές ή και μεγάλα ποσοστά εκπτώσεων.
- Να παρέχουν μόνο τα απολύτως απαραίτητα προσωπικά δεδομένα για τη συναλλαγή.
- Να ελέγχουν ότι έλαβαν επιβεβαίωση για την ολοκλήρωση της παραγγελίας μέσω του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου.
- Να ζητούν σαφείς και πλήρεις οδηγίες για τη χρήση, τη συντήρηση και την πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος στην ελληνική γλώσσα.
- Να ελέγχουν τους όρους και τον χρόνο παράδοσης, καθώς και την πολιτική επιστροφής των προϊόντων.
- Να γνωρίζουν ότι η νόμιμη εγγύηση έχει χρονική διάρκεια δύο ετών και αρχίζει από την ημερομηνία της παράδοσης.
- Να κρατούν, πάντα, όλες τις αποδείξεις αγοράς και παράδοσης.
- Να προχωρούν σε έρευνα αγοράς εντοπίζοντας τυχόν σχόλια, εμπειρίες ή συστάσεις άλλων καταναλωτών που έχουν ήδη συναλλαχθεί με το ίδιο ηλεκτρονικό κατάστημα.
- Να ελέγχουν πριν από την πληρωμή ότι ο ιστότοπος παρέχει ασφαλή σύνδεση για τη μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων, όπως στοιχείων πιστωτικών καρτών.
- Να προβαίνουν, άμεσα, σε αμφισβήτηση της συναλλαγής προς τα τραπεζικά τους ιδρύματα, εφόσον η εξόφληση των αγαθών έχει γίνει μέσω κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής).
- Να προτιμούν τα ηλεκτρονικά καταστήματα που τηρούν πλήρως τη νομοθεσία και συγκεκριμένες προδιαγραφές ασφαλείας.

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων, οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνούν με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο info@katanalotis.org.cy και στο τηλέφωνο 22516112, καθώς και με τη Γραμμή Καταναλωτή του Υπουργείου Εμπορίου στο τηλέφωνο 1429.