



## ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ

### Συμβουλές προς καταναλωτές για τις αγορές τους κατά την περίοδο της Black Friday και Cyber Monday

Ο θεσμός του Black Friday ξεκίνησε τη δεκαετία του '60 στις ΗΠΑ και σηματοδοτεί ουσιαστικά την έναρξη της εμπορικής περιόδου των Χριστουγέννων. Η Black Friday πραγματοποιείται την τελευταία Παρασκευή του Νοεμβρίου, ενώ ακολουθεί η Cyber Monday που δίνει την δυνατότητα στους καταναλωτές να αγοράσουν διάφορα προϊόντα διαδικτυακά σε πολύ χαμηλές τιμές.

Βέβαια ο συνδυασμός του υψηλού κόστους ενέργειας, οι ανατιμήσεις σε καθημερινά προϊόντα, οι πληθωριστικές τάσεις στην οικονομία, ο πόλεμος στην Ουκρανία και στην γειτονική περιοχή, έχουν επηρεάσει σημαντικά τον καθημερινό οικονομικό σχεδιασμό των Κυπρίων, με αποτέλεσμα το αγοραστικό ενδιαφέρον να έχει μειωθεί σημαντικά. Είναι γεγονός ότι το αυξανόμενο κόστος ζωής αναγκάζει τους καταναλωτές να προσαρμόσουν την καταναλωτική τους συμπεριφορά, περιορίζοντας τα επουσιώδη έξοδα τους, μειώνοντας τις παρορμητικές αγορές και προγραμματίζοντας τις αγοραστικές τους αποφάσεις σε μια προσπάθεια καλύτερης διαχείρισης του διαθέσιμου εισοδήματος τους.

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών για την καλύτερη ενημέρωση και προετοιμασία των καταναλωτών, αλλά και για την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των ευκαιριών που προσφέρει η αγορά κατά τη διάρκεια της Black Friday και Cyber Monday, συστήνει στους καταναλωτές όπως:

- 1) **Διενεργήσουν έρευνα αγοράς** εντοπίζοντας τα προϊόντα που πιθανόν τους ενδιαφέρουν και να σημειώσουν την τιμή τους, ώστε να μπορούν πιο εύκολα να έχουν τη πραγματική εικόνα του ύψους των εκπτώσεων που θα ανακοινωθούν κατά τη διάρκεια του Black Friday και Cyber Monday. Υπενθυμίζεται ότι σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 45 του Ν.112(Ι)/2021, εάν μια επιχείρηση επιθυμεί να προχωρήσει σε μείωση της τιμής σε οποιαδήποτε προϊόντα, η μείωση αυτή θα πρέπει να επιβληθεί στη χαμηλότερη τιμή πώλησης στην οποία πωλείτο το ίδιο κατά

ποιότητα ή ποσότητα προϊόν εντός περιόδου τριάντα (30) ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής.

- 2) **Αποφύγουν την αγορά προϊόντων**, ακόμα κι αν πωλούνται σε ιδιαίτερα συμφέρουσες τιμές, από ηλεκτρονικά καταστήματα που διαθέτουν **αμφίβολης νομιμότητας ιστοσελίδες**, π.χ. δεν περιλαμβάνουν πλήρη στοιχεία επικοινωνίας (email, διεύθυνση, τηλέφωνο επικοινωνίας), ή και διοχετεύουν την επικοινωνία με τους καταναλωτές αποκλειστικά μέσω social media εφαρμογών, όπως viber, messenger κ.λ.π.
- 3) **Αποφύγουν την αγορά παιχνιδιών και καλλυντικών από διεθνής πλατφόρμες**. Υπενθυμίζεται ότι στις 20 Φεβρουαρίου 2024, η Toy Industries of Europe (TIE), δημοσίευσε τα αποτελέσματα έρευνας (mystery shopping) που πραγματοποίησε σε σχέση με την κινέζικη πλατφόρμα πώλησης καταναλωτικών προϊόντων TEMU, τα αποτελέσματα της οποίας κατέδειξαν ότι 18 από τα 19 παιχνίδια που αγοράστηκαν μέσω της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής σελίδας αποτελούν κίνδυνο για την ασφάλεια των παιδιών, αφού παραβίαζαν τις διατάξεις του Ευρωπαϊκού Κανονισμού για την ασφάλεια παιχνιδιών. Παράλληλα η Ιταλική Οργάνωση καταναλωτών “Altroconsumo”, διαπίστωσε τον Οκτώβριο του 2023 ότι 9 από τα 13 καλλυντικά που δοκιμάστηκαν και αγοράστηκαν από την πλατφόρμα της, είτε δεν περιλάμβαναν τη λίστα των συστατικών που ανέφεραν στη συσκευασία τους, είτε περιείχαν μόνο ένα μέρος αυτών.
- 4) **Προσοχή σε προϊόντα με πολύ μεγάλες εκπτώσεις** όπου σε αρκετές περιπτώσεις η έκπτωση ενδέχεται να είναι πλασματική ή και να περικλείεται σε ελάχιστο αριθμό προϊόντων.
- 5) **Μελετήσουν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος** που τους ενδιαφέρει, προκειμένου να βεβαιωθούν ότι ανταποκρίνεται στις ανάγκες και απαιτήσεις τους. Ιδιαίτερη έμφαση και σημασία, θα πρέπει να δίνεται και σε άλλες κρίσιμες πληροφορίες που σχετίζονται με την ταχύτητα παράδοσης των προϊόντων και συγκεκριμένα: (α) στη διαθεσιμότητα, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη εμπόδια και περιορισμούς που, σε διεθνές επίπεδο, επηρεάζουν την παραγωγή και διακίνηση των αγαθών, καθώς και (β) στον αναμενόμενο χρόνο αποστολής των προϊόντων μέσω των ταχυδρομικών παροχών. Στόχος είναι οι καταναλωτές να μη βιώνουν αργότερα δυσαρέσκεια και απογοήτευση από τυχόν υπερβολικούς ή/και απροσδιόριστους χρόνους αναμονής.

- 6) **Αναζήτηση κριτικών (reviews)** μέσω της χρήση του διαδικτύου που αφορούν το προϊόν, καθώς και την τιμή πώλησης του προϊόντος από άλλους προμηθευτές ή και τον εντοπισμό εναλλακτικών προϊόντων.
- 7) Οι ανακοινώσεις για μείωση της τιμής μπορεί να είναι **αριθμητικές** (π.χ. -20% έκπτωση, Από 20 ευρώ τώρα 16 ευρώ, ~~20~~ ευρώ 16 ευρώ, 4 ευρώ έκπτωση, -4 ευρώ). Μπορεί όμως να είναι **εκφράσεις** που υποδηλώνουν ότι η τιμή ενός προϊόντος ή μιας κατηγορίας προϊόντων έχει μειωθεί, χωρίς να αναφέρουν το ύψος του ποσού ή ποσοστού της έκπτωσης (πχ. Τιμή Ευκαιρίας, Προσφορά, Εκπτώτικη Τιμή, Ειδική Τιμή, Έκπτωση)
- 8) Προσοχή στην **ηλεκτρονική εγγραφή σε ενημερωτικά δελτία** (newsletters), με τα οποία οι επιχειρήσεις καλούν τους καταναλωτές να δηλώσουν έγκαιρα τις προτιμήσεις τους σε συγκεκριμένα προϊόντα και να ενημερωθούν νωρίτερα για τις εκπτώσεις που θα γίνουν σε αυτά. Οι προσωπικές πληροφορίες που χορηγούνται μέσω αυτών των newsletters, χρησιμοποιούνται κατά κόρον από τους προμηθευτές για τη δημιουργία προσωποποιημένων προφίλ πελατών και για τη διενέργεια εξατομικευμένων προωθητικών ενεργειών που τους ακολουθούν παντού κατά την πλοήγησή τους στο Διαδίκτυο.
- 9) **Αξιολόγηση της αξιοπιστίας και της ποιότητας εξυπηρέτησης** του συγκεκριμένου πωλητή πριν την οποιαδήποτε αγορά. Ρωτήστε άλλους καταναλωτές για τις εμπειρίες τους, όπως για παράδειγμα η ανταπόκριση του πωλητή σε θέματα εγγυήσεων και η εξυπηρέτηση μετά την πώληση.
- 10) Ενημέρωση για την **πολιτική επιστροφών** του καταστήματος, πριν την αγορά. Υπενθυμίζεται ότι για αγορές από φυσικό κατάστημα δεν υπάρχει νομική υποχρέωση και επαφίεται στην πολιτική του κάθε καταστήματος αν θα αποδεχτεί επιστροφές ή αλλαγές.
- 11) **Λήψη απόδειξης πληρωμής και έλεγχος πριν την απομάκρυνση από το ταμείο.** Με τον έλεγχο αυτό οι καταναλωτές θα βεβαιωθούν αν όντως η έκπτωση περιλήφθηκε στην τελική τιμή του προϊόντος.
- 12) Για **αγορές μέσω διαδικτύου ή και εκτός εμπορικού καταστήματος**, οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης μέχρι και 14 ημέρες μετά την παραλαβή του προϊόντος, αφότου

ενημερώσουν γραπτώς την επιχείρηση για την πρόθεση τους ως υπαναχωρήσουν. Προσοχή! Σε περίπτωση που η αγορά πραγματοποιηθεί από ηλεκτρονική πλατφόρμα εταιρείας η οποία δραστηριοποιείται σε Τρίτες Χώρες, το πιο πάνω δικαίωμα ενδεχομένως να μην εφαρμόζεται.

13) Ενημέρωση του κατά πόσο η επιχείρηση συμμετέχει στο **μηχανισμό εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών** ή άλλο παρόμοιο μηχανισμό όπως είναι ο μηχανισμός επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που προσφέρει ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών.

Σε περίπτωση διαπίστωσης παραβάσεων, οι καταναλωτές θα πρέπει να επικοινωνούν με τον Κυπριακό Σύνδεσμο Καταναλωτών στο 22516112 και στο [info@katalotis.org.cy](mailto:info@katalotis.org.cy) ή την Υπηρεσία Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας στο 1429.

Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών

25 Νοεμβρίου 2024