

15)

Μαρτίου Παγκόσμια  
Ημέρα  
Καταναλωτή

# ψάξτε καλύτερα

Μάθε τι δικαιούσαι  
για να βγαίνεις πάντα κερδισμένος



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



νοιάζεται για σένα

**Η** παγκόσμια ημέρα καταναλωτή, μας υπογραμμίζει την ανάγκη να νοιαζόμαστε καθημερινά για τα ζητήματα που αφορούν, τα δικαιώματα και τα συμφέροντα του πολίτη καταναλωτή.

Γιατί οι καταναλωτές έχουν δικαιώματα.

- ★ Έχουν δικαίωμα στην υγεία και στην ασφάλεια.
- ★ Έχουν δικαίωμα στην ελεύθερη και αβίαστη επιλογή.
- ★ Έχουν δικαίωμα στην πλήρη και αναλυτική ενημέρωση.
- ★ Έχουν δικαίωμα στην αποζημίωση σε περίπτωση βλάβης και στην αντικατάσταση στη περίπτωση ζημιάς.
- ★ Έχουν δικαίωμα στη προστασία εκεί που δεν εφαρμόζονται οι νόμοι και οι αποφάσεις των δικαστηρίων.
- ★ Έχουν δικαίωμα στη ποιότητα, γιατί αυτό είναι το τελικό ζητούμενο για όλους μας.

15 Μαρτίου  
Παγκόσμια Ημέρα  
Καταναλωτή

Για την Ελληνική πολιτεία, το Υπουργείο Ανάπτυξης, τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η ενημέρωση των καταναλωτών και η προστασία των δικαιωμάτων τους αποτελεί κορυφαία προτεραιότητα.

Προς τη κατεύθυνση αυτή εργαζόμαστε με σχέδιο και μεθοδικότητα, γνωρίζοντας ότι μια τέτοια προσπάθεια δεν τελειώνει ποτέ.

Χρειάζεται αποφασιστικότητα και κυρίως συνεργασία, πολιτείας, κράτους και καταναλωτών για να δημιουργήσουμε ένα πλέγμα νόμων, αρχών και αξιών που θα προστατεύει τους καταναλωτές και δεν θα βλάπτει την ανταγωνιστικότητα.

Κεντρικό ρόλο σε αυτή τη προσπάθεια έχει ο υποψιασμένος πολίτης.

Ο ενημερωμένος καταναλωτής.

Εκείνος που ξέρει ότι όχι απλώς έχει δικαιώματα, αλλά έχει και την υποχρέωση να τα διεκδικεί.

Το έντυπο αυτό είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για εκείνους που θέλουν να γνωρίζουν και για τα δικαιώματα που έχουν και για το πώς μπορούν να τα διεκδικήσουν.



Χρήστος Φώλιας  
Υπουργός Ανάπτυξης



Γεώργιος Βλάχος  
Υφυπουργός Ανάπτυξης



Γιάννης Οικονόμου  
Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή

ψάξτε καλύτερα...

# 5 πράγματα που πρέπει να έχουμε στο μυαλό μας πριν κάνουμε οποιαδήποτε αγορά

- ★ Κάνε έρευνα αγοράς ακόμη και για τα φθηνά προϊόντα επιλέγοντας αυτό που σε συμφέρει περισσότερο.
- ★ Μην αφήνεις να σε παραπλανούν ή να σε πιέζουν να αγοράσεις ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.
- ★ Έχεις δικαίωμα να αλλιάξεις γνώμη και να υπαναχωρήσεις.
- ★ Έχεις δικαίωμα επισκευής, τεχνικής υποστήριξης, αντικατάστασης.
- ★ Έχεις δικαίωμα ικανοποίησης σε περίπτωση βλάβης



Το θεσμικό πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή που έχουμε σήμερα, ανταποκρίνεται στις εξελίξεις που έφεραν στην αγορά τα νέα προϊόντα, οι υπηρεσίες και οι νέες τεχνολογίες.

ψάξτε καλύτερα...

# 10 βασικές αρχές για τις συναηλλαγές που μας αφορούν όλους

- ★ Προσυμβατική ενημέρωση
- ★ Δικαίωμα υπαναχώρησης
- ★ Πώληση καταναλωτικών προϊόντων
- ★ Παραπλανητικές Εμπορικές Πρακτικές
- ★ Επιθετικές Εμπορικές Πρακτικές
- ★ Καταχρηστικοί όροι Συμβάσεων
- ★ Κέντρα αδυνατίσματος και γυμναστήρια
- ★ Ασφάλεια προϊόντων (πλην τροφίμων)
- ★ Ψυχική Υγεία Ανηλίκων
- ★ Διασυννοριακές συναηλλαγές

ψάξτε καλύτερα...

# Προσυμβατική 1 Προσυμβατική ενημέρωση ενημέρωση

*Πώς μπορούμε να ενημερωθούμε αξιόπιστα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που μας πωλούν από το τηλέφωνο, ή μέσω διαδικτύου, ή στο κατάστημα μιας Τράπεζας;*

Όταν μας πωλούν προϊόντα, όπως πιστωτικές κάρτες, καταναλωτικά δάνεια, τηλεφωνικές συνδέσεις, οφείλουν να μας ενημερώσουν με τρόπο σαφή και κατανοητό για:

- ❗ Τα στοιχεία του προμηθευτή (ταυτότητα, διεύθυνση)
- ❗ Τα ουσιώδη χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας
- ❗ Την τιμή, την ποσότητα και τις δαπάνες μεταφοράς, το ΦΠΑ
- ❗ Τον τρόπο πληρωμής, παράδοσης και εκτέλεσης
- ❗ Τους όρους της σύμβασης όταν πρόκειται για ένα χρηματοοικονομικό προϊόν, όπως π.χ. σε περίπτωση έκδοσης πιστωτικής κάρτας, ή δανείου (διάρκεια, ρύθμιση πληρωμών, πρόωρη λύση της σύμβασης) καθώς και κάθε ποσό (φόρος, τέλος, έξοδα, συνολικό ετήσιο πραγματικό ποσοστό επιβάρυνσης, συνδρομές κλπ) με το οποίο θα επιβαρυνθούμε
- ❗ Τη διάρκεια ισχύος της τιμής ή της προσφοράς
- ❗ Το δικαίωμα υπαναχώρησης

ψάξτε καλύτερα...

# Δικαίωμα

## 2 Δικαίωμα υπαναχώρησης

### υπαναχώρησης

*Μπορούμε να αηλιάξουμε γνώμη για μια αγορά μας;*

*Τι είναι το δικαίωμα υπαναχώρησης;*

Σήμερα μπορούμε να αγοράσουμε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία συνάπτοντας μια σύμβαση τηλεφωνικά ή μέσω διαδικτύου κλπ. Τι γίνεται όμως αν το προϊόν δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις μας ή αν δεν διαβάσαμε τα «ψηλά γράμματα» του συμβολαίου πριν τη σύναψη της σύμβασης και εκ των υστέρων ανακαλύψουμε ότι οι όροι της δεν μας ικανοποιούν ή αν απλά το μετανιώσαμε;

Ο νόμος μας δίνει την ευχέρεια να μπορούμε να υπαναχωρήσουμε από την σύμβαση μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα ανατιοιόγητα.

Ειδικά για τις συμβάσεις που συνάπτονται εκτός καταστήματος έχουμε δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερολογιακών ημερών (30 ημερών για υπηρεσίες γυμναστηρίων και κέντρων αδυνατίσματος), εκτός και αν συμφωνήθηκε μεγαλύτερη προθεσμία.

### **Προσοχή!**

- ★ Δεν υποχρεούμαστε να καταβάλλουμε χρήματα στην περίπτωση παραλαβής μη παραγγελθέντων προϊόντων, η δε έλλειψη απάντησης στον προμηθευτή από μέρος μας δεν συνιστά συναίνεση.

ψάξτε καλύτερα...

# Πώληση καταναλωτικών

## 3 Πώληση καταναλωτικών προϊόντων προϊόντων

**Πότε έχουμε δικαίωμα επισκευής, τεχνικής υποστήριξης, ανταλλακτικών;**

- ❗ Ο προμηθευτής οφείλει να μας παρέχει γραπτώς, στην ελληνική γλώσσα (εκτός από τα απλά στη χρήση τους προϊόντα) ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα, σαφείς και πλήρεις οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση των προϊόντων καθώς και να μας ενημερώνει για τους κινδύνους κατά τη χρήση και διατήρησή τους.
- ❗ Εάν κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης εμφανισθεί στο προϊόν ελάττωμα και ο προμηθευτής αρνείται ή βραδύνει την επισκευή πέρα από τον αναγκαίο χρόνο, έχουμε δικαίωμα να ζητήσουμε την αντικατάσταση του προϊόντος με νέο ίσης αξίας και ποιότητας ή να υπαναχωρήσουμε από τη σύμβαση. Επίσης εάν κατά το ίδιο διάστημα ο απαιτούμενος χρόνος επισκευής υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες, έχουμε δικαίωμα να ζητήσουμε την προσωρινή αντικατάσταση του προϊόντος για όσο χρόνο διαρκεί η επισκευή.
- ❗ Σε αυτήν την περίπτωση η εγγύηση ανανεώνεται για όλη τη διάρκεια της ως προς το νέο προϊόν ή το ανταλλακτικό που χρησιμοποιήθηκε στην επισκευή.
- ❗ Ο προμηθευτής οφείλει να μας ενημερώνει για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος και να μας εξασφαλίζει μέσα σ' αυτό το διάστημα την επισκευή και την προμήθεια ανταλλακτικών ακόμη και αν το προϊόν δεν βρίσκεται εντός των ορίων της εγγύησης.



ψάξτε καλύτερα...



# Παραπλανητικές

## 4

## Παραπλανητικές Εμπορικές Πρακτικές

## Εμπορικές Πρακτικές

Προκειμένου να πάρουμε μια σωστή απόφαση για μια αγορά αγαθού ή υπηρεσίας θα πρέπει να έχουμε στη διάθεση μας όλες εκείνες τις αναγκαίες πληροφορίες ώστε να μπορούμε να κάνουμε συγκρίσεις μεταξύ ομοειδών προϊόντων, επιλέγοντας αυτό που μας συμφέρει.

Οι επιχειρήσεις έχουν καθήκον να μην παραλείπουν “ουσιαστικές” πληροφορίες, τις οποίες χρειάζεται ένας μέσος καταναλωτής προκειμένου να λάβει απόφαση για μια συναλλαγή. Τέτοιες πληροφορίες είναι:

- > Η τιμή του είδους, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, τα τυχόν έξοδα αποστολής,
- > Η ταυτότητα του εμπορευόμενου, το δικαίωμα αντικατάστασης, επιστροφής και το “δικαίωμα υπαναχώρησης”, εφόσον αυτό υπάρχει.

Παραλείψεις, ασάφειες, «μισές αλήθειες» ή εσφαλμένες πληροφορίες για το προϊόν, δεν επιτρέπονται και συνιστούν αθέμιτη εμπορική πρακτική.

### Περιπτώσεις παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών:

- ❗ Προϊόν χαμηλής τιμής διαφημίζεται σε βιτρίνα καταστήματος. Μέσα όμως στο κατάστημα με το πρόσχημα ότι το συγκεκριμένο είδος έχει τελειώσει προωθούν άλλα προϊόντα πολύ ακριβότερα από το διαφημιζόμενο.
- ❗ Στη βιτρίνα καταστήματος αναγράφεται η φράση «Μετακομίζουμε!» ή «Κλείνουμε! Όλα στο κόστος». Όμως όπως αποδεικνύεται ο εμπορευόμενος δεν μετακομίζει και βεβαίως δεν κλείνει.
- ❗ Στη συσκευασία προϊόντος αναγράφεται ότι η χρήση του προϊόντος που είναι δοκιμασμένο και ελεγχμένο βοηθά να αποκτήσει κανείς μαλλιά σε τρεις εβδομάδες. Αν ο εμπορευόμενος δεν είναι σε θέση να αποδείξει τους ισχυρισμούς του και το προϊόν δεν έχει τελικά το αναμενόμενο αποτέλεσμα, πρόκειται για παραπλανητική διαφήμιση.
- ❗ Σε κατάλογο προώθησης προϊόντων μέσω παραγγελιών υπάρχει διαφήμιση ότι με οποιαδήποτε αγορά θα μας στείλουν και μια φωτογραφική μηχανή δώρο. Όμως μετά την αγορά ανακαλύπτουμε ότι το υποσχεθέν δώρο το δίνουν μόνον με την αγορά κάποιων επιλεγμένων προϊόντων.



ψάξτε

καλύτερα...

# Επιθετικές

## 5 Επιθετικές Εμπορικές Πρακτικές

# Εμπορικές Πρακτικές

Πριν οποιαδήποτε αγορά, ιδιαίτερα αν πρόκειται να μας κοστίσει ένα αρκετά σημαντικό χρηματικό ποσό, χρειάζεται να έχουμε τον αναγκαίο χρόνο για να πάρουμε τη σωστή απόφαση, χωρίς καθόλου πίεση.

Δεν επιτρέπεται στις επιχειρήσεις να μας παρενοχλούν, να μας εξαναγκάζουν ή να μας επηρεάζουν αθέμιτα να προβούμε σε μια αγορά ή να υπογράψουμε μια σύμβαση. Γενικά απαγορεύονται οι επιθετικές πρακτικές που περιορίζουν έντεχνα την ελεύθερη βούλησή μας και μας ωθούν να πάρουμε μια απόφαση που κάτω από διαφορετικές συνθήκες δεν θα λαμβάναμε.

### Περιπτώσεις επιθετικών εμπορικών πρακτικών:

- ❗ Mas ενημερώνουν από το τηλέφωνο ότι κερδίσαμε μετά από κλήρωση τρεις μέρες δωρεάν διακοπές σε κάποιο νησί. Όταν πάμε στην εταιρία να πάρουμε το δώρο ανακαλύπτουμε ότι κάτι τέτοιο δεν ισχύει και ότι αν θέλουμε να κάνουμε το συγκεκριμένο ταξίδι θα πρέπει πρώτα να πληρώσουμε ένα σημαντικό μέρος της αξίας του.
- ❗ Δεχόμαστε μια πρόσκληση να παρακολουθήσουμε μια επίδειξη ενός πακέτου διακοπών με το σύστημα της χρονομεριστικής μίσθωσης (timeshare). Μετά από πολλές παρουσιάσεις του προγράμματος μας ασκείται πίεση να υπογράψουμε το συμβόλαιο πριν αποχωρήσουμε.
- ❗ Γίνεται άμεση πρόσκληση στα παιδιά να αγοράσουν ένα συγκεκριμένο παιχνίδι ή προτρέπονται μέσω διαφημιστικού φυλλαδίου να πείσουν τους γονείς τους να τους αγοράσουν βιντεοκασέτα με κάποια δημοφιλή παιδική ταινία.
- ❗ Λαμβάνουμε κάποιο έντυπο με το οποίο μας ασκείται συναισθηματική πίεση ώστε να καταβάλουμε κάποιο ποσό και να αγοράσουμε κάποιο προϊόν προκειμένου να σωθεί η ζωή του προμηθευτή, ο οποίος ισχυρίζεται ότι πάσχει από βαρύτατη ασθένεια και έχει ανάγκη τα χρήματα
- ❗ Εμπορευόμενοι προσπαθούν τηλεφωνικά ή ερχόμενοι στο σπίτι μας να μας πείσουν για επίδειξη ενός ατμοκαθαριστή. Αν και δηλώνουμε ότι δεν ενδιαφερόμαστε, οι πωλητές μας αγνοούν και επιμένουν να μας πείξουν.

ψάξτε καλύτερα...

# Καταχρηστικοί όροι

## 6 Καταχρηστικοί όροι Συμβάσεων Συμβάσεων

*Μας δεσμεύουν οι καταχρηστικοί όροι των συμβάσεων;*

Δεν μας δεσμεύουν όροι συμβάσεων που έχουν διατυπωθεί από πριν, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσαμε, είτε γιατί ο προμηθευτής δεν μας τους υπέδειξε, είτε γιατί μας στέρησε τη δυνατότητα να τους διαβάσουμε.

**Χαρακτηριστικές περιπτώσεις καταχρηστικών όρων:**

- ❗ όροι που εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση όταν η αύξηση του τιμήματος είναι υπερβολική γι αυτόν,
- ❗ όροι που περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του προϊόντος,
- ❗ όροι που περιορίζουν τις συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες του προμηθευτή.



ψάξτε καλύτερα...

# 7 Κέντρα αδυνατίσματος

## Κέντρα αδυνατίσματος και γυμναστήρια και γυμναστήρια

### *Τι προσέχουμε πριν τη σύναψη του συμβολαίου;*

- ❗ Στο έντυπο σύμβασης πρέπει να αναφέρονται μια σειρά από στοιχεία που μεταξύ άλλων προσδιορίζουν ακριβώς και ξεχωριστά το είδος και το κόστος κάθε παρεχόμενης υπηρεσίας (χρονική διάρκεια, αριθμός συνεδριών, δωρεάν συνεδρίες).
- ❗ Είναι άκυρη η προκαταβολή, συμπεριλαμβανομένης και της τυχόν εγγραφής, ποσοστού που υπερβαίνει το 2,5% του συμφωνηθέντος συνολικού τιμήματος.
- ❗ Μπορούμε να καταγγείλουμε τη σύμβαση και να υπαναχωρήσουμε έστω και αναιτιολόγητα μέσα σε 30 ημερολογιακές ημέρες καταβάλλοντας το αντίτιμο των υπηρεσιών που πραγματικά μας έχουν παρασχεθεί.
- ❗ Δικαιούμαστε σε οποιοδήποτε χρονικό σημείο να καταγγείλουμε την σύμβαση καταβάλλοντας το αντίτιμο των υπηρεσιών που μας έχουν παρασχεθεί και μέχρι 2,5% επί της αξίας του υπολοίπου ανεκτέλεστου προγράμματος
- ❗ Σε περίπτωση που το τίμημα της σύμβασης καλύπτεται από πίστωση και εν τω μεταξύ έχουμε σταματήσει να δεχόμαστε υπηρεσίες, είτε επειδή υπαναχωρήσαμε, είτε γιατί η επιχείρηση έπαψε για οποιοδήποτε λόγο να μας τις παρέχει, η τράπεζα δικαιούται να μας ζητήσει μόνο τίμημα για τις υπηρεσίες που πραγματικά μας έχουν παρασχεθεί.



ψάξτε καλύτερα...

# Ασφάλεια

## 8 Ασφάλεια προϊόντων (πλην τροφίμων) προϊόντων

**Πώς προστατευόμαστε από μη ασφαλή προϊόντα; (παιχνίδια, ηλεκτρικές συσκευές, αναπήρες, καλλυντικά, έπιπλα, ρούχα κλπ)**

Οι εποπτικές Αρχές της χώρας μας διενεργούν ελέγχους για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης των προϊόντων με τις απαιτήσεις ασφαλείας.

Τα μη ασφαλή προϊόντα αποσύρονται από την αγορά ή και ανακαλούνται.

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή εκδίδει Δελτίο Τύπου για την ενημέρωση των καταναλωτών και πληροφορεί τις άλλες χώρες της ΕΕ μέσω του RAPEX, ενός συστήματος έγκαιρης προειδοποίησης.

Είναι όμως ιδιαίτερα σημαντικό να είμαστε και εμείς ενημερωμένοι και ευαισθητοποιημένοι σε θέματα ασφαλείας και πρόληψης.

**Γι αυτό:**

- ❗ Αγοράζουμε προϊόντα με ταυτότητα παραγωγού ή υπεύθυνου διάθεσης.
- ❗ Προσέχουμε τις πληροφορίες και τα σύμβολα στις ετικέτες των προϊόντων, πριν τα επιλέξουμε, όπως το CE, τα εικονογραφήματα στα υποδήματα, την επισήμανση ενέργειας για ηλεκτρικές συσκευές, τις οδηγίες φροντίδας για ρούχα και υφάσματα, τα οικολογικά σήματα και τέλος το σύμβολο για τους ασφαλείς για παιδιά αναπήρες.
- ❗ Διαβάζουμε, πριν από κάθε χρήση, προσεκτικά τις οδηγίες χρήσης και προφύλαξης των προϊόντων, οι οποίες πρέπει να υπάρχουν και στα ελληνικά.
- ❗ Παρακολουθούμε τις εβδομαδιαίες ανακοινώσεις της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για τα μη ασφαλή προϊόντα του συστήματος RAPEX.
- ❗ Σε περίπτωση που εντοπίσουμε κάποιο ελαττωματικό προϊόν το αναφέρουμε αμέσως στην Γραμμή Επικοινωνίας με τους καταναλωτές της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, στο τηλέφωνο 1520.

ψάξτε καλύτερα...

# Ψυχική Υγεία

## 9 Ψυχική Υγεία Ανηλίκων

### Ανηλίκων

**Τι πρέπει να προσέχουν οι γονείς για την προστασία των ανηλίκων σε σχέση με τα ηλεκτρονικά παιχνίδια;**

- ❗ Τα διάφορα ηλεκτρονικά παιχνίδια και βιντεοπαιχνίδια για να πωλούνται στη χώρα μας, σύμφωνα και με τις νέες διατάξεις του νόμου για την Προστασία του Καταναλωτή, πρέπει να είναι ηλικιακά διαβαθμισμένα από τους κατασκευαστές τους.
- ❗ Η πιο καθιερωμένη ηλικιακή ταξινόμηση των ηλεκτρονικών παιχνιδιών που κυκλοφορούν στην χώρα μας και σε άλλες χώρες της Ε.Ε είναι αυτή του συστήματος PEGI που παρουσιάζει τις εξής ηλικίες: 3+, 7+, 12+, 16+ ή 18+.
- ❗ Στη συσκευασία του ηλεκτρονικού παιχνιδιού υπάρχουν συχνά εικονογράμματα που περιγράφουν αν το παιχνίδι εμπεριέχει απεικονίσεις βίας, σεξουαλικής συμπεριφοράς, χρήσης ναρκωτικών ή απεικονίσεις που παροτρύνουν στο τζόγο ή είναι τρομακτικές για τα μικρά παιδιά. Έτσι οι γονείς μπορούν να επιλέγουν τα κατάλληλα παιχνίδια ανάλογα με την ηλικία των παιδιών τους.
- ❗ Σε χώρους όπου ανήλικα άτομα παίζουν ηλεκτρονικά παιχνίδια πρέπει να υπάρχουν αντίστοιχες επισημάνσεις.
- ❗ Η υπερβολική ενασχόληση των ανηλίκων με ηλεκτρονικά παιχνίδια μπορεί να δημιουργήσει εξάρτηση και να έχει σοβαρές επιπτώσεις στη ψυχική και σωματική τους υγεία τους γι' αυτό οι γονείς θα πρέπει να φροντίζουν την εκλογικευμένη χρήση τους.
- ❗ Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή έχει συσταθεί επιτροπή προστασίας της ψυχικής υγείας των ανηλίκων.



Ψάξτε καλύτερα...

# 10 Διασυννοριακές Διασυννοριακές συναλλαγές συναλλαγές

Συχνά πραγματοποιούμε συναλλαγές εκτός Ελλάδος αλλά πάντως στην ενιαία αγορά, δηλαδή εντός της επικράτειας των υπολοίπων 26 Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Που μπορούμε να απευθυνθούμε για να διευθετήσουμε μια διαφορά μας από μια συναλλαγή μας με προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος σε μια άλλη χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή να πληροφορηθούμε την ισχύουσα ευρωπαϊκή νομοθεσία προστασίας του καταναλωτή;

## Για παράδειγμα:

- ❗ Πραγματοποιήσαμε αγορά ηλεκτρικού προϊόντος από κατάστημα στο Λονδίνο κατά την εκεί επίσκεψή μας και ήταν ελαττωματικό.
- ❗ Πραγματοποιήσαμε αγορά ενδυμάτων μέσω διαδικτύου από κατάστημα της Γαλλίας και τα προϊόντα δεν μας παραδόθηκαν, αν και τα έχουμε προπληρώσει.
- ❗ Θέλουμε να πληροφορηθούμε για τα δικαιώματά μας όταν ταξιδεύουμε αεροπορικώς εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και τις υποχρεώσεις του αερομεταφορέα απέναντί μας σε περίπτωση καθυστέρησης ή ματαίωσης της πτήσης.
- ❗ Πρόκειται να μετακομίσουμε στο Μόναχο και θέλουμε να ενημερωθούμε για τη νομοθεσία που διέπει τις εκεί συμβάσεις μίσθωσης κατοικίας.

Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή στην Ελλάδα το οποίο ανήκει στο δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών – ECC Net, μας συμβουλεύει για τα δικαιώματά μας σε κάθε αγορά που πραγματοποιούμε εκτός της χώρας μας και εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και μας βοηθά στην επίλυση προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν κατά τις διασυννοριακές μας συναλλαγές.



ψάξτε καλύτερα...

# Επίλυση Διαφορών

Που μπορούμε να απευθυνθούμε για οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει από τις συναλλαγές μας εντός Ελλάδος:

## > Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Η Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή, λαμβάνει καταγγελίες εγγράφως, τηλεφωνικά στο τηλεφωνικό κέντρο 1520, ηλεκτρονικά (e-mail: [info@efpolis.gr](mailto:info@efpolis.gr)) και μεσοσταβεί για την ικανοποίηση των καταναλωτών

## > Συνήγορος του Καταναλωτή

Αποτελεί ανεξάρτητη αρχή με στόχο την εξωδικαστική και φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.

## > Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού

Οι εν λόγω επιτροπές συστήνονται από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και υπάγονται στο Συνήγορο του Καταναλωτή

## > Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

Πλατεία Κάνιγγος, Τ.Κ. 10181, 4<sup>ος</sup> Όροφος γραφείο 431-432.  
E-mail: [infoecc@efpolis.gr](mailto:infoecc@efpolis.gr)



**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ**  
**ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**  
**νοιάζεται για σένα**



Τηλεφωνική Γραμμή Καταναλωτή **1520**  
Τηλεφωνικό Κέντρο: 210 3816241, 210 3893000  
E-mail: [info@efpolis.gr](mailto:info@efpolis.gr), [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr)  
Πλατεία Κάνιγγος 1, 10181 Αθήνα  
Κτίριο Υπουργείου Εμπορίου, 1<sup>ος</sup> όροφος