

ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ/ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΠΡΟΪΟΝΤΑ

- Πωλήσεις καταναλωτικών αγαθών (Εγγυήσεις, Service, οδηγίες χρήσεως, κλπ)
 1. Νόμιμη εγγύηση
 2. Εμπορική εγγύηση
 3. Τεχνική υποστήριξη-οδηγίες χρήσης-ασφάλεια προϊόντος-διάφορα.
- Αγορές εκτός καταστήματος (πωλήσεις πόρτα - πόρτα)
- Συμβάσεις από απόσταση.
- Μη παράδοση αγαθών – παραπλανητική πληροφόρηση – καταχρηστικοί όροι συναλλαγών
- Τρόφιμα (Αλλοιωμένα, κλπ)
- Καύσιμα
- Διάφορα

Πωλήσεις καταναλωτικών αγαθών
(Εγγυήσεις, Service, οδηγίες χρήσεως, κλπ)

1. Νόμιμη εγγύηση

1.1. Ποια είναι η διάρκεια της νόμιμης εγγύησης για καινούργια και μεταχειρισμένα προϊόντα;

Ως νόμιμη εγγύηση ορίζεται η ευθύνη που έχει ο πωλητής αν το προϊόν, κατά την παράδοσή του στον καταναλωτή, είναι ελαττωματικό ή δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά του, όπως αυτά περιγράφονται από τον πωλητή. Η διάρκεια της νόμιμης εγγύησης για καινούργια και μεταχειρισμένα προϊόντα είναι δύο χρόνια. Παρόλα αυτά, ειδικά για τα μεταχειρισμένα προϊόντα, ο πωλητής και ο καταναλωτής, μπορούν να συμφωνήσουν σε μικρότερη περίοδο, αλλά όχι μικρότερη του ενός έτους. Κατά τη διάρκεια της νόμιμης εγγύησης, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στα **Πολιτικά Δικαστήρια**, σε περίπτωση διαφωνίας του με τον πωλητή ή σε [φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών](#).

1.2. Εάν το προϊόν είναι ελαττωματικό ποιος είναι υπεύθυνος για την αποκατάσταση;

Για την επίλυση του θέματος υπεύθυνος είναι ο πωλητής, ο οποίος φέρει την ευθύνη αν το προϊόν, κατά την παράδοσή του, είναι ελαττωματικό ή δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά του. Σε περίπτωση διαδικτυακής συναλλαγής μέσω πλατφόρμας, μπορεί να συμφωνηθεί ότι η πλατφόρμα αποτελεί τον ενδιάμεσο και όχι τον πωλητή του προϊόντος, γι' αυτό πρέπει να γίνει έλεγχος στους όρους και τις προϋποθέσεις της συναλλαγής.

1.3. Εντός ποιου χρονικού διαστήματος πρέπει ο καταναλωτής να ενημερώσει τον πωλητή;

Ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώσει τον πωλητή μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα, το οποίο δεν θα πρέπει να ξεπερνά τα δύο έτη από την παράδοση των προϊόντων.

1.4. Ποιος πρέπει να αποδείξει την ελαττωματικότητα του προϊόντος και εντός ποιού χρονικού διαστήματος;

Είναι ευθύνη του πωλητή για τους έξι πρώτους μήνες, μετά την αγορά, να αποδείξει ότι δεν είναι ελαττωματικό το προϊόν. Μετά την περίοδο αυτή και ως το τέλος της εγγύησης, είναι υποχρεωμένος ο καταναλωτής να αποδείξει την ελαττωματικότητα.

1.5. Υπάρχει τρίτο μέρος που μπορεί να παράσχει υπηρεσίες απόδειξης;

Ο καταναλωτής με δικά του έξοδα μπορεί να ζητήσει τη γνώμη ενός εμπειρογνώμονα.

1.6. Ποια είναι τα δικαιώματα του καταναλωτή, ως προς την επανόρθωση της ελαττωματικότητας, χωρίς να καταβάλλει χρήματα; Υπάρχει προθεσμία για την επανόρθωση;

Ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει την επιδιόρθωση ή την αντικατάσταση του προϊόντος - αρκεί αυτή να είναι δυνατή και να μην απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες- την υπαναχώρηση - εφόσον το ελάττωμα δεν είναι ασήμαντο- ή την έκπτωση στην τιμή (μείωση τιμήματος). Ο πωλητής οφείλει εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος να επιδιορθώσει ή να

αντικαταστήσει το ελαττωματικό προϊόν. Σημειώνεται ότι δεν υπάρχει ιεράρχηση των παραπάνω λύσεων.

1.7. Αν δεν υπάρξει λύση μεταξύ πωλητή και καταναλωτή, ποιο είναι το χρονικό περιθώριο για να απευθυνθεί ο καταναλωτής στα Πολιτικά Δικαστήρια;

Η προθεσμία παραγραφής είναι 2 χρόνια από την παράδοση των εμπορευμάτων εκτός αν ισχύει αναστολή της νόμιμης περιόδου παραγραφής.

1.8. Μπορεί ο καταναλωτής να κινηθεί νομικά εναντίον του εισαγωγέα ή οποιουδήποτε ενδιάμεσου έως και τον παραγωγό;

Ναι, αλλά μόνο εάν ο εισαγωγέας ή ο παραγωγός παρέχει δική του εμπορική εγγύηση.

1.9. Υπάρχει άλλη νόμιμη εγγύηση που να ισχύει βάσει του εθνικού δικαίου;

Υπάρχει η 5ετής εγγύηση για τα ακίνητα.

2. Εμπορική εγγύηση

2.1. Τι διαφορά έχει η εμπορική από τη νόμιμη εγγύηση ;

Ως νόμιμη εγγύηση ορίζεται η ευθύνη που έχει ο πωλητής αν το προϊόν, κατά την παράδοσή του στον καταναλωτή, είναι ελαττωματικό ή δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά του, όπως αυτά περιγράφονται από τον πωλητή. Κατά τη διάρκεια της νόμιμης εγγύησης, ο καταναλωτής μπορεί να απευθυνθεί στα Πολιτικά Δικαστήρια ή σε [φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών](#), σε περίπτωση διαφωνίας του με τον πωλητή σχετικά με την ελαττωματικότητα ή την έλλειψη των συμφωνηθέντων χαρακτηριστικών του προϊόντος.

Η εμπορική εγγύηση παρέχεται **προαιρετικά** από τον πωλητή ή τον **παραγωγό**, επιπλέον της νόμιμης εγγύησης, και αφορά επισκευή προϊόντος ή αντικατάσταση ή επιστροφή χρημάτων, σύμφωνα με τους όρους της εμπορικής εγγύησης, χωρίς επιβάρυνση του καταναλωτή, αν το προϊόν δεν ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά του. Ο καταναλωτής απευθύνεται στον εγγυητή για την τήρηση της εγγύησης και στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#) για τη διερεύνηση τυχόν παράβασης.

2.2. Ποιος είναι υπεύθυνος για την παροχή εμπορικής εγγύησης;

Ο πωλητής, ο παραγωγός ή ένα τρίτος εγγυητής μπορεί να παρέχει εμπορική εγγύηση. Ο καταναλωτής θα πρέπει να ανατρέξει στο κείμενο της εγγύησης για τον προσδιορισμό του εγγυητή.

2.3. Κατά μέσο όρο πόσο διαρκεί η εμπορική εγγύηση;

Στις περισσότερες περιπτώσεις διαρκεί δύο χρόνια, αλλά σε κάθε περίπτωση, αποτελεί επιλογή του εγγυητή.

2.4. Η εμπορική εγγύηση είναι δωρεάν;

Όχι απαραίτητα. Ο έμπορος θέτει τους όρους. Άρα μπορεί να είναι δωρεάν ή επί πληρωμή.

2.5. Πρέπει να παρέχεται εγγράφως;

Ο έμπορος πρέπει να παρέχει την εγγύηση εγγράφως ή πάνω σε άλλο σταθερό μέσο διαθέσιμο και προσβάσιμο από τον καταναλωτή.

2.6. Το προϊόν που αντικαθίσταται ή επισκευάζεται φέρει νέα εγγύηση;

Σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού του εντός του χρόνου της εμπορικής εγγύησης, η εγγύηση ανανεώνεται αυτόματα για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό, εκτός αν στο περιεχόμενο της εμπορικής εγγύησης ορίζεται κάτι διαφορετικό.

2.7. Τι είδους πληροφορίες δίνονται υποχρεωτικά στην εμπορική εγγύηση;

Η εγγύηση πρέπει να περιλαμβάνει, με απλή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα, τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το προϊόν στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της και την εδαφική ισχύ της. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να γίνεται και μια υπενθύμιση της νόμιμης εγγύησης και να διευκρινίζεται ότι αυτή δεν θίγεται από την εμπορική εγγύηση.

2.8. Το ψυγείο που αγόρασα παρουσίασε βλάβη εντός της εμπορικής εγγύησης και καθυστερούν υπερβολικά να το επισκευάσουν

Όταν ο απαιτούμενος χρόνος επισκευής για προϊόν εντός εμπορικής εγγύησης υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες, δικαιούστε να ζητήσετε την προσωρινή αντικατάσταση του προϊόντος για όσο χρόνο διαρκεί η επισκευή. Αν το αίτημά σας δε γίνει δεκτό από την επιχείρηση, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

2.9. Αγόρασα ένα πλυντήριο που παρουσίασε βλάβη εντός της εμπορικής εγγύησης. Πρέπει να επιβαρυνθώ με τα έξοδα επίσκεψης του τεχνικού ;

Όταν παρέχεται εμπορική εγγύηση, η επισκευή, αντικατάσταση του προϊόντος ή επιστροφή χρημάτων στο πλαίσιο της εγγύησης αυτής γίνεται χωρίς επιβάρυνση του καταναλωτή. Σε περίπτωση αθέτησης αυτής της υποχρέωσης από την επιχείρηση, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

3. Τεχνική υποστήριξη-οδηγίες χρήσης-ασφάλεια προϊόντος-διάφορα.

3.1. Αγόρασα μια συσκευή κινητού τηλεφώνου. Παρουσίασε βλάβη και η εταιρεία λέει ότι δεν έχει ανταλλακτικό.

Οι παραγωγοί και οι πωλητές καινούργιων διαρκών καταναλωτικών αγαθών οφείλουν να εξασφαλίζουν ανταλλακτικά και τεχνική υποστήριξη για χρονικό διάστημα τουλάχιστον δύο (2) ετών από την παράδοση του αγαθού. Σε περίπτωση αθέτησης αυτής της υποχρέωσης από την επιχείρηση, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

3.2. Αγόρασα μία ηλεκτρική συσκευή και δεν έχει οδηγίες χρήσης στα ελληνικά.

Ο παραγωγός οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή στην ελληνική γλώσσα ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα, εγγράφως ή πάνω σε σταθερό μέσο αποτύπωσης π.χ. CD ή email, σαφείς και πλήρεις οδηγίες για τη χρήση, τη συντήρηση και την πλήρη αξιοποίηση του αγαθού. Εξαιρούνται τα προϊόντα που είναι απλά στην κατασκευή, τη χρήση και τη συντήρησή τους, εφόσον για τα προϊόντα αυτά δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή οδηγίες σε οποιαδήποτε γλώσσα.

3.3. Το προϊόν που αγόρασα παρουσίασε σοβαρό θέμα ασφάλειας. Που πρέπει να απευθυνθώ ;

Αρμόδια για θέματα ασφάλειας προϊόντων είναι η [Γενική Γραμματεία Βιομηχανίας](#) του Υπουργείου Οικονομίας και Ανάπτυξης. Αν πρόκειται για ασφάλεια οχήματος, θα πρέπει να απευθυνθείτε στη Διεύθυνση Εποπτείας και Ελέγχου του [Υπουργείου Υποδομών και Μεταφορών](#). Παράλληλα, μπορείτε να απευθυνθείτε στα Πολιτικά Δικαστήρια ή σε εξωδικαστικούς φορείς επίλυσης διαφορών για την επίλυση της ατομικής σας διαφοράς ή τυχόν θέματα αποζημιώσεων.

3.4. Αγόρασα ένα προϊόν και έχει πρόβλημα. Ο προμηθευτής ισχυρίζεται ότι το χάλασα εγώ.

Για τις αναφερόμενες διαφορές όπου απαιτείται η κρίση πραγματικών περιστατικών αρμόδια για την επίλυση αυτών των διαφορών είναι τα πολιτικά δικαστήρια ή οι εξωδικαστικοί φορείς επίλυσης διαφορών.

3.5. Λόγω της ελαττωματικότητας του προϊόντος που αγόρασα, έχω πραγματοποιήσει πολλά επιπλέον έξοδα. Μπορείτε να με βοηθήσετε να διεκδικήσω αποζημίωση από την εταιρεία ;

Όχι, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή δεν έχει αρμοδιότητα για την αποκατάσταση της προσωπικής βλάβης που υπέστη ο εκάστοτε καταγγέλλων, ούτε δύναται να επιδιώξει ή απαιτήσει την πιθανή επιδίκαση αποζημίωσης λόγω υλικής ή ηθικής βλάβης ή τον εξαναγκασμό των προμηθευτών σε επιστροφή αχρεωστήτως καταβληθέντων ποσών. Αρμόδια για την επίλυση αυτών των διαφορών είναι τα πολιτικά δικαστήρια ή οι εξωδικαστικοί φορείς επίλυσης διαφορών.

3.6. Αγόρασα ένα προϊόν από κατάστημα. Τελικά δε το θέλω. Μπορώ να το επιστρέψω και να πάρω τα χρήματά μου πίσω ή να πάρω κάτι άλλο ;

Εφόσον το προϊόν δεν είναι ελαττωματικό και έχει αγοραστεί από φυσικό κατάστημα, η αλλαγή του προϊόντος ή η υπαναχώρηση από τη σύμβαση εναπόκειται στην πολιτική του καταστήματος.

Αγορές εκτός καταστήματος (πωλήσεις πόρτα - πόρτα)

1. Αγόρασα εκτός εμπορικού καταστήματος ένα προϊόν αξίας 15 ευρώ και θέλω να υπαναχωρήσω. Έχω αυτό το δικαίωμα ;

Όχι, οι διατάξεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος δεν εφαρμόζονται σε συμβάσεις για τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει ποσό μικρότερο των 30 ευρώ.

2. Αγόρασα δύο βιβλία από πωλητή βιβλίων που με επισκέφτηκε στο σπίτι μου. Όταν έφυγε το ξανασκέφτηκα και δεν τα χρειάζομαι πραγματικά. Έχω δώσει και μια μικρή προκαταβολή. Μπορώ να τα επιστρέψω ;

Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναιτιολόγητα από τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του προϊόντος. Στο ανωτέρω χρονικό διάστημα απαγορεύεται η είσπραξη προκαταβολής από την πωλήτρια επιχείρηση.

Αν δεν έχει ενημερωθεί ο καταναλωτής για το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προθεσμία υπαναχώρησης αυξάνεται κατά 12 μήνες ή 14 μέρες από την ενημέρωσή του. Η δήλωση υπαναχώρησης του καταναλωτή πρέπει να γίνει εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο, Ο καταναλωτής φέρει το βάρος της απόδειξης ότι άσκησε το δικαίωμα της υπαναχώρησης. Ο πωλητής οφείλει να επιστρέψει τα χρήματα εντός 14 ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από την σύμβαση. Σε περίπτωση αθέτησης αυτής της υποχρέωσης ή μη αναγνώρισης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον πωλητή, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

3. Αγόρασα DVD από έναν πωλητή που ήρθε στο σπίτι μου. Μετά είδα ότι δεν έχουν καμία σχέση με αυτό που μου περιέγραψε. Μπορώ να τα επιστρέψω ;

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ισχύει σε περίπτωση προμήθειας σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση.

4. Ποια άλλα προϊόντα εξαιρούνται από το δικαίωμα υπαναχώρησης ;

Από το δικαίωμα υπαναχώρησης εξαιρούνται, μεταξύ άλλων, τα προϊόντα που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή, τα προϊόντα τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα, τα προϊόντα τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, εφόσον είναι σφραγισμένα και έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση, καθώς και προϊόντα τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία. Επίσης, εξαιρείται η προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμά του υπαναχώρησης.

Περαιτέρω, από το δικαίωμα υπαναχώρησης εξαιρείται η προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον προμηθευτή σε συχνή και τακτική βάση στο σπίτι, την

κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή, καθώς και οι εφημερίδες και τα περιοδικά, εκτός κι αν υπάρχει συνδρομητική σύμβαση για την προμήθειά τους.

5. Αγόρασα λεξικό αξίας 80 ευρώ από έναν πωλητή που ήρθε για δύο μέρες στον προαύλιο χώρο του πανεπιστημίου μου. Μπορώ να υπαναχωρήσω ;

Ναι. Εφόσον ο χώρος αυτός δεν είναι η συνήθης βάση του πωλητή, θεωρείται σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος και ισχύει το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του προϊόντος.

6. Αγόρασα μια εγκυκλοπαίδεια εκτός εμπορικού καταστήματος και άλλαξα γνώμη. Ο πωλητής μου έδωσε μια καρτέλα συνδρομητή που λέει ότι επιστροφές δε γίνονται δεκτές. Τώρα μου ζητάει 260 ευρώ για την εξόφληση του προϊόντος. Τι να κάνω ;

Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης που προβλέπονται στο Ν.2251/94, η σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή. Ο προμηθευτής υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή, μεταξύ άλλων, πληροφορίες για την ταυτότητά του, τη γεωγραφική διεύθυνση και το τηλέφωνό του, τα κύρια χαρακτηριστικά των προϊόντων που αγόρασε, την τιμή τους, τις διευθετήσεις πληρωμής και παράδοσης και την ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς και τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησής του. Σε περίπτωση αθέτησης αυτής της υποχρέωσης ή μη αναγνώρισης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον πωλητή, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

Συμβάσεις από απόσταση.

1. Αγόρασα μέσω τηλεφώνου ένα προϊόν που διαφήμιζε μια εταιρεία στην τηλεόραση. Αυτή η συναλλαγή μου είναι σύμβαση από απόσταση ;

Ναι, γιατί συνάφθηκε στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων από απόσταση, με αποκλειστική χρήση μέσων επικοινωνίας από απόσταση και χωρίς ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή.

2. Έκανα αγορά μέσω διαδικτύου και θέλω να γυρίσω το προϊόν πίσω. Ο πωλητής αρνείται γιατί δεν είναι ελαττωματικό.

Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα **αναιτιολόγητης** υπαναχώρησης από τις συμβάσεις από απόσταση, εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή των προϊόντων. Σε περίπτωση μη αναγνώρισης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον πωλητή, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

3. Έκανα αγορά κινητού τηλεφώνου μέσω διαδικτύου και ενώ επέστρεψα άθικτο το προϊόν, δε μου επιστρέφουν χρήματα γιατί αποσφράγισα τη συσκευασία. Δηλώνουν ότι το έχουν αναφέρει και στους όρους χρήσης του ηλεκτρονικού τους καταστήματος. Είναι νόμιμο ;

Τα ηλεκτρονικά καταστήματα υποχρεούνται να ενημερώνουν τους καταναλωτές, μεταξύ άλλων, για το **κατά το Ν.2251/94 δικαίωμα υπαναχώρησης** από σύμβαση από απόσταση, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του, χωρίς να επιβάλλουν πρόσθετους περιορισμούς που δεν προβλέπονται από την κείμενη νομοθεσία, όπως η μη αποσφράγιση της συσκευασίας. Σε περίπτωση μη αναγνώρισης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον πωλητή, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

Επισημαίνεται ότι εάν ο καταναλωτής έχει προβεί σε διαχείριση των αγαθών άλλη από εκείνη που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών, τότε φέρει την ευθύνη για τυχόν μείωση της αξίας τους και ο προμηθευτής μπορεί να του επιστρέψει ποσό μικρότερο από το ποσό αγοράς.

Επίσης, εξαιρούνται από το δικαίωμα υπαναχώρησης, εάν αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση, τα προϊόντα που είναι ακατάλληλα προς επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, οι σφραγισμένες ηχητικές εγγραφές, οι σφραγισμένες εγγραφές βίντεο και το σφραγισμένο λογισμικό για υπολογιστές.

4. Πως ασκείται το δικαίωμα υπαναχώρησης ;

Η δήλωση υπαναχώρησης του καταναλωτή πρέπει να γίνει εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο, καθώς το βάρος απόδειξης ότι άσκησε το δικαίωμα, το φέρει ο ίδιος. Ο καταναλωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης ή να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη συγκεκριμένη σύμβαση.

Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναιτιολόγητα από τη σύμβαση από απόσταση εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του προϊόντος. Αν δεν ενημερωθεί ο καταναλωτής για το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προθεσμία υπαναχώρησης

αυξάνεται κατά 12 μήνες ή, αν υπάρξει ενημέρωση στο ενδιάμεσο, για 14 ημέρες από την ημερομηνία ενημέρωσης.

Ο πωλητής υποχρεούται να επιστρέψει τα χρήματα εντός 14 ημερών από τη δήλωση υπαναχώρησης του καταναλωτή. Σε περίπτωση αθέτησης αυτής της υποχρέωσης ή μη αναγνώρισης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον πωλητή, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

5. Ποια προϊόντα εξαιρούνται από το δικαίωμα υπαναχώρησης ;

Από το δικαίωμα υπαναχώρησης εξαιρούνται, μεταξύ άλλων, τα προϊόντα που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή, τα προϊόντα τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα, τα προϊόντα τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, εφόσον είναι σφραγισμένα και έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση, καθώς και προϊόντα τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία. Επίσης, εξαιρείται η προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμά του υπαναχώρησης και η προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση.

Περαιτέρω, από το δικαίωμα υπαναχώρησης εξαιρείται η προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον προμηθευτή σε συχνή και τακτική βάση στο σπίτι, την κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή, καθώς και οι εφημερίδες και τα περιοδικά, εκτός κι αν υπάρχει συνδρομητική σύμβαση για την προμήθειά τους.

6. Κατά την διαδικασία υποβολής της παραγγελίας μου μέσω διαδικτύου δεν ήταν σαφές ότι η υποβολή της παραγγελίας συνεπάγεται υποχρέωσή μου να πληρώσω.

Σε αυτήν την περίπτωση έχω δικαίωμα να ακυρώσω τη συναλλαγή μου ;

Ναι, διότι ο προμηθευτής οφείλει να μεριμνήσει ώστε ο καταναλωτής, υποβάλλοντας την παραγγελία του, να αναγνωρίσει ρητώς ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής. Εάν δε συμμορφωθεί με αυτό, ο καταναλωτής δε δεσμεύεται από τη σύμβαση ή την παραγγελία.

7. Σε περίπτωση υπαναχώρησης και επιστροφής των αγαθών εντός της προβλεπόμενης από το νόμο προθεσμίας, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει και τα έξοδα αρχικής παράδοσης των προϊόντων; Επίσης, ποιος επιβαρύνεται με τα έξοδα επιστροφής των προϊόντων;

Ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει **κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή**, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, εντός 14 ημερών από τη μέρα που του ανακοινώσατε την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση. Ο καταναλωτής επιβαρύνεται με το κόστος επιστροφής των αγαθών, εκτός αν ο προμηθευτής έχει συμφωνήσει να επιβαρυνθεί ο ίδιος ή έχει παραλείψει να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή.

8. Πραγματοποίησα μια αγορά μέσω διαδικτύου και υπαναχώρησα από τη σύμβαση εντός 14 ημερών. Μέχρι πότε πρέπει να επιστρέψω τα προϊόντα;

Υποχρεούστε να επιστρέψετε τα προϊόντα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από τη μέρα που ανακοινώσατε στον προμηθευτή την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση.

9. Αγόρασα κουρτίνες από το διαδίκτυο. Δεν είχαν έτοιμες στα μέτρα που ήθελα και τους έδωσα εγώ τις διαστάσεις. Χτες τις παρέλαβα και δε μου άρεσε το σχέδιο. Μπορώ να υπαναχωρήσω;

Όχι. Τα αγαθά που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή είναι σαφώς εξατομικευμένα εξαιρούνται από το δικαίωμα υπαναχώρησης.

10. Αγόρασα από απόσταση μία συσκευή με τιμολόγιο, για λογαριασμό της επιχείρησής μου. Μπορώ να υπαναχωρήσω με βάση τις διατάξεις του Ν.2251/94;

Όχι, γιατί δεν είστε καταναλωτής κατά την έννοια του Ν.2251/94. Ως καταναλωτής ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.

11. Αγόρασα ένα προϊόν από ιδιώτη μέσω ηλεκτρονικής αγγελίας. Μπορώ να υποβάλω καταγγελία;

Όχι, η Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται καταγγελιών αν ο προμηθευτής δεν ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του.

12. Αγόρασα ένα προϊόν από τη Γερμανία και ήταν ελαττωματικό. Τι μπορώ να κάνω;

Αν αντιμετωπίζετε πρόβλημα σε σχέση με προϊόν που προμηθευτήκατε από κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το [Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας](#).

13. Αγόρασα ένα προϊόν από χώρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης και όταν το παρέλαβα διαπίστωσα ότι δεν ήταν αυτό που παρήγγειλα. Τι μπορώ να κάνω;

Οι κανόνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) για την προστασία των καταναλωτών καλύπτουν προϊόντα και υπηρεσίες που αγοράστηκαν στην ΕΕ. Εφόσον, ο προμηθευτής εδρεύει σε χώρα, η οποία συμμετέχει στη δράση econsumer του [Διεθνούς Δικτύου Επιβολής της Νομοθεσίας για την Προστασία των Καταναλωτών](#) (ICPEN) μπορείτε να υποβάλετε την καταγγελία σας στη [διεθνή πλατφόρμα](#) υποβολής παραπόνων.

14. Αγόρασα παπούτσια μέσω Facebook. Μου στείλανε λάθος νούμερο. Επίσης, νομίζω ότι πρόκειται για απομιμητικό προϊόν. Δεν απαντούν στα τηλέφωνα και δεν έχω στοιχεία διεύθυνσης ή επικοινωνίας του προμηθευτή, μόνο κινητό τηλέφωνο και email.

Μπορείτε να απευθυνθείτε στο [ΣΔΟΕ](#) για το θέμα της γνησιότητας των προϊόντων και στη Διεύθυνση Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος (τηλ: 11188, email : ydheve@cybercrimeunit.gov.gr) για τη διερεύνηση της υπόθεσης, εφόσον τα στοιχεία ταυτότητας, διεύθυνσης ή επικοινωνίας του προμηθευτή δεν είναι διαθέσιμα.

Μη παράδοση αγαθών – παραπλανητική πληροφόρηση – καταχρηστικοί όροι συναλλαγών

- 1. Έχω παραγγείλει έπιπλο από ένα κατάστημα και το έχω εξοφλήσει. Παρόλο που έχουν περάσει 45 μέρες από την παραγγελία, αυτή δεν έχει παραδοθεί ούτε έχω κάποια ενημέρωση για το πότε θα παραδοθεί. Τι μπορώ να κάνω ;**

Αν δεν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά, ο προμηθευτής παραδίδει τα αγαθά εντός 30 ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης. Αν δεν τα παραδώσει εμπρόθεσμα, ο καταναλωτής πρέπει να του ζητήσει να πραγματοποιήσει την παράδοση εντός επιπλέον προθεσμίας ανάλογης των περιστάσεων. Αν και αυτή δεν τηρηθεί, ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση και ο προμηθευτής οφείλει να επιστρέψει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλα τα χρήματα που είχαν πληρωθεί βάσει της σύμβασης.

- 2. Παρήγγειλα μέσω διαδικτύου μία συσκευή σε ορισμένη τιμή. Δε μου την έστειλαν γιατί, όπως μου είπαν, έγινε λάθος στην τιμή. Είναι νόμιμο ;**

Η αναγραφή λανθασμένης τιμής και γενικότερα κάθε παροχή εσφαλμένων ή ανακριβών πληροφοριών που ενδέχεται να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή και να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε, θεωρείται παραπλανητική εμπορική πρακτική και απαγορεύεται από το Ν.2251/94. Για την εξέταση σχετικών θεμάτων, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

- 3. Μία εταιρεία μου έστειλε email για μια πολύ καλή προσφορά που κάνει αυτές τις μέρες σε ένα προϊόν. Πήγα σε 3 υποκαταστήματά της αλλά δεν υπήρχε πουθενά διαθέσιμο. Είναι νόμιμο;**

Η εταιρεία θα πρέπει να προμηθεύσει το προϊόν ή ισοδύναμό του σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένων υπ' όψιν του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης αυτού και της τιμής που προσφέρεται. Διαφορετικά θεωρείται διαφήμιση δόλωμα και απαγορεύεται από το Ν.2251/94 ως παραπλανητική εμπορική πρακτική. Για την εξέταση σχετικών θεμάτων, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

- 4. Παρήγγειλα μέσω διαδικτύου ένα προϊόν με την ένδειξη «Άμεσα διαθέσιμο». Ωστόσο, δε μου έχει παραδοθεί εδώ και 10 μέρες και μου είπαν ότι δεν ξέρουν πότε θα μου το παραδώσουν, περιμένουν ενημέρωση από τον προμηθευτή τους. Είναι νόμιμο;**

Η παροχή εσφαλμένων ή ανακριβών πληροφοριών που ενδέχεται να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή και να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δε θα ελάμβανε, θεωρείται παραπλανητική εμπορική πρακτική και απαγορεύεται από το Ν.2251/94. Οι ανακριβείς πληροφορίες μπορεί να αφορούν τη διαθεσιμότητα και το χρόνο παράδοσης του προϊόντος ή άλλα θέματα, όπως είναι π.χ. η προέλευση του προϊόντος, οι προδιαγραφές του, τα χαρακτηριστικά του προμηθευτή και οι δεσμεύσεις του έναντι των καταναλωτών. Παραπλανητική θεωρείται και η εμπορική πρακτική που παραλείπει ουσιώδεις για τη λήψη απόφασης συναλλαγής πληροφορίες. Για

την εξέταση σχετικών θεμάτων, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

5. Βρήκα σε ένα κατάστημα πινακίδα που γράφει «Επιστροφές ελαττωματικών προϊόντων δε γίνονται δεκτές». Είναι νόμιμο;

Απαγορεύονται ως καταχρηστικοί οι όροι συναλλαγών που περιορίζουν την ευθύνη του πωλητή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος, καθώς και γενικότερα οι όροι συναλλαγών που διαταράσσουν την ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή. Οι όροι αυτοί είναι άκυροι. Για την εξέταση σχετικών θεμάτων, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στη [Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή](#).

Τρόφιμα (Αλλοιωμένα, κλπ)

1. Στο super market είχαν αλλοιωμένα και ληγμένα τρόφιμα.

Μπορείτε να απευθυνθείτε στην κατά τόπο αρμόδια υπηρεσία Εμπορίου της Περιφερειακής Ενότητας (πρώην Νομαρχία) ή στον [ΕΝΙΑΙΟ ΦΟΡΕΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΡΟΦΙΜΩΝ \(ΕΦΕΤ\)](#). Γραμμή εξυπηρέτησης πολίτη: 11717.

2. Ποιος είναι ο αρμόδιος φορέας για την ποιότητα των τροφίμων (Ελεγκσι, Τεχνολογία, κλπ);

Αρμόδιος φορέας είναι ο [ΕΦΕΤ](#).

3. Αγόρασα συσκευασμένο τρόφιμο και η ετικέτα δεν ήταν στα ελληνικά.

Αποτελεί παράβαση της νομοθεσίας αρμοδιότητας του [ΕΦΕΤ](#). Γραμμή εξυπηρέτησης πολίτη: 11717.

Καύσιμα

1. Μου έβαλαν λιγότερη βενζίνη από αυτή που πλήρωσα.

Για ελλειποβαρή ή νοθευμένα καύσιμα μπορείτε να απευθύνεστε στο Τμήμα Μετρολογίας της κατά τόπον αρμόδιας Περιφερειακής Ενότητας (πρώην Νομαρχία).

2. Ποια υπηρεσία κάνει ελέγχους στα πρατήρια βενζίνης προκειμένου να διαπιστώσει την ύπαρξη ή μη νοθείας στα καύσιμα;

Αρμόδιες για τους ελέγχους στα πρατήρια υγρών καυσίμων είναι οι υπηρεσίες εμπορίου των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, τα Κλιμάκια Ελέγχου Διακίνησης Αποθήκευσης Καυσίμων (ΚΕΔΑΚ) καθώς και το [ΣΔΟΕ](#).

ΔΙΑΦΟΡΑ

- 1. Τι ισχύει σχετικά με την προσβασιμότητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες σε κτίρια και παραλίες;**

Πληροφορίες για το θέμα αυτό θα αντλήσετε από το [Γραφείο Μελετών για Άτομα με Ειδικές Ανάγκες](#) του ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, Τηλ.: 210 6475113, 210 6475114, 210 6475115.

- 2. Όταν πληρώνω τα ψώνια μου με πιστωτική κάρτα είναι σωστό το κατάστημα να μου ζητά την αστυνομική μου ταυτότητα;**

Ναι, διότι έτσι αποτρέπεται η χρήση της πιστωτικής σας κάρτας από τρίτο πρόσωπο σε περίπτωση που την έχετε χάσει ή σας την έχουν κλέψει και ελαχιστοποιεί την ζημία που ενδεχομένως θα υποστείτε. Για θέματα προστασίας των δικαιωμάτων της προσωπικότητας και της ιδιωτικής ζωής του ατόμου στην Ελλάδα μπορείτε να απευθυνθείτε στην [Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα](#).

- 3. Έχω αγοράσει ένα προϊόν ή μια υπηρεσία από εταιρία με έδρα εκτός Ελλάδας (πχ. στην Γαλλία) που πρέπει να απευθυνθώ για την καταγγελία μου;**

Καταγγελίες καταναλωτών που αφορούν συναλλαγές σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει να απευθύνονται στο [Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας](#), το οποίο έχει ορισθεί ως εθνικό σημείο επαφής της [Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών](#).

- 4. Που μπορώ να απευθυνθώ για επικίνδυνα καλλυντικά ;**

Αρμόδιος για τον έλεγχο των καλλυντικών προϊόντων είναι ο [Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων](#) (ΕΟΦ).

- 5. Αγόρασα ένα προϊόν και δε μου έκοψαν απόδειξη. Πως μπορώ να το καταγγείλω;**

Σε περίπτωση άρνησης ή μη χορήγησης απόδειξης, μπορείτε να απευθυνθείτε στη Διεύθυνση Προγραμματισμού, Αξιολόγησης, Ελέγχων & Ερευνών της ΑΑΔΕ (δ/νση: Καραϊσκάκη 2, Γαλάτσι, email : dipaee@aade.gr).

- 6. Τα τρία πρώτα ψηφία ενός γραμμοκώδικα (barcode) φανερώνουν τη χώρα προέλευσης του προϊόντος; Τα ελληνικά προϊόντα έχουν ειδικό γραμμοκώδικα με τρία πρώτα ψηφία το 520;**

Τα τρία πρώτα ψηφία ενός γραμμοκώδικα δεν φανερώνουν τη χώρα προέλευσης του προϊόντος. Τα ψηφία αυτά αναφέρονται στη χώρα, στην οποία εκδίδεται ο γραμμοκώδικας. Τα ελληνικά προϊόντα δεν έχουν ειδικό γραμμοκώδικα. Τα προϊόντα με γραμμοκώδικα που αρχίζει από 520 δε είναι κατ' ανάγκη ελληνικά προϊόντα. Απλά έχουν λάβει γραμμοκώδικα στην Ελλάδα.