



ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

PRESS RELEASE

### Τα Δικαιώματα του Καταναλωτή τα Χριστούγεννα

Τα Χριστούγεννα είναι στην πόρτα μας. Η κίνηση στην αγορά για τις ερχόμενες εβδομάδες θα είναι σχετικά αυξημένη. Είτε προτιμάτε να κάνετε τις αγορές σας από τα καταστήματα, είτε από το διαδίκτυο ή ταχυδρομικούς καταλόγους, το **δ-Ε.ΚΑΤ.Ο.** σας θυμίζει τα δικαιώματά σας. Ενημερωθείτε προτού ψωνίσετε, και αποφύγετε τη συνηθισμένη ταλαιπωρία.

Ρωτήστε τον πωλητή, εάν έχετε τη δυνατότητα επιστροφής των αγαθών που αποφασίσατε να αγοράσετε. Κρατήστε όλες τις αποδείξεις λιανικής, τα σημειώματα των πιστωτικών καρτών, τις ετικέτες, τα τιμολόγια ως απόδειξη για τις αγορές σας. Επιστρέψτε τυχόν ελαττωματικά προϊόντα στο κατάστημα ζητώντας επιδιόρθωση, αλλαγή ή αποζημίωση. Εάν ακυρώσετε μία παραγγελία, θα κληθείτε να πληρώσετε πρόστιμο, αλλά ο έμπορος πρέπει να μπορεί να το αιτιολογήσει.

### Ανεπιθύμητα Δώρα

Η αγορά δώρων δεν είναι εύκολη υπόθεση. Για να προσφέρουμε το τέλειο δώρο, πρέπει να γνωρίζουμε πολύ καλά τον παραλήπτη του. Τις προτιμήσεις του, τα χόμπυ του, ακόμη και το μέγεθος του. Οι πιθανότητες για λάθη είναι μεγάλες. Δεν αναρωτιόμαστε γιατί αμέσως μετά τις γιορτές ουρές επιστρέφουν στα καταστήματα δώρα που χάρισαν ή χαρίστηκαν; Κι όταν ο πωλητής μας πληροφορεί ότι δεν γίνονται δεκτές επιστροφές, τι απογοήτευση! Οι έμποροι δεν υποχρεούνται να κάνουν δεκτές επιστροφές προϊόντων που δεν παρουσιάζουν κάποιο πρόβλημα μόνο και μόνο γιατί εμείς δεν τα θέλουμε πια. Εκτός και εάν το έχουν ανακοινώσει οι ίδιοι.

### Ενημερωθείτε για την τακτική επιστροφής χρημάτων

Είτε κάνετε τις αγορές σας από τα καταστήματα, είτε από το διαδίκτυο ή ταχυδρομικούς καταλόγους, μάθετε προτού αγοράσετε εάν υπάρχει η δυνατότητα επιστροφής χρημάτων και κάτω από ποιες προϋποθέσεις. Σε κάθε περίπτωση φυλάξτε την απόδειξη, καθώς είτε εσείς είτε το άτομο που θα πάρει το δώρο, θα τη χρειαστεί για τυχόν αλλαγή.

Εάν σας χάρισουν κάτι που δεν σας αρέσει ή δεν σας ταιριάζει και θέλετε να το αλλάξετε, δείτε εάν το κατάστημα από το οποίο αγοράστηκε δέχεται επιστροφές και ζητήστε την απόδειξη από το άτομο που σας το χάρισε.

### Ελαττωματικά εμπορεύματα

Τελείως διαφορετική περίπτωση είναι όταν τα δώρα είναι ελαττωματικά. Όταν είναι διαφορετικά από αυτό που σας είχαν δείξει όταν επιλέγατε ή όταν δεν πληρούν τις προδιαγραφές του κατασκευαστή τους, πρέπει να επιμένετε σε πλήρη αποζημίωση. Ο παραλήπτης του δώρου μπορεί να είναι ευχαριστημένος με μία απλή αλλαγή του προϊόντος, ωστόσο έχετε κάθε δικαίωμα να απαιτήσετε τα χρήματά σας πίσω. Σε κάθε περίπτωση, πρέπει να έχετε κρατήσει την απόδειξη αγοράς.

Όταν αγοράζετε από απόσταση (διαδίκτυο, τηλέφωνο, ταχυδρομείο), δεν έχετε τη δυνατότητα να ελέγξετε τα εμπορεύματα, οπότε εάν δεν είναι ίδια με την περιγραφή τους στην σελίδα του internet ή τον ταχυδρομικό κατάλογο, δικαιούστε επιστροφή των χρημάτων σας. Εάν αγοράζετε δώρα, χριστουγεννιάτικα γλυκά και



## ΔΕΛΤΙΟ ΤΥΠΟΥ

## PRESS RELEASE

άλλα εποχικά είδη από εταιρεία του εξωτερικού, προσέξτε, είναι δυνατόν να μην υπάρχει παρόμοια δέσμευση.

### Ακύρωση παραγγελίας

Καθώς τα Χριστούγεννα πλησιάζουν, μπορεί να μεγαλώνουν και οι αμφιβολίες σας για δώρα που έχετε ήδη παραγγείλει. Ίσως ανακαλύψετε ότι ένας φίλος σας έχει αγοράσει το ίδιο δώρο. Ή ίσως απλά θέλετε να χαρίσετε κάτι άλλο στην οικογένειά σας. Μπορείτε να επιλέξετε να ακυρώσετε την παραγγελία, αλλά πιθανότατα θα πρέπει να πληρώσετε κάποιο πρόστιμο. Ο έμπορος πρέπει βέβαια να μπορεί να δικαιολογήσει το ύψος του προστίμου, που περιλαμβάνει κόστη αποθήκευσης, διαχείρισης και πώσης της αξίας των εμπορευμάτων. Η έγκαιρη ενημέρωση για την τακτική του καταστήματος στο θέμα των παραγγελιών μπορεί να αποτρέψει τέτοια προβλήματα.

### Παραγγελίες

Κάποιοι έμποροι θα μεταχειριστούν κάθε τέχνασμα για να κερδίσουν. Ακόμη, κι αν αυτό σημαίνει να σας στείλουν εμπορεύματα που δεν έχετε παραγγείλει.

Μην αισθάνεστε υποχρεωμένοι να πληρώσετε. Δεν είστε!

Ετοιμάστε μία επιστολή προς την εταιρεία, που θα αναφέρετε ότι δεν έχετε κάνει καμία παραγγελία και δεν επιθυμείτε να κρατήσετε τα εμπορεύματα. Αποθηκεύστε τα σε ασφαλές μέρος. Εάν ο έμπορος δεν επικοινωνήσει μαζί σας σε 30 ημέρες, μπορείτε να τα κρατήσετε. Ακόμη και αν δεν κάνετε τίποτα, μετά από τρεις μήνες τα αγαθά γίνονται αυτόματα δικά σας. Αρκεί στο διάστημα αυτό,

- Να μην έχετε αρνηθεί στον έμπορο τη δυνατότητα να τα παραλάβει,
- Να μην έχουν υποστεί φθορές ή να μην τα έχετε πετάξει,
- Να μην γνωρίζετε ότι προορίζονταν για κάποιον άλλο!

### Δώρα και αλλαγές

Λάθος χρώμα, λάθος νούμερο, λάθος δώρο... δεν έχει σημασία, στα καταστήματα θα συνωστίζονται καταναλωτές για να επιστρέψουν τα δώρα που έλαβαν τις γιορτές και δεν τους ταιριάζουν ή δεν τους αρέσουν ή κάτι άλλο κλπ.

Για να κάνουμε τις αλλαγές πιο εύκολες πρέπει να:

Έχουμε μαζί μας την απόδειξη αγοράς. Χωρίς αυτήν το πιο πιθανό είναι να πιστωθούμε μόνο για το ίδιο ακριβώς εμπόρευμα, στη χαμηλότερή του τιμή το διάστημα των τελευταίων 30 ημερών, ή ακόμη και να μη δεχθεί το κατάστημα να κάνει την αλλαγή.

Τα καταστήματα συνήθως έχουν το δικαίωμα να ορίσουν δική τους πολιτική σε ό,τι αφορά τις επιστροφές εμπορευμάτων, την οποία όμως πρέπει να ανακοινώνουν ξεκάθαρα.

Στην περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων (προϊόντα διαλογής) τα καταστήματα πρέπει να έχουν αναρτημένη επιγραφή όπου θα αναφέρεται ότι είναι προσφορά και ότι το προϊόν δεν επιστρέφεται.