



Ευρωπαϊκή  
Επιτροπή

ΠΕΝΤΕ  
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ  
ΠΟΥ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ  
ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΙΣ

# *Πριν αγοράσεις, μάθε τα δικαιώματά σου!*

Πολλοί καταναλωτές αγόραζαν προϊόντα ή υπηρεσίες χωρίς να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους.

Ως καταναλωτής, όταν πληρώνεις για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία, είτε στο διαδίκτυο είτε σε πραγματικό κατάστημα, είτε στη χώρα σου είτε σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, έχεις δικαιώματα. Πολλοί είναι οι Ευρωπαίοι οι οποίοι δεν γνωρίζουν ορισμένα από τα βασικότερα δικαιώματά τους. Η νομοθεσία της ΕΕ σου εγγυάται τη δίκαιη μεταχείριση, την ορθή ενημέρωση και τη δυνατότητα να διεκδικήσεις τα δικαιώματά σου, εάν κάτι δεν πάει καλά.

- > **Μάθε τα δικαιώματά σου.**
- > **Αναζήτησε όλες τις πληροφορίες πριν κάνεις αγορές.**
- > **Διεκδίκησε τα δικαιώματά σου σε περίπτωση προβλήματος.**

# Τα ελαττωματικά εμπορεύματα επισκευάζονται ή αντικαθίστανται δωρεάν

Εάν οποιοδήποτε αντικείμενο που αγόρασες στην ΕΕ, είτε μέσω του διαδικτύου είτε από κατάστημα, δεν έχει τις ιδιότητες με τις οποίες διαφημίζεται ή δεν λειτουργεί σωστά, έχεις τουλάχιστον το δικαίωμα για δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση. Αν η επισκευή ή η αντικατάσταση είναι αδύνατη ή ανέφικτη, μπορείς να ζητήσεις επιστροφή των χρημάτων σου ή τη μείωση της τιμής (σε μερικές χώρες μπορεί να έχεις το δικαίωμα να διαλέξεις ελεύθερα μεταξύ όλων αυτών των τεσσάρων διαφορετικών επιλογών). Ειδικότερα, στην Ελλάδα σε περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να επιλέξει:

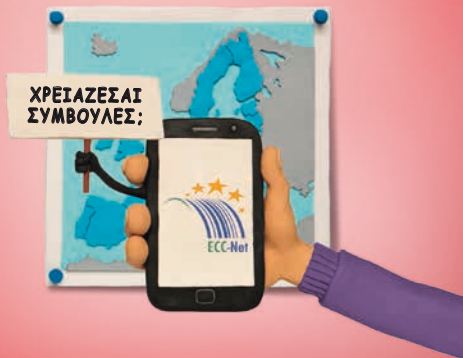
1. Την επισκευή ή την αντικατάσταση του πράγματος,
2. τη μείωση της τιμής,
3. την επιστροφή χρημάτων,

Τα δικαιώματά σου αυτά ισχύουν για δύο τουλάχιστον χρόνια από την ημερομηνία της αγοράς σε κατάστημα ή από την ημερομηνία παράδοσης σε εσένα.



# *Βρες υποστήριξη στη χώρα σου για προβλήματα με εμπόρους από το εξωτερικό*

Τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών (ΕΚΚ) σου προσφέρουν δωρεάν συμβουλές και υποστήριξη, όταν αγοράζεις αγαθά ή υπηρεσίες από έμπορο σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ και σου δίνουν ιδέες για να σε βοηθήσουν να αποφύγεις προβλήματα που μπορεί να σου κοστίσουν πολύ. Μπορούν επίσης να σε βοηθήσουν σε περίπτωση που έχεις κάποια διαφορά με τον έμπορο αυτόν και να σε συμβουλευσουν σχετικά με τις επόμενες ενέργειες, αν δεν μπορείτε να καταλήξετε σε συμφωνία.



# Έχεις στη διάθεσή σου δύο εβδομάδες για να επιστρέψεις τα αντικείμενα που αγόρασες μέσω διαδικτύου

Έχεις προθεσμία 14 ημερών για να ξανασκεφτείς την αγορά που έκανες και να αλλάξεις γνώμη. Έτσι, αν νιώσεις ότι σου ασκήθηκε πίεση για να αγοράσεις, αν στο μεταξύ βρεις μια πιο συμφέρουσα τιμή ή αν απλώς αλλάξεις γνώμη για οτιδήποτε αγόρασες μέσω του διαδικτύου, έχεις το δικαίωμα να το επιστρέψεις εντός δύο εβδομάδων και να πάρεις τα χρήματά σου πίσω. Να θυμάσαι ότι, για να σου επιστραφεί ολόκληρο το ποσό των χρημάτων, το προϊόν θα πρέπει να είναι σε κατάσταση τέτοια η οποία να επιτρέπει την επαναπώλησή του, επομένως μπορείς απλώς να ελέγξεις το προϊόν όχι να το χρησιμοποιήσεις. Για παράδειγμα αν αγοράσεις παπούτσια, μπορείς να τα δοκιμάσεις στο σπίτι, αλλά όχι να τα φορέσεις έξω.



**ΛΑΘΟΣ  
ΝΟΥΜΕΡΟ:**



# Μάθε όλη την ιστορία για οτιδήποτε αγοράζεις

Όλες οι εταιρείες που διαφημίζουν ή πωλούν προϊόντα ή παρέχουν υπηρεσίες στην ΕΕ είναι υποχρεωμένες να σου δώσουν ακριβείς και λεπτομερείς πληροφορίες ώστε να μπορέσεις να ενημερωθείς και να κάνεις μια συνειδητή επιλογή. Πληροφορίες για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, την τιμή, τους όρους πληρωμής και παράδοσης, την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του πωλητή, καθώς και για τη διάρκεια της σύμβασης και τους τρόπους ανάκλησής της. Οι συμβατικοί όροι που χρησιμοποιούν οι έμποροι πρέπει να είναι δίκαιοι και να διατυπώνονται σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Αν υπάρχουν σημεία τα οποία δεν είναι σαφή θα ερμηνευθούν υπέρ σου και οι καταχρηστικές ρήτρες δεν θα είναι νομικά δεσμευτικές.



# *Πάρε τα χρήματά σου πίσω με την ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών*

Αν δεν είναι δυνατόν να βρεις λύση στο πρόβλημα που έχεις με τον έμπορο ούτε με τη βοήθεια του ευρωπαϊκού κέντρου καταναλωτών, τότε, σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορείς να κάνεις χρήση της διαδικασίας μικροδιαφορών (σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ εκτός από τη Δανία). Πρόκειται για μια γρήγορη, αποδοτική εναλλακτική λύση σε σχέση με τις παραδοσιακές δικαστικές διαδικασίες, και προς το παρόν μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου που δεν ξεπερνούν τα 2 000 ευρώ. Το μόνο που πρέπει να κάνεις είναι να υποβάλεις ένα τυποποιημένο έντυπο που αφορά τις μικροδιαφορές.

**Μάθε περισσότερα στη διεύθυνση  
[youreurope.eu](http://youreurope.eu)**

**Επικοινωνήσε με το πλησιέστερο ΕΚΚ  
[synigoroskatanaloti.gr/index\\_ecc.html](http://synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html)**

**#EU4Consumers**