



Ευρωπαϊκή  
Επιτροπή

**ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ  
ΣΤΗΝ ΕΕ**

**ΚΑΛΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ,  
ΚΑΛΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ**



# Μάθετε τα δικαιώματα των πελατών σας

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ  
ΣΤΗΝ ΕΕ

ΚΑΛΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ,  
ΚΑΛΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ

Σε όλη την επικράτεια της ΕΕ οι πελάτες έχουν το δικαίωμα σε δίκαιη μεταχείριση, ορθή πληροφόρηση και αποκατάσταση εάν υπάρχει πρόβλημα με ένα προϊόν. Όταν γνωρίζετε αυτά τα δικαιώματα θα σας βοηθήσει να διατηρήσετε και να αυξήσετε το πιο πολύτιμο κεφάλαιό σας – τους πελάτες σας.

- > **Να παρέχετε στους πελάτες σας όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες πριν προβούν σε αγορά.**
- > **Εάν υπάρχει πρόβλημα, επιλύστε το σύμφωνα με τη νομοθεσία.**

## Επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωματικών εμπορευμάτων

ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΟ;



Οποιοδήποτε αντικείμενο πουλήσετε στην ΕΕ, είτε από το διαδίκτυο είτε από πραγματικό κατάστημα, πρέπει να συμφωνεί με τις ιδιότητες με τις οποίες διαφημίζεται και πρέπει να λειτουργεί σωστά. Εάν δεν συμβαίνει αυτό, οι καταναλωτές έχουν – τουλάχιστον – το δικαίωμα της δωρεάν επισκευής ή αντικατάστασης. Εάν δεν μπορείτε να επισκευάσετε ή να αντικαταστήσετε ένα προϊόν, οι καταναλωτές δικαιούνται επιστροφή χρημάτων ή μείωση της τιμής (σε μερικές χώρες μπορεί να έχουν το δικαίωμα να διαλέξουν ελεύθερα μεταξύ αυτών των λύσεων).

Αυτά τα δικαιώματα ισχύουν για τουλάχιστον δύο χρόνια από την ημερομηνία αγοράς ή παράδοσης στον πελάτη. Για τους πρώτους έξι μήνες, η ευθύνη της απόδειξης ότι το προϊόν δεν ήταν ελαττωματικό κατά την αγορά του, βαρύνει τον έμπορο. Μετά από αυτό το διάστημα, πρέπει ο πελάτης να αποδείξει ότι το ελάττωμα υπήρχε κατά την αγορά. Ωστόσο, σε μερικές χώρες, αυτές οι χρονικές περιόδους είναι μακρύτερες. Για να ελέγξετε τους κανόνες στα κράτη μέλη όπου διεξάγονται οι επιχειρηματικές σας δραστηριότητες, επισκεφθείτε το [ec.europa.eu/consumers/notification](http://ec.europa.eu/consumers/notification)

## Παροχή όλων των στοιχείων του προϊόντος που πουλάτε

Όταν διαφημίζετε, πουλάτε προϊόντα ή παρέχετε υπηρεσίες στην ΕΕ, οι πληροφορίες που δίνετε πρέπει να είναι ακριβείς και λεπτομερείς ώστε να μπορούν οι πελάτες να κάνουν μια συνειδητή επιλογή.

Να βεβαιώνετε ότι οι όροι που χρησιμοποιείτε στις συμβάσεις είναι δίκαιοι και διατυπωμένοι σε απλή, κατανοητή γλώσσα. Εάν υπάρξει διαφωνία, οποιαδήποτε σημεία δεν είναι σαφή θα ερμηνευτούν υπέρ του καταναλωτή και οι καταχρηστικές ρήτρες δεν θα είναι νομικά δεσμευτικές.

Επομένως να παρέχετε χρήσιμες πληροφορίες για τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, την τιμή, τους όρους πληρωμής και παράδοσης, την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας σας, καθώς και για τη διάρκεια της σύμβασης και τους τρόπους ανάκλησής της. Αυτό θα σας βοηθήσει να αποφύγετε δαπανηρές διαφωνίες, απογοήτευση του πελάτη, καθώς και πιθανή απώλεια πελατών.

**ΑΘΕΜΙΤΟ:**



## Επιστροφή χρημάτων για αγορές μέσω διαδικτύου που επιστράφηκαν εντός δύο εβδομάδων



Προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη για τις αγορές μέσω διαδικτύου και να γίνουν οι αγορές μέσω διαδικτύου πιο ανταγωνιστικές, οι πελάτες σε όλη την ΕΕ έχουν 14 ημέρες για να το ξασκεφτούν και να αλλάξουν γνώμη για μια αγορά (χωρίς να χρειαστεί να δώσουν εξήγηση).

Αξίζει να σημειωθεί ότι είστε υποχρεωμένος να κάνετε ολική επιστροφή χρημάτων μόνο όταν τα προϊόντα που επιστράφηκαν είναι κατάλληλα για επαναπώληση. Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να δοκιμάσουν το προϊόν, αλλά όχι να το χρησιμοποιήσουν. Για παράδειγμα, τα παπούτσια μπορούν να δοκιμαστούν στο σπίτι, αλλά όχι να φορεθούν έξω.

## Πάρτε τα χρήματά σας πίσω με την ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών



Εάν κάποιο πρόβλημα – για παράδειγμα, η απώλεια μιας πληρωμής – δεν διευθετηθεί μεταξύ εσάς και ενός πελάτη, ακόμα και μετά από τη βοήθεια του ευρωπαϊκού κέντρου καταναλωτών, τότε, σε ορισμένες περιπτώσεις, η διαδικασία μικροδιαφορών (σε όλα τα Κράτη Μέλη της ΕΕ εκτός από τη Δανία) μπορεί να αποτελέσει τη λύση. Είναι γρηγορότερη και οικονομικότερη από 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 κάνετε είναι να υποβάλετε ένα τυποποιημένο έντυπο που αφορά τις μικροδιαφορές.

Πάνω από όλα, να γνωρίζετε και να σέβεστε τα δικαιώματα των καταναλωτών – και τότε δεν θα υπάρχει καμία ανάγκη νομικής επίλυσης διαφορών.

## Επίλυση προβλημάτων με πελάτες από το εξωτερικό στη χώρα σας

Τα προβλήματα με πελάτες από το εξωτερικό ενδέχεται να αποβούν δαπανηρά και για τα δύο μέρη. Τα ευρωπαϊκά κέντρα καταναλωτών (ΕΚΚ) μπορούν να εξυπηρετήσουν στη διασαφήνιση των νομικών δικαιωμάτων των εμπλεκόμενων μερών και να βοηθήσουν τα δύο μέρη ώστε να επιτευχθεί μια δίκαιη συμφωνία. Μπορούν επίσης να σας συμβουλευθούν σχετικά με το ποιές περαιτέρω ενέργειες να πάρετε, σε περίπτωση που δεν μπορείτε να καταλήξετε σε συμφωνία.



Μάθετε περισσότερα στη διεύθυνση [europa.eu/youreurope/business](http://europa.eu/youreurope/business)

Επικοινωνήστε με το πλησιέστερο Ευρωπαϊκό δίκτυο επιχειρήσεων [een.ec.europa.eu](http://een.ec.europa.eu)

#EU4Consumers