



— 15 Μαρτίου —

# Παγκόσμια Ημέρα Καταναλωτή

Η Ευρωπαϊκή Ένωση διαθέτει ορισμένους από τους πιο ισχυρούς κανόνες για την προστασία των καταναλωτών στον κόσμο. Οι καταναλωτές στην ΕΕ έχουν δύναμη, αρκεί να γνωρίζουν και να διεκδικούν τα δικαιώματά τους.

«Σε έναν κόσμο όπου οι μεγάλες επιχειρήσεις έχουν μεγάλο πλεονέκτημα έναντι των μεμονωμένων καταναλωτών, πρέπει να μειώσουμε τα περιθώρια εξαπάτησης.»

*Βέρα Γιούροβα, Επιτρόπος Δικαιοσύνης, Καταναλωτών και Ισότητας των Φύλων*



ΥΠΗΡΕΣΙΑ  
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ  
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



# 10 βασικά καταναλωτικά δικαιώματα που πρέπει να γνωρίζεις:

## Έχεις δικαίωμα: Στην ορθή ενημέρωση

Προτού δεσμευτείς συμβατικά, πρέπει να σου δοθούν με απλό και κατανοητό τρόπο όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που πρόκειται να προμηθευτείς, όπως είναι η συνολική τιμή, οι όροι πληρωμής και παράδοσης, η διάρκεια της σύμβασης και οι όροι αποδέσμευσης από αυτή, οδηγίες για την ασφαλή χρήση καθώς επίσης και τα πλήρη στοιχεία του εμπόρου.

## Έχεις δικαίωμα: Σε συμβάσεις χωρίς καταχρηστικούς όρους

Οι συμβάσεις που συνάπτεις για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών πρέπει να έχουν σαφείς όρους και να μην διαταράσσουν σημαντικά την ισορροπία δικαιωμάτων και υποχρεώσεων σε βάρος σου. Καταχρηστικές ρήτρες δεν σε δεσμεύουν.

## Έχεις δικαίωμα: Σε νόμιμη εγγύηση

Όταν αγοράζεις προϊόντα, είτε από κατάστημα είτε ηλεκτρονικά, δικαιούσαι νόμιμη εγγύηση διάρκειας 2 ετών χωρίς επιπλέον κόστος. Τα μεταχειρισμένα προϊόντα που αγοράζεις από έμπορο καλύπτονται επίσης από ελάχιστη εγγύηση ενός έτους.

## Έχεις δικαίωμα: Στην αντικατάσταση, επιδιόρθωση, μείωση του τιμήματος ή υπαναχώρηση

Εάν το προϊόν που αγόρασες αποδειχτεί ελαττωματικό ή δεν ταιριάζει στις προδιαγραφές της διαφήμισής του, δικαιούσαι δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση του προϊόντος και, εάν αυτό δεν είναι δυνατό, μπορείς να ζητήσεις μείωση της τιμής ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση.

## Έχεις δικαίωμα: Σε υπαναχώρηση εντός 14 ημερολογιακών ημερών

Αν αγοράσεις ένα προϊόν από το διαδίκτυο έχεις δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών. Μπορείς να ακυρώσεις την παραγγελία σου για οποιονδήποτε λόγο εντός αυτού του χρονικού διαστήματος - έστω κι αν άλλαξες γνώμη.

## Έχεις δικαίωμα: Σε αποζημίωση

Αν εξαιτίας της χρήσης ελαττωματικού προϊόντος προκληθεί ζημιά σε περιουσιακά σου αγαθά, σωματική βλάβη ή ακόμη και θάνατος, ο κατασκευαστής υποχρεούται σε αποζημίωση. Ανάλογη υποχρέωση έχει και ο παρέχων υπηρεσίες για ζημιές που σου προκάλεσε στο πλαίσιο άσκησης της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

## Έχεις δικαίωμα: Σε ειλικρινείς διαφημίσεις

Η ευρωπαϊκή νομοθεσία απαγορεύει τις παραπλανητικές και επιθετικές εμπορικές πρακτικές και σε προστατεύει από αυτές. Έχεις δικαίωμα σε αξιόπιστες διαφημίσεις και ακριβείς πληροφορίες.

## Έχεις δικαίωμα: Στη διαφύλαξη των προσωπικών σου δεδομένων

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία συλλέγονται νομίμως από τους προμηθευτές, δεν γνωστοποιούνται ούτε μεταβιβάζονται σε τρίτους χωρίς την προηγούμενη ρητή συναίνεσή σου.

## Έχεις δικαίωμα: Στην εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

Έχεις δυνατότητα να επιδιώξεις την επίλυση διαφοράς που έχεις με κάποιον έμπορο, εξωδικαστικά, μέσω κάποιου αναγνωρισμένου Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών (ΕΕΔ). Η διαδικασία ΕΕΔ προσφέρει στους καταναλωτές έναν οικονομικά προσιτό, απλό και γρήγορο τρόπο επίλυσης διαφορών.

## Έχεις δικαίωμα: Σε βοήθεια για τις διασυνοριακές σου αγορές

Εάν χρειάζεσαι συμβουλές ή βοήθεια για αγορά προϊόντος ή υπηρεσίας από προμηθευτή που εδρεύει σε άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και στη Νορβηγία και την Ισλανδία, μπορείς να απευθυνθείς στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Κύπρου.