

# Ηλεκτρονικό Εμπόριο

HE 9

Δικαιώματα πελατών - Επίλυση διαφορών

# Σημαντικές ιστοσελίδες για τον καταναλωτή

- ▶ Αρχή διασφάλισης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

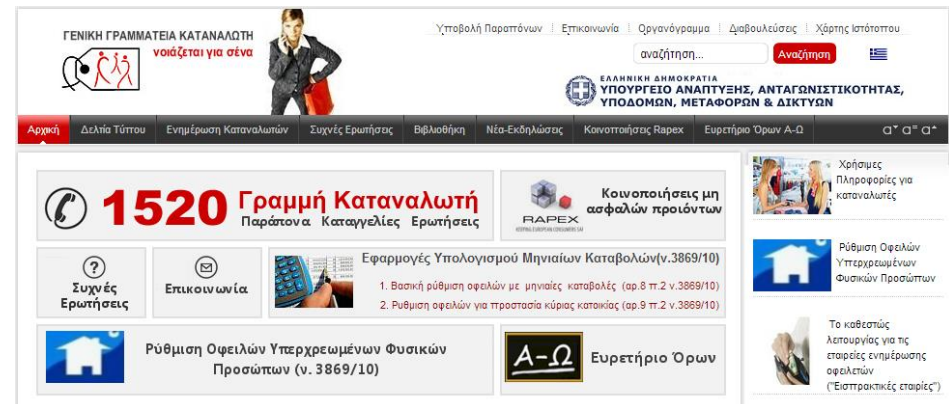
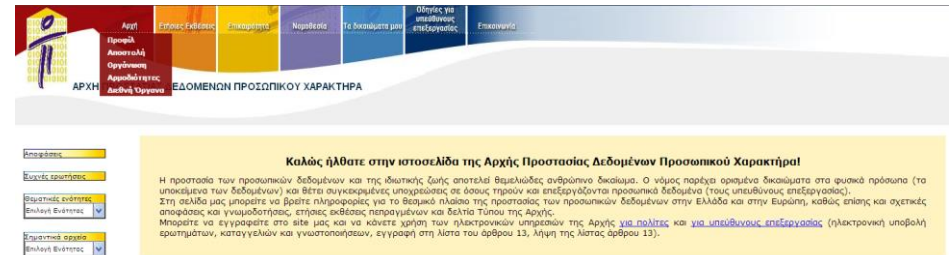
<http://www.dpa.gr/>

- ▶ Γενική γραμματεία καταναλωτή

<http://www.efpolis.gr/>

- ▶ Κέντρο προστασίας καταναλωτή

<http://www.kepka.org/>



# Επιβεβαίωση ταυτότητας ηλεκτρονικού καταστήματος

---

- ▶ Έλεγχος ιστοσελίδας ηλεκτρονικού καταστήματος για τα συστήματα ασφάλειας που χρησιμοποιεί όπως:
  - ▶ Ψηφιακή ταυτότητα από αναγνωρισμένο φορέα πιστοποίησης
  - ▶ Χρήση πρωτοκόλλων ασφάλειας όπως το SSL και το SET
  - ▶ Παροχή ασφαλούς σύνδεσης κατά την εισαγωγή στοιχείων πιστωτικής κάρτας (https://)
- ▶ Επιβεβαίωση ταυτότητας ηλεκτρονικού καταστήματος με αναζήτηση σε μητρώα όπως τα:
  - ▶ <http://www.whois.net/>
  - ▶ <https://grweb.ics.forth.gr/whois.jsp?lang=el>
- ▶ Τηλεφωνική επικοινωνία με ηλεκτρονικά καταστήματα που συναλλασσόμαστε για πρώτη φορά

# Πιστωτικές κάρτες και διαδίκτυο

---

- ▶ Υπάρχει μεγαλύτερη ανασφάλεια από ότι δικαιολογείται από τον αριθμό των περιστατικών απάτης και τις διαθέσιμες τεχνολογίες ασφάλειας.
- ▶ Αν υπάρξει χρέωση από ηλεκτρονικό κατάστημα σε πιστωτική κάρτα που δεν έχει πραγματοποιηθεί από τον κάτοχό της τότε μπορεί να ζητηθεί η ακύρωση της συναλλαγής
  - ▶ Η τράπεζα έχει υποχρέωση να ερευνήσει την καταγγελία όπως θα έκανε και με μια συμβατική συναλλαγή.
  - ▶ Η αίτηση προς την τράπεζα θα πρέπει να γίνει εντός χρονικών ορίων που καθορίζονται από την σύμβαση με την τράπεζα.
- ▶ Εναλλακτικά μπορούν να χρησιμοποιηθούν πιστωτικές κάρτες περιορισμένης χρέωσης
- ▶ Εναλλακτικά μπορούν να αναζητηθούν άλλοι τρόποι πληρωμής (π.χ. αντικαταβολή, PayPal, ...)

# Προσωπικά δεδομένα

---

- ▶ Η συλλογή και η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων επιτρέπεται μόνο εφόσον είναι αναγκαία σχετικά με την συναλλαγή και μόνο με την ρητή συγκατάθεση του πελάτη.
- ▶ Απαιτείται συγκατάθεση του πελάτη για να διαβιβαστούν δεδομένα του σε τρίτους.
- ▶ Οι επισκέψεις σε ιστοτόπους αφήνουν ηλεκτρονικά ίχνη που χρησιμοποιούνται συχνά για την δημιουργία καταναλωτικού προφίλ. Η χωρίς συγκατάθεση του χρήστη συλλογή των εν λόγω δεδομένων συνιστούν παράβαση του νόμου
- ▶ Αρχή προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
  - ▶ <http://www.dpa.gr/>
- ▶ Νόμος 2472/1997 (προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα)
- ▶ Νόμος 3471/2006 (προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/97)

# Υποκλοπή ταυτότητας

**Υποκλοπή Ταυτότητας**

**Οι 11 ενότητες**  
Έχει γίνει επιλογή 11 περιπτώσεων/καταστάσεων στις οποίες υπάρχει κίνδυνος κάποιος να υποστεί υποκλοπή ταυτότητας. Αξιολόγησε τον εαυτό σου σε μια ή περισσότερες από αυτές. Μπορείς να πλοηγηθείς σε αυτές με όποια σειρά επιθυμείς. Απλώς κάνε κλικ στην ενότητα με την οποία επιθυμείς να ξεκινήσεις. Συμπλήρωσε όλο το τεστ για να λάβεις μια συνολική αξιολόγηση για το πόσο εκτεθειμένος είσαι στον κίνδυνο της υποκλοπής ταυτότητας.

- Πορτοφόλι
- Γραμματοκιβώτιο
- Κάδος Απορριμμάτων
- Προσωπικός Υπολογιστής
- Κινητό Τηλέφωνο
- Διαδικτυακές Αγορές
- Έγγραφα αναγνώρισης και ταυτοποίησης
- Κωδικοί πρόσβασης/Συνθηματικά
- Χρεωστικές & Πιστωτικές Κάρτες
- Αποκάλυψη Προσωπικών Στοιχείων
- Υπηρεσίες/ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης

[http://www.dpa.gr/pls/portal/docs/PAGE/APDPX/SELF\\_ASSESSMENT\\_TEST/INDEX.HTML](http://www.dpa.gr/pls/portal/docs/PAGE/APDPX/SELF_ASSESSMENT_TEST/INDEX.HTML)



# Δικαίωμα υπαναχώρησης

---

- ▶ Ο πελάτης έχει το δικαίωμα να επιστρέψει το προϊόν στην κατάσταση που το παρέλαβε εντός ~10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του (Νόμος 2251/94).
  - ▶ Το δικαίωμα αυτό ισχύει για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- ▶ Η κράτηση δωματίων σε ξενοδοχεία με ηλεκτρονικό τρόπο μπορεί να ακυρωθεί χωρίς αποζημίωση μέχρι 21 ημέρες πριν από την χρήση τους. Το ξενοδοχείο πρέπει να επιστρέψει την προκαταβολή που έλαβε.
  - ▶ Αν η ακύρωση γίνει σε διάστημα μικρότερο των 21 ημερών τότε το ξενοδοχείο πρέπει να αποζημιωθεί με το 50% του συνολικού ποσού
- ▶ Συνήγορος του καταναλωτή
  - ▶ <http://www.synigoroskatanoloti.gr>
- ▶ Γενική ομοσπονδία καταναλωτών Ελλάδας
  - ▶ <http://www.inka.gr/>

# Ηλεκτρονικό κατάστημα και αρχείο πελατών

---

- ▶ Για τα ηλεκτρονικά καταστήματα ισχύει ότι και για τα φυσικά καταστήματα, δηλαδή εξαιρούνται από την υποχρέωση γνωστοποίησης για τα αρχεία πελατών-προμηθευτών, εφόσον τα δεδομένα που τηρούν δεν διαβιβάζονται σε τρίτους (άρθρο 7<sup>A</sup> παρ.1β Ν. 2472/1997).
- ▶ Στην ενημέρωση των πελατών για την χρήση προσωπικών δεδομένων πρέπει να αναφέρονται:
  - ▶ Στοιχεία επιχείρησης
  - ▶ Ποια στοιχεία πελατών θα τηρούνται
  - ▶ Πως θα χρησιμοποιηθούν τα στοιχεία των πελατών
  - ▶ Ποιοι θα είναι οι πιθανοί αποδέκτες
- ▶ Ηλεκτρονική ενημέρωση πελατών
  - ▶ Θα πρέπει ο πελάτης να έχει δώσει την συγκατάθεσή του (opt-in)
  - ▶ Θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα ο πελάτης να αρνηθεί μελλοντικές ενημερώσεις (opt-out)



# Αγορές από ηλεκτρονικά καταστήματα του εξωτερικού

---

- ▶ Για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι καταναλωτές μπορούν να απευθυνθούν στο δικαστήριο του τόπου κατοικίας τους.
- ▶ Στην περίπτωση διαφοράς που προκύπτει με αλλοδαπό έμπορο ή εταιρεία, το δίκαιο που θα εφαρμοστεί από το δικαστήριο καθορίζεται από τη Σύμβαση της Ρώμης και, στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι το Δίκαιο της χώρας του Καταναλωτή.
- ▶ Η επίλυση των διαφορών γίνεται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (Ε.Κ.Κ.), το οποίο είναι ο ελληνικός εθνικός κόμβος ενός δικτύου αντίστοιχων κέντρων, που λειτουργούν, σε 25 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το αποτέλεσμα της λειτουργίας του Ε.Ε.Κ. είναι η αποφυγή των δικαστικών εξόδων και η ταχύτερη επίλυση των διαφορών
- ▶ Ευρωπαϊκό κέντρο καταναλωτή
  - ▶ [http://www.synigoroskatanaloti.gr/ecc\\_sitemap.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/ecc_sitemap.html)

# Επίλυση διαφωνιών πελατών και ηλεκτρονικών καταστημάτων

- ▶ Υπηρεσία Προστασίας του Καταναλωτή στο Υπουργείο Ανάπτυξης
- ▶ Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού (ΕΦΔ) στους κατά τόπους Δήμους της χώρας
- ▶ Μεσολαβητές Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών

<http://www.hobis.gr/>

The screenshot displays the website of the Mediator of Banking Services (Hobis). The header includes the logo and name of the organization, along with language options (FBI-NET | ENGLISH) and icons for user guides and forms. A left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Ο Θεσμός', 'Διαδικασία', 'Δημοσιεύσεις', 'Ενδεικτικές Περιπτώσεις', 'Επενδυτικά Προϊόντα', 'Τραπεζικές υπηρεσίες', 'Όροι Χρήσης', 'Έντυπο Υλικό', and 'Σύνδεσμοι'. The main content area features the title 'Ενδεικτικές Περιπτώσεις - Τραπεζικές υπηρεσίες' and a specific case: '17. Παράνομες χρεώσεις σε πιστωτική κάρτα 1190/2010'. The text of the case describes a cardholder's complaint about unauthorized charges on their credit card in July 2010. At the bottom of the page, contact information for Hobis is provided: 'Μεσοαβίας 1, 106 80 Αθήνα, Τηλ.: 210-3376700, Fax: 210-3238821, Τηχ.Θυρ.: 9166, 100 32, Αθήνα, e-mail: info@hobis.gr'.

# Αγωγή καταναλωτή



ΔΩΣΤΕ ΜΑΣ ΤΗΝ  
ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ ΣΑΣ! ➔

Για εκπαιδευτικούς 



Αγωγή καταναλωτή



Χρηματοοικονομικά  
προϊόντα



Πράσινη κατανάλωση

Για καταναλωτές



Δικαιώματα  
καταναλωτών



Υπηρεσίες κοινής  
ωφέλειας (ενέργεια,  
επικοινωνίες,  
μεταφορές κ.λπ.)



Ασφαλεία προϊόντων



Πράσινη κατανάλωση



Χρηματικές και  
οικονομικές  
υπηρεσίες

<http://www.dolceta.eu/greece/>



# Αποφυγή παγίδων για τον πελάτη σε αγορές μέσω διαδικτύου

---

- ▶ **Πριν την αγορά**
  - ▶ Γνώση με ποιον συναλλάσσεται
  - ▶ Γνώση όλων των πληροφοριών για το προϊόν, την τιμή του και το νόμισμα στο οποίο θα γίνει η πληρωμή
  - ▶ Προσοχή σε επιπλέον έξοδα (αποστολής, δασμοί, φόροι)
  - ▶ Μελέτη της πολιτικής επιστροφών της εταιρείας
  - ▶ Μελέτη του τρόπου πληρωμής και της ασφάλειας που παρέχεται
  - ▶ Μελέτη πολιτικής χρόνου παραδόσεων
- ▶ **Κατά την συναλλαγή**
  - ▶ Θα πρέπει να υπάρχει διασφάλιση ότι τα δεδομένα που στέλνει είναι προστατευμένα
  - ▶ Προσοχή στην πρόωρη ολοκλήρωση της συναλλαγής λόγω λανθασμένου χειρισμού
- ▶ **Μετά την συναλλαγή και πριν την παράδοση**
  - ▶ Διατήρηση στοιχείων αγοράς έτσι ώστε να γνωρίζει με ποιον θα επικοινωνήσει αν παρουσιαστεί πρόβλημα και πως θα ταυτοποιηθεί η συναλλαγή του
  - ▶ Παρακολούθηση της φάσης στην οποία βρίσκεται η παραγγελία μέχρι την παράδοσή της
- ▶ **Μετά την παράδοση**
  - ▶ Αν αποφασίσει να κάνει επιστροφή το δικαιούται εντός ενός ορισμένου χρονικού διαστήματος αλλά θα πρέπει να πληρώσει ο ίδιος τα έξοδα αποστολής
  - ▶ Εάν το προϊόν είναι κατεστραμμένο μερικά ή ολικά ο πελάτης πρέπει να κάνει άμεσα γνωστό το γεγονός στην εταιρεία και αν η εταιρεία δεν δεχθεί να επιλύσει το πρόβλημα τότε υποβάλλει διαμαρτυρία στην τοπική οργάνωση προστασίας καταναλωτών