



ΕΡΕΥΝΑ:

**«Η Προστασία του Καταναλωτή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο»
ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ**

Ιούνιος 2017

Η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας, πραγματοποίησε τη **μεγαλύτερης εμβέλειας δειγματοληπτική Έρευνα στο χώρο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, με τίτλο «Η Προστασία του Καταναλωτή στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο»**, χρησιμοποιώντας δείγμα 1000 ηλεκτρονικών καταστημάτων, με σκοπό να διαπιστωθεί εάν πληρούν τις βασικές προϋποθέσεις του Νόμου 2251/1994 περί Προστασίας του Καταναλωτή.

Το πρώτο σκέλος της Έρευνας, έλαβε χώρα το χρονικό διάστημα **από 25/02/2017 έως 13/04/2017**.

Τα ηλεκτρονικά καταστήματα που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας, επιλέχθηκαν **τυχαία** και εκπροσωπούν **10 διαφορετικές κατηγορίες**, καταμετρημένα ισάριθμα σε αυτές (100 ανά κατηγορία), ώστε τα συμπεράσματά να εξαγονται με μεγαλύτερη ασφάλεια και αντικειμενικότητα.

Πιο συγκεκριμένα, ελέγξαμε ιστοσελίδες ηλεκτρονικών καταστημάτων, των κάτωθι κατηγοριών:

- 1. Ένδυση-Υπόδηση**
- 2. Κοσμήματα**
- 3. Βρεφικά Είδη-Παιχνίδια**
- 4. Βιβλιοπωλεία**
- 5. Φαρμακεία**
- 6. Ηλεκτρονικά Είδη**
- 7. Έπιπλα-Διακόσμηση**
- 8. Είδη Άθλησης**
- 9. Ηλεκτρικές Συσκευές**
- 10. Είδη Υγιεινής- Επισκευής**

Κατά την πραγματοποίηση του πρώτου σκέλους της Έρευνας, ελέγξαμε εάν υπάρχουν στις ιστοσελίδες των ηλεκτρονικών καταστημάτων οι παρακάτω πληροφορίες, και αν υπάρχουν, κατά πόσο η διατύπωσή τους εναρμονίζεται με τις απαιτήσεις του Νόμου.

- 1. Περιγραφή Δικαιώματος Υπαναχώρησης**
- 2. Εξυπηρέτηση καταναλωτή σε περίπτωση ελαττωματικού προϊόντος**
- 3. Ταυτότητα προμηθευτή - Στοιχεία επικοινωνίας**
- 4. Όροι πολιτικής προστασίας προσωπικών δεδομένων**
- 5. Προθεσμία παραλαβής προϊόντων**

Στη συνέχεια, η Ένωση ανέλαβε την πρωτοβουλία να επικοινωνήσει με τους προμηθευτές, μέσω γραπτών επιστολών, προτείνοντας τη συμπλήρωση παραλείψεων, τις οποίες παρατηρήσαμε ή παροτρύνοντας τους να προβούν σε σαφέστερη διατύπωση των όρων χρήσης- συναλλαγών, όπου αυτό θεωρήσαμε ότι θα ήταν χρήσιμο.

Κατά το δεύτερο σκέλος της Έρευνας, το οποίο έλαβε χώρα **από 15/05/2017 έως 30/05/2017**, επανεξετάσαμε τα ηλεκτρονικά καταστήματα με τα οποία είχαμε επικοινωνήσει μέσω επιστολών και στα οποία είχαμε εκθέσει τις παρατηρήσεις μας, καθώς δεν ήταν απόλυτα εναρμονισμένα με τις απαιτήσεις του Νόμου. Επιθυμία μας, να διαπιστώσουμε ότι έστω και ένα ικανοποιητικό μέρος των ηλεκτρονικών καταστημάτων, προέβη στις δέουσες συμπληρώσεις ή βελτιώσεις.

Παραθέτουμε τα σημαντικότερα στατιστικά αποτελέσματα που προέκυψαν και τα οποία προκαλούν ιδιαίτερη αίσθηση:

- **3 στα 4 ηλεκτρονικά καταστήματα**, δεν πληρούσαν τις βασικές προϋποθέσεις που θέτει ο Νόμος για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων του καταναλωτή.
- **1 στα 2 ηλεκτρονικά καταστήματα**, δεν πληρούσαν τις βασικές προϋποθέσεις που θέτει ο Νόμος για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων του καταναλωτή, το οποίο έχει εκ του Νόμου, είτε παραλείποντας ολικά την αναφορά του, είτε παρέχοντας ενημέρωση η οποία δε συμφωνούσε με τα όσα ορίζει ο Νόμος.
- **Μόνο 1 στα 2 ηλεκτρονικά καταστήματα**, περιλάμβανε όρους αντιμετώπισης της κατάστασης σε περίπτωση ελλειψιασμένου προϊόντος, ενώ τα υπόλοιπα δεν διέθεταν τέτοιους όρους ή απέκλιναν σημαντικά από τις απαιτήσεις του Νόμου.

Πιο συγκεκριμένα:

- τα **Βρεφικά Είδη-Παιχνίδια** και τα **Βιβλιοπωλεία**, με **87** και **93** μη απολύτως εναρμονισμένες με το Νόμο ηλεκτρονικές επιχειρήσεις αντίστοιχα, είναι οι κατηγορίες που συγκέντρωσαν τις περισσότερες ηλεκτρονικές επιχειρήσεις που χρήζουν βελτίωσης ή συμπλήρωσης των όρων τους
- **7 στα 10 ηλεκτρονικά καταστήματα** της κατηγορίας **Είδη Άθλησης**, δεν πληροφόρούσαν τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης που έχει από το Νόμο, ή τον πληροφόρούσαν ανεπαρκώς
- **6 στα 10 ηλεκτρονικά καταστήματα** της κατηγορίας **Έπιπλα-Διακόσμηση**, δεν περιλάμβαναν όρους εξυπηρέτησης καταναλωτή σε περίπτωση ελλειψιασμένου προϊόντος ή οι όροι τους περιόριζαν υπέρμετρα την ευθύνη του πωλητή

Στο τελευταίο στάδιο της Έρευνας και αφού επικοινωνήσαμε με τους ιδιοκτήτες και υπεύθυνους των ιστοσελίδων ηλεκτρονικών καταστημάτων, οι οποίες δεν ήταν σύμφωνες με τις προϋποθέσεις του Νόμου, εξετάσαμε εκ νέου τις ιστοσελίδες, με στόχο να εντοπίσουμε πόσες από αυτές πραγματοποίησαν τις βελτιώσεις και συμπληρώσεις τις οποίες τους προτείναμε.

- από τα **772** μη συμμορφούμενα με τις απαιτήσεις του Νόμου ηλεκτρονικά καταστήματα, τα **282** ανταποκρίθηκαν θετικά, πραγματοποιώντας τις αλλαγές οι οποίες προτάθηκαν από εμάς, ενώ οι υπόλοιπες 490, δεν προέβησαν σε καμία απολύτως αλλαγή ή συμπλήρωση των όρων τους.
- Συνοψολογίζοντας τις εξ αρχής σύμφωνες με το νόμο επιχειρήσεις με αυτές που διόρθωσαν τις ιστοσελίδες τους μετά την επικοινωνία μας μαζί τους, προκύπτει **το πλέον σημαντικό εύρημα της έρευνας: Το ποσοστό των σύμφωνων με το Νόμο ηλεκτρονικών καταστημάτων άγγιξε το 51% αντί του 23% που αρχικά εντοπίσαμε. Με άλλα λόγια, από τις 228 σύμφωνες με το Νόμο επιχειρήσεις, πλέον, μετά την προτροπή της ΕΕΚΕ να προβούν στις προτεινόμενες βελτιώσεις, σήμερα ο αριθμός ανέρχεται σε 510 από το συνολικό δείγμα των 1000.**

Επιθυμία μας είναι, τόσο η Έρευνα αυτή, όσο και η Δράση στο σύνολό της, να λειτουργήσει ως εφαλτήριο για τη βελτίωση του κλίματος της αγοράς, στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών και όχι μόνο.

ΕΝΩΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ

Ιουλιανού 28, 104 33 Αθήνα, 6ος όροφος • Τηλ.: 210-8817730

Fax: 210-8817784 • e-mail: info@eeke.gr • www.eeke.gr