



Ευρωπαϊκή  
Επιτροπή



## ΕΠΙΣΤΡΕΦΕΤΕ ΚΑΤΙ ΠΟΥ ΑΓΟΡΑΣΑΤΕ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ;

## ΑΣΚΗΣΤΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ.



«Γεια σας, είμαι η Μαρία. Κάνω ηλεκτρονικές αγορές πολύ συχνά. Πολλές φορές τα πράγματα είναι φθηνότερα, υπάρχει μεγαλύτερη ποικιλία και είναι πρακτικό να γίνεται η παράδοση κατευθείαν στην πόρτα μου.»

Το 53%

των καταναλωτών κάνει ηλεκτρονικές αγορές.

Σε 112 δισεκατομμύρια EUR

ανέρχεται το συνολικό ποσό που δαπάνησαν οι καταναλωτές σε ηλεκτρονικές αγορές το 2012.



«Πρόσφατα, αγόρασα ηλεκτρονικά μια ζακέτα. Όταν όμως την έλαβα, το χρώμα δεν ήταν αυτό που είχα φανταστεί.»

### Τι ηλεκτρονικές αγορές κάνουν οι καταναλωτές;



32% Ταξίδια και διαμονή κατά τις διακοπές



32% Ρούχα και αθλητικά είδη



23% Βιβλία, περιοδικά και προϊόντα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης



«Ανησυχούσα ότι δεν θα μπορούσα να την επιστρέψω.»

Το 15%

δεν κάνει ηλεκτρονικές αγορές γιατί:

- Δεν εμπιστεύονται ότι τα αγαθά θα φθάσουν με ασφάλεια.
- Δεν νομίζουν ότι θα μπορέσουν να τα επιστρέψουν με ευκολία.
- Δεν ξέρουν ότι προστατεύονται στην περίπτωση που υπάρξει κάποιο πρόβλημα.



«Αλλά τότε ανακάλυψα ότι έχω 14 μέρες για να την επιστρέψω, χωρίς καμιά δικαιολογία!»

Το 31%

δεν γνωρίζει ότι μπορεί να επιστρέψει αγαθά που αγοράστηκαν ηλεκτρονικά και να έχει πλήρη επιστροφή χρημάτων.

*Παρακαλείστε να σημειώσετε ότι: Στις περισσότερες περιπτώσεις θα πρέπει να πληρώσετε εσείς για την αποστολή των αγαθών που επιστρέψετε.*

## ΜΑΘΕΤΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ



ΛΑΘΟΣ  
ΝΟΥΜΕΡΟ:

Από τις 13 Ιουνίου 2014 θα έχετε περιθώριο 14 ημέρες για να επιστρέψετε αγαθά που αγοράστηκαν ηλεκτρονικά σε όλη την ΕΕ, χωρίς να δώσετε εξήγηση.

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

Άσκηστε τα δικαιώματά σας

#EU4Consumers

Πηγές:

Ευρωβαρόμετρο Flash 358, Νοστροπία καταναλωτών για το διασυνοριακό εμπόριο και την προστασία των καταναλωτών (2013)  
Forrester European Online Retail Forecast (Πρόγνωση Ευρωπαϊκού Ηλεκτρονικού Λιανεμπορίου ns Forrester), 2012 έως 2017  
Ειδικό Ευρωβαρόμετρο 342, Ενίσχυση της θέσης των καταναλωτών (2011)  
Ανακοίνωση Eurostat, 15 Οκτωβρίου 2013