Από: GROW-YOUR-EUROPE-ADVICE@ec.europa.eu
Αποστολή: Παρασκευή, 3 Νοεμβρίου 2023 4:29 μμ
Προς: info@nikost.gr
Θέμα: «Η Ευρώπη σου – Συμβουλές» ερώτηση υπ' αριθ. 407637

Αγαπητέ/-ή κύριε/-α,

Παρακάτω θα βρείτε την απάντηση στο ερώτημά σας. Έχετε υπόψη σας ότι οι συμβουλές που παρέχει η υπηρεσία «Η Ευρώπη σου – Συμβουλές» αποτελούν καθαρά δικές της απόψεις. Δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι εκφράζουν τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, οποιουδήποτε άλλου θεσμικού οργάνου της ΕΕ ή του προσωπικού τους, και δεν δεσμεύουν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ή οποιονδήποτε άλλον κοινοτικό ή εθνικό φορέα.

Σύμφωνα με την Οδηγία 2011/83/ΕΟ για τα δικαιώματα των καταναλωτών που αντικαθιστά την Οδηγία 97/7/ΕΚ για την προστασία των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως πωλήσεις, το άρθρο 9 της Οδηγίας παρέχει στον καταναλωτή 14 ημερολογιακές ημέρες για να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος σύμβαση χωρίς να αναφέρει τους λόγους. Αυτή η "περίοδος χάριτος" λήγει 14 ημέρες μετά την ημερομηνία παραλαβής των εμπορευμάτων σας. Ωστόσο, αν η λήξη αυτής της προθεσμίας συμπίπτει με αργία, η προθεσμία παρατείνεται μέχρι την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Μπορείτε συνεπώς να ακυρώσετε την παραγγελία σας για οποιονδήποτε λόγο εντός αυτού του χρονικού διαστήματος - έστω κι αν αλλάξατε γνώμη και να επιστρέψετε το προϊόν. Δεν πρέπει να περιμένετε 14 ημέρες.

Σε αυτή την περίπτωση ο έμπορος οφείλει να σας επιστρέψει τα χρήματα εντός 14 ημερών από την παραλαβή της αίτησης ακύρωσης. Ωστόσο, μπορεί να καθυστερήσει να σας επιστρέψει τα χρήματα εάν δεν λάβει τα προϊόντα ή απόδειξη για την επιστροφή τους.

Στα χρήματα που θα σας επιστραφούν πρέπει να περιλαμβάνονται τα έξοδα αποστολής που πληρώσατε όταν κάνατε την αγορά σας. Ο έμπορος όμως μπορεί να σας χρεώσει πρόσθετα έξοδα αποστολής εάν έχετε ζητήσει μη τυποποιημένη παράδοση (όπως επείγουσα παράδοση).

Η δική σας περίπτωση δεν είναι ακριβώς αυτή καθώς εσείς υπαναχωρήσατε από τη σύμβαση λόγω αδυναμίας εκτέλεσης αυτής από τον πωλητή. Σε αυτή την περίπτωση δεν θα έπρεπε να ισχύσει η προθεσμία των 14 ημερών για την επιστροφή των χρημάτων σας αλλά προφανώς ο πωλητής κάνει χρήση αυτής της προθεσμίας εσφαλμένα.

Συνεπώς θα πρέπει να ζητήσετε την άμεση επιστροφή των χρημάτων σας. Δεν υπάρχει κάποια άλλη διαδικασία από το δίκαιο της ΕΕ.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή για τυχόν προβλήματα που θα έχετε με τον πωλητή
http://www.efpolis.gr/
Hotline: 1520
E-mail: info@efpolis.gr

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε και με το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή:
http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm#

Περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της ΓΔ Καταναλωτή
http://ec.europa.eu/consumers/citizen/my_rights/index_en.htm

Προκειμένου να μας βοηθήσετε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας, θα θέλαμε να σας προσκαλέσουμε να συμπληρώσετε ηλεκτρονικά το σύντομο ερωτηματολόγιο.

Για να υποβάλετε κάποιο άλλο ερώτημα, επισκεφθείτε τον δικτυακό τόπο Η Ευρώπη σου - Συμβουλές. Σας παρακαλούμε να μην απαντήσετε σ' αυτό το ηλεκτρονικό μήνυμα.

Το αρχικό σας ερώτημα ήταν:
Παραγγελία προϊόντος (ανήκει στα ηλεκτρονικά) μέσα από ιστοσελίδα στης 26 Οκτωβρίου. Στης 30 Οκτωβρίου και χωρίς ενημέρωση από το κατάστημα, έκανα τηλεφωνική επικοινωνία στην οποία ο υπάλληλος μου απάντησε ότι εσφαλμένα το προϊόν ήταν διαθέσιμο και δεν υπάρχει αυτήν την στιγμή οπότε η να σας επιστρέψουμε τα χρήματα η θα περιμένετε 10 εργάσιμες ημέρες.
Προτίμησα την επιστροφή χρημάτων βεβαίως γιατί υπάρχει διαθέσιμο σε άλλα καταστήματα.
Σήμερα 1η Νοεμβρίου τους έκανα την ερώτηση αν επέστρεψαν τα χρήματα.
Η απάντηση ήταν ότι στις επόμενες 14 ημέρες θα τα επιστρέψουν.
Θεωρώ ότι το κατάστημα από εκδικητική διάθεση και μόνο θα τα πιστώσει την 14η ημέρα.
Έχει μεριμνήσει η νομοθεσία για παραπληροφόρηση σε διαθεσιμότητες που δεν προκύπτουν σε όλα τα άλλα συμβάντα, η επιστροφή να γίνεται τουλάχιστον σε 3 ημέρες ώστε να μπορεί ο ιδιώτης να έχει την διαθεσιμότητα των χρημάτων, να προχωρήσει σε αγορά από άλλο κατάστημα;
Σας ευχαριστώ.

Με εκτίμηση,

Η Ευρώπη σου – Συμβουλές