

# Ο Δεκάλογος του Πολίτη-Καταναλωτή στην Ψηφιακή Οικονομία

Πηγή : ΚΕ.Π.ΚΑ. (ΚΕντρο Προστασίας ΚΑταναλωτών)

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

## 1. Γιατί να Αγοράσουμε από το Διαδίκτυο;

Όταν αγοράζουμε από το Διαδίκτυο (ηλεκτρονικό εμπόριο), η εξυπηρέτηση και η συναλλαγή γίνονται μέσω του υπολογιστή μας ή μέσω του σύγχρονου κινητού μας. Σύντομα, θα μπορούμε να αγοράζουμε και μέσω της τηλεόρασής μας (interactive TV), που θα είναι κατάλληλα συνδεδεμένη με το Διαδίκτυο.

Αντικείμενο της αγοράς μας μπορεί να είναι αγαθά (είτε υλικά, όπως π.χ. η αγορά ενός βιβλίου, είτε άυλα, όπως π.χ. το δικαίωμα χρήσης ενός προγράμματος) ή υπηρεσίες (όπως π.χ. μια κράτηση δωματίου σε ξενοδοχείο).

Μερικά από τα πλεονεκτήματα της χρήσης του Διαδικτύου για τις αγορές μας είναι :

- Μπορούμε να αγοράσουμε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες, που επιθυμούμε, όποτε θελήσουμε, 24 ώρες το 24ωρο, 7 μέρες την εβδομάδα, από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου.
- Μπορούμε να επισκεφτούμε, εύκολα και γρήγορα, πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα και να συγκρίνουμε τις τιμές και τα χαρακτηριστικά, πριν αγοράσουμε αυτό που επιθυμούμε. Έτσι μπορούμε να βρούμε την καλύτερη τιμή και με μικρότερο συνολικό κόστος (ανάλογα με το προσφερόμενο αγαθό ή την παρεχόμενη υπηρεσία).
- Μπορούμε να ενημερωθούμε, πληρέστερα, για το προϊόν ή την υπηρεσία που σκοπεύουμε να αγοράσουμε.
- Θα βρούμε πιο εύκολα, προϊόντα ή υπηρεσίες, που είναι, ίσως, δύσκολο να εντοπισθούν.
- Γλιτώνουμε χρόνο και ταλαιπωρία, ενώ παράλληλα μειώνουμε τις μετακινήσεις μας.
- Πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα κάνουν ειδικές εκπτώσεις στους πελάτες τους.

Επιπλέον, η νομοθεσία για την προστασία του Καταναλωτή είναι αυστηρή όταν πρόκειται για αγορές από απόσταση, όπως είναι οι ηλεκτρονικές αγορές, και διασφαλίζει τα δικαιώματά μας (π.χ. το δικαίωμα της υπαναχώρησης).

## **2. Πώς θα Επιβεβαιώσουμε την Ταυτότητα και την Ασφάλεια της Εμπορικής Ιστοσελίδας που Επισκεπτόμαστε;**

Ένα ηλεκτρονικό κατάστημα που φροντίζει για την ασφάλεια των πελατών του, χρησιμοποιεί και αναφέρει, ρητά, όλα τα απαραίτητα συστήματα ασφάλειας και θα παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες για την πιστοποίηση της ταυτότητάς του.

Πριν προχωρήσουμε στη συναλλαγή μας ελέγχουμε προσεκτικά την ιστοσελίδα του, για την ταυτότητά του και τα συστήματα ασφαλείας που χρησιμοποιεί.

Μπορούμε να ενημερωθούμε για την "ταυτότητα" της ιστοσελίδας του ηλεκτρονικού καταστήματος που επισκεπτόμαστε, αναζητώντας την μέσα από μητρώα του Internet, π.χ. τη διεθνή βάση δεδομένων :

<http://www.whois.net>

ή τη βάση ελληνικών καταχωρήσεων :

<http://www.hostmaster.gr/cgi-bin/webwhois>)

Εκεί θα βρούμε σε ποιον ακριβώς έχει καταχωρηθεί το ηλεκτρονικό κατάστημα, δηλαδή ποιος είναι ο πραγματικός ιδιοκτήτης και μπορούμε ακόμη να αναζητήσουμε την ύπαρξη ενός ειδικού σήματος στην ιστοσελίδα, που πιστοποιεί την ταυτότητά της.

Ακόμα, χρήσιμο θα ήταν, πριν προβούμε σε αγορές, να επικοινωνήσουμε με τον τηλεφωνικό αριθμό του φυσικού καταστήματος (είναι υποχρεωτική η αναγραφή του στην ιστοσελίδα), για να διαπιστώσουμε ότι πραγματικά πρόκειται για το κατάστημα, που έχουμε επιλέξει. Στην ερώτηση 7 του "Δεκάλογου" θα βρούμε τι πληροφορίες πρέπει να αναζητούμε σε κάθε ηλεκτρονικό κατάστημα, είτε ελληνικό, είτε του εξωτερικού.

Όσον αφορά την ασφάλεια, ένα ηλεκτρονικό κατάστημα θα πρέπει να χρησιμοποιεί μια σειρά από "συστήματα ασφαλείας", προκειμένου να διασφαλίσει την ασφάλεια των συναλλαγών του, μαζί μας, όπως :

- Μια ψηφιακή ταυτότητα (digital ID), από κάποιο αναγνωρισμένο φορέα πιστοποίησης (οι ψηφιακές ταυτότητες επιβεβαιώνουν την ταυτότητα του συναλλασσόμενου εμπόρου).
- Ένα πρωτόκολλο ασφαλείας (π.χ. Secure Socket Layer – SSL, ή Secure Electronic Transaction – SET).
- Μια ασφαλή σύνδεση.
- Προτού δώσουμε τα στοιχεία της πιστωτικής μας κάρτας, επιβεβαιώνουμε πως χρησιμοποιούμε ασφαλή σύνδεση, βλέποντας στην οθόνη

μας, στην περιοχή της διαδικτυακής διεύθυνσης το σύμβολο <https://>. Η ύπαρξη αυτού του συμβόλου παρέχει πρόσθετη εξασφάλιση.

Οι έλεγχοι, για την ασφάλεια και την εγκυρότητα του ηλεκτρονικού καταστήματος πρέπει να γίνονται ανεξάρτητα από το αν η πρόσβασή μας στο Διαδίκτυο γίνεται από υπολογιστή, από κινητό τηλέφωνο (π.χ. WAP) ή από διαλογική {interactive} τηλεόραση.

Επιπλέον, πρέπει να έχουμε υπόψη πως οι αγορές μέσω κινητών τηλεφώνων της σημερινής γενιάς παρουσιάζουν ένα διαφορετικό βαθμό επικινδυνότητας, λόγω και της ασύρματης μετάδοσης. Γι' αυτό, πρέπει να προσπαθούμε να ενημερωθούμε για την ασφάλεια των υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου αυτού του τύπου.

### **3. Μπορούμε να Εμπιστευθούμε τα Στοιχεία της Πιστωτικής μας Κάρτας στο Διαδίκτυο;**

Πολλοί διστάζουμε να δώσουμε τον αριθμό της πιστωτικής μας κάρτας σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα ακόμη κι αν μας είναι γνωστό και καθιερωμένο. Ο δισταγμός αυτός είναι κυρίως ψυχολογικός αφού υπάρχουν αρκετά θέματα που πρέπει να προσέξει κανείς. Όμως, η φιλολογία, που έχει αναπτυχθεί, ότι υφίσταται ένα τεράστιο πρόβλημα ασφάλειας, υπερβάλλει την πραγματικότητα.

Όπως προκύπτει από τη διεθνή εμπειρία, ένα ποσοστό των κρουσμάτων απάτης, που αφορούν κάρτες, έχουν σχέση με τις διαδικτυακές συναλλαγές. Όχι, όμως, στο σύνολο τους. Σήμερα, τα ηλεκτρονικά καταστήματα, με την κρυπτογράφηση των δεδομένων (καθώς και με την υιοθέτηση των ψηφιακών υπογραφών, στο σύντομο μέλλον), μειώνουν σημαντικά τις περιπτώσεις ηλεκτρονικής απάτης.

Αν παρατηρήσουμε, στην πιστωτική μας κάρτα χρέωση που δεν έχουμε κάνει, έχουμε το δικαίωμα να επικοινωνήσουμε με την τράπεζα που εξέδωσε την πιστωτική μας κάρτα και να ζητήσουμε να ακυρωθεί η συναλλαγή. Η τράπεζα είναι υποχρεωμένη να ερευνήσει την καταγγελία μας και ακολούθως να ενεργήσει με τρόπο ανάλογο με τις συμβατικές συναλλαγές.

Εφόσον το αίτημά μας είναι δικαιολογημένο θα μας επιστρέψει τα χρήματα. Όμως, προσοχή : Το αίτημά μας για ακύρωση της χρέωσης, θα πρέπει να γίνει μέσα σε εύλογη προθεσμία (που καθορίζεται στη σύμβαση που έχουμε υπογράψει με το φορέα που εξέδωσε την πιστωτική κάρτα).

Γι' αυτό το λόγο, θα πρέπει απαραίτητα να ελέγχουμε προσεκτικά τα μηνιαία εκκαθαριστικά της κάρτας μας (αυτή η συμβουλή ισχύει για όλες τις συναλλαγές που κάνουμε με πιστωτική κάρτα, ηλεκτρονικές και μη).

Αν συνεχίζουμε να είμαστε επιφυλακτικοί, να δώσουμε τα στοιχεία της πιστωτικής μας κάρτας, μπορούμε να προχωρήσουμε στη συναλλαγή ζητώντας να πληρώσουμε με εναλλακτικούς τρόπους, όπως είναι η αντικαταβολή ή η μετάδοση του αριθμού της κάρτας μας, μέσω fax, σε αρμόδιο υπάλληλο της επιχείρησης.

Ακόμα, μπορούμε να επικοινωνήσουμε με την τράπεζά μας σχετικά με τις νέες πιστωτικές κάρτες περιορισμένης χρέωσης, ένα προϊόν, που πρόκειται, σύντομα, να κυκλοφορήσει και στην ελληνική αγορά.

#### **4. Ποια Προσωπικά μας Δεδομένα Έχουμε Δικαίωμα να Διαφυλάξουμε από Κάθε Χρήση;**

Οι ρυθμίσεις που αφορούν την προστασία των προσωπικών δεδομένων εφαρμόζονται και στο δικτυακό περιβάλλον. Τα προσωπικά δεδομένα δεν είναι "ελεύθερο εμπόρευμα". Η συλλογή και η επεξεργασία τους επιτρέπεται μόνον εφόσον είναι αναγκαία, κατάλληλα και σχετικά, με τη συναλλαγή.

Τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό για τον οποίο συλλέγονται και να διατηρούνται, μόνο όσον είναι αναγκαίο, για τους σκοπούς της συγκεκριμένης συναλλαγής.

Συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που δεν εντάσσονται σε συγκεκριμένη συναλλαγή, μπορεί να γίνει μόνο με τη ρητή και έγγραφη συγκατάθεσή μας, αφού προηγουμένως ενημερωθούμε για το σκοπό, τις κατηγορίες των δεδομένων κ.λπ.

Η προηγούμενη συγκατάθεσή μας είναι απαραίτητη και στην περίπτωση που το ηλεκτρονικό κατάστημα ή η ηλεκτρονική επιχείρηση θέλει να διαβιβάσει τα δεδομένα, που μας αφορούν, σε τρίτους.

Πρέπει να γνωρίζουμε ότι κάθε επίσκεψη σε ένα ηλεκτρονικό κατάστημα και κάθε συναλλαγή αφήνουν ψηφιακά ίχνη. Αυτά τα ψηφιακά ίχνη χρησιμοποιούνται συχνά για τη δημιουργία καταναλωτικού "προφίλ". Η συλλογή των δεδομένων αυτών με τεχνολογίες, όπως τα cookies, εν αγνοία μας και χωρίς τη συγκατάθεσή μας, συνιστά παράβαση του νόμου.

Επιπλέον, μπορούμε να επιλέξουμε να παραμείνουμε ανώνυμοι, τόσο στην περιήγησή μας στο ηλεκτρονικό κατάστημα όσο και στη συναλλαγή μας (στο βαθμό που αυτό μπορεί να είναι εφικτό, ως προς την υλοποίηση της συναλλαγής).

## **5. Και εάν το Προϊόν που θα Παραλάβουμε δεν Είναι Τελικά Αυτό που Περιμέναμε;**

Οποιαδήποτε αγορά μέσω του Διαδικτύου εμπίπτει στις διατάξεις των νόμων για την προστασία του Καταναλωτή (Νόμος 2251/94). Αυτό σημαίνει πως έχουμε δικαίωμα να επιστρέψουμε το προϊόν (στην κατάσταση που το παραλάβαμε) ή την υπηρεσία που αγοράσαμε ακόμα και, στις περισσότερες περιπτώσεις, χωρίς να δώσουμε εξήγηση, μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.

Η προθεσμία των 10 ημερών ξεκινάει για τα αγαθά από την ημερομηνία παραλαβής τους (χωρίς να ανοίξουμε τη συσκευασία τους και σύμφωνα με τις ειδικές ρυθμίσεις που ισχύουν για συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων) και για τις υπηρεσίες από την ημερομηνία παραλαβής των εγγράφων που μας ενημερώνουν ότι έχει συναφθεί η σύμβαση αγοραπωλησίας.

Βέβαια, το δικαίωμα αυτό (δικαίωμα υπαναχώρησης) ισχύει μόνον εφόσον αγοράζουμε από χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) ή τις χώρες του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.).

Σε περίπτωση που κρατήσαμε δωμάτια σε ξενοδοχείο με ηλεκτρονικό τρόπο, έχουμε δικαίωμα να ακυρώσουμε την κράτηση, αζημίωτα, 21 ημέρες, πριν από τη χρήση τους. Το ξενοδοχείο είναι υποχρεωμένο να μας επιστρέψει την προκαταβολή, που, τυχόν, εισέπραξε (η προκαταβολή δεν επιτρέπεται να ξεπερνά το 25% του συνολικού τιμήματος).

Αν υπαναχωρήσουμε σε διάστημα μικρότερο των 21 ημερών οφείλουμε να αποζημιώσουμε το ξενοδοχείο, με το μισό του συμφωνηθέντος τιμήματος, για όλο το διάστημα, που δε θα χρησιμοποιήσουμε τα δωμάτια.

Επιπλέον, πρέπει να γνωρίζουμε ότι αν δεν είναι διαθέσιμα τα δωμάτια για τα οποία είχαμε, αποδεδειγμένα, κάνει κράτηση, ο ξενοδόχος οφείλει να μας μεταφέρει, σε άλλο ξενοδοχείο, ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας, στην ίδια περιοχή, με τις ίδιες ανέσεις και προϋποθέσεις διαμονής.

Αν δεν το πράξει, οφείλει να μας αποζημιώσει, στη συνολική τιμή, για όλο το συμφωνημένο διάστημα, (Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδοχείων – Πελατών, άρθρο 8 του Ν. 1652/86).

Όσον αφορά τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, οι συμβάσεις των οποίων είναι ιδιαίτερα πολύπλοκες, κρίθηκε τελικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ότι χρήζουν ειδικής ρύθμισης και δεν μπορούν να διέπονται από το γενικό πλαίσιο που διαμορφώθηκε για τις υπόλοιπες εξ αποστάσεως συμβάσεις.

Κατά συνέπεια, στην Οδηγία 2002/65/ΕΚ, η οποία ενσωματώθηκε στην ελληνική Νομοθεσία με την ΚΥΑ Ζ1-529/10.5.2005, προβλέπονται ειδικότερες ρυθμίσεις για μία σειρά από θέματα. (Περισσότερες πληροφορίες στην ιστοσελίδα <http://www.efpolis.gr/content.asp?catid=134>).

## **6. Ακούγεται ότι δεν Έχει Ακόμα Δημιουργηθεί στην Ελλάδα το Θεσμικό Πλαίσιο για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Τελικά Υπάρχουν Νόμοι που μας Προστατεύουν;**

Ναι, υπάρχουν. Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι μία μορφή εμπορίου και, συνεπώς, βρίσκουν σε αυτό εφαρμογή όλες οι κοινοτικές οδηγίες (κοινοτικό δίκαιο) και οι εθνικές διατάξεις για την προστασία του Καταναλωτή, που αφορούν το εμπόριο γενικότερα.

Για παράδειγμα, ο Νόμος 2251/94, για την "Προστασία των Καταναλωτών", περιέχει διατάξεις, για τις συμβάσεις από απόσταση (Άρθρο 4), που εφαρμόζονται και στην περίπτωση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ως προς τα προσωπικά δεδομένα, υπάρχει ένα πλαίσιο δεσμευτικών κανόνων που συγκροτείται από το Ν. 2472/97 (για την προστασία ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα) και το Ν. 2774/99 (για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα). Μπορούμε να διαβάσουμε τους νόμους αυτούς στην ηλεκτρονική διεύθυνση της Αρχής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (<http://www.dpa.gr>).

Η αντιμετώπιση των ζητημάτων που προκύπτουν από την παράνομη χρήση του Διαδικτύου, γίνεται σήμερα με εφαρμογή των νομικών διατάξεων που καλύπτουν τις παραδοσιακές συναλλαγές, ενώ γίνεται χρήση και των ειδικών νόμων, για τις τηλεπικοινωνίες (Ν. 2246/1994).

Επιπλέον, έχει εκδοθεί το Προεδρικό Διάταγμα 150/2001 (ΦΕΚ Α'/125) για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003 (ΦΕΚ Α'/116) για το ηλεκτρονικό εμπόριο, με το οποίο ενσωματώθηκε η οδηγία 31/2000/ΕΚ.

Περισσότερες πληροφορίες, στην ιστοσελίδα :

<http://www.efpolis.gr/conten/content.asp?catid=119>

## **7. Όταν Αγοράζουμε από το Εξωτερικό τι Πρέπει να Προσέχουμε; Ποιοι Νόμοι μάς Προστατεύουν;**

Δεν υπάρχει, ακόμη, ένα συνεκτικό νομοθετικό – κανονιστικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό εμπόριο που να εφαρμόζεται σε όλες τις χώρες. Οι Καταναλωτές, όταν αγοράζουμε προϊόντα, από προμηθευτές, οι οποίοι έχουν την έδρα τους εκτός των χωρών της Ε.Ε., πριν προβούμε σε οποιαδήποτε αγορά πρέπει να αναζητήσουμε τις πληροφορίες που διαθέτει ο έμπορος στο ηλεκτρονικό του κατάστημα.

Μπορούμε, επίσης, να ζητήσουμε από τον έμπορο και άλλες πληροφορίες, εάν αυτές, που υπάρχουν δε μας ικανοποιούν. Τέλος, θα πρέπει να προτι-

μούνται ηλεκτρονικά καταστήματα που έχουν την έγκριση ή και την πιστοποίηση γνωστών δημοσίων ή ιδιωτικών οργανισμών.

Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να συμπεριλαμβάνουν τα παρακάτω :

- Πραγματική ταυτότητα του εμπόρου (όνομα, γεωγραφική διεύθυνση κ.λπ).
- Τρόπους επικοινωνίας με τον έμπορο, ηλεκτρονικούς και παραδοσιακούς (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο – e-mail, φαξ, τηλέφωνο κ.λπ).
- Τελική τιμή του προϊόντος ή της υπηρεσίας (μαζί με τους φόρους, τα έξοδα αποστολής κ.λπ).
- Εγγύηση του προϊόντος.
- Μέθοδο αποστολής και χρόνο παράδοσης, δυνατότητα υπαναχώρησης, τρόπο πληρωμής και παράδοσης κ.λπ.
- Τρόπο ακύρωσης της παραγγελίας, σε περίπτωση λάθους ή αλλαγής γνώμης.
- Επιβεβαίωση της παραλαβής της παραγγελίας.
- Πληροφορίες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων {εάν μετά τη συναλλαγή θα διαγραφούν τα στοιχεία μας από τη λίστα του εμπόρου, εάν δεν περάσουν σε άλλες εταιρείες κ.λπ).
- Πού απευθυνόμαστε σε περίπτωση που "κάτι δεν πάει καλά" (π.χ. αργοπορημένη παράδοση ή καθόλου παράδοση).
- Πώς θα επιστραφεί το προϊόν, πρόσθετα έξοδα για την επιστροφή κ.λπ.
- Ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο και ποιο Δίκαιο θα εφαρμοσθεί σε περίπτωση διαφοράς.

Για τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, οι Καταναλωτές μπορούμε να απευθυνθούμε στο δικαστήριο του τόπου κατοικίας μας, στην περίπτωση διαφοράς που προέκυψε 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.

Εφαρμόζονται, επίσης, και οι Οδηγίες, για την προστασία του Καταναλωτή και οι αναγκαστικού δικαίου διατάξεις, που εφαρμόζονται υποχρεωτικά, σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο. Οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης διαθέτουν τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών (διαδικασία διαμεσολάβησης), που προκύπτουν από ηλεκτρονικές εμπορικές συναλλαγές, σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο.

Η επίλυση των διαφορών γίνεται από το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (E.E.K.), το οποίο είναι ο ελληνικός εθνικός κόμβος ενός δικτύου αντίστοιχων κέντρων, που λειτουργούν, σε 25 χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το αποτέλεσμα της λειτουργίας του E.E.K. είναι η αποφυγή των δικαστικών εξόδων και η ταχύτερη επίλυση των διαφορών. Ταυτόχρονα, πληροφορεί και συμβου-

λεύει τους Καταναλωτές. (Τηλέφωνα επικοινωνίας : 2103893104,2103847253, Fax : 2103847106).

## **8. Πού Μπορούμε να Απευθυνθούμε εάν Έχουμε το Οποιοδήποτε Πρόβλημα με Κάποιο Ηλεκτρονικό Κατάστημα;**

Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος μπορούμε να απευθυνθούμε :

- Κατ' αρχήν, στο ίδιο το εμπορικό κατάστημα από το οποίο το αγοράσαμε.
- Στον επαγγελματικό σύλλογο που εκπροσωπεί τον κλάδο του εμπόρου.
- Στο Επιμελητήριο του ηλεκτρονικού καταστήματος.
- Στην υπηρεσία Προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης (τηλ. Γραμμή 1720).
- Στις επιτροπές "φιλικού διακανονισμού", στις Νομαρχίες όλης της Ελλάδος.
- Στην υπηρεσία πελατών ή στην εκδίδουσα Διεύθυνση της Τράπεζας, από την οποία πήραμε την πιστωτική μας κάρτα.
- Στον Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (τηλ. 2103376700).
- Στην Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων (τηλ. 2103352602-5).
- Στο ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (τηλ. 2310269449).
- Στο Συνήγορο του Πολίτη (τηλ. 2107283664).

## **9. Έχοντας Διαβάσει τα Παραπάνω, Μπορούμε Πλέον να Εμπιστευθούμε και να Αγοράσουμε ό,τι Θέλουμε από Οποιοδήποτε Ηλεκτρονικό Κατάστημα;**

Οι συμβουλές του Δεκάλογου, για το τι πρέπει να προσέξουμε και για το πού πρέπει να απευθυνθούμε δεν μπορούν να καλύψουν όλες τις περιπτώσεις και δεν μπορούν να υποκαταστήσουν, σε καμία περίπτωση, τη σύμβαση, που θα συνάψουμε με το ηλεκτρονικό κατάστημα, για τη συγκεκριμένη αγορά.

Σε κάθε αγορά θα πρέπει να εξετάζουμε, προσεκτικά, τους όρους της σύμβασης που θα συνάψουμε, οι οποίοι θα πρέπει να αναφέρονται με σαφήνεια. Είναι σημαντικό να διαβάσουμε προσεκτικά τους όρους συναλλαγής και να μη δίνουμε, εύκολα, τη συγκατάθεσή μας (κάνοντας κλικ στο Συμφωνώ/Agree της σύμβασης).



## **10. Πού Μπορούμε να Μάθουμε Περισσότερα για τα Παραπάνω Σημεία;**

Υπάρχουν πηγές πληροφοριών στο Διαδίκτυο από όπου μπορούμε να ενημερωθούμε για τα δικαιώματά μας, τα θέματα ασφαλείας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων μας και το νομικό καθεστώς, που διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Ενδεικτικά αναφέρουμε τους Διαδικτυακούς τόπους :

- Του Υπουργείου Ανάπτυξης, Γεν. Γραμματεία Καταναλωτή :  
<http://www.efpolis.gr>
- Του ΚΕ.Π.ΚΑ. – Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών  
<http://www.kepka.org>
- Των πανευρωπαϊκών Οργανώσεων Καταναλωτών. Ενδεικτικά :  
<http://www.anec.org>, <http://www.beuc.org>, <http://www.eurocoop.org>
- Της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα :  
<http://www.dpa.gr>
- Του ελληνικού e-Business Forum : <http://www.ebusinessforum.gr>
- Της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου (ΕΣΕΕ) και του Εμπορικού και Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Αθηνών :  
<http://www.acci.gr>, <http://www.esee.gr>
- Του Ελληνικού Συλλόγου Internet – Internet Society (ISOC)  
<http://www.isoc.gr>
- Της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Γενική Διεύθυνση για την Προστασία του Καταναλωτή) : <http://europa.eu.int/comm/consumers>

Πηγή : e-Business Forum