

Παράρτημα

Ενδεικτικές περιπτώσεις καταγγελιών:

- 1) Καταναλώτρια παρήγγειλε ηλεκτρονικά μια γεννήτρια πετρελαίου αθόρυβη και προκατέβαλε 1495 ευρώ μέσω e-banking. Όταν παρέλαβε τη γεννήτρια δεν ήταν ίδια με εκείνη που είχε παραγγείλει, ενώ στο τιμολόγιο ήταν σωστά τα στοιχεία περιγραφής της. Η γεννήτρια που παρέλαβε ήταν 7,87KVA και όχι 9KVA. Μετά από τηλεφωνική συνεννόηση με το κατάστημα, της είπαν να στείλει πίσω την γεννήτρια και θα της επέστρεφαν τα χρήματα, καθώς δεν διέθεταν την συγκεκριμένη γεννήτρια που παρήγγειλε. Η καταναλώτρια έστειλε πίσω την γεννήτρια αλλά τα χρήματα δεν της επεστράφησαν παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις προς το κατάστημα.
- 2) Καταναλώτρια παρήγγειλε μέσω ηλεκτρονικού καταστήματος ένα ζευγάρι αθλητικά παπούτσια επώνυμα. Στείλανε λάθος σχέδιο. Έχουν τέσσερις τηλεφωνικούς αριθμούς στην ιστοσελίδα αλλά δεν απαντάνε πουθενά.
- 3) Καταναλωτής αγόρασε ένα πλυντήριο-στεγνωτήριο, το οποίο όμως απεδείχθη ελαττωματικό. Το έλεγξε τεχνικός, ο οποίος διαβεβαίωσε προφορικά ότι ήταν εντάξει, χωρίς να συντάξει έγγραφο. Η εταιρία/αντιπροσωπεία ισχυρίστηκε ότι ο τεχνικός άφησε έγγραφο να μη γίνει χρήση, επέρριψε την ευθύνη στον καταναλωτή και τον ενημέρωσε ότι έχει παραγγελθεί ανταλλακτικό. Κατόπιν πολλών τηλεφωνημάτων και απαιτήσεων για αντικατάσταση, η εταιρία απάντησε ότι θα γίνει αντικατάσταση μόνο του ανταλλακτικού και αν προκύψει βλάβη τότε θα αντικατασταθεί η συσκευή, χωρίς αυτό να βεβαιωθεί εγγράφως, παρά τις συνεχείς οχλήσεις του καταναλωτή.
- 4) Καταναλωτής αγόρασε διαδικτυακά έναν νεροχύτη. Η εταιρία του απέστειλε νεροχύτη ο οποίος ήταν ελαττωματικός δηλαδή παρουσίαζε ρωγμή και από πιο ενδελεχή εξέταση πρέπει να είχε ήδη επιχειρηθεί (προφανώς από άλλο πελάτη) να τοποθετηθεί. Επιθυμεί την αντικατάστασή του με νέο, ίδιο και άθικτο προϊόν, αλλά η εταιρία δεν ανταποκρίθηκε στην όχλησή του.
- 5) Καταναλωτής παρήγγειλε ένα προϊόν, αλλά αυτό καθυστέρησε 2 μήνες να του σταλεί και όταν τελικά το παρέλαβε διαπίστωσε ότι ήταν λάθος. Προσπάθησε πολλές φορές να επικοινωνήσει με την εταιρία, προκειμένου είτε να του σταλεί το σωστό προϊόν, είτε να λάβει τα χρήματα πίσω, αλλά αγνοούν το αίτημά του.
- 6) Ένας καταναλωτής παρήγγειλε διαδικτυακά έναν ψυγείοκαταψύκτη. Από την ημέρα που τον παρέλαβε, ο καταψύκτης δεν έπιανε την επιθυμητή θερμοκρασία, οπότε επικοινωνήσε με την τεχνική υπηρεσία,

που του συνέστησε να παρακολουθεί την θερμοκρασία. Επικοινωνήσε εκ νέου με την εταιρία και ζήτησε αντικατάσταση. Πράγματι, ο τεχνικός έλεγξε τον καταψύκτη και πρότεινε αντί της ολικής αντικατάστασης, την αντικατάσταση κάποιων μερών αυτού. Ο καταναλωτής επέμεινε σε αντικατάσταση του ολόκληρου του προϊόντος, αλλά από την αντιπροσωπεία δεν έλαβε απάντηση σχετικά με το ζήτημα αυτό.

- 7) Καταναλωτής αγόρασε μέσω ηλεκτρονικής ιστοσελίδας μία τηλεόραση, η οποία προέκυψε ελαττωματική. Άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης, αλλά το κατάστημα του ζήτησε να παρακρατήσει 10-30% της αξίας της τηλεόρασης.
- 8) Καταγγελία καταναλώτριας, η οποία παρήγγειλε μια καφετιέρα αξίας 31.19€, κάνοντας την ίδια μέρα κατάθεση του ποσού στον τραπεζικό λογαριασμό του καταστήματος. Μετά από συνεχόμενα τηλέφωνα χωρίς καμία απάντηση δεν έχει παραλάβει ακόμα την καφετιέρα. Την κάλεσαν 2 φορές από την αρχική ημερομηνία και την διαβεβαίωσαν ψευδώς ότι θα το έστελναν.
- 9) Καταναλωτής ακύρωσε την παραγγελία του, εν τούτοις το κατάστημα προχώρησε στην αποστολή της παραγγελίας και ο τελευταίος τους ενημέρωσε ότι δεν θα παραλάβει την παραγγελία, αφού την είχε ακυρώσει έγκαιρα πριν του αποσταλεί.