



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Αθήνα, 07/05/2018

Αριθ. Πρωτ. : 48523 - 07/05/2018

Σχετ: 45309/26-4-18

ΓΕΝ. ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΜΠΟΡΙΟΥ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ
ΤΜΗΜΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ

Ταχ. Δ/ση : Πλατεία Κάνιγγος
Ταχ. Κώδικας : 10181
Πληροφορίες : Μ. Βερούτη
Τηλέφωνο : 210 389 3367

ΠΡΟΣ : Αυτοτελές Τμήμα Κοινοβουλευτικού
Ελέγχου Ιδίου Υπουργείου
Υπόψη κας Παράσχη
Email: eparaschi@mnec.gr

ΘΕΜΑ: Η με αρ. πρωτ. 5458/25.4.2018 Ερώτηση του Βουλευτή Α΄ Θεσσαλονίκης της Χρυσής Αυγής, κ. Γρέγου Αντώνιου

Σε απάντηση της εν θέματι Ερώτησης του Βουλευτή Α΄ Θεσσαλονίκης της Χρυσής Αυγής, κ. Γρέγου Αντώνιου με θέμα «Εξαπάτηση καταναλωτών από αγορές προϊόντων μέσω σελίδων κοινωνικής δικτύωσης», σας ενημερώνουμε ότι η Υπηρεσία μας εξετάζει περιπτώσεις παραπλάνησης ή μη παράδοσης προϊόντων και εφόσον διαπιστωθεί παράβαση των άρθρων του ν.2251/94 όπως ισχύει προβαίνει σε επιβολή κυρώσεων.

Η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, μετά από έρευνα επί καταγγελιών καταναλωτών που προέβησαν σε συναλλαγές από μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ιδιαίτερα μέσω του facebook, διαπίστωσε παράνομες και παραπλανητικές πρακτικές από προφίλ που εμφανίζονται ως προμηθευτές και καλούν τους καταναλωτές να καταβάλλουν χρηματικά ποσά για την αγορά αγαθών, χωρίς ωστόσο, είτε να τους παραδώσουν τα αγαθά αυτά, είτε να παραδίδουν αγαθά άλλα από τα παραγγελθέντα ή απομμητικά / ελαττωματικά χωρίς δυνατότητα επιστροφής.

Ειδικότερα, διαπιστώθηκε ότι κοινή συνισταμένη των εν λόγω καταγγελιών είναι :

- Η απουσία δήλωσης ταχυδρομικής διεύθυνσης του εμφανιζόμενου ως προμηθευτή στο μέσο κοινωνικής δικτύωσης ή, σε κάποιες περιπτώσεις, η δήλωση ψευδούς διεύθυνσης στην Ελλάδα.
- Η αδυναμία επικοινωνίας του καταναλωτή με τις προβαλλόμενες γραμμές επικοινωνίας (συνήθως σε κινητά τηλέφωνα της χώρας) ή η προβολή τηλεφωνικών γραμμών που δεν αντιστοιχούν σε πραγματικούς τηλεφωνικούς αριθμούς της χώρας.
- Η αποστολή των αγαθών μέσω εταιρειών ταχυμεταφορών, στα συνοδευτικά δελτία των οποίων δεν αναφέρεται η διεύθυνση επικοινωνίας του αποστολέα ή αναφέρεται ψευδής διεύθυνση.
- Το «μπλοκάρισμα», αφού ολοκληρωθεί η συναλλαγή και παραληφθούν τα προϊόντα, του χρήστη-καταναλωτή από τον αποστολέα των αγαθών, ώστε να καθίσταται δυσχερής η άσκηση των δικαιωμάτων που παρέχει η νομοθεσία στον καταναλωτή για αγορές από το διαδίκτυο.

Η Υπηρεσία μας, με Δελτίο Τύπου που εξέδωσε τον Οκτώβριο του 2017, επέστησε την προσοχή

στους καταναλωτές να λαμβάνουν τις απαραίτητες πληροφορίες πριν προβούν στη σύναψη σύμβασης ως ένδειξη αξιοπιστίας του προμηθευτή.

Στις περιπτώσεις που περιέρχονται στην Υπηρεσία μας καταγγελίες για συναλλαγές από μέσα κοινωνικής δικτύωσης και δεν είναι δυνατόν να ταυτοποιηθούν τα στοιχεία της επιχείρησης (έδρα, ΑΦΜ) καθώς και σε περιπτώσεις παρεμπορίου, η Υπηρεσία μας απευθύνεται στις ελεγκτικές αρχές του ΣΔΟΕ, της Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και της ΑΑΔΕ.

ΑΚΡΙΒΕΣ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ
Ο προϊστάμενος του τμήματος Διοικητικής
Υποστήριξης, Οργάνωσης & Τεχνικών
Υπηρεσιών Τομέα Ανάπτυξης

Κ.Α.Α.
ΜΠΕΡΔΟΥΣΗ ΕΛΕΝΗ

Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ ΕΜΠΟΡΙΟΥ
& ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΑΥΛΩΝΙΤΗΣ