



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας



Ανεξάρτητη Αρχή

Αθήνα, 18.11.2015

Δελτίο Τύπου

Αναβαθμίζεται η ενημέρωση και η προστασία των καταναλωτών.

Νέα ιστοσελίδα στην υπηρεσία του καταναλωτή έθεσε σε λειτουργία το **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας**, στη διεύθυνση www.eccgreece.gr.

Τώρα οι καταναλωτές που προμηθεύονται προϊόντα και υπηρεσίες από επιχειρήσεις εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, της Νορβηγίας και της Ισλανδίας έχουν τη δική τους ιστοσελίδα, μέσα από την οποία ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους και για το πώς θα πραγματοποιούν ασφαλείς διασυνοριακές συναλλαγές.

Με την επίσκεψη στη διεύθυνση www.eccgreece.gr ο καταναλωτής:

- Μαθαίνει τα δικαιώματά του και πώς θα τα διεκδικεί, όταν προμηθεύεται αγαθά και υπηρεσίες στην Ευρώπη.
- Θέτει ερωτήματα και ζητά βοήθεια και υποστήριξη, όταν υπάρχει πρόβλημα.
- Υποβάλλει ηλεκτρονικά την αναφορά και το αίτημά του για εξωδικαστική, συναινετική επίλυση της καταναλωτικής του διαφοράς.
- Πληροφορείται για την ασφάλεια των συναλλαγών του και για το πώς θα αποφεύγει παγίδες και κινδύνους.
- Ενημερώνεται για πρωτοβουλίες, δράσεις, ενημερωτικές εκστρατείες και ανακοινώσεις στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή.
- Συμμετέχει ενεργά και ουσιαστικά σε εθνικές και ευρωπαϊκές διαδικασίες διαβούλευσης και παραγωγής κανόνων που αφορούν την αγορά και την καθημερινότητά του.
- Βρίσκει τις νομικές και άλλες χρηστικές πληροφορίες που χρειάζεται (π.χ. ηλεκτρονικά φυλλάδια), μέσα από μια διαρκώς εμπλουτιζόμενη ηλεκτρονική βιβλιοθήκη.

Η δημιουργία της ιστοσελίδας, η οποία συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, **μειώνει τον χρόνο διαχείρισης της αναφοράς ή του ερωτήματος του καταναλωτή σε ποσοστό πάνω από 24% και, άρα, εξυπηρετείται αυτός καλύτερα.**

Η ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή Ελλάδας:

- Είναι εύχρηστη προς τον καταναλωτή κάθε ηλικίας, καθώς επιτρέπει, με λίγες και απλές κινήσεις, να υποβάλλει το παράπονο ή το ερώτημά του.
- Έχει εύκολη πλοήγηση, αφού ο καταναλωτής βρίσκει χωρίς καθυστέρηση αυτό που αναζητά, επιλέγοντας τον τομέα συναλλαγής που τον ενδιαφέρει (αγαθά και υπηρεσίες, ταξίδια-τουρισμός, τηλεπικοινωνίες, ψηφιακή αγορά, γενικά θέματα δικαιωμάτων καταναλωτών).
- Είναι φιλική προς τους καταναλωτές με αναπηρία, ιδίως μέσω ηχητικών μηνυμάτων και οδηγιών για την υποβολή αναφοράς και τη παροχή πληροφόρησης.
- Διευκολύνει τη διαβούλευση με τον χρήστη, την ανταλλαγή απόψεων, προτάσεων και ιδεών και, τελικά, τη συμμετοχή του σε ένα ενεργό δίκτυο ευαισθητοποιημένων Ευρωπαίων καταναλωτών.

Παράλληλα με το νέο ιστότοπο, οι καταναλωτές μπορούν να ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους, καθώς και για καταναλωτικά θέματα επικαιρότητας από τις ιστοσελίδες που διατηρεί το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας στα κοινωνικά δίκτυα και συγκεκριμένα στο Facebook, Twitter και YouTube.

Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδας