



ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ – ΠΟΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



1963 – μ

John F. Kennedy μ

μ

4

μ :



–

–



–

–



–

μ

4:

μ

–

μ

μ

αβά



–



–

μ

μ

μ



–



8

μ

μ







μ

ισίας του καταναλωτή.



ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Όταν αγοράζεις online ή σε κατάστημα στην ΕΕ, προστατεύεσαι από ισχυρούς κανόνες:

-  **Καθαρή πληροφόρηση** – πρέπει να ξέρεις την τιμή, τον χρόνο παράδοσης και τα χαρακτηριστικά.
-  **Επιστροφή 14 ημερών** – άλλαξες γνώμη σε online αγορά; Μπορείς να το επιστρέψεις μέσα σε 2 εβδομάδες.
-  **Επισκευή / Αντικατάσταση / Επιστροφή χρημάτων** – αν κάτι χαλάσει μέσα σε 2 χρόνια, δεν χάνεις τα χρήματά σου.
-  **Δίκαια συμβόλαια** – χωρίς κρυμμένες παγίδες στα «ψιλά γράμματα».
-  **Όχι παραπλανητικές διαφημίσεις** – οι εταιρείες δεν μπορούν να πουν ψέματα για να αγοράσεις.
-  Αυτά τα δικαιώματα εφαρμόζονται από εθνικές και ευρωπαϊκές αρχές για να διατηρούν τις αγορές δίκαιες.



ΚΥΡΙΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ασφάλεια & Προστασία

Τα προϊόντα που αγοράζεις (π.χ. τρόφιμα, καλλυντικά, ηλεκτρονικά) πρέπει να είναι ασφαλή.

Παράδειγμα: Ένας επικίνδυνος φορτιστής κινητού αποσύρεται σε όλη την ΕΕ.

Ενιαία Αγορά, Ίδιοι Κανόνες

Ίδια δικαιώματα σε κάθε χώρα της ΕΕ.

Παράδειγμα: Αγορά αθλητικών παπουτσιών σε Βερολίνο ή Βαρκελώνη → ίδια πολιτική επιστροφής 14 ημερών.

Σταματούν οι Αθέμιτες Πρακτικές

Καταστήματα και εφαρμογές δεν μπορούν να σε ξεγελούν με ψεύτικες εκπτώσεις ή κρυφές χρεώσεις.

Παράδειγμα: Μία «-50% έκπτωση» πρέπει να είναι αληθινή, όχι ψεύτικη τιμολόγηση.

Επιβολή Δικαιωμάτων

Οι αρχές παρεμβαίνουν αν οι εταιρείες παραβιάσουν τον νόμο.

Παράδειγμα: Η ΕΕ επιβάλλει πρόστιμο σε streaming υπηρεσία για άδικους όρους συμβολαίου.



ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ; (ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΕ)


  Καταναλωτής = κάθε άτομο που αγοράζει αγαθά ή υπηρεσίες για προσωπική χρήση, όχι για επαγγελματική.

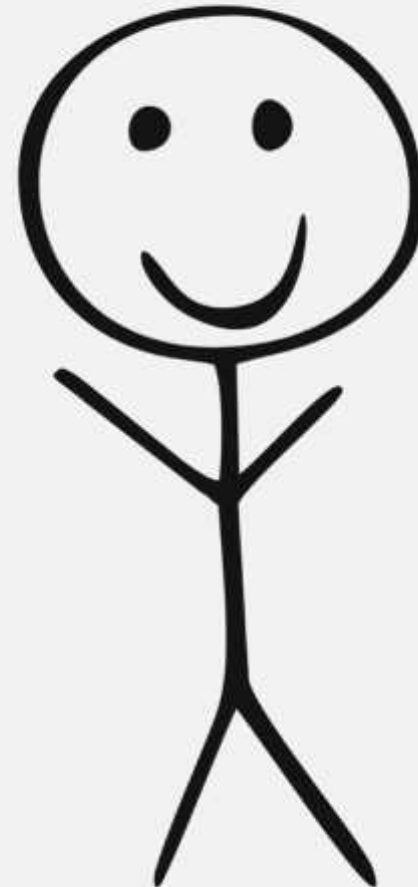
Παραδείγματα:

 Αγοράζεις αθλητικά παπούτσια online → Είσαι καταναλωτής.


 Κάνεις συνδρομή στο Netflix ή Spotify → Είσαι καταναλωτής.

 Παραγγέλνεις φαγητό με delivery → Είσαι καταναλωτής.


 Αγοράζεις εξοπλισμό για την εταιρεία σου → Δεν είσαι καταναλωτής.




ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΗΝ ΕΕ

 **Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών (2011/83/ΕΕ)** → Δικαίωμα επιστροφής 14 ημερών και σαφής πληροφόρηση στις online αγορές.

 **Οδηγία για τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές (2005/29/ΕΚ)** → Προστασία από ψεύτικες εκπτώσεις και επιθετικές πωλήσεις.

 **Οδηγία για τους Άδικοι Όροι Συμβολαίων (93/13/ΕΟΚ)** → Σταματάει τις κρυφές παγίδες στα «ψιλά γράμματα».

 **Οδηγία για τη Γενική Ασφάλεια Προϊόντων (2001/95/ΕΚ)** → Εξασφαλίζει ότι τα προϊόντα στην ΕΕ είναι ασφαλή (π.χ. ανάκληση επικίνδυνων φορτιστών).

 **Εθνική εφαρμογή** → Κάθε χώρα της ΕΕ ενσωματώνει αυτούς τους κανόνες στη δική της νομοθεσία.



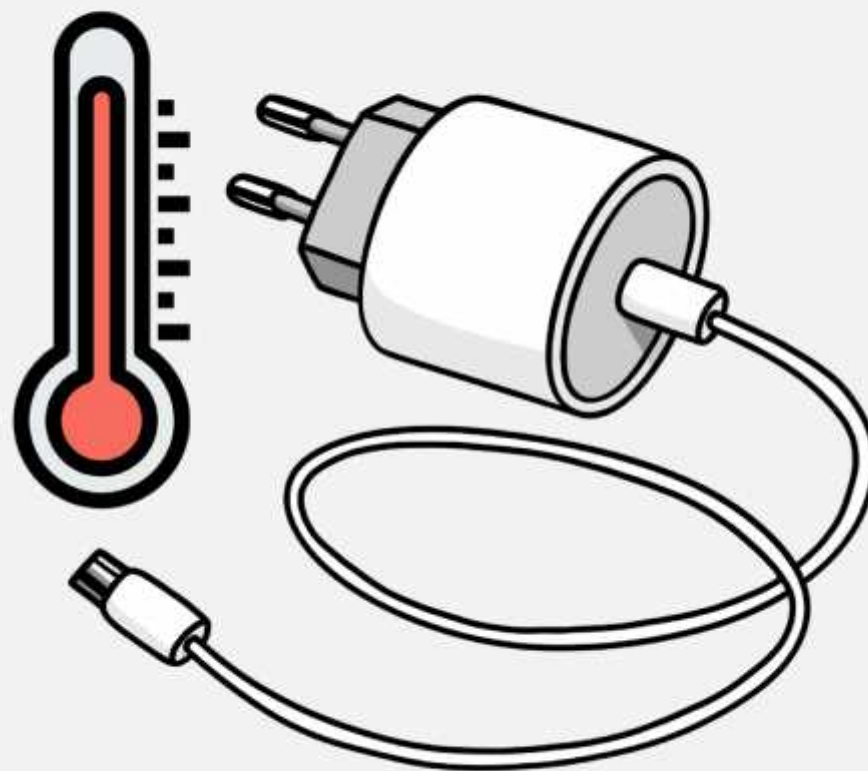
ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Τι σημαίνει: Τα προϊόντα που αγοράζεις δεν πρέπει να είναι επικίνδυνα.

Αν κάτι πάει στραβά:

- Ελαττωματικά ή επικίνδυνα προϊόντα ανακαλούνται σε όλη την ΕΕ.
- Η σήμανση **CE** δείχνει ότι το προϊόν πληροί τα ευρωπαϊκά πρότυπα ασφάλειας.
- Το σύστημα **RAPEX** προειδοποιεί τους καταναλωτές για επικίνδυνα αντικείμενα (π.χ. τοξικά παιχνίδια, φορτιστές που εκρήγνυνται).

Παράδειγμα: ⚡ Αγόρασες έναν φτηνό φορτιστή κινητού online και υπερθερμαίνεται; → Μπορεί να απαγορευτεί και να αποσυρθεί σε όλη την ΕΕ.



ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Τι σημαίνει: Οι εταιρείες πρέπει να σου δίνουν ξεκάθαρες και ειλικρινείς πληροφορίες πριν αγοράσεις.

Έχεις δικαίωμα να ξέρεις:

📌 Την πραγματική τιμή (χωρίς κρυφές χρεώσεις στο ταμείο).

📌 Σε τι συμφωνείς (όροι & προϋποθέσεις σε απλή γλώσσα).

📌 Πώς και πότε θα παραδοθεί η παραγγελία σου + τις επιλογές επιστροφής.

Παράδειγμα: 🎧 Αγοράζεις ακουστικά online – το site πρέπει να δείχνει την πλήρη τιμή, τον χρόνο παράδοσης και το δικαίωμα επιστροφής 14 ημερών.



ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ

Τι σημαίνει: Πρέπει να έχεις πάντα δίκαιες επιλογές όταν αγοράζεις αγαθά ή υπηρεσίες.

Η νομοθεσία σε προστατεύει από:

Επιθετικές τακτικές πώλησης (κανείς δεν μπορεί να σε αναγκάσει να αγοράσεις).

Τεχνητούς περιορισμούς επιλογών (πάντα πρέπει να υπάρχουν εναλλακτικές).

Ο **Νόμος για τις Ψηφιακές Υπηρεσίες** φροντίζει ώστε οι online πλατφόρμες να σου δίνουν ελευθερία επιλογής (όχι κρυφούς αλγορίθμους που προωθούν μόνο ένα προϊόν).

Παράδειγμα:

📱 Όταν ψάχνεις online για καινούριο κινητό, οι πλατφόρμες πρέπει να δείχνουν δίκαια αποτελέσματα – όχι μόνο πληρωμένες διαφημίσεις.

🍷 Οι εφαρμογές φαγητού δεν μπορούν να κρύβουν φθηνότερα εστιατόρια για να σε σπρώξουν στα πιο ακριβά.



ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗ ΦΩΝΗ (ΝΑ ΑΚΟΥΓΕΣΑΙ)

Τι σημαίνει: Η γνώμη σου μετράει. Μπορείς να παραπονεθείς και να επηρεάσεις τους κανόνες.

Πώς μπορείς να το χρησιμοποιήσεις:

Να κάνεις καταγγελίες αν μια εταιρεία σε εξαπατήσει (μέσω εθνικών φορέων ή online πλατφόρμας της ΕΕ).

Να πάρεις δωρεάν βοήθεια από τα **Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτή (ECC-Net)** και από τον τοπικό σου φορέα.

Να συμμετέχεις ή να παρακολουθείς ομάδες καταναλωτών που πιέζουν για καλύτερους νόμους.

Παράδειγμα: 📖 Παρήγγειλες αθλητικά παπούτσια online αλλά δεν έφτασαν ποτέ; → Μπορείς να κάνεις παράπονο μέσω ECC-Net και να λάβεις υποστήριξη.



ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΕ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ

Τι σημαίνει: Αν κάτι πάει στραβά με μια αγορά, μπορείς να πάρεις τα χρήματά σου πίσω, αντικατάσταση ή επισκευή.

Οι προτάσεις σου:

↔ **14 ημέρες επιστροφή** – Μπορείς να ακυρώσεις online παραγγελίες μέσα σε 2 εβδομάδες, χωρίς εξηγήσεις.

🔧 **2 χρόνια εγγύηση** – Αν το προϊόν χαλάσει, έχεις δικαίωμα για δωρεάν επισκευή, αντικατάσταση ή επιστροφή χρημάτων.

🛡️ **Εναλλακτική επίλυση διαφορών (ADR)** – Αν ο πωλητής αρνηθεί, μπορείς να χρησιμοποιήσεις πλατφόρμα ADR για γρήγορη λύση.

Παράδειγμα: 🎮 Αγοράζεις μια κονσόλα παιχνιδιών online και χαλάει μετά από 6 μήνες. → Ζητάς επισκευή ή επιστροφή χρημάτων. Αν ο πωλητής αρνηθεί, καταφεύγεις στο ADR.



ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Τι σημαίνει: Έχεις το δικαίωμα να μαθαίνεις για τις προστασίες σου ως καταναλωτής.

Πώς εφαρμόζεται:

Η ΕΕ χρηματοδοτεί καμπάνιες και εκπαιδευτικά προγράμματα.

Οργανώσεις καταναλωτών διοργανώνουν εκστρατείες πληροφόρησης.

Ενημέρωση για τα ψηφιακά δικαιώματα, την ασφάλεια online και τις απάτες.

Παράδειγμα: 📱 Βλέπεις μια διαφήμιση στο Instagram για «επένδυση-θαύμα». Χάρη σε καμπάνιες της ΕΕ, ξέρεις ότι πρόκειται για απάτη και αποφεύγεις να χάσεις χρήματα.



ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΑΘΕΜΙΤΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ

Τι σημαίνει: Οι εταιρείες δεν μπορούν να σε ξεγελούν ή να σε πιέζουν να αγοράσεις.

Οι κανόνες απαγορεύουν:

Παραπλανητικές ενέργειες → ψεύτικες εκπτώσεις, ψευδείς ισχυρισμοί προϊόντων.

Επιθετικό μάρκετινγκ → ατελείωτα pop-ups, πιεστικές τακτικές.

Λίστα απαγορευμένων απατών → πυραμδικά σχήματα, ψεύτικοι διαγωνισμοί.

Παράδειγμα: 🛒 Ένα online κατάστημα δείχνει «-70% SALE» αλλά η τιμή ήταν ίδια πριν την «έκπτωση». → Αυτό είναι αθέμιτη πρακτική και παράνομο στην ΕΕ.



ΨΗΦΙΑΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Τι σημαίνει: Τα δικαιώματά σου καλύπτουν και ψηφιακά προϊόντα & υπηρεσίες που αγοράζεις ή συνδρομές που πληρώνεις.

Προστατεύεται αν:

Μια μουσική ή βίντεο συνδρομή (Spotify, Netflix) δεν σου παρέχει όσα υποσχέθηκε.

Μια cloud υπηρεσία χάνει τα αποθηκευμένα αρχεία σου.

Μια ταινία ή e-book που αγόρασες δεν ανοίγει ποτέ.

Ψηφιακό περιεχόμενο/υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

🎵 Μουσική & βίντεο streaming 📖 E-books

☁️ Cloud storage 🎮 Πλατφόρμες gaming

Παράδειγμα: 🎮 Αγοράζεις έξτρα περιεχόμενο σε ένα παιχνίδι (DLC/skins) αλλά δεν εμφανίζεται στον λογαριασμό σου → Δικαιούσαι παράδοση ή επιστροφή χρημάτων.



ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Τι σημαίνει: Μπορείς να αλλάξεις γνώμη όταν ψωνίζεις online.

Τα δικαιώματά σου:

14 ημέρες για να ακυρώσεις μια online παραγγελία χωρίς να δώσεις εξήγηση.

Πλήρης επιστροφή χρημάτων μέσα σε 14 ημέρες (προϊόν + έξοδα αποστολής).

Αν ο πωλητής δεν σε ενημερώσει για αυτό το δικαίωμα, η προθεσμία επεκτείνεται κατά 12 μήνες.

Παράδειγμα: 🎧 Αγοράζεις ακουστικά online, αλλά δεν σου αρέσουν αφού τα δοκιμάσεις → Μπορείς να τα επιστρέψεις μέσα σε 14 ημέρες και να πάρεις τα χρήματά σου πίσω.



ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Τι σημαίνει: Αν το ταξίδι σου καθυστερήσει, ακυρωθεί ή διακοπεί, προστατεύεσαι.

Τα δικαιώματά σου:

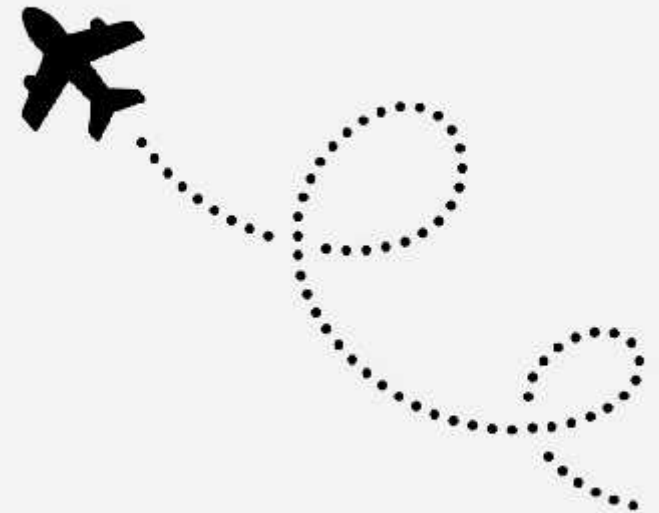
Καλύπτονται επιβάτες αεροπλάνου, τρένου, λεωφορείου και πλοίου.

Αποζημίωση ή επιστροφή χρημάτων για μεγάλες καθυστερήσεις και ακυρώσεις.

Γεύματα, διαμονή ή επανακράτηση εισιτηρίου αν μείνεις «κολλημένος».

Ισχύει για ταξίδια **εντός ΕΕ ή από/προς ΕΕ** με ευρωπαϊκούς μεταφορείς.

Παράδειγμα: ✈ Η πτήση σου Παρίσι–Ρώμη ακυρώνεται. → Μπορείς να επιλέξεις **πλήρη επιστροφή χρημάτων** ή νέο εισιτήριο, ενώ η αεροπορική οφείλει να παρέχει γεύματα και ξενοδοχείο αν χρειάζεται.



ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΠΛΑΝΟΥ

Δικαιούσαι:

Αποζημίωση έως €600 για μεγάλες καθυστερήσεις ή ακυρώσεις.

Γεύματα & ξενοδοχείο αν μείνεις καθηλωμένος.

Επιστροφή χρημάτων ή νέα πτήση αν ακυρωθεί η πτήση.

Φροντίδα & ενημέρωση αν σου αρνηθούν επιβίβαση.

Παράδειγμα: ✈️ Η πτήση σου από Μαδρίτη προς Βερολίνο καθυστερεί 5 ώρες. → Η αεροπορική πρέπει να σου δώσει γεύματα και, αν χρειαστεί, ξενοδοχείο + αποζημίωση έως €400.



ΑΛΛΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Τρένο

Αποζημίωση αν η καθυστέρηση ξεπεράσει τα 60 λεπτά.

Δικαίωμα σε επανακράτηση, βοήθεια και καθαρή ενημέρωση.


Λεωφορείο & ΚΤΕΛ

Αποζημίωση αν τα ταξίδια (άνω των 250 χλμ) καθυστερήσουν πάνω από 2 ώρες.

Βοήθεια και επανακράτηση σε περίπτωση ακύρωσης.

Πλοίο & Φέρι

Δικαίωμα σε ενημέρωση, βοήθεια και αποζημίωση για μεγάλες καθυστερήσεις ή ακυρώσεις.

Παράδειγμα:  Το τρένο σου καθυστερεί 90 λεπτά → Μπορείς να ζητήσεις μερική επιστροφή χρημάτων και βοήθεια για αλλαγή εισιτηρίου.



ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΣΤΗΝ ΕΕ

Τι είναι η «επιβολή»;

Είναι η διασφάλιση ότι οι νόμοι προστασίας καταναλωτών εφαρμόζονται πραγματικά. Αν οι εταιρείες παραβούν τους κανόνες, οι αρχές παρεμβαίνουν για να τους σταματήσουν και να επιβάλουν κυρώσεις.

🔍 Πώς λειτουργεί στην ΕΕ:

Οι εθνικές αρχές ελέγχουν και εφαρμόζουν τους νόμους στη χώρα τους.

Η ΕΕ συντονίζει δράσεις όταν το πρόβλημα αφορά πολλές χώρες.

Οι κυρώσεις περιλαμβάνουν **πρόστιμα, απαγορεύσεις ή αναγκαστικές επιστροφές χρημάτων**.

Παράδειγμα: 🛒 Μια ιστοσελίδα πουλάει ψεύτικα επώνυμα παπούτσια σε όλη την ΕΕ. → Οι εθνικές αρχές και η ΕΕ συνεργάζονται για να τη σταματήσουν και να της επιβάλουν πρόστιμο.



ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ

-  **Καθορισμός πολιτικής** → Ορίζει κανόνες και προτεραιότητες για τους καταναλωτές.
Παράδειγμα: Νέοι κανόνες για ψηφιακό περιεχόμενο όπως εφαρμογές και streaming.
-  **Συντονισμός & Υποστήριξη** → Συνεργάζεται με εθνικές αρχές για εφαρμογή των νόμων.
Παράδειγμα: Βοηθά τοπικές υπηρεσίες να σταματήσουν άδικα online καταστήματα.
-  **Επιβολή** → Δρά κατά εταιρειών που παραβιάζουν τους κανόνες.
Παράδειγμα: Κοινές ενέργειες της ΕΕ ενάντια σε ψεύτικα online shops.
-  **Εκπαίδευση & Ενημέρωση** → Χρηματοδοτεί καμπάνιες και τρέχει πλατφόρμες όπως το Your Europe.
Παράδειγμα: Καμπάνιες στο TikTok/Instagram που προειδοποιούν για απάτες.
-  **Παρακολούθηση & Αναφορά** → Καταγράφει παράνομες πρακτικές και καταγγελίες.
Παράδειγμα: Ο πίνακας της ΕΕ για τους καταναλωτές δείχνει ποιες χώρες προστατεύουν καλύτερα τους αγοραστές.
-  **Ψηφιακή & Διασυννοριακή Προστασία** → Δρά ενάντια σε ανασφαλείς πλατφόρμες ή εφαρμογές.
Παράδειγμα: Κυρώσεις σε πλατφόρμες που δεν κατεβάζουν ψεύτικες διαφημίσεις.



ΡΟΛΟΣ ΕΘΝΙΚΩΝ ΑΡΧΩΝ

🔍 Τι κάνουν:

Ελέγχουν εταιρείες και ιστοσελίδες.

Διαχειρίζονται καταγγελίες καταναλωτών.

Επιβάλλουν πρόστιμα σε επιχειρήσεις που παρανομούν.

Συνεργάζονται με την ΕΕ για υποθέσεις που αφορούν πολλές χώρες (ιδίως online).

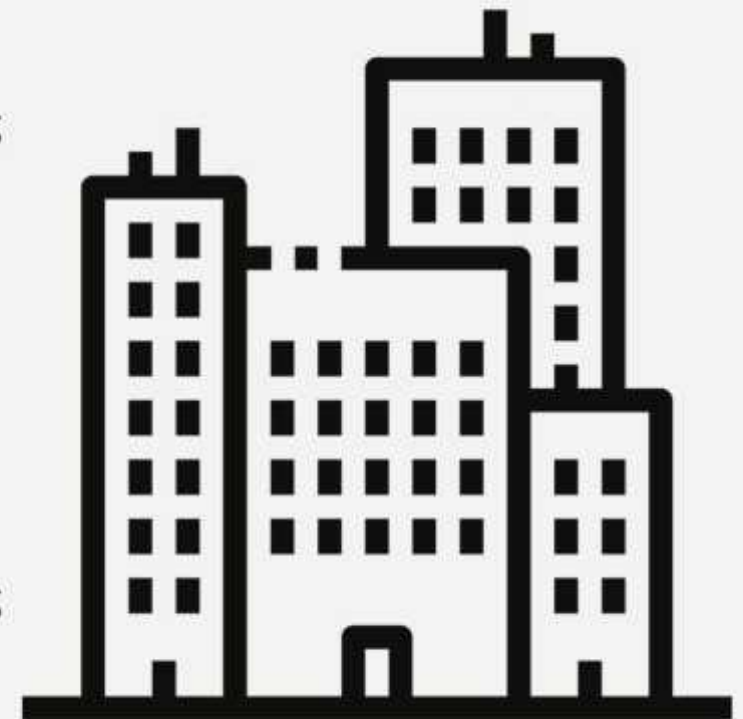
🌐 Παραδείγματα:

Βουλγαρία: Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών

Ιταλία: Αρχή Ανταγωνισμού

Ελλάδα: Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Παράδειγμα: 🛒 Ένα site ρούχων με έδρα στο εξωτερικό εξαπατά Βούλγαρους καταναλωτές. Η Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών ερευνά, επιβάλλει πρόστιμο και συντονίζεται με άλλες αρχές της ΕΕ για να το σταματήσει.



ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΛΦΑΒΗΤΙΣΜΟΣ;

Κατανόηση του πώς λειτουργεί το χρήμα στην καθημερινή ζωή: πώς το κερδίζουμε, πώς το αποταμιεύουμε, πώς το ξοδεύουμε, πώς το δανειζόμαστε και πώς το προγραμματίζουμε για το μέλλον.

– Σημαίνει να παίρνεις **έξυπνες αποφάσεις** με τα χρήματά σου, ώστε να μη χρεωθείς ή πέσεις θύμα απάτης.

☞ Παράδειγμα 1: Παίρνεις €50 για τα γενέθλιά σου. Θα τα ξοδέψεις όλα σε ρούχα τώρα ή θα κρατήσεις μέρος για το εισιτήριο μιας συναυλίας τον επόμενο μήνα;

☞ Παράδειγμα 2: Βλέπεις ένα κινητό με «0% δόσεις». Ξέρεις αν υπάρχουν κρυφά τέλη; Ο οικονομικός αλφαριθμητισμός σε βοηθά να δεις το πραγματικό κόστος.



ΠΩΣ ΣΥΝΔΕΕΤΑΙ ΜΕ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Δικαιώματα καταναλωτή = οι νόμοι που σε προστατεύουν όταν αγοράζεις προϊόντα ή υπηρεσίες.

– Οικονομικός αλφαριθμητισμός = οι δεξιότητες για να καταλαβαίνεις τα χρήματα, να αναγνωρίζεις κόλπα και να αξιοποιείς αυτά τα δικαιώματα.

☞ Παράδειγμα 1: Παραγγέλνεις αθλητικά παπούτσια online. Το κατάστημα πρέπει να δείχνει την πραγματική τιμή με τα μεταφορικά. Αν ξέρεις τα δικαιώματά σου, δεν πληρώνεις παραπάνω από όσο πρέπει.

☞ Παράδειγμα 2: Μια streaming υπηρεσία διαφημίζει «δωρεάν δοκιμή» αλλά κρύβει χρεώσεις στα ψιλά γράμματα. Με οικονομικό αλφαριθμητισμό διαβάζεις τους όρους και ακυρώνεις πριν χρεωθείς.



ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ & ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ

Το δικαίωμά σου: οι εταιρείες πρέπει να δίνουν ξεκάθαρες και ειλικρινείς πληροφορίες.

Η δεξιότητά σου: να καταλαβαίνεις όρους όπως «Επιτόκιο», «ΣΕΠΕ (APR)» ή «κρυφές χρεώσεις».

☞ Παράδειγμα 1: Ένα πρόγραμμα κινητής λέει «15€/μήνα», αλλά στα ψιλά γράμματα υπάρχει χρέωση ενεργοποίησης 5€. Το βλέπεις πριν υπογράψεις.

☞ Παράδειγμα 2: Αγοράζεις ακουστικά online. Η ιστοσελίδα πρέπει να δείχνει την πλήρη τιμή, τον χρόνο παράδοσης και την επιλογή επιστροφής.



Η ΠΑΓΙΔΑ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΚΙΝΗΤΟ

Η Μαρία, 17 χρονών, ήθελε ένα φθηνό πρόγραμμα κινητής που διαφημιζόταν «μόνο 15€ τον μήνα». Δεν διάβασε τα ψιλά γράμματα. Αργότερα ανακάλυψε ότι υπήρχε και «χρέωση διαχείρισης» 10€ κάθε μήνα. Αν είχε ελέγξει προσεκτικά, θα έβλεπε ότι το πραγματικό κόστος ήταν 25€.



Μάθημα: Ο οικονομικός αλφαριθμητισμός σημαίνει να ελέγχεις όλα τα κόστη πριν υπογράψεις.

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΛΟΓΗ

Το δικαίωμά σου: ελευθερία να διαλέγεις ανάμεσα σε διαφορετικές προσφορές.

Η δεξιότητά σου: να συγκρίνεις το πραγματικό κόστος, όχι μόνο ό,τι λένε οι διαφημίσεις.

☞ Παράδειγμα 1: Δύο γυμναστήρια κοστίζουν και τα δύο 20€/μήνα. Το ένα έχει κρυφή «χρέωση εγγραφής» 50€. Διαλέγεις τη καλύτερη συμφωνία.

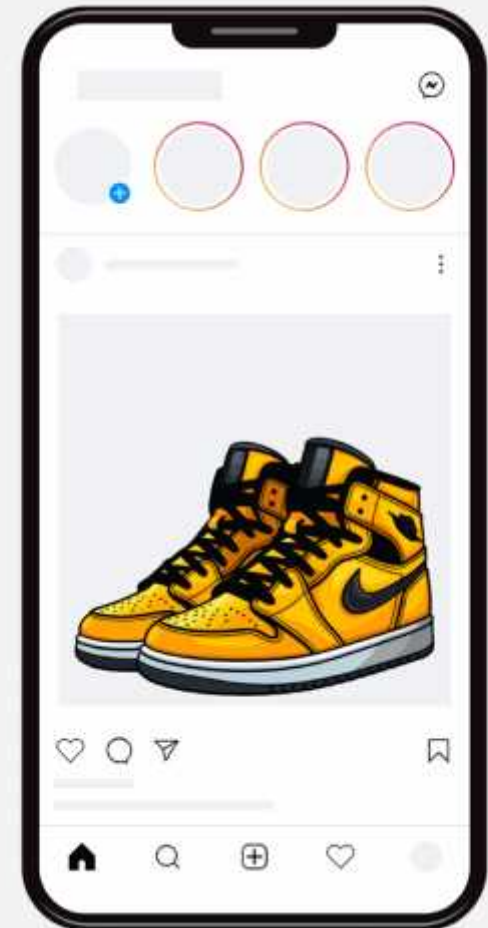
☞ Παράδειγμα 2: Δύο εφαρμογές μουσικής κοστίζουν 5€/μήνα. Η μία δίνει φοιτητική έκπτωση, η άλλη χρεώνει επιπλέον για offline downloads. Συγκρίνεις και επιλέγεις την καλύτερη για σένα.



ΤΑ ΨΕΥΤΙΚΑ ΑΘΛΗΤΙΚΑ ONLINE

Ο Ιβάν, 16 χρονών, παράγγειλε αθλητικά παπούτσια από μια εντυπωσιακή διαφήμιση στο Instagram με «-70% ΕΚΠΤΩΣΗ». Δεν έφτασαν ποτέ και ο πωλητής εξαφανίστηκε. Δεν ήξερε ότι μπορούσε να χρησιμοποιήσει την ευρωπαϊκή online πλατφόρμα καταγγελιών για να ζητήσει βοήθεια.

👉 Μάθημα: Τα δικαιώματα των καταναλωτών σε προστατεύουν, αλλά μόνο αν ξέρεις πώς να τα χρησιμοποιήσεις.



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΠΡΟΛΗΨΗ

Το δικαίωμά σου: πρόσβαση σε πληροφορίες, καμπάνιες και συμβουλές για τα χρήματα και την ασφάλεια.

Η δεξιότητά σου: να χρησιμοποιείς αυτή τη γνώση για να αποφύγεις παγίδες και απάτες.

🔗 Παράδειγμα 1: Μια διαφήμιση στο Instagram λέει «Γίνε πλούσιος γρήγορα με crypto». Επειδή έμαθες για τις απάτες, την αγνοείς.

🔗 Παράδειγμα 2: Ένα μήνυμα λέει «Ο τραπεζικός σου λογαριασμός είναι μπλοκαρισμένος, πάτησε αυτόν τον σύνδεσμο». Ξέρεις ότι αυτό είναι phishing και το διαγράφεις.



Η ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΤΟ STREAMING

Η Ελένα, 18 χρονών, γράφτηκε σε μια «δωρεάν δοκιμή» εφαρμογής μουσικής. Ξέχασε να ακυρώσει και άρχισαν να εξαφανίζονται χρήματα από τον λογαριασμό της. Αφού έμαθε για τα δικαιώματα των καταναλωτών στο σχολείο, επικοινωνήσε με την υποστήριξη πελατών και πήρε πίσω τα χρήματά της.

🔑 Μάθημα: Το να ξέρεις τα δικαιώματά σου + να ενεργείς γρήγορα = κανένα χαμένο χρήμα.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

- Τα δικαιώματα καταναλωτή θέτουν τους κανόνες.
- Ο οικονομικός αλφαριθμητισμός σου δίνει τη δύναμη να χρησιμοποιήσεις αυτούς τους κανόνες.
- Μαζί: ασφαλέστερες επιλογές, λιγότερα λάθη, περισσότερος έλεγχος στα χρήματά σου.

☞ Παράδειγμα 1: Αποφεύγεις απρόσμενους λογαριασμούς επειδή πάντα ελέγχεις τα ψιλά γράμματα.

☞ Παράδειγμα 2: Δεν πέφτεις σε online απάτες γιατί ξέρεις τα δικαιώματά σου και πώς να προστατεύσεις τα χρήματά σου.

☞ Παράδειγμα 3: Παίρνεις πιο έξυπνες αποφάσεις – όπως να συγκρίνεις προσφορές τραπεζών πριν ανοίξεις λογαριασμό.


Μάθε με χιούμορ

- Μην αφήνεις ύποπτους πωλητές να σε χειραγωγούν — μόνο οι λάμπες LED πρέπει να σε “φωτίζουν”.
- Τα “φιλά γράμματα”; Μάλλον όχι και τόσο αθώα... Διάβασέ τα πριν υπογράψεις.
- Τα δικαιώματα του καταναλωτή είναι σαν τις αποδείξεις — κράτα τα πάντα, γιατί μπορεί να τα χρειαστείς όταν κάτι πάει στραβά.
- Οι πολιτικές επιστροφής είναι το πραγματικό κουμπί “undo” της ζωής.
- Οι απάτες είναι σαν jump scares στην πραγματική ζωή — μην πέσεις στην παγίδα.
- Μάθε τα δικαιώματά σου όπως ξέρεις τα κόλπα στο Roblox.
- Προστάτευσε το πορτοφόλι σου όπως προστατεύεις τη βάση σου στο Minecraft.
- Οικονομική παιδεία = το απόλυτο cheat code ➡ .

Η σειρά σου!

 Παιχνίδι: *Pun Protectors!*

Ένα ομαδικό παιχνίδι για να φτιάξετε αστεία λογοπαίγνια σχετικά με τα χρήματα και τα δικαιώματα του καταναλωτή.

 **Στόχος:** Να συνεργαστείτε για να δημιουργήσετε έξυπνα, αστεία λογοπαίγνια γύρω από θέματα όπως επιστροφές, απάτες, διάβασμα πριν αγοράσεις και δεξιότητες διαχείρισης χρημάτων (αποταμίευση, προϋπολογισμός, επενδύσεις).

 **Παίκτες:** 4–5 άτομα ανά ομάδα.

 **Τι χρειάζεστε:**

- Έναν συντονιστή (δάσκαλο/γονιό/διευκολυντή) που δίνει τις λέξεις.
- Έναν χρονομετρητή (προαιρετικά).

 **Πώς παίζεται:**

- Πάρε μια λέξη → Ο συντονιστής λέει μια λέξη (π.χ. «Προϋπολογισμός»).
- Σκέψου ένα λογοπαίγνιο → Όλοι έχουν λίγο χρόνο (π.χ. 30 δευτερόλεπτα) για να βρουν μια ατάκα που συνδέει τη λέξη με την καθημερινότητα (παιχνίδια, φαγητό, σχολείο, εφαρμογές). Παράδειγμα: «Ο προϋπολογισμός είναι σαν το inventory στο Minecraft - δεν μπορείς να κουβαλήσεις τα πάντα!»
- Μοιράσου μεγάλωφωνα → Κάθε παίκτης λέει το λογοπαίγνιο του στην ομάδα.
- Γελάστε & μάθετε μαζί → Μετά από κάθε γύρο, ο συντονιστής εξηγεί πώς το λογοπαίγνιο συνδέεται με πραγματικές δεξιότητες χρημάτων ή δικαιώματα καταναλωτή.
- Επόμενος γύρος → Ο συντονιστής δίνει νέα λέξη και συνεχίζετε.

 **Bonus γύροι:**

- Πρόκληση με δύο λέξεις → Ο συντονιστής δίνει ΔΥΟ λέξεις (π.χ. «Απάτη» + «Κέρματα») και οι παίκτες τις συνδέουν σε ένα λογοπαίγνιο.
- Γρήγορος γύρος → Όλοι έχουν μόνο 10 δευτερόλεπτα να σκεφτούν.
- Meme Mode → Πες το λογοπαίγνιο σαν λεζάντα TikTok.

Κυνήγι Κρυφών Χρεώσεων (Έλεγχος συμβολαίου – 10 λεπτά)

- Δουλέψτε σε ζευγάρια.
- Έχετε 10 λεπτά συνολικά.
- Βρείτε κάθε επιπλέον χρέωση. Υπολογίστε την πραγματική τιμή.
- Να είστε προσεκτικοί και ακριβείς. Το μάρκετινγκ συχνά είναι σχεδιασμένο για να αποσπά την προσοχή σας.

Άσκηση 1

(3-λεπτά)

- ☐ Αναγράφεται ξεκάθαρα η τελική τιμή, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων και υποχρεωτικών χρεώσεων;
- ☐ Υπάρχει προσφορά/εκπτώτική τιμή που αυξάνεται μετά από κάποιο χρονικό διάστημα;
- ☐ Αναφέρεται ξεκάθαρα η τιμή μετά τη λήξη της προσφοράς;
- ☐ Η συνδρομή ανανεώνεται αυτόματα;
- ☐ Υπάρχει ελάχιστη διάρκεια συμβολαίου;
- ☐ Υπάρχει χρέωση ή ποινή για πρόωρη διακοπή;
- ☐ Υπάρχουν διοικητικά, ενεργοποίησης ή άλλα τέλη επεξεργασίας;
- ☐ Υπάρχουν “επιπλέον υπηρεσίες” που χρεώνονται ξεχωριστά, παρότι φαίνονται να περιλαμβάνονται;
- ☐ Υπάρχουν επιπλέον χρεώσεις για συγκεκριμένους τρόπους πληρωμής ή για καθυστερημένες πληρωμές;
- ☐ Μπορείτε να υπολογίσετε το ακριβές συνολικό κόστος για 12 μήνες χωρίς να κάνετε υποθέσεις;



Άσκηση 2

(2-λεπτά)

Ένα ηλεκτρονικό κατάστημα διαφημίζει:

 **Gaming Headset**

Ήταν 120€

Τώρα 60€ (-50%)

Χαμηλότερη τιμή τις τελευταίες 30 ημέρες:
65€

Απαντήστε σε δύο ερωτήσεις:

- Είναι πραγματικά έκπτωση 50%;
- Ποια είναι η πραγματική μείωση της τιμής;

Fake Discount or Real Deal?

Gaming Headset



~~Was €120~~
Now €60 (-50%)

Lowest price in the last 30 days: €65

-50%

Ποια προσφορά είναι πραγματικά η καλύτερη;

Υπολογίστε το συνολικό κόστος αν παραμείνετε για 12 μήνες.

Υπολογίστε το πραγματικό μέσο μηνιαίο κόστος για κάθε προσφορά.

Υπολογίστε το συνολικό κόστος αν ακυρώσετε μετά από 5 μήνες.

Αποφασίστε ποια προσφορά είναι καλύτερη:

- για μακροχρόνια χρήση (12 μήνες)
- για βραχυχρόνια χρήση (5 μήνες)

Προσφορά Α

3,99€ / μήνα για τους πρώτους 3 μήνες

8,99€ / μήνα μετά

Τέλος ενεργοποίησης: 12€

Μηνιαίο τέλος υπηρεσίας: 1,50€

Συμβόλαιο 12 μηνών (δεν μπορεί να ακυρωθεί νωρίτερα)

Προσφορά Β

7,50€ / μήνα

Τέλος εγγραφής: 25€

Ο πρώτος μήνας δωρεάν

Δυνατότητα ακύρωσης

οποιαδήποτε στιγμή

Τέλος ακύρωσης 5€ αν ακυρώσετε πριν από 6 μήνες



Πού μπορεί ένας καταναλωτής να υποβάλει καταγγελία ή να αναφέρει ένα πρόβλημα;

- Απευθείας στον πωλητή (γραπτή καταγγελία – μέσω email ή φόρμας επικοινωνίας)
- Εθνική Αρχή Προστασίας Καταναλωτή
- Φορέας Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ADR)
- Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή (ECC-Net) – για διασυνοριακές υποθέσεις στην ΕΕ
- Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ODR) για ηλεκτρονικές αγορές στην ΕΕ



Γιατί δεν υπάρχει μία ενιαία διαδικασία καταγγελίας σε επίπεδο ΕΕ;

Δεν υπάρχει μια ενιαία, καθολική διαδικασία βήμα προς βήμα για την υποβολή καταγγελιών καταναλωτών σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η διαχείριση των καταγγελιών και οι μηχανισμοί επιβολής οργανώνονται **σε εθνικό επίπεδο**. Κάθε κράτος-μέλος ορίζει τις δικές του αρμόδιες αρχές, τις τυπικές απαιτήσεις, τους τρόπους υποβολής, τις προθεσμίες και τα αποδεικτικά πρότυπα.

Για αυτόν τον λόγο δεν υπάρχει μία ενιαία διαδικασία για όλους, καθώς κάτι τέτοιο θα μπορούσε να **παραπλανήσει τους καταναλωτές**. Αντίθετα, παρέχονται οργανωμένες πληροφορίες για αξιόπιστα σημεία υποστήριξης — δηλαδή θεσμούς και μηχανισμούς στους οποίους μπορούν να απευθυνθούν οι καταναλωτές όταν αντιμετωπίζουν προβλήματα με εμπόρους.



ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΑ ΒΙΝΤΕΟ





ASSOCIAZIONE

URT



IDEE IN FUGA
COOPERATIVA SOCIALE



cre thi dev
creative thinking development



АКТИВНИ
ПОТРЕБИТЕЛИ



Co-funded by
the European Union

μ μ

. , μ

European Innovation Council and SMEs Executive Agency (EISMEA).
EISMEA