

Διάλεξη σε καθηγητές Μέσης Εκπαίδευσης

ΑΓΩΓΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

**Ανάπτυξη ορθής
καταναλωτικής συμπεριφοράς**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Αγωγή του καταναλωτή

«Αποτελεί θεμελιώδες κομμάτι της γενικής παιδείας, η οποία θα πρέπει να στηρίζει τους καταναλωτές στην προσπάθειά τους να οργανώσουν την καθημερινότητά τους με βιώσιμο τρόπο.»

Ευρωπαϊκή Επιτροπή



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Αγωγή του καταναλωτή

Διδασκαλία:

- ✓ δεξιοτήτων
- ✓ συμπεριφορών
- ✓ γνώσεων



που απαιτούνται για την επιβίωση σε μια καταναλωτική κοινωνία.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Θέματα παρουσίασης

**Βασικές
έννοιες**

**Βασικά δικαιώματα
καταναλωτών**

**Αρχές καταναλωτικής
συμπεριφορά**

**Υποβολή
παραπόνου**

**Ρόλος καταναλωτή
στην ελεύθερη
οικονομία**

**Διαχείριση
εισοδήματος**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Βασικές έννοιες



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ορισμός “καταναλωτή” - “εμπόρου”

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ?

...για σκοπούς που ΔΕΝ εμπίπτουν στον τομέα της επαγγελματικής τους δραστηριότητας



ΠΩΛΗΤΗΣ / ΕΜΠΟΡΟΣ?

...φυσικό ή νομικό πρόσωπο ... στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Τι είναι "σύμβαση";

- ✓ Η "σύμβαση" είναι μια **νομικά δεσμευτική συμφωνία**, μεταξύ δύο ή περισσότερων μερών.
- ✓ **Κάθε φορά** που αγοράζετε ένα προϊόν ή υπηρεσία από έμπορο συνάπτετε μια σύμβαση - πχ. όταν εγγράφεστε σε ένα γυμναστήριο ή παραγγέλνετε ελαστικά αυτοκινήτου μέσω διαδικτύου ή παίρνετε ενυπόθηκο δάνειο ή ακόμη και όταν αγοράζετε απλώς είδη καθημερινής κατανάλωσης από το σούπερ μάρκετ.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Τι είναι "σύμβαση";

Προσφορά
από έμπορο



Αποδοχή
από καταναλωτή



Πληρωμή



Παράδειγμα:

Τα προϊόντα που τοποθετούνται στην βιτρίνα ενός καταστήματος είναι «πρόσκληση για αγορά» από τον πωλητή προς τον καταναλωτή;

Ποιος αποφασίζει;



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.mcit.gov.cy/ccps



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Βασικές αρχές καταναλωτικής συμπεριφοράς



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Δικαίωμα στην
πληροφόρηση

Δικαίωμα για
επιλογή

Δικαίωμα για
ασφάλεια

Δικαίωμα να
ακούγεται

Δικαίωμα για
επανόρθωση

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

Υποχρέωση να
ενημερώνεται

Υποχρέωση να
επιλέγει συνετά

Υποχρέωση να χρησιμοποιεί
τα **προϊόντα με ασφάλεια**

Υποχρέωση να
εκφράζεται/εκπροσωπείται

Υποχρέωση να
ζητά επανόρθωση



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Πριν αγοράσεις, σκέψου...

- ✓ Είναι στις **οικονομικές** μου **δυνατότητες**;
- ✓ Το **χρειάζομαι** πραγματικά;
- ✓ Είναι **κατάλληλο** για τον σκοπό που το χρειάζομαι;
- ✓ Ποιοι είναι οι **όροι και προϋποθέσεις** (πχ. συμβόλαιο);
- ✓ Υπάρχουν «κρυφές» **χρεώσεις**;



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Πριν αγοράσεις, σκέψου...

- ✓ Είμαι ικανοποιημένος από την **περιγραφή** και **πληροφορίες** που δόθηκαν;
- ✓ Έκανα **έρευνα αγοράς**;
- ✓ Ξέρω **από ποιόν αγοράζω**;
- ✓ Ποια είναι η **πολιτική επιστροφών**;
- ✓ Έχει τις απαραίτητες **σημάνσεις ασφαλείας** (πχ. CE);



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ποιος είναι καλός καταναλωτής;

1. ο **ενημερωμένος** καταναλωτής
ξέρει τι χρειάζεται, δεν αγοράζει βιαστικά, επιλέγει έξυπνα, προετοιμάζεται, συγκρίνει τιμές/ποιότητα/πωλητές
2. αυτός που γνωρίζει τα **δικαιώματα** και τις **υποχρεώσεις** του
3. αυτός που **ξέρει πώς να υποβάλει παράπονο**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Όταν αγοράζουμε...

- ✓ Κρατάμε **ΠΑΝΤΑ** αντίγραφο από σημαντικά έγγραφα που μας δίνονται (**απόδειξη αγοράς**, εγγύηση, οδηγίες χρήσης, κλπ)
- ✓ Ζητάμε να μας **δοθούν γραπτώς** τυχόν προφορικές δεσμεύσεις του πωλητή.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ο ρόλος του καταναλωτή στην ελεύθερη οικονομία



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Καταναλωτικό περιβάλλον

- ✓ Η Κύπρος είναι **κράτος-μέλος της ΕΕ** όπου εφαρμόζονται οι **ελεύθερης αγοράς** με ελεύθερο ανταγωνισμό.
- ✓ Ο ρόλος του καταναλωτή στην ελεύθερη οικονομία είναι καθοριστικός.
- ✓ Κάθε μεμονωμένος καταναλωτής, επηρεάζει τις τιμές, την ποιότητα, τους όρους και το περιβάλλον αγοράς, **κάθε φορά που επιλέγει** ένα προϊόν/υπηρεσία αντί για ένα άλλο.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Καταναλωτικό περιβάλλον

- ✓ Επιλογή καταναλωτή προς ένα συγκεκριμένο προϊόν/υπηρεσία είναι "**ψήφος**" προς αυτό το προϊόν/πωλητή, αντί των ανταγωνιστών του.
- ✓ Η **συλλογική συμπεριφορά** των καταναλωτών καθορίζει ποια προϊόντα θα παραμείνουν στην αγορά και διαμορφώνει τις συνθήκες της αγοράς (απαιτήσεις των καταναλωτών).



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Καταναλωτικό περιβάλλον

✓ Κατά συνέπεια, τα ηνία της ελεύθερης αγοράς βρίσκονται **στα χέρια του καταναλωτή**.

Έχει υποχρέωση να καταναλώνει με σύνεση.

Έχει υποχρέωση να ξέρει να επιλέγει.

Έχει υποχρέωση να ξέρει να απορρίπτει.

Έχουμε υποχρέωση να τον εκπαιδεύσουμε.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Προσδιοριστικοί παράγοντες της καταναλωτικής συμπεριφοράς

✓ Εισόδημα

✓ Διαφήμιση

✓ Άλλοι



✓ Δεξιότητες

✓ Συμπεριφορά

✓ Γνώσεις



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Η Διαφήμιση

Στόχοι διδασκαλίας



- ✓ να είναι σε θέση τα παιδιά να **αναγνωρίζουν** μεθόδους διαφήμισης / προώθησης
- ✓ να αντιληφθούν το **εύρος χρήσης** της διαφήμισης και τον σκοπό της
- ✓ να αναπτύξουν **κριτική σκέψη** έναντι των διαφημίσεων και να κατανοήσουν την **ευθύνη του καταναλωτή**.



Η Διαφήμιση

Που υπάρχουν διαφημίσεις;

- Τηλεόραση
- Ραδιόφωνο
- Internet
- Ρούχα
- Πινακίδες
- Λεωφορεία
- Φορητά
- Περιοδικά
- Εφημερίδες
- Video Games
- Σινεμά
- Φυλλάδια
- Κινητά τηλέφωνα
- E-mail
- Γήπεδα
- Τσάντες καταστημάτων
- **ΠΑΝΤΟΥ...!!!**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Προώθηση πωλήσεων

Τρόποι για να επηρεαστούν οι καταναλωτές

✓ μυρωδιά φαγητού μας κάνει να νιώσουμε πεινασμένοι



✓ καθρέπτες, φωτισμός και χρώματα που κάνουν τα προϊόντα να φαίνονται πιο ωραία

✓ μουσική υπόκρουση για να νιώσουμε ευχάριστα



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Προώθηση πωλήσεων

✓ προσφορές ή δωρεάν δοκιμή για να μας κάνουν να αγοράσουμε

**SUPER
ΠΡΟΣΦΟΡΑ**

✓ βασικά προϊόντα τοποθετούνται στο βάθος του καταστήματος

✓ γλυκά και περιοδικά δίπλα από τα ταμεία



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Ερωτήσεις



Βασικά δικαιώματα καταναλωτών



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Εγγυήσεις: Νόμιμη Εγγύηση



Οι πωλητές πρέπει να παραδίδουν στους καταναλωτές αγαθά που είναι σύμφωνα προς τους όρους της σύμβασης πώλησης.

Για να είναι σύμφωνα, τα αγαθά οφείλουν:

- ✓ να ανταποκρίνονται στην περιγραφή,
- ✓ να είναι κατάλληλα για τον σκοπό για τον οποίο προορίζονται, και
- ✓ να έχουν την ποιότητα και τις επιδόσεις που μπορεί να αναμένει ευλόγως ο καταναλωτής.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Εγγυήσεις: Νόμιμη Εγγύηση

Η Νόμιμη Εγγύηση είναι **υποχρεωτική** με βάση τον Νόμο. Οι πωλητές είναι υποχρεωμένοι, να εγγυώνται στους καταναλωτές ότι τα προϊόντα τους συμμορφώνονται με το σχετικό συμβόλαιο πώλησης για καθορισμένη χρονική διάρκεια, μετά από την παράδοση του προϊόντος.

ΚΑΙΝΟΥΡΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ: 2 ΧΡΟΝΙΑ

ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ: 1 ΧΡΟΝΟ



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Εγγυήσεις: Εμπορική Εγγύηση

Δεν είναι υποχρεωτική αλλά **προσφέρεται οικιοθελώς** από τον πωλητή, ή τον κατασκευαστή ως «**ανεξάρτητη και συμπληρωματική**» και μπορεί να έχει διαφορετική διάρκεια και κάλυψη από τη Νόμιμη εγγύηση.

Τυπικά, δεν απαιτεί να αποδείξετε ότι το ελάττωμα προϋπήρχε κατά την παράδοση.

**Αγόρασε πλυντήριο
και πάρε τζάμπα
5ετή επέκταση
εγγύησης**

**5
YEAR**

17-31/10

Δες εδώ >

The advertisement features a white front-loading washing machine with a silver drum. The text is in red and black, with the '5 YEAR' text inside a white circle. A red button with white text 'Δες εδώ >' is located at the bottom right of the machine image.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Εγγυήσεις

1. Εάν το προϊόν που αγοράσατε είναι εντός εγγύησης και παρουσιάσει ελάττωμα, τότε:

Ενημερώστε έγκαιρα τον πωλητή για το πρόβλημα. Παρουσιάστε την **απόδειξη αγοράς** και διεκδικήστε τα δικαιώματά σας.

2. Εάν ο πωλητής σας παραπέμψει στον κατασκευαστή ή προμηθευτή, να θυμάστε:

Την **αποκλειστική ευθύνη** εκπλήρωσης της σύμβασης την φέρει ο **τελευταίος πωλητής** και όχι ο κατασκευαστής / προμηθευτής.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Εγγυήσεις

Σε περίπτωση ελαττώματος ΔΙΚΑΙΟΥΣΤΕ:

**Δωρεάν επισκευή ή
αντικατάσταση αγαθών**

και εάν αυτή δεν είναι δυνατή

**Μείωση της αξίας των αγαθών ή
υπαναχώρηση από την σύμβαση.**



**Η εγγύηση αρχίζει από την
ημέρα παραλαβής των εμπορευμάτων.**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ευθύνη Απόδειξης Ελαττώματος

Αν διαπιστωθεί πρόβλημα στο προϊόν:

- ✓ **Μέσα στους πρώτους 6 μήνες**
τότε συμπεραίνεται ότι αυτό προϋπήρχε κατά τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού και δεν χρειάζεται να το αποδείξετε.
- ✓ **Μετά τους πρώτους 6 μήνες**
το βάρος απόδειξης ότι το πρόβλημα προϋπήρχε, το φέρει ο καταναλωτής.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αναγραφή Τιμών

Τα καταστήματα λιανικής πώλησης, οφείλουν να αναγράφουν με σαφήνεια, την “**ΤΕΛΙΚΗ ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ**” και τη “**ΜΟΝΑΔΙΑΙΑ ΤΙΜΗ**”

Η τιμή πρέπει να αναγράφεται:

- ✓ **πάνω στο προϊόν**, ή
- ✓ **πάνω στο ράφι** μπροστά από το προϊόν, ή
- ✓ σε μορφή αναλυτικού **τιμοκαταλόγου** (πλησίον του προϊόντος), εφόσον δεν προκαλεί σύγχυση.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αναγραφή Τιμών

“ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ”

Είναι η **τελική τιμή** που ισχύει **για μια μονάδα** του προϊόντος ή για δεδομένη ποσότητα του προϊόντος και περιλαμβάνει τον ΦΠΑ και άλλους φόρους.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αναγραφή Τιμών

“ΜΟΝΑΔΙΑΙΑ ΤΙΜΗ”

Είναι η τιμή, περιλαμβανομένου ΦΠΑ και άλλων φόρων, που ισχύει για ποσότητα του προϊόντος:

- ✓ 1 κιλού (Kg) ή 100 γραμμαρίων (g)
- ✓ 1 λίτρου (L) ή 100 χιλιοστόλιτρων (ml)
- ✓ 1 μέτρου (m)
- ✓ 1 τετραγ. μέτρου (m²)
- ✓ 1 κυβικού μέτρου (m³)



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αναγραφή Τιμών: Παράδειγμα

A

Ποσότητα

250 ml



Τελική Τιμή

€ 2,31

B

Ποσότητα

400 ml



Τελική Τιμή

€ 3,35

Γ

Ποσότητα

750 ml



Τελική Τιμή

€ 6,66

Μοναδιαία Τιμή

€ 0,92 / 100ml

Μοναδιαία Τιμή

€ 0,84 / 100ml

Μοναδιαία Τιμή

€ 0,89 / 100ml



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Δικαίωμα υπαναχώρησης



Μόνο για αγορές εξ αποστάσεως
ή εκτός καταστήματος

- ✓ **Έχετε 14 ημέρες για να υπαναχωρήσετε**, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να πρέπει να δώσετε εξηγήσεις.
- ✓ Αν ο πωλητής δεν σας έχει δώσει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, τότε έχετε 1 επιπλέον έτος για να υπαναχωρήσετε.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Παράδοση προϊόντων

- ✓ Εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στη σύμβαση, ο έμπορος πρέπει να παραδώσει χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση **εντός 30 ημερών** από τη σύναψη της σύμβασης
- ✓ Ο έμπορος είναι υπεύθυνος για κάθε τυχόν **φθορά** στα εμπορεύματα **κατά τη μεταφορά**.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ρητή συναίνεση καταναλωτή

- ✓ **Απαγορεύεται** να προεξοφλείται η συμφωνία του καταναλωτή με **χρήση προσημειωμένων τετραγωνιδίων** κατά τη διαδικασία της αγοράς.
- ✓ Πρέπει να δίνεται πάντα στους καταναλωτές η **δυνατότητα να συμφωνούν ρητά** με κάθε πρόσθετη πληρωμή, όπως η ασφάλεια ταξιδιού όταν κλείνουν μια πτήση.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Η νομοθεσία σας προστατεύει από τις **αθέμιτες εμπορικές πρακτικές** των επιχειρήσεων, οι οποίες επηρεάζουν ή δυνατόν να **επηρεάζουν τα οικονομικά σας συμφέροντα**.

Οι **αθέμιτες πρακτικές** μπορεί να είναι πράξεις ή παραλείψεις από τις επιχειρήσεις, οι οποίες συνδέονται άμεσα με την προώθηση των πωλήσεων προς τους καταναλωτές.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Παραδείγματα:



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Παραδείγματα: ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Περιγραφή

Χρησιμοποίηση σήματος «trust», ποιοτικού σήματος ή αντίστοιχου διακριτικού, χωρίς την αντίστοιχη άδεια.

Ισχυρισμός ότι ένα προϊόν ή ο εμπορευόμενος έχει την έγκριση δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα, ενώ δεν την έχει.

Παράδειγμα

Χρήση διεθνών σημάτων όπως:



«Τα προϊόντα μας είναι εγκεκριμένα από το Υπουργείο ...»



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Παραδείγματα: ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Περιγραφή

Παρουσίαση δικαιωμάτων που δίνει ο Νόμος στον κατ/λωτή ως ειδικό χαρακτηριστικό της προσφοράς.

Ισχυρισμός ότι ο εμπορ/μενος πρόκειται να σταματήσει τη δραστηριότητά του ή να μετακομίσει, ενώ δεν ισχύει.

Παράδειγμα

«Πλυντήρια με δύο ολόκληρα χρόνια πραγματική εγγύηση»

«Προλάβετε! Τιμές διαλύσεως...»



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Παραδείγματα: ΕΠΙΘΕΤΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ

Διαφήμιση με άμεση πιεστική πρόσκληση **προς τα παιδιά** να αγοράσουν ή να πείσουν τους γονείς τους ή άλλα ενήλικα άτομα να τους αγοράσουν διαφημιζόμενα προϊόντα.



Προσωπικές επισκέψεις στο σπίτι του καταναλωτή κατά τις οποίες **αγνοείται το αίτημα του καταναλωτή** για αποχώρηση ή μη επάνοδο.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Υποβολή Παραπόνου



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Υποβολή παραπόνου

Στόχοι διδασκαλίας

- ✓ η **αναγνώριση λόγων** για υποβολή παραπόνου
- ✓ η **εκμάθηση διαδικασίας/τρόπων** για αποτελεσματική υποβολή παραπόνων
- ✓ η διασύνδεση της διαδικασίας υποβολής παραπόνου, με την **ανάγκη γνώσης των δικαιωμάτων** μας



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ενδειγμένη υποβολή παραπόνου

- ✓ Μην προσπαθήσετε να το φτιάξετε μόνοι σας
- ✓ Επικοινωνήστε με τον πωλητή μόλις διαπιστώσετε το πρόβλημα
- ✓ Ζητήστε να μιλήσετε με κάποιον υπεύθυνο που μπορεί να χειριστεί το παράπονο
- ✓ Εξηγήστε αναλυτικά το πρόβλημα και πως θα επιθυμούσατε να επιλυθεί



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Ενδειγμένη υποβολή παραπόνου

- ✓ Λάβετε υπόψη οποιαδήποτε λογική λύση σας προταθεί από τον πωλητή
- ✓ Βεβαιωθείτε ότι έχετε κρατήσει την απόδειξη αγοράς
- ✓ Κρατήστε αρχείο της επικοινωνίας σας με τον πωλητή και προσπαθήστε να έχετε γραπτή επικοινωνία
- ✓ **Αν δεν βρεθεί λύση, αναζητήστε τρίτα μέρη που μπορεί να σας βοηθήσουν**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Διαχείριση εισοδήματος



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Διαχείριση εισοδήματος

Στόχοι διδασκαλίας

- ✓ να κατανοήσουν την έννοια του **εισοδήματος**, τις πηγές και τα όρια του
- ✓ να κατανοήσουν τη σημασία του **ορθού οικονομικού προγραμματισμού**
- ✓ να αντιληφθούν έννοιες όπως ο **οικογενειακός προγραμματισμός**, η **αποταμίευση**, το **χρήμα** και οι διάφοροι **τρόποι πληρωμής**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Γιατί να διαχειριζόμαστε σωστά τα χρήματά μας;

Για να ικανοποιούμε πρώτα τις **"βασικές μας ανάγκες"** και μετά τις **"επιθυμίες"** μας.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



Αποταμίευση

Γιατί πρέπει να αποταμιεύουμε;

- ✓ Εξασφάλιση μελλοντικών πόρων
- ✓ Κάλυψη έκτακτων αναγκών
- ✓ Αποφυγή χρεών
- ✓ Εξασφάλιση των σχεδίων μας



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ





Διαλέξεις σε σχολεία

Είμαστε στη διάθεσή σας.
**Θέλουμε να ενισχύσουμε
το έργο σας.**

Για διοργάνωση διαλέξεων σε σχολεία:
gtsiamettis@mcit.gov.cy



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.mcit.gov.cy/ccps



ConsumerGovCy



ConsumerGovCy

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ

ConsumerClassroom
www.consumerclassroom.eu

Σύνδεση Εγγραφή

Ευρωπαϊκή Επιτροπή

ConsumerClassroom

Ειδήσεις / Συνεργάτης / Σχετικά με / Εκπαίδευση / Επικοινωνία / Βοήθεια

Πόροι Ξυνεργαδία Τα εργαλεία μου

Εύρεση πόρου Πηγές

Κατεβάστε το "Κιτ Νέας Χρονιάς 2017"

Διδάξτε Καταναλωτική Αγωγή στους μαθητές σας! >

Κιτ Νέας Χρονιάς 2017

Κατεβάστε το "Κιτ Νέας Χρονιάς 2017" και διδάξτε Καταναλωτική Αγωγή στους μαθητές σας. Το κιτ είναι διαθέσιμο σε 24 γλώσσες. Διδάξτε Καταναλωτική Αγωγή άμεσα!

Κατεβάστε εδώ

Καλωδορίδατε στο Consumer Classroom

Το Consumer Classroom είναι ένας κοινοτικός δικτυακός τόπος για καθηγητές που συγκεντρώνει μια

Κιτ εργαλείων για την ενέργεια του



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

www.consumer.gov.cy

ConsumerGovCy

ConsumerGovCy

**Ευχαριστώ για την
προσοχή σας**



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

