



ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΗ ΚΣΚ αναφορικά με την προστασία των καταναλωτών από διαδικτυακές απάτες

Ο Κυπριακός Σύνδεσμος Καταναλωτών σε συνέχεια της ανακοίνωσης του με ημερομηνία 03/01/2018 για τα θέματα εξαπάτησης των καταναλωτών από ηλεκτρονικά καταστήματα, θέλει να ενημερώσει ότι:

1. Ο ΚΣΚ διερεύνησε τα παράπονα που τέθηκαν υπόψη του, τα οποία αφορούσαν εξαπάτηση καταναλωτών από απατηλές ιστοσελίδες.
2. Από τη διερεύνηση, συνοπτικά, προέκυψαν οι παρακάτω διαπιστώσεις:

α. Σε περίπτωση που υπάρχει εξαπάτηση κατόχου χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας σε οποιαδήποτε διαδικτυακή συναλλαγή, ανεξάρτητα από την έδρα εργασιών του πωλητή, ο κάτοχος της κάρτας μπορεί να αμφισβητήσει τη συναλλαγή στην τράπεζα που έκδωσε την κάρτα του.

β. Η τράπεζα έχει υποχρέωση όπως διερευνήσει το παράπονο του πελάτη της. Για το σκοπό αυτό υπάρχουν σαφείς οδηγίες και διαδικασίες στις τράπεζες για τον χειρισμό αυτών των περιπτώσεων.

γ. Σε περίπτωση που το παράπονο του καταναλωτή κριθεί ως δικαιολογημένο, τότε η τράπεζα επιστρέφει το ποσό της συναλλαγής στο λογαριασμό του παραπονούμενου.

δ. Οι μεμονωμένες περιπτώσεις που παρατηρήθηκαν από τράπεζες που δήλωσαν ότι δεν μπορούν να επιληφθούν των παραπόνων, οφείλονται σε άγνοια μελών του προσωπικού των τραπεζών, αναφορικά με τον χειρισμό αυτών των περιπτώσεων.

Ο ΚΣΚ έχοντας υπόψη τις πιο πάνω διαπιστώσεις, συμβουλεύει τους καταναλωτές να είναι πολύ προσεχτικοί και υποψιασμένοι στις περιπτώσεις που πραγματοποιούν διαδικτυακές συναλλαγές με άγνωστες ιστοσελίδες και κυρίως σε αυτές που διαφημίζουν εκπτώσεις ή τιμές που εκ πρώτης όψεως είναι απίστευτα καλές για να είναι αληθινές.

Σε περιπτώσεις όπου οι καταναλωτές αισθάνονται ότι έπεσαν θύματα απάτης, να το καταγγέλλουν το συντομότερο δυνατό στην τράπεζά τους η οποία είναι υποχρεωμένη, και διαθέτει τους μηχανισμούς, να προστατέψει τους πελάτες της. Σε περίπτωση που το παράπονό τους είναι δικαιολογημένο, τα χρήματά τους θα επιστραφούν.

Για οποιοδήποτε παράπονο, άσχετα αν αφορά διαδικτυακή συναλλαγή ή όχι, οι καταναλωτές μπορούν να επικοινωνούν με τον ΚΣΚ στο τηλέφωνο **700 00 700** ή μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου info@katalanotis.org.cy ή μέσω της ιστοσελίδας του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών www.cyprusconsumers.org.cy.