



AUSTRALIAN COMPETITION
& CONSUMER COMMISSION

Πληροφορίες COVID-19 (κορωνοϊού) για καταναλωτές

Ιούνιος 2020

Οι περιορισμοί COVID-19 έχουν επηρεάσει τη ζωή πολλών Αυστραλών. Οι επιχειρήσεις αναγκάστηκαν να ακυρώσουν κρατήσεις και ήταν ανίκανες να παραδώσουν ορισμένα αγαθά ή υπηρεσίες εξ ολοκλήρου ή όπως υποσχέθηκαν. Αν έχετε επηρεαστεί, η γνώση των δικαιωμάτων σας και του τι μπορείτε να αναμένετε από τις επιχειρήσεις μπορεί να σας βοηθήσει να βρείτε την άκρη σε αυτήν την δύσκολη περίοδο.

Ποια είναι τα δικαιώματά μου κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου;

- Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, αναμένουμε ότι οι επιχειρήσεις θα φερθούν δίκαια στους καταναλωτές σε αυτές τις περιστάσεις και θα σκεφτούν κατάλληλες επιλογές για εξεύρεση λύσης. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει με δική τους πρωτοβουλία να επικοινωνούν μαζί σας αν έχουν επηρεαστεί προϊόντα ή υπηρεσίες.
- [Οι καταναλωτικές εγγυήσεις](#) στην Αυστραλιανή Καταναλωτική Νομοθεσία όταν αγοράζετε προϊόντα ή υπηρεσίες σημαίνουν ότι συνοδεύονται από αυτόματες εγγυήσεις πως θα λειτουργούν και θα κάνουν αυτό που ζητήσατε. Στην αντίθετη περίπτωση, τα διορθωτικά μέτρα μπορεί να συμπεριλαμβάνουν επιστροφή χρημάτων, πιστωτικά σημειώματα ή κουπόνια.
- Αν οι ακυρώσεις έχουν επέλθει λόγω των κυβερνητικών περιορισμών, αυτό μπορεί να περιορίσει τα δικαιώματά σας σύμφωνα με τις [καταναλωτικές εγγυήσεις](#).

- Οι όροι και οι προϋποθέσεις κατά το χρόνο που κάνατε την κράτηση ή αγορά θα συνεχίσουν να ισχύουν. Δεν επιτρέπεται στις επιχειρήσεις να αλλάξουν αυτούς τους όρους μεταγενέστερα ή να σας αρνηθούν τα δικαιώματά σας.
- Ανάλογα με τις δικές σας περιστάσεις, πιθανόν να έχετε κι άλλα δικαιώματα σύμφωνα με το εθιμικό δίκαιο, τη συμβασιακή ή πολιτειακή νομοθεσία. Επικοινωνήστε με την [τοπική υπηρεσία προστασίας του καταναλωτή για συμβουλές \[www.accc.gov.au/localCPA\]\(http://www.accc.gov.au/localCPA\)](#).

Ακυρώσεις

- Αν η κράτησή σας (για παράδειγμα, ταξιδιωτική, γάμου ή εκδήλωσης) έχει ακυρωθεί λόγω των περιορισμών COVID-19, η ACCC (Αυστραλιανή Επιτροπή Ανταγωνισμού και Καταναλωτών) αναμένει ότι θα λάβετε επιστροφή χρημάτων, πιστωτικό σημείωμα ή κουπόνι. Αυτό θα εξαρτηθεί από τους όρους και τις προϋποθέσεις της κράτησής σας κατά το χρόνο της αγοράς.
- Αν έχετε άλλα έξοδα (π.χ. διαμονής, φωτογράφου, ανθοκόμου) που δεν χρειάζεστε πια λόγω της ακύρωσης της κράτησής σας, θα πρέπει να προσεγγίσετε εκείνον τον προμηθευτή υπηρεσιών για να δείτε αν είναι διατεθειμένος να προσφέρει επιστροφή χρημάτων, αναπλήρωση της υπηρεσίας ή κουπόνι.
- Αν η ακυρωμένη κράτησή σας έγινε μέσω τρίτου συμβαλλόμενου ιστότοπου κράτησης, θα χρειαστεί να αναζητήσετε διορθωτικά μέτρα απευθείας από τον τρίτο συμβαλλόμενο ιστότοπο κράτησης, καθώς είναι η επιχείρηση από την οποία κάνατε την αγορά σας.
- Θα πρέπει επίσης να ελέγξετε αν είστε καλυμμένοι για ακυρώσεις ταξιδιών σύμφωνα με οποιοδήποτε ταξιδιωτικό ασφαλιστικό συμβόλαιο.

Τέλη εγγραφής μελών σε αθλητικούς συλλόγους ή συνδέσμους

- Αν πληρώσατε προκαταβολικά αλλά η σεζόν αναβλήθηκε ή ακυρώθηκε, ίσως να μη δικαιούστε επιστροφή χρημάτων αν η δραστηριότητα σταμάτησε λόγω κυβερνητικών περιορισμών.
- Η ACCC αναμένει ότι θα σας προσφερθεί επιστροφή χρημάτων, πιστωτικό σημείωμα ή κουπόνι για τη διάρκεια που αναβλήθηκε η σεζόν κατά το 2020. Αυτό θα εξαρτηθεί από τους όρους και προϋποθέσεις του συμβολαίου του μέλους.
- Δεν χρειάζεται να πληρώσετε δόσεις ή να καταβάλετε πληρωμές για τα τέλη μέλους ενόσω οι υπηρεσίες έχουν σταματήσει. Εναλλακτικά, μπορείτε να ζητήσετε οι τακτικές σας πληρωμές να πιστωθούν για κάποια μελλοντική σεζόν.

Υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών

- Λόγω του ότι πολλά άτομα εργάζονται και σπουδάζουν από το σπίτι εξαιτίας του COVID-19, έχουν προκύψει επιπτώσεις στις διαδικτυακές υπηρεσίες.
- Υπάρχουν βήματα που μπορείτε να [ακολουθήσετε για να μεγιστοποιήσετε την απόδοση της οικιακής διαδικτυακής υπηρεσίας σας \[www.accc.gov.au/homebroadband\]\(http://www.accc.gov.au/homebroadband\)](#). Θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τον προμηθευτή σας αν συνεχίζετε να έχετε προβλήματα με την διαδικτυακή υπηρεσία σας.
- Αν δυσκολεύεστε με την πληρωμή λογαριασμών λόγω αλλαγής της οικονομικής σας κατάστασης, μερικοί προμηθευτές προσφέρουν προγράμματα βοήθειας σε περιπτώσεις οικονομικής δυσχέρειας ή αφήνουν κατά μέρος τα τέλη εκπρόθεσμης πληρωμής. Ελέγξτε την ιστοσελίδα του προμηθευτή σας για να δείτε τι είναι διαθέσιμο και πώς μπορείτε να έχετε πρόσβαση σε αυτό.

Γενικά θέματα λιανικής

- **Προπληρωμένες υπηρεσίες:** Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επεκτείνουν την περίοδο εγκυρότητας των προπληρωμών σας για να υπολογίσουν την περίοδο που η επιχείρηση δεν ήταν σε θέση να σας παρέχει την υπηρεσία.
- **Τακτικές πληρωμές συνδρομών:** Οι επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να παρακρατούν πληρωμές από εσάς αν δεν είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες λόγω προσωρινού κλεισίματος.
- **Δωροκάρτες:** Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να τηρούν και να επεκτείνουν τις ημερομηνίες λήξης των δωροκαρτών για να καλύψουν την περίοδο που δεν ήταν εφικτό να χρησιμοποιηθεί η δωροκάρτα.
- **Καθυστερήσεις παράδοσης:** Τα Αυστραλιανά Ταχυδρομεία έχουν δηλώσει ότι οι παραδόσεις ίσως επηρεαστούν συμπεριλαμβανομένων των διεθνών καθυστερήσεων, λιγότερων εσωτερικών πτήσεων και μεγαλύτερων όγκων προϊόντων που αγοράζονται διαδικτυακά.

Αυτοί οι παράγοντες θα επηρεάζουν επίσης τις επιχειρήσεις ταχυμεταφορών και παράδοσης. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να γνωστοποιούν οποιεσδήποτε πιθανές καθυστερήσεις παράδοσης στους πελάτες πριν και κατά τη διάρκεια αγοράς, και να ενημερώνουν τους πελάτες για την παράδοση.

- **Ελαττωματικά προϊόντα:** Αν κάποιο προϊόν είναι ελαττωματικό, δικαιούστε επισκευή, αντικατάσταση ή επιστροφή χρημάτων. Επικοινωνήστε απευθείας με την επιχείρηση για να μάθετε πώς να επιστρέψετε το προϊόν για επιστροφή χρημάτων ή για να το επισκευάσετε ή αντικαταστήσετε.
- **Ουσιώδεις αλλαγές σε υπηρεσίες:** Όπου έχουν υπάρξει ουσιαστικές αλλαγές στην υπηρεσία που παρέχεται, οι επιχειρήσεις θα πρέπει ξεκάθαρα να σας γνωστοποιήσουν αυτές τις αλλαγές. Μπορείτε να επιλέξετε να συνεχίσετε με την υπηρεσία, ή αν δεν επιθυμείτε να συνεχίσετε και τους έχετε ενημερώσει γι' αυτό, η επιχείρηση δεν θα πρέπει να σας χρεώσει για την τροποποιημένη υπηρεσία.
- **Επιχειρηματική αφερεγγυότητα:** Αν έχετε κάποια δωροκάρτα ή έχετε προπληρώσει για υπηρεσίες, μπορείτε ακόμα να λαμβάνετε προϊόντα ή υπηρεσίες αν η επιχείρηση συνεχίζει να λειτουργεί υπό τον έλεγχο κάποιου εξωτερικού διαχειριστή. Το εάν και πώς η επιχείρηση θα τηρήσει συγκεκριμένες συναλλαγές θα ανακοινωθεί από τον εξωτερικό διαχειριστή. Αν η επιχείρηση παύσει τη λειτουργία της, οι καταναλωτές θα καταστούν γενικά ανασφάλιστοι πιστωτές.

Αν δεν επιθυμείτε πλέον να λάβετε κάποια υπηρεσία λόγω των δικών σας ανησυχιών για τον COVID-19, σε αντίθεση με την ακύρωση κάποιας υπηρεσίας από τον προμηθευτή υπηρεσιών ή λόγω των κυβερνητικών περιορισμών, αυτό μπορεί να θεωρηθεί ως «αλλαγή γνώμης». Θα πρέπει να επικοινωνήσετε απευθείας με την επιχείρηση για να συζητήσετε εάν θα μπορέσει να σας προσφέρει επιστροφή χρημάτων, κουπόνι ή πίστωση που μπορείτε να χρησιμοποιήσετε σε μεταγενέστερη ημερομηνία.

Περισσότερες πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στην [ιστοσελίδα της ACCC για καταναλωτές](#).