

IC12 Ενεργοί Πελάτες

Η περίπτωση της Δεσποινίδας Ρ.

Η δεσποινίς Ρ. είναι μια όμορφη νεαρή κοπέλα. Προσέχει πολύ την εμφάνισή της όταν πηγαίνει στη δουλειά ή όταν συναντά τους φίλους της. Γι' αυτό διαλέγει τα ρούχα, τα αξεσουάρ και τα καλλυντικά της προσεκτικά. Σήμερα η δεσποινίς Ρ. αποφάσισε να κάνει ένα δώρο στον εαυτό της από το κατάστημα καλλυντικών. Ενώ έψαχνε σε διάφορα προϊόντα μακιγιάζ, ο υπάλληλος του καταστήματος της πρόσφερε ένα νέο είδος μάσκαρας που η δεσποινίς Ρ. δεν είχε χρησιμοποιήσει ποτέ πριν. Όταν γύρισε πίσω στο σπίτι, η δεσποινίς Ρ. ήθελε να δοκιμάσει τη νέα μάσκα. Ήταν σε καλή διάθεση, βάρφτηκε και πήγε σε ένα πάρτι. Δυστυχώς, μόλις μετά από μία ώρα είχε μια δυσάρεστη έκπληξη καθώς ένιωσε τα μάτια της υγρά και να τη φαγουρίζουν. Όπως αποδείχθηκε, η νέα μάσκα είχε προκαλέσει μια αλλεργική αντίδραση. Η δεσποινίς Ρ. ένιωσε πολύ απογοητευμένη – η μάσκα ήταν αρκετά ακριβά και δεν μπορούσε να τη χρησιμοποιήσει άλλο πια. Η καλή της διάθεση είχε πλέον εξαφανιστεί. Είχε φαγούρα στα μάτια της, ήταν θυμωμένη με τον υπάλληλο του καταστήματος και θυμωμένη με τον παραγωγό, και εκτός αυτού, δεν ήξερε αν είχε το δικαίωμα να επιστρέψει τη μάσκα εφόσον την είχε ανοίξει και χρησιμοποιήσει.

Μελέτη περίπτωσης

Ο Νίκος ήθελε ένα smartphone για μεγάλο χρονικό διάστημα. Είχε περιηγηθεί στα online καταστήματα για τα διαφορετικά μοντέλα και αναζητούσε συμβουλές από φίλους, μέχρι που τελικά επέλεξε ένα smartphone. Πλησιάζουν τα γενέθλιά του και ο πατέρας του αγοράζει το τηλέφωνο. Ο Νίκος είναι πολύ χαρούμενος και αρχίζει να το χρησιμοποιεί αμέσως. Ωστόσο, σε δύο ημέρες ο Νίκος συνειδητοποιεί ότι το τηλέφωνο δεν είναι τόσο άνετο και δεν του αρέσει τόσο πολύ όσο πριν. Μαζί με τον πατέρα του, ο Νίκος αποφασίζει να επιστρέψει το τηλέφωνο, αλλά το κατάστημα αρνείται να το πάρει πίσω επειδή το κουτί έχει ανοιχτεί και επιπλέον ο Νίκος δεν έχει την αρχική συσκευασία του προϊόντος.

Διαλέξτε μία από τις επιλογές παρακάτω την οποία θεωρείτε ότι είναι η πιο πιθανή:

- A) ο πατέρας του Νίκου του αγοράζει ένα νέο smartphone.
- (B) ο Νίκος αποδέχεται την κατάσταση και χρησιμοποιεί το τηλέφωνο ακόμα και αν δεν του αρέσει όσο και πριν
- (Γ) ο Νίκος και ο πατέρας του επιμένουν να επιστρέψουν το τηλέφωνο. Συναντούν τον/την υπεύθυνο/η του καταστήματος και προσπαθούν να τον/την πείσουν.
- (Δ) ο πατέρας του Νίκου συμπληρώνει μια γραπτή καταγγελία προς το γραφείο προστασίας καταναλωτών.
- (Ε) ο πατέρας του Νίκου πατέρα συναντά έναν εμπειρογνώμονα προστασίας των καταναλωτών ο οποίος του εξηγεί ότι, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή οδηγία για τα δικαιώματα του καταναλωτή, όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες έχουν ίσα δικαιώματα και έχουν το δικαίωμα να επιστρέψουν ένα προϊόν μέσα σε 14 ημέρες από την ημερομηνία αγοράς.
- F) Άλλο (παρακαλώ διευκρινίστε)



Erasmus+

OTHERNESS: project code 2015-1-BG01-KA201-014300

