

Οι Έλληνες ανακάλυψαν τα online καταστήματα!

Όλο και περισσότεροι καταναλωτές στρέφονται τώρα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, με αποτέλεσμα ο κλάδος να είναι ο μόνος που αναπτύσσεται μέσα στην κρίση. Πώς γίνονται οι παραγγελίες και ποιοι οι τρόποι πληρωμής

Από την
Πολυτίμη Οικονόμου

poikonomou@dimokratianews.gr

Και όμως υπάρχει ένας κλάδος του εμπορίου στη χώρα μας που ακόμη και εν μέσω κρίσης αναπτύσσεται διαρκώς, το ηλεκτρονικό εμπόριο. Ολοένα και περισσότεροι Έλληνες αφήνουν στην άκρη τις παραδοσιακές συναλλαγές και τη θέση του πορτοφολιού και των βιτρινών παίρνουν το «πλαστικό» χρήμα, ο υπολογιστής, η ταμπλέτα ή το κινητό τηλέφωνο.

Τα πλεονεκτήματα πολλά και προφανή: Οι online αγορές είναι ασφαλείς, απλούστερες, πιο ξεκούραστες, πιο βολικές και γρήγορες. Μπορούμε να τις κάνουμε από την πουχιά του σπιτιού μας, να ψάξουμε στοχευμένα για αυτό που χρειαζόμαστε και φυσικά, αν ακολουθήσουμε τους κανόνες, με μεγαλύτερη ασφάλεια, καθώς τα χρήματά μας δεν θα βγουν καν από το μηχάνημα ανάληψης. Συνήθως μάλιστα τα περισσότερα καταστήματα προσφέρουν μεγαλύτερες εκπτώσεις και προσφορές για τους e-καταναλωτές.

24 ώρες το 24ωρο

Το μεγαλύτερο ατού των ηλεκτρονικών αγορών είναι ότι μπορεί να πραγματοποιηθούν 24 ώρες το 24ωρο από το σπίτι, το γραφείο, τον δρόμο ή ακόμη και από το εξωτερικό. Το διαδίκτυο και σε αυτή τη λειτουργία του ξεδιπλώνει έναν μαγικό κόσμο καθιστώντας πλέον τις online αγορές συνήθεια για ένα μεγάλο μέρος του καταναλωτικού κοινού.

Ο τζίρος του ηλεκτρονικού εμπορίου στη χώρα μας αναμένεται φέτος να φτάσει τα 4 δισ. ευρώ, σύμφωνα με την έτησια έρευνα του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Το 2013 ο τζίρος έφτασε τα 3,5 δισ. ευρώ, ενώ το 2012 διαμορφώθηκε στα 2,9 δισ. ευρώ. Στην τελευταία διετία οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν την πιστωτική τους κάρτα για εξόφληση αγο-

Στη «κράση» και η Λάτση

Την είσοδό της στον κλάδο του ηλεκτρονικού εμπορίου ανακοίνωσε την περασμένη εβδομάδα η οικογένεια Λάτση. Οι επενδυτικές εταιρίες συμφερόντων της Μαρίας Λάτση και του Πάρη Κασιδόκωστα - Λάτση απέκτησαν πακέτο στο μετοχικό κεφάλαιο της εταιρίας Realize A.E. Η εν λόγω επένδυση εντάσσεται στο πλαίσιο της ευρύτερης στρατηγικής των δύο επενδυτών για υποστήριξη καινοτόμων επιχειρηματικών πρωτοβουλιών στον κλάδο της ψηφιακής οικονομίας. Στόχο έχει την υλοποίηση του επιχειρηματικού πλάνου της εταιρίας για δυναμική ανάπτυξη των παρεχόμενων υπηρεσιών της στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ελλάδα και στο εξωτερικό μέσω των θυγατρικών της Viva Payments και Viva Services. Η Viva Payments παρέχει καινοτόμες υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών τόσο στη χώρα μας όσο και σε ακόμη 30 χώρες. Η Viva Services κατέχει κυρίαρχη θέση στις ηλεκτρονικές πωλήσεις ταξιδιωτικών και τουριστικών υπηρεσιών, εισπηριών θεαμάτων και αθλητικών εκδηλώσεων.

ρών μέσω ίντερνετ έχουν αυξηθεί κατά 56%, γεγονός που αποδεικνύει πως όλο και περισσότεροι θεωρούν πλέον ασφαλείς τις συναλλαγές αυτές.

Ακόμη μία έρευνα του Ινστιτούτου Ερευνας Λιανεμπορίου Καταναλωτικών Αγαθών (ΙΕΛΚΑ) καταδεικνύει τις αλλαγές στις συνήθειες των καταναλωτών, καθώς και τις τεράστιες δυνατότητες εξέλιξης που έχει το ηλεκτρονικό εμπόριο στη χώρα μας. Οπως επισημαίνει, ένας στους έξι Έλληνες καταναλωτές (17%) έχει αγοράσει τουλάχιστον ένα προϊόν μέσω διαδικτύου τον τελευταίο χρόνο. Παράλληλα, ένας στους πέντε online αγοραστές ψωνίζει ακόμη και τα τρόφιμά του μέσω ηλεκτρονικών σούπερ μάρκετ.

Η παραγγελία ενός προϊόντος μέσω διαδικτύου είναι πολύ απλή διαδικασία. Οι περισσότερες σελίδες online αγορών είναι κατασκευασμένες ώστε να σας βοηθούν να περιηγηθείτε στα προϊόντα τους εύκολα και στο τέλος σας οδηγούν στη σελίδα όπου μπορείτε να επιλέξετε τον τρόπο εξόφλησης των συναλλαγών σας.

■ **Χρήση κάρτας (πιστωτική, χρεωστική ή προπληρωμένη):** Η χρήση κάρτας είναι ένας ευέλικτος και ασφαλής τρόπος πληρωμής για τις ηλεκτρονικές αγορές. Το σημαντικότερο είναι ότι το χρηματικό ποσό της συναλλαγής αρχικά δεσμεύεται στην κάρτα και κρεώνεται σε δεύτερο χρόνο, παρέχοντας στον καταναλωτή δικλίδρα ασφαλείας για να αντιδράσει εάν κάτι δεν πάει καλά. Ακόμη, οι περισσότερες τράπεζες διαθέτουν σύστημα ελέγχου και ειδοποίησης για ασυνήθιστη χρήση, επομένως σε ενδεχόμενη υποκλοπή στοιχείων της πιστωτικής κάρτας μπορείς να δράσεις άμεσα.

Με τη χρήση πιστωτικής κάρτας μπορεί κανείς να επιλέξει αποπληρωμή του ποσού σε δόσεις, ενώ ενδείκνυται και για μεγαλύτερα ποσά συναλλαγών. Η χρεωστική κάρτα έχει συνήθως χαμηλότερο όριο ημερήσιων συναλλαγών από την πιστωτική όμως προτιμάται εάν κανείς δεν θέλει να μπλέξει με επιτόκια και δόσεις. Ακόμη πιο σίγουρη και ασφαλής είναι η χρήση προπληρωμένης κάρτας, την οποία «φορτίζεις» κάθε φορά που τη χρειάζεσαι με χρήματα.

■ **Αντικαταβολή:** Πρόκειται για τον αγαπημένο τρόπο συναλλαγής των Ελλήνων τόσο για πρακτικούς όσο και για λόγους ασφαλείας. Με αυτόν τον τρόπο πληρωμής θα πληρώσεις με μετρητά μόλις λάβεις το δέμα με τα προϊόντα που παρήγγειλες στα χέρια σου. Παραδοσιακά αυτός ο τρόπος πληρωμής κρεώνεται από τα καταστήματα - περίπου ένα έως τρία ευρώ. Το ποσό χρέωσης ορίζεται πάντα στη φόρμα της παραγγελίας και αναγράφεται ξεκάθαρα πριν κάνεις check out στο καλάθι αγορών. Η αντικαταβολή συνήθως αποκλείεται



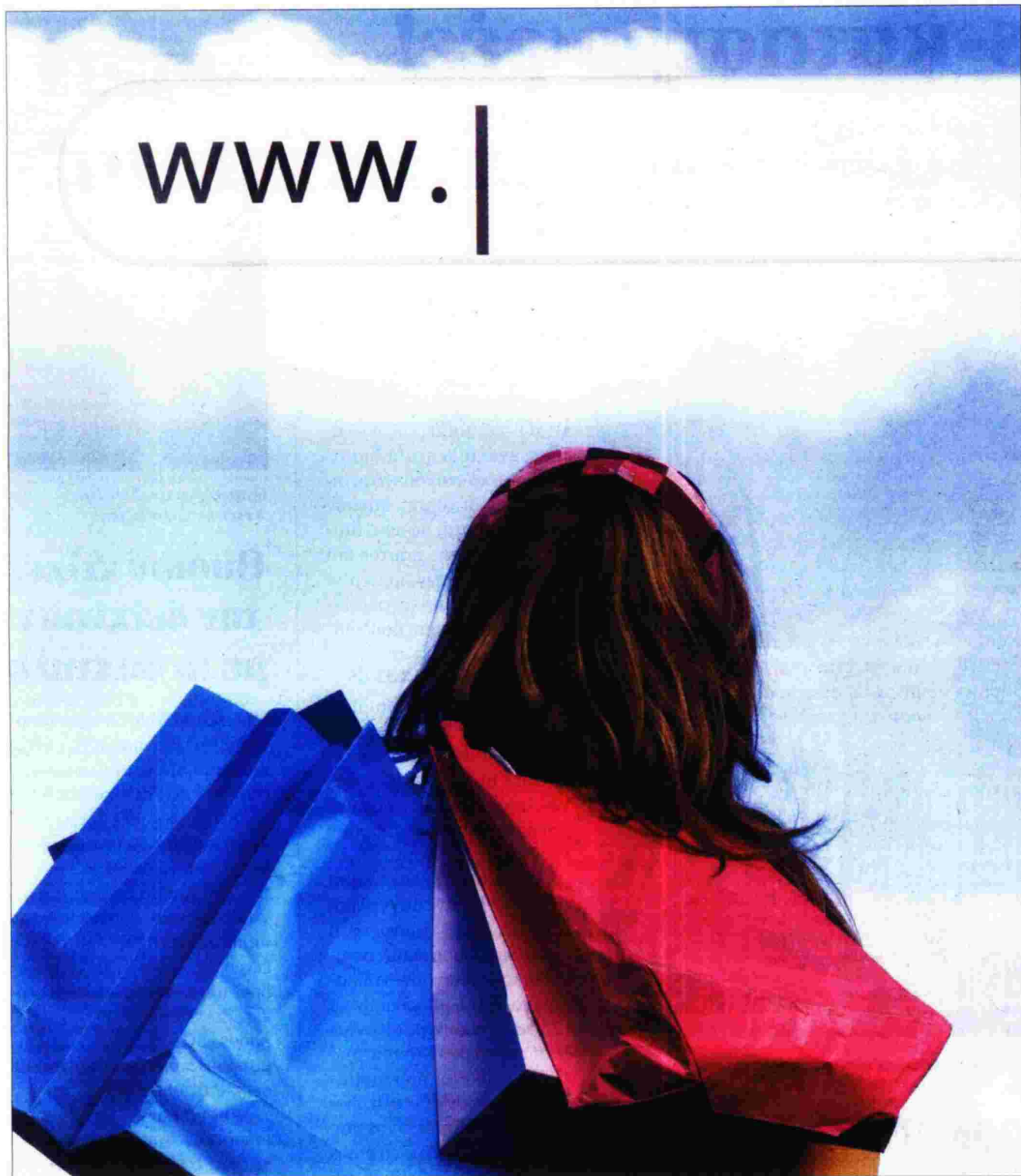
Το e-χειρίδιο του καλού (και

■ **ΠΡΟΤΙΜΗΣΤΕ** γνωστά sites που φημίζονται ότι κάνουν αυτό ακριβώς που διαφημίζουν και διαθέτουν ακριβείς περιγραφές των εμπορευμάτων. Ρίξτε μια ματιά στις κριτικές όσων ήδη έχουν πραγματοποιήσει αγορές για να διαπιστώσετε αν τα προϊόντα παραδίδονται εγκαίρως και σε καλή κατάσταση.

■ Προσέξτε τι κωδικό επιλέγετε και μη χρησιμοποιείτε

έναν κοινό για όλα. Σε καμία περίπτωση μη χρησιμοποιήσετε τον κωδικό που έχετε για το προσωπικό e-mail ή τον τραπεζικό λογαριασμό σας.

■ Ελέγξτε το laptop ή το PC σας πριν ξεκινήσετε τις αγορές: ενημερώστε και επιδιορθώστε τον browser, ελέγξτε το λειτουργικό σύστημα και τη σουίτα ασφαλείας (antivirus).



ως επιλογή για μεγάλα ποσά (ανάλογα με το κατάστημα, συνήθως πάνω από 1.000 ευρώ). Δεν πρέπει να τη συγχέουμε με τα έξοδα αποστολής που χρεώνουν τα καταστήματα για την αποστολή των προϊόντων στην πόρτα μας. Το κόστος μεταφοράς είναι κάτι που χρεώνεται ξεχωριστά και ανάλογα με το κατάστημα. Συνήθως το κόστος μεταφοράς είναι μηδενικό για αγορές πάνω από ένα συγκεκριμένο ποσό.

■ **Υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών (PayPal, VIVA Payments):** Η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικών πληρωμών, όπως το PayPal, είναι ασφαλής, καθώς τα στοιχεία της κάρτας δεν αποκαλύπτονται σε τρίτους. Δεν προσφέρεται σε όλα τα καταστήματα. Ο κατα-

ναλωτής πρέπει να δημιουργήσει έναν λογαριασμό στο PayPal ή στην αντίστοιχη υπηρεσία ηλεκτρονικών πληρωμών συνδέοντας την κάρτα του (πιστωτική, χρεωστική ή προπληρωμένη), ώστε να γίνουν οι απαραίτητες χρεώσεις όταν αγοράζει online.

Η συναλλαγή μέσω PayPal συμπεριλαμβάνει μια μικρή προμήθεια επί της συναλλαγής, η οποία πρέπει εξαρχώς να διευκρινίζεται εάν επιβαρύνει εσένα ως αγοραστή ή εάν την απορροφά το κατάστημα.

■ **Μετρητά:** Ορισμένα καταστήματα προσφέρουν τη δυνατότητα εξόφλησης με μετρητά και την παραλαβή των προϊόντων από το υποκατάστημα της εταιρίας που εξυπηρετεί τον αγοραστή. Η συ-

γκεκριμένη διαδικασία δεν έχει πρόσθετο κόστος.

■ **Κατάθεση - έμβασμα σε τραπεζικό λογαριασμό:** Ορισμένα καταστήματα προσφέρουν τη δυνατότητα πληρωμής με κατάθεση του ποσού στον τραπεζικό λογαριασμό τους. Σε αυτή την περίπτωση δεν υπάρχει επιβάρυνση, ενώ συνήθως προτιμάται από άτομα που δεν διαθέτουν κάρτα ή δεν συναλλάσσονται συχνά μέσω ίντερνετ. Βέβαια μπορεί κάποιος να μεταφέρει χρήματα στον τραπεζικό λογαριασμό του καταστήματος μέσω web banking. Ο συγκεκριμένος, όμως, τρόπος πληρωμής έγκειται στη φερεγγυότητα και την αξιοπιστία του πωλητή και καλό είναι να χρησιμοποιείται σε μεγάλα καταστήματα.

προσεκτικού) αγοραστή (από τον καναπέ του σπιτιού)

■ Ελέγξτε την ασφάλεια των hotspots σε περίπτωση που χρησιμοποιείτε WiFi. Προσπαθήστε να μην πραγματοποιείτε αγορές μέσω δημόσιων hotspots.

■ Κρατήστε επιφυλακτική στάση σε απίστευτες προσφορές. Αποφεύγετε σελίδες που διαφημίζουν υπερβολικά χαμηλές τιμές προϊόντων, υπηρεσιών ή καρτών δώρων, ειδικά όταν ισχύουν για πο-

λύ σύντομο χρονικό διάστημα. Ιδιαίτερη δε προσοχή στα e-mail με προσφορές που λήγουν αύριο. Κοιτάξτε προσεκτικά αν υπάρχει ασυναξία ή συντακτικά λάθη στο διαφημιστικό κείμενο και τσεκάρτε την ασφάλεια των συγκεκριμένων websites μέσω σχολίων άλλων στο ίντερνετ.

■ Μην στέλνετε προσωπικά στοιχεία και κυρίως στοιχεία που αφορούν τον τραπε-

ζικό λογαριασμό σας για προσφορές που λαμβάνετε μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων.

■ Προτιμήστε για τις αγορές σας την πιστωτική παρά τη χρεωστική κάρτα. Ακόμη κι αν εξαπατηθείτε, υπάρχουν περισσότερες πιθανότητες να πάρετε τα λεφτά σας πίσω.

■ Και κυρίως προσπαθήστε να ελέγξετε τον εαυτό σας. Όταν ψωνίζουμε από τον καναπέ, δεν ερχόμαστε σε επα-

φή με μετρητά. Ιδιαίτερα δε αν έχουμε ξαναψωνήσει από ένα κατάστημα και τα στοιχεία της κάρτας μας είναι ήδη αποθηκευμένα, δεν χρειάζεται να ακουμπήσουμε ούτε το πορτοφόλι μας. Η μεγαλύτερη παγίδα του e-shopping λοιπόν είναι η ίδια μας η φύση και η ευκολία με την οποία ψωνίζουμε, χάνοντας πολλές φορές την αίσθηση του τι ζοδεύουμε.