

ΕΝΟΤΗΤΑ 6 – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

ΥΠΟΕΝΟΤΗΤΑ 6.1

Πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών πληρωμών

<p>ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</p>	<p>Οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν γίνει όλο και πιο δημοφιλείς για τη μεταφορά χρημάτων και την πραγματοποίηση αγορών στη σημερινή ψηφιακή εποχή. Προσφέρουν μια ασφαλή και αποτελεσματική εναλλακτική λύση σε σχέση με τα μετρητά ή τις επιταγές, ιδίως με την άνοδο του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών αγορών.</p> <p>Η μέθοδος αυτή περιλαμβάνει τη χρήση ηλεκτρονικής μεταφοράς χρημάτων μέσω ασφαλών διαδικτυακών πλατφορμών για την πληρωμή αγαθών και υπηρεσιών. Ένα σημαντικό πλεονέκτημα είναι η ευκολία. Με λίγα μόνο κλικ, τα άτομα μπορούν να κάνουν αγορές από το σπίτι ή εν κινήσει, χωρίς να χρειάζεται να επισκέπτονται φυσικά καταστήματα ή να μεταφέρουν μετρητά. Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές πληρωμές είναι διαθέσιμες 24 ώρες το 24ωρο, προσφέροντας ευελιξία πέραν των παραδοσιακών τραπεζικών ωρών.</p> <p>Η ασφάλεια είναι ένα άλλο βασικό πλεονέκτημα. Πολλές πλατφόρμες ηλεκτρονικών πληρωμών χρησιμοποιούν κρυπτογράφηση και άλλα μέτρα ασφαλείας για την προστασία ευαίσθητων οικονομικών πληροφοριών, μειώνοντας τον κίνδυνο απάτης ή κλοπής ταυτότητας. Αυτή η διασφάλιση δίνει στους καταναλωτές ηρεμία όταν πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές.</p>
<p>ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ</p>	<p>Κάθε μαθητής θα παρουσιάσει τις 3 γνώσεις που έμαθε από την προηγούμενη τάξη. Ο δάσκαλος θα τα σημειώσει και μαζί με την τάξη θα επισημάνει τις πιο συχνά</p>

	<p>επαναλαμβανόμενες ως βέλτιστες πρακτικές και θα τις μοιραστεί με όλη την τάξη σε γραπτή μορφή.</p>
<p>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</p>	<p>Για να παραμείνουν ασφαλείς, οι πολίτες πρέπει να είναι προσεκτικοί σε μη αιτούμενες προσφορές ή αιτήματα για προσωπικές πληροφορίες. Ελέγξτε τη νομιμότητα κάθε οργανισμού ή ατόμου πριν μοιραστείτε ευαίσθητες λεπτομέρειες ή πραγματοποιήσετε συναλλαγές. Ποτέ μην αποκαλύπτετε προσωπικές πληροφορίες μέσω τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, εκτός εάν είστε βέβαιοι για την ταυτότητα του παραλήπτη. Η ενημέρωση και η επαγρύπνηση είναι το κλειδί για την προστασία των χρημάτων, που με κόπο κερδίσατε, από τους απατεώνες.</p> <p>Οι οικονομικές απάτες παραπλανούν τα άτομα ώστε να δώσουν χρήματα ή προσωπικές πληροφορίες. Οι πιο συνηθισμένοι τύποι περιλαμβάνουν το "ψάρεμα" (phishing), όπου οι απατεώνες υποδύονται νόμιμους οργανισμούς για να κλέψουν προσωπικά δεδομένα, και την επενδυτική απάτη, που υπόσχεται εξωπραγματικά υψηλές αποδόσεις. Η κλοπή ταυτότητας περιλαμβάνει την κλοπή προσωπικών πληροφοριών για αθέμιτες δραστηριότητες. Επαληθεύστε τη νομιμότητα οργανισμών και ατόμων, παρακολουθείτε τακτικά τους οικονομικούς λογαριασμούς και αναφέρετε αμέσως ύποπτες δραστηριότητες. Η ενημέρωση και η επαγρύπνηση είναι ζωτικής σημασίας για την προστασία από οικονομικές απάτες.</p>
<p>ΓΕΝΙΚΗ ΘΕΩΡΙΑ</p>	<p>Οι ηλεκτρονικές πληρωμές έχουν μεταμορφώσει τον τρόπο διεξαγωγής των συναλλαγών, προσφέροντας πολλά πλεονεκτήματα στους χρήστες. Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα είναι η ευκολία. Οι χρήστες μπορούν να πραγματοποιούν συναλλαγές από οπουδήποτε</p>

χρησιμοποιώντας τα κινητά τους τηλέφωνα ή τους φορητούς υπολογιστές τους, χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν μια φυσική τράπεζα ή ένα κατάστημα. Αυτό εξοικονομεί χρόνο και κόπο.

Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές πληρωμές προσφέρουν ασυναγώνιστη ευκολία σε σύγκριση με τις παραδοσιακές μεθόδους. Οι χρήστες μπορούν να ορίσουν επαναλαμβανόμενες πληρωμές για λογαριασμούς ή συνδρομές, ώστε να μην χρειάζεται να θυμούνται τις ημερομηνίες λήξης ή να πραγματοποιούν χειροκίνητες πληρωμές κάθε μήνα. Οι πλατφόρμες πληρωμών προσφέρουν επίσης λειτουργίες όπως υπενθυμίσεις πληρωμών και αυτόματες επιλογές, απλοποιώντας περαιτέρω τη διαδικασία και βοηθώντας τους χρήστες να παραμένουν οργανωμένοι.

Σε γενικές γραμμές, η ευκολία των ηλεκτρονικών πληρωμών τις καθιστά μια ελκυστική επιλογή. Έχοντας τη δυνατότητα να πραγματοποιούν πληρωμές οποτεδήποτε και οπουδήποτε και να διαχειρίζονται εύκολα τις επαναλαμβανόμενες πληρωμές, υπερτερούν των παραδοσιακών μεθόδων. Καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται, οι ηλεκτρονικές πληρωμές αναμένεται να γίνουν ακόμη πιο φιλικές προς το χρήστη, εδραιώνοντας τη θέση τους ως την προτιμώμενη επιλογή για τους καταναλωτές παγκοσμίως.

Όσον αφορά την ασφάλεια, τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών διαθέτουν προηγμένα μέτρα για την προστασία των ευαίσθητων πληροφοριών. Η τεχνολογία κρυπτογράφησης διασφαλίζει τη μετάδοση δεδομένων, ενώ ο έλεγχος ταυτότητας δύο παραγόντων επαληθεύει την ταυτότητα των χρηστών, ελαχιστοποιώντας τους κινδύνους απάτης. Παρά τις εγγυήσεις αυτές, οι χρήστες θα πρέπει ακόμη να

λαμβάνουν προφυλάξεις, όπως η χρήση ισχυρών κωδικών πρόσβασης, η αποφυγή δημόσιου Wi-Fi για συναλλαγές και η τακτική παρακολούθηση των λογαριασμών για την αποτροπή απειλών στον κυβερνοχώρο.

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές προσφέρουν πολλά πλεονεκτήματα στους καταναλωτές, όπως ευκολία, ευελιξία και ασφάλεια. Η πραγματοποίηση πληρωμών μέσω διαδικτύου είναι βολική, καθώς οι πελάτες μπορούν να την κάνουν οποτεδήποτε και οπουδήποτε απλά έχοντας σύνδεση στο διαδίκτυο, εξαλείφοντας την ανάγκη επίσκεψης σε φυσικό κατάστημα ή τράπεζα. Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές πληρωμές παρέχουν ευελιξία, καθώς προσφέρουν διάφορες επιλογές πληρωμής, όπως πιστωτικές κάρτες, χρεωστικές κάρτες και ψηφιακά πορτοφόλια.

Για να διασφαλίσουν ασφαλείς διαδικασίες ηλεκτρονικών πληρωμών, οι καταναλωτές θα πρέπει να ακολουθήσουν ορισμένες συμβουλές. Πρώτον, να πραγματοποιούν πληρωμές μόνο σε ασφαλείς ιστότοπους. Να αναζητούν το σύμβολο του λουκέτου στη γραμμή διευθύνσεων του προγράμματος περιήγησης και να βεβαιώνονται ότι η διεύθυνση URL του ιστότοπου αρχίζει με "https" για ασφαλή σύνδεση. Να χρησιμοποιούν ισχυρούς και μοναδικούς κωδικούς πρόσβασης για κάθε διαδικτυακό λογαριασμό, ώστε να αποτρέπεται η μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση. Να ελέγχουν τακτικά τους τραπεζικούς λογαριασμούς και τις συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες για να εντοπίζουν έγκαιρα τυχόν ασυνήθιστη δραστηριότητα.

Οι καταναλωτές θα πρέπει επίσης να είναι προσεκτικοί όταν μοιράζονται προσωπικές και οικονομικές πληροφορίες στο διαδίκτυο. Να αποφεύγουν να εισάγουν ευαίσθητες πληροφορίες, όπως αριθμούς κοινωνικής ασφάλισης ή στοιχεία πιστωτικών καρτών,

	<p>σε μη ασφαλείς ιστότοπους ή μέσω μη κρυπτογραφημένων συνδέσεων. Να χρησιμοποιούν αξιόπιστους επεξεργαστές πληρωμών και να αποφεύγουν να κάνουν κλικ σε ύποπτους συνδέσμους ή μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για να μην πέσουν θύματα απάτης "φαρέματος" (phishing). Η τήρηση αυτών των ασφαλών πρακτικών ηλεκτρονικών πληρωμών βοηθά τους καταναλωτές να απολαμβάνουν τα οφέλη των ηλεκτρονικών πληρωμών, ελαχιστοποιώντας παράλληλα τους σχετικούς κινδύνους.</p>
<p>Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΙΤΑΛΙΑΣ</p>	<p>Έρευνα που διεξήχθη από την εφημερίδα "il Sole 24 Ore" το Μάιο του 2022 ανέλυσε τη σχέση μεταξύ των ηλικιωμένων και των ηλεκτρονικών πληρωμών στην Ιταλία. Ακολουθεί μια περίληψή της, που παρέχει ορισμένα σημαντικά στοιχεία.</p> <p>Ποια είναι η σχέση μεταξύ των ηλικιωμένων (άνω των 60 ετών) και του κόσμου του ηλεκτρονικού εμπορίου; Περισσότεροι από ένας στους δύο (51,1%) πραγματοποιούν ηλεκτρονικές αγορές. Δεν πρόκειται για μια περιστασιακή περίπτωση, αλλά μάλλον για μια καθιερωμένη συνήθεια στις μεθόδους αγορών τους, καθώς σχεδόν σε μία στις τρεις περιπτώσεις (28,8%), οι αγορές πραγματοποιούνται συχνά ή και πάντα μέσω διαδικτύου, ενώ υπάρχει ένα άλλο 46,6% που τις πραγματοποιεί τουλάχιστον 4-5 φορές το χρόνο, και μόνο για μια μειοψηφία (24,7%) είναι ένα γεγονός που συμβαίνει σπάνια. Το 36,1% δηλώνει ότι πραγματοποίησε μια ηλεκτρονική αγορά τον τελευταίο μήνα. Περισσότεροι από ένας στους τέσσερις (25,8%) ξοδεύουν σημαντικό ποσό (πάνω από 300 ευρώ) για ηλεκτρονικές αγορές μέσα σε ένα χρόνο, ενώ για ένα άλλο 37,1% οι δαπάνες ανέρχονται από 100 έως 300 ευρώ. Η συντριπτική τους πλειοψηφία είναι ικανοποιημένη: "πολύ" στο 20,5% των περιπτώσεων και "αρκετά" στο 67,1%.</p>

	<p>Μεταξύ των κυριότερων λόγων που τους οδηγούν στην επιλογή των ηλεκτρονικών αγορών είναι η ευκολία της αγοράς και της παράδοσης στο σπίτι (44,6%), η οικονομική ευκολία (22,3%), η μεγαλύτερη επιλογή και διαθεσιμότητα προϊόντων (16,9%), ενώ μόνο ένα ελάχιστο ποσοστό (2%) παρακινήθηκε από το φόβο της εξόδου λόγω Covid, δείγμα ότι οι ηλεκτρονικές αγορές είναι πλέον μια καθιερωμένη μέθοδος που αποτελεί μέρος της καθημερινότητάς τους, ανεξάρτητα από έκτακτες περιστάσεις.</p> <p>Τι αγοράζουν online οι ηλικιωμένοι; Μεταξύ των αγαπημένων κατηγοριών για ηλεκτρονικές αγορές είναι σίγουρα τα προϊόντα υγείας και φαρμακευτικά προϊόντα (14,9%), τα καλλυντικά και τα προϊόντα υγιεινής και περιποίησης σώματος (9,5%), και στη συνέχεια τα ηλεκτρονικά είδη και οι μικρές συσκευές (16,7%), τα είδη για το σπίτι, τον κήπο, το DIY (10,4%), τα είδη ένδυσης (7,7%). Σχεδόν ένας στους δέκα (9,2%) δηλώνει ότι αγοράζει διαδικτυακά τροφές για κατοικίδια ζώα και ακόμη πιο συχνά (14,3%) προϊόντα για τη φροντίδα και την ευημερία των ζώων, επιβεβαιώνοντας ακόμη περισσότερο ότι τα κατοικίδια ζώα παίζουν ιδιαίτερο ρόλο στην καθημερινότητά τους. Μεταξύ των επιλογών πληρωμής, η πιο συχνή είναι η προπληρωμένη κάρτα (38,3%) - ακολουθεί η πιστωτική κάρτα (27,7%), η αντικαταβολή (12,8%), το PayPal (11,7%), το τραπεζικό έμβασμα (9,6%). Αν και η συντριπτική πλειοψηφία δεν αντιμετώπισε ποτέ ιδιαίτερα προβλήματα με αυτές τις αγορές, ορισμένοι αντιμετώπισαν περιστασιακά απροσδιόριστους ή υπερβολικά μεγάλους χρόνους παράδοσης (10,3%), ελαττωματικά ή κατεστραμμένα προϊόντα (6,4%), λάθη στην παράδοση (5,1%).</p> <p>Η επιλογή των δικτυακών τόπων: Όσον αφορά την επιλογή των δικτυακών τόπων για την πραγματοποίηση αγορών, προσανατολίζονται πρώτα σε εκείνους των</p>
--	--

	<p>γνωστών εμπορικών σημάτων ή σε εκείνους που εμπνέουν εμπιστοσύνη (19,9%), σε δικτυακούς τόπους με παράδοση κατ' οίκον (19,1%), σε εκείνους που διαθέτουν συγκεκριμένα προϊόντα του ενδιαφέροντός τους (16,9%), σε εκείνους που συνιστώνται από φίλους ή συγγενείς (13,2%). Μεταξύ όσων δεν πραγματοποιούν συνήθως ηλεκτρονικές αγορές, ο κύριος λόγος είναι η δυνατότητα ανάθεσης σε παιδιά, συγγενείς ή φίλους που τις πραγματοποιούν γι' αυτούς (27%)- μόνο σε ελάχιστο βαθμό το κίνητρο συνδέεται με την εμμονή στις παραδοσιακές μεθόδους αγοράς, όπως η προτίμηση να "αγγίζουν" αυτά που αγοράζουν (21,3%) ή το γεγονός ότι δεν διαθέτουν υπολογιστή/ smartphone (11,5%), ένδειξη ότι ακόμη και οι ηλικιωμένοι προσανατολίζονται πολιτισμικά προς το ηλεκτρονικό εμπόριο και το ψηφιακό χάσμα σε σχέση με τις νεότερες γενιές μειώνεται όλο και περισσότερο. Τέλος, τι θα μπορούσε να τους ενθαρρύνει σε αυτές τις αγορές; Σημαντική είναι η δωρεάν παράδοση κατ' οίκον (25,3%), η ύπαρξη αριθμού τηλεφωνικής βοήθειας (17,6%), οι δωρεάν επιστροφές (15,3%), η μεγαλύτερη ενημέρωση για την ασφάλεια στο διαδίκτυο (15,3%).</p>
<p>ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ</p>	<p>1. Ψώνια παντοπωλείου: Οι ηλικιωμένοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν διαδικτυακές πλατφόρμες που προσφέρονται από σούπερ μάρκετ ή υπηρεσίες παράδοσης παντοπωλείων για να αγοράσουν τα είδη παντοπωλείου τους χωρίς να χρειάζεται να επισκεφθούν φυσικά το κατάστημα. Μπορούν εύκολα να περιηγηθούν σε διάφορα προϊόντα, να επιλέξουν αυτό που χρειάζονται και να τα έχουν στο κατώφλι τους. Ωστόσο, πρέπει να είναι προσεκτικοί κατά την εισαγωγή των στοιχείων της πιστωτικής τους κάρτας και να διασφαλίσουν ότι χρησιμοποιούν έναν ασφαλή ιστότοπο και δεν αποκαλύπτουν</p>

	<p>ευαίσθητες πληροφορίες σε μη ασφαλείς πλατφόρμες.</p> <p>2. Πληρωμές λογαριασμών κοινής ωφέλειας: Οι ηλικιωμένοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν ιστότοπους διαδικτυακών τραπεζικών συναλλαγών ή παρόχων υπηρεσιών κοινής ωφέλειας για να πληρώσουν τους λογαριασμούς τους από την άνεση του σπιτιού τους. Αντί να περιμένουν στην ουρά σε τράπεζα ή ταχυδρομείο, μπορούν απλώς να συνδεθούν στον λογαριασμό τους, να εισαγάγουν τα απαραίτητα στοιχεία πληρωμής και να υποβάλουν τη συναλλαγή. Ενώ αυτή η μέθοδος εξοικονομεί χρόνο και προσπάθεια, οι ηλικιωμένοι θα πρέπει να ελέγξουν ξανά τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του ιστότοπου και να διασφαλίσουν ότι χρησιμοποιούν αξιόπιστες μεθόδους πληρωμής για την προστασία των οικονομικών τους δεδομένων από πιθανούς απατεώνες.</p> <p>3. Διαδικτυακές αγορές για δώρα: Οι ηλικιωμένοι μπορούν εύκολα να αγοράσουν δώρα για τους αγαπημένους τους από ηλεκτρονικά καταστήματα, ειδικά σε ειδικές περιπτώσεις όπως γενέθλια ή διακοπές. Μπορούν να εξερευνήσουν ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, να συγκρίνουν τις τιμές και να στείλουν τα δώρα απευθείας στη διεύθυνση του παραλήπτη. Ωστόσο, οι ηλικιωμένοι θα πρέπει να είναι προσεκτικοί αγοράζοντας μόνο από αξιόπιστους ιστότοπους, αποφεύγοντας την κοινή χρήση ευαίσθητων πληροφοριών -όπως τα στοιχεία της πιστωτικής τους κάρτας- σε άγνωστες ή ύποπτες πλατφόρμες για να αποτρέψουν να πέσουν θύματα απάτης ή κλοπής ταυτότητας.</p>
<p>ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ</p>	<p>Ποιο είναι ένα από τα κύρια πλεονεκτήματα του διαδικτύου;</p> <p>α. Περιορισμένες επιλογές πληρωμής β. Αυξημένος κίνδυνος απάτης γ. Ευκολία και ευελιξία</p>

	<p>δ. Έλλειψη μέτρων ασφαλείας</p> <p>Ποιος από τους ακόλουθους τρόπους είναι ασφαλής για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών;</p> <p>α. Κοινοποίηση στοιχείων πιστωτικής κάρτας μέσω μη ασφαλών ιστότοπων β. Χρήση προπληρωμένης κάρτας με αριθμό PIN γ. Αποκάλυψη κωδικών πρόσβασης σε άγνωστους ιστότοπους δ. Παροχή προσωπικών πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου</p> <p>Σε τι πρέπει να είστε προσεκτικοί όταν εισάγετε τα οικονομικά σας δεδομένα στο διαδίκτυο;</p> <p>α. Να χρησιμοποιείτε ισχυρούς και μοναδικούς κωδικούς πρόσβασης β. Να μοιράζεστε ευαίσθητες πληροφορίες σε ασφαλείς ιστότοπους γ. Να αποφεύγετε εντελώς τις ηλεκτρονικές αγορές δ. Να εισάγετε τα στοιχεία της πιστωτικής σας κάρτας σε μη ασφαλείς πλατφόρμες</p> <p>Ποιος από τους ακόλουθους αποτελεί έναν συνηθισμένο λόγο για τον οποίο οι ηλικιωμένοι μπορεί να επιλέξουν τις ηλεκτρονικές πληρωμές;</p> <p>α. Περιορισμένη επιλογή προϊόντων β. Μη βολικές επιλογές πληρωμής γ. Φόβος για απάτες στον κυβερνοχώρο δ. Ευκολία της κατ' οίκον παράδοσης</p> <p>Πώς μπορούν οι ηλικιωμένοι να διασφαλίσουν την ασφάλεια των ηλεκτρονικών πληρωμών τους;</p> <p>α. Παρέχοντας προσωπικές πληροφορίες σε άγνωστους καλούντες β. Χρησιμοποιώντας δημόσιο Wi-Fi για συναλλαγές γ. Χρησιμοποιώντας ασφαλείς ιστότοπους με πρωτόκολλο HTTPS δ. Κάνοντας οινή χρήση κωδικών πρόσβασης με μέλη της οικογένειας</p>
--	---

	<p><i>Σωστές απαντήσεις:</i></p> <p>1 – Γ 2 – Β 3 – Δ 4 – Δ 5 - Γ</p>
<p>ΘΕΜΑ ΠΡΟΣ ΣΥΖΗΤΗΣΗ</p>	<p>Πώς μπορούν οι ηλικιωμένοι να εξισορροπήσουν την ευκολία των ηλεκτρονικών πληρωμών με την ανάγκη προστασίας των οικονομικών τους; Ποιες στρατηγικές ή πρακτικές μπορούν να υιοθετήσουν για να εξασφαλίσουν ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές;</p> <p>Με ποιους τρόπους οι ηλεκτρονικές μέθοδοι πληρωμής επηρεάζουν τις παραδοσιακές αγοραστικές συνήθειες των ηλικιωμένων; Πώς μπορούν οι ηλικιωμένοι να προσαρμοστούν στην αυξανόμενη επικράτηση του ηλεκτρονικού εμπορίου, διατηρώντας παράλληλα την άνεση και την ασφάλειά τους στις οικονομικές συναλλαγές;</p>
<p>ΣΧΟΛΙΑ</p>	<p>Μελέτες περιπτώσεων και παιχνίδια ρόλων: Αναθέστε σε κάθε συμμετέχοντα ένα υποθετικό σενάριο που περιλαμβάνει ηλεκτρονικές πληρωμές, όπως η αγορά ειδών παντοπωλείου στο διαδίκτυο ή η πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας ηλεκτρονικά. Ζητήστε τους να ερευνήσουν και να αναλύσουν τους πιθανούς κινδύνους και τα πλεονεκτήματα που σχετίζονται με το σενάριο.</p> <p>Εξηγήστε ότι στην επόμενη τάξη, θα διεξάγετε μια άσκηση παιχνιδιού ρόλων όπου οι συμμετέχοντες αναλαμβάνουν διαφορετικούς ρόλους, όπως ενός καταναλωτή, ενός εκπροσώπου εξυπηρέτησης πελατών και ενός απατεώνα.</p>

--	--