

# Ενότητα 1

Απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2022



Funded by  
the European Union

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

## **ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ:**

Οι πληροφορίες και οι απόψεις που περιέχονται στην παρούσα δημοσίευση είναι εκείνες του/των συγγραφέα/ων και δεν αντικατοπτρίζουν κατ' ανάγκη την επίσημη γνώμη της Επιτροπής. Η Επιτροπή δεν εγγυάται την ακρίβεια των στοιχείων που περιλαμβάνονται στην παρούσα δημοσίευση. Ούτε η Επιτροπή ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο που ενεργεί εξ ονόματος της Επιτροπής μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνο για τη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτές.

Το παρόν έγγραφο δεν είναι νομικά δεσμευτικό και δεν αποτελεί επίσημη ερμηνεία του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου, ούτε μπορεί να παράσχει ολοκληρωμένες ή πλήρεις νομικές συμβουλές. Δεν προτίθεται να αντικαταστήσει τις επαγγελματικές νομικές συμβουλές για συγκεκριμένα θέματα.

Οι αναγνώστες θα πρέπει επίσης να θυμούνται ότι η ενωσιακή και η εθνική νομοθεσία επικαιροποιούνται συνεχώς: οποιαδήποτε έντυπη έκδοση των ενοτήτων θα πρέπει να ελέγχεται με βάση πιθανές επικαιροποιήσεις στον δικτυακό τόπο [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2022**

## Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή .....	6
Μπορώ να αποκλείσω ή να περιορίσω την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών; .....	9
Όλοι που αγοράζουν από μένα είναι καταναλωτές; .....	9
Τι συμβαίνει σε περίπτωση συναλλαγών με διττό σκοπό; .....	10
Τι είναι η καταναλωτική σύμβαση; .....	11
Ποιες είναι οι απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης; .....	12
Υπάρχουν καταναλωτικές συμβάσεις που εξαιρούνται από τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που θέτει η Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών; .....	13
Ποιες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης ισχύουν για τις συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται στο κατάστημά μου («σύμβαση εντός εμπορικού καταστήματος»); .....	14
Πρόσθετες απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης για τις συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος βάσει του εθνικού δικαίου .....	16
Ποιες απαιτήσεις πληροφόρησης απαιτούνται για τις συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή εκτός του εμπορικού σας καταστήματος; .....	18
Πώς πρέπει να παρουσιάσετε προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες; .....	22
Τι σημαίνει στην πράξη; .....	22
Σε ποια γλώσσα πρέπει να παρουσιάζονται αυτές οι προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες; .....	23
Σε περίπτωση συμβάσεων που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης εκτός εμπορικού καταστήματος, αρκεί να πω στον καταναλωτή προφορικά όλες αυτές τις πληροφορίες; .....	24
Πρέπει να παρουσιάζω τις προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες με διαφορετικούς τρόπους, ανάλογα με τους καταναλωτές στους οποίους απευθύνομαι; .....	24
Τι συμβαίνει με τις διασυνοριακές πωλήσεις; .....	25
Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που απευθύνετε σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλα Κράτη Μέλη .....	25
Υπό ποιες προϋποθέσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι απευθύνεται σε καταναλωτές σε άλλα Κράτη Μέλη; .....	25
Τι σημαίνει αυτό για σένα στην πράξη; .....	25
Όταν έχετε διαφορά σε μια τέτοια διασυνοριακή σύμβαση, ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο; .....	26

Ποιες είναι οι συνέπειες εάν δεν παρέχω τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης; .....27

Παράρτημα 1 – Εφαρμογή των ρυθμιστικών επιλογών της ΟΔΚ από τα Κράτη Μέλη .....35

«Εξασφαλίζοντας ότι όλοι οι έμποροι εκπληρώνουν τις απαιτήσεις πληροφόρησης των καταναλωτών με ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο, πριν πραγματοποιήσουν οι τελευταίοι μία αγορά, εξασφαλίζεται μία δικαιότερη αγορά»

**Έμπορος**

«Εάν οι έμποροι με ενημερώσουν με σαφήνεια και πληρότητα, ενισχύεται η εμπιστοσύνη μου τόσο σε αυτούς όσο και στην αγορά»

**Καταναλωτής**

«Οι σαφείς και κατανοητές πληροφορίες πριν από την αγορά μου με βοηθούν να παίρνω σωστές αποφάσεις σχετικά με το αν θέλω ή όχι πραγματικά ορισμένα προϊόντα»

**Καταναλωτής**

## Εισαγωγή

### Αγαπητέ Επιχειρηματία

Αυτό το εγχειρίδιο αποτελεί μέρος του έργου (project) «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» (Consumer Law Ready project) το οποίο απευθύνεται ειδικά στις πολύ μικρές, μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ) που αλληλοεπιδρούν με τους καταναλωτές.

Το Consumer Law Ready είναι ένα πανευρωπαϊκό project το οποίο διαχειρίζεται η EUROCHAMBRES (Ένωση Ευρωπαϊκών Εμπορικών και Βιομηχανικών Επιμελητηρίων), σε κοινοπραξία με την BEUC (Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών) και τη SMEunited (τη φωνή των ΜΜΕ στην Ευρώπη). Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Στόχος του project είναι να σας βοηθήσει να συμμορφωθείτε με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών.

Το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών αποτελείται από διάφορες νομοθετικές πράξεις που έχουν θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση κατά τα τελευταία 25 έτη και έχουν μεταφερθεί από κάθε Κράτος Μέλος της ΕΕ στο αντίστοιχο εθνικό τους δίκαιο. Το 2017, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ολοκλήρωσε την αξιολόγηση του για να ελέγξει κατά πόσον αυτοί οι κανόνες εξακολουθούν να είναι κατάλληλοι για τον επιδιωκόμενο σκοπό. Το αποτέλεσμα ήταν συνολικά θετικό<sup>1</sup>. Το βασικό συμπέρασμα ήταν ότι οι αρχές πρέπει να εφαρμόσουν καλύτερα τους υφιστάμενους κανόνες οι οποίοι πρέπει να γνωστοποιηθούν ευρύτερα σε επιχειρήσεις και καταναλωτές. Το project Consumer Law Ready αποσκοπεί στην ενίσχυση των γνώσεων των εμπόρων, ιδίως των ΜΜΕ, όσον αφορά τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις αντίστοιχες νομικές υποχρεώσεις τους.

Το Εγχειρίδιο αποτελείται από πέντε ενότητες. Κάθε ενότητα ασχολείται με μια συγκεκριμένη θεματική του δικαίου του καταναλωτή της Ε.Ε:

- Ενότητα 1 ασχολείται με τους κανόνες που αφορούν τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης,
- Ενότητα 2 παρουσιάζει τους κανόνες που αφορούν το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από συμβάσεις που συνάπτονται εξ' αποστάσεως ή εκτός καταστήματος
- Ενότητα 3 επικεντρώνεται στα επανορθωτικά μέτρα που πρέπει να παρέχουν οι έμποροι στην περίπτωση που δεν συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τη σύμβαση
- Ενότητα 4 εστιάζει στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και στις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων
- Ενότητα 5 παρουσιάζει την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ), μια επίσημη ιστοσελίδα που διαχειρίζεται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η οποία βοηθά τους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν εξωδικαστικά τις διαφορές τους.

<sup>1</sup> Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση, τα πορίσματά της και τις επακόλουθες ενέργειες μπορείτε να βρείτε στον δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Το παρόν εγχειρίδιο αποτελεί μόνο ένα μέρος από το εκπαιδευτικό υλικό που δημιουργήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος «Consumer Law Ready». Ο ιστότοπος [consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu) περιέχει και άλλα εργαλεία μάθησης, όπως βίντεο, κουίζ και ένα «e-test» μέσω του οποίου μπορείτε να αποκτήσετε πιστοποιητικό. Μπορείτε επίσης να συνδεθείτε με εμπειρογνώμονες και άλλες ΜΜΕ μέσω ενός φόρουμ.

Η Ενότητα 1 του Εγχειριδίου έχει ως στόχο να σας κάνει να εξοικειωθείτε με τις πληροφορίες που εσείς ως έμπορος πρέπει να παρέχετε πριν από τη σύναψη σύμβασης με καταναλωτή. Περιγράφει ποιες πληροφορίες, με ποιόν τρόπο και πότε πρέπει να τις παρέχετε, και σας δίνει συμβουλές που θα σας διευκολύνουν να συμμορφωθείτε με το νόμο.

Η ενότητα παρουσιάζει τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που ορίζονται στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών (Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών – ΟΔΚ) η οποία έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο των Κρατών Μελών της ΕΕ. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διατάξεις της Οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών, συμβουλευθείτε [το έγγραφο καθοδήγησης της ΓΔ Δικαιοσύνης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#)<sup>2</sup> που είναι διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών τροποποιήθηκε με την [Οδηγία \(ΕΕ\) 2019/2161, της 27ης](#) Νοεμβρίου 2019, για την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών. Τα Κράτη Μέλη της ΕΕ όφειλαν να μεταφέρουν τις αλλαγές αυτές στο εθνικό τους νομικό σύστημα έως τις 28 Νοεμβρίου 2021 και να εφαρμόσουν τους νέους κανόνες από τις 28 Μαΐου 2022. Οι αλλαγές που αφορούν τις προσυμβατικές πληροφορίες παρουσιάζονται στην παρούσα ενότητα σε χωριστά πλαίσια με τίτλο «Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022». Επιπλέον, η [Οδηγία \(ΕΕ\) 2019/770 σχετικά](#) με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (Οδηγία για το ψηφιακό περιεχόμενο) θα θεσπίσει νομική εγγύηση για το ψηφιακό περιεχόμενο και τις ψηφιακές υπηρεσίες<sup>3</sup>. Κατά συνέπεια, οι έμποροι θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές τους σχετικά με τη νομική εγγύηση για ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Οι αλλαγές αυτές θα τεθούν επίσης υπόψη σας σε αυτή την ενότητα.

Πέραν αυτών των οριζόντιων απαιτήσεων, ενδέχεται να ισχύουν και άλλες, κυρίως ανά τομέα, απαιτήσεις πληροφόρησης – ανεξάρτητα ή σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις πληροφοριών της ΟΔΚ – ανάλογα με το είδος της σύμβασης (π.χ. καταναλωτική πίστη, οργανωμένα ταξίδια κ.λπ.). Αυτές οι άλλες απαιτήσεις δεν συμπεριλαμβάνονται στο παρόν εγχειρίδιο, αλλά σας ενθαρρύνουμε να εξοικειωθείτε με αυτές, λαμβάνοντας επίσης υπόψη τον συγκεκριμένο τομέα της επιχείρησής σας. Πράγματι, σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των τομεακών κανόνων και των γενικών κανόνων, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι ειδικοί τομεακοί κανόνες. [Η Βάση δεδομένων της νομοθεσίας για τους καταναλωτές](#)<sup>4</sup> και η πύλη ["Η Ευρώπη σου" Οδηγός για τις επιχειρήσεις στην Ευρώπη](#) <sup>5</sup> μπορεί να σας βοηθήσει να συγκεντρώσετε τις σχετικές πληροφορίες ή μπορείτε να επικοινωνήσετε με την τοπική επιχειρηματική σας οργάνωση. Ελπίζουμε ότι θα βρείτε χρήσιμες τις πληροφορίες που παρέχονται στο εγχειρίδιο.

<sup>2</sup> Βλ. [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/crd\\_guidance\\_el\\_updated.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/crd_guidance_el_updated.pdf)

<sup>3</sup> Βλέπε ενότητα 3 – Δικαιώματα των καταναλωτών και εγγυήσεις

<sup>4</sup> Βλ. [https://e-justice.europa.eu/591/EL/consumer\\_law\\_database?init=true](https://e-justice.europa.eu/591/EL/consumer_law_database?init=true)

<sup>5</sup> Βλ. [https://europa.eu/youreurope/business/index\\_el.htm](https://europa.eu/youreurope/business/index_el.htm)

# Ενότητα 1




## Τι είναι το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών;

Το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών αποτελείται από διαφορετικά σύνολα κανόνων.

Αυτοί οι κανόνες αφορούν τις εμπορικές πρακτικές, τους συμβατικούς όρους, τις υποχρεώσεις προσυμβατικής πληροφόρησης, το δικαίωμα υπαναχώρησης των καταναλωτών και άλλους κανόνες προστασίας των καταναλωτών που αφορούν ειδικά είδη καταναλωτικών συμβάσεων (π.χ. συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος, συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως, π.χ. επιγραμμικά) και/ή ειδικές ανά τομέα συμβάσεις (π.χ. συμβάσεις καταναλωτικής πίστης, συμβάσεις για οργανωμένα ταξίδια, συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης, κανόνες καλής εγγύησης κ.λπ.).

Εάν ένας κανόνας της ευρωπαϊκής νομοθεσίας για συγκεκριμένο κλάδο, έρχεται σε σύγκρουση με κανόνα της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών (ΟΔΚ), τότε υπερισχύει και εφαρμόζεται στον κλάδο αυτόν ο συγκεκριμένος κανόνας.

Η συμμόρφωση με όλες τις διατάξεις για την προστασία των καταναλωτών μπορεί να φαίνεται δύσκολη. Τώρα όμως, που έχετε αυτό το Εγχειρίδιο στα χέρια σας, έχετε ότι χρειάζεστε για να συμμορφωθείτε καλύτερα με το νόμο! Ανάλογα με τον τομέα της επιχείρησής σας, βεβαιωθείτε ότι εξοικειώνεστε και με άλλες σχετικές γενικές ή/και τομεακές απαιτήσεις πληροφόρησης. 

Όπως προαναφέρθηκε, [Η Βάση δεδομένων της νομοθεσίας για τους καταναλωτές](#) <sup>6</sup> και η πύλη [«Οδηγός για τις επιχειρήσεις στην Ευρώπη»](#) <sup>7</sup> μπορούν επίσης να σας βοηθήσουν να βρείτε τις σχετικές πληροφορίες, καθώς και ο τοπικός σας Εμπορικός Σύλλογος.

<sup>6</sup> Βλ. βάση δεδομένων για το δίκαιο των καταναλωτών [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>7</sup> Βλ. <http://europa.eu/youreurope/business/>

## Μπορώ να αποκλείσω ή να περιορίσω την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών;

Εάν πωλείτε αγαθά ή υπηρεσίες σε καταναλωτή, ούτε εσείς ούτε οποιοσδήποτε άλλος μπορεί να αποκλείσει ή να περιορίσει την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

Για παράδειγμα, είναι παράνομο να γράφετε συμβατικούς όρους που δηλώνουν την πρόθεσή σας να αποκλείσετε ή να περιορίσετε την εφαρμογή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, όπως: «Στη σύμβαση αυτή δεν εφαρμόζονται οι κανόνες του δικαίου του καταναλωτή, αλλά οι κανόνες του γενικού δικαίου των συμβάσεων». Η δήλωση αυτή όχι μόνο θα παρέμενε χωρίς έννομα αποτελέσματα και δεν θα ήταν δεσμευτική για τον καταναλωτή αλλά θα μπορούσε επίσης, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να αποτελέσει καταχρηστική συμβατική ρήτρα<sup>8</sup>.

## Όλοι όσοι αγοράζουν από μένα είναι καταναλωτές;

Οι διατάξεις της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών ισχύουν για εσάς κάθε φορά που προσφέρετε τα προϊόντα σας (αγαθά, υπηρεσίες, ψηφιακό περιεχόμενο) σε «καταναλωτή» σε οποιαδήποτε χώρα της ΕΕ. Επομένως, ο ορισμός του «καταναλωτή» είναι σημαντικός.


Ο καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο, ο οποίος/η οποία αγοράζει από εσάς ένα προϊόν το οποίο δεν θα χρησιμοποιήσει για επαγγελματικούς σκοπούς, αλλά μόνο για προσωπικούς σκοπούς.

**Παράδειγμα:** Ο καταναλωτής μπορεί να είναι ένα άτομο που αγοράζει έναν εκτυπωτή από ένα κατάστημα για τις

<sup>8</sup> Βλ. ενότητα 4 σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τους αθέμιτους συμβατικούς όρους


προσωπικές του/της ανάγκες ή αγοράζει ένα βιβλίο από έναν έμπορο μέσω διαδικτύου.



Ο καταναλωτής μπορεί να είναι μόνο φυσικό πρόσωπο. Νομικά πρόσωπα, δηλ. εταιρείες ή ενώσεις, δεν μπορούν να θεωρηθούν καταναλωτές. Ωστόσο, σε ορισμένα Κράτη Μέλη, οι εν λόγω οντότητες απολαύουν παρόμοιου επιπέδου προστασίας, καθώς ορισμένοι από τους κανόνες για την προστασία των καταναλωτών έχουν επεκταθεί για να παρέχουν προστασία και σε επιχειρήσεις ή σε ορισμένες ενώσεις. Τα Κράτη Μέλη δεν μπορούν να εισαγάγουν διαφορετικό νομικό ορισμό του «καταναλωτή», ο οποίος είναι πλήρως εναρμονισμένος σε ευρωπαϊκό επίπεδο. 

Όταν κάποιος αγοράζει προϊόντα για επαγγελματικούς σκοπούς, για παράδειγμα, για να τα μεταπωλήσει, δεν εφαρμόζεται το δίκαιο των καταναλωτών.

**Παράδειγμα:** το πρόσωπο που αγοράζει πιάτα και μαχαιροπίρουνα για το εστιατόριο του δεν είναι καταναλωτής. Έως εκ τούτου, η νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών δεν θα εφαρμόζεται, εκτός από τις διατάξεις της Οδηγίας 2001/95/EK για τη Γενική Ασφάλεια των Προϊόντων. Ομοίως, εάν η εταιρεία σας παρέχει υπηρεσίες καθαρισμού τζαμιών σε άλλη εταιρεία, δεν εφαρμόζεται η νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών. Ωστόσο, σε τέτοιες

περιπτώσεις, θα εφαρμόζονται και άλλες δέσμες ενωσιακών ή/και εθνικών κανόνων. 

Σε ορισμένες χώρες, η χρήση ΑΦΜ αποτελεί καλή ένδειξη του κατά πόσον ένας αγοραστής ενεργεί ως καταναλωτής ή όχι.

## Τι συμβαίνει σε περίπτωση συναλλαγών με διττό σκοπό;

Μπορεί να αναρωτιέστε: τι συμβαίνει όταν κάποιος αγοράζει ένα προϊόν τόσο για προσωπική όσο και για επαγγελματική χρήση;

**Παράδειγμα 1:** μία δικηγόρος αγοράζει έναν υπολογιστή που θα χρησιμοποιήσει για να στείλει μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οικογένειά της, αλλά και για να συντάξει δικόγραφα για τους πελάτες της



**Παράδειγμα 2:** ένα άτομο έχει επισκευάσει την οροφή ενός κτίσματος, σε μέρος του οποίου κατοικεί με την οικογένειά του/της και χρησιμοποιεί το άλλο μέρος ως κατάστημα για την πώληση ρούχων.



Εφαρμόζεται το δίκαιο των καταναλωτών σε περιπτώσεις όπου υπάρχει τόσο προσωπική όσο και επαγγελματική διάσταση στη σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών;

Αυτή είναι η λεγόμενη «σύμβαση διτού σκοπού»: ένα αγαθό ή μια υπηρεσία έχει διπλό σκοπό. Σε τέτοιες περιπτώσεις, προκειμένου να καθοριστεί αν εφαρμόζεται το δίκαιο για την προστασία των καταναλωτών, πρέπει να ελεγχθεί ποιος είναι ο κύριος σκοπός της εν λόγω σύμβασης. Με άλλα λόγια, πρέπει να εξακριβωθεί αν η δικηγόρος θα χρησιμοποιήσει περισσότερο τον υπολογιστή της για τη σύνταξη προσωπικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή για την προετοιμασία εγγράφων για τους πελάτες της. Ομοίως, το ερώτημα είναι αν το εν λόγω σπίτι αντιπροσωπεύει περισσότερο τόπο πώλησης ρούχων ή οικογενειακή κατοικία.

**Παράδειγμα:** εάν ο υπολογιστής χρησιμοποιείται 20% του χρόνου χρήσης του για την αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε πελάτες και 80 % του χρόνου χρήσης του για τα προσωπικά μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η σύμβαση προστατεύεται από το δίκαιο του καταναλωτή.

## Τι είναι η καταναλωτική σύμβαση;

Ως καταναλωτική σύμβαση νοείται κάθε σύμβαση που συνάπτει ο έμπορος με καταναλωτή, ανεξαρτήτως του μέσου που χρησιμοποιείται (π.χ. στο Διαδίκτυο, τηλεφωνικά ή σε ένα κατάστημα) και ανεξάρτητα από το αν έχει ως αντικείμενο την προμήθεια αγαθών, υπηρεσιών και/ή ψηφιακού περιεχομένου.

Για παράδειγμα, σύμβαση που συνάπτεται ηλεκτρονικά με τον καταναλωτή για την πώληση ενός βιβλίου.

Η ΟΔΚ κάνει διάκριση μεταξύ «συμβάσεων εντός εμπορικού καταστήματος» (π.χ. συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται σε κατάστημα), «εξ αποστάσεως συμβάσεων» (π.χ. συμβάσεις

καταναλωτών που συνάπτονται μέσω διαδικτύου ή τηλεφώνου) και «συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος» (π.χ. συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται στο σπίτι του καταναλωτή).

Σε αντίθεση με τις «**συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος**», ως «**συμβάσεις από απόσταση**» νοούνται εκείνες στις οποίες δεν υπάρχει ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης. Τυπικά παραδείγματα συμβάσεων που συνάπτονται εξ αποστάσεως είναι εκείνες που συνάπτονται δι' αλληλογραφίας, online ή τηλεφωνικά. Οι εξ αποστάσεως συμβάσεις περιλαμβάνουν επίσης περιπτώσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής επισκέπτεται το εμπορικό κατάστημα αποκλειστικά και μόνο για να συγκεντρώσει πληροφορίες σχετικά με τα αγαθά ή τις υπηρεσίες, ενώ η διαπραγμάτευση και η σύναψη της συμβάσεως πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως. Αντιθέτως, μια σύμβαση που ξεκινάει μέσω εξ αποστάσεως επικοινωνίας (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τηλεφωνική κλήση για τον καθορισμό ραντεβού ή την πραγματοποίηση κράτησης), αλλά η οποία συνάπτεται στις επιχειρηματικές εγκαταστάσεις του εμπόρου δεν θα πρέπει να θεωρείται εξ αποστάσεως σύμβαση.



Ως «**συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος**» νοούνται οι συμβάσεις που συνάπτονται με ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, αλλά σε τόπο που δεν αποτελεί το εμπορικό κατάστημα του εμπόρου. Ως εμπορικό κατάστημα εννοούνται οι

εγκαταστάσεις υπό οποιαδήποτε μορφή (π.χ. καταστήματα, πάγκοι κ.λπ.) που χρησιμεύουν ως μόνιμος ή συνήθης τόπος επιχειρηματικής δραστηριότητας για τον έμπορο. Οι επιχειρηματικές εγκαταστάσεις περιλαμβάνουν επίσης τους χώρους που χρησιμοποιεί ο έμπορος σε εποχιακή βάση (π.χ. κατάστημα παγωτού στην παραλία κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού). Συνήθως, οι συμβάσεις που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης εκτός εμπορικού καταστήματος είναι εκείνες που συνάπτονται στο σπίτι ή στον χώρο εργασίας του καταναλωτή ή κατά τη διάρκεια εκδρομής που οργανώνει ο έμπορος.



Ενώ για τις συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος, τα Κράτη Μέλη μπορούν να προσθέτουν επιπρόσθετες απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης σε εκείνες που ορίζονται στην ΟΔΚ<sup>9</sup>, για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως και τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης καθορίζονται όλες στην εν λόγω Οδηγία και τα Κράτη Μέλη δεν μπορούν να προσθέτουν άλλες. Ως εκ τούτου, εάν επιθυμείτε να προσφέρετε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σας σε καταναλωτές σε διαφορετικές χώρες της ΕΕ, μπορείτε να το πράξετε από τον ιστότοπό σας, διασφαλίζοντας απλώς ότι μεταφράζετε σωστά σε όλες τις σχετικές γλώσσες ακριβώς τις ίδιες, κατανοητές προσυμβατικές πληροφορίες. Από τις 28 Μαΐου 2022, οι

καταναλωτές επωφελούνται από τα δικαιώματά τους και όταν δεν πληρώνουν χρήματα για μια ψηφιακή υπηρεσία/περιεχόμενο, αλλά παρέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (εκτός εάν τα δεδομένα αυτά είναι απολύτως αναγκαία για την παροχή του ψηφιακού περιεχομένου, π.χ. ηλεκτρονική διεύθυνση στην οποία πρέπει να παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο).

## Ποιες είναι οι απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης;

Οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης συνίστανται σε μία σειρά πληροφοριών που έχει ορίσει ο νομοθέτης ως σημαντικές προκειμένου να διασφαλιστεί ότι ο καταναλωτής προβαίνει σε μία συνειδητή επιλογή κατά τη σύναψη της σύμβασης. Η ΟΔΚ θεσπίζει ένα γενικό κατάλογο των πληροφοριών που πρέπει να γνωστοποιήσει ο έμπορος στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη σύμβασης εντός εμπορικού καταστήματος, εκτός εμπορικού καταστήματος ή εξ αποστάσεως.

Σημειώτέο ότι, επίσης σε στάδια πριν από τη σύναψη της σύμβασης, όπως κατά τη διάρκεια της διαφήμισης, οι έμποροι σε ολόκληρη την ΕΕ πρέπει να ενεργούν με επαγγελματική ευσυνειδησία και να γνωστοποιούν όλα τα στοιχεία τα οποία ο μέσος καταναλωτής θα χρειαζόταν για να προβεί σε μία συνειδητή απόφαση συναλλαγής. Η παράλειψη αυτή μπορεί να ισοδυναμεί με παραπλανητική ενέργεια ή παράλειψη.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Βλ. Παράρτημα 1

<sup>10</sup> Βλ. Ενότητα 4 σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τους συμβατικούς όρους.

## Υπάρχουν καταναλωτικές συμβάσεις που εξαιρούνται από τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που θέτει η Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών;

Ναι, οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που προβλέπονται στην Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών δεν ισχύουν για τις ακόλουθες συμβάσεις:

- I. συμβάσεις για κοινωνικές υπηρεσίες, όπως η κοινωνική περίθαλψη;
- II. συμβάσεις για υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης;
- III. συμβάσεις για δραστηριότητες τζόγου που περιλαμβάνουν τυχερά παιχνίδια στα οποία ο παίκτης ποντάρει χρηματικά, περιλαμβανομένων των λαχειοφόρων αγορών, τα παιχνίδια σε καζίνο και τις συναλλαγές που αφορούν στοιχήματα
- IV. συμβάσεις για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως συμβάσεις καταναλωτικής πίστης
- V. συμβάσεις για τη δημιουργία, την απόκτηση ή τη μεταβίβαση ακίνητης περιουσίας ή δικαιωμάτων επί ακινήτων;
- VI. συμβάσεις για την κατασκευή νέων κτιρίων, τη ριζική μετατροπή υφιστάμενων κτηρίων και τη μίσθωση στέγης ως κατοικίας;
- VII. συμβάσεις για οργανωμένα ταξίδια<sup>11</sup>.
- VIII. συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, συμβάσεων μεταπώλησης και ανταλλαγής;
- IX. συμβάσεις οι οποίες, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία των Κρατών Μελών, συνάπτονται από δημόσιο λειτουργό ο οποίος έχει εκ του νόμου την υποχρέωση να είναι ανεξάρτητος και


αμερόληπτος και ο οποίος πρέπει να διασφαλίζει, παρέχοντας πλήρη νομική πληροφόρηση, ότι ο καταναλωτής συνάπτει τη σύμβαση μόνο βάσει προσεκτικής νομικής εξέτασης και έχοντας γνώση του νομικού πεδίου εφαρμογής της {για το εθνικό ελληνικό δίκαιο είναι οι συμβάσεις οι οποίες καταρτίζονται με συμβολαιογραφικό έγγραφο, σύμφωνα με τα άρθρα 1 και 5 του Κώδικα Συμβολαιογράφων του ν. 2830/2000 (Α` 96)}

- X. συμβάσεις για την προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο νοικοκυριό και τα οποία παρέχονται φυσικά από έμπορο σε συχνές και τακτικές διαδρομές στην κατοικία, την κατοικία ή τον τόπο εργασίας του καταναλωτή;
- XI. συμβάσεις για υπηρεσίες επιβατικών μεταφορών, με εξαίρεση το άρθρο 8 παράγραφος 2 σχετικά με τις τυπικές απαιτήσεις για τις διαδικτυακές πωλήσεις, το άρθρο 19 σχετικά με τα τέλη για τη χρήση μέσων πληρωμής και το άρθρο 22 της ΟΔΚ για τις πρόσθετες πληρωμές<sup>12</sup>.
- XII. συμβάσεις που συνάπτονται μέσω αυτόματων μηχανών πώλησης ή εμπορικών καταστημάτων αυτόματης πώλησης
- XIII. συμβάσεις που συνάπτονται με τηλεπικοινωνιακούς φορείς μέσω δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων για τη χρήση αυτών ή οι οποίες συνάπτονται για τη χρήση μιας μοναδικής κλήσης που πραγματοποιεί ο καταναλωτής μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου ή τηλεομοιοτυπίας,
- XIV. από τις 28 Μαΐου 2022, για οποιαδήποτε αγαθά που πωλούνται στο πλαίσιο αναγκαστικής εκτέλεσης ή με άλλον τρόπο από δικαστική αρχή.

<sup>11</sup> Με εξαίρεση το άρθρο 6 παράγραφος 7, το άρθρο 8 παράγραφοι 2 και 6 και τα άρθρα 19, 21 και 22 της ΟΔΚ που εφαρμόζονται επίσης στις συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών.

<sup>12</sup> Από τις 28 Μαΐου 2022, το άρθρο 21 (βασική τιμή τηλεφώνου για τις υπηρεσίες μετά την πώληση) της ΟΔΚ εφαρμόζεται και στις συμβάσεις μεταφορών.

Ωστόσο, εξακολουθούν να υφίστανται υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης για πολλές από αυτές τις συμβάσεις βάσει άλλων ενωσιακών ή εθνικών νομοθετικών πράξεων. Αυτό ισχύει, για παράδειγμα, για τις συμβάσεις που αφορούν την καταναλωτική πίστη<sup>13</sup>.

Επιπλέον, σύμφωνα με τις διατάξεις της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, ορισμένα Κράτη Μέλη έχουν επίσης θεσπίσει εθνικούς κανόνες οι οποίοι απαλλάσσουν τους εμπόρους από την υποχρέωση παροχής πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης για τις «συμβάσεις χαμηλής αξίας»: αυτό συμβαίνει στην Αυστρία, το Βέλγιο, την Κύπρο, τη Δανία, την Εσθονία, τη Φινλανδία, τη Γερμανία, την Ελλάδα, την Ιρλανδία, την Ιταλία, τη Λετονία, τη Λιθουανία, το Λουξεμβούργο, τη Μάλτα, τις Κάτω Χώρες, την Πολωνία, την Πορτογαλία, τη Ρουμανία, τη Σλοβενία, τη Σουηδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Ρίξτε μια ματιά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 για να μάθετε περισσότερα σχετικά με αυτές τις ιδιαιτερότητες. 

## Ποιες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης ισχύουν για τις συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται στο κατάστημά μου («σύμβαση εντός εμπορικού καταστήματος»);

Σύμφωνα με την Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών, υπάρχουν 8 βασικά πληροφοριακά στοιχεία σε ολόκληρη την ΕΕ που πρέπει να παρουσιάσετε σαφέστατα στους καταναλωτές πριν από τη σύναψη οποιασδήποτε σύμβασης πώλησης ή παροχής υπηρεσιών εντός του καταστήματός σας, εάν

οι πληροφορίες αυτές δεν είναι ήδη εμφανείς από το πλαίσιο στο οποίο δραστηριοποιείστε. Πρόκειται για:

1. Τα **κύρια χαρακτηριστικά** των αγαθών ή των υπηρεσιών που προσφέρετε: όλες οι λεπτομέρειες που παρουσιάζουν τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος που διατίθεται προς πώληση. Για παράδειγμα, το μέγεθος και παρόμοιες ιδιότητες (π.χ. μνήμη 64 KB ενός USB) και το υλικό/σύνθεση (π.χ. δερμάτινο μπουφάν) ενός προϊόντος.

Είναι σημαντικό το μέσο που χρησιμοποιείται για την παροχή των πληροφοριών αυτών να είναι ευανάγνωστο και κατανοητό από τον μέσο καταναλωτή· αυτό το μέσο μπορεί να είναι, για παράδειγμα, ένα κομμάτι χαρτί.

2. Η **ταυτότητά** σας, όπως η εμπορική επωνυμία σας, η γεωγραφική διεύθυνση όπου είστε εγκατεστημένος και ο αριθμός τηλεφώνου της επιχείρησής σας. Η διεύθυνση ενός καταστήματος ή εστιατορίου (γεωγραφική διεύθυνση) αποτελεί ένα προφανές παράδειγμα πληροφοριών που γίνονται αντιληπτές από το γενικό πλαίσιο, σε περίπτωση των συμβάσεων που συνάπτονται εντός εμπορικού καταστήματος.
3. Η **συνολική τιμή** των αγαθών ή των υπηρεσιών που προσφέρετε. Αυτό σημαίνει ότι η τιμή πρέπει να είναι πλήρης, δηλαδή πρέπει να περιλαμβάνει όλους τους ισχύοντες φόρους, πρόσθετα έξοδα μεταφοράς, παράδοσης και ταχυδρομείου (εάν υπάρχουν). Εάν η τιμή δεν μπορεί να υπολογιστεί εκ των προτέρων, πρέπει να γνωστοποιήσετε στον καταναλωτή τον τρόπο υπολογισμού της τιμής ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι

<sup>13</sup> Οι απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης καθορίζονται από την οδηγία για την καταναλωτική πίστη (2008/48/EK).

μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις.

**Παράδειγμα:** όταν η συνολική τιμή εξαρτάται από την πραγματική κατανάλωση, θα πρέπει να αναφέρετε την τιμή ανά κιλό/λίτρο, για παράδειγμα.

4. Όλες τις σχετικές πληροφορίες διευκρινήσεις, εάν υπάρχουν, για την **πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση**, προθεσμία εντός της οποίας αναλαμβάνετε την υποχρέωση να παραδώσετε τα αγαθά ή να εκτελέσετε την υπηρεσία, καθώς και την **πολιτική διαχείρισης των παραπόνων**.

**Παράδειγμα:** ενημερώστε τον καταναλωτή ότι το προϊόν παραδίδεται μέσω συγκεκριμένου μεταφορέα και ότι η παράδοση θα εκτελεστεί εντός 15 εργάσιμων ημερών. Επίσης, ενημερώστε τον/την για το τι πρέπει να κάνει σε περίπτωση που επιθυμεί να υποβάλει παράπονο και πώς να το υποβάλει.

5. Την ύπαρξη **νόμιμης εγγύησης** συμμόρφωσης για τα αγαθά, την ύπαρξη και τους όρους σε σχέση με την εξυπηρέτηση μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων.

Σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης, υπάρχει διάκριση μεταξύ της νόμιμης (ή εκ του νόμου) εγγύησης και της εμπορικής εγγύησης. Η νόμιμη εγγύηση είναι υποχρεωτική από τον νόμο, δηλαδή από την Οδηγία 1999/44/EK σχετικά με τις πωλήσεις καταναλωτικών αγαθών, όπως έχει ενσωματωθεί στο εθνικό δίκαιο των Κρατών Μελών της ΕΕ. Στην ΕΕ, η νόμιμη εγγύηση για τα καταναλωτικά προϊόντα διαρκεί τουλάχιστον δύο έτη και προσφέρει δωρεάν επανορθωτικά μέτρα για κάθε ελάττωμα του αγαθού που υπήρχε ήδη κατά τον χρόνο της παράδοσής του. Η εμπορική εγγύηση

είναι επιπρόσθετη στη νόμιμη εγγύηση και χορηγείται οικειοθελώς είτε από τον πωλητή είτε από τον παραγωγό.

**Παράδειγμα:** εμπορική εγγύηση που προσφέρει διορθωτικά μέτρα σε σχέση με τη λειτουργία ενός σίδηρου για 5 έτη, και όχι μόνο για τα 2 έτη που καλύπτονται από τη νόμιμη εγγύηση και καλύπτει περισσότερα από τα ελαττώματα που υφίστανται κατά τη στιγμή της παράδοσης. Ο έμπορος έχει την υποχρέωση να καταστήσει σαφή την ύπαρξη και τους όρους της νόμιμης εγγύησης.

Σε περίπτωση που προσφέρετε υπηρεσίες μετά την πώληση, πρέπει να ενημερώσετε τον καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξή τους και τις λεπτομέρειες για τις ωφέλειες που προκύπτουν αυτές<sup>14</sup>. Στο πλαίσιο αυτό, πρέπει να γνωρίζετε ότι, σύμφωνα με την Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, το κόστος μίας κλήσης σε τηλεφωνικό κέντρο πελατών δεν μπορεί ποτέ να είναι υψηλότερο από το κόστος μιας τοπικής τηλεφωνικής κλήσης, εάν η κλήση αφορά ερώτηση για υφιστάμενη σύμβαση.

### **Νέοι κανόνες στο πλαίσιο της Οδηγίας για το ψηφιακό περιεχόμενο**

Η νέα Οδηγία για το ψηφιακό περιεχόμενο<sup>15</sup> εισάγει τη νόμιμη εγγύηση για το ψηφιακό περιεχόμενο και τις ψηφιακές υπηρεσίες (βλ. Ενότητα 3 – Δικαιώματα καταναλωτών και εγγυήσεις).

Κατά συνέπεια, οι έμποροι πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές τους σχετικά με τη νόμιμη εγγύηση συμμόρφωσης για ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

6. Τη **διάρκεια** της σύμβασης. Εάν η σύμβασή σας προβλέπει ότι ο καταναλωτής πρέπει να δεσμεύεται για ελάχιστη διάρκεια, πρέπει να ενημερώσετε εκ των προτέρων τον καταναλωτή

<sup>14</sup> Βλ. ενότητα 3 η οποία περιγράφει τα διορθωτικά μέτρα που πρέπει να παρέχει ο έμπορος για ελαττωματικά αγαθά.

<sup>15</sup> **Οδηγία (ΕΕ) 2019/770** σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών.

σχετικά με τη διάρκεια της εν λόγω χρονικής περιόδου.

**Παράδειγμα:** Θα πρέπει να ενημερώσετε τους καταναλωτές σχετικά με τον ελάχιστο αριθμό μηνών που πρέπει να παραμείνουν εγγεγραμμένοι στο γυμναστήριο σας προκειμένου να επωφεληθούν την προσφερόμενη τιμή για ετήσιες συνδρομές.

## Η

Πρέπει να διευκρινίσετε αν η σύμβαση συνδρομής έχει ορισμένη διάρκεια ή όχι και αν παρατείνεται αυτόματα ή όχι. Για παράδειγμα, εάν ζητήσετε από τον καταναλωτή να δώσει προειδοποίηση 15 ημερών για την καταγγελία της σύμβασης, πρέπει να ενημερωθεί σχετικά με την εν λόγω προθεσμία προειδοποίησης πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

7. Τη **λειτουργική δυνατότητα**, συμπεριλαμβανομένων των εφαρμοζόμενων τεχνικών μέτρων προστασίας, **του ψηφιακού περιεχομένου εφόσον υπάρχει**. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να εξηγήσετε στον καταναλωτή πώς λειτουργεί στην πράξη το ψηφιακό περιεχόμενο. Ειδικότερα, αυτό αφορά την ύπαρξη ή την απουσία τεχνικών περιορισμών.

**Παράδειγμα:** αναφέρετε εάν ένα συγκεκριμένο λογισμικό υπολογιστή που πωλείτε στο κατάστημά σας μπορεί να χρησιμοποιηθεί εκτός διαδικτύου και/ή επιγραμμικά και κατά ποσό η χρήση του λογισμικού περιορίζεται σε μία μόνο χώρα.

8. Τη **διαλειτουργικότητα του ψηφιακού περιεχομένου με hardware και software**

**Παράδειγμα:** ενημερώστε τον καταναλωτή ότι το

ψηφιακό περιεχόμενο που προσφέρετε μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο για λειτουργικά συστήματα Macintosh μόνο σε υπολογιστές της Apple.

## Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022

Επιπλέον, εάν πωλείτε αγαθά με ψηφιακά στοιχεία, ψηφιακό περιεχόμενο ή υπηρεσίες, θα πρέπει να ενημερώσετε τον καταναλωτή σχετικά με τη **λειτουργική δυνατότητα, τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα** με το υλισμικό και το λογισμικό.

Λάβετε υπόψη ότι, δεδομένου ότι οι περισσότερες από αυτές τις συναλλαγές «εντός εμπορικού καταστήματος» είναι εσωτερικού χαρακτήρα, η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών επιτρέπει σε όλα τα Κράτη Μέλη της ΕΕ να εισαγάγουν, βάσει του εθνικού τους δικαίου, πρόσθετες προσυμβατικές απαιτήσεις στον ανωτέρω κατάλογο. Ως εκ τούτου, εάν επιθυμείτε να ανοίξετε ένα κατάστημα σε άλλο Κράτος Μέλος, θα πρέπει να γνωρίζετε τις πιθανές πρόσθετες απαιτήσεις πληροφοριών που ισχύουν εκεί.

Ενώ ορισμένα στοιχεία εξηγούνται κατωτέρω, το Παράρτημα 1 θα σας παρέχει επισκόπηση των ρυθμιστικών επιλογών που πραγματοποίησε κάθε Κράτος Μέλος.<sup>16</sup>

## Πρόσθετες απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης για τις συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος βάσει του εθνικού δικαίου.

Επισημαίνεται ότι ορισμένα Κράτη Μέλη προσέθεσαν πρόσθετα στοιχεία στον ανωτέρω κατάλογο <sup>17</sup> . Επιπλέον, ορισμένα Κράτη Μέλη έχουν εξαιρέσει τις

<sup>16</sup> Εναλλακτικά, μπορείτε επίσης να ανατρέξετε στις πραγματικές κοινοποιήσεις που υπέβαλαν τα Κράτη Μέλη σχετικά με τη χρήση ρυθμιστικών επιλογών σύμφωνα με το άρθρο 29 της οδηγίας 2011/83/ΕΚ για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Βλ.

[https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>17</sup> Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4 της ΟΔΚ.



καθημερινές συναλλαγές από την υποχρέωση παροχής του ανωτέρω καταλόγου πληροφοριών<sup>18</sup>.

Το άρθρο 4 του Ν. 2251/1994(, όπως είχε αντικατασταθεί με το άρθρο 4 της ΥΑ Ζ1-891/2013 (ΦΕΚ Β 2144/30.8.2013, διαμορφώθηκε ως άνω με το άρθρο 22του Ν.4933/2022, ΦΕΚ Α 99/20.05.2022. Αναφέρει αυτολεξεί:

Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση άλλη από τη συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, εάν οι εν λόγω πληροφορίες δεν είναι ήδη εμφανείς από τις περιστάσεις:

α) τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στον βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες,

β) την ταυτότητα του προμηθευτή, όπως η εμπορική επωνυμία του, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό του τηλεφώνου του,

γ) τη συνολική τιμή των αγαθών ή των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθορισθεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις,

δ) κατά περίπτωση, τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση, την εκτέλεση, την προθεσμία εντός της

οποίας ο προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει την υπηρεσία και την πολιτική που εφαρμόζει ο προμηθευτής για την αντιμετώπιση των παραπόνων,

ε) επιπλέον της υπενθύμισης περί ύπαρξης της νόμιμης εγγύησης για την ανταπόκριση αγαθών, ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών, την υπενθύμιση περί ύπαρξης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και, κατά περίπτωση, την παροχή εμπορικών εγγυήσεων, μαζί με τους σχετικούς όρους εφαρμογής,

στ) τη διάρκεια της σύμβασης, όπου τυγχάνει εφαρμογής, ή, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης,

ζ) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών,

η) κατά περίπτωση, κάθε σχετική συμβατότητα και διαλειτουργικότητα αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών της οποίας ο προμηθευτής έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.

Σύμφωνα με το άρθρο 111 του νόμου 4512/2018, το εδάφιο «ε) επιπλέον της υπενθύμισης της ύπαρξης νόμιμης εγγύησης, την ύπαρξη τεχνικής εξυπηρέτησης μετά την πώληση και, κατά περίπτωση, την παροχή εμπορικών εγγυήσεων μαζί με τις σχετικές προϋποθέσεις» του άρθρου 4 του Ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, δεν εφαρμόζεται στις συμβάσεις που έχουν συναφθεί έως και τις 17.3.2018 παρά μόνο στις ανανεώσεις των συμβάσεων αυτών.

Η παράγραφος 1 του άρθρου 4 του Ν. 2251/1994 Υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις άλλες από τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ισχύει επίσης για συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν

<sup>18</sup> Σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 3 της ΟΔΚ

διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε υλικό μέσο.

Οι απαιτούμενες πληροφορίες της παραγράφου 1 του άρθρου 4 του Ν.2251/1994 δεν απαιτούνται και το άρθρο 4 παρ.1 του Ν.2251/1994 δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις που αφορούν καθημερινές συναλλαγές και που εκτελούνται αμέσως μόλις συναφθούν (άρθρο 4 παρ.3 Ν.2251/1994).

Για συμβάσεις στις οποίες εφαρμόζεται το παρόν άρθρο μπορούν να προβλέπονται πρόσθετες υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης.» (άρθρο 4 παρ.4 Ν.2251/1994).<sup>19.</sup>]

## **Ποιες απαιτήσεις πληροφόρησης απαιτούνται για τις συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή εκτός του εμπορικού σας καταστήματος;**

Η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών έχει **εναρμονίσει πλήρως** τον κατάλογο των προσυμβατικών πληροφοριών που πρέπει να δίνετε στους καταναλωτές σας εάν δραστηριοποιείστε εξ αποστάσεως (π.χ. online ή τηλεφωνικά) ή/και εάν συνάψετε συμβάσεις «εκτός εμπορικού καταστήματος», όπως στην πόρτα του καταναλωτή. Αυτό σημαίνει ότι, για τις πωλήσεις αυτές, τα Κράτη Μέλη δεν μπορούν πλέον να προσθέτουν προσυμβατικές απαιτήσεις στον κατάλογο που προβλέπεται στην Οδηγία.

Αυτή η λίστα περιλαμβάνει όλες τις βασικές πληροφορίες που οφείλετε να παρέχετε όταν

δραστηριοποιείστε μέσω καταστημάτων, **και επιπλέον** μερικά ακόμα στοιχεία. Πολλές από αυτές εφαρμόζονται μόνο εάν και κατά περίπτωση και ανάλογα με το είδος της συναλλαγής και είναι γεγονός ότι, για τις (περισσότερες) εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, οι καταναλωτές έχουν, σε ολόκληρη την ΕΕ, δικαίωμα υπαναχώρησης 14 ημερών<sup>20</sup>. Ακολουθεί ο κατάλογος των **πρόσθετων στοιχείων, επιπλέον των απαιτήσεων που αναφέρονται ανωτέρω για τις συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος:**

1. Εκτός από την κοινοποίηση της ταυτότητάς σας και της γεωγραφικής σας διεύθυνσης (τόπου εγκατάστασης), κάθε φορά που δραστηριοποιείστε εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, πρέπει να παρέχετε τον αριθμό τηλεφώνου και την ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail) που θα επιτρέπει στον καταναλωτή να επικοινωνεί γρήγορα και αποτελεσματικά μαζί σας. Εάν ενεργείτε για λογαριασμό άλλου εμπόρου, πρέπει επίσης να αναφέρετε και τη δική του γεωγραφική διεύθυνση και την ταυτότητά του.
2. Εάν διαφέρει από τον τόπο εγκατάστασης, πρέπει επίσης να αναφέρετε τη διεύθυνση της εμπορικής έδρας, συμπεριλαμβανομένης της διεύθυνσης του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργείτε, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του.
3. Εάν διαφέρει από το κόστος μιας αστικής τηλεφωνικής κλήσης («βασική χρέωση»), πρέπει επίσης να ενημερώσετε τον καταναλωτή σχετικά με το κόστος χρήσης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης. Μόλις συναφθεί η σύμβαση, προσέξτε ότι, σύμφωνα με την Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, το κόστος μιας ανοικτής τηλεφωνικής γραμμής που

<sup>19</sup>[https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en#guidance-on-the-application-of-the-directive](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en#guidance-on-the-application-of-the-directive)

<sup>20</sup> Βλέπε Ενότητα 2 σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή από συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος.

απαντά σε ερωτήματα των καταναλωτών σε σχέση με τις συμβάσεις τους δεν μπορεί ποτέ να υπερβαίνει τη βασική χρέωση.

- Εάν συμμορφώνεστε με συγκεκριμένο κώδικα δεοντολογίας, πρέπει επίσης να ενημερώσετε τον καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξή του και τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να λάβει αντίγραφο αυτού.

**Παράδειγμα:** Ενημερώστε ότι ακολουθείτε το κώδικα του ICC σχετικά με την πρακτική επικοινωνίας διαφήμισης και μάρκετινγκ και προσθέστε το σύνδεσμο του .

- Εάν η σύμβασή σας απαιτεί από τον καταναλωτή να πληρώσει ή κατάθεση χρημάτων ή άλλη χρηματοοικονομική εγγύηση, πρέπει να ενημερώσετε εκ των προτέρων τον καταναλωτή σχετικά με τους όρους και το τρόπο που πρέπει να καταβληθούν ή να παρασχεθούν από τον καταναλωτή

**Παράδειγμα:** θα πρέπει να ενημερώσετε τους πελάτες σας εκ των προτέρων εάν πρέπει να δώσουν προκαταβολή για το ξενοδοχείο, για το οποίο έχουν κάνει κράτηση από εσάς μέσω διαδικτύου, και να τους ενημερώσετε υπό ποιες συνθήκες μπορούν ενδεχομένως να την πάρουν πίσω.

- Κατά περίπτωση, πρέπει επίσης να ενημερώσετε τους καταναλωτές σχετικά με τη δυνατότητα χρήσης εξωδικαστικών μηχανισμών υποβολής καταγγελιών και επανόρθωσης για την επίλυση τυχόν διαφορών που ενδέχεται να έχει μαζί σας ο καταναλωτής. Αυτό μπορεί να γίνει, για παράδειγμα, χάρη στην

πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (HEΔ), η οποία είναι ένα εργαλείο που βοηθά τους καταναλωτές να υποβάλλουν την καταγγελία τους σε συγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ΕΕΔ)<sup>21</sup>.

- Τέλος, εάν δεν ισχύει το δικαίωμα υπαναχώρησης για το συγκεκριμένο είδος σύμβασης ή ισχύει περιορισμένο <sup>22</sup>, πρέπει να ενημερώσετε τον πελάτη σας για το γεγονός αυτό και/ή για τις περιστάσεις υπό τις οποίες χάνει αυτό το δικαίωμα υπαναχώρησης. Εάν, αντιθέτως, η σύμβαση καλύπτεται από δικαίωμα υπαναχώρησης, πρέπει να ενημερώσετε τον πελάτη σας σχετικά με:

- 1) τους όρους, την προθεσμία και τις διαδικασίες για την άσκηση του δικαιώματος αυτού σύμφωνα με το υπόδειγμα εντύπου που προβλέπεται από τον νόμο<sup>23</sup>.

- 2) το γεγονός ότι θα πρέπει να επιβαρυνθεί με τα έξοδα επιστροφής των εμπορευμάτων σε περίπτωση υπαναχώρησης και, σε περίπτωση που τα αγαθά δεν μπορούν, ως εκ της φύσεώς τους, να επιστραφούν ταχυδρομικώς, τα έξοδα επιστροφής των αγαθών.

**Παράδειγμα:** εάν ο καταναλωτής έχει αγοράσει από εσάς ψυγείο ή πλυντήριο ρούχων (αντικείμενα τα οποία κατά κανόνα παραδίδονται από πόρτα σε πόρτα αντί αποστολής με ταχυδρομείο), πρέπει να ορίσετε στον καταναλωτή έναν μεταφορέα (π.χ. εκείνον που είναι υπεύθυνος για την παράδοση του αγαθού) και μία τιμή για την επιστροφή των αγαθών, ή τουλάχιστον μια εύλογη εκτίμηση του μέγιστου κόστους, ενδεχομένως βάσει του κόστους παράδοσης<sup>24</sup> και

<sup>21</sup> Για περισσότερες λεπτομέρειες, βλ. Ενότητα 5.

<sup>22</sup> Το άρθρο 16 της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών απαριθμεί το είδος των συμβάσεων για τις οποίες δεν υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης. Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα 2 σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και [στις κατευθυντήριες γραμμές της ΓΔ JUST σχετικά με την οδηγία για](#)

[τα δικαιώματα των καταναλωτών](#) ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)).

<sup>23</sup> Για περισσότερες λεπτομέρειες, βλ. Ενότητα 2.

<sup>24</sup> Βλέπε [κατευθυντήριες γραμμές της ΓΔ JUST σχετικά με την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών](#), κεφάλαιο 6.2.

- 3) το γεγονός ότι, εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, ενώ έχει υποβάλει ρητό αίτημα να άρχεται η παροχή της υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, οφείλει να σας καταβάλει το ανάλογο κόστος για τις υπηρεσίες που έχετε εν τω μεταξύ παράσχει.

**Παράδειγμα:** εάν ο καταναλωτής συνάψει μαζί σας σύμβαση για υπηρεσίες κινητής τηλεφωνίας, πρέπει να τον/την ενημερώσετε ότι, εάν απαιτεί ρητά την άμεση έναρξη των υπηρεσιών, αλλά στη συνέχεια αποφασίσει, π.χ. 10 ημέρες μετά την υπογραφή της σύμβασης, να υπαναχωρήσει από αυτήν, θα πρέπει να σας καταβάλει το ένα τρίτο της μηνιαίας συνδρομής συν την τιμή των τυχόν πρόσθετων υπηρεσιών που θα έχουν ληφθεί μέχρι τότε.

υιοθετήσει αυτήν την κανονιστική επιλογή, και να ενημερώσετε σωστά τους καταναλωτές σας σχετικά με τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησής τους.

**Σημειώνεται, ότι σε ορισμένες περιπτώσεις η υποχρέωση ενημέρωσης έχει απλουστευθεί.**

**Η εξ αποστάσεως επικοινωνία** παρέχει μερικές φορές περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την εμφάνιση των πληροφοριών. Στις περιπτώσεις αυτές, πρέπει να παράσχετε τις σημαντικότερες πληροφορίες, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, δηλαδή:


1. την επωνυμία σας
2. τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος
3. την τελική συνολική τιμή του
4. πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης
5. τη διάρκεια της σύμβασης ή, σε περίπτωση αόριστης διάρκειας, τους όρους καταγγελίας της.

Ωστόσο, όλες οι υπόλοιπες απαιτήσεις πληροφόρησης πρέπει να παρέχονται με τον κατάλληλο τρόπο (π.χ. σε έγγραφο PDF που να ακολουθεί την παραγγελία αγοράς).

Επιπλέον, σε περίπτωση διαδικτυακής σύμβασης, ο έμπορος πρέπει, πριν από την παραγγελία του καταναλωτή και την αποδοχή να πληρώσει, να ενημερώσει πλήρως τον καταναλωτή, με ευδιάκριτο τρόπο, αμέσως πριν από την παραγγελία του, σχετικά με τα ακόλουθα ζητήματα:

1. ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος
2. η οποία είναι η συνολική τιμή του
3. ποια είναι η διάρκεια της σύμβασης ή, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, ποιοι είναι οι όροι καταγγελίας της
4. εάν η σύμβαση προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεσμεύεται για ελάχιστη χρονική διάρκεια, ποια είναι η διάρκεια της εν λόγω χρονικής περιόδου.

Ο έμπορος πρέπει να διασφαλίσει ότι όταν ο καταναλωτής, υποβάλλει ηλεκτρονικά την παραγγελία

**Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022**  Σύμφωνα με τους νέους κανόνες, τα Κράτη Μέλη έχουν κανονιστική επιλογή να παρατείνουν τη διάρκεια του δικαιώματος υπαναχώρησης από 14 σε 30 ημέρες για δύο είδη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος:

Στο πλαίσιο α) μη προγραμματισμένων επισκέψεων από τον έμπορο στην οικία του καταναλωτή β) εκδρομών που διοργανώνει ο έμπορος με σκοπό την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές.

Η επιλογή αυτή αποσκοπεί στην παροχή πρόσθετης προστασίας στους καταναλωτές όσον αφορά αυτές τις συγκεκριμένες πρακτικές πώλησης.

Ως έμπορος, πρέπει να ενημερώσετε τους καταναλωτές πριν από τη σύναψη της σύμβασης σχετικά με τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης. Ως εκ τούτου, εάν δραστηριοποιείστε με αυτά τα είδη πωλήσεων, μην ξεχάσετε να ελέγξετε αν το Κράτος Μέλος ή τα Κράτη Μέλη στο/στα οποία δραστηριοποιείστε έχει/έχουν

του, αναγνωρίζει ρητά ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής. Αν η υποβολή της παραγγελίας απαιτεί την ενεργοποίηση κουμπιού ή παρόμοιας λειτουργίας, θα πρέπει το κουμπί ή παρόμοια λειτουργία να επισημαίνεται με ευανάγνωστο τρόπο μόνο με τις λέξεις «πληρωμή τώρα», «αγορά τώρα», «επιβεβαιώστε την αγορά», «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής» ή με αντίστοιχη σαφή διατύπωση που υποδηλώνει ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής του εμπόρου.

### **Ειδικό κανόνες για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος:**

Παρακαλείστε να σημειώσετε ότι, για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, πρέπει να παράσχετε στους καταναλωτές αντίγραφο της υπογεγραμμένης σύμβασης. Πρέπει να παράσχετε τις προσυμβατικές πληροφορίες και το αντίγραφο της σύμβασης σε χαρτί ή, εάν συμφωνεί ο καταναλωτής, σε άλλο σταθερό μέσο.

Εδώ υπάρχουν επίσης ορισμένες απλουστεύσεις όσον αφορά ένα συγκεκριμένο είδος **συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος**, όπου:

- ο καταναλωτής ζητεί ρητά υπηρεσίες επισκευής ή συντήρησης και,
- ο έμπορος και ο καταναλωτής εκτελούν αμέσως τις συμβατικές τους υποχρεώσεις (συνήθως υπηρεσία επισκευής και πληρωμή) και
- η πληρωμή που πρέπει να καταβληθεί δεν υπερβαίνει τα 200 EUR.

Σε τέτοιες περιπτώσεις, θα πρέπει να ενημερώσετε σχετικά με τα ακόλουθα, σε χαρτί ή, εάν συμφωνεί ο καταναλωτής, σε άλλο σταθερό μέσο:

- την επωνυμία σας, τη διεύθυνσή σας (τόπος εγκατάστασης), έναν αριθμό τηλεφώνου και ένα e-mail

- την τιμή ή τον τρόπο υπολογισμού της τιμής μαζί με εκτίμηση της συνολικής τιμής. Εάν ο καταναλωτής συμφωνεί, δεν χρειάζεστε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο για τις ακόλουθες πληροφορίες:
- το κύριο χαρακτηριστικό της υπηρεσίας, εάν υφίσταται ή όχι το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Επισημαίνεται ότι τα ακόλουθα Κράτη Μέλη δεν εφαρμόζουν τις εν λόγω απλουστεύσεις όσον αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος που εκτελούνται άμεσα για υπηρεσίες επισκευής και συντήρησης: Ιρλανδία, Λιθουανία, Κάτω Χώρες, Πορτογαλία, Σλοβενία, Σλοβακία και Ισπανία.

### **Νέοι κανόνες από τις Μαΐου 2022**

#### **α) Πρόσθετες ειδικές υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές αγορές( marketplaces)<sup>25</sup>.**

Προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από εξ αποστάσεως σύμβαση, ο **πάροχος της επιγραμμικής αγοράς** θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες **με σαφή, κατάλληλο και κατανοητό τρόπο:**

(1) γενικές πληροφορίες, που είναι διαθέσιμες σε ειδικό τμήμα της επιγραμμικής διεπαφής, άμεσα και εύκολα προσβάσιμο από τη σελίδα όπου παρουσιάζονται οι προσφορές :

— σχετικά με τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των προϊόντων τα οποία παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αποτέλεσμα αναζήτησης και τη σχετική σημασία των εν λόγω παραμέτρων έναντι άλλων

(2) κατά πόσον ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο είναι έμπορος ή όχι, βάσει της δήλωσης του εν λόγω τρίτου στον πάροχο της επιγραμμικής αγοράς(marketplace).

<sup>25</sup> Η επικαιροποιημένη Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών θα έχει ορισμό για μια διαδικτυακή αγορά: «υπηρεσία που χρησιμοποιεί λογισμικό, συμπεριλαμβανομένου δικτυακού τόπου, μέρους δικτυακού

τόπου ή εφαρμογής, το οποίο διαχειρίζεται έμπορος ή εξ ονόματός του και επιτρέπει στους καταναλωτές να συνάπτουν εξ αποστάσεως συμβάσεις με άλλους εμπόρους ή καταναλωτές».

(3) όταν ο τρίτος δεν είναι έμπορος, ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών της ΕΕ δεν ισχύουν για τη σύμβαση.

(4) κατά περίπτωση, τον τρόπο επιμερισμού των υποχρεώσεων που σχετίζονται με τη σύμβαση μεταξύ του τρίτου που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο και του παρόχου της επιγραμμικής αγοράς.

### **β) Πρόσθετες απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος**

Να έχετε υπόψη σας ότι είστε υποχρεωμένοι να ενημερώνετε τους καταναλωτές σχετικά με τον αριθμό τηλεφώνου σας και την ηλεκτρονική σας διεύθυνση. Μπορείτε να παρέχετε και άλλα ηλεκτρονικά μέσα γραπτής επικοινωνίας, τα οποία όμως θα επιτρέπουν τη διατήρηση του περιεχομένου και της ημερομηνίας/ώρας της αλληλογραφίας μαζί σας. Εκτός αυτού, μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε άλλα κανάλια επικοινωνίας για να προσεγγίσετε τους πελάτες σας, όπως (chat)συνομιλίες κ.λπ.

— Κατά περίπτωση, ως έμπορος, θα πρέπει να ενημερώνετε τους καταναλωτές για την εξατομίκευση των τιμών με βάση την αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων. Στην πράξη, αυτό σημαίνει ότι, κατά περίπτωση, πρέπει να ενημερώνετε εκ των προτέρων τους καταναλωτές σας ότι η τιμή που τους προσφέρατε έχει καθοριστεί, από ένα αυτοματοποιημένο σύστημα λήψης αποφάσεων, συλλέγοντας δεδομένα των καταναλωτών<sup>26</sup>.

## **Πώς πρέπει να παρουσιάσετε προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες:**

Το κείμενο που παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες θα πρέπει πάντα να είναι ευανάγνωστο και κατανοητό για τον μέσο καταναλωτή. Οι παρεχόμενες πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με σαφή, ευανάγνωστο και κατανοητό τρόπο.

### **Τι σημαίνει στην πράξη;**

Η αξιολόγηση του κατά πόσον οι πληροφορίες έχουν παρασχεθεί με τον ορθό τρόπο εξετάζεται κατά περίπτωση. Εδώ είναι μερικές πρακτικές συμβουλές για να αυξήσετε τις πιθανότητές σας για συμμόρφωση:

- χρησιμοποιήστε έναν τύπο γραμματοσειράς που είναι εύκολα αναγνώσιμη και αρκετά μεγάλου μεγέθους (π.χ. μέγεθος γραμματοσειράς συγκρίσιμο με 12 Times New Roman γραμματοσειρά)
- βεβαιωθείτε ότι τα γράμματα εμφανίζονται ευκρινώς στο χρώμα του φόντου (π.χ. μαύρο σε λευκό· π.χ. όχι φωτεινό κίτρινο σε λευκό)
- βάλτε επαρκή χώρο μεταξύ των προτάσεων και των παραγράφων
- σύνταξη σε σαφή γλώσσα.

### **Απλή λύση**

Εάν έχετε οποιαδήποτε αμφιβολία σχετικά με τη σαφήνεια των πληροφοριών σας, ζητήστε από κάποιο κοντινό σε εσάς άτομο (οικογένεια, φίλοι, συνάδελφοι κ.λπ.) να σας δώσει την ειλικρινή του γνώμη σχετικά με το αν τις θεωρεί σαφείς, ευανάγνωστες και κατανοητές.

<sup>26</sup> Αυτή η υποχρέωση ενημέρωσης δεν θίγει τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679»ΓΚΠΔ«, ο οποίος προβλέπει, ιδίως, το δικαίωμα του ατόμου

να μην υπόκειται σε αυτοματοποιημένη ατομική λήψη αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ.

Δεν επιτρέπεται	Επιτρέπεται
«Έχεις διετή περίοδο εγγύησης <sup>27</sup> »	«Η διεύθυνσή μας είναι οδός Αθήνας 21, τ.κ.1000 Λεμεσός, Κύπρος»
«Σε περίπτωση διαφοράς, εφαρμόζεται το γαλλικό δίκαιο» <sup>28</sup>	«Έχετε 14 (τέσσερις) ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του αγαθού για να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησής σας»
<a href="mailto:youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es">youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es</a>	«Για κάθε προϊόν που αγοράζετε από εμάς, έχετε διετή νόμιμη εγγύηση κατά τη διάρκεια της οποίας μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μια σειρά επανορθωτικών μέτρων σε περίπτωση που αποδειχθεί ότι το προϊόν δεν συμμορφώνεται με τη σύμβαση»
書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

## Σε ποια γλώσσα πρέπει να παρουσιάζονται αυτές οι προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες;

Κάθε Κράτος Μέλος μπορεί να επιλέξει ορίσει τη γλώσσα στην οποία πρέπει να γνωστοποιούνται οι πληροφορίες στον καταναλωτή. Όπως περιγράφεται στο Παράρτημα 1, περισσότερα από τα μισά Κράτη Μέλη έχουν κάνει χρήση αυτής της κανονιστικής επιλογής (Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Τσεχική Δημοκρατία, Δανία, Εσθονία, Γαλλία, Ιταλία, Λιθουανία, Μάλτα, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβενία, Ισπανία) Στις περισσότερες περιπτώσεις, πρόκειται για

την επίσημη γλώσσα ή γλώσσες του Κράτους Μέλους.



Προσοχή! Αυτό είναι πολύ σημαντικό. Αν παρέχετε τις πληροφορίες σε άλλη γλώσσα από την απαιτούμενη, θεωρείται ότι οι πληροφορίες δεν παρασχεθήκαν καθόλου. Για να ελέγξετε ποια γλώσσα έχει επιλέξει κάθε Κράτος Μέλος, ρίξτε μια ματιά στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.

<sup>27</sup> Θα πρέπει να καταστεί σαφές ότι πρόκειται για νόμιμη εγγύηση

<sup>28</sup> Κατ' αυτόν τον τρόπο, η δήλωση αυτή δεν είναι πάντοτε ορθή, ιδίως στις διασυνοριακές πωλήσεις. Κατ' αρχήν, εάν στοχεύετε καταναλωτές σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ από το δικό σας, εφαρμόζεται το δίκαιο του τόπου διαμονής των καταναλωτών. Ωστόσο, βάσει σύμβασης, τα μέρη θα μπορούσαν να επιλέξουν να εφαρμόσουν διαφορετικό δίκαιο. Στην περίπτωση αυτή, αυτή η επιλογή δικαίου δεν μπορεί να στερήσει από τον αλλοδαπό καταναλωτή σας την προστασία που παρέχουν οι υποχρεωτικές διατάξεις της χώρας διαμονής του.

## **Σε περίπτωση συμβάσεων που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης εκτός εμπορικού καταστήματος, αρκεί να πω στον καταναλωτή προφορικά όλες αυτές τις πληροφορίες;**

Στην περίπτωση των συμβάσεων που καταρτίζονται εκτός εμπορικού καταστήματος, δεν αρκεί η προφορική παροχή των πληροφοριών στον καταναλωτή. Οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται σε έντυπη μορφή.

Οι πληροφορίες μπορούν επίσης να παρασχεθούν και σε άλλο σταθερό μέσο, εφόσον ο καταναλωτής έχει συμφωνήσει επ' αυτού. Για να είστε κατοχυρωμένος, καλό είναι να κρατάτε πάντοτε γραπτή απόδειξη ότι ο καταναλωτής έχει συμφωνήσει ότι οι πληροφορίες παρέχονται σε σταθερό μέσο διαφορετικό από χαρτί. Άλλα σταθερά μέσα αποτελούν, για παράδειγμα, το email, ένα USB stick ή μια φωτογραφία, δηλαδή μέσα των οποίων το περιεχόμενο δεν μπορεί να τροποποιηθεί μονομερώς από τον έμπορο και το οποίο μπορεί να αποθηκεύσει ο καταναλωτής. Είναι σημαντικό να παρέχονται οι πληροφορίες αυτές σε σταθερό μέσο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες στο μέλλον



<sup>29</sup> Βλέπε κεφάλαιο με τίτλο «Ποιες είναι οι συνέπειες εάν δεν παρέχω τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης».

Εάν δεν παρέχετε τις πληροφορίες με τον τρόπο που απαιτείται από τον νόμο, αυτό θα έχει τα ίδια αποτελέσματα όπως εάν δεν είχατε παράσχει καθόλου αυτές τις πληροφορίες <sup>29</sup>.

## **Πρέπει να παρουσιάζω τις προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες με διαφορετικούς τρόπους, ανάλογα με τους καταναλωτές στους οποίους απευθύνομαι;**

Η νομοθεσία της ΕΕ απαιτεί να ενεργείτε πάντα με επαγγελματική επιμέλεια και να επιδεικνύετε ιδιαίτερη φροντίδα εάν παρουσιάζετε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες σας σε ομάδες καταναλωτών που ενδέχεται να είναι ιδιαίτερα ευάλωτες λόγω της ηλικίας τους ή της αναπηρίας τους.

Αν απευθύνεστε ειδικά σε ευάλωτες ομάδες καταναλωτών, θα πρέπει πάντα να προσαρμόζετε τις μεθόδους με τις οποίες παρέχετε τις πληροφορίες στις ιδιαιτερότητές τους. Για παράδειγμα, το μέγεθος της γραμματοσειράς των πληροφοριών που παρέχονται στον καταναλωτή πρέπει να προσαρμοστεί στις ανάγκες ενός ηλικιωμένου ατόμου. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι πολύ σαφείς, κατανοητές και προσβάσιμες.

Ομοίως, στην περίπτωση καταναλωτή με προβλήματα όρασης, οι πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται με τη χρήση κατάλληλων μέσων και συμβόλων.

Η έλλειψη επαρκούς επαγγελματικής ευσυνειδησίας κατά την αντιμετώπιση τέτοιων ειδικών καταναλωτών μπορεί να συνιστά αθέμιτη εμπορική πρακτική<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Για περισσότερες λεπτομέρειες, βλ. Ενότητα 4 σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τους αθέμιτους συμβατικούς όρους.



## Τι συμβαίνει με τις διασυνοριακές πωλήσεις;

### Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που απευθύνετε σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλα Κράτη Μέλη

Σύμφωνα με το<sup>31</sup> δίκαιο της ΕΕ, εάν κατευθύνετε τις επιχειρηματικές σας δραστηριότητες σε καταναλωτές σε χώρες της ΕΕ διαφορετικές από τη δική σας, συνήθως εφαρμόζεται στη σύμβασή σας με τον αλλοδαπό καταναλωτή το δίκαιο της χώρας στην οποία ζει ο καταναλωτής. Εάν και οι δύο έχετε επιλέξει διαφορετικό δίκαιο, η επιλογή αυτή δεν μπορεί να στερήσει από τον αλλοδαπό καταναλωτή σας την προστασία που παρέχουν οι υποχρεωτικές διατάξεις της χώρας διαμονής του.

Εάν, για παράδειγμα, ο ιστότοπός σας απευθύνεται σε καταναλωτές σε Κράτος Μέλος που έχει επιβάλει γλωσσικές απαιτήσεις κάνοντας χρήση της κανονιστικής επιλογής που προβλέπεται στο άρθρο 6 παράγραφος 7 της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, πρέπει να παράσχετε στον καταναλωτή συμβατικές πληροφορίες στη γλώσσα που απαιτείται από το εν λόγω Κράτος Μέλος (βλ. Παράρτημα Ι). Γενικότερα, κάθε φορά που διαφημίζετε ή προσφέρετε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σας σε άλλα Κράτη Μέλη, πρέπει να τηρείτε το επίπεδο προστασίας της νομοθεσίας για τους καταναλωτές των χωρών που «στοχεύετε».

### Υπό ποιες προϋποθέσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι «στοχεύετε» σε καταναλωτές σε άλλα Κράτη Μέλη;

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει θεσπίσει ορισμένα μη εξαντλητικά κριτήρια για να διαπιστωθεί αν

οι εμπορικές ή επαγγελματικές σας δραστηριότητες «κατευθύνονται» σε συγκεκριμένο Κράτος Μέλος. Τα κριτήρια αυτά συνεπάγονται, για παράδειγμα, τη χρήση γλωσσών ή νομισμάτων διαφορετικών από εκείνα που χρησιμοποιούνται γενικά στο Κράτος Μέλος του τόπου εγκατάστασης της εταιρείας σας, τη μνεία αριθμών τηλεφώνου με διεθνή κωδικό, τη χρήση ονόματος τομέα ανώτατου επιπέδου διαφορετικό από εκείνο του Κράτους Μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένη η επιχείρησή σας<sup>32</sup>.

Εάν, ωστόσο, δεν κατευθύνετε τις δραστηριότητές σας σε άλλες χώρες της ΕΕ και ένας καταναλωτής από άλλο Κράτος Μέλος της ΕΕ σας προσεγγίσει με δική του/της πρωτοβουλία, τότε εφαρμόζεται το εθνικό σας δίκαιο.

## Τι σημαίνει αυτό για εσάς στην πράξη;

### Ποιο δίκαιο θα ισχύει για τις διασυνοριακές συμβάσεις σας;

Εκ πρώτης όψεως, μπορεί να φαίνεται πολύπλοκο για έναν μικρό έμπορο να συμμορφώνεται με το δίκαιο της χώρας των διαφορετικών καταναλωτών του, από διάφορες χώρες. Κάτι που εμποδίζει ορισμένους εμπόρους να προσφέρουν τα αγαθά ή τις υπηρεσίες τους πέρα από τα σύνορα. Ωστόσο, στην πράξη:

1. Η νομοθεσία της ΕΕ προβλέπει, όπως περιγράψουμε στο πλαίσιο των ενότητων για το καταναλωτικό δίκαιο, σημαντικό αριθμό εναρμονισμένων διατάξεων για την προστασία των καταναλωτών. Οι κανόνες αυτοί ισχύουν σε ολόκληρη την ΕΕ.
2. Ακόμη και αν, σε ορισμένα σημεία, υπάρχουν διαφορές μεταξύ των Κρατών Μελών, αυτό δεν σημαίνει ότι δεν σας επιτρέπεται να ορίσετε τις

<sup>31</sup> Ιδίως ο επονομαζόμενος κανονισμός 593/2008 «Ρώμη Ι».

<sup>32</sup> Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. συνεκδικασθείσες υποθέσεις C 585/08 και C 144/09 Peter Pammer και Hotel Alpenhof GesmbH το Δικαστήριο

συμβάσεις σας υπό το δίκαιο της εθνικής σας νομοθεσίας: όπως εξηγήθηκε ανωτέρω, μπορείτε να συμφωνήσετε με τον καταναλωτή ότι θα εφαρμοστεί άλλη νομοθεσία, οπότε σε αυτές τις περιπτώσεις θα πρέπει να τηρήσετε την υποχρεωτική καταναλωτική νομοθεσία του κράτους στο οποίο ζει ο καταναλωτής.

3. Στην πράξη, η υποχρεωτική νομοθεσία για τους καταναλωτές άλλου Κράτους Μέλους θα είναι σχετική μόνο εάν οι κανόνες της είναι πιο προστατευτικοί από τους κανόνες του νομικού σας συστήματος ή του δικαίου που έχετε συμφωνήσει με τον καταναλωτή. Αυτό μπορεί να συμβαίνει όταν, για παράδειγμα, η νόμιμη περίοδος εγγύησης του δικαίου του καταναλωτή είναι μεγαλύτερη από εκείνη που προβλέπεται στη νομοθεσία σας.
4. Επίσης, χάρη στις ενότητες του Consumer Law Ready, θα μπορείτε να γνωρίζετε εκ των προτέρων ποιες πρόσθετες απαιτήσεις ενδέχεται να ισχύουν σε όποιο άλλο Κράτος Μέλος στο οποίο σκέφτεστε να κατευθύνετε τις επιχειρηματικές σας δραστηριότητες.
5. Το ζήτημα του εφαρμοστέου δικαίου είναι συχνά κρίσιμο μόνο σε περίπτωση διαφωνίας με τον καταναλωτή. Πολλές παρεξηγήσεις μπορούν να επιλυθούν φιλικά ή χρησιμοποιώντας την εσωτερική υπηρεσία παραπόνων σας.

Σε αυτή την ενότητα, υπογραμμίσαμε διάφορα σημεία στα οποία τα Κράτη Μέλη έχουν θεσπίσει κανόνες διαφορετικούς από εκείνους που ορίζονται στην Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών όσον αφορά την προσυμβατική ενημέρωση. Μπορείτε να βρείτε τις πληροφορίες στο παράρτημα ή στον δικτυακό τόπο της

Ευρωπαϊκής Επιτροπής<sup>33</sup>. Αν θέλετε να ελέγξετε τον τρόπο με τον οποίο οι επιμέρους χώρες της ΕΕ έχουν μεταφέρει στο εθνικό τους δίκαιο την Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε τη νέα βάση δεδομένων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το [Βάση δεδομένων της νομοθεσίας για τους καταναλωτές](#)<sup>34</sup>.

## Όταν έχετε διαφορά σε μια τέτοια διασυνοριακή σύμβαση, ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο;

Εάν, με τις προσφορές σας, κατευθύνετε τις δραστηριότητές σας σε καταναλωτές σε άλλες χώρες της ΕΕ και τυχαίνει να έχετε διαφορά με έναν από τους καταναλωτές σας από άλλη χώρα της ΕΕ, γνωρίζετε ότι το αρμόδιο δικαστήριο για την επίλυση μιας τέτοιας διαφοράς θα είναι πάντοτε, σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ, εκείνο της χώρας στην οποία ζει ο καταναλωτής. Δεν μπορείτε να ασκήσετε αγωγή κατά του καταναλωτή ενώπιον δικαστηρίου άλλης χώρας και εάν ορίσετε μια τέτοια επιλογή στους όρους και τις προϋποθέσεις σας, θα διακινδυνεύσετε ένα αυστηρό πρόστιμο. Αντιθέτως, ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να σας μηνύσει και ενώπιον του δικαστηρίου της χώρας σας. Για τις διασυνοριακές υποθέσεις, προκειμένου να διευκολυνθεί η επίλυση διαφορών, η ΕΕ έχει δημιουργήσει μια πλατφόρμα ΗΕΔ που καθιστά δυνατή τη σύνδεση μεταξύ των συστημάτων ΕΕΔ στα διάφορα Κράτη Μέλη<sup>35</sup>.

**Παράδειγμα:** εάν είστε Γάλλος έμπορος με έδρα τη Λιλ που πωλεί τα προϊόντα σας σε Βέλγους καταναλωτές, δεν μπορείτε να διατυπώσετε στους όρους και τις προϋποθέσεις σας ότι, σε περίπτωση διαφοράς, τα

<sup>33</sup> Κοινοποιήσεις των κρατών μελών: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

Περίληψη: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>34</sup> Βλ. βάση δεδομένων για το δίκαιο των καταναλωτών: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>35</sup> Βλ. ενότητα 5 του παρόντος εγχειριδίου.

μόνα αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση της διαφοράς είναι τα δικαστήρια της Λίλ.

## Ποιες είναι οι συνέπειες εάν δεν παρέχω τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης;

Υπάρχουν διαφορετικές συνέπειες εάν δεν παρέχετε τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης.

Πρώτα απ' όλα, διατρέχετε τον κίνδυνο να απογοητεύσετε τους καταναλωτές σας και να καταστρέψετε τη φήμη σας.

Δεύτερον, ο ίδιος ο νόμος προβλέπει ορισμένες σημαντικές άμεσες συνέπειες σε περίπτωση μη τήρησης ορισμένων απαιτήσεων προσυμβατικής ενημέρωσης. Για παράδειγμα, εάν δεν ενημερώνετε τους καταναλωτές σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης 14 ημερών, το δικαίωμα αυτό παρατείνεται αυτόματα σε ένα ημερολογιακό έτος.

Τέλος, θα διατρέχετε τον κίνδυνο να υποχρεωθείτε να πληρώσετε χρηματικό πρόστιμο βάσει της εθνικής νομοθεσίας για την παραβίαση της Οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών.


Υπάρχουν επίσης διάφορα συμβατικά και εξωσυμβατικά μέσα που ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να ζητήσει. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει καταγγελία της σύμβασης και/ή αποζημίωση για τις ζημιές που υπέστη λόγω των ελλειψουσών πληροφοριών.

Μπορεί να είναι χρήσιμο να μάθετε ποια ένδικα μέσα εφαρμόζουν τα εθνικά δικαστήρια, ιδίως όταν δραστηριοποιείστε σε αγορές εκτός της χώρας σας.

## Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022

### Αποτελεσματικότερες κυρώσεις για διασυνοριακές παραβάσεις

Η επικαιροποιημένη ΟΔΚ εξοπλίζει καλύτερα τις εθνικές αρχές προστασίας των καταναλωτών για την αντιμετώπιση των παραβάσεων που θίγουν πολλούς καταναλωτές σε ολόκληρη την ΕΕ. Πριν την εναρμόνιση της Οδηγίας, όταν ένας έμπορος παραβίαζε τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών, οι κυρώσεις ποικίλλαν σημαντικά από χώρα σε χώρα και συχνά ήταν πολύ χαμηλές, ακόμη και για πολύ σοβαρές παραβάσεις. Οι νέοι κανόνες παρέχουν στις εθνικές αρχές την εξουσία να επιβάλλουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις με συντονισμένο τρόπο κατά τη συνεργασία για διασυνοριακές παραβάσεις που επηρεάζουν τους καταναλωτές σε διάφορα Κράτη Μέλη της ΕΕ.

Σε τέτοιες περιπτώσεις, οι εθνικές αρχές έχουν την εξουσία να επιβάλλουν πρόστιμο έως 4 % του κύκλου εργασιών του εμπόρου ή έως 2 εκατ. ευρώ όταν δεν υπάρχουν διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τον κύκλο εργασιών. Τα Κράτη Μέλη είναι ελεύθερα να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν υψηλότερα μέγιστα πρόστιμα. 

Επισημαίνεται επίσης ότι, από τις 25 Ιουνίου 2023, οι καταναλωτές θα είναι σε θέση να ασκήσουν τα δικαιώματα που ορίζονται από την ΟΔΚ και στο πλαίσιο συλλογικών διαδικασιών σύμφωνα με τους νέους κανόνες που ορίζονται στην Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828<sup>36</sup> σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών («RAD»)<sup>37</sup>.

<sup>36</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2020, σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών

συμφερόντων των καταναλωτών και την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ

<sup>37</sup> Βλέπε ενότητα 5.

# Παράρτημα

## Παράρτημα 1 – Εφαρμογή των ρυθμιστικών επιλογών της ΟΔΚ από τα Κράτη Μέλη

Παρά το γεγονός ότι η Οδηγία αποτελεί Οδηγία πλήρους εναρμόνισης, τα Κράτη Μέλη έχουν στη διάθεσή τους ορισμένες ρυθμιστικές επιλογές όσον αφορά την εφαρμογή της ακολουθώντας τις αρχές της επικουρικότητας και επιτρέποντας κάποια ευελιξία. Τα ακόλουθα άρθρα της ΟΔΚ προσφέρουν κανονιστική επιλογή:

- Άρθρο 3 παράγραφος 4 – να μην εφαρμόζονται οι διατάξεις στις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, εάν η πληρωμή που πρέπει να καταβληθεί από τον καταναλωτή δεν υπερβαίνει τα 50 EUR·
- Άρθρο 6 παράγραφος 7 – επιβολή γλωσσικών απαιτήσεων όσον αφορά τις συμβατικές πληροφορίες για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως και τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος·
- Άρθρο 6 παράγραφος 8 – επιβολή πρόσθετων απαιτήσεων πληροφόρησης σύμφωνα με την Οδηγία 2006/123/EK και την Οδηγία 2000/31/EK όσον αφορά τις συμβάσεις εξ αποστάσεως και τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος·
- Άρθρο 7 παράγραφος 4 – να μην εφαρμόζεται απλοποιημένο καθεστώς πληροφόρησης για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος για την εκτέλεση επισκευών ή συντήρησης·
- Άρθρο 8 παράγραφος 6 – θέσπιση ειδικών τυπικών προϋποθέσεων για τις συμβάσεις που συνάπτονται τηλεφωνικώς· και
- Άρθρο 9 παράγραφος 3 – διατήρηση, στην περίπτωση συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, της ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας που απαγορεύει στον έμπορο να εισπράττει πληρωμή από τον καταναλωτή κατά τη διάρκεια συγκεκριμένης περιόδου μετά τη σύναψη της σύμβασης.

Οι ακόλουθοι πίνακες καθορίζουν τις ρυθμιστικές επιλογές που έχουν εγκριθεί από τα Κράτη Μέλη<sup>38</sup>

**Από 28 Μαΐου 2022, η επικαιροποιημένη Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών εισαγάγει τις ακόλουθες νέες ρυθμιστικές επιλογές για τα Κράτη Μέλη.**

- Άρθρο 6 στοιχείο α) – Επιβολή πρόσθετων απαιτήσεων πληροφόρησης για τους παρόχους επιγραμμικών αγορών (online marketplaces).
- Άρθρο 9 παράγραφος 1α – Επέκταση της διάρκειας του χρόνου υπαναχώρησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από 14 σε 30 ημέρες για τις κατ' οίκον πωλήσεις και τις εμπορικές εκδρομές.
- Άρθρο 16 παράγραφος 2 – Παρέκκλιση από διάφορες εξαιρέσεις του δικαιώματος υπαναχώρησης στο πλαίσιο των κατ' οίκον πωλήσεων και των εμπορικών εκδρομών.
- Άρθρο 16 παράγραφος 3 – Την πρόβλεψη ότι, στην περίπτωση συμβάσεων υπηρεσιών που επιβάλλουν στον καταναλωτή την υποχρέωση πληρωμής, όταν ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς επίσκεψη από τον έμπορο με σκοπό την πραγματοποίηση επισκευών, ο καταναλωτής θα χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης μετά την πλήρη εκτέλεση της υπηρεσίας, υπό την προϋπόθεση ότι η εκτέλεση έχει αρχίσει με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή.

<sup>38</sup> Μελέτη σχετικά με την εφαρμογή της ΟΔΚ – 2011/83/ΕΕ – Τελική έκθεση,  
[http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Χώρα	Άρθρο 3 § 4	Άρθρο 6 §7	Άρθρο 6 § 8	Άρθρο 7 § 4	Άρθρο 8 § 6	Άρθρο 9 §3
Αυστρία (AT)	Ναι, όριο €50	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι, μόνο για τις συμβάσεις υπηρεσιών	Δεν γίνεται χρήση
Βέλγιο (BE)	Ναι, €50, αλλά μόνο για συμβάσεις με ανθρωπιστικούς σκοπούς	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δυνατότητα που διατηρήθηκε αλλά δεν έχει γίνει ακόμη χρήση <sup>40</sup>	Δυνατότητα που διατηρήθηκε αλλά δεν έχει ακόμη χρησιμοποιηθεί <sup>39</sup>	Ναι, 7 ημέρες, αλλά δεν ισχύει για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος που συνάπτονται σε εκθέσεις, εμποροπανηγύρεις και εκθέσεις
Βουλγαρία (BG)	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση
Κροατία (HR)	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση
Κύπρος (CY)	Ναι, όριο €20	Ναι	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση
Τσεχική Δημοκρατία (CZ)	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση
Δανία (DK)	Ναι, όριο 350DKK (€46)	Ναι, Δανικά, εάν η διαφήμιση γίνεται στα Δανικά.	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση
Εσθονία (EE)	Ναι, το όριο είναι €20	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι. Το άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν ο επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή	Δεν γίνεται χρήση
Φινλανδία (FI)	Ναι <sup>40</sup>	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση

<sup>39</sup> Η ανεπίσημη μετάφραση αναφέρει ότι το Βέλγιο έχει κάνει χρήση αυτής της επιλογής, αλλά ο Βασιλιάς είναι αυτός που έχει τη δυνατότητα να εισαγάγει λιγότερες απαιτήσεις πληροφόρησης. Ομοίως, σύμφωνα με το Άρθρο 8, ο Βασιλιάς έχει τη δυνατότητα να ορίσει τομείς στους οποίους θα εφαρμοστεί η απαίτηση. Είναι αβέβαιο αν έχει χρησιμοποιηθεί.

<sup>40</sup> Σύμφωνα με διαβούλευση, το ποσό αυτό ανέρχεται σε €30.

Χώρα	Άρθρο 3 § 4	Άρθρο 6 § 7	Άρθρο 6 § 8	Άρθρο 7 § 4	Άρθρο 8 § 6	Άρθρο 9 § 3
Γαλλία (FR)	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι. Άρθρο ισχύει μόνο όταν ένας επαγγελματίας πωλήσεων καλεί τον καταναλωτή <sup>41</sup> Δεν γίνεται χρήση αλλά υπήρχε προηγούμενη παρόμοια νομοθετική ρύθμιση για ορισμένους τομείς	Ναι -7 ημέρες
Γερμανία (DE)	Ναι, το όριο είναι €40	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση
Ελλάδα (EL)	Ναι, το όριο είναι €30	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση <sup>42</sup>	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Ναι – κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης
Ουγγαρία (HU)	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι <sup>43</sup>	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση
Ιρλανδία (IE)	Ναι, το όριο είναι €50	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση
Ιταλία (IT)	Ναι, το όριο είναι 50 EUR	Ναι, εάν το ζητήσει ο καταναλωτής	Δεν γίνεται Χρήση	Δεν γίνεται Χρήση	Ναι	Όχι. Κανένα γραμμάτιο σε διαταγή με καταληκτική ημερομηνία μικρότερη των 15 ημερών μετά παράδοση αγαθών
Λετονία (LV)	Ναι, το όριο είναι €35	Δεν γίνεται Χρήση	Δεν γίνεται Χρήση	Δεν γίνεται Χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση
Λιθουανία (LT)	Ναι, λιγότερο από 100 LTL (περίπου. €29 )	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Ναι	Δεν γίνεται χρήση
Λουξεμβούργο (LU)	Ναι, το όριο είναι €50	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση
Μάλτα (MT)	Ναι. Το όριο είναι €30	Ναι, απαιτείται οποιαδήποτε επίσημη γλώσσα	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Ναι, η κατάθεση μπορεί να συλληχθεί μόνο 14 ημέρες μετά τη σύναψη της σύμβασης
Κάτω Χώρες (NL)	Ναι, το όριο είναι €50	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Ναι με περιορισμένη εφαρμογή	Δεν γίνεται χρήση
Πολωνία (PL)	Ναι, το όριο είναι 50 PLN. [περ. €12 ]	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι. Το άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν ο επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή	Δεν γίνεται χρήση

<sup>41</sup> Το άρθρο L221-16 του Γαλλικού καταναλωτικού κώδικα ορίζει ότι είναι παράνομη η σύναψη σύμβασης μέσω άγνωστου αριθμού τηλεφώνου (αποκλειστικός αριθμός) – άρθρο L221-17.

<sup>42</sup> Η Ελλάδα έχει μεταφέρει το κείμενο του άρθρου 6 παράγραφος 8 της οδηγίας (σχεδόν κατά γράμμα) με τη μορφή του άρθρου 3 παράγραφος 7 του νόμου 2251/1994 (όπως τροποποιήθηκε), αλλά δεν έχει θεσπίσει συγκεκριμένες πρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης. Οι συνεντεύξεις επιβεβαίωσαν ότι δεν έχει αναληφθεί καμία πραγματική δράση στον τομέα αυτό.

<sup>43</sup> Έχει θεσπίσει πρόσθετες απαιτήσεις σχετικά με την παροχή πληροφοριών σχετικά με τις εγγυήσεις και εγγυήσεις, το δικαίωμα συμβιβασμού και την ενημέρωση σχετικά με την ηλεκτρονική αλληλογραφία. Η ανεπίσημη μετάφραση είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf)

Χώρα	Άρθρο 3 § 4	Άρθρο 6 § 7	Άρθρο 6 § 8	Άρθρο 7 § 4	Άρθρο 8 § 6	Άρθρο 9 § 3
Πορτογαλία (PT)	Ναι, αλλά μόνο για τη συνδρομή περιοδικών με όριο €40	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Ναι. Το άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν ο επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή	Δεν γίνεται χρήση
Ρουμανία (RO)	Ναι, το όριο είναι 10 EUR	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση
Σλοβακία (SK)	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Ναι	Ναι – μέχρι το τέλος της προθεσμίας υπαναχώρησης
Σλοβενία (SI)	Ναι, το όριο είναι €20	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Ναι	Δεν γίνεται χρήση
Ισπανία (ES)	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Δεν γίνεται χρήση	Ναι	Ναι. Το άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν ο επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή	Δεν γίνεται χρήση
Σουηδία (SE)	Ναι, το όριο είναι €43 <sup>44</sup>	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση	Δεν γίνεται χρήση

<sup>44</sup> Το ποσό είναι 400 SEK.





Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

