

Ενότητα 3

Δικαιώματα καταναλωτών και εγγυήσεις

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2022

ΑΠΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ:

Οι πληροφορίες και οι απόψεις που παρατίθενται στην παρούσα δημοσίευση είναι αυτές του/των συγγραφέα/ων και δεν αντανακλούν 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 ονόματός της μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνο για τη χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτό.

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

Οι αναγνώστες θα πρέπει επίσης να θυμούνται ότι η νομοθεσία της ΕΕ και η εθνική νομοθεσία επικαιροποιούνται συνεχώς: οποιαδήποτε έντυπη έκδοση των ενοτήτων θα πρέπει να ελέγχεται σε σχέση με πιθανές επικαιροποιήσεις στον δικτυακό τόπο www.consumerlawready.eu.

ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2022

Εισαγωγή.....	6
Διαφέρουν οι κανόνες για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών μεταξύ των Κρατών Μελών της ΕΕ;..	8
Μπορώ να αποκλείσω την εφαρμογή των κανόνων για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών;	8
Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής των κανόνων περί εγγυήσεων;	8
Καλύπτονται επίσης οι υπηρεσίες προς τους καταναλωτές;.....	9
Ποιες είναι οι διάφορες εγγυήσεις για τα αγαθά που πωλούνται στον καταναλωτή;.....	9
Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά της νόμιμης εγγύησης;.....	9
Πότε τα καταναλωτικά αγαθά θεωρούνται μη συμμορφούμενα;.....	10
Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά της εμπορικής εγγύησης;.....	12
Μπορώ να παρουσιάσω τη νόμιμη εγγύηση ως εμπορική εγγύηση;.....	12
Υπάρχει επίσης νομική εγγύηση για μεταχειρισμένα εμπορεύματα;.....	12
Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης;.....	12
Υπάρχει περιορισμός στην ελεύθερη επιλογή των ένδικων μέσων από τον καταναλωτή στο πλαίσιο της ιεραρχίας	13
Διαφέρουν οι κανόνες για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών μεταξύ των Κρατών Μελών της ΕΕ;	9
Μπορώ να αποκλείσω την εφαρμογή των κανόνων για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών;.....	9
Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής των κανόνων περί εγγυήσεων;	9
Καλύπτονται επίσης οι υπηρεσίες προς τους καταναλωτές;	10
Ποιες είναι οι διάφορες εγγυήσεις για τα αγαθά που πωλούνται στον καταναλωτή;	10
Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά της νόμιμης εγγύησης;.....	10
Πότε τα καταναλωτικά αγαθά θεωρούνται μη συμμορφούμενα;.....	11
Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά της εμπορικής εγγύησης;	13
Μπορώ να παρουσιάσω τη νομική εγγύηση ως εμπορική εγγύηση;	13
Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης;	14
Υπάρχει περιορισμός στην ελεύθερη επιλογή του καταναλωτή μεταξύ των μέσων αποκατάστασης εντός της ιεραρχίας	15
Μπορώ να ζητήσω οποιαδήποτε αποζημίωση από τον καταναλωτή;	16
Πώς πραγματοποιείται η επισκευή ή η αντικατάσταση;.....	16

Μετά την καταγγελία της σύμβασης, μπορείτε ως πωλητής να απαιτήσετε οποιαδήποτε αποζημίωση για τη χρήση των αγαθών;.....	16
Σε ποιες περιπτώσεις ο πωλητής δεν ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης	16
Ποιος πρέπει να αποδείξει την έλλειψη συμμόρφωσης;	17
Μπορώ να προωθήσω την καταγγελία ενός καταναλωτή στον εισαγωγέα, διανομέα ή παραγωγό;	19
Μπορώ να αποζημιωθώ από το άλλο πρόσωπο στην αλυσίδα εφοδιασμού που ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης;.....	19
Τι συμβαίνει σε περίπτωση που το προϊόν όχι μόνο δεν συμμορφώνεται αλλά είναι και επικίνδυνο;	20
Ποιες είναι οι συνέπειες της παραβίασης των κανόνων για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών;	20
Τι συμβαίνει με τις διασυνοριακές πωλήσεις;	20
Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που πραγματοποιείτε απευθείας σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλα Κράτη Μέλη.....	21
Υπό ποιες προϋποθέσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι απευθύνεστε σε καταναλωτές σε άλλα Κράτη Μέλη;.....	21
Τι σημαίνει αυτό για εσάς στην πράξη;	21
Όταν έχετε μια διαφορά σε μια τέτοια διασυνοριακή σύμβαση, ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο;	22
Η Οδηγία για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών με μια ματιά.....	23
Παραρτήματα	24

"Η εγγύηση τουλάχιστον 2 ετών για τα προϊόντα που αγοράζω αυξάνει την εμπιστοσύνη μου για να αγοράζω νέα προϊόντα"

Καταναλωτής

"Η νομική εγγύηση υποχρεώνει τους παραγωγούς να επιτύχουν έναν ορισμένο βαθμό ποιότητας και, ως εκ τούτου, δημιουργεί πιο δίκαιο ανταγωνισμό"

Έμπορος

"Τους αρέσει και συχνά τα προϊόντα μου επιλέγονται εξαιτίας αυτού"

Έμπορος

Εισαγωγή

Αγαπητέ επιχειρηματία,

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

Το Consumer Law Ready είναι ένα πανευρωπαϊκό project που διαχειρίζεται η EUROCHAMBRES (η Ένωση Ευρωπαϊκών Εμπορικών και Βιομηχανικών Επιμελητηρίων), σε κοινοπραξία με την BEUC (Ευρωπαϊκή Οργάνωση Καταναλωτών) και την SMEunited (η 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 τους καταναλωτές.

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 θετικό¹. Η κύρια διαπίστωση 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 μία από αυτές ασχολείται με ένα συγκεκριμένο θέμα του δικαίου των καταναλωτών της ΕΕ:

- Η Ενότητα 1 ασχολείται με τους κανόνες σχετικά με τις απαιτήσεις προ συμβατικής πληροφόρησης
- Η Ενότητα 2 παρουσιάζει τους κανόνες σχετικά με το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος
- Η Ενότητα 3 επικεντρώνεται στα ένδικα μέσα που πρέπει να παρέχουν οι έμποροι όταν τα προϊόντα δεν ανταποκρίνονται στη σύμβαση.
- Η Ενότητα 4 εστιάζει στις καταχρηστικές εμπορικές πρακτικές και στις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων.
- Η Ενότητα 5 παρουσιάζει την εναλλακτική επίλυση διαφορών και την πλατφόρμα ODR, έναν επίσημο δικτυακό τόπο που διαχειρίζεται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με σκοπό να βοηθήσει τους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν τις διαφορές τους εξωδικαστικά.

¹ Περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την αξιολόγηση, τα πορίσματά της και τις επακόλουθες ενέργειες μπορείτε να βρείτε στον διαδικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: 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 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 3 του εγχειριδίου ασχολείται με τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις όταν τα αγαθά δεν ανταποκρίνονται στη σύμβαση. Περιγράφει ποιες πληροφορίες, πώς και πότε πρέπει να τις παρέχετε και σας δίνει συμβουλές για να σας διευκολύνει να συμμορφώνεστε με το νόμο.

Η Ενότητα βασίζεται στις διατάξεις της οδηγίας 99/44/ΕΚ² της ΕΕ σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών, όπως αυτές έχουν μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο των Κρατών Μελών της ΕΕ. Για την απαίτηση πληροφόρησης σχετικά με τη νομική εγγύηση, συμβουλευτείτε την Ενότητα 1.

Από την 1η Ιανουαρίου 2022, η οδηγία σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών καταργείται και αντικατασταθεί από την οδηγία (ΕΕ) 2019/771³ σχετικά με ορισμένες πτυχές των συμβάσεων πώλησης αγαθών. Επιπλέον, η οδηγία (ΕΕ) 2019/770⁴ σχετικά με ορισμένες πτυχές των συμβάσεων παροχής ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών καλύπτει τα δικαιώματα εγγύησης για ψηφιακό περιεχόμενο και ψηφιακές υπηρεσίες. Οι καταναλωτές θα έχουν επίσης τη δυνατότητα να επιβάλλουν τα δικαιώματα αυτά σε συλλογικές διαδικασίες μετά την έναρξη ισχύος της οδηγίας (ΕΕ) 2020/1828⁵ σχετικά με αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών ("RAD")⁶. Αυτές οι νέες αλλαγές παρουσιάζονται στην παρούσα ενότητα σε ξεχωριστά πλαίσια με τον τίτλο "Νέοι κανόνες από την 1η Ιανουαρίου 2022".

[Η Βάση δεδομένων της νομοθεσίας για τους καταναλωτές](#)⁷ και η επιχειρηματική πύλη "[Η Ευρώπη σου](#)"⁸ μπορούν να σας βοηθήσουν να βρείτε τις σχετικές πληροφορίες ή μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον τοπικό εμπορικό σας σύλλογο.

Ελπίζουμε να βρείτε τις πληροφορίες που παρέχονται στο Εγχειρίδιο χρήσιμες.

² Οδηγία σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών - (CSGD)

³ Οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις πώλησης αγαθών, τον τροποποιητικό κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 και την οδηγία 2009/22/ΕΚ και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

⁴ Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁵ Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2020, σχετικά με αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁶ Βλ. Ενότητα 5

⁷ https://e-justice.europa.eu/591/EL/consumer_law_database?init=true

⁸ https://europa.eu/youreurope/business/index_el.htm

Ενότητα 3

Διαφέρουν οι κανόνες για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών μεταξύ των Κρατών Μελών της ΕΕ;

Η απάντηση σε αυτό το ερώτημα είναι: ναι, τουλάχιστον σε κάποιο βαθμό. Στόχος της Οδηγίας της ΕΕ για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις είναι να υπάρχει ένα ελάχιστο κοινό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την ΕΕ, αλλά και να επιτρέπεται στα επιμέρους Κράτη Μέλη της ΕΕ να θέτουν υψηλότερα πρότυπα (η λεγόμενη "ελάχιστη εναρμόνιση")⁹ Παρακαλούμε ανατρέξτε στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 για να αποκτήσετε μια επισκόπηση της κατάστασης σε κάθε Κράτος Μέλος όσον αφορά τη νόμιμη περίοδο εγγύησης, την αντιστροφή του βάρους της απόδειξης, την ιεραρχία των ένδικων μέσων και άλλες έννοιες που εξετάζονται στην παρούσα ενότητα.

Μπορώ να αποκλείσω την εφαρμογή των κανόνων για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών;

Όχι, δεν μπορείτε να αποκλείσετε την εφαρμογή των κανόνων για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών.

Οι κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών σε περίπτωση προϊόντων που δεν ανταποκρίνονται στη σύμβαση είναι δεσμευτικοί και η εφαρμογή τους δεν μπορεί ποτέ να αποκλειστεί από τα συμβαλλόμενα μέρη. Αυτό ισχύει ιδίως για τη νόμιμη εγγύηση, η οποία δεν μπορεί ποτέ να αποκλειστεί ή να περιοριστεί. Μόνο στην περίπτωση μεταχειρισμένων

⁹http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

¹⁰ Από την 1η Ιανουαρίου 2022, με την έναρξη ισχύος της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις πώλησης αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ και την κατάργηση της

προϊόντων και μόνο εφόσον επιτρέπεται από την εθνική νομοθεσία του οικείου κράτους Μέλους (π.χ. Αυστρία, Βέλγιο, Κύπρος Δημοκρατία, την Τσεχική Δημοκρατία, τη Γερμανία, την Ουγγαρία, την Ιταλία, το Λουξεμβούργο, την Πολωνία, την Πορτογαλία, τη Σλοβακία, τη Σλοβενία και την Ισπανία), ο πωλητής και ο καταναλωτής μπορούν να συμφωνήσουν μικρότερο χρονικό διάστημα για τη νόμιμη περίοδο εγγύησης, αλλά όχι μικρότερο από 1 έτος. 🇪🇺

Μια ρήτρα σε μια καταναλωτική σύμβαση που αποσκοπεί στον περιορισμό ή τον πλήρη αποκλεισμό της νόμιμης εγγύησης δεν είναι νόμιμη.


Ποιο είναι το πεδίο εφαρμογής των κανόνων περί εγγυήσεων;

Οι κανόνες για τις εγγυήσεις καλύπτουν όλα τα ενσώματα κινητά αγαθά¹⁰ που πωλούνται στους καταναλωτές, με εξαίρεση:

- τα αγαθά που πωλούνται με αναγκαστική εκτέλεση ή άλλως κατά νόμο
- το νερό και το φυσικό αέριο όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα
- την ηλεκτρική ενέργεια.


Επιπλέον, το εθνικό δίκαιο ενός Κράτους Μέλους μπορεί να αποκλείει την εφαρμογή των κανόνων περί εγγυήσεων σε μεταχειρισμένα αγαθά που πωλούνται σε δημόσιο πλειστηριασμό στον οποίο ο καταναλωτής μπορεί να παρευρεθεί αυτοπροσώπως: Η Φινλανδία, η Γαλλία, η Γερμανία και η Ουγγαρία έκαναν χρήση αυτής της δυνατότητας. Η Ισπανία εισήγαγε μια πιο

οδηγίας 1999/44/ΕΚ και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών, ισχύουν παρόμοια δικαιώματα και κανόνες για το ψηφιακό περιεχόμενο και τις υπηρεσίες Για την Ελλάδα Ν. 4967/2022 ΦΕΚ Α 171 /9-9-2022

περιορισμένη εξαίρεση, που αναφέρεται μόνο σε "διοικητικούς πλειστηριασμούς". Η Δανία, η Ιταλία και η Σουηδία δεν έκαναν χρήση αυτής της δυνατότητας, αλλά περιορίζουν την ευθύνη του πωλητή για τέτοια αγαθά που πωλούνται σε δημόσιους πλειστηριασμούς. 

Καλύπτονται επίσης οι υπηρεσίες προς τους καταναλωτές;

Όχι, δεν καλύπτονται. Οι καταναλωτικές υπηρεσίες, π.χ. οι υδραυλικές ή κηπουρικές υπηρεσίες, δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Οδηγίας.

Ωστόσο, λάβετε υπόψη ότι οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης που προκύπτει από εσφαλμένη εγκατάσταση του προϊόντος θα θεωρείται ισοδύναμη με έλλειψη συμμόρφωσης των προϊόντων, εάν η εγκατάσταση αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης και τα προϊόντα εγκαταστάθηκαν από τον πωλητή ή υπό την ευθύνη του. Ο κανόνας αυτός θα ισχύει επίσης εάν το αγαθό, που προορίζεται να εγκατασταθεί από τον καταναλωτή, εγκατασταθεί από τον καταναλωτή και η εσφαλμένη εγκατάσταση οφείλεται σε ελλείψεις στις οδηγίες εγκατάστασης. Εκτός από αυτές τις περιπτώσεις που υπάγονται στην Οδηγία 99/44/EK, οι εθνικές νομοθεσίες των Κρατών Μελών καθορίζουν τα δικαιώματα σε περίπτωση υπηρεσιών που δεν είναι σύμφωνες με τη σύμβαση. Επομένως, εάν παρέχετε υπηρεσίες, σας συνιστούμε να εξοικειωθείτε με τους σχετικούς εθνικούς κανόνες ¹¹ 

Νέοι κανόνες από την 1η Ιανουαρίου 2022

Από την 1η Ιανουαρίου 2022, οι ψηφιακές υπηρεσίες (π.χ. ηλεκτρονικά καταστήματα λιανικής πώλησης μουσικής) και το ψηφιακό περιεχόμενο (π.χ. εφαρμογή

για κινητά) θα καλύπτονται επίσης από κανόνες για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών (π.χ. ελάχιστη περίοδος νομικής εγγύησης, εναρμόνιση των ένδικων μέσων).

Ποιες είναι οι διάφορες εγγυήσεις για τα αγαθά που πωλούνται στον καταναλωτή;

Όσον αφορά την πώληση καταναλωτικών αγαθών, ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα είναι η νόμιμη εγγύηση της συμμόρφωσης, δηλαδή η ευθύνη του πωλητή για τα ελαττώματα των πωλούμενων αγαθών. Σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ, υπάρχει σαφής διάκριση μεταξύ της νόμιμης (ή θεσμοθετημένης) εγγύησης και της εμπορικής εγγύησης.

Η νόμιμη εγγύηση είναι μια υποχρεωτική εγγύηση που καλύπτει μια ελάχιστη περίοδο δύο ετών για τα καινούργια αγαθά, και προστατεύει τους καταναλωτές από ελαττώματα που υπήρχαν ήδη κατά την παράδοση του αγαθού και γίνονται εμφανή αργότερα. Η νόμιμη εγγύηση δεν μπορεί να αποκλειστεί συμβατικά και ισχύει σε όλες τις χώρες της ΕΕ.

Η εμπορική εγγύηση είναι μια πρόσθετη εγγύηση στη νόμιμη εγγύηση που παρέχεται από τον πωλητή ή τον παραγωγό, είτε δωρεάν είτε έναντι αμοιβής. Μπορεί να καλύπτει επίσης ελαττώματα διαφορετικά από εκείνα που υπάρχουν κατά την παράδοση του αγαθού και για μεγαλύτερη διάρκεια από τη νόμιμη εγγύηση.

Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά της νόμιμης εγγύησης;

Η νόμιμη εγγύηση είναι υποχρεωτική εγγύηση. Παρέχει στον καταναλωτή μια σειρά από ένδικα μέσα σε

¹¹ Βλ. Παραρτήματα 1 & 2 για περισσότερες πληροφορίες για το ποιες χώρες εφαρμόζουν μεγαλύτερη διάρκεια για την εγγύηση.

περίπτωση που το προϊόν δεν ανταποκρίνεται σε αυτό που υποσχέθηκε ο πωλητής κατά τη διάρκεια δύο ετών (ή, ανάλογα με το Κράτος Μέλος της ΕΕ, κατά τη διάρκεια μεγαλύτερης περιόδου, όπως στην Ιρλανδία, τη Φινλανδία, τις Κάτω Χώρες και τη Σουηδία, όπως περιγράφεται στο Παράρτημα 1).

Παρέχει στον καταναλωτή ένδικο μέσα σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης.

Για παράδειγμα, εάν ένα σεσουάρ μαλλιών σταματήσει να λειτουργεί μετά από μερικούς μόνο μήνες και αυτό οφείλεται σε μη συμμόρφωση που υπήρχε κατά την παράδοση, ο πωλητής πρέπει να το επισκευάσει, να το αντικαταστήσει ή να δώσει στον καταναλωτή κατάλληλη μείωση της τιμής ή να καταγγείλει τη σύμβαση πώλησης.

Πότε τα καταναλωτικά αγαθά θεωρούνται μη συμμορφούμενα;

Η οδηγία 99/44/ΕΚ εξηγεί ποια αγαθά θεωρούνται ότι είναι σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης στον καταναλωτή. Τα καταναλωτικά αγαθά θεωρείται ότι συμμορφώνονται με τη σύμβαση πώλησης εάν:

- ανταποκρίνονται στην περιγραφή που έδωσε ο πωλητής και διαθέτουν τις ιδιότητες του εμπορεύματος που ο πωλητής παρουσίασε στον καταναλωτή ως δείγμα ή υπόδειγμα,

Παράδειγμα: τα παπούτσια που περιγράφονται και παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αδιάβροχα θα

πρέπει πράγματι να είναι αδιάβροχα.



- ως πωλητής, πρέπει να φροντίζετε ώστε η περιγραφή των αγαθών που πουλάτε να είναι πάντα σωστή. Διαφορετικά, ο καταναλωτής μπορεί να σας θεωρήσει υπεύθυνους.
- είναι κατάλληλα για κάθε συγκεκριμένο σκοπό για τον οποίο τα απαιτεί ο καταναλωτής και τον οποίο γνωστοποίησε στον πωλητή κατά τη σύμβαση και τον οποίο ο πωλητής έχει αποδεχθεί, **Παράδειγμα:** ένα ποδήλατο το οποίο έχει δηλωθεί ότι είναι κατάλληλο για ποδηλασία στα βουνά κατά τη στιγμή της πώλησής του πρέπει να είναι πράγματι κατάλληλο για τον σκοπό αυτό.



- είναι κατάλληλα για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιούνται συνήθως τα εμπορεύματα του ίδιου τύπου, **Παράδειγμα:** ένα κινητό τηλέφωνο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων.

- παρουσιάζουν την ποιότητα και τις επιδόσεις που είναι συνήθεις σε αγαθά του ίδιου τύπου και τις οποίες ο καταναλωτής μπορεί εύλογα να αναμένει, δεδομένης της φύσης του αγαθού και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσιες δηλώσεις σχετικά με τα ειδικά χαρακτηριστικά του αγαθού που γίνονται γι' αυτό από τον πωλητή, τον παραγωγό ή του αντιπροσώπου του, ιδίως στη διαφήμιση ή στην επισήμανση.

Ένα παράδειγμα: η ετικέτα που υποδεικνύει το επίπεδο ενεργειακής κατανάλωσης ενός ψυγείου



πρέπει να αντιστοιχεί στο πραγματικό επίπεδο ενεργειακής κατανάλωσής του.

Νέοι κανόνες από την 1η Ιανουαρίου 2022.

Από την 1η Ιανουαρίου 2022, με τις νέες οδηγίες, τα υποκειμενικά και αντικειμενικά κριτήρια για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης των αγαθών, του ψηφιακού περιεχομένου και των υπηρεσιών εξετάζονται επί ίσοις όροις

α) Υποκειμενικά κριτήρια.

Για να είναι σύμφωνο με τη σύμβαση, το ψηφιακό περιεχόμενο, η ψηφιακή υπηρεσία ή τα αγαθά πρέπει, ιδίως:

(1) να έχουν την περιγραφή, την ποσότητα και την ποιότητα και να διαθέτουν τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα, τη διαλειτουργικότητα και άλλα χαρακτηριστικά που προβλέπονται στη σύμβαση.

(2) να είναι κατάλληλα για την ειδική χρήση την οποία απαιτεί ο καταναλωτής και την οποία σας γνωστοποίησε το αργότερο κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης και την αποδεχθήκατε,

(3) να συνοδεύονται από όλα τα εξαρτήματα, οδηγίες, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών εγκατάστασης, και βοήθεια προς τον πελάτη, όπως απαιτείται από τη σύμβαση, και (4) να επικαιροποιείται με ενημερώσεις όπως συμφωνήθηκε στη σύμβαση.

β) Αντικειμενικά κριτήρια

Επιπλέον, το ψηφιακό περιεχόμενο, η ψηφιακή υπηρεσία ή το αγαθό πρέπει να πληροί τον ακόλουθο κατάλογο "αντικειμενικών" κριτηρίων για να θεωρηθεί σύμφωνο:

1) να είναι κατάλληλα για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιούνταν συνήθως το ψηφιακό περιεχόμενο, οι ψηφιακές υπηρεσίες ή το αγαθό του ίδιου τύπου,

2) να αντιστοιχούν στην ποσότητα και να διαθέτουν τα ποιοτικά και άλλα χαρακτηριστικά ιδίως τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα, την προσβασιμότητα, τη συνέχεια και την ασφάλεια, που είναι συνήθη για ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες της ίδιας κατηγορίας. Για την αξιολόγηση αυτών των ιδιοτήτων, θα ληφθούν υπόψη η φύση του ψηφιακού περιεχομένου/υπηρεσίας και οι δημόσιες δηλώσεις (π.χ. διαφήμιση, επισήμανση) από εσάς ή τον προμηθευτή/παραγωγό σας. Εάν παρέχετε αγαθά σε καταναλωτές, αυτά πρέπει να είναι ποιοτικά και να ανταποκρίνονται στην περιγραφή και/ή στο δείγμα που παρέχετε στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης μαζί του/της;

3) το ψηφιακό προϊόν, οι υπηρεσίες και τα αγαθά παραδίδονται με όλα τα εξαρτήματα και τις οδηγίες που ο καταναλωτής μπορεί εύλογα να αναμένει να λάβει,

4) το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο, η υπηρεσία ή τα αγαθά που πωλούνται στους καταναλωτές πρέπει να

συμμορφώνονται με οποιοδήποτε δείγμα, δοκιμαστική έκδοση ή προεπισκόπηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, που έχετε θέσει στη διάθεση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

Θα πρέπει να διασφαλίσετε ότι οι καταναλωτές ενημερώνονται και ότι θα τους παρέχονται οι ενημερώσεις (συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων ασφαλείας) που είναι απαραίτητες για τη διατήρηση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.

Ποια είναι τα κύρια χαρακτηριστικά της εμπορικής εγγύησης;

Η εμπορική εγγύηση είναι μια πρόσθετη εγγύηση, η οποία υπερβαίνει και δεν επηρεάζει τη νόμιμη εγγύηση του πωλητή. Μπορεί να παρέχεται από τον πωλητή ή τον παραγωγό. Μπορεί να καλύπτει μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από τη νόμιμη εγγύηση (2 έτη), να καλύπτει ελαττώματα διαφορετικά από εκείνα που υπήρχαν κατά την παράδοση του αγαθού ή/και να παρέχει άλλα οφέλη. Μπορεί να παρέχεται είτε δωρεάν είτε έναντι αμοιβής.

Οι παραγωγοί μπορούν να προσφέρουν εμπορικές εγγυήσεις που επιτρέπουν στον καταναλωτή να επισκευάσει το αγαθό σε πολλά αδειοδοτημένα καταστήματα παγκοσμίως και όχι μόνο στο κατάστημα του πωλητή. Για παράδειγμα, ένας φορητός υπολογιστής θα μπορούσε να επωφεληθεί από μια τέτοια εμπορική εγγύηση που θα επέτρεπε στον καταναλωτή να τον επισκευάσει δωρεάν σε πολλά καταστήματα.

Μπορώ να παρουσιάσω τη νόμιμη εγγύηση ως εμπορική εγγύηση;


Όχι, δεν μπορείτε να παρουσιάσετε τη νόμιμη εγγύηση ως εμπορική εγγύηση. Εάν θέλετε να προσφέρετε εμπορική εγγύηση, πρέπει να προσφέρει περισσότερα από όσα καλύπτονται ήδη από τη νόμιμη εγγύηση.

Επομένως, όταν προσφέρετε εμπορική εγγύηση στον καταναλωτή, είναι πολύ σημαντικό να τον ενημερώνετε και για την ύπαρξη της νόμιμης εγγύησης. Λάβετε υπόψη σας ότι η ενημέρωση του καταναλωτή για την ύπαρξη νομικής εγγύησης απαιτείται από το νόμο (Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών).

Εάν παρουσιάσετε τη νόμιμη εγγύηση ως διακριτικό χαρακτηριστικό της συγκεκριμένης προσφοράς σας ή εάν αναγκάσετε τον καταναλωτή να πληρώσει γι' αυτήν, μπορεί να θεωρηθείτε υπεύθυνος για την άσκηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και να σας επιβληθούν κυρώσεις.

Υπάρχει επίσης νόμιμη εγγύηση για τα μεταχειρισμένα αγαθά;

Ναι, υπάρχει. Οι κανόνες για τη νόμιμη εγγύηση ισχύουν και για την πώληση μεταχειρισμένων αγαθών. Ωστόσο, τα Κράτη Μέλη έχουν το δικαίωμα να θεσπίσουν κανόνες για τα μεταχειρισμένα αγαθά που επιτρέπουν στον πωλητή και τον καταναλωτή να συμφωνήσουν για συντομότερο χρονικό διάστημα από την περίοδο των δύο ετών για την ευθύνη του πωλητή. Ωστόσο, η περίοδος αυτή δεν μπορεί να είναι μικρότερη από ένα έτος. Ακολουθεί ο κατάλογος των Κρατών Μελών στα οποία οι καταναλωτές και οι πωλητές έχουν τη δυνατότητα να συμφωνήσουν για μικρότερη περίοδο εγγύησης για μεταχειρισμένα αγαθά: Αυστρία, Βέλγιο, Κυπριακή Δημοκρατία, Τσεχική Δημοκρατία, Γερμανία,

Ουγγαρία, Ιταλία, Λουξεμβούργο, Πολωνία,
Πορτογαλία, Σλοβακία, Σλοβενία και Ισπανία. 

Μόνο όταν η εθνική νομοθεσία προβλέπει τέτοια δυνατότητα, μπορείτε να συμφωνήσετε με τους καταναλωτές για μικρότερο χρονικό διάστημα για τη νόμιμη εγγύηση για μεταχειρισμένα αγαθά, για παράδειγμα ένα μεταχειρισμένο αυτοκίνητο.

Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης;

Σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης, η Οδηγία 1999/44/ΕΚ προβλέπει τα ακόλουθα διορθωτικά μέτρα με καθορισμένη σειρά ("ιεράρχηση" των διορθωτικών μέτρων):

1. **επισκευή ή αντικατάσταση ως διορθωτικά μέτρα 1ης βαθμίδας**
2. **καταγγελία της σύμβασης ή έκπτωση ως διορθωτικά μέτρα 2ης βαθμίδας.**

Πρώτον, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την επισκευή ή την αντικατάσταση του μη συμμορφούμενου αγαθού. Ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει μεταξύ των δύο, εκτός εάν η επισκευή ή η αντικατάσταση είναι αδύνατη ή δυσανάλογη σε σχέση με την άλλη λύση. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την επισκευή ή την αντικατάσταση της χαλασμένης φωτογραφικής μηχανής του με άλλη. Ωστόσο, ο έμπορος μπορεί να είναι σε θέση να παράσχει επισκευή μόνο εάν η αντικατάσταση δεν είναι ανάλογη με την επισκευή, π.χ. εάν η επισκευή αφορά μόνο την αλλαγή ενός μικρού εξαρτήματος της φωτογραφικής μηχανής χωρίς σημαντική ταλαιπωρία για τον καταναλωτή.

Δεύτερον:

- εάν ο καταναλωτής δεν δικαιούται ούτε επισκευή ούτε αντικατάσταση, ή
- εάν ο πωλητής δεν έχει ολοκληρώσει την αποκατάσταση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, ή
- εάν ο πωλητής δεν έχει ολοκληρώσει την αποκατάσταση χωρίς σημαντική ταλαιπωρία για τον καταναλωτή.

Τότε, ο καταναλωτής μπορεί να απαιτήσει την καταγγελία της σύμβασης ή την έκπτωση της τιμής που

κατέβαλε για το προϊόν που απέκτησε.



Για παράδειγμα, εάν ο πωλητής προσφερθεί να επισκευάσει ένα χαλασμένο αυτοκίνητο μόνο μέσα σε λίγους μήνες, ο καταναλωτής μπορεί να απαιτήσει τη λύση της σύμβασης και να επιστρέψει το χαλασμένο αυτοκίνητο. Ή, εάν το αυτοκίνητο μπορεί να χρησιμοποιηθεί ακόμη, ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει να απαιτήσει ένα χρηματικό ποσό (μέρος της τιμής του αυτοκινήτου) ως μείωση της τιμής, διατηρώντας παράλληλα το αυτοκίνητο

Πρέπει να γνωρίζετε ότι, ενώ η πλειονότητα των Κρατών Μελών ακολουθεί αυτή την ιεράρχηση των ένδικων μέσων, σε ορισμένες χώρες (Ελλάδα, Κροατία, Λιθουανία, Πορτογαλία, Σλοβενία και Ελλάδα), οι καταναλωτές έχουν ελεύθερη επιλογή ένδικων μέσων. Ως εκ τούτου, η ιεραρχία που εξηγείται ανωτέρω δεν εφαρμόζεται (βλ. για περισσότερες πληροφορίες Παράρτημα Ι).

Η Ιρλανδία προσφέρει ένα βραχυπρόθεσμο δικαίωμα απόρριψης των εμπορευμάτων και θεωρεί τη σύμβαση λήξασα.

Υπάρχει περιορισμός στην ελεύθερη επιλογή του καταναλωτή μεταξύ των μέσων αποκατάστασης εντός της ιεραρχίας

Το δικαίωμα του καταναλωτή να επιλέξει σε πρώτη φάση μεταξύ επισκευής και αντικατάστασης και, σε δεύτερη φάση, μεταξύ καταγγελίας της σύμβασης και μείωσης της τιμής είναι περιορισμένο.

Πρώτον, ο καταναλωτής μπορεί να επιλέξει, δωρεάν, μεταξύ επισκευής και αντικατάστασης, εκτός εάν η επιλογή του είναι αδύνατη ή δυσανάλογη σε σχέση με την εναλλακτική λύση. Αυτό συμβαίνει εάν η επιλογή του καταναλωτή συνεπάγεται αδικαιολόγητο κόστος για τον πωλητή, λαμβάνοντας υπόψη:

1. την αξία του αγαθού, εάν αυτό ήταν σύμφωνο με τη σύμβαση. Για παράδειγμα, εάν η αξία του εν λόγω αγαθού είναι μικρότερη από το κόστος επισκευής,
2. τη σημασία της έλλειψης συμμόρφωσης σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση,
3. αν η έλλειψη συμμόρφωσης μπορεί να διορθωθεί με την εναλλακτική λύση χωρίς σημαντική ταλαιπωρία για τον καταναλωτή.

Για παράδειγμα, όταν η τιμή της επισκευής ενός αγαθού υπερβαίνει το κόστος της αντικατάστασής του, η επισκευή ενδέχεται να μην είναι η σωστή λύση. Ωστόσο, η ύπαρξη δυσανάλογης επιβάρυνσης πρέπει πάντοτε να αποδεικνύεται από τον πωλητή, γι' αυτό και είναι απαραίτητη η κατά περίπτωση αξιολόγηση.

Στη συνέχεια, εάν η επισκευή ή η αντικατάσταση δεν μπορεί να γίνει χωρίς μεγάλη ταλαιπωρία για τους καταναλωτές ή εάν το ελάττωμα δεν μπορεί να διορθωθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, οι καταναλωτές σας μπορούν να ζητήσουν την επιστροφή του ελαττωματικού προϊόντος ή τη μείωση της τιμής.

Ο καταναλωτής δεν μπορεί να επιλέξει ελεύθερα μεταξύ της καταγγελίας της σύμβασης και της μείωσης της τιμής, όταν το ελάττωμα των αποκτηθέντων αγαθών είναι ασήμαντο. Στην περίπτωση αυτή, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει μόνο μείωση της τιμής. Το κατά πόσον ένα ελάττωμα θεωρείται ασήμαντο πρέπει να αποφασίζεται κατά περίπτωση.

Ένα παράδειγμα: ένα αυτοκίνητο που έχει ένα φως που δεν λειτουργεί σωστά. Ένα τέτοιο ελάττωμα είναι ασήμαντο σε σύγκριση με την αξία ολόκληρου του αυτοκινήτου. Σε αυτή την περίπτωση, η καταγγελία της σύμβασης δεν θα επιτραπεί λαμβάνοντας υπόψη τον ασήμαντο χαρακτήρα του ελαττώματος του προϊόντος. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, δεν ακολουθούν όλα τα Κράτη Μέλη μια προσέγγιση ιεράρχησης των διορθωτικών μέτρων (βλ. Παράρτημα Ι).

Νέοι κανόνες από την 1η Ιανουαρίου 2022.

Οι νέες Οδηγίες **εισάγουν μια αυστηρή και πλήρως εναρμονισμένη ιεράρχηση των ένδικων μέσων** για τους καταναλωτές σε περίπτωση μη συμμόρφωσης ενός αγαθού, ενός ψηφιακού περιεχομένου ή υπηρεσιών.

Κατά συνέπεια, τα Κράτη Μέλη που δεν διαθέτουν ιεραρχία ένδικων μέσων θα πρέπει να προσαρμόσουν την εθνική τους νομοθεσία.

Για εσάς, αυτό σημαίνει ότι οι κανόνες για τα ένδικα μέσα θα είναι οι ίδιοι σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Μπορώ να ζητήσω πληρωμή από τον καταναλωτή;

- Η επισκευή και η αντικατάσταση σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης πρέπει πάντα να γίνεται δωρεάν για τον καταναλωτή. Αυτό σημαίνει ότι δεν μπορεί να απαιτηθεί αποζημίωση από τον καταναλωτή για την αποκατάσταση της έλλειψης συμμόρφωσης των αγαθών. Ο πωλητής δεν επιτρέπεται να ζητήσει οποιαδήποτε πληρωμή για την αντικατάσταση ή την επισκευή, για παράδειγμα για:
 - ταχυδρομικά έξοδα για την επιστροφή του αγαθού,
 - κόστος εργασίας,
 - το κόστος των υλικών που χρησιμοποιούνται για την επισκευή των αγαθών.


Πώς πραγματοποιείται η επισκευή ή η αντικατάσταση;

Η επισκευή ή η αντικατάσταση αγαθών που δεν συμμορφώνονται πρέπει πάντα να γίνεται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, δωρεάν και χωρίς σημαντική ταλαιπωρία για τον καταναλωτή.

Στην πράξη, μπορεί να συμβεί ότι ο έμπορος επιμένει στην επισκευή των αγαθών ως το μόνο διαθέσιμο διορθωτικό μέσο και ισχυρίζεται ότι η αντικατάστασή τους δεν είναι δυνατή επειδή τα αγαθά αυτά εξαντλήθηκαν ή δεν μπορεί να τα αποκτήσει πλέον. Σε αυτές τις περιπτώσεις, εναπόκειται στον πωλητή να αποδείξει ότι η αντικατάσταση δεν είναι δυνατή, οπότε μπορούν να προσφερθούν άλλα ένδικα μέσα στον καταναλωτή (μείωση της τιμής ή καταγγελία της σύμβασης).

Μετά την καταγγελία της σύμβασης, μπορείτε ως πωλητής να απαιτήσετε οποιαδήποτε αποζημίωση για τη χρήση των αγαθών;

Ο πωλητής δεν μπορεί να απαιτήσει αποζημίωση για τη χρήση ελαττωματικού αγαθού που αντικαταστάθηκε με νέο (καθώς αυτό πρέπει να γίνει δωρεάν). Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, η αποζημίωση που πρέπει να καταβληθεί στον καταναλωτή μπορεί να μειωθεί ανάλογα με τους κανόνες του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου.

Λάβετε υπόψη σας ότι εάν είστε υπεύθυνοι έναντι του καταναλωτή λόγω έλλειψης συμμόρφωσης που οφείλεται σε πράξη ή παράλειψη προηγούμενου πωλητή στην αλυσίδα ή του παραγωγού, έχετε το δικαίωμα να ασκήσετε ένδικα μέσα κατά του/των υπεύθυνου/ων προσώπου/ων στη συμβατική αλυσίδα (δικαίωμα επανόρθωσης). Οι ιδιαιτερότητες καθορίζονται από την εθνική νομοθεσία. 

Σε ποιες περιπτώσεις ο πωλητής δεν ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης ;

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η αξίωση του καταναλωτή δεν είναι δικαιολογημένη.

Πρώτον, όταν ο καταναλωτής είτε γνώριζε, είτε δεν είναι δυνατόν να μην γνωρίζει την έλλειψη συμμόρφωσης του προϊόντος. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής που γνωρίζει ότι αγοράζει ένα μπλουζάκι με κάποια ελαττώματα, π.χ. μια μικρή τρύπα στο πίσω μέρος, δεν μπορεί να ισχυριστεί αργότερα ότι το αγαθό ήταν ελαττωματικό.

Ομοίως, όταν ένας καταναλωτής αγοράζει ένα βιβλίο στο κατάστημα σε ένα τμήμα που φέρει τη σαφή ένδειξη "κατεστραμμένα βιβλία - μισή τιμή", είναι σαφές ότι το βιβλίο μπορεί να έχει κάποια ελαττώματα. Εάν αποδειχθεί ότι λείπουν ορισμένες σελίδες από το βιβλίο, ο πωλητής δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος.

Επιπλέον, ο πωλητής δεν ευθύνεται επίσης για τα εμπορεύματα που έχουν καταστεί μη συμμορφούμενα ως αποτέλεσμα του υλικού που παρέχεται στον πωλητή από τον καταναλωτή. Αυτό θα συνέβαινε, για παράδειγμα, στην περίπτωση ενός ράφτη που ράβει ένα κοστούμι με το υλικό που παρέχει ο καταναλωτής. Εάν το κοστούμι σκιστεί μετά από μερικές ημέρες χωρίς να υπάρχει άλλος λόγος εκτός από την κακή ποιότητα του υλικού, ο ράφτης δεν θα είναι υπεύθυνος γι' αυτό.

Στις περιπτώσεις αυτές, ο καταναλωτής δεν επιτρέπεται να διεκδικήσει δικαιώματα που συνδέονται με μη συμμορφούμενα αγαθά.


Ωστόσο, εάν ο πωλητής ισχυρίζεται ότι τα προϊόντα του είναι συμμορφούμενα, θα είναι υπεύθυνος για την έλλειψη συμμόρφωσης, ανεξάρτητα από το εάν το ελάττωμα θα μπορούσε εύκολα να είχε γίνει αντιληπτό από τον καταναλωτή. Για παράδειγμα, ένας έμπορος πουλάει ένα καινούργιο αυτοκίνητο που δεν λειτουργεί καλά, αλλά ισχυρίζεται ότι αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι κανείς δεν το έχει οδηγήσει ακόμη. Όταν, μετά από κάποιο χρονικό διάστημα οδήγησης του αυτοκινήτου, ο αγοραστής βλέπει ότι το αυτοκίνητο εξακολουθεί να μην λειτουργεί καλά, τότε η ευθύνη βαρύνει τον έμπορο.


Από την άλλη πλευρά, ο πωλητής δεν ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης σε σύγκριση με τις δηλώσεις που έχουν γίνει από άλλους εμπόρους σχετικά με τα χαρακτηριστικά των εμπορευμάτων, εάν δεν γνώριζε ή δεν μπορούσε να γνωρίζει τις δηλώσεις αυτές. Για παράδειγμα, εάν ένας καταναλωτής εισέλθει σε ένα κατάστημα όπου ο πωλητής του λέει ότι ένας συγκεκριμένος τύπος παπουτσιών είναι αδιάβροχα, και στη συνέχεια ο καταναλωτής αυτός πάει σε άλλο κατάστημα και αγοράζει τα ίδια παπούτσια, παρόλο που

ο πωλητής του εν λόγω καταστήματος δεν ισχυρίστηκε ποτέ ότι είναι αδιάβροχα- τότε ο καταναλωτής δεν μπορεί να ισχυριστεί ότι υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης.

Το ίδιο ισχύει και όταν ο έμπορος μπορεί να αποδείξει ότι είχε διορθώσει τις δηλώσεις αυτές πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Για παράδειγμα, για να χρησιμοποιήσουμε το προηγούμενο παράδειγμα, ο πωλητής θα μπορούσε να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι, παρά το γεγονός ότι διαφημίζεται ως αδιάβροχο από τον κατασκευαστή, αυτός ο τύπος παπουτσιών δεν είναι στην πραγματικότητα αδιάβροχα, εξασφαλίζοντας έτσι ότι ο καταναλωτής το γνωρίζει. Ο πωλητής απαλλάσσεται τότε από την ευθύνη αυτή, αλλά εξακολουθεί να πρέπει να αποδείξει ότι υπήρξε διόρθωση της δήλωσης.

Ποιος πρέπει να αποδείξει την έλλειψη συμμόρφωσης;

Η ευθύνη του πωλητή για τη μη συμμόρφωση ενός νέου αγαθού με τη σύμβαση διαρκεί τουλάχιστον δύο έτη, αρχής γενομένης από τη στιγμή της παράδοσης του αγαθού στον καταναλωτή. Ο πωλητής ευθύνεται μόνο για ελαττώματα που υπήρχαν ήδη κατά τη στιγμή της παράδοσης και έγιναν εμφανή αργότερα. Ως εκ τούτου, το ζήτημα του πότε εμφανίστηκε το ελάττωμα είναι πολύ σημαντικό στην πράξη. Κατά τη διάρκεια των πρώτων έξι μηνών, το τεκμήριο είναι ότι η έλλειψη συμμόρφωσης με τη σύμβαση υπήρχε ήδη κατά τη στιγμή της παράδοσης. Εάν, για παράδειγμα, ένας φούρνος σταματήσει να λειτουργεί έξι εβδομάδες μετά την παράδοσή του στο σπίτι του καταναλωτή, το ελάττωμα θεωρείται ότι υπήρχε κατά την παράδοση. 

Ωστόσο, μετά την παρέλευση των πρώτων έξι μηνών, το βάρος της απόδειξης μεταφέρεται στον καταναλωτή. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να αποδείξει ότι το ελάττωμα του προϊόντος που αποκτήθηκε υπήρχε κατά την παράδοση .

Ενώ αυτή είναι η νομική κατάσταση, οι έμποροι μπορούν να αποφασίσουν να φροντίσουν για την εξέταση των εμπορευμάτων και μετά την παρέλευση της περιόδου των 6 μηνών, προκειμένου να βοηθήσουν τους καταναλωτές να εντοπίσουν την αιτία του ελαττώματος.



Η νομική εγγύηση δεν καλύπτει ελαττώματα που δεν υπήρχαν κατά τη στιγμή της παράδοσης αλλά εμφανίστηκαν αργότερα. Για παράδειγμα, ο πωλητής δεν ευθύνεται για ένα κινητό τηλέφωνο που δεν λειτουργεί επειδή έπεσε στο νερό και όχι επειδή οφείλεται σε παράλειψη κατασκευής.

Για την αντιμετώπιση αυτού του είδους των περιπτώσεων, η συμβουλή θα ήταν να υπάρχει πάντα μια στρατηγική και μηχανισμοί για την επαλήθευση του ποιος είναι πραγματικά υπεύθυνος για την έλλειψη συμμόρφωσης. Για παράδειγμα, αν το κατάστημά σας πουλάει κινητά τηλέφωνα, ένα καλό μοντέλο θα ήταν να έχετε καλή συνεργασία με τον κατασκευαστή, ο οποίος θα μπορούσε να εξακριβώσει γιατί το κινητό τηλέφωνο

που επέστρεψε ο καταναλωτής δεν λειτουργεί, δηλαδή αν αυτό σχετίζεται με κάποιο κατασκευαστικό πρόβλημα ή με το γεγονός ότι ο καταναλωτής το έριξε στο πάτωμα ή στο νερό.

Νέοι κανόνες από την 1η Ιανουαρίου 2022. 🇪🇺

Η νέα Οδηγία για τις συμβάσεις πώλησης αγαθών παρατείνει την προαναφερθείσα περίοδο απόδειξης του βάρους υπέρ του καταναλωτή (αντιστροφή του βάρους απόδειξης) από 6 μήνες σε 1 έτος. Ως εκ τούτου, μετά την 1η Ιανουαρίου 2022, εάν ένα πλυντήριο ρούχων σταματήσει να λειτουργεί 7 μήνες μετά την παράδοσή του στο σπίτι του καταναλωτή, το ελάττωμα θα θεωρηθεί ότι υπήρχε κατά την παράδοση.

Όλα τα Κράτη Μέλη θα πρέπει να εισαγάγουν αντιστροφή του βάρους απόδειξης για περίοδο 1 έτους. Ωστόσο, τα Κράτη Μέλη μπορούν να προχωρήσουν περισσότερο και να επιλέξουν περίοδο 2 ετών.

Επιπλέον, υπάρχουν νέοι κανόνες σχετικά με το βάρος της απόδειξης για το ψηφιακό περιεχόμενο και τις ψηφιακές υπηρεσίες, οι οποίοι εισάγονται από την "Οδηγία για το ψηφιακό περιεχόμενο και τις ψηφιακές υπηρεσίες". Οι κανόνες ενδέχεται να διαφέρουν ανάλογα με το είδος του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που θα παρέχετε στους καταναλωτές:

- Εάν η σύμβασή σας με τον καταναλωτή αφορά μεμονωμένη πράξη παράδοσης ή σειρά μεμονωμένων πράξεων παράδοσης, το βάρος της απόδειξης σχετικά με το αν το παρεχόμενο ψηφιακό περιεχόμενο ή η παρεχόμενη ψηφιακή υπηρεσία ήταν σύμφωνο/η κατά τον χρόνο της παράδοσης θα βαρύνει εσάς για έλλειψη συμμόρφωσης που γίνεται εμφανής εντός ενός έτους από τον χρόνο παράδοσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας
- Σε περίπτωση που η σύμβαση προβλέπει συνεχή παροχή για ορισμένο χρονικό διάστημα (π.χ. 4 έτη), το βάρος της απόδειξης σχετικά με το αν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία ήταν σύμφωνο/η θα

βαρύνει εσάς εντός του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία πρέπει να παρέχεται βάσει της σύμβασης.

Ωστόσο, το βάρος της απόδειξης μπορεί να μετατοπιστεί στον καταναλωτή υπό ορισμένες προϋποθέσεις:-

Εάν μπορείτε να αποδείξετε ότι το ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή δεν είναι συμβατό με τις τεχνικές απαιτήσεις του ψηφιακού περιεχομένου/υπηρεσίας που παρέχετε και έχετε ενημερώσει τους καταναλωτές για τις απαιτήσεις αυτές με σαφή τρόπο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, το βάρος της απόδειξης θα μετατοπιστεί στον καταναλωτή.

- Τέλος, οι καταναλωτές οφείλουν να συνεργάζονται στο μέτρο του δυνατού, να παρέχουν τεχνικές πληροφορίες για να βοηθήσουν στην εξακρίβωση της αιτίας και του χρόνου της έλλειψης συμμόρφωσης. Αν ο καταναλωτής δεν συνεργαστεί και αν τον ενημερώσατε για την εν λόγω απαίτηση με σαφή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο καταναλωτής θα είναι αυτός που θα πρέπει να αποδείξει ότι το πρόβλημα υπήρχε κατά τον χρόνο της προμήθειας.

Μπορώ να προωθήσω την καταγγελία ενός καταναλωτή στον εισαγωγέα, διανομέα ή παραγωγό;

Όχι, δεν μπορείτε. Εάν πωλήσατε αγαθά στον καταναλωτή τα οποία αποδείχθηκε ότι δεν ήταν σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης, εσείς ως πωλητής πρέπει να αντιμετωπίσετε το ζήτημα αυτό σύμφωνα με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες για τις πωλήσεις σε καταναλωτές.

Ο πωλητής ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης ανεξάρτητα από υπαιτιότητα ή αμέλεια. Η ευθύνη του πωλητή για αγαθά που δεν συμμορφώνονται δεν μπορεί να απαλλάσσεται με την αιτιολογία ότι κάποιος άλλος

είναι υπεύθυνος για την έλλειψη συμμόρφωσης, όπως ο παραγωγός ή ο εισαγωγέας.

Μπορώ να αποζημιωθώ από το άλλο πρόσωπο στην αλυσίδα εφοδιασμού που ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης;

Ναι, μπορείτε. Αφού, ως πωλητής, αποκαταστήσετε την έλλειψη συμμόρφωσης, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε αποζημίωση από το πρόσωπο της αλυσίδας εφοδιασμού που ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης. Η Οδηγία της ΕΕ για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις δίνει το δικαίωμα στον πωλητή να ζητήσει αποζημίωση από τον παραγωγό, τον μεσάζοντα ή τον προηγούμενο πωλητή.

Για παράδειγμα, όταν είστε υπεύθυνοι έναντι του καταναλωτή επειδή τα παπούτσια τρεξίματος που πουλάτε στο κατάστημά σας είναι ελαττωματικά λόγω του κακού υλικού που είχε χρησιμοποιήσει ο κατασκευαστής, έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε αποζημίωση από τον κατασκευαστή.

Ομοίως, για αγαθά που κατέστησαν μη συμμορφούμενα κατά την εισαγωγή τους, ο εισαγωγέας θα μπορούσε να είναι υπεύθυνος έναντι του πωλητή για αποζημίωση.

Οι όροι και ο τρόπος επιβολής αυτών των δικαιωμάτων του πωλητή καθορίζονται από την εθνική νομοθεσία των Κρατών Μελών και τη σύμβαση που έχει συναφθεί με τον προμηθευτή.

Η συμβουλή μας


Για να είστε σίγουροι, σας συνιστούμε να διευκρινίσετε με τους προμηθευτές σας ποια είναι η πολιτική τους για την επιστροφή των μη συμμορφούμενων προϊόντων και να συμφωνήσετε σχετικά στη σύμβαση που συνάπτετε με τον προμηθευτή σας. Ωστόσο, οι συμβάσεις αυτές

σπάνια είναι διαπραγματεύσιμες και, στην πράξη, συχνά δεν έχετε άλλη επιλογή από το να αποδεχτείτε τους όρους των προμηθευτών.

Τι συμβαίνει σε περίπτωση που το προϊόν όχι μόνο δεν συμμορφώνεται αλλά είναι και επικίνδυνο;

Η παρούσα Ενότητα ασχολείται μόνο με τους κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και τις εγγυήσεις σε περίπτωση προϊόντων που δεν ανταποκρίνονται, π.χ. ένα μπουφάν που φθείρεται μόλις μια εβδομάδα μετά την αγορά του. Ωστόσο, πρέπει να γνωρίζετε ότι υπάρχουν ειδικοί κανόνες που αφορούν τα προϊόντα που αποδεικνύονται επικίνδυνα, π.χ. ένα σίδερο που παίρνει φωτιά ενώ σιδερώνει ένα πουκάμισο χωρίς να υπάρχει εξωτερικός λόγος.

Σε τέτοιες περιπτώσεις, για την επιδίκαση αποζημιώσεων από σωματικές βλάβες ή ζημιές σε άλλα αντικείμενα εκτός του προϊόντος που δεν ανταποκρίνονται, ισχύει ένα άλλο σύνολο κανόνων που αφορούν την ευθύνη των προϊόντων και την ασφάλεια των προϊόντων. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, οι σημαντικότερες νομοθετικές πράξεις προβλέπονται από την Οδηγία 85/374/ΕΟΚ σχετικά με την ευθύνη για ελαττωματικά προϊόντα και το σύνολο των γενικών και τομεακών ειδικών κανόνων για την ασφάλεια των προϊόντων.

Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, σύμφωνα με ορισμένες από τις εθνικές νομοθεσίες των Κρατών Μελών της ΕΕ, ακόμη και ο πωλητής μπορεί να είναι συνυπεύθυνος μαζί με τον παραγωγό ή τον εισαγωγέα για τα επικίνδυνα προϊόντα, οπότε παρακαλείστε να δώσετε προσοχή σε αυτό το σύνολο κανόνων. 

Ποιες είναι οι συνέπειες της παραβίασης των κανόνων για τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών;

Όταν ένας πωλητής δεν συμμορφώνεται με τους κανόνες σχετικά με τα δικαιώματα και τις εγγυήσεις των καταναλωτών που ορίζονται από την Οδηγία 99/44/ΕΚ και τις εθνικές νομοθεσίες μεταφοράς της, μπορεί να αντιμετωπίσει κυρώσεις.

Η Οδηγία δεν κάνει διάκριση αν η παραβίαση των διατάξεών της ήταν σκόπιμη ή όχι.

Σε περίπτωση που ο καταναλωτής αποφασίσει να διεκδικήσει τα ένδικα μέσα για την έλλειψη συμμόρφωσης, ο πωλητής πρέπει να σεβαστεί την επιλογή του καταναλωτή σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις και να τον/την βοηθήσει να αποκαταστήσει την έλλειψη συμμόρφωσης. Ο πωλητής δεν επιτρέπεται να δημιουργήσει κανενός είδους εμπόδιο που θα καθιστούσε την επιβολή των δικαιωμάτων του καταναλωτή για επισκευή ή αντικατάσταση των αγαθών δυσκολότερη από ό,τι είναι απαραίτητο.

Για παράδειγμα, ο πωλητής δεν μπορεί να ζητήσει από τον καταναλωτή να επιστρέψει μια εβδομάδα αργότερα στο κατάστημα για να αντικατασταθεί ο φορητός του υπολογιστής, επειδή δεν είναι διατεθειμένος να αντιμετωπίσει την καταγγελία εκείνη την ημέρα.

Τι συμβαίνει με τις διασυνοριακές πωλήσεις;

Δεδομένου ότι το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών μπορεί να διαφέρει μεταξύ των Κρατών Μελών, υπάρχουν ειδικοί κανόνες της ΕΕ που καθορίζουν το εφαρμοστέο δίκαιο σε περίπτωση διασυνοριακών πωλήσεων.

Στην πράξη, θα πρέπει πάντα να ελέγχετε τη νομική κατάσταση της αντίστοιχης χώρας όταν απευθύνεστε σε

καταναλωτές σε άλλη χώρα (π.χ. μέσω διαφημίσεων που απευθύνονται σε αυτούς τους καταναλωτές ή μέσω προσαρμοσμένων στη γλώσσα τους δικτυακών τόπων).

Για παράδειγμα, η νόμιμη περίοδος εγγύησης, κατά τη διάρκεια της οποίας ο πωλητής ευθύνεται για τα ελαττώματα των καινούργιων αγαθών που πωλούνται, μπορεί να είναι μεγαλύτερη από τα δύο έτη που προβλέπει η Οδηγία της ΕΕ για τις πωλήσεις. Αν και τα περισσότερα Κράτη Μέλη της ΕΕ αποφάσισαν να διατηρήσουν τη διετή περίοδο, ορισμένα από αυτά (Ιρλανδία, Φινλανδία, Κάτω Χώρες, Σουηδία, όπως περιγράφεται στο παράρτημα 1) έχουν μεγαλύτερες περιόδους. Ομοίως, τα Κράτη Μέλη μπορούν να προβλέψουν διαφορετική σειρά των μέσων έννομης προστασίας που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής. Για παράδειγμα, ορισμένα Κράτη Μέλη αποφάσισαν ότι ο καταναλωτής έχει ελεύθερη επιλογή των ένδικων μέσων και επομένως μπορεί να ζητήσει άμεσα την καταγγελία της σύμβασης, εάν το προϊόν δεν είναι σύμφωνο, χωρίς να χρειάζεται να ζητήσει πρώτα την αντικατάσταση και την επισκευή και μόνο μετά την καταγγελία της σύμβασης¹².

Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που πραγματοποιείτε απευθείας σε καταναλωτές που κατοικούν σε άλλα Κράτη Μέλη.

Εάν απευθύνετε τις επιχειρηματικές σας δραστηριότητες σε καταναλωτές σε χώρες της ΕΕ διαφορετικές από τη δική σας, το δικαίωμα της χώρας στην οποία ζει ο καταναλωτής εφαρμόζεται στην σύμβασή σας. Μπορείτε να επιλέξετε διαφορετικό δικαίωμα ως εφαρμοστέο, αλλά η επιλογή αυτή δεν μπορεί να

στερήσει από τον αλλοδαπό καταναλωτή σας την προστασία που του παρέχουν οι υποχρεωτικές διατάξεις της χώρας διαμονής του.

Επομένως, εάν ο δικτυακός σας τόπος απευθύνεται σε καταναλωτές σε άλλο Κράτος Μέλος, και γενικότερα, κάθε φορά που διαφημίζετε ή προσφέρετε τα αγαθά ή τις υπηρεσίες σας σε άλλα Κράτη Μέλη, πρέπει να σέβεστε τους κανόνες προστασίας του καταναλωτικού δικαίου των χωρών στις οποίες απευθύνεστε.

Υπό ποιες προϋποθέσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι απευθύνεστε σε καταναλωτές σε άλλα Κράτη Μέλη;

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει καθορίσει ορισμένα μη εξαντλητικά κριτήρια για να διαπιστωθεί αν οι εμπορικές ή επαγγελματικές σας δραστηριότητες "κατευθύνονται" σε ένα συγκεκριμένο Κράτος Μέλος. Τέτοια κριτήρια είναι, για παράδειγμα, η χρήση γλωσσών ή νομισμάτων διαφορετικών από αυτά που χρησιμοποιούνται γενικά στο Κράτος Μέλος της έδρας της εταιρείας σας, η αναφορά τηλεφωνικών αριθμών με διεθνή κωδικό, η χρήση domain name διαφορετικού από εκείνο του Κράτους Μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένη η εταιρεία σας¹⁴.

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

Τι σημαίνει αυτό για εσάς στην πράξη;

Ποιο δικαίωμα θα είναι εφαρμοστέο στις διασυνοριακές συμβάσεις σας;

¹² Κροατία, Ελλάδα, Λιθουανία, Πορτογαλία, Σλοβενία - Βλ. Παράρτημα 1 για περισσότερες λεπτομέρειες.

¹³ Ο αποκαλούμενος Ρώμη I Κανονισμός 593/2008

¹⁴ Για περισσότερες πληροφορίες, βλέπε τις κοινές υποθέσεις C 585/08 και C 144/09 Peter Pammer και Hotel Alpenhof GesmbH του Δικαστηρίου

Εκ πρώτης όψευς, μπορεί να φαίνεται περίπλοκο για έναν μικρό έμπορο να συμμορφώνεται με τη νομοθεσία της χώρας των διαφόρων καταναλωτών του, σε διάφορες χώρες. Μπορεί να εμποδίσει ορισμένους εμπόρους να προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους πέρα από τα σύνορα. Ωστόσο, στην πράξη:

1. Η νομοθεσία της ΕΕ εναρμονίζει ένα σημαντικό μέρος της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι κατ' αρχήν ισχύουν οι ίδιοι κανόνες σε όλη την ΕΕ.
2. Ακόμη και αν, σε ορισμένα στοιχεία, υπάρχουν διαφορές μεταξύ των Κρατών Μελών, αυτό δεν σημαίνει ότι δεν επιτρέπεται να συνάψετε τις συμβάσεις σας με τους καταναλωτές βάσει της δικής σας νομοθεσίας: όπως εξηγείται ανωτέρω, μπορείτε να συμφωνήσετε με τον καταναλωτή ότι θα πρέπει να εφαρμοστεί άλλο δίκαιο, οπότε πρέπει να τηρείτε μόνο το υποχρεωτικό δίκαιο του Κράτους Μέλους στο οποίο ζει ο καταναλωτής.
3. Στην πράξη, η υποχρεωτική καταναλωτική νομοθεσία άλλου Κράτους Μέλους θα έχει σημασία μόνο εάν οι κανόνες της είναι πιο προστατευτικοί από εκείνους του δικού σας νομικού συστήματος ή του νόμου που έχετε συμφωνήσει με τον καταναλωτή. Αυτό μπορεί να συμβαίνει, για παράδειγμα, όταν η νόμιμη περίοδος εγγύησης του δικαίου του καταναλωτή είναι μεγαλύτερη από εκείνη που προβλέπει το δικό σας δίκαιο.
4. Με τη βοήθεια των ενοτήτων κατάρτισης Consumer Law Ready, θα είστε σε θέση να γνωρίζετε εκ των προτέρων ποιες πρόσθετες απαιτήσεις ενδέχεται να ισχύουν σε ποιο άλλο Κράτος Μέλους στο οποίο

σκέφτεστε να κατευθύνετε τις επιχειρηματικές σας δραστηριότητες.

5. Το ζήτημα του εφαρμοστέου δικαίου θα είναι συχνά σχετικό μόνο εάν υπάρχει διαφωνία με τον καταναλωτή. Πολλές παρεξηγήσεις μπορούν να επιλυθούν φιλικά ή με τη χρήση της εσωτερικής υπηρεσίας διαχείρισης παραπόνων καταγγελιών.


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

Εάν προσφέρετε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σας σε καταναλωτές σε άλλη χώρα της ΕΕ και προκύψει διαφορά με έναν καταναλωτή στην εν λόγω χώρα της ΕΕ, πρέπει να γνωρίζετε ότι το αρμόδιο δικαστήριο για την επίλυση μιας τέτοιας διαφοράς θα είναι πάντα το δικαστήριο της χώρας στην οποία ζει ο καταναλωτής. Δεν μπορείτε να μηνύσετε τον καταναλωτή ενώπιον δικαστηρίου άλλης χώρας και αν ορίσετε μια τέτοια επιλογή στους όρους και τις προϋποθέσεις σας, θα κινδυνεύσετε με αυστηρό πρόστιμο. Ο καταναλωτής, αντίθετα, έχει τη δυνατότητα να ασκήσει αγωγή εις βάρος σας και ενώπιον του δικαστηρίου της χώρας σας. Για τις διασυνοριακές υποθέσεις, προκειμένου να διευκολυνθεί η επίλυση των διαφορών, η ΕΕ έχει δημιουργήσει μια Πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (ODR) ΗΕΔ που καθιστά δυνατή τη σύνδεση μεταξύ των φορέων ΕΕΔ σε διάφορα Κράτη Μέλη¹⁵.

Παράδειγμα: εάν είστε Γάλλος έμπορος με έδρα τη Λιλ και πουλάτε τα προϊόντα σας σε καταναλωτές στο Βέλγιο, δεν μπορείτε να ορίσετε στους όρους και τις προϋποθέσεις σας ότι, σε περίπτωση διαφοράς, -τα μόνα αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση της διαφοράς είναι τα δικαστήρια της Βόρειας Γαλλίας.

¹⁵ Βλέπε ενότητα 5

Η Οδηγία για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών με μια ματιά

Νέοι κανόνες από την 1η Ιανουαρίου 2022 

1) Ο σκοπός:

Το ψηφιακό περιεχόμενο και οι ψηφιακές υπηρεσίες περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα προϊόντων, όπως βίντεο, μουσικά αρχεία, λογισμικό, ζωντανές εκδηλώσεις, εφαρμογές συνομιλίας, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.

Οι νέοι κανόνες θα προστατεύουν τους καταναλωτές σε περίπτωση που το ψηφιακό περιεχόμενο και οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι ελαττωματικά ή, με άλλο τρόπο, δεν ανταποκρίνονται στα συμφωνηθέντα στη σύμβαση, π.χ.: το “κατέβασμα” μουσικής, μια εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα για μια πλατφόρμα ροής που δεν λειτουργεί στο κινητό τηλέφωνο του καταναλωτή, - ένα λογισμικό σταματά ξαφνικά να λειτουργεί κ.λπ.

Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα στα ακόλουθα ένδικα μέσα:

- να σας ζητήσει να διορθώσετε το πρόβλημα,
- εάν το πρόβλημα επιμένει, να λάβει από εσάς μείωση της τιμής ή να καταγγείλει τη σύμβαση και να λάβει επιστροφή χρημάτων.

Μέχρι τώρα, αυτή η προστασία υπήρχε μόνο για υλικά αγαθά σε επίπεδο ΕΕ μέσω της Οδηγίας 1999/44/ΕΚ για ορισμένες πτυχές της πώλησης καταναλωτικών αγαθών και των εγγυήσεων σχετικά με αυτά.

Επιπλέον, επί του παρόντος, σε πολλές περιπτώσεις, οι καταναλωτές δεν πληρώνουν για να έχουν πρόσβαση σε πολυάριθμα ψηφιακά περιεχόμενα ή υπηρεσίες, αλλά παρέχουν αντί αυτού τα προσωπικά τους δεδομένα (π.χ. δημιουργία λογαριασμού στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης). Με τους νέους κανόνες, οι καταναλωτές θα έχουν το δικαίωμα έννομης προστασίας σε περίπτωση ελαττωματικού ψηφιακού περιεχομένου ή υπηρεσίας, **ακόμη και όταν δεν πλήρωσαν τίμημα αλλά παρέιχαν τα προσωπικά τους δεδομένα.**

2) Ίδιοι κανόνες σε όλη την ΕΕ:

Οι Οδηγίες θα εναρμονίσουν πλήρως:

- τα κριτήρια συμμόρφωσης,
- τα διορθωτικά μέτρα σε περίπτωση μη συμμόρφωσης,
- τους κανόνες σχετικά με την ευθύνη των εμπόρων,
- τους κανόνες σχετικά με το βάρος της απόδειξης και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις των μερών σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, και, - την τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.

Άλλα στοιχεία θα ρυθμίζονται σε εθνικό επίπεδο.

Για περισσότερες πληροφορίες, συμβουλευτείτε τη σχετική εθνική νομοθεσία για τη μεταφορά των Οδηγιών. Μπορείτε να τις βρείτε στον δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Παράρτηματα

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: Εθνική ενσωμάτωση της οδηγίας για τις πωλήσεις στον καταναλωτή και Εγγυήσεις

Η πράσινη σκίαση υποδηλώνει τα Κράτη Μέλη που υπερβαίνουν τα ελάχιστα πρότυπα της οδηγίας 1999/44/ΕΚ.

Κράτη Μέλη	Διάρκεια Νόμιμης Εγγύησης (έτη)	Υποχρέωση κοινοποίησης για τους καταναλωτές 16	Βάρος Απόδειξης	Επανορθωτικά μέτρα
Αυστρία	2	Όχι	6 μήνες	Ναι
Βέλγιο	2	Ναι ¹⁷	6 μήνες	Ναι
Βουλγαρία	2	Ναι ¹⁸	6 μήνες	Ναι
Κροατία	2	Ναι	6 μήνες	
Κύπρος	2	ΝΑι	6 μήνες	Ναι
Τσεχία	2	Ναι ¹⁹	6 μήνες	Ναι
Δανία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι ²⁰
Εσθονία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι ²¹
Γαλλία	2	Ναι	2 έτη	Ναι
Γερμανία	2	Όχι	6 μήνες	Ναι
Ελλάδα	2	Όχι	1 ετος	
Ουγγαρία	2	Ναι	6 μήνες	
Ιρλανδία	6	Όχι	6 μήνες	Ναι + βραχυπρόθεσμο δικαίωμα απόρριψης ²²
Ιταλία	2		6 μήνες	Ναι

¹⁶ Για λόγους απλότητας, η έλλειψη υποχρέωσης κοινοποίησης περιλαμβάνεται σε αυτή την κατηγορία, παρόλο που η οδηγία δεν προβλέπει υποχρέωση κοινοποίησης, αλλά επιτρέπει στα Κράτη Μέλη να συμπεριλάβουν υποχρέωση κοινοποίησης.

¹⁷ Ο έμπορος και ο καταναλωτής μπορούν να συμφωνήσουν ότι η έλλειψη συμμόρφωσης πρέπει να κοινοποιηθεί από τον καταναλωτή εντός δύο μηνών από τότε που έλαβε γνώση. Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004), βλέπε: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

¹⁸ Βλέπε άρθρο 126 του νόμου περί προστασίας των καταναλωτών. Ωστόσο, η ύπαρξη αυτού του κανόνα δεν κοινοποιήθηκε επίσημα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

¹⁹ Η τσεχική νομοθεσία αναφέρει ότι "ο καταναλωτής πρέπει να επικοινωνήσει με τον έμπορο χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μετά την ανακάλυψη του ελαττώματος". Νόμος αριθ. 89/2012 Coll., ο νέος αστικός κώδικας ("Nový občanský zákoník", και NCC).

²⁰ Στη Δανία ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει επιστροφή χρημάτων εάν το ελάττωμα είναι σημαντικό, αλλά όχι εάν ο πωλητής προσφερθεί να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει το προϊόν - βλέπε άρθρο 78 του νόμου περί πώλησης αγαθών (Købeloven).

²¹ Οι εσθονικοί κανόνες βασίζονται στην ιδέα της ελεύθερης επιλογής του ένδικου μέσου, δίνοντας, ωστόσο, στον πωλητή τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει το ελάττωμα με επισκευή ή αντικατάσταση.

²² S.I. αριθ. 11/2003 - Κανονισμοί των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (Ορισμένες πτυχές της πώλησης καταναλωτικών αγαθών και συναφείς εγγυήσεις) του 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>.

Κράτη Μέλη	Διάρκεια Νόμιμης Εγγύησης (έτη)	Υποχρέωση κοινοποίησης για τους καταναλωτές 16	Βάρος Απόδειξης	Επανορθωτικά μέτρα
Λετονία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι ²³
Λιθουανία	2	Ναι ²⁴	6 μήνες	Ελεύθερη επιλογή
Λουξεμβούργο	2	Ναι ²⁵	6 μήνες	Ναι ²⁶
Μάλτα	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Πολωνία	2	ΟΧΙ	1 έτος	Ναι ²⁷
Πορτογαλία	2	Ναι	2 έτη	Ελεύθερη επιλογή
Ρουμανία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Σλοβακία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Σλοβενία	2	Ναι	6 μήνες	Ελεύθερη επιλογή
Ισπανία	2	Ναι	6 μήνες	Ναι
Σουηδία	3	Ναι	6 μήνες	Ναι
Ολλανδία	Δεν υπάρχει καθορισμένο	Ναι	6 μήνες	Ναι

* Η ευθύνη του πωλητή σε αυτά τα Κράτη Μέλη περιορίζεται μόνο από την περίοδο παραγραφής.

²³ Μετά από μια νομοθετική αλλαγή το 2015.

²⁴ Ο καταναλωτής οφείλει να ενημερώσει εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, σύμφωνα με το άρθρο 6.327 του Αστικού Κώδικα αριθ. VIII-1864 της 18ης Ιουλίου 2000.

²⁵ Ο καταναλωτής οφείλει να ενημερώσει τον πωλητή για οποιαδήποτε μη συμμόρφωση του προϊόντος εντός "εύλογου χρονικού διαστήματος", αλλά δεδομένου ότι το χρονικό αυτό διάστημα δεν ορίζεται, ουσιαστικά σημαίνει δύο έτη μετά την παράδοση. Σύμφωνα με το άρθρο 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. L. 212-6, εδάφιο 2, υπάρχει μια δεύτερη διετής προθεσμία για την άσκηση αγωγής για την επιβολή εγγύησης- αρχίζει από τη στιγμή που ο καταναλωτής ανέφερε στον έμπορο τη μη συμμόρφωση του προϊόντος.

²⁶ Τα διορθωτικά μέτρα θα πρέπει να πραγματοποιηθούν εντός ενός μηνός από τον πωλητή. Εάν αυτό δεν συμβεί, ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει αντικατάσταση και να λάβει πλήρη επιστροφή της τιμής του προϊόντος ή να κρατήσει το προϊόν και να λάβει μερική επιστροφή. Ωστόσο, ο καταναλωτής μπορεί να επιτύχει περαιτέρω μείωση της τιμής για αποζημίωση, εάν ο καταναλωτής μπορεί να αποδείξει ότι η μη συμμόρφωση του ελαττωματικού αγαθού δημιούργησε πρόσθετο κόστος ή ήταν επικίνδυνη για την υγεία.

²⁷ Οι πολωνικοί κανόνες που ισχύουν από τον Δεκέμβριο του 2014 βασίζονται στην ιδέα της ελεύθερης επιλογής του ένδικου μέσου, δίνοντας, ωστόσο, στον πωλητή τη δυνατότητα να αντιμετωπίσει το ελάττωμα με επισκευή ή αντικατάσταση.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 - Στοιχεία της εθνικής νομοθεσίας που υπερβαίνουν την οδηγία 1999/44/ΕΚ για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις προς τους καταναλωτές (βλ. και πάλι πράσινη σκίαση).

Κράτη Μέλη	Τύπος εγγύησης και διάρκεια της νόμιμης εγγύησης (έτη)	Αναστολή της νόμιμης εγγύησης κατά την επισκευή/αντικατάσταση	Ακριβές χρονοδιάγραμμα για την επισκευή ή την αντικατάσταση των αγαθών	Ανταλλακτικά -υποχρέωση συντήρησης των ανταλλακτικών	Ανταλλακτικά -υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών
Αυστρία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι (αντίστροφα) ²⁸
Βέλγιο	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι
Βουλγαρία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	Εντός ενός μηνός	Όχι	Όχι
Κροατία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι
Κύπρος	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι
Τσεχική Δημοκρατία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Όχι	30 ημέρες	Όχι	Όχι
Δανία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος ²⁹	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι
Εσθονία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος	Reasonable timeframe ³⁰	Όχι	Όχι
Φινλανδία	Διαφοροποιημένο	Όχι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι
Γαλλία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Όχι	1 μήνα	Ναι	Ναι
Γερμανία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Όχι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι
Ελλάδα	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Ναι	Όχι
Ουγγαρία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος ³¹	15 ημέρες	Όχι	Όχι
Ιρλανδία	Περίοδος περιορισμένη (6 έτη)	Ναι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι

²⁸ Αυστρία ο πωλητής πρέπει να ενημερώνει τον αγοραστή ότι δεν υπάρχουν ανταλλακτικά όταν αυτό είναι σημαντικό (όταν ο καταναλωτής θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει αυτή την πληροφορία για να επιλέξει ένα προϊόν που έχει διαθέσιμα ανταλλακτικά).

²⁹ Δύο χρόνια για αντικατάσταση, τρία χρόνια για επισκευή.

³⁰ Στην Εσθονία πρέπει να απαντήσει σε ερώτηση ή καταγγελία καταναλωτή εντός 15 ημερών, αλλά δεν υπάρχει προθεσμία για το ίδιο το ένδικο βοήθημα.

³¹ Αναστολή της νόμιμης εγγύησης για επισκευή, νέα προθεσμία για αντικατάσταση.

Κράτη Μέλη	Τύπος εγγύησης και διάρκεια της νόμιμης εγγύησης (έτη)	Αναστολή της νόμιμης εγγύησης κατά την επισκευή/αντικατάσταση	Ακριβές χρονοδιάγραμμα για την επισκευή ή την αντικατάσταση των αγαθών	Ανταλλακτικά -υποχρέωση συντήρησης των ανταλλακτικών	Ανταλλακτικά -υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών
Ιταλία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Μερικώς
Λετονία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα ³²	Όχι	Όχι
Λιθουανία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι
Λουξεμβούργο	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	1 μήνα	Όχι	Όχι
Μάλτα	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Ναι	Όχι
Πολωνία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος ³³	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι
Πορτογαλία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος ³⁴	30 ημέρες	Ναι	Όχι
Ρουμανία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Ναι	15 ημέρες	Ναι (κατασκευαστές)	Όχι
Σλοβακία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος ³⁵	30 ημέρες	Όχι	Όχι
Σλοβενία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος ³⁶	8 ημέρες	Ναι	Ναι
Ισπανία	Ομοιόμορφα (2έτη)	Νέα περίοδος ³⁷	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Ναι	Όχι
Σουηδία	Ομοιόμορφα (3 έτη)	Όχι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Ναι (ορισμένες περιπτώσεις) ³⁸	Όχι
Ολλανδία	Διαφοροποιημένο	Ναι	Εύλογο χρονοδιάγραμμα	Όχι	Όχι

³² Ενώ το εύλογο χρονικό πλαίσιο θεωρείται γενικά ότι είναι 30 ημέρες, δεν υπάρχει επομένως ακριβές νομικό χρονικό πλαίσιο.

³³ Μόνο για αντικατάσταση, όχι για επισκευή.

³⁴ Μόνο για αντικατάσταση, όχι για επισκευή.

³⁵ Μόνο για αντικατάσταση, όχι για επισκευή.

³⁶ Μόνο για την αντικατάσταση ή την αντικατάσταση σημαντικών εξαρτημάτων του προϊόντος.

³⁷ Αναστολή της νόμιμης εγγύησης για επισκευή, νέα προθεσμία για αντικατάσταση.

³⁸ Εάν η έλλειψη ανταλλακτικών ή αναλωσίμων παρεμποδίζει τη χρήση του προϊόντος και ο καταναλωτής, κατά τη στιγμή της αγοράς, είχε βάσιμους λόγους να πιστεύει ότι το προϊόν θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί, το προϊόν θα θεωρηθεί ελαττωματικό σύμφωνα με τους κανόνες σχετικά με τα πραγματικά ελαττώματα των αγαθών που περιέχονται στον νόμο περί πωλήσεων στον καταναλωτή (1990:932).

Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022