

Ενότητα 1

Απαιτήσεις προσυμβατικής
ενημέρωσης

Περιεχόμενα

| | |
|--|----|
| Εισαγωγή | 4 |
| Τι είναι το δίκαιο του καταναλωτή της ΕΕ; | 7 |
| Μπορώ να περιορίσω ή αποκλείσω την εφαρμογή του δικαίου του καταναλωτή; | 7 |
| Θεωρείται καταναλωτής κάθε φυσικό πρόσωπο που αγοράζει από εμένα; | 7 |
| Τι συμβαίνει στην περίπτωση των συναλλαγών διπλού σκοπού; | 8 |
| Τί είναι η καταναλωτική σύμβαση; | 9 |
| Ποιες είναι οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης; | 10 |
| Εξαιρούνται καταναλωτικές συμβάσεις από τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που θέτει η Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών; | 10 |
| Ποιες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης εφαρμόζονται στις καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται εντός του καταστήματός μου («συμβάσεις εντός του καταστήματος»); | 11 |
| Ποιες υποχρεώσεις ενημέρωσης υφίστανται στις καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται εξ' αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος; | 13 |
| Πώς πρέπει να παρουσιάσεις τις προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες; | 16 |
| Σε ποιες γλώσσες πρέπει να παρουσιάσω τις προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες; | 18 |
| Στην περίπτωση των συμβάσεων που καταρτίζονται εκτός εμπορικού καταστήματος, αρκεί να παράσχω όλες αυτές τις πληροφορίες προφορικά; | 18 |
| Πρέπει να παρουσιάσω τις συμβατικές και προσυμβατικές πληροφορίες με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα με τους καταναλωτές στους οποίους απευθύνομαι; | 18 |
| Διασυνοριακές πωλήσεις: τι συμβαίνει όταν προσφέρω τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μου σε καταναλωτές εκτός της χώρας μου; | 19 |
| Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι «κατευθύνεις» την επιχειρηματική σου δραστηριότητα σε καταναλωτές άλλης χώρας; | 19 |
| Τι σημαίνει αυτό για σένα στην πράξη ; | 20 |
| Ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο στην περίπτωση που προκύψει διένεξη σε διασυνοριακή σύμβαση; | 21 |
| Ποιες είναι οι συνέπειες αν δεν εκπληρώσω τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης; | 21 |

«Αν οι έμποροι με ενημερώσουν με σαφή και κατανοητό τρόπο, αυτό βελτιώνει την εμπιστοσύνη μου τόσο σε αυτούς όσο και στην αγορά»

Καταναλωτής

«Ξεκάθαρες και κατανοητές πληροφορίες πριν πραγματοποιήσω την αγορά μου με βοηθούν να παίρνω σωστές αποφάσεις σχετικά με το αν πραγματικά θέλω συγκεκριμένα προϊόντα»

Καταναλωτής

«Εξασφαλίζοντας ότι όλοι οι έμποροι εκπληρώνουν τις απαιτήσεις ενημέρωσης των καταναλωτών με ξεκάθαρο και κατανοητό τρόπο πριν πραγματοποιήσουν οι τελευταίοι μια αγορά διασφαλίζει μια δικαιότερη αγορά»

Μικρή και Μεσαία Επιχείρηση (ΜΜΕ)

Εισαγωγή

Αγαπητέ επιχειρηματία,

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

Το project «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» είναι ένα Πανευρωπαϊκό project που διαχειρίζεται το BEUC (ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Καταναλωτών) σε συνεργασία με την UEAPME (η Φωνή των ΜΜΕ στην Ευρώπη) και το Eurochambres (τον οργανισμό των Ευρωπαϊκών Επιμελητηρίων Εμπορίου και Βιομηχανίας). Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση με τη στήριξη του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Στόχος αυτού του project είναι να σε βοηθήσει να συμμορφωθείς με τις απαιτήσεις του δικαίου του καταναλωτή της ΕΕ.

Το δίκαιο του καταναλωτή της ΕΕ αποτελείται από διαφορετικά νομοθετήματα που υιοθετήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση τα τελευταία 25 χρόνια και μεταφέρθηκαν σε κάθε Κράτος Μέλος της ΕΕ στο αντίστοιχο εθνικό δίκαιο. Το 2017, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ολοκλήρωσε την αξιολόγηση του κατά πόσο αυτοί οι κανόνες ανταποκρίνονται στο στόχο τους. Το αποτέλεσμα ήταν γενικά θετικό¹. 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 «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή» στοχεύει στην ενίσχυση της γνώσης των εμπόρων, ειδικά των ΜΜΕ, σε σχέση με τα δικαιώματα των καταναλωτών και των αντίστοιχων έννομων υποχρεώσεών τους.

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

- Ενότητα 1 σχετίζεται 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 εισάγει την εναλλακτική επίλυση 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.

¹ Μπορείς να βρεις περισσότερες πληροφορίες για την αξιολόγηση, τα ευρήματά της και τις ενέργειες που την ακολούθησαν στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=5933

Αυτό το Εγχειρίδιο είναι μόνο ένα μέρος από τη σειρά του εκπαιδευτικού υλικού που έχει δημιουργηθεί στα πλαίσια του project «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή». Η ιστοσελίδα consumerlawready.eu περιλαμβάνει και άλλα εκπαιδευτικά εργαλεία, όπως βίντεο, ερωτήσεις και ένα «e-test» μέσω του οποίου μπορείς να λάβεις και τη σχετική πιστοποίηση. Μπορείς επίσης να συνδεθείς με εμπειρογνώμονες και άλλες ΜΜΕ μέσω ενός φόρουμ

Η Ενότητα 1 του Εγχειριδίου στοχεύει στην εξοικείωσή σου με τις προσυμβατικές πληροφορίες που υποχρεούσαι ως έμπορος να παρέχεις πριν την κατάρτιση μιας σύμβασης με καταναλωτή. Περιγράφει ποιες πληροφορίες, με ποιόν τρόπο και πότε πρέπει να τις παρέχεις, και δίνει συμβουλές που θα σε διευκολύνουν να συμμορφωθείς με τον νόμο.

Το Εγχειρίδιο παρουσιάζει τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που θέτει η Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών («Οδηγία για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή» – ΟΔΚ) η οποία έχει μεταφερθεί στην εθνική νομοθεσία των Κρατών Μελών της ΕΕ. Για περισσότερες πληροφορίες για τις διατάξεις της Οδηγίας για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή, συμβουλέψου το [Έγγραφο Καθοδήγησης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#)² που είναι διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ.

Εκτός από αυτές τις οριζόντιες απαιτήσεις, μπορεί να υφίστανται και άλλες υποχρεώσεις πληροφόρησης, ειδικές ανά τομέα, οι οποίες υφίστανται αυτοτελώς ή σε συνδυασμό με υποχρεώσεις προσυμβατικής πληροφόρησης της ΟΔΚ, ανάλογα με τον τύπο της σύμβασης (π.χ. καταναλωτικές πιστώσεις, πακέτα ταξιδιών, κ.λ.π.). Αυτές οι άλλες υποχρεώσεις τίθενται εκτός του πεδίου αυτού του εγχειριδίου, αλλά σου προτείνουμε να εξοικειωθείς και με αυτές και όχι μόνο με αυτές που αφορούν αποκλειστικά το δικό σου επαγγελματικό κλάδο. Η Βάση Δεδομένων Δικαίου³ του Καταναλωτή και η δικτυακή πύλη «[Η Ευρώπη σου](#)»⁴ μπορούν να σε βοηθήσουν να συλλέξεις σχετικές πληροφορίες.

Ελπίζουμε ότι θα βρεις τις πληροφορίες αυτού του Εγχειριδίου χρήσιμες.

² Δες http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Δες <https://e-justice.europa.eu/home.do>


⁴ Δες http://europa.eu/youreurope/business/index_el.htm

Ενότητα 1

Τι είναι το δίκαιο του καταναλωτή της ΕΕ;

Το δίκαιο του καταναλωτή της ΕΕ συνίσταται σε μια σειρά κανόνων.

Αυτοί οι κανόνες αφορούν τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, την καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων, τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης, το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει και άλλους κανόνες προστασίας του καταναλωτή για συγκεκριμένου τύπου συμβάσεις (π.χ. συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος, συμβάσεις που συνάπτονται εξ' αποστάσεως, π.χ. ηλεκτρονικά) και/ή ειδικές ανά τομέα (π.χ. συμβάσεις καταναλωτικής πίστης, συμβάσεις πακέτων ταξιδίων, συμβάσεις χρονομίσθωσης κ.λ.π.).

Η συμμόρφωση με όλους τις διατάξεις του δικαίου του καταναλωτή μπορεί να ακούγεται δύσκολο στην αρχή. Τώρα, χάρη στο Εγχειρίδιο που έχεις στα χέρια σου έχεις ό,τι χρειάζεσαι για να συμμορφωθείς με τον νόμο! Ανάλογα με τον τομέα της επιχείρησής σου, πρέπει να εξοικειωθείς και με άλλες γενικές ή ειδικές ανά τομέα υποχρεώσεις πληροφόρησης.  Όπως αναφέρθηκε παραπάνω στη [Βάση Δεδομένων Δικαίου του Καταναλωτή](#)⁵ και στη δικτυακή πύλη [Η Ευρώπη σου](#)⁶ μπορείς να βρεις σχετικές πληροφορίες.

Μπορώ να περιορίσω ή αποκλείσω την εφαρμογή του δικαίου του καταναλωτή;

Κανείς δεν μπορεί να περιορίσει ή αποκλείσει την εφαρμογή του δικαίου του καταναλωτή.

Για παράδειγμα, είναι παράνομο να συμπεριλάβεις συμβατικούς όρους που να ορίζουν ότι περιορίζεις ή

αποκλείεις την εφαρμογή του δικαίου του καταναλωτή όπως π.χ. «σε αυτή τη σύμβαση, δεν εφαρμόζονται οι κανόνες του δικαίου του καταναλωτή, αλλά οι γενικοί κανόνες συμβάσεων». Μια τέτοια δήλωση δεν επιφέρει έννομες συνέπειες και δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή. Μπορεί επίσης σε κάποιες περιπτώσεις να συνιστούν αθέμιτη εμπορική πρακτική⁷.

Θεωρείται καταναλωτής κάθε φυσικό πρόσωπο που αγοράζει από εμένα;

Οι διατάξεις του δικαίου του καταναλωτή της ΕΕ εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση που προσφέρεις αγαθά (προϊόντα, υπηρεσίες, ηλεκτρονικό υλικό) σε «καταναλωτή» σε ένα κράτος της ΕΕ. Συνεπώς ο ορισμός του «καταναλωτή» είναι σημαντικός.

Ο καταναλωτής είναι το φυσικό πρόσωπο που αγοράζει από εσένα ένα προϊόν το οποίο δεν θα χρησιμοποιήσει για επαγγελματικούς παρά μόνο για προσωπικούς σκοπούς.

Παράδειγμα: καταναλωτής είναι το πρόσωπο που καταναλώνει τα προϊόντα που πουλάς και τις υπηρεσίες που παρέχεις, π.χ. ένα ζευγάρι αγοράζει πιάτα και μαχαιροπήρουνα για το σπίτι ή υπηρεσίες καθαρισμού σπιτιού για ηλικιωμένο πρόσωπο.

⁷ Δες την Ενότητα 4 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων

⁵ Δες <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁶ Δες <http://europa.eu/youreurope/business/>



Καταναλωτής μπορεί να είναι μόνο φυσικό πρόσωπο. Νομικά πρόσωπα, π.χ. εταιρίες, ενώσεις, δεν μπορούν να θεωρηθούν καταναλωτές. Ωστόσο, σε κάποια κράτη μέλη αυτές οι οντότητες απολαμβάνουν το ίδιο επίπεδο προστασίας καθώς κάποιοι από τους κανόνες που προστατεύουν τους καταναλωτές προστατεύουν κατ'επέκταση και τις επιχειρήσεις. Τα κράτη δεν μπορούν να εισάγουν διαφορετικό νομικό ορισμό του «καταναλωτή», ο οποίος είναι πλήρως εναρμονισμένος σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. 🇪🇺

Όταν κάποιος αγοράζει προϊόντα για επαγγελματικό σκοπό, όπως για παράδειγμα για να τα μεταπωλήσει, δεν εφαρμόζεται κατ' αρχήν το δίκαιο του καταναλωτή.

Παράδειγμα: κάποιος που αγοράζει πιάτα και μαχαιροπήρουνα για το εστιατόριό του δεν είναι καταναλωτής, συνεπώς δεν εφαρμόζεται το δίκαιο του καταναλωτή. Με την ίδια λογική, αν η εταιρία σου παρέχει υπηρεσίες καθαρισμού τζαμιών σε άλλη επιχείρηση, δεν εφαρμόζεται το δίκαιο του καταναλωτή. Ωστόσο, σε αυτές τις περιπτώσεις εφαρμόζονται άλλοι κανόνες εθνικοί ή της ΕΕ. 🇪🇺

Σε κάποιες χώρες η ύπαρξη του ΦΠΑ είναι ένας καλός δείκτης του κατά πόσο ένας αγοραστής ενεργεί ως καταναλωτής.

Τι συμβαίνει στην περίπτωση των συναλλαγών διπλού σκοπού;

Μπορεί να αναρωτηθείς: Τι συμβαίνει στην περίπτωση που κάποιος αγοράσει ένα προϊόν τόσο για προσωπική όσο και για επαγγελματική χρήση;

Παράδειγμα 1: δικηγόρος αγοράζει έναν υπολογιστή που θα χρησιμοποιήσει για να στείλει e-mail στην οικογένειά της αλλά και για να συντάξει δικόγραφα των πελατών της.



Παράδειγμα 2: κάποιος επιδιορθώνει τη σκεπή κτίσματος, σε τμήμα του οποίου κατοικεί με την οικογένειά του/της ενώ στο άλλο τμήμα λειτουργεί κατάστημα που πουλά ρούχα.



Εφαρμόζεται το δίκαιο του καταναλωτή στις περιπτώσεις όπου υπάρχει προσωπική όσο και επαγγελματική διάσταση στη σύμβαση πώλησης/παροχής υπηρεσιών;

Αυτή ονομάζεται «σύμβαση διπλού σκοπού» το αγαθό ή η υπηρεσία έχει διπλό σκοπό. Σε αυτές τις

περιπτώσεις, για να προσδιορίσεις αν εφαρμόζεται το δίκαιο του καταναλωτή, πρέπει να ελέγξεις τον επικρατέστερο σκοπό της σύμβασης. Με άλλο λόγια, πρέπει να επιβεβαιώσεις αν η δικηγόρος θα χρησιμοποιήσει τον υπολογιστή περισσότερο για προσωπικά e-mail ή για την προετοιμασία εγγράφων για τους πελάτες της. Παρομοίως, κατά πόσο το σπίτι αντιπροσωπεύει περισσότερο τόπο πώλησης ρούχων ή οικογενειακή στέγη.

Παράδειγμα: αν ο υπολογιστής χρησιμοποιείται το 20% του χρόνου για email σε πελάτες και το 80% του χρόνου για προσωπικά email, η σύμβαση προστατεύεται από το δίκαιο του καταναλωτή.

Τί είναι η καταναλωτική σύμβαση;

Η καταναλωτική σύμβαση είναι η σύμβαση που καταρτίζεται μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή, ανεξάρτητα από το μέσο που χρησιμοποιείται (π.χ. Διαδίκτυο, μέσω τηλεφώνου ή σε ένα κατάστημα) και ανεξάρτητα αν αφορά την παροχή αγαθών, υπηρεσιών και/ή ψηφιακό περιεχόμενο.

Για παράδειγμα, η σύμβαση που καταρτίζεται επιγραμμικά /ηλεκτρονικά με τον καταναλωτή για την πώληση ενός βιβλίου.

Η Οδηγία για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή (ΟΔΚ) διαχωρίζει τις «συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος» (π.χ. συμβάσεις που συνάπτονται μέσα σε μαγαζί), «συμβάσεις εξ' αποστάσεως» (π.χ. τις καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται μέσω του Διαδικτύου ή του τηλεφώνου) και «συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος» (π.χ. συμβάσεις που συνάπτονται στο σπίτι του καταναλωτή)

Σε αντίθεση με τις «**συμβάσεις εντός εμπορικού καταστήματος**», οι «**εξ' αποστάσεως συμβάσεις**» είναι εκείνες που δεν είναι ταυτόχρονα παρών ο έμπορος και ο καταναλωτής τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης. Χαρακτηριστικά παραδείγματα συμβάσεων

που συνάπτονται εξ' αποστάσεως αποτελούν αυτές που συνάπτονται μέσω ταχυδρομείου, επιγραμμικά, μέσω τηλεφώνου ή φαξ. Συμβάσεις εξ' αποστάσεως συνιστούν και οι περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής επισκέπτεται το εμπορικό κατάστημα αποκλειστικά και μόνο για τη συγκέντρωση πληροφοριών για τα αγαθά ή υπηρεσίες ενώ η διαπραγμάτευση και η σύναψη της σύμβασης πραγματοποιείται στη συνέχεια εξ' αποστάσεως. Αντίθετα, η σύμβαση που εκκινεί μέσω επικοινωνίας εξ' αποστάσεως (π.χ. «κλείσιμο» ενός ραντεβού ή πραγματοποίηση κράτησης μέσω email ή τηλεφωνήματος) αλλά συνάπτεται εντός του εμπορικού καταστήματος του εμπόρου δεν πρέπει να θεωρείται σύμβαση που συνάπτεται εξ' αποστάσεως.



«**Συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος**» είναι οι συμβάσεις που συνάπτονται με την ταυτόχρονη παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, αλλά σε μέρος που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του εμπόρου. Εμπορικό κατάστημα αποτελεί κάθε μορφής χώρο (π.χ. μαγαζί, πάγκοι αγορών κ.λ.π.) που λειτουργούν ως μόνιμο ή συνήθη χώρο εργασίας του εμπόρου. Εμπορικό κατάστημα αποτελούν και οι χώροι που χρησιμοποιούνται σε εποχιακή βάση (π.χ. παγωτατζίδικο στην παραλία που λειτουργεί μόνο το καλοκαίρι). Συνήθως, συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος είναι εκείνες που συνάπτονται στο σπίτι ή χώρο εργασίας του καταναλωτή ή κατά την διάρκεια εκδρομής που οργάνωσε ο έμπορος.



Ενώ στις συμβάσεις που συνάπτονται εντός εμπορικού καταστήματος τα κράτη μέλη μπορούν να προσθέσουν επιπρόσθετες προσυμβατικές υποχρεώσεις σε σχέση με αυτές που θέτει η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών⁸, δεν μπορούν να προσθέσουν επιπλέον υποχρεώσεις πέρα αυτών που ορίζονται στην Οδηγία για τις συμβάσεις που συνάπτονται εξ' αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος. Συνεπώς, αν θέλεις να προσφέρεις τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σου σε διαφορετικά κράτη της ΕΕ, μπορείς να το κάνεις μέσω της ιστοσελίδας σου επιβεβαιώνοντας απλά ότι μεταφράζεις ορθά και σε όλες τις σχετικές γλώσσες τις ίδιες ακριβώς, ολοκληρωμένες προσυμβατικές πληροφορίες.

Ποιες είναι οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης;

Οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης συνίστανται σε σειρά πληροφοριών που έχει ορίσει ο νομοθέτης ως σημαντικές για τη διασφάλιση ότι ο καταναλωτής προβαίνει σε συνειδητή επιλογή κατά τη σύναψη της σύμβασης. Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ θέτει μια σειρά πληροφοριών που πρέπει να παρέχει ο έμπορος στον καταναλωτή πριν συνάψει ο καταναλωτής μια σύμβαση εντός εμπορικού καταστήματος, εκτός εμπορικού καταστήματος ή εξ' αποστάσεως.

Να σημειωθεί ότι οι έμποροι σε όλη την Ευρώπη πρέπει και κατά τα στάδια πριν το προσυμβατικό στάδιο, όπως και κατά τη διαφήμιση, να ενεργούν σύμφωνα με τις αρχές της επαγγελματικής ευσυνειδησίας και να γνωστοποιούν όλα τα στοιχεία τα οποία θα χρειαζόταν ο μέσος καταναλωτής για να προβεί σε μια συνειδητή απόφαση συναλλαγής. Αποτυχία γνωστοποίησης μπορεί να συνιστά παραπλανητική ενέργεια ή παράλειψη.⁹

Εξαιρούνται καταναλωτικές συμβάσεις από τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που θέτει η Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών;

Ναι, οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που θέτει η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών δεν εφαρμόζονται στις ακόλουθες συμβάσεις:

1. συμβάσεις για κοινωνικές υπηρεσίες, όπως κοινωνική φροντίδα
2. συμβάσεις για υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης
3. συμβάσεις για δραστηριότητες τζόγου, περιλαμβανόμενων των λαχειοφόρων αγορών, τα παιχνίδια σε καζίνο και τις συναλλαγές που αφορούν στοιχήματα
4. συμβάσεις για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως συμφωνίες καταναλωτικής πίστης
5. συμβάσεις για τη δημιουργία, απόκτηση ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων ή δικαιωμάτων εντός ακίνητης περιουσίας


⁹ Δες την Ενότητα 4 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων.

⁸ Δες Παράρτημα Ι

6. συμβάσεις για την κατασκευή νέων κτηρίων, τη ριζική μετατροπή υφιστάμενων κτηρίων και τη μίσθωση στέγης ως κατοικίας
7. συμβάσεις για οργανωμένα ταξίδια, οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις
8. συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής
9. συμβάσεις οι οποίες, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών μελών, καταρτίζονται από εντεταλμένο από τη δημόσια αρχή πρόσωπο με καταστατική υποχρέωση ανεξαρτησίας και αμεροληψίας και καθήκον να διασφαλίζει, μέσω της παροχής εκτενών νομικών πληροφοριών, ότι ο καταναλωτής συνάπτει τη σύμβαση μόνο μετά από ώριμη νομική σκέψη και με γνώση των νομικών συνεπειών της·
10. συμβάσεις για την προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον έμπορο σε συχνή και τακτική βάση στο σπίτι, την κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή·
11. συμβάσεις για υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών·
12. συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται μέσω αυτόματων μηχανών πώλησης ή εμπορικών καταστημάτων αυτόματης πώλησης·
13. συμβάσεις οι οποίες 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.

Ωστόσο, υποχρεώσεις προσυμβατικής πληροφόρησης υφίστανται και σε σειρά άλλων εθνικών νόμων. Αυτό συμβαίνει, για παράδειγμα,

στις συμβάσεις που σχετίζονται με συμφωνίες πίστωσης για καταναλωτές¹⁰.

Επιπλέον, σύμφωνα με τις διατάξεις της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, κάποια κράτη μέλη έχουν υιοθετήσει εθνικούς κανόνες που εξαιρούν εμπόρους από τις υποχρεώσεις προσυμβατικής πληροφόρησης στην περίπτωση των «συμβάσεων χαμηλής αξίας»: αυτό συμβαίνει στην περίπτωση της Αυστρίας, του Βελγίου, της Κύπρου, της Δανίας, της Εσθονίας, της Φινλανδίας, της Γερμανίας, της Ελλάδας, της Ιρλανδίας, της Ιταλίας, της Λετονίας, της Λιθουανίας, του Λουξεμβούργου, της Μάλτας, των Κάτω Χωρών, της Πολωνίας, της Πορτογαλίας, της Ρουμανίας, της Σλοβενίας, της Σουηδίας και του Ηνωμένου Βασιλείου. Συμβουλευέστε το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 για να ανακαλύψετε περισσότερες λεπτομέρειες. 

Ποιες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης εφαρμόζονται στις καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται εντός του καταστήματός μου («συμβάσεις εντός του καταστήματος»);

Χάρη στην Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, υφίστανται σε όλη την ΕΕ 8 πληροφοριακά στοιχεία «κλειδί» που πρέπει να παρουσιάσεις ξεκάθαρα στους καταναλωτές πριν συναφθεί οποιαδήποτε σύμβαση πώλησης ή σύμβαση υπηρεσιών εντός του καταστήματός σου, αν δεν είναι αυτές οι πληροφορίες ήδη προφανείς από το πλαίσιο λειτουργίας σου. Αυτά τα στοιχεία είναι:

1. Τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών που προσφέρει: όλες τις λεπτομέρειες

¹⁰ Οι απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης θεσπίζονται από την αναθεωρημένη Οδηγία για την Καταναλωτική Πίστη (2008/48/EK).

που παρουσιάζουν τα κύρια χαρακτηριστικά του αγαθού προς πώληση.

Παράδειγμα: ανέφερε στην ετικέτα τιμής ότι το μπουφάν που πουλάς στο μαγαζί σου είναι δερμάτινο.

Παράδειγμα: ανέφερε τα χαρακτηριστικά του τηλεφώνου που πουλάς: έχει μνήμη 64KB. Είναι σημαντικό το μέσο που θα χρησιμοποιηθεί για να παρασχεθούν αυτές οι πληροφορίες είναι εύκολα αναγνώσιμες και κατανοητές στο μέσο καταναλωτή. Αυτό το μέσο μπορεί να είναι, για παράδειγμα, ένα email ή ένα κομμάτι χαρτί.

2. Η **ταυτότητα σου**, όπως η εμπορική σου επωνυμία, η γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είσαι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου σου.
Η διεύθυνση ενός καταστήματος ή εστιατορίου (γεωγραφική διεύθυνση) συνιστά ένα προφανές παράδειγμα πληροφοριών που γίνονται αντιληπτές από το γενικό πλαίσιο, στην περίπτωση των συμβάσεων που συνάπτονται εντός καταστήματος.
3. Η **συνολική τιμή** των αγαθών ή υπηρεσιών που προσφέρεις. Αυτό σημαίνει ότι η τιμή πρέπει να είναι πλήρως ορισμένη, π.χ. να περιλαμβάνει όλους τους σχετικούς φόρους, πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου. Αν η τιμή δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, πρέπει να κοινοποιήσεις στον καταναλωτή τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή.
Παράδειγμα: όταν η τελική τιμή εξαρτάται για παράδειγμα από την κατανάλωση, πρέπει να κοινοποιηθεί η τιμή ανά κιλό/λίτρο.
4. Όλες τις συνεννοήσεις, εφόσον υπάρχουν, για την **πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση**, προθεσμία εντός της οποίας αναλαμβάνεις την υποχρέωση να παραδώσεις τα αγαθά ή να παράσχεις την υπηρεσία και την **πολιτική** που εφαρμόζεις για την **αντιμετώπιση των παραπόνων**.

Παράδειγμα: ενημέρωσε τον καταναλωτή ότι το προϊόν παραδίδεται μέσω ενός συγκεκριμένου μεταφορέα και ότι η παράδοση θα πραγματοποιηθεί εντός 15 εργάσιμων ημερών. Επίσης ενημέρωσέ τον για το τι πρέπει να κάνει αν θέλει να παραπονηθεί και πώς να υποβάλλει το παράπονό του.

5. Η ύπαρξη **νόμιμης εγγύησης** για τη συμμόρφωση των αγαθών, την ύπαρξη και τους όρους σε σχέση με την εξυπηρέτηση μετά την πώληση και τις εμπορικές εγγυήσεις. Σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ, διαχωρίζεται η νόμιμη (ή καταστατική) εγγύηση από την εμπορική εγγύηση. Η νόμιμη εγγύηση είναι υποχρεωτική εκ του νόμου, βάσει της Οδηγίας 1999/44/EK για την πώληση καταναλωτικών αγαθών όπως έχει ενσωματωθεί στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών της ΕΕ. Στην ΕΕ η νόμιμη εγγύηση για καταναλωτικά προϊόντα διαρκεί για δύο χρόνια και προσφέρει δωρεάν επανορθωτικά μέτρα για κάθε ελάττωμα του αγαθού η οποία υπήρχε κατά το χρόνο παράδοσής του. Η εμπορική εγγύηση είναι επιπρόσθετη της νόμιμης εγγύησης και παρέχεται είτε από τον πωλητή ή από τον παραγωγό, είτε δωρεάν είτε επί πληρωμή.
Παράδειγμα: μια εμπορική εγγύηση παρέχει επανορθωτικά μέτρα σε σχέση με τη λειτουργία ενός σίδηρου για πέντε χρόνια σε αντίθεση με τα δύο χρόνια που παρέχει η νόμιμη εγγύηση και καλύπτει περισσότερα ελαττώματα από αυτά που υφίστανται κατά το χρόνο παράδοσης. Ο έμπορος έχει την υποχρέωση να κοινοποιήσει την ύπαρξη της νόμιμης εγγύησης. Στην περίπτωση που προσφέρει υπηρεσίες εξυπηρέτησης μετά την πώληση, πρέπει να ενημερώσεις τον καταναλωτή για την ύπαρξη τους και τις ωφέλειές τους¹¹. Σε αυτό το πλαίσιο, πρέπει να προσέξεις, ότι σύμφωνα με την Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, το κόστος κλήσης ενός

¹¹ Δες την Ενότητα 3 για τις πωλήσεις σε καταναλωτές που περιγράφει τα επανορθωτικά μέτρα που πρέπει να παρέχει ο έμπορος στην περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων.

τηλεφωνικού κέντρου για καταναλωτές δεν μπορεί να είναι ποτέ υψηλότερο μιας αστικής κλήσης, εφόσον η κλήση αφορά ερώτηση για υφιστάμενη σύμβαση.

6. Η **διάρκεια** της σύμβασης.

Παράδειγμα: Αν είσαι ο ιδιοκτήτης ενός τοπικού γυμναστηρίου, θα πρέπει να διευκρινήσεις αν η σύμβαση συνδρομής είναι ορισμένης διάρκειας ή όχι, και αν ανανεώνεται αυτόματα ή όχι. Για παράδειγμα, αν απαιτείται να ενημερώσει 15 ημέρες νωρίτερα για την ακύρωση της σύμβασης, πρέπει να είναι ενήμερος για αυτήν την προθεσμία πριν τη σύναψη της σύμβασης.

7. Τις **δυνατότητες λειτουργίας**, εφόσον υφίστανται, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, του **ψηφιακού περιεχομένου**. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να εξηγήσεις πλήρως στον καταναλωτή πως λειτουργεί πρακτικά το ψηφιακό περιεχόμενο. Συγκεκριμένα, αυτό αφορά την ύπαρξη ή απουσία τεχνικών περιορισμών.

Παράδειγμα: ανέφερε κατά πόσο ένα συγκεκριμένο λογισμικό Η/Υ που πουλάς στο κατάστημά σου μπορεί να χρησιμοποιηθεί απογραμμικά (offline) και/ή επιγραμμικά (online). Ανέφερε κατά πόσο η χρήση του λογισμικού υπόκειται περιορισμούς σε κάποια χώρα.

8. Κατά περίπτωση, τη διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό.

Παράδειγμα: ενημέρωσε τον καταναλωτή ότι το ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεις μπορεί να λειτουργήσει μόνο σε λειτουργικά συστήματα Macintosh αποκλειστικά σε υπολογιστές της Apple.

Να προσέξεις ότι καθώς οι περισσότερες από αυτές τις συναλλαγές «εντός εμπορικού καταστήματος» έχουν «εθνικό» χαρακτήρα, η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών δίνει τη δυνατότητα σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, σύμφωνα με το εθνικό τους δίκαιο, να

εισάγουν επιπρόσθετες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης στην παραπάνω λίστα, Συνεπώς, αν θέλεις να ανοίξεις καταστήματα και σε άλλα κράτη μέλη πρέπει να ενημερωθείς για τις πιθανές επιπρόσθετες υποχρεώσεις ενημέρωσης που υφίστανται εκεί.

Παρ' ότι κάποια στοιχεία επεξηγούνται παρακάτω, το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 παρέχει μια επισκόπηση των ρυθμιστικών επιλογών των κρατών μελών¹²

Επιπρόσθετες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης των κρατών μελών.

Οι ανωτέρω πληροφορίες δεν απαιτούνται για συμβάσεις που αφορούν καθημερινές συναλλαγές και που εκτελούνται αμέσως μόλις συναφθούν (N.2251/1994 άρθρο 4 παρ.3)

Για συμβάσεις στις οποίες εφαρμόζεται το άρθρο 4 ν.2251/1994 μπορούν να προβλέπονται πρόσθετες υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης

Ποιες υποχρεώσεις ενημέρωσης υφίστανται στις καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται εξ' αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος;

Η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών έχει πλήρως εναρμονίσει τη λίστα των προσυμβατικών πληροφοριών που πρέπει να παράσχεις στους καταναλωτές αν λειτουργείς εξ' αποστάσεως (π.χ. επιγραμμικά ή μέσω τηλεφώνου) και/αν συνάπτεις συμβάσεις «εκτός του εμπορικού καταστήματος», όπως στη πόρτα του καταναλωτή. Αυτό σημαίνει ότι, για αυτούς τους εμπορικούς διαύλους, τα κράτη μέλη

¹² Εναλλακτικά, μπορείς να δεις τις γνωστοποιήσεις που υποβάλλουν τα κράτη μέλη σε σχέση με τη χρήση των ρυθμιστικών επιλογών που έχει σύμφωνα με το Άρθρο 29 της Οδηγίας 2011/83/EK για τα δικαιώματα των Καταναλωτών. Επισκέψου την ιστοσελίδα http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/greece_original.pdf

δεν μπορούν πλέον να προσθέσουν επιπρόσθετες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης πλην αυτών που ορίζει η Οδηγία.

Αυτή η λίστα περιλαμβάνει τις 8 υποχρεώσεις ενημέρωσης «κλειδί» που πρέπει να παρέχεις αν λειτουργείς μέσα από καταστήματα, και κάποια επιπλέον στοιχεία, κατά περίπτωση, ανάλογα με τη φύση της επίμαχης συναλλαγής και του γεγονότος ότι (στις περισσότερες περιπτώσεις) οι καταναλωτές απολαμβάνουν στις εξ' αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις σε όλη την ΕΕ, του δικαιώματος υπαναχώρησης εντός 14 ημερών¹³. Η συμμόρφωση με αυτές τις πλήρως εναρμονισμένες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης διευκολύνει την πρόσβαση των καταναλωτών σε όλα τα Κράτη Μέλη. Ακολουθεί η λίστα των επιπρόσθετων, στην παραπάνω λίστα των 8, στοιχείων:

1. Εκτός από την κοινοποίηση της ταυτότητας και της γεωγραφικής διεύθυνσης όπου είσαι εγκατεστημένος, όταν λειτουργείς εξ' αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος πρέπει να κοινοποιήσεις στους καταναλωτές και το τηλέφωνο και το e-mail σου ώστε να μπορούν να επικοινωνούν μαζί σου γρήγορα και αποτελεσματικά. Αν ενεργείς εκ μέρους άλλου εμπόρου, πρέπει να κοινοποιήσεις και τη δική του ταυτότητα και γεωγραφική διεύθυνση.
2. Μόνο αν διαφέρει από τη διεύθυνση της εγκατάστασης της επιχείρησης, πρέπει επίσης να τους κοινοποιήσεις τη διεύθυνση όπου μπορούν να στέλνουν οι καταναλωτές τα παράπονά τους καθώς και τη διεύθυνση του εμπόρου στο όνομα του οποίου ενεργείς.
3. Μόνο αν διαφέρει από το κόστος μιας αστικής κλήσης (βασική χρέωση), πρέπει να ενημερώσεις επίσης τους καταναλωτές για το κόστος χρήσης των μέσων επικοινωνίας εξ' αποστάσεως για τη

σύναψη της σύμβασης. Μόλις συναφθεί η σύμβαση, να έχεις υπόψη σου, ότι σύμφωνα με την Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, το κόστος χρήσης γραμμής καταναλωτή που θα απαντά σε ερωτήματα αναφορικά με τις συμβάσεις τους δεν πρέπει να ξεπερνά τη βασική χρέωση.

4. Μόνο εφόσον συμμορφώνεσαι με συγκεκριμένο κώδικα δεοντολογίας πρέπει επίσης να ενημερώσεις τους καταναλωτές για την ύπαρξή του και που μπορούν να λάβουν αντίγραφό του.

Παράδειγμα: ενημέρωσε ότι τηρείς/ακολουθείς τον Κώδικα Διαφήμισης και Διαφημιστικής Πρακτικής του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου και επισύναψε το σχετικό σύνδεσμο.

5. Μόνο αν η σύμβαση προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεσμεύεται για ένα ελάχιστο χρονικό διάστημα, πρέπει να ενημερώσεις τον καταναλωτή προκαταβολικά για τη διάρκεια του.

Παράδειγμα: πρέπει να ενημερώσεις τους καταναλωτές για την ελάχιστη διάρκεια που πρέπει να σχετίζονται με το γυμναστήριό σου πριν να μπορούν να επωφεληθούν από τις προσφορές για ετήσιες συνδρομές.

6. Μόνο εφόσον η σύμβαση προϋποθέτει ο καταναλωτής να πληρώσει ή να δώσει μια προκαταβολή ή άλλου είδους οικονομική εγγύηση, πρέπει να τον ενημερώσεις για τους σχετικούς όρους και τις απαραίτητες λεπτομέρειες.

Παράδειγμα: πρέπει να ενημερώσεις εκ των προτέρων τους καταναλωτές αν πρέπει να σου καταβάλλουν ένα ποσό ως προκαταβολή για την ηλεκτρονική τους κράτηση σε ξενοδοχείο, και να τους ενημερώσεις σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να τους επιστραφεί.

¹³ Δες Ενότητα 2 Δικαίωμα υπαναχώρησης

7. Κατά περίπτωση, πρέπει επίσης να ενημερώσεις όλους τους καταναλωτές για τη δυνατότητα χρήσης των μηχανισμών εξωδικαστικών παραπόνων και επανόρθωσης για την επίλυση κάθε διένεξης που μπορεί να προκύψει μεταξύ σας. Αυτό μπορεί να γίνει για παράδειγμα χάρη στην Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ), η οποία είναι ένα εργαλείο που βοηθά τους καταναλωτές να υποβάλλουν το παράπονό τους σε ένα συγκεκριμένο φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ)¹⁴.

8. Τέλος, αν δεν τυγχάνει εφαρμογής ή τυγχάνει περιορισμένης εφαρμογής στο συγκεκριμένο τύπο σύμβασης¹⁵ το δικαίωμα υπαναχώρησης, πρέπει να ενημερώσεις σχετικά τον καταναλωτή για το γεγονός αυτό και/ ή για τις περιπτώσεις στις οποίες χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Αν, αντίθετα, η σύμβαση συνοδεύεται από το δικαίωμα υπαναχώρησης, πρέπει να ενημερώσεις τον καταναλωτή για:

1. τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με το υπόδειγμα που παρέχει ο νόμος¹⁶;
2. το ότι θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών σε περίπτωση υπαναχώρησης και στην περίπτωση που τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν υπό κανονικές συνθήκες να επιστραφούν ταχυδρομικώς, τη δαπάνη επιστροφής τους. Παράδειγμα: αν ο καταναλωτής αγοράσει από εσένα ένα ψυγείο ή πλυντήριο (αντικείμενα που παραδίδονται συνήθως κατ' οίκον και δεν αποστέλλονται ταχυδρομικά), πρέπει να

ορίσεις έναν μεταφορέα (αυτόν που θα μεταφέρει το αγαθό) και μια τιμή για την επιστροφή των αγαθών, ή τουλάχιστον μια εύλογη εκτίμηση του μέγιστου κόστους του, βάσει του κόστους παράδοσης¹⁷; **και**

3. το ότι, αν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησής αφού έχει ζητήσει ρητώς, εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης, την εκτέλεση υπηρεσιών, υποχρεούται να σε πληρώσει το ανάλογο κόστος των υπηρεσιών που έχεις εν τω μεταξύ παράσχει.

Παράδειγμα: αν συνάψεις σύμβαση με καταναλωτή για την παροχή υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας, πρέπει να τον/την ενημερώσεις ότι αν ζητήσει ρητά την άμεση έναρξη των υπηρεσιών αλλά στη συνέχεια αποφασίσει εντός π.χ. 10 ημερών από την υπογραφή της σύμβασης να υπαναχωρήσει από αυτήν, υποχρεούται να σου καταβάλλει το ένα τρίτο του ύψους της μηνιαίας συνδρομής καθώς και το κόστος κάθε επιπρόσθετης υπηρεσίας που έχει παρασχεθεί έως τότε.

Σημειώνεται, ότι σε ορισμένες περιπτώσεις η υποχρέωση ενημέρωσης έχει απλοποιηθεί. Η επικοινωνία εξ' αποστάσεως παρέχει περιορισμένο χώρο και χρόνο για παρουσίαση πληροφοριών. Σε αυτές τις περιπτώσεις, πρέπει να παράσχεις τις πιο σημαντικές πληροφορίες πριν τη σύναψη της σύμβασης:

1. την επωνυμία σου
2. τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος σου
3. τη τελική του τιμή
4. πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης
5. τη διάρκεια της σύμβασης ή, αν έχει αόριστη διάρκεια τις προϋποθέσεις καταγγελίας της.

¹⁴ Για περισσότερες λεπτομέρειες, δες την Ενότητα 5.

¹⁵ Το άρθρο 16 της Οδηγίας για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή περιγράφει μια λίστα τύπων συμβάσεων όπου δεν υφίσταται το δικαίωμα υπαναχώρησης. Δες την Ενότητα 2 για το δικαίωμα υπαναχώρησης και την ιστοσελίδα DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm) για περισσότερες λεπτομέρειες.

¹⁶ Για περισσότερες λεπτομέρειες, δες την Ενότητα 2.

¹⁷ Για περισσότερες λεπτομέρειες, δες **DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive**, παράγραφος 6.2

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

Επίσης, στην περίπτωση ηλεκτρονικής/επιγραμμικής σύμβασης, ο έμπορος πρέπει να καταστήσει σαφή στον καταναλωτή με προφανή τρόπο, πριν ο καταναλωτής υποβάλλει την παραγγελία του/της και αποδεχτεί να πληρώσει, τα ακόλουθα στοιχεία:

1. ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος
2. ποια είναι η συνολική του τιμή
3. ποια είναι η διάρκεια της σύμβασης και, αν είναι αόριστης διάρκειας, ποιες είναι οι προϋποθέσεις καταγγελίας της;
4. αν η σύμβαση προβλέπει ότι ο καταναλωτής δεσμεύεται για ένα ελάχιστο χρονικό διάστημα, ποια είναι η χρονική του διάρκεια.

Ο έμπορος πρέπει να διασφαλίσει ότι όταν ο καταναλωτής, υποβάλλει ηλεκτρονικά την παραγγελία του, αναγνωρίζει ρητά ότι η παραγγελία του συνοδεύεται από την υποχρέωση πληρωμής. Αν η υποβολή της παραγγελίας απαιτεί την ενεργοποίηση κουμπιού ή παρόμοιας λειτουργία θα πρέπει το κουμπί ή η παρόμοια λειτουργία να τιτλοφορούνται με ευανάγνωστο τρόπο μόνο με τις λέξεις «πλήρωσε τώρα», «αγόρασε τώρα», «επιβεβαίωση παραγγελίας», «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής» ή μια παρεμφερή και ξεκάθαρη διατύπωση που να καταδεικνύει ότι η υποβολή της παραγγελίας συνοδεύεται από την υποχρέωση πληρωμής του εμπόρου.

Χρήση του άρθρου 7 παρ. 4 αναφορικά με τις απλοποιημένες απαιτήσεις ενημέρωσης έχει γίνει στην Ιρλανδία, Λιθουανία, τις Κάτω Χώρες, την Πορτογαλία, Σλοβενία, Σλοβακία και Ισπανία αλλά όχι σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ. Το Βέλγιο, έχει διατηρήσει αυτή τη

δυνατότητα αλλά δεν έχει ακόμη κάνει χρήση της¹⁸ (δες επίσης και το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 για περισσότερες πληροφορίες).



Πώς πρέπει να παρουσιάσεις τις προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες;

Το κείμενο που παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες πρέπει πάντοτε να είναι εύκολα αναγνώσιμο και κατανοητά για τον μέσο καταναλωτή. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με τρόπο σαφή, ευανάγνωστο και κατανοητό.

Τι σημαίνει αυτό πρακτικά;

Η αξιολόγηση του κατά πόσο αυτές οι πληροφορίες παρασχέθηκαν με τον ορθό τρόπο πραγματοποιείται κατά περίπτωση. Ακολουθούν όμως κάποιες πρακτικές συμβουλές για να αυξήσεις τις πιθανότητες συμμόρφωσής σου:

- χρησιμοποίησε γραμματοσειρά που είναι εύκολα αναγνώσιμη και σε αρκετά μεγάλο μέγεθος (π.χ. γραμματοσειρά όπως Times New Roman 12)
- Επιβεβαίωσε ότι τα γράμματα είναι ευανάγνωστα σε σχέση με το χρώμα του υποβάθρου (π.χ. μαύρα γράμματα σε άσπρο υπόβαθρο αλλά όχι φωσφορούχο κίτρινο σε άσπρο υπόβαθρο)
- άφησε επαρκή διάκενο μεταξύ των προτάσεων και των παραγράφων
- χρησιμοποίησε σαφή γλώσσα

¹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm


Απλή λύση

Αν αμφιβάλλεις για τη σαφήνεια των πληροφοριών σου, ζήτη από κάποιον κοντινό σου (συγγενή, φίλο,

συνάδελφο κ.λ.π.) την ειλικρινή του άποψη για το κατά πόσο τις θεωρούν ότι είναι σαφείς, ευανάγνωστες και κατανοητές.

| Απαγορεύεται | Επιτρέπεται |
|--|--|
| «Έχεις προθεσμία νόμιμης εγγύησης για δύο χρόνια» | «Η διεύθυνσή μας είναι οδός Αθήνας, αριθμός 21, Λεμεσός, Τ.Κ. 1000, Κύπρος» |
| «Σε περίπτωση διένεξης, εφαρμόζεται το Γαλλικό δίκαιο» | «Έχεις 14 (δεκατέσσερις) ημέρες από τη σύναψη της σύμβασης να επιστρέψεις ελεύθερα το προϊόν που έχεις αγοράσει» |
| «Έχεις δύο χρόνια προθεσμία νόμιμης εγγύησης» | «Για κάθε προϊόν που αγοράσεις από εμάς, έχεις μια διετή περίοδο καταστατικής εγγύησης κατά τη διάρκεια της οποίας μπορείς να κάνεις χρήση σειράς επανορθωτικών μέτρων στην περίπτωση που αποδειχθεί ότι το προϊόν δεν συμμορφώνεται με τη σύμβαση». |
| <u>μπορείς να υποβάλλεις του παράπονό σου στο parapona@mail.es</u> | |
| 本書分兩大部份，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 ποιες γλώσσες πρέπει να παρουσιάσω τις προσυμβατικές και συμβατικές πληροφορίες;

Κάθε κράτος μέλος μπορεί να επιλέξει να ορίσει μια γλώσσα στην οποία πρέπει να γνωστοποιηθούν οι πληροφορίες στον καταναλωτή. Όπως περιγράφεται στο Παράρτημα 1, πάνω από τα μισά κράτη μέλη έχουν κάνει χρήση αυτής της ρυθμιστικής επιλογής (Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Τσέχικη Δημοκρατία, Δανία, Εσθονία, Γαλλία, Λιθουανία, Μάλτα, Πολωνία, Πορτογαλία, Ρουμανία, Σλοβενία, Ισπανία). Στις περισσότερες περιπτώσεις είναι η επίσημη(ες) γλώσσα(ες) του κράτους μέλους. 

Προσοχή πολύ σημαντικό. Αν παράσχεις τις πληροφορίες σε άλλη γλώσσα από αυτήν που έχει ορισθεί, θεωρείται ότι δεν έχεις παράσχει αυτές τις πληροφορίες καθόλου. Για να ελέγξεις ποια γλώσσα έχει επιλέξει κάθε κράτος μέλος, συμβουλευσου το ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.

Στην περίπτωση των συμβάσεων που καταρτίζονται εκτός εμπορικού καταστήματος, αρκεί να παράσχω όλες αυτές τις πληροφορίες προφορικά;

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

Οι πληροφορίες μπορούν να παρασχεθούν και σε άλλο σταθερό μέσο εφόσον έχει συμφωνήσει σχετικά ο καταναλωτής. Για να είσαι κατοχυρωμένος, καλό είναι να έχεις έγγραφη απόδειξη του καταναλωτή ότι έχει

συμφωνήσει στο να του παρασχεθούν οι πληροφορίες σε σταθερό μέσο πλην του χαρτιού. Άλλα σταθερά μέσα αποτελούν για παράδειγμα το email, εξωτερική κινητή κάρτα μνήμης (USB stick) ή φωτογραφία, δηλαδή μέσα των οποίων το περιεχόμενο δεν μπορεί μονομερώς να τροποποιηθεί από τον έμπορο και το οποίο μπορεί ο καταναλωτής να αποθηκεύσει. Είναι σημαντικό να παράσχεις αυτές τις πληροφορίες σε σταθερό μέσο ώστε να έχει σε αυτές πρόσβαση ο καταναλωτής στο μέλλον.



Το να μην παράσχεις τις πληροφορίες με τον τρόπο που ορίζει ο νόμος, επιφέρει τις ίδιες συνέπειες σαν να μην παρείχες καθόλου αυτές τις πληροφορίες.¹⁹

Πρέπει να παρουσιάσω τις συμβατικές και προσυμβατικές πληροφορίες με διαφορετικό τρόπο, ανάλογα με τους καταναλωτές στους οποίους απευθύνομαι;

Η νομοθεσία της ΕΕ απαιτεί να επιδεικνύεις επαγγελματική ευσυνειδησία και ένα ιδιαίτερο βαθμό επιμέλειας αν παρουσιάζεις τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σου σε ομάδες καταναλωτών που μπορεί να είναι ιδιαίτερες ευάλωτες λόγω της ηλικίας ή αναπηρίας τους.

¹⁹ Δες το κεφάλαιο «Συνέπειες από την παραβίαση των απαιτήσεων προσυμβατικής ενημέρωσης»

Αν απευθύνεσαι συγκεκριμένα σε ευάλωτες ομάδες καταναλωτών, πρέπει πάντοτε να προσαρμόζεις τις μεθόδους που παρέχεις τις πληροφορίες ανάλογα με τις ιδιαιτερότητές τους. Για παράδειγμα, το μέγεθος της γραμματοσειράς των πληροφοριών που παρέχεις πρέπει να είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες ενός ηλικιωμένου. Οι πληροφορίες πρέπει να είναι πολύ σαφείς, κατανοητές και προσβάσιμες.

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

Αποτυχία να επιδείξεις τον απαιτούμενο βαθμό επαγγελματικής ευσυνειδησίας κατά τις συναλλαγές με τέτοιους ειδικούς καταναλωτές μπορεί να αποτελεί αθέμιτη εμπορική πρακτική²⁰.

Διασυννοριακές πωλήσεις: τι συμβαίνει όταν προσφέρω τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μου σε καταναλωτές εκτός της χώρας μου;

Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που «κατευθύνονται» σε ξένους καταναλωτές

Σύμφωνα με την νομοθεσία της ΕΕ²¹ αν κατευθύνεις την εμπορική σου δραστηριότητα σε καταναλωτές των κρατών της ΕΕ εκτός της δικής σου, εφαρμοστέο για τη σύμβασή σου με τον ξένο καταναλωτή είναι συνήθως το δικαίωμα της χώρας κατοικίας του καταναλωτή. Αν έχετε επιλέξει και οι δύο διαφορετικό δικαίωμα, αυτή η επιλογή δεν περιορίζει την προστασία του ξένου καταναλωτή από τις υποχρεωτικές διατάξεις του χώρου διαμονής του.

Συνεπώς, αν για παράδειγμα η ιστοσελίδα σου «κατευθύνεται» προς τους καταναλωτές ενός κράτους μέλους που έχει θεσπίσει απαιτήσεις γλώσσας δυνάμει του Άρθρου 6 παρ.7 της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών, πρέπει να παράσχεις τις συμβατικές πληροφορίες στον καταναλωτή στη γλώσσα που ορίζει το κράτος μέλος (δες Παράρτημα 1). Γενικότερα, όταν διαφημίζει ή προσφέρει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες σου σε άλλα κράτη μέλη πρέπει να σεβαστείς το επίπεδο προστασίας που παρέχει το δικαίωμα του καταναλωτή της χώρας εκείνης.

Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι «κατευθύνεις» την επιχειρηματική σου δραστηριότητα σε καταναλωτές άλλης χώρας;

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει θέσει μια σειρά ενδεικτικών κριτηρίων βάσει των οποίων τεκμηριώνεται αν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες «κατευθύνονται» σε συγκεκριμένα κράτη μέλη. Αυτά τα κριτήρια περιλαμβάνουν για παράδειγμα, τη χρήση συγκεκριμένης γλώσσας ή νομίσματος πέραν αυτών που γενικά χρησιμοποιούνται στο κράτος μέλος στην έδρα της εταιρίας σου, η αναγραφή των τηλεφώνων επικοινωνίας με τη προσθήκη του διεθνούς κωδικού, η χρήση ονόματος χώρου ανωτάτου επιπέδου πέραν αυτού του κράτους μέλους όπου έχει έδρα η εταιρία σου²².

Αν δεν κατευθύνεις τις δραστηριότητές σου σε άλλα κράτη της ΕΕ, αλλά σε πλησιάσει καταναλωτής άλλου κράτους μέλους της ΕΕ με δική του/της πρωτοβουλία τότε εφαρμοστέο είναι το δικό σου εθνικό δικαίωμα.

²⁰ Για περισσότερες πληροφορίες, δες την Ενότητα 4 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων.

²¹ Ο αποκαλούμενος Κανονισμός «Ρώμη Ι» 593/2008

²² Για περισσότερες πληροφορίες, δες τις συνεκδικαζόμενες υποθέσεις C- 585/08 και C- 144/09 Peter Pammer και Hotel Alpenhof GesmbH

Τι σημαίνει αυτό για σένα στην πράξη ;

Ποιο είναι το εφαρμοστέο δίκαιο στις διασυνοριακές συμβάσεις ;

Με τη πρώτη ματιά, μπορεί να φαίνεται ιδιαίτερα περίπλοκο για έναν μικρό έμπορο να συμμορφωθεί με το δίκαιο της χώρας του κάθε πελάτη, σε διαφορετικές χώρες. Μπορεί να αποτρέψει κάποιους εμπόρους από το να προσφέρουν τα αγαθά ή τις υπηρεσίες τους εκτός συνόρων.

Ωστόσο, στην πράξη:

1. Η νομοθεσία της ΕΕ παρέχει, όπως έχουμε περιγράψει στις ενότητες του «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή», σειρά σημαντικών εναρμονισμένων διατάξεων σε σχέση με την προστασία του καταναλωτή. Αυτοί οι κανόνες εφαρμόζονται σε όλη την ΕΕ.
2. Ακόμη και αν υπάρχουν κάποιες διαφορές μεταξύ των κρατών μελών, αυτό δεν σημαίνει ότι δεν μπορείς να καταρτίσεις τις συμβάσεις σου βάσει της δικής σου νομοθεσίας: όπως εξηγήθηκε παραπάνω, μπορείς να συμφωνήσεις με τον καταναλωτή ότι άλλο είναι το εφαρμοστέο δίκαιο, το οποίο σημαίνει ότι πρέπει να σεβαστείς μόνο τις υποχρεωτικές διατάξεις του δικαίου του καταναλωτή του κράτους διαμονής του καταναλωτή.
3. Στην πράξη, οι υποχρεωτικές διατάξεις του δικαίου του καταναλωτή άλλου κράτους έχουν σημασία μόνο αν είναι πιο προστατευτικοί σε σχέση με αυτές του νομικού συστήματος ή του δικαίου που έχετε συμφωνήσει με τον καταναλωτή. Στην περίπτωση, για παράδειγμα, που η προθεσμία νόμιμης εγγύησης του δικαίου του καταναλωτή

είναι μεγαλύτερη από αυτήν του δικού σου δικαίου.

4. Επίσης, χάρη στις εκπαιδευτικές ενότητες του «Έτοιμοι για το Δίκαιο του Καταναλωτή», θα μπορείς να γνωρίζεις προκαταβολικά ποιες επιπρόσθετες απαιτήσεις μπορεί να εφαρμόζονται σε άλλα κράτη μέλη στα οποία σκέφτεσαι να κατευθύνεις τις εμπορικές σου δραστηριότητες.
5. Το ζήτημα του εφαρμοστέου δικαίου ανακύπτει συχνά μόνο στις περιπτώσεις διαφωνίας με τον καταναλωτή. Πολλές παρεξηγήσεις μπορούν να επιλυθούν με φιλικό τρόπο χρησιμοποιώντας τις διαδικασίες αντιμετώπισης παραπόνων που έχεις υιοθετήσει.

Σε αυτήν την ενότητα, έχουμε υπογραμμίσει αρκετά σημεία στα οποία τα κράτη μέλη έχουν υιοθετήσει κανόνες που διαφέρουν από αυτούς που έχει θεσπίσει η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών αναφορικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες. Μπορείς να βρεις πληροφορίες στο παράρτημα ή στην ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής²³. Αν θες να δεις πως κάθε κράτος της ΕΕ έχει ενσωματώσει την Οδηγία για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή, μπορείς επίσης να χρησιμοποιήσεις την νέα Βάση Δεδομένων Δικαίου²⁴.

Δικαίου²⁴. 

²³ Γνωστοποιήσεις κρατών μελών:
http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm;
Σύνοψη: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

²⁴ Δες <https://e-justice.europa.eu/home.do>

Ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο στην περίπτωση που προκύψει διένεξη σε διασυνοριακή σύμβαση;

Πρέπει να γνωρίζεις ότι, αν προσφέρεις τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σου σε καταναλωτές σε άλλα κράτη της ΕΕ και προκύψει διαφορά με έναν από τους καταναλωτές σου από άλλο κράτος της ΕΕ, αρμόδια δικαστήρια να αποφασίσουν επί της διαφοράς, σύμφωνα με το δίκαιο της ΕΕ, είναι αυτά του τόπου διαμονής του καταναλωτή. Δεν μπορείς να ασκήσεις αγωγή εις βάρος του καταναλωτή ενώπιον δικαστηρίου άλλης χώρας και αν ορίσεις αυτήν την επιλογή στους όρους και προϋποθέσεις σου, ρισκάρεις να σου επιβληθεί αυστηρό πρόστιμο. Ο καταναλωτής αντίθετα, έχει την επιλογή να ασκήσει αγωγή εις βάρος σου ενώπιον και των δικαστηρίων της χώρας διαμονής σου. Στην περίπτωση διασυνοριακών υποθέσεων, προκειμένου να διευκολυνθεί η επίλυση διαφορών η ΕΕ έχει θεσπίσει την πλατφόρμα ΗΕΔ που δίνει τη δυνατότητα σύνδεσης με τα διάφορα συστήματα ΕΕΔ των κρατών μελών²⁵.

Παράδειγμα: Αν είσαι Γάλλος έμπορος με έδρα στην Λίλ και πουλάς προϊόντα σε Βέλγους πελάτες, δεν μπορείς να περιλαμβάνεις στους όρους και προϋποθέσεις σου ότι στην περίπτωση διαφοράς αποκλειστική αρμοδιότητα επίλυσης της διαφοράς έχουν τα δικαστήρια της Λίλ.


Ποιες είναι οι συνέπειες αν δεν εκπληρώσω τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης;

Υπάρχουν διάφορες συνέπειες αν δεν εκπληρώσεις τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης.

Αρχικά, διακινδυνεύεις να απογοητεύσεις τους καταναλωτές και να βλάψεις τη φήμη σου.

Δεύτερον, ο ίδιος ο νόμος παρέχει μια σειρά σημαντικών και άμεσων συνεπειών στην περίπτωση που δεν εκπληρωθούν συγκεκριμένες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης. Για παράδειγμα, αν δεν ενημερώσεις τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναχώρησης των 14 ημερών, αυτό το δικαίωμα παρατείνεται αυτόματα για ένα ημερολογιακό έτος. Τέλος, διακινδυνεύεις να κληθείς να πληρώσεις πρόστιμο βάσει της εθνικής νομοθεσίας για την παράβαση της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών.

Υφίστανται επίσης διάφορα συμβατικά και εξωσυμβατικά επανορθωτικά μέτρα τα οποία έχει δικαίωμα να αιτηθεί ο καταναλωτής. Για παράδειγμα, μπορεί ο καταναλωτής να καταγγείλει τη σύμβαση και/ή αποζημίωση για τη ζημία που υπέστη λόγω ελλιπούς πληροφόρησης.

Μπορεί να είναι χρήσιμο να μάθεις τα επανορθωτικά μέτρα που χρησιμοποιούν τα εθνικά δικαστήρια, ειδικά όταν λειτουργείς σε αγορές εκτός της χώρας σου. 

²⁵ Δες την Ενότητα 5 .

ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΗ ΡΗΤΡΑ

Αυτό το έγγραφο έχει καταρτισθεί για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αλλά αντανάκλα τις απόψεις μόνο των συγγραφέων. Η Επιτροπή ή οι συγγραφείς δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για καμία χρήση των πληροφοριών που περιλαμβάνει το έγγραφο.

Αυτό το έγγραφο δεν είναι νομικά δεσμευτικό, και δεν αποτελεί επίσημη ερμηνεία του εθνικού δικαίου ή δικαίου της ΕΕ, ούτε μπορεί να παράσχει συνεκτική ή πλήρη νομική συμβουλή. Δεν στοχεύει στο να υποκαταστήσει την επαγγελματική νομική συμβουλή σε ορισμένα θέματα. Οι αναγνώστες πρέπει επίσης να γνωρίζουν ότι νομοθετικές προτάσεις βρίσκονται σε διαβούλευση σε εθνικό επίπεδο και επίπεδο ΕΕ: κάθε έντυπη μορφή των ενοτήτων πρέπει να διασταυρώνεται με πιθανές επικαιροποιήσεις που θα βρει στην ιστοσελίδα www.consumerlawready.eu

Παράρτηματα

Παράρτημα 1 – Εφαρμογή των ρυθμιστικών επιλογών της ΟΔΚ από τα κράτη μέλη

Ανεξάρτητα από το γεγονός ότι η Οδηγία είναι πλήρως εναρμονισμένη, υπάρχει μια σειρά ρυθμιστικών επιλογών που έχουν τα κράτη μέλη σε σχέση με την εφαρμογή της σεβόμενα τις αρχές της επικουρικότητας και αναλογικότητας, οι οποίες παρέχουν ευελιξία σε αυτά. Τα ακόλουθα άρθρα της Οδηγίας για τα δικαιώματα των Καταναλωτών παρέχουν τη δυνατότητα ρυθμιστικής επιλογής:

- Άρθρο 3 (4) – μη εφαρμογή των διατάξεων στις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος αν η πληρωμή που θα κάνει ο καταναλωτής δεν υπερβαίνει τα 50 ευρώ
- Άρθρο 6 (7) – ορισμός γλωσσικών απαιτήσεων σε σχέση με τις συμβατικές πληροφορίες στις συμβάσεις εξ' αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος
- Άρθρο 6 (8) – επιβολή επιπρόσθετων απαιτήσεων ενημέρωσης σύμφωνα με την Οδηγία 2006/123/EK και την Οδηγία 2000/31/EK που αφορούν τις συμβάσεις εξ' αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος ·
- Άρθρο 7 (4) – επιλογή εφαρμογής ενός απλοποιημένου καθεστώτος πληροφόρησης στις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος για την εκτέλεση εργασιών επιδιόρθωσης ή συντήρησης
- Άρθρο 8 (6) – εισαγωγή ειδικών τυπικών απαιτήσεων για τις συμβάσεις που συνάπτονται έσω τηλεφώνου και
- Άρθρο 9 (3) – να διατηρήσουν, στην περίπτωση των συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, υφιστάμενη εθνική νομοθεσία που απαγορεύει στον έμπορο να αναζητήσει πληρωμές από τον καταναλωτή για ένα ορισμένο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της σύμβασης.

Οι ακόλουθοι πίνακες περιγράφουν τις ρυθμιστικές επιλογές που έχουν υιοθετήσει τα κράτη μέλη (πηγή: Έρευνα για την εφαρμογή της Οδηγίας για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή – 2011/83/EE- Τελική Έκθεση

http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

| Country | Article 3(4) | Article 6(7) | Article 6(8) | Article 7(4) | Art 8(6) | Article 9(3) |
|----------------|--|--|---------------------|---|---|---|
| Αυστρία (AT) | Ναι; όριο 50 EUR | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι, μόνο στις συμβάσεις υπηρεσιών | Δεν χρησιμοποιείται |
| Βέλγιο (BE) | Ναι, 50 EUR αλλά μόνο για τις συμβάσεις ανθρωπιστικού περιεχομένου | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Διατηρούν το δικαίωμα αλλά δεν έχει γίνει χρήση του άρθρου. ²⁵ | Διατηρούν το δικαίωμα αλλά δεν έχει γίνει χρήση του άρθρου. ²⁵ | Ναι, 7 μέρες, αλλά δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση των συμβάσεων που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος σε θεάματα, εκθέσεις και πανηγύρια |
| Βουλγαρία (BG) | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται |
| Κροατία (HR) | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |
| Κύπρος (CY) | Ναι, το όριο είναι €20 | Ναι | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται |
| Τσεχία (CZ) | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |
| Denmark (DK) | Ναι, όριο 350 DKK (46 EUR) | Ναι, Δανικά αν η διαφήμιση πραγματοποιείται στα Δανικά | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |
| Εσθονία (EE) | Ναι, το όριο είναι €20 | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι. Το Άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν ο επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή | Δεν χρησιμοποιείται |
| Φινλανδία (FI) | Ναι ²⁶ | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |
| Γαλλία (FR) | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι. Το άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή. ²⁷ | Ναι -7 ημέρες |

25 Η επίσημη μετάφραση αναφέρει ότι το Βέλγιο έχει κάνει χρήση της επιλογής αλλά ο Βασιλιάς συνεχίζει να έχει τη δυνατότητα να εισάγει λιγότερες απαιτήσεις πληροφόρησης.

Παρομοίως, σύμφωνα με το Άρθρο 8, ο Βασιλιάς έχει τη δυνατότητα να ορίσει τους τομείς όπου η απαίτηση έχει ισχύ. Είναι αβέβαιο αν έχει χρησιμοποιηθεί.

26 Βάσει διαβούλευσης είναι €30.

| Country | Άρθρο 3(4) | Άρθρο 6(7) | Άρθρο 6(8) | Άρθρο 7(4) | Άρθρο 8(6) | Άρθρο 9(3) |
|-------------------|---|---|-----------------------------------|---------------------|---|---|
| Γερμανία (DE) | Ναι, το όριο είναι €40 | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται αλλά προϋπήρχαν παρόμοιες νομοθετημένες απαιτήσεις για ορισμένους τομείς. | Δεν χρησιμοποιείται |
| Ελλάδα (EL) | Ναι, το όριο είναι €30 | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται ²⁸ | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Ναι – κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης |
| Ουγγαρία (HU) | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι ²⁹ | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |
| Ιρλανδία (IE) | Ναι, το όριο είναι €50 | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |
| Ιταλία (IT) | Ναι, το όριο είναι €50 | Ναι, αν το ζητήσει ο καταναλωτής | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Όχι. Κανένα αξιόγραφο με ημερομηνία λήξης 15 ημέρες μετά την παράδοση των αγαθών. |
| Λετονία (LV) | Ναι, το όριο είναι €35 | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |
| Λιθουανία (LT) | Ναι, λιγότερο από 100 LTL (approx. €29) | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται |
| Λουξεμβούργο (LU) | Ναι, το όριο είναι €50 | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται |
| Μάλτα (MT) | Ναι. το όριο είναι 30 € | Ναι, αρκεί μια από τις επίσημες γλώσσες | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Ναι, η προκαταβολή μπορεί να δοθεί 14 ημέρες μετά τη σύναψη της σύμβασης. |

27 Τμήμα 5, Άρθρο L221-16 του Γαλλικού δικαίου του καταναλωτή ορίζει ότι είναι παράνομο να συναφθεί σύμβαση μέσω της χρήσης αγνώστου-απόρρητου αριθμού..

28 Η Ελλάδα έχει μεταφέρει το κείμενο του Άρθρου 6 παρ.8 της Οδηγίας (σχεδόν λέξη προς λέξη) με το άρθρο 3β παρ.7 του Νόμου 2251/1994 (όπως σήμερα ισχύει) αλλά δεν έχουν εισαχθεί συγκεκριμένες επιπρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης. Οι συνεντεύξεις επιβεβαιώνουν ότι δεν έχουν γίνει κάποια ουσιαστικά βήματα προς αυτήν την κατεύθυνση.

29 Θεσπίζονται επιπρόσθετες απαιτήσεις για την παροχή πληροφοριών σε σχέση με τις εγγυήσεις, το δικαίωμα συμφιλώσης και πληροφορίες για την ηλεκτρονική αλληλογραφία. Η επίσημη μετάφραση είναι διαθέσιμη στη σελίδα: 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(β) |
|-----------------------|---|---------------------|---|---------------------|---|--|
| Κάτω Χώρες (NL) | Ναι, το όριο είναι €50 | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Ναι(περιορισμένη εφαρμογή) | Δεν χρησιμοποιείται |
| Πολωνία (PL) | Ναι, το όριο είναι 50 PLN. [περίπου €12] | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι. Το άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή. | Δεν χρησιμοποιείται |
| Πορτογαλία (PT) | Ναι, αλλά μόνο για τη συνδρομή περιοδικών με όριο τα €40 | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Ναι. Το άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή. | Δεν χρησιμοποιείται |
| Ρουμανία (RO) | Ναι, το όριο είναι €50 | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται |
| Σλοβακία (SK) | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Ναι | Ναι - μέχρι το τέλος της προθεσμίας υπαναχώρησης |
| Σλοβενία (SI) | Ναι, το όριο είναι €20 | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται |
| Ισπανία (ES) | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι | Ναι. Το άρθρο εφαρμόζεται μόνο όταν επαγγελματίας καλεί τον καταναλωτή. | Δεν χρησιμοποιείται |
| Σουηδία (SE) | Ναι, το όριο είναι €43 ³⁰ | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |
| Ηνωμένο Βασίλειο (UK) | Μερική εξαίρεση: εκτός εμπορικού καταστήματος < €50 εξαιρούνται από ορισμένες πληροφορίες και του δικαιώματος υπαναχώρησης. | Δεν χρησιμοποιείται | Ναι, μερικώς – για παρόχους ενέργειας και μεσίτες | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται | Δεν χρησιμοποιείται |

³⁰ Το ποσό είναι 400SEK



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

