

Ενότητα 2

Δικαίωμα υπαναχώρησης

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	5
Τι είναι το δικαίωμα υπαναχώρησης;	8
Πότε ασκεί ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης;.....	8
Τι είναι η εξ' αποστάσεως σύμβαση πώλησης;	8
Τι είναι η σύμβαση που συνάπτεται εκτός εμπορικού καταστήματος;	9
Ποια είναι τα ειδικά δικαιώματα των καταναλωτών σε αυτούς τους δύο τύπους συμβάσεων;.....	10
Ποιες είναι οι εξαιρέσεις στο δικαίωμα υπαναχώρησης;	10
Πρέπει να ενημερώσω τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης;	12
Τι είναι το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης;.....	13
Πως υπολογίζεται η προθεσμία υπαναχώρησης;	14
Μπορεί να αποκλειστεί το δικαίωμα υπαναχώρησης;	14
Ποιες είναι οι συνέπειες αν δεν ενημερώσεις τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναχώρησης;	15
Με ποιον τρόπο μπορεί να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση ο καταναλωτής;.....	16
Ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει το προϊόν πριν υπαναχωρήσει;	16
Ποιος πρέπει να αποδείξει τη μείωση της αξίας του αγαθού;.....	17
Συνέπειες της υπαναχώρησης	17
Ποιες είναι οι ποινές για τον έμπορο που δεν συμμορφωθεί με τους κανόνες του δικαιώματος υπαναχώρησης ;	18
Διασυνοριακές πωλήσεις: τι συμβαίνει όταν προσφέρω τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες μου σε καταναλωτές εκτός της χώρας μου;.....	18
Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που «κατευθύνονται» σε ξένους καταναλωτές.....	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 ;	19
Ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο στην περίπτωση που προκύψει διένεξη σε διασυνοριακή σύμβαση;	20
Λίστα ελέγχου για τους εμπόρους :	21

«Νιώθω πιο ασφαλής να πραγματοποιώ ηλεκτρονικές (online) αγορές καθώς ξέρω ότι μπορώ να επιστρέψω προϊόντα εντός 14 ημερών.»

Καταναλωτής

«Οι καταναλωτές νιώθουν πιο ασφαλείς λόγω του δικαιώματος υπαναχώρησης και πραγματοποιούν ολοένα και περισσότερες ηλεκτρονικές (online) αγορές. Έδωσε τη δυνατότητα στην επιχείρησή μου να μεγαλώσει.»

Έμπορος

«Έχω 14 ημέρες να ελέγξω ενδελεχώς το προϊόν που αγόρασα ηλεκτρονικά (online), ικανό διάστημα για να λάβω μια καλή απόφαση. Η επιστροφή του προϊόντος είναι πολύ εύκολη.»

Καταναλωτής

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 2 του Εγχειριδίου παρουσιάζει το δικαίωμα υπαναχώρησης από συμβάσεις που συνάπτονται εξ'αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος. Περιγράφει τι είναι το δικαίωμα υπαναχώρησης και πως αυτό ασκείται στα κράτη μέλη της ΕΕ, και σου δίνει συμβουλές για το πώς να συμμορφωθείς πιο εύκολα με την νομοθεσία.

Το εγχειρίδιο παρουσιάζει το δικαίωμα υπαναχώρησης που θεσπίζεται από την ευρωπαϊκή Οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών («Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών – ΟΔΚ»), σύμφωνα με την οποία οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα υπαναχώρησης από συμβάσεις που συνάπτονται εξ'αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος. Για μια πιο σε βάθος πληροφόρηση για τις διατάξεις της Οδηγίας για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή, συμβουλέψου την Ενότητα 1 ή το [Εγγγραφο 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 «[H 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 2

Τι είναι το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι ένα δυνατό εργαλείο που παρέχει η ΕΕ στον καταναλωτή.

Επιτρέπει στον καταναλωτή να ακυρώσει, χωρίς να αιτιολογήσει, την καταναλωτική σύμβαση εντός 14 ημερών από την παραλαβή του αγαθού ή μετά τη σύναψη της σύμβασης για υπηρεσίες ψηφιακού περιεχομένου.

Η καταναλωτική σύμβαση είναι η σύμβαση που συνάπτει ο έμπορος με τον καταναλωτή, ανεξάρτητα αν παρέχει αγαθά, υπηρεσίες και/ή ψηφιακό περιεχόμενο.

Π.χ η σύμβαση που συνάπτεται ηλεκτρονικά με τον καταναλωτή που αφορά την ηλεκτρονική πώληση ενός βιβλίου⁵.

Πότε ασκεί ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Σύμφωνα με την Οδηγία 2011/83/ΕΕ της ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών (η «Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών» – ΟΔΚ) οι καταναλωτές **έχουν το δικαίωμα να υπαναχωρήσουν από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση που συνάπτεται εκτός εμπορικού καταστήματος**. Σε αυτούς τους δύο τύπους σύμβασης, το δικαίωμα χορηγείται καθώς θεωρείται ότι η «αδυναμία» του καταναλωτή σε αυτές τις περιπτώσεις έχει μεγαλύτερη βαρύτητα σε σχέση με άλλες συμβάσεις. Στην περίπτωση των εξ'αποστάσεως συμβάσεων ο καταναλωτής δεν έχει τη δυνατότητα να εξακριβώσει τα «υλικά» χαρακτηριστικά του προϊόντος, και στην περίπτωση των συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος ο καταναλωτής μπορεί να βρεθεί σε μια κατάσταση όπου είναι πιο ευάλωτος στις εξωτερικές πιέσεις.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης υφίσταται ανεξάρτητα από το αν η σύμβαση αφορά την παροχή αγαθών, υπηρεσιών ή ψηφιακού περιεχομένου.

Τι είναι η εξ'αποστάσεως σύμβαση πώλησης;

Οι συμβάσεις πώλησης εξ'αποστάσεως είναι οι καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή κατά τη στιγμή της σύναψης, με χρήση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως. Παραδείγματα τέτοιων συμβάσεων εξ'αποστάσεως αποτελούν οι συμφωνίες που συνάπτονται μέσω ταχυδρομείου, επιγραμμικά (online), μέσω τηλεφώνου ή τηλεομοιοτύπου (fax).

Η σύμβαση εξ'αποστάσεως συμπεριλαμβάνει επίσης και τις περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής επισκέπτεται το εμπορικό κατάστημα αποκλειστικά για τη συλλογή πληροφοριών για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες και στη συνέχεια διαπραγματεύεται και συνάπτει τη σύμβαση εξ'αποστάσεως. Π.χ. η περίπτωση όπου ο καταναλωτής επισκεφθεί το μαγαζί, ελέγξει σειρά τσαντών και στη συνέχεια επιστρέψει σπίτι και παραγγείλει μια από τις τσάντες μέσω τηλεφώνου θεωρείται σύμβαση εξ'αποστάσεως. Αντίθετα, η σύμβαση όπου η διαπραγμάτευση με τον καταναλωτή πραγματοποιείται στο εμπορικό κατάστημα του εμπόρου, αλλά που τελικά συνάπτεται με τη χρήση μέσων εξ'αποστάσεως επικοινωνίας δεν θεωρείται σύμβαση εξ'αποστάσεως.

Ούτε και η σύμβαση που εκκινεί με τη χρήση μέσων εξ'αποστάσεως επικοινωνίας (π.χ. μέσω email), αλλά τελικά συνάπτεται στο εμπορικό κατάστημα του εμπόρου μπορεί να θεωρηθεί σύμβαση εξ'αποστάσεως. Παρομοίως, οι συμβάσεις εξ'αποστάσεως δεν καλύπτουν την κράτηση που θα πραγματοποιήσει ο καταναλωτής με τη χρήση μέσων

⁵ Δες Ενότητα 1 για την υποχρέωση προσυμβατικής ενημέρωσης

εξ'αποστάσεως επικοινωνίας, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση που καταναλωτής τηλεφωνήσει για να κλείσει ένα τραπέζι σε εστιατόριο.

Τι είναι η σύμβαση που συνάπτεται εκτός εμπορικού καταστήματος;

Οι συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος είναι οι συμβάσεις που συνάπτονται με τη φυσική παρουσία σου/του εκπροσώπου σου και του καταναλωτή αλλά σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό σου κατάστημα. Εμπορικό κατάστημα είναι κάθε χώρος σε οποιαδήποτε μορφή (π.χ. μαγαζιά, φορτηγά, υπαίθριο πάγκο κ.λ.π.) όπου ο έμπορος πραγματοποιεί τη δραστηριότητά του σε μόνιμη ή συνήθη βάση. Εμπορικό κατάστημα είναι και ο χώρος που χρησιμοποιεί ο έμπορος σε εποχιακή βάση (π.χ. παγωτατζίδικο στην παραλία το καλοκαίρι).

Συνήθως, οι συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος είναι εκείνες που συνάπτονται στο σπίτι του καταναλωτή, στο χώρο εργασίας του ή κατά τη διάρκεια εκδρομής που οργάνωσε ο έμπορος.

1. καταναλωτής αγοράζει ηλεκτρονικά(online) ένα φόρεμα



2. καταναλωτής αποδέχεται τη παροχή εξειδικευμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών (π.χ. κλήσεις σε ΗΠΑ για 1EUR/λεπτό) μέσω κινητού τηλεφώνου,



3. καταναλωτής που παραγγέλνει ταχυδρομικά ένα βιβλίο,



4. καταναλωτής που αγοράζει ηλεκτρική σκούπα στην είσοδο του σπιτιού του,



Ποια είναι τα ειδικά δικαιώματα των καταναλωτών σε αυτούς τους δύο τύπους συμβάσεων;

Ανεξάρτητα από το αν η σύμβαση συνάπτεται εξ'αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο καταναλωτής έχει μια προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών για να ξανασκεφτεί την αγορά του και να αποφασίσει το κατά πόσο θέλει να διατηρήσει τη σύμβαση που σύναψε με τον έμπορο.

Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Δεν απαιτείται να εξηγήσει ή αιτιολογήσει την απόφασή του/της. Επίσης, δεν πρέπει να επιβαρυνθεί ο καταναλωτής με επιπλέον κόστος πέραν αυτού της επιστροφής του αγαθού ή του κόστους της μειωμένης αξίας στην περίπτωση κακομεταχείρισης του προϊόντος, όπως εξηγείται παρακάτω.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι πλήρως εναρμονισμένο στην ΕΕ. Αυτό σημαίνει ότι οι ίδιοι κανόνες εφαρμόζονται σε όλα τα κράτη μέλη το ίδιο. Ανεξάρτητα από το αν προσφέρεις τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σου σε καταναλωτές σε άλλη κράτη μέλη, η διάρκεια της προθεσμίας του δικαιώματος υπαναχώρησης είναι το ίδιο και δεν χρειάζεται να διερευνήσεις αν υπάρχουν διαφορές στο επίπεδο προστασίας.

Ποιες είναι οι εξαιρέσεις στο δικαίωμα υπαναχώρησης;

Σε κάποιες περιπτώσεις, ο καταναλωτής δεν μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης από σύμβαση. Αυτό συμβαίνει στις ακόλουθες συμβάσεις:

1. συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα

5. καταναλωτής που αγοράζει συνδρομή για υπηρεσίες γυμναστικής στο χώρο εργασίας του/της,



6. καταναλωτής που αγοράζει μαξιλάρι και πάπλωμα κατά τη διάρκεια εκδρομής που έχει οργανώσει ο έμπορος (π.χ. σε εστιατόριο)



απολέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο

Παράδειγμα: καταναλωτής που συνάπτει σύμβαση ηλεκτρονικά (online) με γυμναστήριο για την παροχή τριών μαθημάτων προσωπικής εκγύμνασης (personal training) τα οποία κάνει χρήση την επομένη και ολοκληρώνει πριν την παρέλευση των 14 ημερών, συναινώντας στο ότι θα χάσει το δικαίωμα υπαναχώρησης μόλις πραγματοποιήσει αυτά τα τρία μαθήματα.

2. την προμήθεια αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο έμπορος και οι οποίες ενδέχεται να συμβούν εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης·

Παράδειγμα: προϊόντα των οποίων η τιμή εξαρτάται από την αξία συναλλάγματος.

3. την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων· **Παράδειγμα:** ένα κατά παραγγελία κοστούμι.
4. την προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα· **Παράδειγμα:** ευαίσθητα προϊόντα όπως τα φρέσκα λαχανικά
5. την προμήθεια σφραγισμένων αγαθών τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση· **Παράδειγμα:** βελόνες για ιατρική χρήση, ορισμένα καλλυντικά προϊόντα όπως κραγιόν, στρώματα
6. την προμήθεια αγαθών τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία·

Παράδειγμα: άμμος που έχει αναμειχθεί με κάποια άλλη ουσία

7. την προμήθεια οινοπνευματωδών ποτών, η τιμή των οποίων έχει συμφωνηθεί κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης πώλησης, η παράδοση των οποίων μπορεί όμως να πραγματοποιηθεί μόνο μετά από 30 ημέρες και η πραγματική τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις στην αγορά, τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο έμπορος·

Παράδειγμα: vin en primeur

8. συμβάσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής έχει αιτηθεί τη συγκεκριμένη επίσκεψη από τον έμπορο με σκοπό να πραγματοποιήσει επείγουσες επιδιορθώσεις ή την εκτέλεση εργασιών συντήρησης. Εάν, στην περίπτωση τέτοιας επίσκεψης, ο έμπορος παράσχει υπηρεσίες επιπλέον εκείνων που ζητήθηκαν συγκεκριμένα από τον καταναλωτή (π.χ. επισκευή ή συντήρηση), το δικαίωμα υπαναχώρησης εφαρμόζεται στις εν λόγω πρόσθετες υπηρεσίες ή αγαθά. Παρομοίως αν κατά την διάρκεια της επίσκεψης ο έμπορος παράσχει αγαθά πέρα από τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν υποχρεωτικά κατά την εκτέλεση εργασιών συντήρησης ή κατά τις επιδιορθώσεις, το δικαίωμα υπαναχώρησης εφαρμόζεται στα εν λόγω αγαθά.

Παράδειγμα: επιδιόρθωση σκεπής λόγω ζημιών (π.χ. μετά από καταιγίδα). Αν, επιπρόσθετα της επιδιόρθωσης της σκεπής, ο καταναλωτής αποφασίσει να αγοράσει κάποια τούβλα από τον ίδιο έμπορο η προθεσμία υπαναχώρησης υφίσταται μόνο για αυτά τα τούβλα. Παρομοίως, αν ο καταναλωτής αποφασίσει να προσθέσει πρόσθετη μόνωση στη σκεπή το δικαίωμα υπαναχώρησης υφίσταται μόνο για αυτήν την υπηρεσία.

9. την προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση·
Παράδειγμα: DVD που πωλείται σε πλαστική μεμβράνη και ανοίχτηκε
10. την προμήθεια εφημερίδων και παντός είδους περιοδικών, εξαιρουμένων των συνδρομητικών συμβάσεων για την προμήθεια αυτών των εντύπων **Παράδειγμα:** ημερήσιες εφημερίδες
11. συμβάσεις συναφθείσες σε δημόσιο πλειστηριασμό· **Παράδειγμα:** δημόσιος πλειστηριασμός πινάκων ζωγραφικής. Υπογραμμίζεται ότι αυτό δεν ισχύει για πλατφόρμες πλειστηριασμών όπως το e-bay.
12. την παροχή στέγασης πλην για σκοπούς κατοικίας, μεταφοράς αγαθών, υπηρεσιών ενοικίασης αυτοκινήτων, εστίασης ή υπηρεσιών σχετιζόμενων με δραστηριότητες αναψυχής εάν η σύμβαση προβλέπει συγκεκριμένη ημερομηνία ή προθεσμία εκτέλεσης·
Παράδειγμα: κράτηση δωματίου ξενοδοχείου για ένα συγκεκριμένο σαββατοκύριακο.
13. την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμά του υπαναχώρησης.
Παράδειγμα: καταφόρτωση (downloading) μιας εφαρμογής για το κινητό τηλέφωνο αν η καταφόρτωση ξεκίνησε και ο καταναλωτής αποδέχτηκε την απώλεια του δικαιώματος υπαναχώρησης⁶.

Αν θέλεις να είσαι σίγουρος ότι ο καταναλωτής συμφωνεί στο ότι δεν θα έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει βάσει των όσων ορίζει ο νόμος, μπορείς να του ζητήσεις να συναινέσει με τον παρακάτω τρόπο: «Με την παρούσα συναινών στην άμεση εκτέλεση της σύμβασης και αποδέχομαι ότι χάνω το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση μόλις ξεκινήσει η καταφόρτωση (download) ή η συνεχής ροή (streaming).»

Όπως επεξηγήθηκε στην Ενότητα 1, η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών δεν εφαρμόζεται σε ορισμένους τύπους συμβάσεων (όπως π.χ., συμβάσεις υγειονομικής περίθαλψης και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, απόκτηση ακίνητης περιουσίας). Σε αυτές τις περιπτώσεις το δικαίωμα υπαναχώρησης ασκείται μόνο βάσει διατάξεων άλλων ειδικών για συγκεκριμένους τομείς νομοθετημάτων (π.χ. Οδηγία 2008/48/EK για την καταναλωτική πίστη).

Πρέπει να ενημερώσω τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Ναι, εφόσον υφίσταται. Για να καταστήσεις το δικαίωμα υπαναχώρησης αποτελεσματικό έχεις την υποχρέωση να ενημερώσεις τον καταναλωτή για την ύπαρξη και τις προϋποθέσεις άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τη σύμβαση⁷. Οι πληροφορίες που πρέπει να παρασχεθούν στον καταναλωτή αναφορικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης πρέπει να συμπεριλαμβάνουν:

- τις προϋποθέσεις
- την προθεσμία
- τις διαδικασίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης
- το γεγονός ότι ο καταναλωτής φέρει το κόστος επιστροφής (+ εκτός αν η επιστροφή μέσω ταχυδρομείου δεν είναι εφικτή)

⁶ Δες σημείο α): ο καταναλωτής πρέπει να δώσει τη ρητή του συγκατάθεση και να αποδεχθεί ότι θα απολέσει το δικαίωμά υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο.

⁷ Δες την Ενότητα 1 για τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης

- το γεγονός ότι αν ο καταναλωτής υπαναχωρήσει αφού έχει ζητήσει την έναρξη παροχής υπηρεσιών, πρέπει να πληρώσει το ανάλογο κόστος των υπηρεσιών που έχουν παρασχεθεί μέχρι εκείνο το σημείο.
- Κατά περίπτωση: το γεγονός ότι ο καταναλωτής δεν έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει (δες τις εξαιρέσεις παραπάνω) ή τις περιπτώσεις κατά τις οποίες χάνει αυτό το δικαίωμα
- Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης (δες παρακάτω το παράρτημα 1)

Ο έμπορος μπορεί να χορηγήσει δικαιώματα στους καταναλωτές που ξεπερνούν αυτό που απαιτεί ο νόμος, όπως μεγαλύτερη προθεσμία, αλλά σε κάθε περίπτωση πρέπει να διασφαλίσει ότι ο καταναλωτής λάβει τουλάχιστον τις πληροφορίες του δικαιώματος υπαναχώρησης που ορίζεται εκ του νόμου.

Τόσο στις εξ'αποστάσεως όσο και στις εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις, ο έμπορος πρέπει να δώσει στον καταναλωτή ένα αντίγραφο υποδείγματος εντύπου υπαναχώρησης από τη σύμβαση σε σταθερό μέσο (χαρτί, δισκέτα....)

Στην περίπτωση ηλεκτρονικής (online) σύμβασης, από θα μπορούσε να γίνει για παράδειγμα μέσω ενός email όπου θα επισυνάπτεται το έντυπο. Μια ιστοσελίδα δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι παρέχει πληροφορίες σε σταθερό μέσο μιας και η ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο δεν είναι ένα σταθερό αλλά ένα μεταβαλλόμενο μέσο. Δεν επαρκεί λοιπόν να κατευθύνει ο έμπορος τους καταναλωτές σε συγκεκριμένη ιστοσελίδα.

Τι είναι το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης;

Ο ίδιος ο νόμος παρέχει ένα ευρωπαϊκό υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης⁸. Αυτό το πολύ συνοπτικό υπόδειγμα εντύπου, που είναι διαθέσιμο στο Παράρτημα 1, πρέπει να παρέχεται στον καταναλωτή::

- Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης (συμπλήρωσε και επέστρεψε το έντυπο μόνο στην περίπτωση που επιθυμείς να υπαναχωρήσεις από τη σύμβαση)
- Προς [ο έμπορος οφείλει να αναγράψει εδώ το όνομά του, τη γεωγραφική του διεύθυνση και, εάν υπάρχει, τον αριθμό της τηλεμοιοτυπίας του και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου]:
- Γνωστοποιώ/Γνωστοποιούμε (*) με την παρούσα ότι υπαναχωρώ/υπαναχωρούμε (*) από τη σύμβασή μου/μας (*) πώλησης των ακόλουθων αγαθών (*)/παροχής της ακόλουθης υπηρεσίας (*)
- Που παραγγέλθηκε(-αν) στις (*)/που παρελήφθη(-σαν) στις (*)
- Όνομα καταναλωτή(-ών)
- Διεύθυνση καταναλωτή(-ών)
- Υπογραφή καταναλωτή(-ών) (μόνο εάν το παρόν έντυπο κοινοποιηθεί σε χαρτί)
- Ημερομηνία
- Προς [συμπληρώνεται η επωνυμία του εμπόρου, η γεωγραφική διεύθυνσή του, και εφόσον υφίσταται, συμπληρώνονται από τον έμπορο το τηλέφωνο τηλεμοιοτύπου και το e-mail του]:

Είναι πολύ σημαντικό να ενημερώσεις τον καταναλωτή με ξεκάθαρο και σαφή τρόπο για το δικαίωμα υπαναχώρησης και να του παρέχεις το υπόδειγμα του εντύπου. Επιτρέπει στους καταναλωτές να ασκήσουν αποτελεσματικά το δικαίωμα και συμβάλει στην αποφυγή αρνητικών συνεπειών για σένα (ακόμη και πιθανές ποινές) στην περίπτωση που δεν τους ενημερώσεις (δες την ερώτηση αναφορικά με τις επιπτώσεις αν αποτύχεις να ενημερώσεις τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Έχε υπόψη σου ότι εκτός από το email και άλλες μορφές επικοινωνίας, ο έμπορος μπορεί να δώσει την επιλογή στον καταναλωτή να συμπληρώσει και υποβάλλει ηλεκτρονικά είτε το πρότυπο έντυπο υπαναχώρησης ή μια παρεμφερή δήλωση στην ιστοσελίδα της εταιρίας. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο

⁸ Δες Παράρτημα IB της Οδηγίας για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή

έμπορος θα γνωστοποιήσει με τη χρήση σταθερού μέσου στον καταναλωτή ότι έλαβε αυτήν την υπαναχώρηση χωρίς καθυστέρηση.

Πως υπολογίζεται η προθεσμία υπαναχώρησης;

Η προθεσμία υπαναχώρησης είναι δεκατέσσερις ημερολογιακές ημέρες σε όλα τα κράτη μέλη. Στην περίπτωση των συμβάσεων πώλησης, η προθεσμία των δεκατεσσάρων ημερών ξεκινά από τη στιγμή που ο καταναλωτής αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών (ή το τελευταίο αγαθό/τμήμα στην περίπτωση των πολλαπλών αγαθών ή αγαθού που αποτελείται από περισσότερα τμήματα). Για παράδειγμα, στην περίπτωση της ηλεκτρονικής αγοράς ενός φορέματος, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση εντός 14 ημερών από την παραλαβή του φορέματος και τότε έχει έως 14 ημέρες από τότε που ενημέρωσε τον έμπορο για την υπαναχώρηση να επιστρέψει το φόρεμα.

Στην περίπτωση των συμβάσεων **υπηρεσιών** και τη σύμβαση για ηλεκτρονικό **ψηφιακό περιεχόμενο**, η προθεσμία ξεκινά από τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης. Στην περίπτωση που καταναλωτής έχει εγγραφεί σε ηλεκτρονικά μαθήματα Γαλλικής γλώσσας, έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση εντός 14 ημερών από τη σύναψή της. Στην περίπτωση των συμβάσεων **μεικτού σκοπού**, η έναρξη τα προθεσμίας εξαρτάται από τον κύριο σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης, αν π.χ. είναι κατά κύριο λόγο σύμβαση πώλησης ή σύμβαση υπηρεσιών, αντίστοιχα εφαρμόζεται ο κανόνας για τη σύμβαση πώλησης ή τη σύμβαση υπηρεσιών. Για παράδειγμα στην εξ'αποστάσεως αγορά ενός ραδιοφώνου αυτοκινήτου το οποίο απαιτεί και μια σχετικά απλή εγκατάσταση, η προθεσμία ξεκινά τη στιγμή που παραδίδεται το

ραδιόφωνο ενώ στην περίπτωση της σύναψης μιας ηλεκτρονικής σύμβασης για τη διοργάνωση ενός σεμιναρίου που περιλαμβάνει και τη διανομή φυλλάδιων στους συμμετέχοντες, η προθεσμία υπαναχώρησης ξεκινά τη στιγμή που συνάπτεται μια τέτοια σύμβαση καθώς πρόκειται κατά κύριο λόγο για σύμβαση υπηρεσιών.

Οι Κυριακές και αργίες περιλαμβάνονται στις 14 ημέρες. Ωστόσο, αν η τελευταία μέρα των δεκατεσσάρων ημερών είναι Κυριακή ή αργία, η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει την επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Ο καταναλωτής έχει ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης εμπρόθεσμα αν έχει αποστείλει τα γνωστοποίηση της υπαναχώρησής του από τη σύμβαση εντός την προκαθορισμένη προθεσμία των δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών. Ο καταναλωτής πρέπει να αποδείξει ότι η απόφαση υπαναχώρησης έχει ληφθεί εντός των δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών. Αν ο καταναλωτής υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, έχει επιπλέον 14 ημέρες να επιστρέψει το προϊόν.

Μπορεί να αποκλειστεί το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Το δικαίωμα υπαναχώρησης έχει κατοχυρωθεί δια νόμου και δεν μπορεί ποτέ να αποκλειστεί ή περιοριστεί. Κάθε αποκλεισμός ή περιορισμός του δικαιώματος υπαναχώρησης είναι αντίθετος με το νόμο και μπορεί να θεωρηθεί παραβίαση των κανόνων για τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές⁹.

Να θυμάσαι ότι έχουν εξηγηθεί παραπάνω οι καταστατικές εξαιρέσεις του δικαιώματος

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

υπαναχώρησης που υφίστανται σε ορισμένες περιπτώσεις.

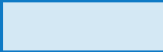
Ποιες είναι οι συνέπειες αν δεν ενημερώσεις τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Είναι πολύ σημαντικό να ενημερώσεις τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης πριν τη σύναψη της καταναλωτικής σύμβασης¹⁰.

Αγορά πραγματοποιήθηκε στις: 1.06.17



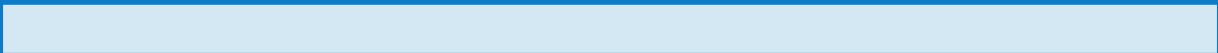
Γενική Προθεσμία: 14 Ημέρες 1.06.17 – 15. 06.17



14 ημέρες από τη στιγμή που δόθηκαν οι πληροφορίες για το δικαίωμα υπαναχώρησης



Μέγιστη Προθεσμία: Ένα έτος + 14 ημέρες 1.06.17 – 15.06.18



¹⁰ Δες την Ενότητα 1 για τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης

Αν δεν ενημερώσεις τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προθεσμία εντός της οποίας μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση επεκτείνεται κατά 12 μήνες! Αυτό σημαίνει ότι ο καταναλωτής που δεν έχει ενημερωθεί σωστά σε σχέση με το δικαίωμα υπαναχώρησης έχει τη δυνατότητα να ακυρώσει τη συγκεκριμένη σύμβαση έως 12 μήνες και 14 μέρες μετά.

Στην περίπτωση που έχεις ξεχάσει να παρέχεις πληροφορίες για το δικαίωμα υπαναχώρησης πριν τη σύναψη της σύμβασης, προτείνεται να ενημερώσεις τον καταναλωτή το συντομότερο δυνατό για το δικαίωμα αυτό (και σε κάθε περίπτωση εντός 12 μηνών) οπότε και έχει 14 ημερολογιακές μέρες από τη στιγμή που ενημερώθηκε.

Με ποιον τρόπο μπορεί να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση ο καταναλωτής;

Οι καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν τον τρόπο με τον οποίο θα σε ενημερώσουν για την απόφασή τους να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση. Η δήλωση της απόφασης υπαναχώρησης από τη σύμβαση πρέπει, ωστόσο, να είναι ξεκάθαρη. Απλά επιστρέφοντας τα αγαθά χωρίς κάποια προηγούμενη δήλωση σχετικά με την υπαναχώρηση από τη σύμβαση δεν αρκεί. Οι καταναλωτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν το πρότυπο έντυπο υπαναχώρησης που του έχεις παράσχει εσύ ως έμπορος πριν τη σύναψη της σύμβασης, αλλά δεν είναι υποχρεωμένοι. Καθώς ο καταναλωτής φέρει το βάρος απόδειξης της υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας των 14 ημερών, τον συμφέρει να χρησιμοποιήσει ένα σταθερό μέσο. Αν ο έμπορος δίνει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να του κοινοποιήσει τη δήλωση υπαναχώρησης ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας του, και ο καταναλωτής κάνει χρήση αυτής της επιλογής, ο έμπορος πρέπει να στείλει επιβεβαίωση (σε σταθερό μέσο) της παραλαβής του στον καταναλωτή.

Ο έμπορος δεν μπορεί να αρνηθεί την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης κατά τη διάρκεια της προκαθορισμένης προθεσμίας.

Ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να αιτιολογήσει την υπαναχώρηση από τη σύμβαση και δεν απαιτείται να πληρώσει κάποιο κόστος πέραν του κόστους επιστροφής των αγαθών εφόσον τον έχει ενημερώσει ο έμπορος ότι φέρει αυτός αυτό το κόστος.

Ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να χρησιμοποιήσει το προϊόν πριν υπαναχωρήσει;

Στην περίπτωση που θέλουν να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης, οι καταναλωτές δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιήσουν το προϊόν. Ωστόσο, μπορούν να το ελέγξουν και να δοκιμάσουν τα αγαθά στο βαθμό που είναι απαραίτητο για να προσδιορίσουν τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των αποκτηθέντων αγαθών. Αυτό στη πράξη σημαίνει ότι ο καταναλωτής μπορεί να χειριστεί και ελέγξει το προϊόν με τον ίδιο τρόπο που θα το έκανε σε ένα παραδοσιακό εμπορικό κατάστημα. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής μπορεί να δοκιμάσει ένα νέο κοστούμι μέσα σε ένα μαγαζί χωρίς να αφαιρέσει τα καρτελάκια τιμών. Ωστόσο δεν θα μπορούσε να διαμορφώσει το λογισμικό στον υπολογιστή του ¹¹.

Αν ο καταναλωτής χειριστεί ή χρησιμοποιήσει τα αγαθά σε βαθμό που ξεπερνά αυτό που είναι απαραίτητο για να προσδιορίσει τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των αγαθών, ο καταναλωτής δεν χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης αλλά θα πρέπει να αποζημιώσει τον έμπορο για την μείωση της αξίας των αγαθών.

Για παράδειγμα, ο καταναλωτής δεν δικαιούται να αγοράσει ένα φόρεμα ηλεκτρονικά για να το φορέσει σε

¹¹Μπορείς να βρεις περισσότερα πρακτικά παραδείγματα στην σελίδα 47 του Εγγράφου Καθοδήγησης σχετικά με την Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών: ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_el.pdf

μια περίπτωση (π.χ. σε ένα γάμο) και στη συνέχεια να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και να επιστρέψει το φόρεμα. Σε αυτήν την περίπτωση, ο έμπορος μπορεί να χρεώσει τον καταναλωτή για τη μείωση της αξίας.

Ποιος πρέπει να αποδείξει τη μείωση της αξίας του αγαθού;

Στην περίπτωση που ο καταναλωτής υπαναχωρήσει από σύμβαση έχοντας χρησιμοποιήσει το προϊόν, ο έμπορος φέρει το βάρος απόδειξης ότι έχει μειωθεί η αξία του αγαθού.

Για αυτόν το λόγο, αν οι δραστηριότητές σου συμπεριλαμβάνουν συμβάσεις πώλησης εκτός εμπορικού καταστήματος ή εξ'αποστάσεως, συστήνουμε να έχει θέσει σε λειτουργία ένα σύστημα με το οποίο να μπορείς να ελέγχεις κατά πόσο ο καταναλωτής έχει κακοδιαχειριστεί τα αγαθά.

Η θέσπιση ενός μηχανισμού επιβεβαίωσης του κατά πόσο το συγκεκριμένο προϊόν έχει χρησιμοποιηθεί βοηθά στην περίπτωση διένεξης με τον καταναλωτή. Μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις για παράδειγμα, να χρησιμοποιείς ένα συγκεκριμένο εργαλείο ή διαδικασία που έχει σχεδιαστεί ειδικά για να το ελέγξεις. Για παράδειγμα ένα ενημερωμένη σύστημα ελέγχου αποθήκης, μέσω του οποίου εισέρχονται τα προϊόντα και ελέγχεται άμεσα το κατά πόσο λείπει κάτι ή αν υπάρχουν ενδείξεις φθοράς. Ωστόσο, φέρεις εσύ το κόστος ενός τέτοιου συστήματος επιβεβαίωσης.

Αξίζει να σημειωθεί ότι στις περιπτώσεις όπου ο έμπορος δεν έχει ενημερώσει για το δικαίωμα υπαναχώρησης με αποτέλεσμα να παραταθεί η προθεσμία κατά 12 μήνες, ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση μετά από αρκετό διάστημα, κατά τη διάρκεια του οποίου χρησιμοποιεί κανονικά το αγαθό χωρίς να φέρει ευθύνη για τη φθορά από τη χρήση του.

Το δίκαιο της ΕΕ δεν ρυθμίζει το ζήτημα της επιβολής σε σχέση με την ευθύνη του καταναλωτή για την μείωση της αξίας των αγαθών. Οι γενικές συμβατικές και δικονομικές διατάξεις κάθε κράτους μέλους εφαρμόζονται, και για παράδειγμα μπορεί να επιτραπεί στους εμπόρους να μειώσουν το ποσό επιστροφής

χρημάτων. 

Συνέπειες της υπαναχώρησης

Όταν ο καταναλωτής σε ενημερώνει ότι υπαναχωρεί, απελευθερώνεται από κάθε υποχρέωση της σύμβασης.

Ο καταναλωτής φέρει το κόστος επιστροφής των προϊόντων εκτός αν έχει συμφωνηθεί ότι αναλαμβάνει το κόστος ο έμπορος. Ωστόσο, ο έμπορος πρέπει να ενημερώσει σαφώς τον καταναλωτή πριν τη σύναψη της σύμβασης αναφορικά με το γεγονός ότι ο καταναλωτής καλείται να πληρώσει το κόστος επιστροφής των προϊόντων. Αν ο έμπορος δεν τον ενημερώσει, θα πρέπει ο έμπορος να αναλάβει το κόστος επιστροφής των αγαθών.

Αν ο καταναλωτής αποφασίσει να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, πρέπει να τον αποζημιώσεις και για όλες τις καταβολές που έχει πραγματοποιήσει. Η αποζημίωση πρέπει να γίνεται με τον ίδιο τρόπο πληρωμής όπως αυτός που χρησιμοποιήθηκε για την αγορά του προϊόντος (π.χ. απαγορεύεται η αποζημίωση με κουπόνια). Για παράδειγμα, αν ο καταναλωτής αποφασίσει να επιστρέψει το βιβλίο που αγόρασε ηλεκτρονικά χρησιμοποιώντας την πιστωτική του κάρτα, πρέπει να του επιστρέψεις το σύνολο του ποσού του βιβλίου συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων καθώς και του κόστους παράδοσης στο λογαριασμό που συνδέεται με την πιστωτική κάρτα που χρησιμοποιήθηκε για την πληρωμή.

Ο έμπορος πρέπει να επιστρέψει το σύνολο του ποσού που έλαβε από τον καταναλωτή εντός 14 ημερών από

τότε που ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

Η επιστροφή των χρημάτων ωστόσο μπορεί να ανασταλεί έως ότου:

- ο έμπορος λάβει τα αγαθά, ή
- ο έμπορος έχει στα χέρια του κάποια απόδειξη ότι τα αγαθά έχουν αποσταλεί, όποιο συμβεί πρώτα.

Τέσσερις βασικοί κανόνες μπορούν να συνοψιστούν παρακάτω:

1. ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από μια σύμβαση εντός 14 ημερών από την παράδοση των αγαθών ή τη σύναψη της σύμβασης υπηρεσιών, εκτός από την περίπτωση ψηφιακού περιεχομένου που δεν έχει παραδοθεί σε σταθερό μέσο εφόσον έχει ήδη ξεκινήσει η εκτέλεση (π.χ. αν ο καταναλωτής ξεκίνησε να καταφορτώνει το περιεχόμενο και ο καταναλωτής έχει α) δώσει προηγούμενη συγκατάθεση και β) αποδέχεται ότι χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης ·
2. το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή παρατείνεται έως ένα έτος στην περίπτωση που ο έμπορος δεν ενημερώσει τον καταναλωτή για την ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης
3. ο έμπορος πρέπει να αποζημιώσει πλήρως τον καταναλωτή εντός 14 ημέρες από την ημέρα που ενημερωθεί για την υπαναχώρηση, αλλά μπορεί να παρακρατήσει την αποζημίωση μέχρι να του επιστραφούν τα αγαθά ή λάβει αποδεικτικό ότι ο καταναλωτής έχει στείλει τα αγαθά, όποιο συμβεί πρώτα ·
4. ο καταναλωτής πρέπει να επιστρέψει το προϊόν εντός 14 ημερών από τη στιγμή που ενημερώσει τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει.

Ποιες είναι οι ποινές για τον έμπορο που δεν συμμορφωθεί με τους κανόνες του δικαιώματος υπαναχώρησης ;

Όπως έχει ήδη αναφερθεί παραπάνω, αν δεν ενημερώσει τον καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης αυτό παρατείνεται για επιπλέον διάστημα έως ένα έτος.

Επιπλέον, η αδυναμία συμμόρφωσης με οποιονδήποτε κανόνα που αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης αποτελεί παραβίαση των εθνικών διατάξεων που ενσωματώνουν την Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών για τις οποίες τα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει ποινές με στόχο την αποτροπή¹². 

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

Οι διατάξεις για το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι πλήρως εναρμονισμένοι στην ΕΕ. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των κρατών μελών και ότι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις είναι ίδιες σε όλη την ΕΕ. Οι μόνες διαφορές παρατηρούνται, όπως

¹²Για παράδειγμα στην ΙΤΑΛΙΑ το άρθρο 27 του κώδικα καταναλωτών ορίζει ελάχιστο πρόστιμο ύψους €5,000 και μέγιστο πρόστιμο ύψους €5,000. Αυτά τα ποσά αφορούν παραβάσεις της Οδηγίας για τις Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές, της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών ή και των δύο. Στην περίπτωση επαναλαμβανόμενης μη συμμόρφωσης, η Αρχή μπορεί να διατάξει τον έμπορο να παύσει τη δραστηριότητά του για διάστημα έως 30 ημέρες. Στην ΓΑΛΛΙΑ, ο αναθεωρημένος Γαλλικό Κώδικας Καταναλωτών ορίζει πρόστιμο έως 3.000€ (για φυσικά πρόσωπα) ή 15.000€ (για νομικά πρόσωπα). Στην ΚΥΠΡΟ, παραβάσεις της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών τιμωρούνται με ποινή που φτάνει το 5% του ετήσιου κύκλου εργασιών ή έως το ποσό των 200.000€. Στην Λετονία το πρόστιμο ανέρχεται στο 10% του ετήσιου κύκλου εργασιών με ανώτατο όριο τα 100.000€ και οι Κάτω Χώρες έχουν πρόστιμα που ανέρχεται στο 1% του ετησίου κύκλου εργασιών και ανώτατο όριο στις 900.000€.

αναφέρθηκε παραπάνω, στις διαφορετικές ποινές που επιβάλλει το κάθε κράτος μέλος.

Για να γνωρίζεις ποια εθνική νομοθεσία εφαρμόζεται αναφορικά με τις ποινές, διάβασε παρακάτω. Είναι επίσης σημαντικό να προσέξεις την παράγραφο που κάνει λόγο για την αρμοδιότητα των δικαστηρίων, που μπορεί να έχει σημασία στην περίπτωση διένεξης σε σχέση με το δικαίωμα υπαναχώρησης. 

Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που «κατευθύνονται» σε ξένους καταναλωτές

Σύμφωνα με την νομοθεσία της ΕΕ ¹³ αν κατευθύνεις την εμπορική σου δραστηριότητα σε καταναλωτές των κρατών της ΕΕ εκτός της δικής σου χώρας, εφαρμοστέο για τη σύμβασή σου με τον ξένο καταναλωτή είναι συνήθως το δίκαιο της χώρας κατοικίας του καταναλωτή. Αν έχετε επιλέξει και οι δύο διαφορετικό δίκαιο, 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. Γενικότερα, όταν διαφημίζεις ή προσφέρεις τα αγαθά ή τις υπηρεσίες σου σε άλλα κράτη μέλη πρέπει να σεβαστείς το επίπεδο προστασίας που παρέχει το δίκαιο 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 νομίσματος πέραν αυτών που γενικά χρησιμοποιούνται στο κράτος μέλος στην έδρα της εταιρίας σου, η αναγραφή των τηλεφώνων επικοινωνίας με τη προσθήκη του διεθνή κωδικού, η χρήση ονόματος χώρου ανωτάτου επιπέδου πέραν αυτού του κράτους μέλους όπου έχει έδρα η εταιρία σου ¹⁴.

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

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.

¹³ Ο αποκαλούμενος Κανονισμός «Ρώμη Ι» 593/2008

¹⁴ Για περισσότερες πληροφορίες, δες τις συνεκδικαζόμενες υποθέσεις C- 585/08 και C- 144/09 Peter Pammer και Hotel Alpenhof GmbH

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.

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 μελών¹⁵.

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 ...

¹⁵ Δες την Ενότητα 5.

Λίστα ελέγχου για τους εμπόρους :

Για να είσαι εξασφαλισμένος σε κάθε περίπτωση, πρέπει πάντα να ελέγχεις:

1. αν εφαρμόζεται το δικαίωμα υπαναχώρησης για τον τύπο καταναλωτικής σύμβασης που συνάπτεις ☐
2. ότι έχεις ενημερώσει εμπρόθεσμα και με ξεκάθαρο τρόπο τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης · ☐
3. ότι έχεις ενημερώσει τον καταναλωτή εμπρόθεσμα και με ξεκάθαρο τρόπο ότι στην περίπτωση που υπαναχωρήσει από τη σύμβαση φέρει εκείνος/η το κόστος επιστροφής του προϊόντος στον έμπορο · ☐
4. ότι έχεις παράσχει στον καταναλωτή το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης · ☐
5. ότι αν ο καταναλωτής επιλέξει να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, συμμορφώνεσαι με όλες τις υποχρεώσεις σου, και συγκεκριμένα εκείνες που αφορούν την επιστροφή του πλήρους ποσού χρημάτων στον καταναλωτή. ☐

Παράρτηματα

Παράρτημα 1 – Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης βάσει του Παραρτήματος IB της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών

(επιστρέψτε συμπληρωμένο αυτό το έντυπο μόνο εφόσον επιθυμείτε να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση) –

- Προς [ο έμπορος οφείλει να αναγράψει εδώ το όνομά του, τη γεωγραφική του διεύθυνση και, εάν υπάρχει, τον αριθμό της τηλεμοιοτυπίας του και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου]:
- Γνωστοποιώ/Γνωστοποιούμε (*) με την παρούσα ότι υπαναχωρώ/υπαναχωρούμε (*) από τη σύμβασή μου/μας (*) πώλησης των ακόλουθων αγαθών (*)/παροχής της ακόλουθης υπηρεσίας (*)
- Που παραγγέλθηκε(-αν) στις (*)/που παρελήφθη(-σαν) στις (*)
- Όνομα καταναλωτή(-ών)
- Διεύθυνση καταναλωτή(-ών)
- Υπογραφή καταναλωτή(-ών) (μόνο εάν το παρόν έντυπο κοινοποιηθεί σε χαρτί)
- Ημερομηνία

* Διαγράφεται η περιττή ένδειξη

ΕΡΜΗΝΕΥΤΙΚΗ ΡΗΤΡΑ:

Αυτό το έγγραφο έχει καταρτισθεί για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αλλά αντανakλά 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 ενότητων πρέπει να διασταυρώνεται με πιθανές επικαιροποιήσεις που θα βρει στην ιστοσελίδα www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu



European Parliament



European
Commission