

# ▶ Ενότητα 2

Δικαίωμα υπαναχώρησης

ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2022

### **ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ:**

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

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

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

**ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2022**

## Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή .....	5
Τι είναι το δικαίωμα υπαναχώρησης; .....	8
Πότε ασκεί ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης; .....	8
Τι είναι η εξ' αποστάσεως σύμβαση πώλησης; .....	8
Ποια είναι τα ειδικά δικαιώματα των καταναλωτών σε αυτούς τους δύο τύπους συμβάσεων; .....	10
Ποιες είναι οι εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης; .....	10
Πρέπει να ενημερώσω τους καταναλωτές σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησής τους; .....	12
Τι είναι το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης; .....	13
Πώς υπολογίζεται η χρονική περίοδος για το δικαίωμα της υπαναχώρησης ; .....	14
Μπορεί να αποκλειστεί το δικαίωμα υπαναχώρησης; .....	15
Ποιες είναι οι συνέπειες αν δεν ενημερώσεις τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναχώρησης .....	15
Με ποιον τρόπο μπορεί ο καταναλωτής να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση; .....	16
Ποιος πρέπει να αποδείξει τη μείωση της αξίας του προϊόντος; .....	17
Συνέπειες της υπαναχώρησης .....	17
Ποιες είναι οι συνέπειες για τον έμπορο που δεν συμμορφωθεί με τους κανόνες του δικαιώματος υπαναχώρησης; ....	19
Τι συμβαίνει με τις διασυνοριακές πωλήσεις; .....	19
Ειδική μεταχείριση των πωλήσεων που «κατευθύνονται» σε ξένους καταναλωτές .....	20
Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι «κατευθύνεις» την επιχειρηματική σου δραστηριότητα σε καταναλωτές άλλης χώρας; .....	20
Όταν έχετε μια διαφορά σε μια τέτοια διασυνοριακή σύμβαση, ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο; .....	21
Λίστα ελέγχου (Check List) για τους εμπόρους: .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

«Μου αρέσει να αγοράζω ρούχα από το διαδίκτυο(online) και είμαι χαρούμενος που μπορώ να τα επιστρέψω μέσα σε 14 ημέρες αν δεν μου ταιριάζουν»

Καταναλωτής

«Είτε μας αρέσει είτε όχι, οφείλουμε να εφαρμόζουμε το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών. Είναι ο νόμος!»

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

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

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

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

Το Εγχειρίδιο αποτελείται από πέντε ενότητες. Κάθε ενότητα 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 καταναλωτικών διαφορών και την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΗΕΔ), μια επίσημη ιστοσελίδα που διαχειρίζεται η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και η οποία βοηθά τους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν εξωδικαστικά τις διαφορές τους.

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

Το παρόν εγχειρίδιο αποτελεί μόνο ένα από τα μαθησιακά υλικά που δημιουργήθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος «Consumer Law Ready». Ο δικτυακός τόπος [consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu) περιέχει και άλλα εργαλεία μάθησης, όπως βίντεο, κούιζ και ένα «e-test» μέσω του οποίου μπορείτε να αποκτήσετε πιστοποιητικό. Μπορείτε επίσης να συνδεθείτε με εμπειρογνώμονες και άλλες ΜΜΕ μέσω ενός φόρουμ.

Η Ενότητα 2 του εγχειριδίου ασχολείται με το δικαίωμα υπαναχώρησης από συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος. Περιγράφει ποιο είναι το δικαίωμα υπαναχώρησης και πώς εφαρμόζεται στα Κράτη Μέλη της ΕΕ και σας δίνει συμβουλές για να διευκολύνετε τη συμμόρφωσή σας με τη νομοθεσία.

Η παρούσα ενότητα παρουσιάζει το δικαίωμα υπαναχώρησης που θεσπίζεται από την οδηγία 2011/83/ΕΕ της ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών («Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών» – ΟΔΚ), σύμφωνα με την οποία οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης από συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως και συμβάσεις καταναλωτών που συνάπτονται εκτός του εμπορικού σας καταστήματος. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διατάξεις της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών, συμβουλευθείτε την Ενότητα 1 ή [το έγγραφο καθοδήγησης της ΓΔ Δικαιοσύνης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#) που είναι διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ<sup>2</sup>.

Η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών τροποποιήθηκε με την [Οδηγία \(ΕΕ\) 2019/2161, της 27ης](#) Νοεμβρίου 2019, για την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Τα Κράτη Μέλη της ΕΕ όφειλαν να μεταφέρουν τις αλλαγές στο εθνικό τους νομικό σύστημα πριν από τις 28 Νοεμβρίου 2021 και να εφαρμόσουν τους νέους κανόνες από τις 28 Μαΐου 2022. Η ενότητα αυτή καλύπτει επίσης τις κύριες τροποποιήσεις της ΟΔΚ σε σχέση με το δικαίωμα υπαναχώρησης που μπορεί να έχουν αντίκτυπο σε εσάς. Οι αλλαγές αυτές παρουσιάζονται στην παρούσα ενότητα σε χωριστά πλαίσια με τίτλο «**Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022**».

Πέραν αυτών των οριζόντιων απαιτήσεων, ενδέχεται να ισχύουν και άλλες, κυρίως ανά τομέα, απαιτήσεις πληροφόρησης – ανεξάρτητα ή σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις πληροφοριών της ΟΔΚ – ανάλογα με το είδος της σύμβασης (π.χ. καταναλωτική πίστη, οργανωμένα ταξίδια κ.λπ.). Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των τομεακών κανόνων και των γενικών κανόνων, εφαρμόζονται οι ειδικοί τομεακοί κανόνες. [Η Βάση δεδομένων της νομοθεσίας για τους καταναλωτές](#)<sup>3</sup> και η [πύλη «Η Ευρώπη σου»](#) για τις επιχειρήσεις<sup>4</sup> μπορεί να σας βοηθήσει να συγκεντρώσετε τις σχετικές πληροφορίες ή μπορείτε να επικοινωνήσετε με την τοπική επιχειρηματική σας οργάνωση.

Ελπίζουμε ότι θα βρείτε χρήσιμες τις πληροφορίες που παρέχονται στο εγχειρίδιο.

<sup>2</sup> Βλ. [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> Βλ. [https://e-justice.europa.eu/591/EL/consumer\\_law\\_database?init=true](https://e-justice.europa.eu/591/EL/consumer_law_database?init=true)

<sup>4</sup> Βλ. [https://europa.eu/youreurope/business/index\\_el.htm](https://europa.eu/youreurope/business/index_el.htm) /

# Ενότητα 2

## Τι είναι το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Το δικαίωμα υπαναχώρησης επιτρέπει στον καταναλωτή να ακυρώσει, χωρίς να αναφέρει τους λόγους, την καταναλωτική σύμβαση εντός 14 ημερών από την παραλαβή του αγαθού ή μετά τη σύναψη σύμβαση υπηρεσιών, ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου, που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο.

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

Π.χ η σύμβαση που συνάπτεται ηλεκτρονικά με τον καταναλωτή που αφορά την ηλεκτρονική πώληση ενός βιβλίου<sup>5</sup>.

## Πότε ασκεί ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Σύμφωνα με την «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 συμβάσεων 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 σε εξωτερικές πιέσεις

Το δικαίωμα υπαναχώρησης υφίσταται ανεξάρτητα από το αν η σύμβαση αφορά την παροχή αγαθών,

υπηρεσιών ή ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο.

## 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 με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας από απόσταση μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης. Παραδείγματα τέτοιων συμβάσεων εξ' αποστάσεως αποτελούν οι συμφωνίες που συνάπτονται μέσω ταχυδρομείου, online, μέσω τηλεφώνου ή τηλεομοιότυπου (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 μπορεί να θεωρηθεί 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 έχει ξεκινήσει με τη χρήση μέσων εξ' αποστάσεως επικοινωνίας (π.χ. μέσω email), αλλά τελικά συνάπτεται στο εμπορικό κατάστημα του εμπόρου θεωρείται σύμβαση εξ' αποστάσεως. Παρομοίως, οι συμβάσεις εξ' αποστάσεως δεν καλύπτουν την κράτηση που θα πραγματοποιήσει ο καταναλωτής με τη χρήση μέσων εξ' αποστάσεως επικοινωνίας, όπως για παράδειγμα στην περίπτωση

<sup>5</sup> Δες Ενότητα 1 προσυμβατική πληροφόρηση.



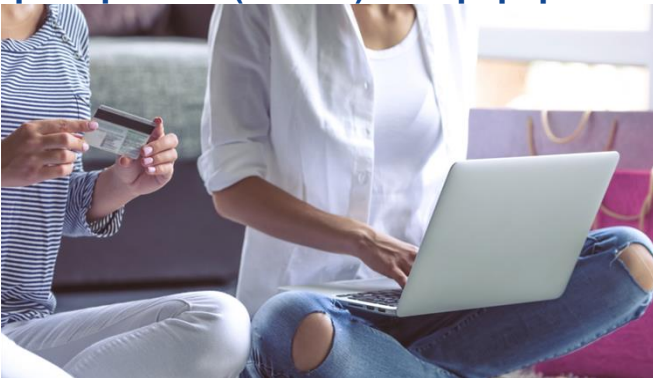
που καταναλωτής τηλεφωνήσει για να κλείσει ένα τραπέζι σε εστιατόριο.

## 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 σας/του εκπροσώπου σας και του καταναλωτή αλλά σε χώρο που δεν είναι επαγγελματική σας εγκατάσταση. 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 μίας εκδρομής που οργάνωσε ο έμπορος.

Παρακάτω θα βρείτε παραδείγματα συμβάσεων εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος, στις οποίες ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης (εκτός κι αν ισχύει κάποια εξαίρεση):

### 1. καταναλωτής αγοράζει ηλεκτρονικά (online) ένα φόρεμα



### 2. καταναλωτής παραγγέλνει ταχυδρομικά ένα βιβλίο



### 3. καταναλωτής αγοράζει ηλεκτρική σκούπα στην είσοδο του σπιτιού του,



### 4. καταναλωτής αγοράζει συνδρομή για υπηρεσίες γυμναστικής στο χώρο εργασίας του/της



### 5. καταναλωτής αγοράζει μαξιλάρι και πάπλωμα κατά τη διάρκεια εκδρομής

που έχει οργανώσει ο έμπορος (π.χ  
σε εστιατόριο)



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

Είτε η σύμβαση συνάπτεται εξ αποστάσεως είτε εκτός εμπορικού καταστήματος, ο καταναλωτής έχει προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών για να επανεξετάσει την απόφαση του σχετικά με τη διατήρηση της σύμβασης που σύναψε με τον έμπορο.

Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Δεν χρειάζεται να παράσχει καμία εξήγηση ή αιτιολόγηση της απόφασης αυτής. Επιπλέον, ο καταναλωτής δεν πρέπει να επιβαρύνεται με άλλες δαπάνες εκτός από την επιστροφή του αγαθού ή τη μείωση της αξίας σε περίπτωση κακής διαχείρισης του προϊόντος, όπως εξηγείται περαιτέρω κατωτέρω.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι πλήρως εναρμονισμένο στην ΕΕ. Αυτό σημαίνει ότι οι ίδιοι κανόνες ισχύουν εν προκειμένω σε όλα τα Κράτη Μέλη. Ανεξάρτητα από το αν προσφέρετε τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες σας σε καταναλωτές από άλλα Κράτη Μέλη, η διάρκεια του δικαιώματος υπαναχώρησης θα είναι η ίδια και δεν χρειάζεται να διερευνήσετε εάν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των επιπέδων προστασίας.

## Ποιες είναι οι εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο καταναλωτής δεν έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ισχύει στην περίπτωση των ακόλουθων συμβάσεων:

- i. για την παροχή υπηρεσιών μετά την πλήρη εκτέλεση της υπηρεσίας, υπό την προϋπόθεση ότι η εκτέλεση έχει αρχίσει με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και με την εκ μέρους του/της αναγνώριση ότι θα απωλέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μετά την πλήρη εκτέλεση της σύμβασης 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 ημέρα και ολοκληρώνει πριν την παρέλευση των 14 ημερών, συναινώντας στο ότι θα χάσει το δικαίωμα υπαναχώρησης μόλις πραγματοποιήσει αυτά τα τρία μαθήματα.
- ii. την προμήθεια αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο προμηθευτής και οι οποίες ενδέχεται να συμβούν εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης;  
**Παράδειγμα:** τα εμπορεύματα των οποίων η τιμή εξαρτάται από την αξία ενός ξένου νομίσματος.
- iii. την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων  
**Παράδειγμα:** ένα κοστούμι επί παραγγελία.
- iv. την προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα  
**Παράδειγμα:** τυχόν αλλοιώσιμα αγαθά, όπως νωπά λαχανικά,

- v. 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,
- vi. 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
- vii. την προμήθεια οιοπνευματωδών 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 προμηθευτής; **Παράδειγμα:** vin en primeur (νέας εσοδιάς κρασιά)
- viii. συμβάσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής έχει ζητήσει ειδικά επίσκεψη από τον προμηθευτή με σκοπό να πραγματοποιήσει επείγουσες επιδιορθώσεις ή την εκτέλεση εργασιών συντήρησης. Εάν, στην περίπτωση τέτοιας επίσκεψης, ο προμηθευτής παράσχει υπηρεσίες επιπλέον εκείνων που ζητήθηκαν συγκεκριμένα από τον καταναλωτή (δηλ. επισκευή ή συντήρηση), το δικαίωμα υπαναχώρησης εφαρμόζεται στις εν λόγω πρόσθετες υπηρεσίες ή αγαθά. Παρομοίως, εάν κατά τη διάρκεια της επίσκεψης ο έμπορος προμηθεύει αγαθά άλλα από τα ανταλλακτικά που είναι αναγκαία για την εκτέλεση της επισκευής ή της συντήρησης, το δικαίωμα υπαναχώρησης ισχύει για τα εν λόγω αγαθά. **Παράδειγμα:** ζητούμενη επισκευή στέγης μετά από ζημιές (π.χ. μετά από καταιγίδα). Εάν, εκτός από την επισκευή στέγης, ο καταναλωτής αποφασίσει να αγοράσει ορισμένα τούβλα από τον ίδιο έμπορο, ο χρόνος υπαναχώρησης θα ισχύει καταρχήν για αυτά τα τούβλα. Ομοίως, εάν ο καταναλωτής αποφασίσει να τοποθετήσει ένα πρόσθετο στρώμα απομόνωσης στην οροφή, το δικαίωμα υπαναχώρησης θα ισχύει καταρχήν για την εν λόγω υπηρεσία
- ix. 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
- x. την προμήθεια εφημερίδων και παντός είδους περιοδικών, εξαιρουμένων των συνδρομητικών συμβάσεων για την προμήθεια αυτών των εντύπων, **Παράδειγμα:** ημερήσιες εφημερίδες
- xi. συμβάσεις συναφθείσες σε δημόσιο πλειστηριασμό, **Παράδειγμα:** δημοπρασία πινάκων ζωγραφικής. Επισημαίνεται ότι αυτό δεν ισχύει για τους χώρους πλειστηριασμών όπως το e-bay
- xii. 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
- xiii. την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την αναγνώριση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμα του υπαναχώρησης. **Παράδειγμα:** τηλεφόρτωση (downloading) μιας εφαρμογής για το κινητό τηλέφωνο σε περίπτωση έναρξης της τηλεφόρτωσης και ο καταναλωτής

αναγνώρισε ότι χάνει το δικαίωμά του υπαναχώρησής<sup>6</sup>.

Εάν θέλετε να είστε βέβαιοι ότι ο καταναλωτής συναινεί σύμφωνα με το νόμο ότι δεν θα έχει δικαίωμα υπαναχώρησης, μπορείτε να του/της ζητήσετε να δώσει τη συγκατάθεσή του/της με την ακόλουθη μορφή: «Συναινώ στην άμεση εκτέλεση της σύμβασης και αναγνωρίζω ότι θα χάσω το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση μόλις αρχίσει η τηλεφόρτωση ή η συνεχής μετάδοση του ψηφιακού περιεχομένου.».

Όπως εξηγείται στην Ενότητα 1, για συγκεκριμένα είδη συμβάσεων, η Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών δεν εφαρμόζεται (για παράδειγμα, συμβάσεις υγειονομικής περίθαλψης και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, απόκτηση ακίνητης περιουσίας). Στις περιπτώσεις αυτές, το δικαίωμα υπαναχώρησης θα υπήρχε μόνο βάσει των διατάξεων άλλων ισχυουσών τομεακών νομοθετικών πράξεων (π.χ. Οδηγία 2008/48/ΕΚ για την καταναλωτική πίστη).

### Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022

Σύμφωνα με τους νέους κανόνες της ΟΔΚ, τα Κράτη Μέλη μπορούν:

- να παρατείνουν την διάρκεια του δικαιώματος υπαναχώρησης από 14 σε 30 ημέρες,

— να παρεκκλίνουν από ειδικές εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης <sup>7</sup> (δηλαδή ο καταναλωτής θα έχει δικαίωμα υπαναχώρησης σε ορισμένες περιπτώσεις όπου δεν το είχε προηγουμένως).

..... για συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο:

1) Ανεπιθύμητης επίσκεψης εμπόρου στο σπίτι του καταναλωτή

2) Εκδρομών που διοργανώνονται από έναν έμπορο με σκοπό ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στον καταναλωτή.

Οι επιλογές αυτές έχουν ως στόχο να επιτρέψουν στα Κράτη Μέλη να προσφέρουν πρόσθετη προστασία στους καταναλωτές όσον αφορά τους συγκεκριμένους αυτούς διαύλους πωλήσεων.

Μην ξεχνάτε ότι πρέπει να ενημερώνετε τους καταναλωτές πριν από τη σύναψη της σύμβασης σχετικά με την ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης και τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης (βλ. Ενότητα 1). Ως εκ τούτου, εάν πραγματοποιείτε πωλήσεις μέσω αυτών των τύπων διαύλων πώλησης, μην ξεχάσετε να ελέγξετε αν στο (στα) Κράτος(-η) Μέλος(-η) όπου δραστηριοποιείστε, η προθεσμία υπαναχώρησης είναι 14 ή 30 ημέρες.

Παράδειγμα: Εάν, μετά τις 28 Μαΐου 2022, πωλείτε κατά παραγγελία κοστούμια σε καταναλωτή στο σπίτι του χωρίς προηγούμενη πρόσκληση σε ένα Κράτος Μέλος που εφαρμόζει αυτές τις εν λόγω επιλογές, ο καταναλωτής σας έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από την πώληση εντός 30 ημερών από την ημερομηνία παράδοσης.

## Πρέπει να ενημερώσω τους καταναλωτές σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησής τους;

Ναι, πρέπει. Όταν υφίσταται το δικαίωμα υπαναχώρησης, και προκειμένου αυτό να καταστεί αποτελεσματικό, ο έμπορος έχει την υποχρέωση να ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξη και τις λεπτομέρειες του δικαιώματός του υπαναχώρησης

<sup>6</sup> Βλ. στοιχείο α): ο καταναλωτής πρέπει να δώσει την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του/της και να αναγνωρίσει ότι θα χάσει το δικαίωμα υπαναχώρησης μετά την πλήρη εκτέλεση της σύμβασης από τον έμπορο.

<sup>7</sup> Αυτές οι ρυθμιστικές επιλογές που αφήνονται στα Κράτη Μέλη αφορούν τα στοιχεία α), β), γ) και ε) του άρθρου 16 της ΟΔΚ. Για περισσότερες λεπτομέρειες και παραδείγματα, ανατρέξτε στην ενότητα «Ποιες είναι οι εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης» της παρούσας Ενότητας.

από τη σύμβαση<sup>8</sup>. Οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης πρέπει να περιλαμβάνουν:

- τις προϋποθέσεις
- την προθεσμία
- τις διαδικασίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης
- το γεγονός ότι ο καταναλωτής φέρει το κόστος επιστροφής
- το γεγονός ότι αν ο καταναλωτής υπαναχωρήσει αφού έχει ζητήσει την έναρξη παροχής υπηρεσιών, πρέπει να πληρώσει το ανάλογο κόστος των υπηρεσιών που του έχουν παρασχεθεί μέχρι εκείνη τη στιγμή.
- κατά περίπτωση: το γεγονός ότι ο καταναλωτής δεν έχει δικαίωμα υπαναχώρησης (βλ. ανωτέρω εξαιρέσεις) ή τις περιστάσεις υπό τις οποίες χάνει αυτό το δικαίωμα
- το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης (βλ. κατωτέρω ή στο Παράρτημα 1).

Ο έμπορος μπορεί να χορηγεί στον καταναλωτή δικαιώματα που υπερβαίνουν τα όρια που απαιτούνται από τον νόμο, π.χ. μεγαλύτερη προθεσμία, αλλά σε κάθε περίπτωση πρέπει να διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής λαμβάνει τουλάχιστον όλες τις απαιτούμενες από το νόμο πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Τόσο για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως όσο και για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, ο έμπορος πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης από τη σύμβαση σε **σταθερό μέσο** (χαρτί, δίσκος..).

Στην περίπτωση ηλεκτρονικής (online) σύμβασης, αυτό θα μπορούσε να είναι, για παράδειγμα, ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) στο οποίο θα επισυνάπτεται το έντυπο. Μια ιστοσελίδα δεν μπορεί να

θεωρηθεί ότι παρέχει πληροφορίες σε σταθερό μέσο δεδομένου ότι η ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο δεν είναι ένα σταθερό αλλά ένα μεταβαλλόμενο μέσο. Ως εκ τούτου, δεν αρκεί αν ο έμπορος μόνο να κατευθύνει τον καταναλωτή σε μια συγκεκριμένη ιστοσελίδα.

## Τι είναι το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης;

Ο ίδιος ο νόμος παρέχει ένα ευρωπαϊκό υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης<sup>9</sup>. Το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης, το οποίο διατίθεται επίσης στο Παράρτημα 1, πρέπει να παρέχεται στον καταναλωτή:

- Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης (να συμπληρωθεί και να επιστραφεί το παρόν έντυπο μόνο εάν επιθυμείτε να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση)
- Προς [ο έμπορος οφείλει να αναγράψει εδώ το όνομά του, τη γεωγραφική του διεύθυνση και, εάν υπάρχει, 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

Είναι πολύ σημαντικό να ενημερώνετε τον καταναλωτή με σαφή και κατανοητό τρόπο σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και να του παρέχετε το υπόδειγμα εντύπου. Επιτρέπει στους καταναλωτές να ασκούν

<sup>8</sup> Βλέπε Ενότητα 1 σχετικά με τις απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης.

<sup>9</sup> Βλέπε. παράρτημα IB της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών

αποτελεσματικά αυτό το δικαίωμα και αποφεύγονται αρνητικές συνέπειες για εσάς (συμπεριλαμβανομένων πιθανών κυρώσεων) σε περίπτωση μη συμμόρφωσης (Βλ. ερώτηση σχετικά με τις συνέπειες της μη ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης).

Έχετε υπόψη σας ότι εκτός από την ηλεκτρονική αλληλογραφία και άλλες μορφές επικοινωνίας, μπορείτε να δώσετε στον καταναλωτή τη δυνατότητα να συμπληρώσει ηλεκτρονικά και να υποβάλει είτε το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης είτε οποιαδήποτε ισοδύναμη δήλωση στην ιστοσελίδα της εταιρείας. Σε αυτές τις περιπτώσεις, πρέπει να γνωστοποιήσετε στον καταναλωτή βεβαίωση παραλαβής της εν λόγω υπαναχώρησης σε σταθερό μέσο χωρίς καθυστέρηση.

## Πώς υπολογίζεται η χρονική περίοδος για το δικαίωμα της υπαναχώρησης;

Η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος, είναι δεκατέσσερις ημερολογιακές ημέρες, σε όλα τα Κράτη Μέλη. Στην περίπτωση συμβάσεων πώλησης, η περίοδος των δεκατεσσάρων ημερών αρχίζει από τη στιγμή που ο καταναλωτής αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών (ή το τελευταίο αγαθό/τεμάχιο στην περίπτωση πολλαπλών αγαθών ή αγαθών που αποτελούνται από πολλαπλές παρτίδες ή τεμάχια που παραγγέλλονται). Παράδειγμα: σε περίπτωση αγοράς ενός φορέματος από το διαδίκτυο, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση εντός 14 ημερών από την παραλαβή του και στη συνέχεια έχει προθεσμία έως 14 ημέρες από την ενημέρωση του εμπόρου για την υπαναχώρησή να του επιστρέψει το φόρεμα.

Στην περίπτωση των συμβάσεων **υπηρεσιών** και της σύμβασης για ηλεκτρονικό **ψηφιακό περιεχόμενο**, η προθεσμία ξεκινά από τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης. Για παράδειγμα, στην περίπτωση που

καταναλωτής έχει εγγραφεί σε διαδικτυακά μαθήματα ξένης γλώσσας, έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση εντός 14 ημερών από τη σύναψή της. Στην περίπτωση των μεικτών συμβάσεων **η έναρξη της προθεσμίας εξαρτάται από τον κύριο σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης**, δηλαδή, κατά πόσον επικρατεί σύμβαση πώλησης ή σύμβαση υπηρεσιών και, κατά συνέπεια, θα εφαρμοστεί ο αντίστοιχος κανόνας για τις πωλήσεις 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 φυλλάδιου και χαρτιών στους συμμετέχοντες, η προθεσμία υπαναχώρησης ξεκινά τη στιγμή που συνάπτεται μια τέτοια σύμβαση καθώς πρόκειται κατά κύριο λόγο για σύμβαση υπηρεσιών.

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

*Για παράδειγμα, εάν η προθεσμία υπαναχώρησης 14 ημερών για καταναλωτή που διαμένει στη Γαλλία λήγει τη Δευτέρα 14 Ιουλίου, η προθεσμία υπαναχώρησης θα πρέπει να παραταθεί έως την Τρίτη 15 Ιουλίου, δεδομένου ότι η 14η Ιουλίου είναι αργία (Εθνική Ημέρα) στη Γαλλία*

Ο καταναλωτής έχει ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης εμπρόθεσμα αν έχει αποστείλει τη γνωστοποίηση της υπαναχώρησής του από τη σύμβαση εντός της προκαθορισμένης προθεσμίας 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.

Σημείωση: μην ξεχνάτε ότι, από 28 Μαΐου 2022, για ορισμένες περιπτώσεις τα Κράτη Μέλη έχουν τη δυνατότητα να παρατείνουν την περίοδο υπαναχώρησης σε 30 ημέρες (βλέπε παραπάνω).

## Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022

Να θυμάστε ότι ορισμένα Κράτη Μέλη μπορούν να παρατείνουν τη διάρκεια του δικαιώματος υπαναχώρησης από 14 σε 30 ημέρες για τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο μη ζητηθείσας επίσκεψης εμπόρου στην κατοικία του καταναλωτή ή για εκδρομές που διοργανώνονται από έμπορο (βλέπε παραπάνω).

## Μπορεί να αποκλειστεί το δικαίωμα υπαναχώρησης;

Το δικαίωμα υπαναχώρησης έχει κατοχυρωθεί δια νόμου και δεν μπορεί ποτέ να αποκλειστεί ή να περιοριστεί.

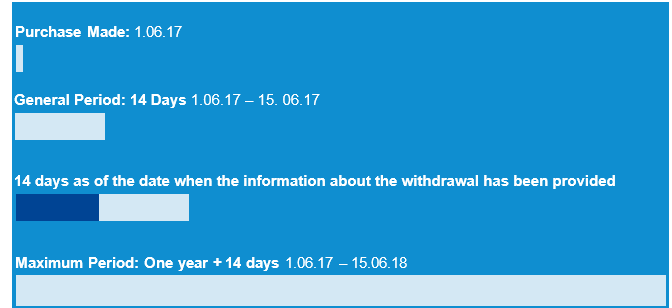
Κάθε αποκλεισμός ή περιορισμός του δικαιώματος υπαναχώρησης είναι αντίθετος με το νόμο και μπορεί να θεωρηθεί παραβίαση των κανόνων για τις καταχρηστικές ρητρες συμβάσεων και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές<sup>10</sup>.

Να θυμάστε ότι έχουν εξηγηθεί παραπάνω οι ρητές εξαιρέσεις του δικαιώματος υπαναχώρησης που υφίστανται σε ορισμένες περιπτώσεις.

## Ποιες είναι οι συνέπειες αν δεν ενημερώσετε τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναχώρησης

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

Είναι πολύ σημαντικό να ενημερώσετε τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης πριν τη σύναψη της καταναλωτικής σύμβασης<sup>11</sup>.



Εάν δεν ενημερώσετε τον καταναλωτή για το δικαίωμα του να υπαναχωρήσει, το χρονικό διάστημα κατά το οποίο μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση παρατείνεται κατά 12 μήνες! Αυτό σημαίνει ότι ο καταναλωτής που δεν έχει ενημερωθεί σωστά για το δικαίωμα της υπαναχώρησης διαθέτει έως 12 μήνες και 14 ημερολογιακές ημέρες για να καταγγείλει την εν λόγω σύμβαση.

Σε περίπτωση που ξεχάσατε να παράσχετε πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης πριν από τη σύναψη της σύμβασης, σας συμβουλεύουμε να ενημερώσετε τον καταναλωτή το συντομότερο δυνατόν για το δικαίωμά του/της (και σε κάθε περίπτωση εντός 12 μηνών), οπότε έχει προθεσμία 14 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία της εν λόγω ενημέρωσης.

## Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022

Να θυμάστε ότι ορισμένα Κράτη Μέλη μπορούν να παρατείνουν τη διάρκεια του δικαιώματος υπαναχώρησης από 14 σε 30 ημέρες για τις συμβάσεις που συνάπτονται στο πλαίσιο μη ζητηθείσας επίσκεψης εμπόρου στην κατοικία του καταναλωτή ή για εκδρομές που διοργανώνονται από έμπορο (βλέπε παραπάνω).

<sup>11</sup> Βλ. Ενότητα 1 σχετικά με τις απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης.

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

Οι καταναλωτές μπορούν να επιλέξουν τον τρόπο με τον οποίο θα σας ενημερώσουν για την απόφασή τους να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση. Η δήλωση της υπαναχώρησης από τη σύμβαση πρέπει, ωστόσο, να είναι ξεκάθαρη. Απλά και μόνο 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 τους έχετε παράσχει 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 ημερολογιακών 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 ο έμπορος τον έχει ενημερώσει.

## 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 σε ένα κατάστημα χωρίς όμως να αφαιρέσει τα καρτελάκια τιμών. Ωστόσο δεν θα μπορούσε να ρυθμίσει το λογισμικό στον υπολογιστή<sup>12</sup>.

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, 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 από το διαδίκτυο ένα φόρεμα για να το φορέσει σε 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.

<sup>12</sup> Μπορείτε να βρείτε περισσότερα παραδείγματα στη σελ.55 του εγγράφου καθοδήγησης για την Οδηγία για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών:

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




## Ποιος πρέπει να αποδείξει τη μείωση της αξίας του προϊόντος;

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

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

Η δημιουργία μηχανισμού για την επαλήθευση της χρήσης ενός συγκεκριμένου προϊόντος θα βοηθήσει σε περίπτωση διαφοράς με καταναλωτή. Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, για παράδειγμα, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα ειδικό εργαλείο ή διαδικασία για να το ελέγξετε. Ωστόσο, θα πρέπει να επιβαρυνθείτε με το κόστος αυτής της επαλήθευσης.

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 στον καταναλωτή σε σχέση με την ευθύνη του/της 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 σας ενημερώνει ότι υπαναχωρεί, αποδεσμεύεται από κάθε υποχρέωση της σύμβασης.

Ο καταναλωτής επιβαρύνεται με 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 τότε να αναλάβει εκείνος το κόστος επιστροφής των αγαθών.

Αν ο καταναλωτής αποφασίσει να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, πρέπει να τον αποζημιώσετε 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 επιστρέψετε 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 ημερολογιακών 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

## Νέοι κανόνες από 28 Μαΐου 2022

Επί του παρόντος, το δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει της ΟΔΚ ισχύει μόνο για τις συμβάσεις στις οποίες οι καταναλωτές υποχρεούνται να καταβάλουν τίμημα. Σύμφωνα με τους νέους κανόνες, οι καταναλωτές θα έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης ακόμη και όταν δεν πληρώνουν χρήματα για ψηφιακό περιεχόμενο και/ή ψηφιακή υπηρεσία, αλλά παρέχουν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (εκτός εάν τα δεδομένα αυτά είναι απαραίτητα για την παροχή του ψηφιακού περιεχομένου)

### 1) Νέες υποχρεώσεις για τους εμπόρους

- Να έχετε υπόψη σας ότι είστε υποχρεωμένοι να συμμορφώνεστε με τις διατάξεις του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων («ΓΚΠΔ»)<sup>13</sup>,

— Δεν πρέπει να χρησιμοποιείτε οποιοδήποτε στοιχείο, εκτός των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχετε,

— Κατά περίπτωση, πρέπει, κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, να του/της διαθέσετε οποιοδήποτε περιεχόμενο, εκτός των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχετε,

— Ο καταναλωτής δικαιούται να ανακτήσει το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο δωρεάν, χωρίς εμπόδια από εσάς, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και σε ευρέως χρησιμοποιούμενο και μηχαναγνώσιμο μορφότυπο.

-Εάν ο καταναλωτής αποφασίσει να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, μπορείτε να εμποδίσετε οποιαδήποτε περαιτέρω χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της

ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή, ιδίως καθιστώντας το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία απρόσιτο στον καταναλωτή ή απενεργοποιώντας τον λογαριασμό χρήστη του

### 2) Νέες υποχρεώσεις για τους καταναλωτές.

Εάν ο καταναλωτής αποφασίσει να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, απέχει από τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και από τη διάθεσή του σε τρίτους .

## Μπορούμε να συνοψίσουμε τέσσερις βασικούς κανόνες:

1. ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από μια σύμβαση εντός 14 ημερολογιακών 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 μεταφορτώνει 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 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που θα 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 από τα δύο συμβεί πρώτα .
4. ο καταναλωτής πρέπει να επιστρέψει το προϊόν εντός 14 ημερολογιακών ημερών από τη στιγμή που

<sup>13</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών

και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

θα ενημερώσει τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει.

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

Όπως έχει ήδη αναφερθεί παραπάνω, αν δεν ενημερώσετε 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 κυρώσεις με στόχο την αποτροπή<sup>14</sup>.

### Νέοι Κανόνες από 28 Μαΐου 2022

#### Αποτελεσματικότερες κυρώσεις για διασυνοριακές παραβάσεις

Η επικαιροποιημένη ΟΔΚ ενισχύει καλύτερα τις εθνικές αρχές προστασίας των καταναλωτών για την αντιμετώπιση των παραβάσεων που θίγουν πολλούς καταναλωτές σε ολόκληρη την ΕΕ. Αυτή τη στιγμή, όταν ένας έμπορος παραβιάζει τους κανόνες προστασίας των καταναλωτών, οι κυρώσεις ποικίλλουν σημαντικά από χώρα σε χώρα και συχνά είναι πολύ χαμηλές, ακόμη και

<sup>14</sup> Για παράδειγμα, στην Ιταλία, το άρθρο 27 του καταναλωτικού κώδικα ορίζει το ελάχιστο πρόστιμο των 5.000€ και μέγιστη χρηματική ποινή ύψους 5.000.000€. Τα ποσά αυτά ισχύουν τόσο για παραβάσεις που αφορούν είτε την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών, είτε και τις δύο παράλληλα. Σε περίπτωση επανειλημμένης μη συμμόρφωσης, η Αρχή μπορεί να διατάξει τον έμπορο να αναστείλει τις συναλλαγές για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τις τριάντα ημέρες. Στη Γαλλία, ο αναθεωρημένος γαλλικός κώδικας καταναλωτή του 2016 ορίζει πρόστιμο ύψους έως 3.000€(φυσικά πρόσωπα) ή 15.000€(νομικά πρόσωπα). Στην Κύπρο, οι παραβάσεις της οδηγίας για τα

για πολύ σοβαρές παραβάσεις. Οι νέοι κανόνες παρέχουν στις εθνικές αρχές την εξουσία να επιβάλλουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις με συντονισμένο τρόπο κατά τη συνεργασία για διασυνοριακές παραβάσεις που επηρεάζουν τους καταναλωτές σε διάφορα Κράτη Μέλη της ΕΕ.

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

Επισημαίνεται επίσης ότι, από τις 25 Ιουνίου 2023, οι καταναλωτές θα είναι σε θέση να ασκήσουν τα δικαιώματα που ορίζονται από την ΟΔΚ και στο πλαίσιο συλλογικών διαδικασιών σύμφωνα με τους νέους κανόνες που ορίζονται στην Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828<sup>15</sup> σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές **αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών**(RAD')<sup>16</sup>.

## Τι συμβαίνει με τις διασυνοριακές πωλήσεις;


Οι διατάξεις για το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι πλήρως εναρμονισμένες στην ΕΕ. Αυτό σημαίνει ότι δεν υπάρχουν διαφορές μεταξύ των Κρατών Μελών και ότι τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις σας είναι ίδια σε όλη την ΕΕ. Οι μόνες διαφορές που παρατηρούνται, όπως

δικαιώματα των καταναλωτών τιμωρούνται με έως 5 % του ετήσιου κύκλου εργασιών ή έως 200.000 € Στη Λετονία έως το 10 % του ετήσιου κύκλου εργασιών με ανώτατο όριο 100.000€ και στις Κάτω Χώρες έως το 1 % του ετήσιου κύκλου εργασιών ή έως 900.000€

Δες, επίσης το πίνακα στην Ενότητα 1, Παράρτημα 2  
<sup>15</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2020, σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ

<sup>16</sup> Δες Ενότητα 5.

αναφέρθηκε παραπάνω, είναι ενδεχομένως στις διαφορετικές κυρώσεις.

Για να γνωρίζετε ποια εθνική νομοθεσία εφαρμόζεται αναφορικά με τις κυρώσεις, διαβάστε παρακάτω. Είναι επίσης σημαντικό να προσέξετε 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 <sup>17</sup>, αν κατευθύνετε την εμπορική σας δραστηριότητα σε καταναλωτές των κρατών της ΕΕ εκτός της δικής σας χώρας, εφαρμοστέο για τη σύμβασή σας 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 της χώρας διαμονής του.

Συνεπώς, αν για παράδειγμα η ιστοσελίδα σας «κατευθύνεται» προς τους καταναλωτές σε ένα άλλο Κράτος Μέλος, θα πρέπει να ελέγξετε, για παράδειγμα, αν αυτό το Κράτος Μέλος θέτει ιδιαίτερες απαιτήσεις για τη γλώσσα για τις συμβατικές πληροφορίες, <sup>18</sup> (για περισσότερες πληροφορίες δείτε Ενότητα 1). Αν είναι αυτή η περίπτωση σας, τότε πρέπει να παράσχετε τις συμβατικές πληροφορίες στον καταναλωτή στη γλώσσα που ορίζει το Κράτος Μέλος. Γενικότερα, όταν

διαφημίζετε ή προσφέρετε τα αγαθά ή τις υπηρεσίες σας σε άλλα Κράτη Μέλη πρέπει να σεβαστείτε το επίπεδο προστασίας που παρέχει το δικαίωμα του καταναλωτή της χώρας εκείνης.

## Σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να θεωρηθεί ότι «κατευθύνετε» την επιχειρηματική σας δραστηριότητα σε καταναλωτές άλλης χώρας;

Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει θέσει μια σειρά ενδεικτικών κριτηρίων βάσει των οποίων τεκμηριώνεται αν οι επιχειρηματικές ή επαγγελματικές 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 σας, η αναγραφή των τηλεφώνων επικοινωνίας με τη προσθήκη του διεθνή κωδικού, η χρήση ενός domain name πέραν αυτού του Κράτους Μέλους όπου έχει έδρα η εταιρία σας <sup>19</sup>.

Αν δεν κατευθύνετε τις δραστηριότητές σας σε άλλα κράτη της ΕΕ, αλλά σας προσεγγίσει καταναλωτής άλλου Κράτους Μέλους της ΕΕ με δική του/της πρωτοβουλία τότε εφαρμοστέο είναι το δικό σας εθνικό δικαίωμα.

<sup>17</sup> Ειδικότερα, ο επονομαζόμενος Κανονισμός «Ρώμη Ι» 593/2008.

<sup>18</sup> Σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 7 της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών, τα κράτη μέλη είχαν τη ρυθμιστική επιλογή να διατηρήσουν ή να εισαγάγουν στην εθνική τους νομοθεσία γλωσσικές απαιτήσεις σχετικά με τις συμβατικές πληροφορίες για εξ αποστάσεως συμβάσεις και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, ώστε να διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής κατανοεί εύκολα αυτές τις πληροφορίες. Σύμφωνα με τη [μελέτη της](#)

[Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εφαρμογή της Οδηγίας για τα Δικαιώματα των Καταναλωτών](#), 15 κράτη μέλη της ΕΕ έχουν εισαγάγει γλωσσικές απαιτήσεις στην εθνική τους νομοθεσία (σελ. 29-32).

<sup>19</sup> Για περισσότερες πληροφορίες, βλ. συνεκδικασθείσες υποθέσεις C 585/08 και C 144/09 Peter Pammer και Hotel Alpenhof GesmbH to Δικαστήριο

## Τι σημαίνει αυτό για εσάς στην πράξη;

### Ποιο είναι το εφαρμοστέο δίκαιο στις διασυνοριακές συμβάσεις?

Εκ πρώτης όψεως, μπορεί να φαίνεται πολύπλοκο για έναν μικρό έμπορο να συμμορφώνεται με τη νομοθεσία σε διάφορες χώρες. Θα μπορούσε να εμποδίσει ορισμένους εμπόρους να προσφέρουν τα αγαθά ή τις υπηρεσίες τους πέρα από τα σύνορα. Ωστόσο, στην πράξη:

1. Η νομοθεσία της ΕΕ εναρμονίζει, σημαντικό μέρος των κανόνων για την προστασία των καταναλωτών. Αυτό σημαίνει ότι, κατ' αρχήν, οι ίδιοι κανόνες ισχύουν σε όλες τις χώρες της ΕΕ
2. Ακόμη και αν, σε ορισμένα στοιχεία, υπάρχουν διαφορές μεταξύ των Κρατών Μελών, αυτό δεν σημαίνει ότι δεν σας επιτρέπεται να ορίσετε τις συμβάσεις σας με καταναλωτές βάσει της νομοθεσίας σας: όπως εξηγήθηκε ανωτέρω, μπορείτε να συμφωνήσετε με τον καταναλωτή ότι θα πρέπει να εφαρμοστεί άλλη νομοθεσία, οπότε πρέπει μόνο να τηρήσετε την υποχρεωτική νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών του Κράτους Μέλους στο οποίο ζει ο καταναλωτής..
3. Στην πράξη, η υποχρεωτική νομοθεσία για τους καταναλωτές άλλου Κράτους Μέλους θα είναι σχετική μόνο εάν οι κανόνες της είναι πιο προστατευτικοί από τους κανόνες του νομικού σας συστήματος ή του δικαίου που έχετε συμφωνήσει με τον καταναλωτή. Αυτό μπορεί να συμβαίνει όταν, για παράδειγμα, η νόμιμη περίοδος εγγύησης του δικαίου του καταναλωτή είναι μεγαλύτερη από εκείνη που προβλέπεται στη νομοθεσία σας.
4. Μέσω των ενοτήτων κατάρτισης Consumer Law Ready, θα μπορείτε να γνωρίζετε εκ των προτέρων ποιες πρόσθετες απαιτήσεις ενδέχεται να ισχύουν σε κάποιο άλλο Κράτος Μέλος που σκοπεύετε να

κατευθύνετε τις επιχειρηματικές σας δραστηριότητες.

5. Το ζήτημα του εφαρμοστέου δικαίου είναι συχνά κρίσιμο μόνο σε περίπτωση διαφωνίας με τον καταναλωτή. Πολλές παρεξηγήσεις μπορούν να επιλυθούν φιλικά ή χρησιμοποιώντας την δική σας εσωτερική υπηρεσία παραπόνων.

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

Εάν, κατευθύνετε τις δραστηριότητές σας σε καταναλωτές σε άλλη χώρα της ΕΕ και έχετε μία διαφωνία με καταναλωτή από άλλη χώρα της ΕΕ, να γνωρίζετε ότι το αρμόδιο δικαστήριο που θα αποφασίσει για μια τέτοια διαφορά θα είναι πάντα, αυτό της χώρας στην οποία ζει ο καταναλωτής. Δεν μπορείτε να ασκήσετε αγωγή εις βάρος του καταναλωτή ενώπιον δικαστηρίου άλλης χώρας και εάν ορίσετε μια τέτοια επιλογή στους όρους και τις προϋποθέσεις σας, θα διακινδυνεύσετε με ένα αυστηρό πρόστιμο. Ο καταναλωτής αντίθετα, έχει την επιλογή να ασκήσει αγωγή εις βάρος σας ενώπιον και των δικαστηρίων της χώρας διαμονής σας. 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 μελών<sup>20</sup>.

**Παράδειγμα:** εάν είστε Γάλλος έμπορος με έδρα τη Βόρεια Γαλλία και πωλείτε τα προϊόντα σας σε Βέλγους καταναλωτές στο Βέλγιο, δεν μπορείτε να συμπεριλάβετε στους όρους και τις προϋποθέσεις σας ότι, σε περίπτωση διαφοράς, τα μόνα αρμόδια δικαστήρια για την επίλυση της διαφοράς είναι τα δικαστήρια της Βόρειας Γαλλίας.

<sup>20</sup> Βλ. Ενότητα 5 του παρόντος εγχειριδίου.

**Για να είστε εξασφαλισμένος σε κάθε περίπτωση, πάντα να ελέγχετε:**

1. αν εφαρμόζεται το δικαίωμα υπαναχώρησης για τον τύπο καταναλωτικής σύμβασης που συνάπτετε
2. ότι έχετε ενημερώσει εμπρόθεσμα και με ξεκάθαρο τρόπο τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης
3. ότι έχετε ενημερώσει τον καταναλωτή εμπρόθεσμα και με ξεκάθαρο τρόπο ότι στην περίπτωση που υπαναχωρήσει από τη σύμβαση θα επιβαρυνθεί εκείνος/η το κόστος επιστροφής του προϊόντος στον έμπορο
4. ότι έχετε παράσχει στον καταναλωτή το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης
5. ότι, εάν ο καταναλωτής επιλέξει να υπαναχωρήσει από μια σύμβαση, τηρείτε όλες τις υποχρεώσεις, ιδίως εκείνες που σχετίζονται με την πλήρη επιστροφή των χρημάτων του καταναλωτή.

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 – Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης βάσει του Παραρτήματος 1B 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, 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



*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022