12 ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΕΣ ΠΡΑΞΕΙΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΠΕΡΙΕΚΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ

ΕΥΡΙΠΙΔΗΣ ΧΑΤΖΗΝΕΣΤΟΡΟΣ
ΔΙΚΗΓΟΡΟΣ, LLB, LLM, ADIT

Funded by the European Union

CYPRUS CENTER
FOR ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

12 Νομοθετικές Πράξεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον Τομέα της Προστασίας Καταναλωτή – Περιεκτική Ανάλυση

Συγγραφέας: Ευριπίδης Χατζηνέστορος*, Δικηγόρος, LLB, LLM, ADIT

***Όλα τα Πνευματικά Δικαιώματα ανήκουν στον Συγγραφέα**

Οποιοδήποτε μέρος αυτού του βιβλίου δεν μπορεί να αναπαραχθεί χωρίς τη ρητή γραπτή συγκατάθεση του συγγραφέα.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1 - Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών 10

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ 10

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ 12

2.1. Που εφαρμόζεται η Οδηγία; 12

2.2. Που δεν εφαρμόζεται η Οδηγία; 16

3. ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΦΟΡΕΩΝ ΕΕΔ 19

3.1. Βασικές Απαιτήσεις Ποιότητας που Πρέπει να Πληροί Ένας Φορέας ΕΕΔ 19

3.2. Κατάλληλα Φυσικά Πρόσωπα για την Επίλυση των Διαφορών 21

3.3. Διαφάνεια 22

3.4. Αποτελεσματικότητα και Δίκαιη Μεταχείριση 24

3.5. Ελευθερία Δέσμευσης σε Απόφαση 26

4. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ 30

Κεφάλαιο 2 - Ηλεκτρονική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών 35

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ 35

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ 36

3. Η ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΕΕΔ 38

3.1. Καταγγελία 40

3.2. Επίλυση της Διαφοράς 42

3.3. Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα 43

3.4. Στατιστικά Στοιχεία 44

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΩΝ 45

5. ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ 46

Κεφάλαιο 3 - Ταξίδια και Διακοπές 47

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 47

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 51

2.1. Πληροφόρηση 51

2.2. Άλλες Υποχρεώσεις 57

3. ΆΛΛΕΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 67

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ 68

5. ΆΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 68

Κεφάλαιο 4 - Χρονομεριστικές Μισθώσεις και Μακροπρόθεσμα Προϊόντα Διακοπών 69

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 69

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 72

2.1. Πληροφορίες/Υποχρεώσεις που Προηγούνται της Σύναψης Σύμβασης 72
2.2. Υποχρεώσεις που είναι Συνυφασμένες με τη Σύμβαση και Πληροφορίες 73
2.3. Υπαναχώρηση 75
2.4. Άλλες Σχετικές Υποχρεώσεις/Δικαιώματα 77
3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΜ 78
Κεφάλαιο 5 – Παραπλανητική και Συγκριτική Διαφήμιση 80
1. ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ 83
2. ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ 84
3. ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ 89
Κεφάλαιο 6 - Οδηγία για Ελαττωματικά Προϊόντα 92
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ 92
2. ΕΝΝΟΙΑ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ 93
2.1. Προϊόν 94
2.2. Ασφάλεια 95
3. ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ 102
3.1. Παραγωγός 102
3.2. Εισαγωγέας και Προμηθευτές 104
3.3. Κοινή και Κεχωρισμένη Ευθύνη 105
4. ΖΗΜΙΑ 105
4.1. Ανακτήσιμη Ζημιά 105
4.2. Μη ανακτήσιμη Ζημιά 106
4.3. Περιορισμός Ευθύνης 107
5. ΑΙΤΙΩΔΗΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑ 108
6. ΥΠΕΡΑΣΠΙΣΕΙΣ 109
6.1. Δεν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία 109
6.2. Μεταγενέστερη Εμφάνιση Ελαττώματος 110
6.3. Κατασκευή για σκοπό άλλο από Οικονομικό ή Επαγγελματικό 110
6.4. Συμμόρφωση με Νομοθεσία 111
6.5. Έλλειψη Επιστημονικών ή Τεχνικών Γνώσεων όταν Τέθηκε το Προϊόν σε Κυκλοφορία 111
7. ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ 114
7.1. Τρία χρόνια από Διαπίστωση Ζημιάς, Ελαττώματος και Ταυτότητας Παραγωγού 114
7.2. Δέκα Χρόνια από τη Θέση σε Κυκλοφορία του Προϊόντος 114
Κεφάλαιο 7 – Εγγυήσεις κατά την πώληση αγαθών 117

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 117
2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 122
2.1. Συμμόρφωση των αγαθών 122
2.2. Περίοδος Ευθύνης του Πωλητή 127
2.3. Τρόποι Αποκατάστασης της Συμμόρφωσης 128
3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ 137
4. ΆΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 138
Κεφάλαιο 8 - Ψηφιακό Περιεχόμενο και Υπηρεσίες 139
1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 139
2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 143
2.1. Σε σχέση με την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας 143
2.2. Συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας 144
2.3. Δικαιώματα τρίτων 149
2.4. Ευθύνη Εμπόρου και Βάρος Απόδειξης 150
2.5. Δικαιώματα Καταναλωτή 152
3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ 158
4. ΑΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 158
4.1. Υποχρεωτικός Χαρακτήρας 158
4.2. Τροποποιήσεις 159
4.3. Επανεξέταση 159
Κεφάλαιο 9 - Συμβάσεις, Δάνεια και Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες 160
1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 160
2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 163
2.1. Πληροφορίες/Υποχρεώσεις που Προηγούνται της Σύναψης Σύμβασης Πίστωσης 163
2.2. Βάρος Απόδειξης 168
2.3. Πληροφορίες/Υποχρεώσεις που είναι Συνυφασμένες με τη Σύμβαση Πίστωσης... 168
2.4. Αυτεπάγγελτη Εξέταση 178
3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ 178
3.1. Πριν τη Σύναψη Σύμβασης Πίστωσης 178
3.2. Σε Σχέση με θέματα που Άπτονται της Σύμβασης Πίστωσης 179
3.3. Σε Σχέση με τους Πιστωτικούς Φορείς και Μεσίτες Πιστώσεων 180
3.4. Κυρώσεις 181
4. ΆΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 182

Κεφάλαιο 10 - Συμβάσεις Πίστωσης για Καταναλωτές για Ακίνητα που Προορίζονται για Κατοικία 183

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 183

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 186

2.1. Γενικές Υποχρεώσεις για Πιστωτικούς Φορείς, τους Μεσίτες Πιστώσεων και τους Εντεταλμένους Αντιπροσώπους 186

2.2. Πληροφόρηση/Υποχρεώσεις πριν από τη Σύναψη της Σύμβασης 186

2.3. ΣΕΠΕ 193

2.4. Άλλες Υποχρεώσεις/Δικαιώματα Συνυφασμένα με τη Σύμβαση Πίστωσης 194

2.5. Συμβουλευτικές Υπηρεσίες 197

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ 198

4. ΆΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 204

Κεφάλαιο 11 – Εξ αποστάσεως Εμπορία Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών προς τους Καταναλωτές 205

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 205

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 207

2.1. Πληροφόρηση πριν από τη Σύναψη της Σύμβασης εξ Αποστάσεως 207

2.2. Πληροφόρηση/Δικαιώματα Συνυφασμένα με τη Σύναψη Σύμβασης 208

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ 212

4. ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 213

Κεφάλαιο 12 - Αντιπροσωπευτικές Αγωγές Καταναλωτών 214

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ 214

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΕΣ ΑΓΩΓΕΣ 218

2.1. Νομιμοποιητικά κριτήρια 218

2.2. Άσκηση Αντιπροσωπευτικών Αγωγών 220

2.3. Εφαρμοστέο Δίκαιο 227

2.4. Χρηματοδότηση Αντιπροσωπευτικών Αγωγών και Έξοδα 228

2.5. Διακανονισμοί για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης 231

3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ 233

Πρόλογος

Κατά τη διάρκεια μιας από τις πιο πολυάσχολες και χαοτικές περιόδους της ζωής μου, έπρεπε να βρω τα αποθέματα για να ολοκληρώσω το έργο της συγγραφής, της επανασυγγραφής και της σύνταξης αυτού του βιβλίου. Αυτό έλαβε χώρα κατά τη διάρκεια των ετών 2022-2024.

Το βιβλίο αυτό αποτέλεσε μέρος χρηματοδοτούμενου έργου από την Ευρωπαϊκή Ένωση («**ΕΕ**») για υποστήριξη των Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών στην ΕΕ για την προώθηση ενός υπέρ-αναπτυγμένου αλλά ταυτόχρονα υπό-χρησιμοποιημένου σήμερα τομέα του δικαίου - του δικαίου της προστασίας των καταναλωτών στην ΕΕ. Υπέρ-αναπτυγμένος επειδή η ΕΕ είναι αφοσιωμένη στην ανάπτυξη αυτού του τομέα δικαίου, κάνοντας τομές στην παραδοσιακή συμβατική προσέγγιση στην οποία συχνά βασίζονται τα εθνικά δικαστήρια για να αποδώσουν δικαιοσύνη. Οι τομές αυτές έχουν συνήθως τη μορφή της απαίτησης από τους εμπόρους να παρέχουν πληροφόρηση στους καταναλωτές σε πολλά στάδια της συμβατικής διαδικασίας - πριν ή κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης. Μαζί με τα δικαιώματα πληροφόρησης που παρέχονται στους καταναλωτές, υπάρχουν και άλλα ειδικά δικαιώματα, με σημαντικότερο το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση χωρίς να παρουσιάσουν λόγο, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος μετά τη σύναψή της.

Η νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών είναι υπό-χρησιμοποιημένη, καθώς το ασθενέστερο μέρος - ο καταναλωτής - χρειάζεται περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ύπαρξη δικαιωμάτων που αφορούν συγκεκριμένες συμβάσεις, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά του/της να έχει πρόσβαση στη δικαιοσύνη - ακόμη και αν η δικαιοσύνη είναι εναλλακτική του παραδοσιακού δικαστικού συστήματος. Το δικαίωμα πρόσβασης στη δικαιοσύνη μέσω φορέων ΕΕΔ αποτελεί ένα από τα παραδείγματα όπου οι καταναλωτές χρειάζονται πληροφορίες - για το πώς, το τι και το γιατί. Από αυτή την άποψη, το Κυπριακό Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών, ο φορέας ΕΕΔ τον οποίο διευθύνω, είχε την ευκαιρία να εντρυφήσει στο έργο της ενημέρωσης των καταναλωτών για το πώς μπορούν να έχουν πρόσβαση στην εναλλακτική δικαιοσύνη, τι είδους καταγγελίες μπορούν να υποβληθούν και γιατί είναι επωφελές για κάποιον να χρησιμοποιήσει την ΕΕΔ καταναλωτών.

Το βιβλίο αναλύει 11 Οδηγίες της ΕΕ και 1 Κανονισμό που αφορούν την προστασία των καταναλωτών στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, των ταξιδιών και των διακοπών, της παραπλανητικής και συγκριτικής διαφήμισης, των ελαττωματικών προϊόντων, της πώλησης αγαθών, της παροχής ψηφιακών υπηρεσιών, των συμβάσεων πίστωσης και των αντιπροσωπευτικών αγωγών. Η απόφαση να μη συμπεριληφθούν η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών, η οδηγία για τις καταχρηστικές συμβατικές ρήτρες και η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές ήταν συνειδητή - οι συγκεκριμένες οδηγίες αποτέλεσαν αντικείμενο σημαντικής έρευνας και υποστηρίζονται επίσης από πολύ λεπτομερείς κατευθυντήριες γραμμές που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η ανάλυση αυτών των οδηγιών θα ήταν πιθανότατα επαναλαμβανόμενη και κάπως περιττή.

Κατά περίπτωση, έχουν συμπεριληφθεί προσωπικές απόψεις του συγγραφέα, ιδίως στα κεφάλαια που αφορούν την εναλλακτική επίλυση διαφορών.

Το κεφάλαιο που αφορά τα ελαττωματικά προϊόντα έχει συγγραφεί με τον Γιώργο Χαραλάμπους, συνάδελφος του οποίου την βοήθεια εκτιμώ ιδιαίτερα.

Τυχόν παραλείψεις ή λάθη παραμένουν ευθύνη του συγγραφέα.

Ο νόμος ισχύει όπως έχει διαμορφωθεί την 1.1.2024.

Ευριπίδης Χατζηνέστορος
Λευκωσία, Κύπρος
Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου

21.02.2024

Στα παιδιά μου

Δημήτρη και Κωνσταντίνο

των οποίων, εάν η ηλικία τους το επέτρεπε,

είναι αδιαμφισβήτητο ότι θα με υποστήριζαν

κατά τη διάρκεια του έργου αυτού

Κεφάλαιο 1 - Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών

1.ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η *Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ* (οδηγία ΕΕΚΔ) («**Οδηγία**») αποτελεί τη φυσική μετεξέλιξή της 98/257/ΕΚ[1] Σύστασης της Επιτροπής της 30ής Μαρτίου 1998 σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ) και 2001/310/ΕΚ[2] Σύσταση της Επιτροπής, της 4ης Απριλίου 2001, περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ). Αποτελεί την πρώτη νομοθετική ρύθμιση σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης («**ΕΕ**») για τη θέσπιση κοινού νομικού πλαισίου εναλλακτική επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Η Οδηγία σκοπεί να συμβάλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς εξασφαλίζοντας ότι οι Καταναλωτές μπορούν να υποβάλλουν *προαιρετικά* καταγγελίες κατά εμπόρων σε Φορείς ΕΕΔ που παρέχουν ανεξάρτητες, αμερόληπτες, διαφανείς, αποτελεσματικές, ταχείες και δίκαιες διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.[3] Η έννοια της «προαιρετικής» καταγγελίας εξετάστηκε στην υπόθεση *Rampanelly*[4] από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης («**ΔΕΕ**»). Ο προαιρετικός χαρακτήρας ενός συστήματος επίλυσης διαφορών δεν συνίσταται στην ελευθερία των μερών να προσφύγουν στη διαδικασία ΕΕΔ αλλά στο γεγονός ότι «*τα μέρη έχουν την ευθύνη της διαδικασίας και μπορούν να την οργανώσουν κατά την επιθυμία τους και να την ολοκληρώσουν οποιαδήποτε στιγμή*».[5] Με αυτό το σκεπτικό, εάν ένα ΚΜ καταστήσει

[1] 98/257/ΕΚ Σύστασης της Επιτροπής της 30ής Μαρτίου 1998 σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

[2] 2001/310/ΕΚ Σύσταση της Επιτροπής, της 4ης Απριλίου 2001, περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ).

[3] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 1

[4] C-75/16 - *Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa,* παρά 48

[5] C-75/16 - *Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa,* παρά 50

ένα σύστημα υποχρεωτικής υποβολής καταγγελίας από Καταναλωτή σε Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών («**Φορέα ΕΕΔ**»), είναι επιτρεπτό, δεδομένου ότι δεν εμποδίζονται τα μέρη να ασκήσουν το δικαίωμα τους για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.

Σημειώνεται όμως ότι, αν και τα ΚΜ έχουν ευχέρεια να το πράξουν, δεν αναγκάζονται να υποχρεώνουν είτε τους Καταναλωτές είτε τους Εμπόρους στη χρήση ΕΕΔ.[6] Η Οδηγία όμως, αναγκάζει τα ΚΜ να παρέχουν στους Καταναλωτές το δικαίωμα πρόσβασης στην ΕΕΔ.

Η σημαντικότητα και τα πλεονεκτήματα της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών έχουν αναλυθεί διεξοδικά στη βιβλιογραφία. Εν συντομία, η ΕΕΔ προσφέρει ταχύτητα, χαμηλό κόστος, δυνατότητα στα μέρη να επιλύσουν τη διαφορά τους μακριά από πεπαλαιωμένους κανονισμούς και διαδικασίες, διατηρεί της εμπιστευτικότητα των πληροφοριών που ανταλλάσσονται και δεν τορπιλίζει τις σχέσεις μεταξύ των μερών στο βαθμό που αυτό θα γινόταν σε μια δικαστική διαδικασία – η οποία έχει χαρακτηριστεί από συγγραφείς ως πρωτόγονη.[7]

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΦΟΡΕΩΝ ΕΕΔ: Η Οδηγία περιορίζεται σε κάποιους γενικούς κανόνες λειτουργίας Φορέων ΕΕΔ αφήνοντας τη διαδικασία που χρησιμοποιείται από αυτούς θέμα του κάθε Φορέα ΕΕΔ.

Υπάρχουν τέσσερις συντελεστές στην λειτουργία της Οδηγίας:

(1) Οι Καταναλωτές
(2) Οι Έμποροι,
(3) Ο Φορέας ΕΕΔ,
(4) Η Αρμόδια Αρχή του ΚΜ στην οποία είναι εγκατεστημένος ο Φορέας ΕΕΔ. Η αρμόδια αρχή αναλαμβάνει ρόλο επικουρικό και ελεγκτικό.[8]

Ένα παράπονο προέρχεται από Καταναλωτή εναντίον Εμπορευόμενου. Ο Καταναλωτής επικοινωνεί αρχικά με τον Φορέα ΕΕΔ ενημερώνοντας το Φορέα ΕΕΔ ότι το παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί με το Εμπορευόμενο. Ο Φορέας ΕΕΔ επικοινωνεί με τον Έμπορο ζητώντας του να προσέλθει (είτε διαδικτυακά είτε με φυσική παρουσία) σε διαδικασία Εναλλακτικής Επίλυσης της Διαφοράς με τον Καταναλωτή για επίλυση της διαφοράς σύμφωνα με τη μέθοδο που χρησιμοποιεί ο εν λόγω Φορέας ΕΕΔ. Ο Φορέας ΕΕΔ δυνατόν να χρεώσει τον

[6] Βλ σχετικά Christoph Berlin, "ADR in aviation: European and national perspectives" (2016), 35(2), 148, 150
[7] Βλ. γενικά Edward de Bono, *How to Have a beautiful Mind* (Penguin, 2004)
[8] Βλ Ενότητα 4 πιο κάτω

Καταναλωτή για τη διαχείριση του παραπόνου και εάν ο Εμπορευόμενος αποδεχθεί να προσέλθει στον Φορέα ΕΕΔ για επίλυση της διαφοράς τότε γίνεται και σχετική χρέωση στον Εμπορευόμενο.

Η διαδικασία είναι προαιρετική για τον Καταναλωτή με την έννοια που έχει επεξηγηθεί πιο πάνω. Εάν επιλυθεί η διαφορά, τότε τα μέρη δύνανται να προχωρήσουν σε δεσμευτική συμφωνία. Ο ρόλος που διαδραματίζει ο Φορέας ΕΕΔ εξαρτάται από τη διαδικασία που χρησιμοποιείται. Γενικά, ο Φορέας ΕΕΔ, ελέγχει τη διαδικασία και ότι το άτομο το οποίο έχει διοριστεί για την επίλυση της διαφοράς προχωρεί ανεξάρτητα, αμερόληπτα και τάχιστα στην επίλυση της. Τα εν λόγω κριτήρια ελέγχονται από τον τέταρτο συντελεστή – την αρμόδια αρχή.

Σκοπός της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι να ωθήσει τους Εμπορευόμενους να χρησιμοποιήσουν την ΕΕΔ – χωρίς όμως να τους εξαναγκάζει.[9] Αυτό αφήνεται στα ΚΜ να το αποφασίσουν.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Η πιο πάνω Οδηγία είναι ελάχιστης Εναρμόνισης αφού δεν θίγει την εθνική νομοθεσία που καθιστά υποχρεωτική τη συμμετοχή σε σχετικές διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.[10]

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

2.1. Που εφαρμόζεται η Οδηγία;

Με βάση το άρθρο 2, η Οδηγία εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις που προκύπτουν από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ Εμπορευόμενου εγκατεστημένου στην Ένωση και Καταναλωτή που κατοικεί στην Ένωση, διά της παρεμβάσεως ενός Φορέα Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών («**Φορέα ΕΕΔ**») ο οποίος προτείνει ή επιβάλλει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή για να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης.[11] Όλες οι διαφορές που προκύπτουν από οποιεσδήποτε συμβάσεις καλύπτονται από την Οδηγία με εξαίρεση τις

[9] Fidelma White, "A nudge in the right direction? Trader engagement with online dispute resolution in the European Union" 2019, 5, J.B.L.388, 388
[10] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 1
[11] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(1)

υπηρεσίες της υγείας καθώς και υπηρεσίες δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης που δημόσιους παρόχους.[12]

Η Οδηγία, θέτει επίσης απαιτήσεις για να αναγνωριστεί κάποιος ως Φορέας ΕΕΔ καθώς και απαιτήσεις για αναγνώριση των διαδικασιών ΕΕΔ αφήνοντας όμως τα ΚΜ να θεσπίζουν κανόνες που προβλέπουν για υψηλότερο επίπεδο προστασίας του Καταναλωτή.[13]

ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Στην υπόθεση C-75/16 αναφέρθηκε ότι για να εφαρμοστεί η Οδηγία θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά οι πιο κάτω προϋποθέσεις:[14]

> *«…**πρώτον**, η διαδικασία πρέπει να έχει κινηθεί από Καταναλωτή κατά Εμπόρου όσον αφορά τις συμβατικές υποχρεώσεις που απορρέουν από συμβάσεις πωλήσεως ή παροχής υπηρεσιών, **δεύτερον**, η διαδικασία πρέπει να πληροί τις απαιτήσεις της εν λόγω Οδηγίας και, ως εκ τούτου, να είναι ανεξάρτητη, αμερόληπτη, διαφανής, αποτελεσματική, ταχεία και δίκαιη, **τρίτον**, η εν λόγω διαδικασία πρέπει να ανατίθεται σε Φορέα ΕΕΔ, δηλαδή, σε Φορέα, όπως και αν αυτός ονομάζεται, ο οποίος έχει ιδρυθεί σε μόνιμη βάση, προσφέρει υπηρεσίες επιλύσεως διαφορών μέσω διαδικασίας ΕΕΔ και έχει καταχωριστεί σύμφωνα με το άρθρο 20(2) της Οδηγίας, ο δε σχετικός κατάλογος πρέπει να έχει γνωστοποιηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.»*

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΟΣ: Σύμφωνα με την Οδηγία, ο *«Καταναλωτής»* είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα και ο *«Έμπορος»* είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικό ή δημόσιο, το οποίο ενεργεί, ενδεχομένως μέσω άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς που εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.

ΕΓΧΩΡΙΕΣ ΚΑΙ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ: Η Οδηγία καλύπτει εγχώριες καθώς και διασυνοριακές διαφορές. *«Εγχώριες»* είναι συμβατικές διαφορές που προκύπτουν από πώληση ή σύμβαση παροχής υπηρεσιών εφόσον, κατά τον χρόνο παραγγελίας των αγαθών ή των υπηρεσιών από τον Καταναλωτή, ο Καταναλωτής κατοικεί στο κράτος μέλος εγκατάστασης του Εμπόρου.[15] «*Διασυνοριακές»* διαφορές είναι αυτές όπου ο

[12] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(2)(η) και (θ)
[13] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(3)
[14] C-75/16 - *Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa,* παρά 40
[15] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(1)(ε)

Καταναλωτής κατοικεί σε κράτος μέλος διαφορετικό από το κράτος μέλος εγκατάστασης του Εμπόρου.[16]

Η Οδηγία εφαρμόζεται μόνο όπου η διαφορά προκύπτει από σύμβαση μεταξύ Καταναλωτή και Εμπόρου. Με δεδομένο αυτό, το Κράτος ή οι Κρατικές Υπηρεσίες ή οι Ημικρατικοί Οργανισμοί μπορούν να θεωρηθούν Έμποροι. Αυτό ξεκαθαρίζεται και από το άρθρο 4(1)(β) της Οδηγίας η οποία αναφέρει ότι «*ο Έμπορος είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικό ή δημόσιο…*».[17]

Όπου δεν υπάρχει σύμβαση, δεν νοείται επίλυση της διαφοράς με βάση τις διατάξεις της Οδηγίας – δηλαδή, η διαφορά μπορεί να επιλυθεί από Φορέα ΕΕΔ ο οποίος δεν έχει αδειοδοτηθεί δυνάμει των διατάξεων του Κράτους Μέλους που εφαρμόζει την Οδηγία. Για παράδειγμα, μια αστική διαφορά που βασίζεται σε ατύχημα δεν εμπίπτει εντός των διατάξεων της Οδηγίας. Ως γενικός κανόνας, όπου η παροχή υπηρεσιών είναι «*μη οικονομική*», δεν υπάρχει οικονομικό αντάλλαγμα (δηλαδή παρέχεται χωρίς αμοιβή) με αποτέλεσμα κατά κανόνα να μην νοείται η ύπαρξη σύμβασης και ως εκ τούτου δεν καλύπτονται από την Οδηγία.[18]

Διαφορά που προκύπτει από σύμβαση μπορεί να είναι και προσπάθεια αναδιαπραγμάτευσης μιας υφιστάμενης σύμβασης όπως για παράδειγμα μια προσπάθεια που γίνεται για αναδιάρθρωση πιστωτικής διευκόλυνσης. Οποτεδήποτε υπάρχει αμφισβήτηση ή αδυναμία εκπλήρωσης μια συμβατικής υποχρέωσης, πρέπει να θεωρείται ότι η διαφορά εμπίπτει στα πλαίσια της Οδηγίας – άρα, προσπάθεια αναδιαπραγμάτευσης της σύμβασης λόγω τέτοιας αδυναμίας εκπλήρωσης προκύπτει από σύμβαση.

ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΟΣ Ο ΕΜΠΟΡΟΣ: Ο Έμπορος είναι εγκατεστημένος στον τόπο άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας εάν είναι φυσικό πρόσωπο ή, σε περίπτωση που είναι νομικό πρόσωπο, στον τόπο της καταστατικής του έδρας, της κεντρικής του διοίκησης ή της άσκησης της επιχειρηματικής του δραστηριότητας καθώς και υποκαταστημάτων, αντιπροσωπειών ή άλλης εγκατάστασης.[19]

ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΟΣ Ο ΦΟΡΕΑΣ ΕΕΔ: Ο Φορέας ΕΕΔ είναι εγκατεστημένος εάν τον διαχειρίζεται φυσικό πρόσωπο, στον τόπο όπου το εν λόγω πρόσωπο

[16] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(1)(στ)
[17] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 4(1)(β)
[18] Βλ. Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(2)(γ)
[19] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 4(2)

ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών. Εάν ο Φορέας ΕΕΔ είναι νομικό πρόσωπο ή ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων, στον τόπο όπου το εν λόγω νομικό πρόσωπο ή η ένωση φυσικών ή νομικών προσώπων ασκεί τις δραστηριότητες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή στον τόπο της καταστατικής τους έδρας. Εάν τον διαχειρίζεται αρχή ή άλλη δημόσια υπηρεσία, στον τόπο της έδρας της εν λόγω αρχής.[20]

ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΠΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ: Η σημασία του τόπου εγκατάστασης του Εμπόρου και του Φορέα ΕΕΔ είναι ότι η διαδικασία για επίλυση της διαφοράς που θα αρχίσει από τον Καταναλωτή πρέπει να αρχίζει **(1)** στον τόπο όπου είναι εγκατεστημένος ο Έμπορος και **(2)** ενώπιον Φορέα ΕΕΔ ο οποίος είναι εγκατεστημένος στον τόπο όπου είναι εγκατεστημένος ο Έμπορος.

Δηλαδή, ο τόπος εγκατάστασης του Φορέα ΕΕΔ θα πρέπει να είναι ταυτόσημος με τον τόπο εγκατάστασης του Εμπόρου. Σε αντίθεση δηλαδή με τον Κανονισμό 1215/2012 όπου ο Καταναλωτής δύναται να καταχωρήσει την αγωγή του στο μέρος όπου βρίσκεται ο Καταναλωτής,[21] σε σχέση με την εξωδικαστικές υποθέσεις επίλυσης διαφορών, ο Καταναλωτής δύναται να προσφύγει σε Φορέα ΕΕΔ όπου είναι εγκατεστημένος ο Έμπορος.[22]

ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ: Με βάση το άρθρο 3, όπου υπάρχει σύγκρουση, η Οδηγία υπερισχύει διατάξεων άλλων Οδηγιών οι οποίες αφορούν διαδικασίες εξωδικαστικής προσφυγής τις οποίες κινεί Καταναλωτής κατά Εμπόρου[23]. Για να υπάρχει όμως σύγκρουση, θα πρέπει η διάταξη της εν συγκρίσει Οδηγίας να παρέχει λιγότερη προστασία στον Καταναλωτή από την Οδηγία 2013/11/ΕΕ. Όπου η εν συγκρίσει Οδηγία παρέχει μεγαλύτερη προστασία στον Καταναλωτή, δεν θεωρείται ότι υπάρχει σύγκρουση και υπερισχύει η εν συγκρίσει Οδηγία. Ο λόγος είναι ότι η Οδηγία 2013/11/ΕΕ είναι ελάχιστης εναρμόνισης, με αποτέλεσμα να υπάρχει δυνατότητα παροχής περισσότερης προστασίας από ένα ΚΜ (έστω και εάν αυτή η προστασία είναι απότοκο άλλης Οδηγίας της ΕΕ) παρά λιγότερης.[24]

Η Οδηγία 2013/11/ΕΕ όμως, δεν υπερισχύει της Οδηγίας 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2008, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις. Η σχέση των δύο Οδηγιών εξετάστηκε

[20] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 4(3)
[21] Κανονισμός 1215/2012, α 18
[22] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(2)
[23] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 3(1)
[24] Βλ. για παράδειγμα *Συνεκδικαζόμενες Υποθέσεις C-33/20, C-155/20 και C-187/20 UK v Volkswagen Bank GmbH, Opinion of Advocate General Hogan*, παρά 94 και 95 kai Οδηγία 2008/48 άρθρο 10(2)(t).

στην υπόθεση *Rampanelly*.[25] Στην εν λόγω υπόθεση το ΔΕΕ αποφάσισε ότι η Οδηγία 2008/52/ΕΚ, υπερισχύει της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ στο βαθμό που η σύγκρουση των δύο αφορά διασυνοριακά θέματα. Ο λόγος είναι ότι η Οδηγία 2008/52/ΕΚ περιορίζεται σε αυτά – ασχέτως εάν δίδει τη δυνατότητα στα ΚΜ να εφαρμόσουν την Οδηγία στα εσωτερικά συστήματα διαμεσολάβησης.[26]

2.2. Που δεν εφαρμόζεται η Οδηγία;

Η Οδηγία δεν εφαρμόζεται στις ακόλουθες περιπτώσεις που απαριθμούνται στο άρθρο 2(2) της Οδηγίας. Αυτές είναι οι ακόλουθες:[27]

α) στις διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών όπου τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι υπάλληλοι του συγκεκριμένου Εμπόρου ή αμείβονται αποκλειστικά από αυτόν, εκτός εάν τα κράτη μέλη επιτρέψουν τις διαδικασίες αυτές υπό μορφή διαδικασιών ΕΕΔ δυνάμει της παρούσας οδηγίας και εφόσον πληρούνται οι απαιτήσεις του κεφαλαίου ΙΙ, περιλαμβανομένων των ειδικών απαιτήσεων ανεξαρτησίας και διαφάνειας που ορίζονται στο άρθρο 6 παράγραφος 3·

β) στις διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που διαχειρίζεται ο Έμπορος·

γ) στις μη οικονομικές υπηρεσίες κοινής ωφελείας·

δ) στις διαφορές μεταξύ εμπόρων·

ε) σε απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ του Καταναλωτή και του Εμπόρου·

στ) στις προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας με αντικείμενο την εν λόγω διαφορά·

ζ) στις διαδικασίες που έχουν κινηθεί από Έμπορο κατά Καταναλωτή·

[25] C-75/16 - *Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa*
[26] C-75/16 - *Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa,* παρά 33
[27] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(2)

η) στις υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε ασθενείς από επαγγελματίες της υγείας προκειμένου να εκτιμηθεί, να διατηρηθεί ή να αποκατασταθεί η κατάσταση της υγείας τους, συμπεριλαμβανομένων της συνταγογράφησης, της χορήγησης και της προμήθειας φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών βοηθημάτων·

θ) στους δημόσιους παρόχους δευτεροβάθμιας ή τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Αναφορικά με τις πιο πάνω εξαιρέσεις είναι σημαντικό να αναφερθούν τα ακόλουθα:

Πρώτον, οι διατάξεις της Οδηγίας αφορούν τις υποχρεώσεις εμπόρων έναντι καταναλωτών και ως εκ τούτου, δεν εφαρμόζονται σε διαδικασίες οι οποίες κινούνται από Έμπορους εναντίων εμπόρων, Έμπορους εναντίων καταναλωτών ή από Καταναλωτές εναντίων καταναλωτών.[28] Η Οδηγία βεβαίως δεν εμποδίζει τα ΚΜ να δημιουργούν Φορείς οι οποίοι επιλαμβάνονται παραπόνων εμπόρων εναντίων καταναλωτών.[29]

Δεύτερον, βασικός πυλώνας της Οδηγίας είναι η ανεξαρτησία των Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών καθώς και η έλλειψη κάθε μορφής σύγκρουσης συμφερόντων των προσώπων που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών. Για το λόγο αυτό, εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας, διαδικασίες όπου ο Καταναλωτής προσπαθεί να επιλύσει τη διαφορά του απευθείας με τον Έμπορο, ή συστήματα παραπόνου που χειρίζεται ο Έμπορος,[30] αλλά και σε περιπτώσεις όπου τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση των διαφορών, αμείβονται από τον Έμπορο.[31] Σε σχέση με την τελευταία αυτή περίπτωση, επιτρέπεται στα ΚΜ να επιτρέψουν μια τέτοια διαδικασία να εμπίπτει στα πλαίσια της Οδηγίας, δεδομένου ότι πληρούνται οι πιο κάτω σωρευτικές απαιτήσεις:[32]

«α)τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση της διαφοράς διορίζονται ή προέρχονται από συλλογικό σώμα αποτελούμενο από ίσο αριθμό εκπροσώπων των οργανώσεων καταναλωτών και εκπροσώπων του Εμπόρου και διορίζονται κατόπιν διαφανούς διαδικασίας·

[28] Βλ. Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(2)(δ) και (ζ)
[29] Dr Pablo Cortes, "European Union's initiatives on ADR and ODR", C.T.L.R. 2015, 21(8), 257, 258
[30] Βλ. Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(2)(α) (β) και (ε)
[31] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, προοίμιο 22
[32] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 6(3)

β)στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για επίλυση διαφορών ανατίθεται εντολή τουλάχιστον τριών ετών που διασφαλίζει την ανεξαρτησία των ενεργειών τους·

γ)τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την επίλυση διαφορών δεσμεύονται να μην εργασθούν για τον Έμπορο ή για επαγγελματική οργάνωση ή επιχειρηματική ένωση της οποίας είναι μέλος ο Έμπορος, για περίοδο τριών ετών μετά τη λήξη της θητείας τους στον φορέα επίλυσης διαφορών·

δ)ο φορέας επίλυσης διαφορών δεν έχει καμία ιεραρχική ή λειτουργική σχέση με τον Έμπορο, είναι σαφώς διακριτός από τις επιχειρησιακές οντότητες του Εμπόρου και διαθέτει επαρκή προϋπολογισμό για την εκπλήρωση των καθηκόντων του, χωριστό από τον γενικό προϋπολογισμό του Εμπόρου.»

Όταν φυσικά πρόσωπα αμείβονται αποκλειστικά από επαγγελματική οργάνωση ή επιχειρηματική ένωση της οποίας είναι μέλος ο Έμπορος, τα ΚΜ οφείλουν να μεριμνούν ότι διατίθεται ειδικός προϋπολογισμός επαρκής για την εκπλήρωση των καθηκόντων τους – αυτό όμως δεν εφαρμόζεται όπου στο συλλογικό σώμα υπάρχει ίση αντιπροσώπευση εκπροσώπων των συμφερόντων των καταναλωτών και εμπόρων.[33] Επιπρόσθετα, όπου ένας Φορέας ΕΕΔ αποτελείται από φυσικά πρόσωπα τα οποία συμμετέχουν σε ένα συλλογικό σώμα, θα πρέπει τα ΚΜ να εξασφαλίζουν ότι στο συγκεκριμένο σώμα (όχι στο Φορέα ΕΕΔ), συμμετέχει ίσως αριθμός εκπροσώπων των συμφερόντων των καταναλωτών και των εμπόρων.[34]

Τρίτον, η Οδηγία ρητά, θέτει το ρόλο του Δικαστηρίου ως ξεχωριστό από της διαδικασίες Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών.[35] Ως εκ τούτου, η διαδικασία ενώπιον Δικαστηρίου δεν δύναται σε καμία περίπτωση να θεωρηθεί ως διαδικασία που εμπίπτει στην πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας[36] – ασχέτως εάν για παράδειγμα ο δικαστής προσπαθήσει να βοηθήσει τα μέρη να επιλύσουν τη διαφορά τους με συμφωνία.

[33] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 6(4)
[34] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 6(5)
[35] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 1
[36] Βλ. Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 2(2)(στ)

3. ΕΠΑΡΚΕΙΑ ΦΟΡΕΩΝ ΕΕΔ

Οι Φορείς ΕΕΔ, οφείλουν να πληρούν συγκεκριμένους κανόνες ποιότητας οι οποίες προνοούνται στην Οδηγία και οι Αρμόδιες Αρχές, εξασφαλίζουν ότι οι εν λόγω κανόνες πληρούνται.

Η Οδηγία, αν και αναφέρει ότι ισχύει σε διαδικασίες θεσμικές – όχι ad-hoc,[37] δεν αναφέρει τις συνέπειες όπου ένας Καταναλωτής και μια επιχείρηση επιλύουν διαφορές μέσω κάποιου θεσμικού Κέντρου που προσφέρει υπηρεσίες ΕΕΔ όταν αυτό το Κέντρο δεν πληροί τις απαιτήσεις της Οδηγίας.

Φαίνεται ότι τέτοιες διαδικασίες δεν οδηγούνται σε ακυρότητα, αλλά μάλλον τέτοια Κέντρα δεν θα έχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων τα οποία είναι εγκεκριμένα. Για παράδειγμα, επιχειρήσεις θα παραπέμπονται από τις αρμόδιες αρχές σε εγκεκριμένα Κέντρα (αντί σε μη εγκεκριμένα) και δεν θα περιέχονται στην πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών της ΕΕ.[38] Επίσης, δεδομένου ότι δεν θα πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας, αυτό αποτελεί τροχοπέδη σε μια επιχείρηση αλλά και σε ένα Καταναλωτή να αξιοποιήσει τις υπηρεσίες κάποιου Φορέα ΕΕΔ[39] ιδιαίτερα εάν λάβει κάποιος υπόψη ότι μια διαδικασία σε αδειοδοτημένο Φορέα ΕΕΔ επηρεάζει τους χρόνους παραγραφής.

3.1. Βασικές Απαιτήσεις Ποιότητας που Πρέπει να Πληροί Ένας Φορέας ΕΕΔ

Το άρθρο 5 αναφέρεται στην υποχρέωση των ΚΜ να διευκολύνουν την πρόσβαση των καταναλωτών στις διαδικασίες ΕΕΔ και να εξασφαλίζουν ότι οι διαφορές που καλύπτονται από την Οδηγία και αφορούν Έμπορο εγκατεστημένο στο έδαφος τους, μπορούν να παραπεμφθούν σε Φορέα ΕΕΔ.[40] Αναφέρει επίσης τις απαιτήσεις που πρέπει να πληροί ένας Φορέας ΕΕΔ. Αυτές είναι ότι οι Φορείς ΕΕΔ θα πρέπει να:[41]

[37] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 5(1), προοίμιο 20
[38] Βλ. Κεφάλαιο 2
[39] Dr Pablo Cortes, "European Union's initiatives on ADR and ODR", C.T.L.R. 2015, 21(8), 257, 258
[40] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 5(1)
[41] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 5(2)

α) διατηρούν ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στα μέρη εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τη διαδικασία ΕΕΔ και επιτρέπει στους Καταναλωτές να υποβάλλουν ηλεκτρονικά καταγγελίες και τα απαραίτητα δικαιολογητικά·

β) παρέχουν στα μέρη, κατόπιν αιτήσεώς τους, τις πληροφορίες που αναφέρονται στο στοιχείο α) επί σταθερού μέσου·

γ) όπου συντρέχει περίπτωση, επιτρέπουν στον Καταναλωτή να υποβάλει καταγγελία με μη ηλεκτρονικό τρόπο·

δ) επιτρέπουν την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών με ηλεκτρονικά μέσα ή, εάν συντρέχει περίπτωση, ταχυδρομικώς·

ε) δέχονται τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές διαφορές, περιλαμβανομένων των διαφορών που καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013· και

στ)όταν εξετάζουν διαφορές που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλιστεί ότι η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τηρεί τους κανόνες προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα οι οποίοι θεσπίζονται στην εθνική νομοθεσία εφαρμογής της οδηγίας 95/46/ΕΚ στο κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο φορέας ΕΕΔ.

Οι πιο πάνω πληροφορίες αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο στα χέρια του Καταναλωτή για να μπορέσει να λάβει απόφαση – π.χ. σε ποιο Φορέα ΕΕΔ να επιλύσει τη διαφορά του ή ποιοι Έμποροι αποδέχονται την εναλλακτική επίλυση διαφορών. Σημαντικό επίσης να λεχθεί το γεγονός ότι οι πιο πάνω πληροφορίες δυνατόν να χρησιμοποιηθούν ως διαφήμιση για τον Έμπορο[42] – π.χ. για να διαφημίσει ότι ασχολείται με τα παράπονα πελατών του ή ότι δεν υπάρχουν παράπονα εναντίον του ή ότι επιλύει για παράδειγμα ένα μεγάλο ποσοστό των παραπόνων.

Τα ΚΜ έχουν το δικαίωμα να δημιουργήσουν *συμπληρωματικούς* Φορείς ΕΕΔ οι οποίοι καλύπτουν συγκεκριμένες διαφορές για τις οποίες δεν υπάρχει αρμόδιος κανένας Φορέα ΕΕΔ.[43] Ένα παράδειγμα τέτοιων Φορέων είναι οι Φορείς εναλλακτικής επίλυσης χρηματοοικονομικών διάφορων που υφίστανται σε κάθε ΚΜ.

[42] Fidelma White, "A nudge in the right direction? Trader engagement with online dispute resolution in the European Union" 2019, 5, J.B.L.388, 393

[43] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 5(3)

Επίσης, τα ΚΜ μπορούν να επιτρέψουν στους Φορείς ΕΕΔ να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν διαδικαστικούς κανόνες οι οποίοι τους δίνουν τη δυνατότητα να αρνηθούν να εξετάσουν μια συγκεκριμένη διαφορά για συγκεκριμένους λόγους. Αυτοί είναι οι ακόλουθοι:[44]

> *«α) ο Καταναλωτής δεν προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον Έμπορο προκειμένου να συζητήσει την καταγγελία του και να επιδιώξει, ως πρώτο βήμα, να επιλύσει το πρόβλημα απευθείας με αυτόν·*
>
> *β) η διαφορά είναι επουσιώδης ή βασίζεται σε κακόβουλη καταγγελία·*
>
> *γ) η διαφορά εξετάζεται ή έχει εξεταστεί προηγουμένως από άλλο φορέα ΕΕΔ ή από δικαστήριο·*
>
> *δ) η αξία του αντικειμένου της αξίωσης είναι κατώτερη ή ανώτερη από συγκεκριμένο ποσό·*
>
> *ε) ο Καταναλωτής δεν υπέβαλε την καταγγελία στον φορέα ΕΕΔ εντός προκαθορισμένης προθεσμίας· οι προθεσμίες δεν πρέπει να είναι μικρότερες από ένα έτος από την ημερομηνία κατά την οποία ο Καταναλωτής υπέβαλε την καταγγελία στον Έμπορο·*
>
> *στ) η εξέταση μιας τέτοιας διαφοράς θα έβλαπτε σημαντικά την αποτελεσματική λειτουργία του φορέα ΕΕΔ.»*

Όταν ένας Φορέας ΕΕΔ δεν μπορεί να εξετάσει μια διαφορά, τότε κοινοποιεί και στα δύο μέρη το σκεπτικό της απόφασης του να μην την εξετάσει εντός τριών εβδομάδων από την παραλαβή του φακέλου της καταγγελίας.[45]

3.2. Κατάλληλα Φυσικά Πρόσωπα για την Επίλυση των Διαφορών

Με βάση το άρθρο 6, τα ΚΜ οφείλουν αν εξασφαλίζουν την εμπειρογνωμοσύνη, ανεξαρτησία και αμεροληψία των φυσικών προσώπων που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ. Επίσης, εξασφαλίζουν ότι οι Φορείς ΕΕΔ διαθέτουν διαδικασίες που εξασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση

[44] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 5(4)
[45] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 5(4)(στ)

που υπάρχουν περιστάσεις οι οποίες δυνατόν να επηρεάζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία των φυσικών προσώπων, τότε το εν λόγω φυσικό πρόσωπο αντικαθίσταται από άλλο, ή το εν λόγω φυσικό πρόσωπο απέχει της διαδικασίας ΕΕΔ ή οι περιστάσεις γνωστοποιούνται στα μέρη και επιτρέπεται στο εν λόγω φυσικό πρόσωπο να συνεχίσει τη διεξαγωγή της διαδικασίας ΕΕΔ μόνο αν τα μέρη δεν προέβαλαν αντίρρηση, αφού ενημερώθηκαν για την κατάσταση και για το δικαίωμά τους να αντιταχθούν.[46]

Σημειώνεται ότι όπου ένας Φορέας ΕΕΔ στελεχώνεται από κρατικούς υπαλλήλους, γενικά θεωρείται ότι είναι ανεξάρτητος και αμερόληπτος αφού ως γενικός κανόνας, κρατικοί υπάλληλοι θεωρούνται ανεξάρτητοι αφού είναι «*εκπρόσωποι των συμφερόντων τόσο των καταναλωτών όσο και των εμπόρων*»[47].

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΤΑ ΦΥΣΙΚΑ ΠΡΟΣΩΠΑ: Σύμφωνα με το άρθρο 6(6) της Οδηγίας, οι Φορείς ΕΕΔ, οφείλουν να παρέχουν κατάρτιση στα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ.[48] Τα ΚΜ, τα οποία ορίζουν τις αρμόδιες αρχές, παρακολουθούν τα προγράμματα κατάρτισης που καθιερώνουν οι Φορείς ΕΕΔ. Το πιο πάνω άρθρο είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με το άρθρο 6(1)(α) το οποίο προνοεί ότι τα πρόσωπα που επιλύουν διαφορές κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις και δεξιότητες στον τομέα της ΕΕΔ ή της δικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών **καθώς** και βασικές γνώσεις δικαίου. Είναι σημαντικό να λεχθεί ότι τα φυσικά πρόσωπα δεν είναι αναγκαίο να είναι επαγγελματίες του νομικού τομέα[49] - είναι όμως σημαντικό να έχουν λάβει γνώση σε τουλάχιστο κάποιους τομείς του καταναλωτικού δικαίου καθώς επίσης και σε θέματα ΕΕΔ.

3.3. Διαφάνεια

Κάθε Φορέας ΕΕΔ, οφείλει να δημοσιοποιεί στους ιστότοπούς του κατόπιν αιτήσεως, επί σταθερού μέσου και με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο, σαφείς και εύκολα κατανοητές πληροφορίες για τα πιο κάτω:[50]

> *«α) τα στοιχεία επαφής τους, περιλαμβανομένης της ταχυδρομικής και της ηλεκτρονικής διεύθυνσης·*

[46] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 6(1) και (2)
[47] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, προοίμιο 24
[48] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 6(6)
[49] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, προοίμιο 36
[50] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 7(1)

β) το γεγονός ότι οι φορείς ΕΕΔ περιέχονται σε κατάλογο κατά το άρθρο 20 παράγραφος 2·

γ) τα φυσικά πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ, τη μέθοδο διορισμού τους και τη διάρκεια της θητείας τους·

δ) την εμπειρογνωμοσύνη, την αμεροληψία και την ανεξαρτησία των φυσικών προσώπων που είναι υπεύθυνα για την ΕΕΔ, αν απασχολούνται ή αμείβονται αποκλειστικώς από τον Έμπορο·

ε) τη συμμετοχή τους σε τυχόν δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών·

στ) τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι να εξετάζουν, καθώς και τυχόν όρια·

ζ) τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση διαφοράς και τους λόγους για τους οποίους ένας φορέας ΕΕΔ μπορεί να αρνηθεί να εξετάσει διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4·

η) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι καταγγελίες στον φορέα ΕΕΔ και στις οποίες διεξάγεται η διαδικασία ΕΕΔ·

θ) τα είδη των κανόνων που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο φορέας ΕΕΔ ως βάση για την επίλυση των διαφορών (π.χ. κανόνες δικαίου, αρχές ευθυδικίας, κώδικες δεοντολογίας)·

ι) τυχόν προκαταρκτικές απαιτήσεις που πρέπει να εκπληρώσουν τα μέρη για να μπορεί να κινηθεί διαδικασία ΕΕΔ, περιλαμβανομένης της απαίτησης να επιχειρήσει ο Καταναλωτής να διευθετήσει το ζήτημα απευθείας με τον Έμπορο·

ια) το εάν τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία ή όχι·

ιβ) το τυχόν κόστος που θα βαρύνει τα μέρη, καθώς και τους τυχόν κανόνες επιδίκασης των δικαστικών δαπανών στο τέλος της διαδικασίας·

ιγ) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας·

ιδ) τα έννομα αποτελέσματα της έκβασης της διαδικασίας ΕΕΔ, μεταξύ των οποίων και τις κυρώσεις για τη μη συμμόρφωση σε περίπτωση απόφασης με δεσμευτικό αποτέλεσμα για τα μέρη, εάν συντρέχει περίπτωση·

ιε) την εκτελεστότητα της απόφασης ΕΕΔ, αν συντρέχει περίπτωση.»

Τα ΚΜ, έχουν την υποχρέωση να εξασφαλίζουν ότι οι Φορείς ΕΕΔ, δημοσιοποιούν στους ιστότοπούς τους (ή μετά από αίτηση, επί σταθερού μέσου ή με άλλο τρόπο που κρίνουν πρόσφορο) αρκετές από τις πιο πάνω πληροφορίες για σκοπό ενημέρωσης του κοινού.[51]

ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΑΛΛΗΛΟΚΑΛΥΨΗΣ ΤΟΜΕΩΝ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΑΠΟ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΕΕΔ: Ένα από τα βασικά προβλήματα που δημιούργησε η θέσπιση της Οδηγίας, είναι το γεγονός ότι υπάρχουν αρκετοί Φορείς ΕΕΔ οι οποίοι καλύπτουν τους ίδιους τομείς της οικονομίας.[52] Για να επεξηγηθεί το σημείο αυτό, είναι σημαντικό να εξετάσουμε την έννοια του ακρωνύμιου "ΕΕΔ". Η ΕΕΔ σημαίνει, «*Εναλλακτική* Επίλυση Διαφορών», ή, διαφορετικά «*Επαρκής* Επίλυσης Διαφορών». Η λέξη «Επαρκής» χρησιμοποιείται για να σηματοδοτήσει τη δυνατότητα των μερών να έχουν μια επαρκώς ενημερωμένη απόφαση για τη διαδικασία που θα χρησιμοποιήσουν ούτως ώστε η λύση που θα βρουν να είναι κοινώς αποδεκτή και συμφέρουσα. Αν και η Οδηγία προσπαθεί να θέσει κοινούς κανόνες για τη λειτουργία των συστημάτων ΕΕΔ στα ΚΜ, δεν προσπαθεί να μειώσει τη σύγχυση που δυνατόν να υπάρχει στην επίλυση διαφορών όπου διάφοροι Φορείς δυνατόν να είναι αρμόδιοι να επιληφθούν του ίδιου παραπόνου.[53] Αποτέλεσμα είναι να υπάρχει υπερφόρτωση πληροφοριών και τελικά σύγχυση στον Καταναλωτή ως προς το Φορέα ΕΕΔ που θα χρησιμοποιήσει.[54] Ως εκ τούτου, η διάδοση των πιο πάνω πληροφοριών και ιδιαίτερα οι σχετικές πληροφορίες που αφορούν τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι οι Φορείς ΕΕΔ να εξετάσουν, είναι σημαντική προς αποφυγή σύγχυσης προς τους Καταναλωτές ως προς τις διαφορές που επιλύονται από ένα Φορέα ΕΕΔ και όχι από άλλο.

3.4. Αποτελεσματικότητα και Δίκαιη Μεταχείριση

Το άρθρο 8 της Οδηγίας αναφέρεται στην αποτελεσματικότητα των Φορέων ΕΕΔ. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, οι Φορείς ΕΕΔ, οφείλουν να πληρούν τις ακόλουθες απαιτήσεις:[55]

[51] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 7(2)

[52] Fidelma White, "A nudge in the right direction? Trader engagement with online dispute resolution in the European Union" 2019, 5, J.B.L. 388, 401

[53] Βλ. Elisabetta Silvisteri, "Too much of a good thing? Alternative dispute resolution in Italy", Const LJ. 2018, 34(7), 511, 511

[54] Επίσης, ένας έμπορος θα επιλέξει τον Φορέα ΕΕΔ τον οποίο τον συμφέρει περισσότερο – χωρίς αυτό απαραιτήτως να είναι αρνητικό στοιχείο.

[55] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 8

«α) η διαδικασία ΕΕΔ είναι διαθέσιμη και ευπρόσιτη και για τα δύο μέρη, με ηλεκτρονικό και μη ηλεκτρονικό τρόπο, ανεξάρτητα από το πού βρίσκονται αυτά·

β) τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο· η διαδικασία δεν στερεί τα μέρη από το δικαίωμα λήψης ανεξάρτητων συμβουλών ή εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε στάδιο της διαδικασίας·

γ) η διαδικασία ΕΕΔ είναι δωρεάν ή διατίθεται έναντι συμβολικού τέλους για τους Καταναλωτές·

δ) ο φορέας ΕΕΔ στον οποίο έχει υποβληθεί καταγγελία γνωστοποιεί στα μέρη τη διαφορά αμέσως μετά την παραλαβή όλων των εγγράφων που περιέχουν τις σχετικές με την καταγγελία πληροφορίες·

ε) η έκβαση της διαδικασίας ΕΕΔ γνωστοποιείται εντός 90 ημερολογιακών ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας ΕΕΔ έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας. Σε ιδιαίτερα περίπλοκες διαφορές, ο υπεύθυνος φορέας ΕΕΔ έχει την ευχέρεια να παρατείνει το χρονικό διάστημα των 90 ημερολογιακών ημερών. Τα μέρη ενημερώνονται για κάθε παράταση της προθεσμίας καθώς και για το χρονικό διάστημα που αναμένεται να απαιτηθεί για την επίλυση της διαφοράς.»

ΧΡΗΣΗ ΔΙΚΗΓΟΡΟΥ: Το άρθρο 9 αναφέρεται στην υποχρέωση των ΚΜ να εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες ΕΕΔ υπάρχει δίκαιη μεταχείριση των μερών της διαδικασίας.[56] Δηλαδή, ότι τα μέρη έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους, ότι δεν είναι αναγκαίο να χρησιμοποιήσουν δικηγόρο ή νομικό σύμβουλο. Τα μέρη δύνανται επίσης να εκπροσωπηθούν από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας ή να λάβουν συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου – χωρίς αυτός να είναι δικηγόρος. Μάλιστα, έχει νομολογηθεί σε επίπεδο Δικαστηρίου Ευρωπαϊκής Ένωσης ότι δεν δύνανται εθνικοί κανόνες να ορίζουν ότι ο Καταναλωτής **πρέπει** να αντιπροσωπεύεται από δικηγόρο σε διαδικασία ΕΕΔ.[57]

ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Στο τέλος της διαδικασίας ο Φορέας ΕΕΔ οφείλει να κοινοποιήσει στα μέρη, εγγράφως ή επί σταθερού μέσου την έκβαση της διαδικασίας ΕΕΔ καθώς και το σκεπτικό της.[58] Η διαδικασία συμπληρώνεται εντός 90 ημερών. Οι 90 ημέρες αν

[56] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 9
[57] C-75/16 - Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa, παρά 71
[58] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 9(1)(γ)

και είναι ένα αρκετά γενναιόδωρο χρονοδιάγραμμα αναφορικά με περιπτώσεις πώλησης αγαθών – ειδικά σε θέματα διαφορών με χαμηλό κόστος, πιθανόν να θεωρείται μικρό σε σχέση με συμβάσεις παροχής υπηρεσιών.[59]

3.5. Ελευθερία Δέσμευσης σε Απόφαση

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΗ ΛΥΣΗ: Με βάση την Οδηγία, όπου προτείνεται λύση στη διαδικασία (όπως για παράδειγμα σε μια διαδικασία συμφιλίωσης) ισχύουν κάποιοι ιδιόμορφοι κανόνες. Αυτοί είναι οι ακόλουθοι:[60]

Πρώτον, τα μέρη μπορούν να αποσυρθούν από τη διαδικασία σε οποιοδήποτε στάδιο, εφόσον δεν είναι ικανοποιημένα με την όλη διεξαγωγή της διαδικασίας· ενημερώνονται σχετικά με το δικαίωμα απόσυρσης τους πριν την έναρξη της διαδικασίας. Για να αντιληφθεί κανείς τον πιο πάνω κανόνα (ο οποίος ισχύει μόνο σε περίπτωση που η διαδικασία δεν καταλήγει σε δεσμευτικές λύσεις), είναι σημαντικό να διαχωρίσουμε δύο περιπτώσεις:

> Η πρώτη είναι η περίπτωση **έναρξης μιας διαδικασίας** και η δεύτερη είναι η περίπτωση **συνέχισης της**. Είναι επιτρεπτή η υποχρέωση κάποιου Καταναλωτή να **αρχίσει** μια διαδικασία ΕΕΔ όταν αυτό προβλέπεται από νόμο. Μάλιστα τα ΚΜ μπορούν να επιβάλουν κυρώσεις (είτε έμμεσα είτε άμεσα) στον Καταναλωτή σε περίπτωση που αρνηθεί να αρχίσει τέτοια διαδικασία δεδομένου ότι πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:[61] Η διαδικασία (**1**) δεν είναι δεσμευτική για τα μέρη, (**2**) δεν καθυστερεί ουσιωδώς την άσκηση ενδίκου βοηθήματος, (**3**) αναστέλλει την περίοδο παραγραφής (**4**) δεν προκαλεί έξοδα ή προκαλεί ελάχιστα έξοδα στα ενδιαφερόμενα μέρη (**5**) δεν παρέχεται μόνο ηλεκτρονικά (**6**) είναι δυνατή η λήψη προσωρινών μέτρων σε εξαιρετικές περιπτώσεις κατά τις οποίες το επείγον της κατάστασης τα επιβάλλει (**7**) οι οποιεσδήποτε κυρώσεις προβλέπονται αν δεν χρησιμοποιηθεί η διαδικασία δεν θα πρέπει να είναι υπέρμετρες και επαχθείς.[62]
>
> Τα πράγματα διαφοροποιούνται όπου, σε περίπτωση που ο Καταναλωτής, ενώ άρχισε τη διαδικασία, επιθυμεί να **μην τη συνεχίσει**. Η δεύτερη περίπτωση αποτελεί αναφαίρετο δικαίωμα του Καταναλωτή και δεν επιτρέπεται ο δυσμενής επηρεασμός

[59] Dr Pablo Cortes, "European Union's initiatives on ADR and ODR", C.T.L.R. 2015, 21(8), 257, 260
[60] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 9(2)
[61] Βλ. σχετικά UA, *"National law can provide for compulsory mediation before court action"* Case Comment, EU Focus 2017, 357, 14, 14-15
[62] C-75/16 - Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa, παρά 54 και 61

του σε περίπτωση που λάβει τέτοια απόφαση.[63] Επεξηγηματική είναι η υπόθεση C-75/16, όπου η εθνική νομοθεσία επέτρεπε την απόσυρση από διαμεσολάβηση μόνο εφόσον ο Καταναλωτής απεδείκνυε εύλογη αιτία για την απόφαση του. Κρίθηκε από το ΔΕΕ ότι η νομοθεσία δεν ήταν συμβατή με την Οδηγία.[64]

Ως προαναφέρθηκε, εάν η εθνική νομοθεσία επέβαλλε στον Καταναλωτή την υποχρέωση να συμμετέχει σε διαδικασία διαμεσολάβησης αλλά του παρείχε το δικαίωμα να τερματίσει τη διαδικασία μετά την πρώτη συνάντηση με το διαμεσολαβητή, αυτό θα ήταν επιτρεπτό[65] δεδομένου ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις που προαναφέρθηκαν.

Δεύτερον, και σε συνάφεια με τα πιο πάνω, πριν συμφωνήσουν τα μέρη με μια προτεινόμενη λύση, **ενημερώνονται** ότι:

«i) μπορούν να επιλέξουν εάν συμφωνούν ή δεν συμφωνούν με την προτεινόμενη λύση και εάν θα την ακολουθήσουν,

ii) η συμμετοχή στη διαδικασία δεν αποκλείει τη δυνατότητα επιδίωξης έννομης προστασίας μέσω δικαστικών διαδικασιών,

iii) η προτεινόμενη λύση ενδέχεται να είναι διαφορετική από το αποτέλεσμα που θα προέκυπτε από ένα δικαστήριο το οποίο εφαρμόζει νομικούς κανόνες·»

Τρίτον, τα μέρη, πριν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια προτεινόμενη λύση, ενημερώνονται για τις νομικές συνέπειες που θα προκύψουν αν συμφωνήσουν ή ακολουθήσουν μια τέτοια προτεινόμενη λύση·

Τέταρτον, τα μέρη, πριν εκφράσουν τη συγκατάθεσή τους για την προτεινόμενη λύση ή φιλική συμφωνία, έχουν εύλογο χρονικό διάστημα να το σκεφτούν.

Τα πιο πάνω θα πρέπει να διαβάζονται υπό την επιφύλαξη ότι είναι επιτρεπτό ένα ΚΜ να αποφασίσει ότι ένας Έμπορος υποχρεούται να λάβει μέρος σε διαδικασία ΕΕΔ καθώς και ότι ένας Έμπορος δεσμεύεται από την προτεινόμενη λύση. Το ίδιο δεν μπορεί να ισχύσει για τον Καταναλωτή.[66]

[63] C-75/16 - Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa, παρά 66
[64] C-75/16 - Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa, παρά 69
[65] C-75/16 - Maria Antonia Rampanelli κατά Banco Popolare Società Cooperativa, παρά 70
[66] Βλ. Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρα 9(2)(α) και 9(3)

ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ: Με βάση το άρθρο 10, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι η συμφωνία Καταναλωτή και Εμπόρου να υποβάλουν μια καταγγελία σε Φορέα ΕΕΔ **δεν** δεσμεύει τον Καταναλωτή εφόσον συνήφθη πριν από τη γένεση της διαφοράς και εφόσον συνεπάγεται στέρηση του δικαιώματος του Καταναλωτή να προσφύγει στα αρμόδια δικαστήρια για τη ρύθμιση της διαφοράς. Τέτοια είναι η περίπτωση μιας ρήτρας η οποία παραπέμπει σε θεσμική διαιτησία (δηλαδή σε Φορέα ΕΕΔ). Όπου υπάρχει τέτοια ρήτρα, ο Καταναλωτής δεν δεσμεύεται εκτός και εάν συμφωνήσει σε διαιτησία μετά την έγερση της διαφοράς. Όπου ή ρήτρα διαιτησίας παραπέμπει σε *ad hoc* διαιτησία, αυτή υπόκειται σε εξέταση καταχρηστικότητας δυνάμει των διατάξεων της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με Καταναλωτές.[67]

Όσον αφορά τον Έμπορο, εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει ότι οι λύσεις είναι δεσμευτικές για αυτόν, δεν απαιτείται ειδική αποδοχή – δηλαδή ο μόνος που έχει δικαίωμα να επιλέξει εάν θα λάβει μέρος στη διαδικασία στην οποία η λύση είναι δεσμευτική, είναι ο Καταναλωτής. Σημειώνεται ότι αυτό δεν αναιρεί τον μη αναγκαστικό χαρακτήρα της ΕΕΔ.

Με βάση το άρθρο 11 τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες ΕΕΔ όπου **επιβάλλεται** η λύση στον Καταναλωτή, τότε επιτρέπεται η επιβολή λύσης μόνο όπου πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:[68]

> *«α) εφόσον δεν υπάρχει σύγκρουση νόμων, η λύση που επιβάλλεται να μην έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο Καταναλωτής την προστασία που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις εκ των οποίων δεν χωρεί παρέκκλιση διά συμφωνίας δυνάμει του δικαίου του κράτους μέλους στο οποίο ο Καταναλωτής και ο επιχειρηματίας έχουν τη συνήθη διαμονή τους·*
>
> *β) εφόσον υπάρχει σύγκρουση νόμων, όταν το δίκαιο που ισχύει για τη σύμβαση πωλήσεων ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφοι 1 και 2 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008, η λύση που επιβάλλει ο φορέας ΕΕΔ να μην έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο Καταναλωτής της προστασίας που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις εκ των οποίων δεν χωρεί παρέκκλιση διά συμφωνίας δυνάμει της νομοθεσίας του κράτους μέλους στο οποίο έχει τη συνήθη διαμονή του·*

[67] Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, Παράρτημα 1(π)
[68] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 11(1)

γ) εφόσον υπάρχει σύγκρουση νόμων, όταν το δίκαιο που ισχύει για τη σύμβαση πωλήσεων ή υπηρεσιών καθορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφοι 1 έως 3 της Σύμβασης της Ρώμης της 19ης Ιουνίου 1980 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές, η λύση που επιβάλλει ο φορέας ΕΕΔ να μην έχει ως αποτέλεσμα να στερηθεί ο Καταναλωτής της προστασίας που του εξασφαλίζουν οι αναγκαστικού δικαίου κανόνες του κράτους μέλους στο οποίο έχει τη συνήθη διαμονή του.»

Σημαντικό να λεχθεί αναφορικά με τα αναφερόμενα στο άρθρο 11(1) είναι το γεγονός ότι γίνεται αναφορά στους νόμους της συνήθης διαμονής[69] του Καταναλωτή και του Εμπόρου – στο βαθμό που υπάρχουν διατάξεις που προστατεύουν τον Καταναλωτή. Επικρατέστερο με βάση τις πιο πάνω διατάξεις είναι το δίκαιο προστασίας του ΚΜ όπου έχει τη συνήθη διαμονή του ο Καταναλωτής. Ως προαναφέρθηκε, οι διαδικασίες ΕΕΔ καταχωρούνται στο ΚΜ όπου βρίσκεται ο Έμπορος, σε Φορέα ΕΕΔ στο ΚΜ του Εμπόρου. Το αποτέλεσμα είναι ότι, ενώ οι διαδικασίες ΕΕΔ σκοπό έχουν την με χαμηλό κόστος επίλυση μιας διαφοράς μεταξύ Καταναλωτή και Εμπόρου, τα θέματα γίνονται πιο πολύπλοκα όταν πρέπει να εφαρμοστούν διατάξεις του ΚΜ του Καταναλωτή. Αυτό διότι ο Καταναλωτής πιθανόν να πρέπει να παρουσιάσει μαρτυρία από το ΚΜ στο οποίο κατοικεί μέσω εμπειρογνώμονα κτλ.

ΠΑΡΑΓΡΑΦΗ: Σύμφωνα με το άρθρο 12 της Οδηγίας, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι στις διαδικασίες των οποίων η έκβαση **δεν είναι δεσμευτική,** ο χρόνος παραγραφής διακόπτεται.[70] Αυτό σημαίνει ότι κατά το χρόνο έναρξης της ΕΕΔ, ο χρόνος παραγραφής διακόπτεται και συνεχίζει με το πέρας της διαδικασίας. Υποβάλλεται ότι ο χρόνος έναρξης της ΕΕΔ, εναπόκειται στους κανόνες διαδικασίας του εκάστοτε Φορέα ΕΕΔ ή με βάση το δίκαιο του ΚΜ που αφορά συγκεκριμένη διαδικασία – για παράδειγμα τη διαμεσολάβηση.

Η Οδηγία δεν αναφέρει το τι ισχύει αναφορικά με την παραγραφή στις περιπτώσεις όπου η έκβαση της διαδικασίας είναι **δεσμευτική.** Σε τέτοια περίπτωση, φαίνεται ότι το θέμα εναπόκειται στο κάθε ΚΜ. Για παράδειγμα, στις περιπτώσεις που η διαδικασία που επιλέγεται είναι η διαιτησία, κάποιος θα πρέπει να ανατρέξει στους Νόμους που αφορούν τη διαιτησία ή τους εγχώριους Νόμους παραγραφής.

[69] Με βάση την Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 11(2), η «συνήθης διαμονή» καθορίζεται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 593/2008, άρθρο 19 ως ο τόπος κεντρικής διοίκησης εταιρείας και σε σχέση με φυσικό πρόσωπο ο κύριος τόπος των εμπορικών του δραστηριοτήτων.

[70] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 12(1)

4. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΩΝ: Το Κεφάλαιο ΙΙΙ αναφέρεται στην ενημέρωση και συνεργασία που πρέπει να εξασφαλίζουν τα ΚΜ μεταξύ των Εμπόρων και των Καταναλωτών.

Συγκεκριμένα, το άρθρο 13(1) αναφέρει ότι, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι όταν οι Έμποροι αναλαμβάνουν τη δέσμευση ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουν Φορείς ΕΕΔ, θα πρέπει να ενημερώνουν τους Καταναλωτές για τον Φορέα ΕΕΔ ή τους Φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται οι εν λόγω Έμποροι.

Οι εν λόγω πληροφορίες, περιλαμβάνουν τη διεύθυνση του ιστότοπου του αρμόδιου Φορέα ΕΕΔ ή Φορέων ΕΕΔ και πρέπει να αναγράφονται με σαφή, ευνόητο και εύκολα προσβάσιμο τρόπο στον ιστότοπο του Εμπόρου και, ως αναφέρεται στο άρθρο 13(2), «*αν συντρέχει περίπτωση*», στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις των συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών μεταξύ του Εμπόρου και του Καταναλωτή.[71] Είναι σημαντικό να ειπωθεί ότι οι εν λόγω πληροφορίες δεν είναι δυνατόν να δίνονται κατά το χρονικό σημείο συνάψεως της σύμβασης (π.χ. με το έγγραφο γενικών όρων και προϋποθέσεων). Είναι απαραίτητο να δίνονται από πριν.[72]

ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ «ΑΝ ΣΥΝΤΡΕΧΕΙ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ»: Το τι εννοεί η Οδηγία με τις λέξεις «*αν συντρέχει περίπτωση*», εξετάστηκε στην απόφαση του ΔΕΕ C-380/19 όπου ένας Έμπορος ο οποίος δεν συμβάλλονταν μέσω του ιστότοπού του, εντούτοις παρέθετε τους γενικούς όρους και προϋποθέσεις μιας ενδεχόμενης σύμβασης στον ιστότοπό του. Το ερώτημα που προέκυψε ήταν κατά πόσο έπρεπε στους όρους αυτούς να αναγράψει και τα στοιχεία του Φορέα ΕΕΔ στον οποίο υπαγόταν. Η απάντηση που δόθηκε από το ΔΕΕ ήταν καταφατική. Δηλαδή, ένας Έμπορος ο οποίος υποχρεούται να χρησιμοποιεί Φορείς ΕΕΔ, ασχέτως του ότι δεν συνάπτει συναλλαγές μέσω του ιστότοπού του,[73] εάν αποφασίσει να παραθέτει τους γενικούς όρους και προϋποθέσεις του στον ιστότοπό του, τότε οφείλει να ενημερώσει τον Καταναλωτή για το Φορέα ΕΕΔ στον οποίο υπάγεται μέσω των γενικών όρων της σύμβασης και όχι απλά να αναφέρει τα στοιχεία του Φορέα ΕΕΔ στον οποίο υπάγεται σε κάποιο άλλο μέρος του ιστότοπου του ή σε άλλο έγγραφο (π.χ. τιμολόγιο). Η υποχρέωση αυτή εξυπακούεται ότι ισχύει και όπου ο Έμπορος συνάπτει συμβάσεις μέσω της ιστοσελίδας του.

[71] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 13(1) και (2)
[72] Βλ. C-380/19, Arztebank eG, παρά 35 σε συνδυασμό με το άρθρο 6(1) της Οδηγίας 2011/83
[73] Βλ. C-380/19, Arztebank eG, παρά 29

Αναφορικά με τα πιο πάνω, μπορούν να εξαχθούν τα ακόλουθα συμπεράσματα. **Πρώτον,** ο Έμπορος ο οποίος αποφασίζει να μην δεσμευτεί να χρησιμοποιεί Φορέα ΕΕΔ, δεν οφείλει να ενημερώνει τους Καταναλωτές για το Φορέα ΕΕΔ που πρέπει να χρησιμοποιεί ο Καταναλωτής. Αυτό δυνατόν να λειτουργεί και ως αντικίνητρο για κάποια επιχείρηση να δεσμευτεί με τη χρήση Φορέα ΕΕΔ αφού γεννούνται επιπρόσθετες υποχρεώσεις για την επιχείρηση η οποία θα πρέπει να βεβαιωθεί ότι ενημερώνει τους Καταναλωτές για το Φορέα ΕΕΔ τον οποίο δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει. Το πρόβλημα διογκώνεται όταν κανείς αναλογιστεί ότι μια επιχείρηση δυνατόν να επιλέξει να συνεργαστεί με ένα Φορέα ΕΕΔ για ορισμένες διαφορές αλλά όχι για άλλες – π.χ. ποιον Καταναλωτή ενημερώνει και ποιον όχι; Αυτό επίσης δημιουργεί επιπρόσθετη σύγχυση στους Καταναλωτές αναφορικά με τη διαδικασία παραπόνου και τον τρόπο που αυτοί θα το θέσουν. Τέλος, υπάρχει ασάφεια στο πως ακριβώς ερμηνεύεται η «δέσμευση» για έναν Έμπορο να χρησιμοποιήσει Φορέα ΕΕΔ. Χρειάζεται συμφωνία μεταξύ Φορέα ΕΕΔ και Εμπόρου ή είναι αρκετή η δήλωση κάποιου Εμπόρου ότι θα χρησιμοποιεί κάποιο Φορέα ΕΕΔ. Στην τελική, όλα αυτά τα προβλήματα ενεργούν εναντίον της ευκολίας χρήσης που θα έπρεπε να χαρακτηρίζει την ΕΕΔ.

Δεύτερον, με βάση την πιο πάνω διάταξη, ασχέτως εάν ο Έμπορος αποφασίσει να μην δεσμευτεί να χρησιμοποιεί Φορέα ΕΕΔ, υπάρχουν οι περιπτώσεις όπου, είτε η χρήση, είτε η ενημέρωση, επιβάλλονται (βλ. για παράδειγμα Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 άρθρο 7(2)(ζ)[74] και Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013, άρθρο 14(1)[75]). Σε τέτοιες περιπτώσεις δεν υπάρχει επιλογή για τον Έμπορο – οφείλει να ενημερώσει τον Καταναλωτή.

ΑΜΕΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ: Σημαντική διάταξη είναι το άρθρο 13(3) το οποίο αναφέρει ότι:

> *«Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι, όταν η διαφορά μεταξύ ενός Καταναλωτή και ενός Εμπόρου εγκατεστημένων στο έδαφός τους δεν μπορεί να διευθετηθεί με την άμεση υποβολή καταγγελίας από τον Καταναλωτή προς τον Έμπορο, ο Έμπορος παρέχει στον Καταναλωτή τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1, διευκρινίζοντας εάν θα κάνει χρήση*

[74] Οδηγία 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕτου Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, α 7(2)(ζ)

[75] Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ), α 14(1)

των σχετικών φορέων ΕΕΔ για να επιλύσει τη διαφορά. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται επί χάρτου ή επί άλλου σταθερού μέσου.»

Δηλαδή, σύμφωνα με το άρθρο 13(3), όπου ο Έμπορος δεν μπορεί να επιλύσει ένα παράπονο κάποιου Καταναλωτή μέσω της εσωτερικής διαδικασίας παραπόνου του Εμπόρου, υπάρχει η υποχρέωση δυνάμει του άρθρου 13(3) να ενημερωθεί ο Καταναλωτής για τον Φορέα ΕΕΔ ή Φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτεται, τη διεύθυνση τους καθώς και τον ιστότοπο τους σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο. Για αυτή τη διάταξη, έχει λεχθεί ότι ένας Καταναλωτής θα είναι πιο δεκτικός στο να λάβει αυτές τις πληροφορίες παρά στο αρχικό στάδιο της σύμβασης. Αυτό διότι, οι πληροφορίες που δίδονται δυνάμει του άρθρου 13(3), ακολουθούν τη διαφωνία με τον Έμπορο – με αποτέλεσμα ο Καταναλωτής να είναι επικεντρωμένος στον τρόπο επίλυσης της διαφοράς του – αυτός είναι ο λόγος που η διάταξη αυτή προσέλκυσε σημαντική κριτική από τις επιχειρήσεις.[76]

Με αυτό ειπωμένο, άποψη μας είναι ότι η διάταξη αυτή ενέχει ιδιαίτερη δυσκολία συμμόρφωσης προς τους Εμπόρους αλλά και κατά κάποιο τρόπο αποτελεί δώρον άδωρον στον Καταναλωτή. Αυτό διότι ο Έμπορος θα πρέπει, σε περίπτωση που δεν έχει δεσμευτεί με Φορέα ΕΕΔ, να ψάξει να βρει **όλους**[77] τους Φορείς στους οποίους υπάγεται, να **αναγράψει** τα στοιχεία τους και να ενημερώσει τον Καταναλωτή, κατά πάσα πιθανότητα αναφέροντας του Καταναλωτή στο τέλος ότι «δεν επιθυμώ να χρησιμοποιήσω κάποιο Φορέα ΕΕΔ». Αν κάποιος αναλογισθεί την ταλαιπωρία στην οποία θα υποβληθεί ένας Καταναλωτής πριν να προκύψει έρευνα ή παράπονο εναντίον του Εμπόρου για παράβαση αυτής της διάταξης, δεν είναι δύσκολο να συμπεράνουμε ότι η διάταξη αυτή είναι προβληματική. Συγκεκριμένα, ένας Καταναλωτής, θα αποταθεί πρώτα στον Έμπορο για επίλυση της διαφοράς του. Αν δεν απαντήσει ο Έμπορος, τότε ο Καταναλωτής θα πρέπει να αποταθεί δεύτερη φορά στον Έμπορο ζητώντας του να τον ενημερώσει για τους Φορείς ΕΕΔ στους οποίους υπάγεται ο Έμπορος. Εάν ο Έμπορος δεν απαντήσει, ο Καταναλωτής θα πρέπει να αποταθεί στην αρμόδια αρχή της χώρας του για να καταγγείλει τον Έμπορο για την αδυναμία του να ενημερώσει τον Καταναλωτή συμφώνως του άρθρου 13(3) – και τούτα, χωρίς να εξεταστεί η αρχική διαφορά του Καταναλωτή η οποία προκύπτει από τη σύμβαση.

[76] Fidelma White, "A nudge in the right direction? Trader engagement with online dispute resolution in the European Union" 2019, 5, J.B.L.388, 398

[77] Βλ. σχετικά *Συνεκδικαζόμενες Υποθέσεις C-33/20, C-155/20 και C-187/20 UK v Volkswagen Bank GmbH, Opinion of Advocate General Hogan*, παρά 94 και 95

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ: Το άρθρο 14 αναφέρεται στην υποχρέωση των ΚΜ να εξασφαλίζουν ότι σε διασυνοριακές συμβάσεις οι Καταναλωτές μπορούν να λάβουν βοήθεια για την πρόσβαση τους στον Φορέα ΕΕΔ που λειτουργεί στο άλλο ΚΜ. Η εν λόγω ευθύνη ανατίθεται στα κέντρα τους που περιλαμβάνονται στο Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, σε οργανώσεις καταναλωτών ή σε οποιονδήποτε άλλο Φορέα ΕΕΔ.[78]

Με βάση το άρθρο 15, τα ΚΜ έχουν διάφορες υποχρεώσεις αναφορικά με τη δημοσιοποίηση διάφορων γενικών πληροφοριών (όπως είναι τα ονόματα των Φορέων ΕΕΔ και των ιστότοπων τους κτλ). Επίσης διασφαλίζουν την κατάλληλη διάδοση των πληροφοριών για το πώς οι Καταναλωτές μπορούν να καταφύγουν σε διαδικασίες ΕΕΔ και ενθαρρύνουν τις οργανώσεις καταναλωτών και τις επαγγελματικές οργανώσεις, σε επίπεδο τόσο Ένωσης όσο και εθνικό, να προβάλουν τους Φορείς ΕΕΔ και τις διαδικασίες τους και να προωθήσουν τη χρήση των ΕΕΔ από επαγγελματίες και Καταναλωτές.[79]

Σύμφωνα με το άρθρο 16 τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι οι Φορείς ΕΕΔ συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών και ότι προβαίνουν σε τακτικές ανταλλαγές ορθών πρακτικών, όσον αφορά την επίλυση τόσο διασυνοριακών όσο και εγχώριων διαφορών.[80]

Το άρθρο 18 αναφέρει ότι κάθε ΚΜ ορίζει αρμόδια αρχή η οποία προβαίνει στα ακόλουθα:[81]

- Αναλαμβάνει όπως συλλέγει διάφορα στοιχεία από τους Φορείς ΕΕΔ (όπως για παράδειγμα η ονομασία τους, διαδικαστικούς κανονισμούς τους, τα τέλη που επιβάλλονται, τη μέση διάρκεια των διαδικασιών επίλυσης διαφορών κτλ).[82]
- Αναλαμβάνει να αξιολογεί αν ένας φορέας μπορεί να θεωρηθεί Φορέας ΕΕΔ που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας και αν πληροί τις συγκεκριμένες απαιτήσεις της Οδηγίας. Ακολούθως, βάσει της αξιολόγησης της, καταρτίζει κατάλογο όλων των Φορέων ΕΕΔ ο οποίος περιλαμβάνει πληροφορίες όπως (τα στοιχεία επαφής, τα τέλη που επιβάλλουν, τη γλώσσα, τα είδη διαφορών κτλ). Κάθε αρμόδια αρχή δημοσιοποιεί

[78] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 14
[79] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 15
[80] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 16
[81] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 18
[82] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 19

στον ιστότοπό της τον ενοποιημένο κατάλογο Φορέων ΕΕΔ που αναφέρεται στο άρθρο 20(4)[83] παρέχοντας σύνδεσμο προς τη σχετική ιστοσελίδα της Επιτροπής.[84]

ΚΥΡΩΣΕΙΣ: Με βάση το άρθρο 21 της Οδηγίας, τα ΚΜ οφείλουν να θεσπίζουν κανόνες που αφορούν τις κυρώσεις που εφαρμόζονται στις παραβάσεις των εθνικών διατάξεων. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται σε σχέση με το άρθρο 13 της Οδηγίας το οποίο διαλαμβάνει την υποχρέωση των Εμπόρων να ενημερώνουν τους Καταναλωτές για τον Φορέα ή τους Φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται. Οι κυρώσεις θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.[85]

[83] Αυτό το άρθρο αναφέρεται στο καθήκον της Επιτροπής να καταρτίζει κατάλογο φορέων ΕΕΔ που της κοινοποιούνται

[84] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 20

[85] Οδηγία 2013/11/ΕΕ, άρθρο 21

Κεφάλαιο 2 - Ηλεκτρονική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο Κανονισμός 524/2013 του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου και του συμβουλίου της 21ης Μάϊου 2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ («**Κανονισμός**») σκοπό έχει την προώθηση της Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών («**ΗΕΔ**») μέσω της δημιουργίας μιας ευρωπαϊκής πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών («**πλατφόρμα ΗΕΔ**»). Ο Κανονισμός τέθηκε σε εφαρμογή στις 9 Ιανουαρίου του 2016.[86]

Η εν λόγω πλατφόρμα, την οποία ο Κανονισμός δημιουργεί, σκοπεύει στη διευκόλυνση της ανεξάρτητης, αμερόληπτης, διαφανούς, αποτελεσματικής, γρήγορης, χαμηλού κόστους[87] και δίκαιης εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων ηλεκτρονικά[88], ιδιαίτερα όσο αφορά τις διασυνοριακές αγορές.[89] Η πλατφόρμα άρχισε τη λειτουργία της στις 16 Φεβρουαρίου 2016.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ; Σε γενικές γραμμές, η Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών («**ΗΕΔ**»), είναι η επίλυση διαφορών με τη χρήση της τεχνολογίας[90]. Η χρήση αυτής, προκύπτει από την ταχεία ανάπτυξη τόσο της τεχνολογίας όσο και της Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών («**ΕΕΔ**»).[91] Μάλιστα, έχει λεχθεί ότι η ΗΕΔ, είναι το μέλλον της επίλυσης διαφορών[92].

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ: Τα πλεονεκτήματα επίλυσης διαφορών ηλεκτρονικά είναι αρκετά. Μεταξύ αυτών, συγκαταλέγεται το χαμηλό κόστος, η προσβασιμότητα αλλά και η αποτελεσματικότητα αυτής, σε σύγκριση με τους δια ζώσης τρόπους ΕΕΔ. Δεδομένου ότι οι

[86] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 22(2)
[87] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 8
[88] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 1
[89] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 2 και 4
[90] Tim Wallis, "ADR, mediation and how and why it will be embraced by personal injury practitioners and insurers", J.P.I. Law 2014, 3, 164, 171
[91] Tim Wallis, "Online dispute resolution: will the talk turn to action", J.P.I. Law 2015, 3, 210, 211
[92] Richard Susskind, Tomorrow's Lawyers: An Introduction to Your Future, (Oxford: Oxford University Press, 2013).

καταναλωτές που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, συναλλάσσονται ηλεκτρονικά, αυτό ωθεί τους εμπορευόμενους να επιλύουν τις διαφορές τους με αυτούς – αφού έτσι αποφεύγονται κακές κριτικές μέσω του διαδικτύου. Ακριβώς επειδή οι καταναλωτές πραγματοποιούν όλο και περισσότερες αγορές μέσω του διαδικτύου, ενώ παράλληλα όλο και περισσότεροι έμποροι πωλούν τα προϊόντα τους ηλεκτρονικά, η χρήση της ΗΕΔ ενισχύει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.[93] Η εμπιστοσύνη επιτυγχάνεται περαιτέρω, με την εύκολη και με χαμηλό κόστος πρόσβαση σε συστήματα επίλυσης διαφορών.[94] Ως έχει αναφερθεί από τους *Donnelly και White:*[95]

> *«Η απλή παροχή μιας αλγοριθμικά προερχόμενης τυπικής μορφής καταγγελίας μπορεί να διευκολύνει την διαδικασία διαπραγμάτευσης αφαιρώντας αχρείαστες και περιττές πληροφορίες, επιτρέποντας έτσι την εστίαση πιο εστιασμένη συμμετοχή [στη διαδικασία].»*

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Με βάση το άρθρο 2, ο Κανονισμός εφαρμόζεται στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προκύπτει από διαφορές σχετιζόμενες με *ηλεκτρονικές συμβάσεις πώλησης*[96] ή *παροχής υπηρεσιών*[97] μεταξύ καταναλωτή[98] κατοίκου της ΕΕ και εμπόρου[99] εγκατεστημένου στην ΕΕ όπου της διαφοράς επιλαμβάνεται Φορέας ΕΕΔ.[100] Ο Κανονισμός εφαρμόζεται και στις εγχώριες ηλεκτρονικές συναλλαγές αλλά και στις διασυνοριακές αφού έτσι εξασφαλίζεται ισότητα στους όρους ανταγωνισμού στο ηλεκτρονικό εμπόριο στην ενιαία αγορά.[101]

---

[93] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 6
[94] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 7
[95] Fidelma White, "A nudge in the right direction? Trader engagement with online dispute resolution in the European Union" 2019, 5, J.B.L.388, 390
[96] Ως ερμηνεύεται στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ βλ. Κανονισμό 524/2013, άρθρο 4(1)(γ)
[97] Ως ερμηνεύεται στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ βλ. Κανονισμό 524/2013, άρθρο 4(1)(δ)
[98] Ως ερμηνεύεται στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ βλ. Κανονισμό 524/2013, άρθρο 4(1)(α)· Σύμφωνα με το προοίμιο 13 *«εάν η σύμβαση συνάπτεται για σκοπούς οι οποίοι εμπίπτουν μόνο εν μέρει στην εμπορική δραστηριότητα του προσώπου (συμβάσεις διπλού σκοπού) και ο εμπορικός σκοπός είναι τόσο περιορισμένος ώστε να μην είναι κυρίαρχος στο γενικό πλαίσιο της συναλλαγής, το εν λόγω πρόσωπο θα πρέπει επίσης να θεωρείται καταναλωτής»*
[99] Ως ερμηνεύεται στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ βλ. Κανονισμό 524/2013, άρθρο 4(1)(β)
[100] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 2(1)· Βλ. σχετικά Κεφάλαιο 1 για τον καθορισμό του Φορέα ΕΕΔ
[101] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 11

Ο Κανονισμός και η Οδηγία 2013/11/ΕΕ θα πρέπει να διαβάζονται μαζί[102] αφού ο Κανονισμός συμπληρώνει[103] την Οδηγία στο βαθμό που οι διαφορές πηγάζουν από ηλεκτρονικές συμβάσεις. Δεν αποκλείει όμως τη χρήση της πλατφόρμας ΗΕΔ σε παράπονα που προέρχονται από έμπορο εναντίον καταναλωτή στο βαθμό που νομοθεσία Κράτους Μέλους («**ΚΜ**») το επιτρέπει.[104] Σε τέτοια περίπτωση, τα ΚΜ ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τους Φορείς ΕΕΔ[105] που επιλαμβάνονται διαφορών εμπόρου εναντίον καταναλωτή.[106] Αν και η εν λόγω διάταξη είναι περιορισμένης χρήσης[107], περιπτώσεις που μπορεί ένας έμπορος να έχει αξίωση από καταναλωτή, περιλαμβάνουν απαιτήσεις για πληρωμή οφειλόμενου τιμήματος για προϊόντα που ο τελευταίος αγόρασε ή ακόμη και περιπτώσεις που αφορούν δυσφήμιση για ψευδή αρνητική κριτική καταναλωτή κατά εμπόρου.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ: Με βάση τον Κανονισμό, η *ηλεκτρονική σύμβαση* είναι σύμβαση πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών κατά την οποία ο έμπορος ή ο μεσάζων προσφέρει αγαθά ή υπηρεσίες μέσω ιστότοπού ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου και ο καταναλωτής παραγγέλλει τα εν λόγω αγαθά ή υπηρεσίες μέσω αυτού του ιστότοπού ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου.[108] Για παράδειγμα, συμβάσεις που συνάπτονται μέσω ηλεκτρονικής συσκευής (π.χ. κινητού τηλεφώνου) θεωρούνται ηλεκτρονικές συμβάσεις.[109]

Όπως και με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ, ο Κανονισμός δεν επηρεάζει την εφαρμογή της Οδηγίας 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2008, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.[110]

Ούτε και εμποδίζεται με βάση τον Κανονισμό, η λειτουργία υπάρχοντών Φορέων ΕΕΔ εντός της Ένωσης ή η δυνατότητα τους να επιλαμβάνονται ηλεκτρονικών διαφορών οι οποίες τους έχουν υποβληθεί απευθείας.[111]

[102] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 16
[103] Pablo Cortes, "The online court: filling the gaps of the civil justice system?", C.J.Q. 2019, 109, 111
[104] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 2(2) και 2(4), βλ επίσης προοίμιο 10
[105] Ως ερμηνεύεται στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ βλ. Κανονισμό 524/2013, άρθρο 4(1)(θ)
[106] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 2(4)
[107] Dr Pablo Cortes, "European Union's initiatives on ADR and ODR", C.T.L.R. 2015, 21(8), 257, 263
[108] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 4(ε)
[109] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 4(ε)
[110] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 3 και προοίμιο 12· Βλ. Κεφάλαιο 1
[111] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 24

3.Η ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΕΕΔ

Η χρήση των λέξεων πλατφόρμα ΗΕΔ, είναι κάπως παραπλανητική αφού η πλατφόρμα αποτελεί ουσιαστικά ένα εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων παρά μια ολοκληρωμένη διαδικασία επίλυσης διαφορών. Η διαδικασία αφήνεται στους Φορείς ΕΕΔ οι οποίοι χρησιμοποιούν *οικειοθελώς* την πλατφόρμα σύμφωνα με τους υφιστάμενους διαδικαστικούς κανονισμούς τους.[112] Λόγω ακριβώς της λειτουργίας της πλατφόρμας ως εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων, καθώς και της ελευθερίας επιλογής της χρήσης της πλατφόρμας από τους Φορείς ΕΕΔ, οι τελευταίοι, δύνανται να χρησιμοποιήσουν την πλατφόρμα για να διαχειρίζονται όλες τις υποθέσεις τους – είτε αυτές αφορούν ηλεκτρονικές αγορές είτε όχι.[113]

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑΣ ΗΕΔ: Το άρθρο 5 του Κανονισμού προβλέπει για τη δημιουργία και την ανάπτυξη της πλατφόρμας ΗΕΔ σε ενωσιακό επίπεδο στην οποία επιλύουν τις διαφορές τους καταναλωτές με εμπόρους μέσω Φορέα ΕΕΔ, και στην οποία παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τους Φορείς ΕΕΔ.

Η εν λόγω πλατφόρμα παρέχεται μέσω της πύλης «Η Ευρώπη σας»[114] και έχει ήδη αναπτυχθεί από την Επιτροπή η οποία είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία, τη συντήρηση και τη χρηματοδότηση της, καθώς και για την ασφάλεια των δεδομένων που καταλήγουν σε αυτήν. Σύμφωνα με τον Κανονισμό, η πλατφόρμα πρέπει να είναι εύχρηστη, ευπρόσιτη και χρηστική για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ευπαθών χρηστών. Επίσης, εξασφαλίζει το σεβασμό της ιδιωτικής ζωής.[115]

ΤΙ ΕΙΝΑΙ; Η πλατφόρμα είναι διαδραστικός ιστότοπος στον οποίο απαριθμούνται οι Φορείς ΕΕΔ[116] και προσφέρεται δωρεάν πρόσβαση σε καταναλωτές και εμπόρους για επίλυση των διαφορών τους[117] παρέχοντας τις ακόλουθες λειτουργίες:[118]

> *«α) παρέχει ηλεκτρονικό έντυπο υποβολής καταγγελιών, το οποίο συμπληρώνεται από τον καταγγέλλοντα σύμφωνα με το άρθρο 8 (Υποβολή Καταγγελίας)·*

[112] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 18
[113] Ihab Amro, "The resolution of consumer disputes through online arbitration", Arbitration 2016, 82(3), 265, 272
[114] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 5(3)
[115] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 5(1)
[116] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 5(6) και άρθρο 14(4)
[117] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 5(2)
[118] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 5(4)

β) ενημερώνει τον καταγγελλόμενο σχετικά με την καταγγελία·

γ) προσδιορίζει τον αρμόδιο φορέα ή Φορείς ΕΕΔ και διαβιβάζει την καταγγελία στον Φορέα ΕΕΔ, τον οποίο τα μέρη συμφώνησαν να χρησιμοποιήσουν, σύμφωνα με το άρθρο 9·

δ) προσφέρει, δωρεάν, ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων, το οποίο επιτρέπει στα μέρη και στον Φορέα ΕΕΔ να διεκπεραιώσουν τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς ηλεκτρονικά, μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ·

ε) παρέχει στα μέρη και στον Φορέα ΕΕΔ τη μετάφραση των αναγκαίων πληροφοριών για την επίλυση της διαφοράς οι οποίες ανταλλάσσονται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ·

στ) παρέχει ηλεκτρονικό έντυπο μέσω του οποίου οι Φορείς ΕΕΔ διαβιβάζουν τις πληροφορίες του άρθρου 10 στοιχείο γ)·

ζ) παρέχει σύστημα ανατροφοδότησης το οποίο επιτρέπει στα μέρη να διατυπώσουν τις απόψεις τους για τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ και για τον Φορέα ΕΕΔ που χειρίστηκε τη διαφορά τους·

η) δημοσιοποιεί τα ακόλουθα:

i) γενικές πληροφορίες για την ΕΕΔ ως μέσο εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών,

ii) πληροφορίες για τους Φορείς ΕΕΔ που έχουν περιληφθεί στον κατάλογο σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ και είναι αρμόδιοι για τη διεκπεραίωση των διαφορών που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό,

iii) ηλεκτρονικό οδηγό για την υποβολή καταγγελιών μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ,

iv) πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας, των σημείων επαφής ΗΕΔ που ορίζουν τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 του παρόντος κανονισμού,

v) στατιστικά δεδομένα σχετικά με την έκβαση των διαφορών που διαβιβάστηκαν σε Φορείς ΕΕΔ μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.»

ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΑΦΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΕΔ: Κάθε ΚΜ, ορίζει σημείο επαφής ΗΕΔ το οποίο μπορεί να είναι το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή του ΚΜ ή άλλη ένωση καταναλωτών ή άλλος φορέας. Τα σημεία επαφής φιλοξενούν δύο συμβούλους ΗΕΔ.[119]

Τα εν λόγω σημεία επαφής επιφορτίζονται με διάφορα καθήκοντα τα οποία απαρτίζονται από διευκόλυνση επικοινωνίας μεταξύ των μερών και του Φορέα ΕΕΔ καθώς και η υποβολή στην Επιτροπή έκθεσης δραστηριότητας ανά διετία.[120] Σημειώνεται ότι τα εν λόγω καθήκοντα δεν είναι αναγκαίο να εκτελούνται όταν τα μέρη έχουν τη συνήθη διαμονή τους στο ίδιο ΚΜ εκτός εάν ΚΜ αποφασίσει διαφορετικά.[121] Τα σημεία επαφής συνεργάζονται για την συντέλεση των καθηκόντων τους μέσω δικτύου σημείων επαφής ΕΕΔ το οποίο καταρτίστηκε από την Επιτροπή.[122]

3.1. Καταγγελία

Η υποβολή της καταγγελίας διέπετέ από το άρθρο 8 του Κανονισμού ενώ η επεξεργασία και διαβίβαση της καταγγελίας από το άρθρο 9.

Το άρθρο 8 αναφέρει ότι, για να υποβάλει καταγγελία στην πλατφόρμα ΗΕΔ, ο καταγγέλλων (δηλαδή είτε ο καταναλωτής, είτε – σε περίπτωση που το ΚΜ επιλέξει[123] - ο έμπορος) συμπληρώνει το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας το οποίο περιέχει πληροφορίες για προσδιορισμό του αρμόδιου Φορέα ΕΕΔ. Οι πληροφορίες περιέχονται στο Παράρτημα του Κανονισμού και περιλαμβάνουν ονόματα και στοιχεία διεύθυνσης του καταναλωτή και του εμπόρου, τη γλώσσα, την τιμή των προϊόντων που αγοράστηκαν, το είδος και την περιγραφή παραγγελίας καθώς και κάποιες άλλες πληροφορίες.[124] Η καταγγελία μπορεί να περιέχει και έγγραφα προς υποστήριξη της[125] όπως τιμολόγια, αποδείξεις, φωτογραφίες κτλ.

Με τη συμπλήρωση του εντύπου καταγγελίας, ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει σε απευθείας διαπραγμάτευσης με τον έμπορο πριν να ενημερωθεί για την καταγγελία Φορέας ΕΕΔ.

[119] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 6(1)
[120] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 6(2)
[121] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 6(3) και (4)
[122] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 6(5)
[123] Βλ. Ενότητα 2 πιο πάνω
[124] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 8(1)
[125] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 8(2)

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΤΟΝ ΕΜΠΟΡΟ: Όπου δεν γίνει η πιο πάνω επιλογή, μόλις ληφθεί συμπληρωμένο το έντυπο καταγγελίας, η πλατφόρμα ΗΕΔ, διαβιβάζει στον καταγγελλόμενο την καταγγελία σε μορφή εύληπτη μαζί με συγκεκριμένες πληροφορίες αναφορικά με το δικαίωμα επιλογής/χρήσης Φορέα ΕΕΔ, τους Φορείς ΕΕΔ που δυνατόν να επιληφθούν της διαφοράς, πρόσκληση στον έμπορο να δηλώσει εντός 10 ημερών αν δεσμεύεται ή υποχρεούται να χρησιμοποιήσει συγκεκριμένο Φορέα ΕΕΔ για την επίλυση διαφορών με τους καταναλωτές ή, όπου δεν δεσμεύεται, εάν είναι πρόθυμος να χρησιμοποιήσει τέτοιο φορέα. Στις πληροφορίες περιέχονται και τα σημεία επαφής του ΚΜ.[126]

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ: Με τη λήψη των πιο πάνω πληροφοριών και της απάντησης του εμπόρου, η πλατφόρμα ΗΕΔ κοινοποιεί στον καταγγέλλοντα πληροφορίες αναφορικά με το δικαίωμα επιλογής/χρήσης Φορέα ΕΕΔ καθώς και τους φορείς που δηλώθηκαν από τον έμπορο ότι είναι πρόθυμος να χρησιμοποιήσει (εάν ο καταγγέλλων είναι καταναλωτής)[127] και πρόσκληση να συμφωνήσει σχετικά με Φορέα ΕΕΔ εντός 10 ημερολογιακών ημερών. Στις πληροφορίες περιέχονται και τα σημεία επαφής του ΚΜ.[128]

Σε όλες τις κοινοποιήσεις, περιέχονται τα ακόλουθα στοιχεία τα οποία αφορούν τα χαρακτηριστικά του Φορέα ΕΕΔ:[129]

«α) η ονομασία, τα στοιχεία επαφής και η διαδικτυακή διεύθυνση του Φορέα ΕΕΔ·

β) τα καταβαλλόμενα τέλη για τη διαδικασία ΕΕΔ, κατά περίπτωση·

γ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες διεξαγωγής της διαδικασίας ΕΕΔ·

δ) τη μέση διάρκεια της διαδικασίας ΕΕΔ·

ε) τον δεσμευτικό ή μη δεσμευτικό χαρακτήρα του αποτελέσματος της διαδικασίας ΕΕΔ·

[126] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(3)
[127] Όταν ο καταγγέλλων είναι έμπορος αντιστρέφεται οι πληροφορίες διαφοροποιούνται κάπως βλ. Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(3)(δ) και 9(4)(γ)
[128] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(4)
[129] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(5)

στ) τους λόγους για τους οποίους ο Φορέας ΕΕΔ μπορεί να αρνηθεί να ασχοληθεί με μια συγκεκριμένη διαφορά σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 4 της οδηγίας 2013/11/ΕΕ.»

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΟ ΦΟΡΕΑ ΕΕΔ: Η πλατφόρμα ΗΕΔ, διαβιβάζει αυτόματα την καταγγελία στον Φορέα ΕΕΔ τον οποίο έχουν συμφωνήσει τα μέρη να χρησιμοποιήσουν σύμφωνα με την πιο πάνω διαδικασία.[130]

3.2. Επίλυση της Διαφοράς

ΜΗ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Εάν τα μέρη αδυνατούν αν συμφωνήσουν εντός 30 ημερολογιακών ημερών μετά την υποβολή του εντύπου καταγγελίας σχετικά με το Φορέα ΕΕΔ που θα επιλέξουν, τότε η καταγγελία δεν υποβάλλεται σε περαιτέρω επεξεργασία και ο καταγγέλλων ενημερώνεται για τη δυνατότητα να επικοινωνήσει με σύμβουλο ΗΕΔ. Το ίδιο συμβαίνει και εάν ο Φορέας ΕΕΔ αρνηθεί να ασχοληθεί με τη διαφορά.[131] Ως θα δούμε πιο κάτω, κατά το έτος 2020, 89% των περιπτώσεων ο έμπορος δεν απάντησε εντός της περιόδου των 30 ημερολογιακών ημερών ενώ στο 6% των περιπτώσεων, αρνήθηκε εντός του πιο πάνω χρονοδιαγράμματος.[132]

ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Μόλις ο Φορέας ΕΕΔ λάβει το παράπονο, ενημερώνει τα μέρη σχετικά με το αν συμφωνεί ή αρνείται να ασχοληθεί με τη συγκεκριμένη διαφορά (σύμφωνα πάντα με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ) και ενημερώνει τα μέρη για τους διαδικαστικούς του κανονισμούς και τα έξοδα της επιλεγόμενης διαδικασίας επίλυσης διαφορών.[133]

ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Κανονισμού, ο Φορέας ΕΕΔ που συμφώνησε να επιληφθεί της διαφοράς θα πρέπει να:[134]

«α) ολοκληρώνει τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς εντός της προθεσμίας του άρθρου 8 στοιχείο ε) της οδηγίας 2013/11/ΕΕ·

β) δεν απαιτεί τη φυσική παρουσία των μερών ή των εκπροσώπων τους, εκτός εάν οι διαδικαστικοί του κανόνες το προβλέπουν και τα μέρη συμφωνούν·

[130] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(6)
[131] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(8)
[132] European Commission, "Functioning of the European ODR Platform", Statistical Report 202, Published December 2021
[133] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(7)
[134] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 10

γ) διαβιβάζει αμελλητί στην πλατφόρμα ΗΕΔ τα ακόλουθα στοιχεία:

i) την ημερομηνία παραλαβής του φακέλου της καταγγελίας,

ii) το αντικείμενο της διαφοράς,

iii) την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας ΕΕΔ,

iv) το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ·

δ) δεν απαιτείται να διεξαγάγει τη διαδικασία ΕΕΔ μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ.»

ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΩΝ ΜΕΡΩΝ: Ως αναφέρεται στο πιο πάνω άρθρο,[135] η διαδικασία λαμβάνει χώρο διαδικτυακά μέσω της πλατφόρμας και ακολουθούνται οι διαδικαστικοί κανόνες επίλυσης της διαφοράς που έχει ο επιλεγμένος Φορέας ΕΕΔ. Η μόνη περίπτωση που η διαδικασία μπορεί να λάβει χώρα με φυσική παρουσία των μερών είναι (α) να το επιτρέπουν οι διαδικαστικοί κανόνες του Φορέα ΕΕΔ και (β) τα μέρη να συμφωνούν σε αυτό.[136]

3.3. Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα

Ο Κανονισμός δίδει ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία προσωπικών δεδομένων. Κατ' αρχήν να σημειωθεί ότι, αναφορικά με το ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας, υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο στοιχεία που είναι ακριβή, σχετικά και μη υπερβολικά σε σχέση με τους σκοπούς για τους οποίους συλλέγονται.[137] Δεν υποβάλλεται σε επεξεργασία καταγγελία η οποία δεν έχει συμπληρωθεί πλήρως,[138] και σε τέτοια περίπτωση ο καταγγέλλων ενημερώνεται ότι η καταγγελία του δεν μπορεί να γίνει αντικείμενο περαιτέρω επεξεργασίας, παρά μόνο αν παρασχεθούν οι πληροφορίες που υπολείπονται.[139]

Σύμφωνα με το άρθρο 11 του Κανονισμού, η Επιτροπή λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα για τη δημιουργία και την τήρηση ηλεκτρονικής βάσης δεδομένων στην οποία αποθηκεύει τις πληροφορίες που υποβάλλονται σε επεξεργασία.[140]

Η πρόσβαση στις αναγκαίες πληροφορίες που απαρτίζουν τη διαφορά περιορίζεται στον Φορέα ΕΕΔ και –στο μέτρο του αναγκαίου για εκπλήρωση των καθηκόντων τους καθώς και για σκοπούς συντήρησης της πλατφόρμας– στα σημεία επαφής ΗΕΔ[141] και την Επιτροπή.[142]

[135] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 10(β)
[136] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 22
[137] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 8(4)
[138] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(1)
[139] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 9(2)
[140] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 11
[141] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 12(1)
[142] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 12(2)

Η περίοδος διατήρησης των δεδομένων στην πλατφόρμα ΗΕΔ, είναι 6 μήνες από την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας διερεύνησης της διαφοράς.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ: Οι σύμβουλοι ΗΕΔ και οι Φορείς ΕΕΔ θεωρούνται υπεύθυνοι επεξεργασίας όσο αφορά τις δικές τους δραστηριότητες.[143]

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ: Τα σημεία επαφής ΗΕΔ υπόκεινται στους κανόνες επαγγελματικού απορρήτου ή σε άλλες ισοδύναμες υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας που καθορίζονται στη νομοθεσία του σχετικού ΚΜ. Η Επιτροπή από την πλευρά της, οφείλει να λάβει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα ασφαλείας.[144]

3.4. Στατιστικά Στοιχεία

Σύμφωνα με την έκθεση της Επιτροπής αναφορικά με τη λειτουργία της πλατφόρμας ΗΕΔ το έτος 2020, είναι σημαντικό να αναφερθούν τα ακόλουθα σε σχέση με τη χρήση της πλατφόρμας ΗΕΔ:[145]

- Καταχωρήθηκαν συνολικά 17,641 πλήρως συμπληρωμένα παράπονα.
- 50% των παραπόνων που καταχωρήθηκαν είναι διασυνοριακά.
- Στο 95% των παραπόνων, ο έμπορος αγνόησε το παράπονο ή αρνήθηκε να το επιλύσει (89% των παραπόνων αγνοήθηκε) ενώ 4% των παραπόνων αποσύρθηκε από τους καταναλωτές.
- Ουσιαστικά, 1% των παραπόνων κατέληξαν σε Φορέα ΕΕΔ.
- Τα περισσότερα παράπονα αφορούσαν αεροπορικές εταιρείες – πιθανότερα λόγω των συνεπειών του Covid-19 στις προγραμματίσεις πτήσεων (το ένα τέταρτο περίπου του συνολικού αριθμού των παραπόνων) ενώ ο δεύτερος σε μέγεθος τομέας παραπόνων αφορούσε τα ανταλλακτικά μηχανοκινήτων οχημάτων (6.38% των παραπόνων).

Αν και διαχρονικά υπάρχει αύξηση στα παράπονα τα οποία καταχωρούνται και επιλύονται στην πλατφόρμα ΗΕΔ, από τα πιο πάνω στοιχεία φαίνεται ότι η Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών δεν καταλήγει στους Φορείς ΕΕΔ. Αυτό δεν είναι απαραιτήτως αρνητικό, δεδομένου όμως ότι παράπονα, επιλύονται πριν καταλήξουν στους Φορείς ΕΕΔ. Δυστυχώς, η

[143] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 12(3) – (5)
[144] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 13
[145] European Commission, "Functioning of the European ODR Platform", Statistical Report 202, Published December 2021

πιο πάνω έκθεση, δεν περιλαμβάνει περιπτώσεις που ο έμπορος και ο καταναλωτής έχουν καταλήξει σε συμβιβασμό π.χ. εκτός της πλατφόρμας ΕΕΔ.[146]

Δεδομένης της εκούσιας χρήσης της πλατφόρμας ΗΕΔ από τους εμπόρους αλλά και τους καταναλωτές, φαίνεται ότι η υποχρέωση πληροφόρησης που παρέχεται από τον Κανονισμό (αλλά και από την Οδηγία 2013/11/ΕΕ) ενεργούν ως μηχανισμοί ώθησης προς τους εμπόρους (άμεσα μέσω της ενημέρωσης προς αυτούς και έμμεσα μέσω της ενημέρωσης που λαμβάνουν οι καταναλωτές) να χρησιμοποιούν την ΗΕΔ.

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΩΝ

Το άρθρο 14 προβλέπει για την υποχρέωση των εμπόρων που είναι εγκατεστημένοι στην ΕΕ και συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών καθώς και σε ηλεκτρονικές αγορές που είναι εγκατεστημένες στην ένωση, να παρέχουν στους διαδικτυακούς τόπους τους τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ[147] καθώς και το ηλεκτρονικό τους ταχυδρομείο. Σκοπός της εν λόγω διάταξης είναι να καταστεί ευρέως γνωστή στους καταναλωτές η πλατφόρμα ΗΕΔ.[148]

«*Ηλεκτρονική αγορά*» ορίζεται ως ο πάροχος υπηρεσίας που παρέχει υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας ο οποίος επιτρέπει στους εμπόρους να διαθέτουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές[149] και επομένως να συνάπτουν ηλεκτρονικώς συμβάσεις πώλησης και παροχής υπηρεσιών μεταξύ τους μέσα από την ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής αγοράς.[150]

ΟΠΟΥ ΟΙ ΕΜΠΟΡΟΙ ΕΙΝΑΙ ΔΕΣΜΕΥΜΕΝΟΙ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΟΥΝ ΦΟΡΕΙΣ ΕΕΔ: Σε περίπτωση που οι έμποροι είναι δεσμευμένοι ή υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν Φορείς ΕΕΔ, στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνεται και η δυνατότητα χρήσης της πλατφόρμας ΗΕΔ. Όπου πριν από την αγορά υπήρξε προσφορά από τον έμπορο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, θα πρέπει όλες αυτές οι πληροφορίες να περιλαμβάνονται στο ηλεκτρονικό μήνυμα. Επίσης, θα πρέπει να περιλαμβάνονται στο πλαίσιο των γενικών όρων

[146] Γίνεται αναφορά σε ένα ποσοστό 20% στο European Commission, "Functioning of the European ODR Platform", Statistical Report 202, Published December 2021, αλλά δεν είναι ξεκάθαρο από την έρευνα εάν στατιστικά αυτό το ποσοστό παρατίθεται με ακρίβεια.
[147] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 14(1)
[148] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 30
[149] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 30
[150] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 4(1)(στ)

και προϋποθέσεων που ισχύουν για τη σύμβαση ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών.[151]

Η ενημέρωση στη βάση του άρθρου 14 του Κανονισμού, γίνεται με την επιφύλαξη των καθηκόντων ενημέρωσης του Εμπόρου για τους Φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται με βάση την Οδηγία 2013/11/ΕΕ, καθώς επίσης με επιφύλαξη των καθηκόντων ενημέρωσης αναφορικά με τη δυνατότητα προσφυγής του καταναλωτή σε μηχανισμό εξωδικαστικής υποβολής καταγγελιών στους οποίους υπάγεται ο έμπορος, και για τις σχετικές μεθόδους πρόσβασης σε αυτούς που αναφέρονται στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ.[152]

5. ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

Σύμφωνα με τον Κανονισμό, τα ΚΜ, εξασφαλίζουν ότι οι Φορείς ΕΕΔ, τα κέντρα του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών καθώς και οι αρμόδιες αρχές, παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ.[153] Επίσης, τα ΚΜ παροτρύνουν τις ενώσεις καταναλωτών και τις ενώσεις επιχειρήσεων να παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ.[154]

[151] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 14(2)· Δεν υπάρχει η δυνατότητα μη συμπερίληψης τους βλ. C-380/19, Arztebank eG, παρά 29
[152] Κανονισμός 524/2013, προοίμιο 30· Βλ σχετικά Κεφάλαιο 1
[153] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 14(5)
[154] Κανονισμός 524/2013, άρθρο 14(6)

Κεφάλαιο 3 - Ταξίδια και Διακοπές

1.ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ

Η *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου* («**Οδηγία**») σκοπεύει να συμβάλει στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και στην επίτευξη υψηλού και όσο το δυνατόν ομοιόμορφου επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με την προσέγγιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των ΚΜ όσον αφορά τις συμβάσεις μεταξύ των ταξιδιωτών και των εμπόρων ταξιδιωτικών υπηρεσιών για τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς.[155]

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Η Οδηγία με βάση το άρθρο 4 είναι πλήρους εναρμόνισης εκτός όπου αναφέρεται διαφορετικά στην Οδηγία.[156]

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Η Οδηγία εφαρμόζεται στα πακέτα που προσφέρονται προς πώληση ή πωλούνται από εμπόρους σε ταξιδιώτες και στους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς από εμπόρους για ταξιδιώτες.[157] Έμπορος δύναται να είναι διοργανωτής, πωλητής, πάροχος ταξιδιωτικής υπηρεσίας ή έμπορος που διευκολύνει τον συνδεόμενο ταξιδιωτικό διακανονισμό **και** ο οποίος είναι νομικό ή φυσικό πρόσωπο ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του σε σχέση με συμβάσεις καλυπτόμενες από την Οδηγία. Με βάση τις ερμηνευτικές διατάξεις:[158]

[155] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 1*
[156] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 4*
[157] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 2(1)*
[158] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 3(7)*

- Διοργανωτής είναι ο έμπορος που συνδυάζει και πωλεί ή προσφέρει προς πώληση πακέτα, είτε απευθείας είτε μέσω άλλου εμπόρου είτε από κοινού με άλλον έμπορο ή ο έμπορος ο οποίος διαβιβάζει τα στοιχεία του ταξιδιώτη σε άλλον έμπορο σύμφωνα με το άρθρο 3(2)(β)(v).[159]
- Πωλητής είναι ο έμπορος εκτός από τον διοργανωτή ο οποίος πωλεί ή προσφέρει προς πώληση πακέτα που συνδυάζονται από διοργανωτή.[160]

Πακέτο σύμφωνα με την Οδηγία, σημαίνει τον συνδυασμό τουλάχιστον 2 διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών στο πλαίσιο του ίδιου ταξιδιού ή των ίδιων διακοπών εάν:[161]

> *«α) οι εν λόγω υπηρεσίες έχουν συνδυαστεί από έναν έμπορο, ακόμη και κατόπιν αιτήματος ή σύμφωνα με την επιλογή του ταξιδιώτη, πριν από τη σύναψη ενιαίας σύμβασης που περιλαμβάνει όλες τις εν λόγω υπηρεσίες· ή*
>
> *β) ανεξάρτητα από το αν συνάπτονται χωριστές συμβάσεις με παρόχους επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών, οι υπηρεσίες αυτές:*
>
> *i) αγοράζονται από ένα μόνο σημείο πώλησης και έχουν επιλεγεί πριν ο ταξιδιώτης συμφωνήσει να πληρώσει,*
>
> *ii) προσφέρονται, πωλούνται ή χρεώνονται σε τιμή όπου συνυπολογίζονται όλες οι εν λόγω υπηρεσίες ή σε μία συνολική τιμή,*
>
> *iii) διαφημίζονται ή πωλούνται με τον όρο «πακέτο» ή με παρεμφερή όρο,*
>
> *iv) συνδυάζονται μετά τη σύναψη σύμβασης με την οποία ένας έμπορος προσφέρει το δικαίωμα στον ταξιδιώτη να επιλέξει μεταξύ διαφόρων τύπων ταξιδιωτικών υπηρεσιών, ή*
>
> *v) αγοράζονται από χωριστούς εμπόρους μέσω συνδεδεμένων διαδικασιών κράτησης στο διαδίκτυο όπου το όνομα, τα στοιχεία πληρωμών και η διεύθυνση*

---

[159] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 3(8)·Το εν λόγω άρθρο αφορά την ερμηνεία υπηρεσίας ως πακέτου η οποία αγοράζεται από χωριστούς εμπόρους μέσω συνδεδεμένων διαδικασιών κράτησης στο διαδίκτυο όπου το όνομα, τα στοιχεία πληρωμών και η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου διαβιβάζονται από τον έμπορο με τον οποίο συνάπτεται η πρώτη σύμβαση σε άλλον έμπορο ή εμπόρους και μια σύμβαση με τον τελευταίο έμπορο ή εμπόρους συνάπτεται το αργότερο 24 ώρες μετά την επιβεβαίωση κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας.*

[160] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 3(9)*

[161] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 3(2)*

ηλεκτρονικού ταχυδρομείου διαβιβάζονται από τον έμπορο με τον οποίο συνάπτεται η πρώτη σύμβαση σε άλλον έμπορο ή εμπόρους και μια σύμβαση με τον τελευταίο έμπορο ή εμπόρους συνάπτεται το αργότερο 24 ώρες μετά την επιβεβαίωση κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας.

Αναφορικά με το τι αποτελεί «ταξιδιωτική υπηρεσία», αυτή με βάση το άρθρο 3(1) μπορεί να είναι μία από τις τέσσερις ακόλουθες υπηρεσίες:

«3(1)(α) η μεταφορά επιβατών·

β) η παροχή καταλύματος που δεν αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της μεταφοράς επιβατών και δεν παρέχεται για σκοπούς κατοικίας·

γ) η ενοικίαση αυτοκινήτων, άλλων μηχανοκίνητων οχημάτων κατά την έννοια του άρθρου 3 παράγραφος 11 της οδηγίας 2007/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ή μοτοσικλετών που απαιτούν άδεια οδήγησης κατηγορίας Α σύμφωνα με το άρθρο 4 παράγραφος 3 στοιχείο γ) της οδηγίας 2006/126/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου·

δ) τυχόν άλλες τουριστικές υπηρεσίες που δεν είναι αναπόσπαστο τμήμα της ταξιδιωτικής υπηρεσίας κατά την έννοια των στοιχείων α), β) ή γ)»

Σε περίπτωση που ο συνδυασμός ταξιδιωτικών υπηρεσιών είναι μεταξύ του στοιχείου 3(1)(δ) και των λοιπών ταξιδιωτικών υπηρεσιών, αυτό δεν αποτελεί πακέτο εάν οι υπηρεσίες του άρθρου 3(1)(δ)

α) δεν αντιπροσωπεύουν σημαντικό ποσοστό της αξίας του συνδυασμού και δεν διαφημίζονται ούτε με άλλον τρόπο αποτελούν βασικό χαρακτηριστικό του συνδυασμού· ή

β) επιλέγονται και αγοράζονται μόνον αφού έχει αρχίσει η εκτέλεση ταξιδιωτικής υπηρεσίας κατά την έννοια του άρθρου 3(1)(α), (β) ή (γ)»

ΣΥΜΒΑΣΗ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ: Με βάση την Οδηγία, σύμβαση για το σύνολο του πακέτου ή εάν το πακέτο παρέχεται βάσει χωριστών συμβάσεων, όλες οι συμβάσεις που καλύπτουν ταξιδιωτικές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο πακέτο καλούνται ως «σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού».[162] Ο όρος αυτός, με βάση την απόφαση *C-400/00* περιλαμβάνει τα

[162]*Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 3(3)*

ταξίδια που διοργανώνει πρακτορείο ταξιδίων κατόπιν αιτήσεως και σύμφωνα με τις επιθυμίες ενός καταναλωτή ή μιας περιορισμένης ομάδας καταναλωτών.[163]

ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΣ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ: Είναι σημαντικό να σημειώσουμε ότι η παρούσα Οδηγία καλύπτει, πέραν των πακέτων και συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς. Με βάση το άρθρο 3(5) της Οδηγίας, τέτοιος διακανονισμός σημαίνει την αγορά τουλάχιστον δύο διαφορετικών ειδών ταξιδιωτικών υπηρεσιών για το ίδιο ταξίδι ή τις ίδιες διακοπές, που δεν αποτελούν πακέτο, η οποία έχει ως αποτέλεσμα τη σύναψη χωριστών συμβάσεων με τους παρόχους των επιμέρους ταξιδιωτικών υπηρεσιών, αν ο έμπορος διευκολύνει:[164]

> *«α) στο πλαίσιο μιας και μόνον επίσκεψης ή επαφής με το σημείο πώλησής του, τη χωριστή επιλογή και χωριστή πληρωμή κάθε ταξιδιωτικής υπηρεσίας από τους ταξιδιώτες· ή*
>
> *β) με στοχευμένο τρόπο, την προμήθεια τουλάχιστον μιας πρόσθετης ταξιδιωτικής υπηρεσίας από άλλον έμπορο όταν η σύμβαση με τον έμπορο αυτόν συνάπτεται το αργότερο 24 ώρες μετά την επιβεβαίωση κράτησης της πρώτης ταξιδιωτικής υπηρεσίας.»*

Σε περίπτωση που ο συνδυασμός ταξιδιωτικών υπηρεσιών είναι μεταξύ του στοιχείου 3(1)(δ) και των λοιπών ταξιδιωτικών υπηρεσιών, αυτό δεν αποτελεί πακέτο εάν οι υπηρεσίες του άρθρου 3(1)(δ) δεν αντιπροσωπεύουν σημαντικό ποσοστό της συνολικής αξίας των υπηρεσιών και δεν διαφημίζονται ούτε με άλλον τρόπο αποτελούν βασικό χαρακτηριστικό του ταξιδιού ή των διακοπών.[165]

ΜΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ: Με βάση το άρθρο 2(2), η Οδηγία δεν εφαρμόζεται στις ακόλουθες περιπτώσεις:[166]

> *«α) στα πακέτα και στους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που καλύπτουν περίοδο μικρότερη των 24 ωρών, εκτός εάν περιλαμβάνεται διανυκτέρευση·*

---

[163] *C-400/00, Club-Tour, Viagens e Turismo v Alberto Carlos Lobo Gancalves Garrido.*
[164] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 3(5)*
[165] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 3(5)*
[166] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 2(2)*

β) στα πακέτα που προσφέρονται και στους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που πραγματοποιούνται περιστασιακά και επί μη κερδοσκοπικής βάσης και μόνο σε περιορισμένη ομάδα ταξιδιωτών·

γ) στα πακέτα και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς που αγοράζονται βάσει γενικής συμφωνίας για τον διακανονισμό επαγγελματικού ταξιδιού μεταξύ εμπόρου και άλλου φυσικού η νομικού προσώπου, το οποίο ενεργεί για σκοπούς που αφορούν την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα.»

ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ: Το εθνικό δίκαιο το οποίο αφορά την εγκυρότητα, διαμόρφωση ή αποτέλεσμα μιας σύμβασης δεν επηρεάζεται από την Οδηγία.[167]

ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 23 η Οδηγία είναι αναγκαστικού χαρακτήρα, ήτοι δεν δύναται ο έμπορος ή ο διοργανωτής να απαλλαχθεί των ευθυνών του για μόνο το λόγο ότι ονόμασε με άλλο τρόπο την υπηρεσία/πακέτο το οποίο παρέχει. Επίσης οι ταξιδιώτες δεν δύναται να παραιτηθούν των δικαιωμάτων που παρέχονται με την Οδηγία και οποιοσδήποτε συμβατικός όρος προς τούτο δεν είναι δεσμευτικός.[168]

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

2.1. Πληροφόρηση

2.1.1. Πληροφόρηση πριν από τη Σύναψη της Σύμβασης

Σύμφωνα με το άρθρο 5, ο διοργανωτής ή ο πωλητής ανάλογα με την περίπτωση παρέχουν στον ταξιδιώτη τις σχετικές τυποποιημένες πληροφορίες μέσω του σχετικού εντύπου στο Παράρτημα Ι, Μέρος Α ή Β τις πιο κάτω πληροφορίες με σαφή, κατανοητό και ευδιάκριτο τρόπο:[169]

«α) τα κύρια χαρακτηριστικά των ταξιδιωτικών υπηρεσιών:

[167] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 2(3)*
[168] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 23*
[169] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 5*

i) τον ταξιδιωτικό προορισμό ή προορισμούς, το δρομολόγιο και τις περιόδους παραμονής, με ημερομηνίες, καθώς και τον αριθμό των διανυκτερεύσεων που περιλαμβάνουν, εφόσον περιλαμβάνεται παροχή καταλύματος,

ii) τα μέσα μεταφοράς, τα χαρακτηριστικά και τις κατηγορίες των μέσων μεταφοράς, τους τόπους, τις ημερομηνίες και τις ώρες αναχώρησης και επιστροφής, τη διάρκεια και τις ενδιάμεσες στάσεις και ανταποκρίσεις.

Αν δεν έχει οριστεί ακόμη η ακριβής ώρα, ο διοργανωτής και, κατά περίπτωση, ο πωλητής ενημερώνουν τον ταξιδιώτη σχετικά με την κατά προσέγγιση ώρα αναχώρησης και επιστροφής,

iii) τον τόπο, τα κύρια χαρακτηριστικά και, κατά περίπτωση, την τουριστική κατηγορία του καταλύματος σύμφωνα με τους κανόνες της χώρας προορισμού,

iv) τα παρεχόμενα γεύματα,

v) τις επισκέψεις, την εκδρομή ή εκδρομές ή άλλες υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στη συμφωνηθείσα συνολική τιμή του πακέτου,

vi) όταν δεν είναι εμφανές από τις περιστάσεις, κατά πόσον οποιαδήποτε ταξιδιωτική υπηρεσία θα παρέχεται στον ταξιδιώτη στο πλαίσιο ομάδας και, αν ναι, όπου αυτό είναι δυνατόν, το κατά προσέγγιση μέγεθος της ομάδας,

vii) εάν η ωφέλεια των ταξιδιωτών από άλλες τουριστικές υπηρεσίες εξαρτάται από την αποτελεσματική προφορική επικοινωνία, τη γλώσσα στην οποία θα εκτελεστούν οι εν λόγω υπηρεσίες, και

viii) εάν το ταξίδι ή οι διακοπές είναι γενικώς κατάλληλα για άτομα με μειωμένη κινητικότητα και, κατόπιν αιτήματος του ταξιδιώτη, ακριβείς πληροφορίες σχετικά με την καταλληλότητα του ταξιδιού η των διακοπών, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του ταξιδιώτη·

β) την εμπορική επωνυμία και τη γεωγραφική διεύθυνση του διοργανωτή και, ανάλογα με την περίπτωση, του λιανοπωλητή, καθώς και τους αντίστοιχους αριθμούς τηλεφώνου και, κατά περίπτωση, διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου·

γ) τη συνολική τιμή του πακέτου, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και, κατά περίπτωση, όλες τις πρόσθετες χρεώσεις, επιβαρύνσεις και άλλα κόστη ή, σε περίπτωση

που τα κόστη αυτά δεν είναι ευλόγως δυνατό να υπολογιστούν πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ένδειξη του είδους του τυχόν πρόσθετου κόστους το οποίο ο ταξιδιώτης ενδέχεται να υποχρεωθεί να αναλάβει επιπλέον·

δ) τους τρόπους πληρωμής, περιλαμβανομένου οποιουδήποτε ποσού ή ποσοστού της τιμής που πρέπει να καταβληθεί ως προκαταβολή και του χρονοδιαγράμματος για την πληρωμή του υπολοίπου, ή τις χρηματοοικονομικές εγγυήσεις που πρέπει να καταβληθούν ή να παρασχεθούν από τον ταξιδιώτη·

ε) τον ελάχιστο αριθμό ατόμων που απαιτείται για την πραγματοποίηση του πακέτου, καθώς και την προθεσμία που αναφέρεται στο άρθρο 12 παράγραφος 3 στοιχείο α) πριν από την έναρξη του πακέτου για την πιθανή καταγγελία της σύμβασης, εάν ο αριθμός αυτός δεν έχει επιτευχθεί·

στ) γενικές πληροφορίες για τις απαιτήσεις για τα διαβατήρια και τις θεωρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των κατά προσέγγιση περιόδων για την απόκτηση θεωρήσεων και των πληροφοριών σχετικά με τις υγειονομικές διατυπώσεις, της χώρας προορισμού·

ζ) ενημέρωση σχετικά με τη δυνατότητα του ταξιδιώτη να καταγγείλει τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή πριν από την έναρξη του πακέτου έναντι κατάλληλης χρέωσης καταγγελίας ή, κατά περίπτωση, της τυποποιημένης χρέωσης καταγγελίας που ζητείται από τον διοργανωτή, σύμφωνα με το άρθρο 12 παράγραφος 1·

η) πληροφορίες σχετικά με την προαιρετική ή υποχρεωτική ασφάλιση που θα καλύπτει το κόστος σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης από τον ταξιδιώτη ή το κόστος της βοήθειας, περιλαμβανομένου του επαναπατρισμού του, σε περίπτωση ατυχήματος, ασθένειας ή θανάτου.»

Για τις συμβάσεις οργανωμένου ταξιδιού που συνάπτονται τηλεφωνικά, ο διοργανωτής, και, κατά περίπτωση, ο πωλητής παρέχει στον ταξιδιώτη τις τυποποιημένες πληροφορίες του Παραρτήματος Ι, Μέρος Β και την ενημέρωση που αναφέρεται στο άρθρο 5(1)(α) έως (η).[170]

Με βάση το άρθρο 5(2) όπου το πακέτο είναι του τύπου που αναφέρεται στο άρθρο 3(2)(β)(v) ο διοργανωτής και ο έμπορος προς τους οποίους διαβιβάζονται τα δεδομένα, θα πρέπει να παρέχουν στον ταξιδιώτη τις πληροφορίες του άρθρου 5(1)(α) μέχρι (ή) αναλόγως των

[170] *Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 5*

ταξιδιωτικών υπηρεσιών που προσφέρουν. Ο διοργανωτής παρέχει επίσης τις τυποποιημένες πληροφορίες του Παραρτήματος Ι, Μέρος Γ. [171]

Με βάση το άρθρο 6(1) ο διοργανωτής και, κατά περίπτωση, ο πωλητής κοινοποιούν κάθε αλλαγή των πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού στον ταξιδιώτη με σαφή, κατανοητό και ευδιάκριτο τρόπο.[172]

Όπου ο διοργανωτής και, κατά περίπτωση, ο πωλητής δεν έχει συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις για πληροφόρηση ως αναφέρονται στο άρθρο 5(1)(γ), το άρθρο 6(2) αναφέρει ότι ο ταξιδιώτης δεν καταβάλλει τις εν λόγω χρεώσεις, επιβαρύνσεις ή άλλα κόστη.[173]

ΒΑΡΟΣ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ: Το βάρος απόδειξης της συμμόρφωσης με τις πιο πάνω απαιτήσεις το έχει ο έμπορος .[174]

2.1.2. Άλλες Σχετικές Υποχρεώσεις Συνυφασμένες με τη Σύμβαση Οργανωμένου Ταξιδιού

ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ: Σύμφωνα με το άρθρο 6(1), οι πληροφορίες του άρθρου 5(1)(α), (γ), (δ), (ε) και (ζ) αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης και δεν τροποποιούνται εκτός εάν τα μέρη ρητώς συμφωνήσουν διαφορετικά.[175]

ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΥΤΗΣ: Το άρθρο 7(1) αναφέρει ότι οι συμβάσεις οργανωμένων ταξιδιών, συντάσσονται σε απλή και κατανοητή γλώσσα και εάν έχουν συνταχθεί γραπτώς είναι ευανάγνωστες. Κατά τη σύναψη της σύμβασης ή αμέσως μετά από αυτήν ο διοργανωτής ή ο πωλητής παρέχουν στον ταξιδιώτη αντίγραφο της σύμβασης επί σταθερού μέσου.[176]

Ο ταξιδιώτης δικαιούται να ζητήσει αντίγραφο σε έντυπη μορφή αν η σύμβαση έχει συναφθεί με ταυτόχρονη φυσική παρουσία των μερών. Σε συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος παρέχεται αντίγραφο ή επιβεβαίωση της σύμβασης σε χαρτί ή εάν συμφωνεί ο ταξιδιώτης σε άλλο σταθερό μέσο.[177]

---

[171] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 5(2)*
[172] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 6(1)*
[173] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 6(2)*
[174] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 8*
[175] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 6(1)*
[176] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 7(1)*
[177] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 7(1)*

Με βάση το άρθρο 7(2), η σύμβαση περιλαμβάνει επίσης τις πληροφορίες του άρθρου 5(1)(α) μέχρι (η) καθώς επίσης και τις ακόλουθες πληροφορίες:[178]

«α) τις ειδικές απαιτήσεις του ταξιδιώτη που αποδέχτηκε ο διοργανωτής·

β) ενημέρωση για το ότι ο διοργανωτής:

i) είναι υπεύθυνος για την ορθή εκτέλεση του συνόλου των προβλεπόμενων ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση σύμφωνα με το άρθρο 13, και

ii) υποχρεούται να παρέχει βοήθεια, αν ο ταξιδιώτης αντιμετωπίσει πρόβλημα σύμφωνα με το άρθρο 16·

γ) το όνομα της οντότητας που παρέχει προστασία κατά της αφερεγγυότητας και τα στοιχεία επικοινωνίας της, συμπεριλαμβανομένης της γεωγραφικής της διεύθυνσης, και, όπου απαιτείται, το όνομα της προς τον σκοπό αυτόν ορισμένης από τα ενδιαφερόμενα κράτη μέλη αρμόδιας αρχής και των στοιχείων επικοινωνίας της·

δ) το όνομα, τη διεύθυνση, τον αριθμό τηλεφώνου, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και, κατά περίπτωση, τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας του τοπικού αντιπροσώπου του διοργανωτή, ενός σημείου επαφής ή μιας άλλης υπηρεσίας που επιτρέπει στον ταξιδιώτη να επικοινωνήσει με τον διοργανωτή γρήγορα και αποτελεσματικά, να ζητήσει βοήθεια σε περίπτωση δυσκολίας του ταξιδιώτη ή να διαμαρτυρηθεί για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που διαπιστώνεται κατά την εκτέλεση του πακέτου·

ε) ενημέρωση για το ότι ο ταξιδιώτης οφείλει να κοινοποιεί οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης την οποία διαπιστώνει κατά την εκτέλεση του πακέτου σύμφωνα με το άρθρο 13 παράγραφος 2·

στ) όταν ανήλικοι, μη συνοδευόμενοι από γονέα ή άλλο εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, συμμετέχουν σε ταξιδιωτικό πακέτο βάσει σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού που περιλαμβάνει παροχή καταλύματος, πληροφορίες που επιτρέπουν την άμεση επαφή με τον ανήλικο ή το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για τον ανήλικο στον τόπο παραμονής του ανηλίκου·

[178] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 7(2)*

ζ) πληροφορίες σχετικά με τις υπάρχουσες εσωτερικές διαδικασίες διερεύνησης καταγγελιών και τους εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών («ΕΕΔ») σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και, κατά περίπτωση, σχετικά με τον φορέα ΕΕΔ ο οποίος καλύπτει τον έμπορο και με την πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου·

η) πληροφορίες για το δικαίωμα του ταξιδιώτη να εκχωρήσει τη σύμβαση σε άλλον ταξιδιώτη σύμφωνα με το άρθρο 9.»

Με βάση το άρθρο 7(3) όπου το πακέτο είναι του τύπου που αναφέρεται στο άρθρο 3(2)(β)(v)ο έμπορος οφείλει να ενημερώνει τον διοργανωτή για τη σύναψη της σύμβασης η οποία καταλήγει στη δημιουργία ενός πακέτου. Ο έμπορος παρέχει επίσης στο διοργανωτή τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις του ως διοργανωτή. Μόλις ο διοργανωτής πληροφορηθεί ότι έχει δημιουργηθεί ένα πακέτο, ο διοργανωτής διαβιβάζει στον ταξιδιώτη τις πληροφορίες του άρθρου 7(2)(α) μέχρι (η) σε σταθερό μέσο.[179]

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ: Σύμφωνα με το άρθρο 7(5), πριν από την έναρξη του πακέτου, ο διοργανωτής δίνει στον ταξιδιώτη τις απαιτούμενες αποδείξεις, κουπόνια και εισιτήρια, πληροφορίες σχετικά με τις προγραμματισμένες ώρες αναχώρησης και, κατά περίπτωση, σχετικά με το χρονικό όριο για τον έλεγχο εισιτηρίων καθώς και τις προγραμματισμένες ώρες των ενδιάμεσων στάσεων, των ανταποκρίσεων και της άφιξης.[180]

ΒΑΡΟΣ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ: Το βάρος απόδειξης της συμμόρφωσης με τις πιο πάνω απαιτήσεις το έχει ο έμπορος.[181]

[179] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 7(3)*
[180] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 7(3)*
[181] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 8*

2.2. Άλλες Υποχρεώσεις

2.2.1. Αλλαγές στη Σύμβαση πριν την Έναρξη του Πακέτου

ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ ΣΕ ΑΛΛΟ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ: Με βάση το άρθρο 9 ένας ταξιδιώτης («ο εκχωρητής») ο οποίος προειδοποιεί τον διοργανωτή εντός εύλογου χρόνου πριν από την έναρξη του ταξιδιού (7 ημέρες θεωρούνται πάντοτε εύλογες) σε σταθερό μέσο ότι θα εκχωρήσει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, μπορεί να το πράξει δεδομένου ότι ο εκδοχέας πληροί όλους τους όρους που εφαρμόζονται στη σύμβαση.[182]

Ο διοργανωτής προσκομίζει στον εκχωρητή αποδεικτικά στοιχεία για τα πρόσθετα τέλη, επιβαρύνσεις ή άλλες δαπάνες που προκύπτουν από την εκχώρηση δεδομένου ότι αυτές είναι εύλογες και δεν υπερβαίνουν το πραγματικό κόστος που βαρύνει τον διοργανωτή λόγω της εκχώρησης της σύμβασης.[183]

Το άρθρο 9(2) δημιουργεί κοινή υποχρέωση για τον εκχωρητή και τον εκδοχέα για το οφειλόμενο υπόλοιπο, πρόσθετες χρεώσεις, επιβαρύνσεις ή άλλες δαπάνες που προκύπτουν από την εκχώρηση.[184]

ΑΛΛΑΓΗ ΤΩΝ ΤΙΜΩΝ: Το άρθρο 10 δημιουργεί δικαίωμα αύξησης της τιμής μόνο όπου έχει αντίστοιχο δικαίωμα μείωσης της τιμής ο ταξιδιώτης. Αύξηση της τιμής επιτρέπεται μόνο όταν αυτή είναι άμεση συνέπεια αλλαγών οι οποίες αφορούν τα εξής:[185]

> *«α) την τιμή της μεταφοράς επιβατών που προκύπτει από το κόστος των καυσίμων ή άλλων πηγών ενέργειας·*
>
> *β) το επίπεδο των φόρων ή τελών στις περιλαμβανόμενες στη σύμβαση ταξιδιωτικές υπηρεσίες που επιβάλλονται από τρίτους οι οποίοι δεν εμπλέκονται άμεσα στην εκτέλεση του πακέτου, συμπεριλαμβανομένων των τουριστικών φόρων, των φόρων αεροδρομίου, των τελών επιβίβασης ή αποβίβασης σε λιμένες και αερολιμένες· ή*

[182] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 9(1)*
[183] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 9(3)*
[184] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 9(2)*
[185] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 10(1)(α)*

γ) τις συναλλαγματικές ισοτιμίες που αφορούν το πακέτο.»

Επίσης, σε περίπτωση που η αύξηση της συνολικής τιμής είναι πέραν του 8% τότε εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 11(2) μέχρι (5) που αφορούν την τροποποίηση άλλων όρων της σύμβασης (βλ. *supra* επόμενες 2 παραγράφους).[186]

Επίσης η αύξηση θα πρέπει να γίνει το αργότερο 20 ημέρες πριν την έναρξη του πακέτου και θα πρέπει να κοινοποιείται στον ταξιδιώτη επί σταθερού μέσου μαζί με αιτιολόγηση για αυτή καθώς και υπολογισμό της επί σταθερού μέσου.[187]

Συμφώνως του άρθρου 10(5), σε περίπτωση μείωσης της τιμής, ο διοργανωτής έχει το δικαίωμα να αφαιρεί τις πραγματικές διοικητικές δαπάνες από το ποσό επιστροφής που οφείλει στον ταξιδιώτη. Κατόπιν αιτήματος του ταξιδιώτη, ο διοργανωτής υποχρεούται να προσκομίσει αποδείξεις για αυτές τις διοικητικές δαπάνες.[188]

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΟΡΩΝ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ:
Το άρθρο 11(1) αναφέρει ότι ο διοργανωτής δεν μπορεί να μεταβάλει μονομερώς συμβατικούς όρους εκτός (α) εάν αυτό αναφέρεται στη σύμβαση, (β) η μεταβολή είναι ασήμαντη και (γ) ενημερώνει τον ταξιδιώτη για τη μεταβολή με σαφή, κατανοητό και ευδιάκριτο τρόπο σε σταθερό μέσο.[189]

Με βάση τα άρθρα 11(2) μέχρι 11(5),όταν ο διοργανωτής **πριν** από την έναρξη του πακέτου υποχρεωθεί να τροποποιήσει σε σημαντικό βαθμό οποιοδήποτε από τα κύρια χαρακτηριστικά των ταξιδιωτικών υπηρεσιών του άρθρου 5(1) ή αδυνατεί να εκπληρώσει τις απαιτήσεις του άρθρου 7(2)(α) ή προτείνει αύξηση τιμής πέραν του 8% ο ταξιδιώτης δικαιούται να:[190]

«α) να αποδεχτεί την προτεινόμενη τροποποίηση· ή

β) να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς την καταβολή χρέωσης καταγγελίας και εάν επιθυμεί να δεχθεί άλλο πακέτο εφόσον αυτό προσφέρεται από τον διοργανωτή ισοδύναμης ή ανώτερης ποιότητας.

[186] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 10(2)*
[187] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 10(3)*
[188] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 10(5)*
[189] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 11 (1)*
[190] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 11(2)*

Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης οργανωμένου ταξιδιού και αν ο ταξιδιώτης δεν δεχθεί άλλο πακέτο, ο διοργανωτής υποχρεούται να επιστρέψει όλα τα ποσά που έλαβε από ή εκ μέρους του ταξιδιώτη χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο εντός 14 ημερών από την καταγγελία της σύμβασης.»[191]

Ο διοργανωτής σε περίπτωση μεταβολής, ενημερώνει τον ταξιδιώτη χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση με τρόπο σαφή, κατανοητό και ευδιάκριτο σε σταθερό μέσο για τα ακόλουθα:[192]

α) τις προτεινόμενες αλλαγές και τις επιπτώσεις τους στη τιμή του πακέτου·

β) μια εύλογη προθεσμία, εντός της οποίας ο ταξιδιώτης οφείλει να ενημερώσει τον διοργανωτή για την απόφασή του να αποδεχθεί την τροποποίηση ή να καταγγείλει τη σύμβαση (και/ή να επιλέξει άλλο πακέτο) ·

γ) τις συνέπειες εάν ο ταξιδιώτης δεν απαντήσει εντός της προθεσμίας που αναφέρεται στο στοιχείο β), σύμφωνα με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο· και

δ) κατά περίπτωση, το αντ' αυτού προσφερόμενο πακέτο και την τιμή του.

Εάν το αποτέλεσμα της τροποποίησης είναι πακέτο χαμηλότερης ποιότητας ή κόστους, ο ταξιδιώτης δικαιούται κατάλληλη μείωση της τιμής.

ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ:

- **ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ:** Σύμφωνα με το άρθρο 12, ο ταξιδιώτης πριν από την έναρξη του οργανωμένου ταξιδιού δύναται να την καταγγείλει οποτεδήποτε πριν καταβάλλοντας εύλογη και δικαιολογημένη χρέωση στον διοργανωτή. Όπου υπάρχει τυποποιημένη χρέωση αυτή πρέπει να αναφέρει την αναμενόμενη εξοικονόμηση κόστους και έσοδα από την εναλλακτική αξιοποίηση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Εάν δεν υπάρχει τυποποιημένη χρέωση το ποσό της χρέωσης αντιστοιχεί στην τιμή του πακέτου μείον την εξοικονόμηση κόστους και έσοδα από την εναλλακτική αξιοποίηση

[191] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 11(5)*
[192] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 11(3)*

των ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Κατόπιν αιτήματος του ταξιδιώτη, ο διοργανωτής αιτιολογεί το ποσό που χρεώνει για την καταγγελία της σύμβασης.[193]

Η μοναδική περίπτωση που δεν υποβάλλεται χρέωση σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης είναι στην περίπτωση ύπαρξης αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων στον τόπο προορισμού ή πολύ κοντά σε αυτόν, οι οποίες επηρεάζουν σημαντικά την εκτέλεση του πακέτου ή επηρεάζουν σημαντικά τη μεταφορά των επιβατών στον προορισμό. Μάλιστα σε τέτοια περίπτωση οποιοδήποτε ποσό καταβλήθηκε από τον ταξιδιώτη επιστρέφεται.[194]

- **ΑΠΟ ΤΟΝ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗ:** Ο διοργανωτής έχει επίσης δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού όπου δεν πληρείται ο συγκεκριμένος ελάχιστος αριθμός ταξιδιωτών ή όπου ο διοργανωτής δεν είναι σε θέση να εκτελέσει τη σύμβαση λόγω αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων και κοινοποιήσει στον ταξιδιώτη την καταγγελία της σύμβασης χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση πριν από την έναρξη του πακέτου. Αναφορικά με συμβάσεις ελάχιστων εγγεγραμμένων προσώπων, θα πρέπει να κοινοποιήσει στον ταξιδιώτη την καταγγελία της σύμβασης, εντός της προθεσμίας που τάσσεται στη σύμβαση, αλλά όχι αργότερα από:[195]

  «i) 20 ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου στην περίπτωση ταξιδιών που διαρκούν περισσότερο από έξι ημέρες,

  ii) επτά ημέρες πριν από την έναρξη του πακέτου στην περίπτωση ταξιδιών που διαρκούν μεταξύ δύο και έξι ημερών,

  iii) 48 ώρες πριν από την έναρξη του πακέτου στην περίπτωση ταξιδιών που διαρκούν λιγότερο από δύο ημέρες·»

  Στις πιο πάνω περιπτώσεις ο διοργανωτής υποχρεούται να επιστρέψει οποιοδήποτε ποσό καταβλήθηκε από τον καταναλωτή αλλά όχι οποιεσδήποτε επιπρόσθετες αποζημιώσεις.

[193] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 12(1)*
[194] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 12(2)*
[195] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 12(3)*

Σε οποιαδήποτε περίπτωση ο διοργανωτής επιστρέφει χρήματα στον ταξιδιώτη, τότε αυτά θα πρέπει να επιστρέφονται το αργότερο εντός 14 ημερών μετά την καταγγελία της σύμβασης.[196]

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ: Η μοναδική περίπτωση που ισχύει γνήσιο δικαίωμα υπαναχώρησης είναι με βάση το άρθρο 12(5) το οποίο είναι προαιρετικό για τα ΚΜ και αναφέρει τα ακόλουθα:[197]

> *«Σε ό,τι αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, τα κράτη μέλη δύνανται να προβλέπουν στην εθνική τους νομοθεσία ότι ο ταξιδιώτης έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού εντός προθεσμίας 14 ημερών χωρίς να αναφέρει τους λόγους.»*

2.2.2. Εκτέλεση του Πακέτου

ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ: Σύμφωνα με το άρθρο 13, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι ο διοργανωτής είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, ανεξάρτητα από το εάν οι υπηρεσίες αυτές πρόκειται να εκτελεστούν από τον διοργανωτή ή από άλλους παρόχους ταξιδιωτικών υπηρεσιών. Επίσης τα ΚΜ δύνανται να θεσπίζουν διατάξεις σύμφωνα με τις οποίες υπεύθυνος για την εκτέλεση του πακέτου είναι και ο πωλητής. Σε τέτοια περίπτωση τα άρθρα 7 και 9-12 ισχύουν και για τον πωλητή. [198]

ΕΥΘΥΝΗ ΤΑΞΙΔΙΩΤΗ: Με βάση το άρθρο 13(2) ο ταξιδιώτης οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον διοργανωτή (και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση) σχετικά με οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης διαπιστώνει κατά την εκτέλεση της ταξιδιωτικής υπηρεσίας.[199]

ΕΥΘΥΝΗ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗ: Σε τέτοια περίπτωση, ο διοργανωτής υποχρεούται να αποκαταστήσει την έλλειψη συμμόρφωσης, εκτός εάν αυτό είναι αδύνατο **ή** συνεπάγεται δυσανάλογες δαπάνες, λαμβανομένης υπόψη της έκτασης της μη συμμόρφωσης και της αξίας

[196] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 12(4)*
[197] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 12(5)*
[198] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(1)*
[199] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(2)*

των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που θίγονται. Στις τελευταίες δύο περιπτώσεις εφαρμόζεται το άρθρο 14.[200] Διαφορετικά εφαρμόζεται το άρθρο 13(4) το οποίο αναφέρει ότι:[201]

> *«αν ο διοργανωτής δεν αποκαταστήσει την έλλειψη συμμόρφωσης εντός εύλογης προθεσμίας που τάσσει ο ταξιδιώτης, ο ταξιδιώτης δύναται να το πράξει ο ίδιος και να απαιτήσει αποζημίωση για τις αναγκαίες δαπάνες. Δεν είναι αναγκαίο να ορίσει ο ταξιδιώτης προθεσμία εάν ο διοργανωτής αρνηθεί να αποκαταστήσει την έλλειψη συμμόρφωσης ή εάν απαιτείται άμεση αποκατάσταση.»*

ΑΛΛΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 13(5) όταν ένα μεγάλο ποσοστό των ταξιδιωτικών υπηρεσιών δεν μπορεί να παρασχεθεί ως συμφωνήθηκε, ο διοργανωτής προσφέρει **χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση** κατάλληλους εναλλακτικούς διακανονισμούς, ει δυνατόν ισοδύναμης ή ανώτερης ποιότητας από τους οριζόμενους στη σύμβαση, για τη συνέχιση του πακέτου, συμπεριλαμβανομένης της περίπτωσης στην οποία η επιστροφή του ταξιδιώτη στον τόπο αναχώρησης δεν πραγματοποιείται όπως έχει συμφωνηθεί. Σε περίπτωση που παρέχει κατώτερης ποιότητας διακανονισμό τότε προσφέρει στον ταξιδιώτη κατάλληλη μείωση της τιμής.Ο ταξιδιώτης διατηρεί το δικαίωμα να απορρίψει τους προτεινόμενους εναλλακτικούς διακανονισμούς **μόνο** εάν δεν είναι συγκρίσιμοι προς αυτό που συμφωνήθηκε στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού ή εάν η προτεινόμενη μείωση της τιμής είναι ανεπαρκής.[202]

Στις περιπτώσεις που η έλλειψη συμμόρφωσης επηρεάζει ουσιωδώς την εκτέλεση του πακέτου και ο διοργανωτής δεν την αποκαταστήσει εντός εύλογης προθεσμίας που καθορίζει ο ταξιδιώτης, τότε ο ταξιδιώτης μπορεί να τερματίσει τη σύμβαση και να απαιτήσει μείωση της τιμής σύμφωνα με το άρθρο 14 και/ή αποζημιώσεις.[203]

Όπου ο ταξιδιώτης απορρίπτει προτεινόμενο εναλλακτικό διακανονισμό ή όπου υπάρχει αδυναμία εναλλακτικού διακανονισμού, ο ταξιδιώτης δικαιούται είτε μείωση της τιμής και/ή αποζημίωση με βάση το άρθρο 14, χωρίς να χρειάζεται να τερματίσει τη σύμβαση.[204]

---

[200] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(3)*
[201] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(4)*
[202] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(5)*
[203] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(6)*
[204] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(6)*

Όπου το πακέτο περιλαμβάνει μεταφορά επιβατών, ο διοργανωτής μεριμνά για τον επαναπατρισμό του ταξιδιώτη με ανάλογο μεταφορικό μέσο χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και χωρίς πρόσθετο κόστος.[205]

ΑΔΥΝΑΤΗ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ: Σύμφωνα με το άρθρο 13(7):[206]

> *«αν είναι αδύνατον να διασφαλιστεί η επιστροφή του ταξιδιώτη όπως συμφωνήθηκε στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού λόγω αναπόφευκτων και έκτακτων περιστάσεων, ο διοργανωτής φέρει το κόστος της αναγκαίας παροχής καταλύματος, ει δυνατόν ισοδύναμης κατηγορίας, για περίοδο όχι πέραν των τριών διανυκτερεύσεων ανά ταξιδιώτη. Εφόσον στη νομοθεσία της Ένωσης περί των δικαιωμάτων των επιβατών η οποία ισχύει για το συγκεκριμένο μέσο μεταφοράς για την επιστροφή του ταξιδιώτη, προβλέπονται μεγαλύτεροι περίοδοι, αυτές και εφαρμόζονται.»*

Το άρθρο 13(7) δεν ισχύει για άτομα με μειωμένη κινητικότητα και κάθε πρόσωπο που τα συνοδεύει, τις εγκύους και τους ασυνόδευτους ανήλικους, καθώς και για τα άτομα που έχουν ανάγκη από ειδική ιατρική βοήθεια, εφόσον ο διοργανωτής έχει ειδοποιηθεί σχετικά με τις ιδιαίτερες ανάγκες τους τουλάχιστον 48 ώρες πριν από την έναρξη του πακέτου.[207]

ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΤΙΜΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ: Το άρθρο 14 περιέχει πρόνοιες αναφορικά με την μείωση της τιμής και την αποζημίωση που δικαιούται ένας καταναλωτής. Η αρχή είναι ότι τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι ο ταξιδιώτης δικαιούται κατάλληλη μείωση της τιμής για οποιαδήποτε περίοδο έλλειψης συμμόρφωσης, εκτός εάν ο διοργανωτής αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης (α) καταλογίζεται στον ταξιδιώτη, ή (β) σε τρίτο πρόσωπο ξένο προς την παροχή των ταξιδιωτικών υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού και έχει απρόβλεπτο ή αναπότρεπτο χαρακτήρα ή (γ) οφείλεται σε αναπόφευκτες και έκτακτες περιστάσεις.[208]

Όπου η έλλειψη συμμόρφωσης οφείλεται στον διοργανωτή, τότε σύμφωνα με το άρθρο 14(2) ο ταξιδιώτης δικαιούται να λάβει κατάλληλη αποζημίωση από τον διοργανωτή για

[205] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(6)*
[206] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(7)*
[207] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 13(8)*
[208] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 14(3)*

οποιαδήποτε ζημία υφίσταται λόγω τυχόν έλλειψης συμμόρφωσης. Η αποζημίωση καταβάλλεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση.[209]

Με βάση τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το άρθρο 16 παρέχει στον καταναλωτή δικαίωμα ικανοποιήσεως της ηθικής βλάβης η οποία προκύπτει από τη μη εκτέλεση ή την πλημμελή εκτέλεση του οργανωμένου ταξιδίου από τον διοργανωτή ή τον πωλητή.[210]

Σύμφωνα με το άρθρο 14(6) η περίοδος παραγραφής για την υποβολή των αξιώσεων δυνάμει του παρόντος άρθρου δεν μπορεί να είναι συντομότερη από 2 έτη.[211]

ΠΑΡΟΧΗ ΒΟΗΘΕΙΑΣ ΑΠΟ ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗ: Σύμφωνα με το άρθρο 16, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι ο διοργανωτής παρέχει κατάλληλη συνδρομή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, στον ταξιδιώτη που αντιμετωπίζει πρόβλημα ιδίως με τους ακόλουθους τρόπους:[212]

α) με την παροχή κατάλληλων πληροφοριών για τις υγειονομικές υπηρεσίες, τις τοπικές αρχές και την προξενική συνδρομή· και

β) με την παροχή συνδρομής στον ταξιδιώτη για εξ αποστάσεως επικοινωνία και εξεύρεση εναλλακτικών ταξιδιωτικών διακανονισμών.

Το ίδιο άρθρο αναφέρει ότι ο διοργανωτής δύναται να επιβάλει εύλογη χρέωση για τέτοιου είδους συνδρομή σε περίπτωση που το πρόβλημα προκλήθηκε από πρόθεση του ταξιδιώτη ή λόγω αμελείας του ταξιδιώτη. Σημειώνεται όμως ότι τέτοια χρέωση δεν δύναται να υπερβαίνει σε καμία περίπτωση το πραγματικό κόστος που επωμίστηκε ο διοργανωτής.[213]

ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΕ ΠΩΛΗΤΗ: Το άρθρο 15 αναφέρει ότι τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι ο ταξιδιώτης μπορεί να απευθύνει μηνύματα, αιτήματα ή καταγγελίες σχετικά με την εκτέλεση του πακέτου απευθείας στον πωλητή μέσω του οποίου το αγόρασε. Ο πωλητής διαβιβάζει αυτά τα μηνύματα, αιτήματα ή καταγγελίες στον διοργανωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Για τη συμμόρφωση με τις προθεσμίες ή τις περιόδους παραγραφής, η παραλαβή των

[209] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 14(2)*
[210] *C-168/00 - Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG*
[211] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 14(6)*
[212] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 16*
[213] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 16*

μηνυμάτων, αιτημάτων ή καταγγελιών από τον πωλητή θεωρείται παραλαβή από τον διοργανωτή.[214]

2.2.3. Προστασία από Αφερεγγυότητα

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑ ΑΦΕΡΕΓΓΥΟΤΗΤΑΣ: Τα άρθρα 17 και 18 αναφέρονται στη διαδικασία προστασίας του ταξιδιώτη κατά της αφερεγγυότητας του διοργανωτή.

Το άρθρο 17 αναφέρει ότι τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι οι διοργανωτές εγκατεστημένοι στο έδαφος τους οφείλουν να παρέχουν εγγύηση για την επιστροφή του συνόλου των ποσών που έχουν καταβληθεί από ή για λογαριασμό των ταξιδιωτών στο βαθμό που οι σχετικές υπηρεσίες δεν εκτελούνται λόγω αφερεγγυότητας των διοργανωτών. Εφόσον η μεταφορά επιβατών περιλαμβάνεται στη σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, οι διοργανωτές παρέχουν επίσης εγγύηση για τον επαναπατρισμό των ταξιδιωτών.[215]

Στις περιπτώσεις που διοργανωτές δεν είναι εγκατεστημένοι σε ΚΜ αλλά πωλούν ή προσφέρουν προς πώληση πακέτα σε ΚΜ ή κατευθύνουν τέτοιες δραστηριότητες σε ΚΜ θα πρέπει να παρέχουν την εγγύηση που αναφέρεται στο ΚΜ που πωλούν/προσφέρουν ή κατευθύνουν τις δραστηριότητες τους.

ΦΥΣΗ ΕΓΓΥΗΣΗΣ: Σύμφωνα με την απόφαση C-134/11 στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 17 εμπίπτει και η περίπτωση κατά την οποία η αφερεγγυότητα του διοργανωτή του ταξιδιού οφείλεται σε δόλια συμπεριφορά του ιδίου.[216]

ΕΜΒΕΛΕΙΑ ΕΓΓΥΗΣΗΣ: Η εγγύηση με βάση το άρθρο 17(2) καλύπτει τις οποιεσδήποτε ευλόγως προβλέψιμες δαπάνες καθώς και τα ποσά των πληρωμών που καταβλήθηκαν από/ή για λογαριασμό των ταξιδιωτών αναφορικά με πακέτα, λαμβανομένης υπόψη της διάρκειας της περιόδου μεταξύ της είσπραξης των προκαταβολών και των τελικών πληρωμών και της ολοκλήρωσης των πακέτων καθώς και του εκτιμώμενου κόστους των επαναπατρισμών σε περίπτωση αφερεγγυότητας του διοργανωτή.[217]

---

[214] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 15*
[215] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 17(1)*
[216] *C-134/11 Jürgen Blödel-Pawlik v. HanseMerkur Reiseversicherung AG*
[217] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 17(2)*

Επίσης με βάση το άρθρο 17(3) ασχέτως με την κατοικία του ταξιδιώτη, τον τόπο αναχώρησης του ή τον τόπο πώλησης του πακέτου και ανεξάρτητα από το ΚΜ στο οποίο βρίσκεται η οντότητα η οποία προστατεύει την αφερεγγυότητα, ο ταξιδιώτης ωφελείται από την προστασία κατά της αφερεγγυότητας.[218] Σημειώνεται ότι η εγγύηση θα πρέπει να καλύπτει και τη διαμονή πριν τον επαναπατρισμό χωρίς οποιαδήποτε επιβάρυνση στον ταξιδιώτη.[219] Επίσης, καλύπτει και την επιστροφή χρημάτων για ταξιδιωτικές υπηρεσίες που δεν εκτελέστηκαν.[220]

Ο άρθρο 18(1) αναφέρει ότι: τα ΚΜ αναγνωρίζουν την προστασία κατά της αφερεγγυότητας την οποία παρέχει ένας διοργανωτής.[221]

Σε σχέση με εμπόρους που διευκολύνουν **συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς**, το άρθρο 19 αναφέρει ότι θα πρέπει να παρέχουν εγγύηση για την επιστροφή όλων των ποσών που λαμβάνουν από τους ταξιδιώτες εφόσον η ταξιδιωτική υπηρεσία που αποτελεί τμήμα συνδεδεμένου ταξιδιωτικού διακανονισμού δεν εκτελείται λόγω αφερεγγυότητας τους. Αν οι εν λόγω έμποροι είναι εκείνοι που ευθύνονται για τη μεταφορά των επιβατών, η εγγύηση θα πρέπει επίσης να καλύπτει τον επαναπατρισμό του ταξιδιώτη.[222] Επίσης είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι ο έμπορος σε περίπτωση που διευκολύνει συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς είναι πάντοτε υπεύθυνος να ενημερώνει τον ταξιδιώτη ότι:[223]

> *«α) δεν θα απολαύει κανενός από τα δικαιώματα που παρέχονται αποκλειστικά σε πακέτα που η παρούσα οδηγία προβλέπει και ότι κάθε πάροχος υπηρεσιών θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη δέουσα συμβατική εκτέλεση της δικής του υπηρεσίας· και*
>
> *β) θα απολαύει της προστασίας κατά της αφερεγγυότητας.*

Σε περίπτωση που ο έμπορος δεν το πράξει τότε ισχύουν τα δικαιώματα και υποχρεώσεις των άρθρων 9 και 12 καθώς και το τα άρθρα 13 μέχρι 16.[224]

Τέλος, με βάση το άρθρο 19(4) εάν ένας συνδεδεμένος ταξιδιωτικός διακανονισμός είναι αποτέλεσμα της σύναψης σύμβασης μεταξύ ταξιδιώτη και εμπόρου που δεν διευκολύνει την

---

[218] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 17(3)*
[219] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 17(4)*
[220] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 17(5)*
[221] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 18(1)*
[222] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 19(1)*
[223] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 19(2)*
[224] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 19(3)*

παροχή του συνδεδεμένου ταξιδιωτικού διακανονισμού, ο εν λόγω έμπορος ενημερώνει τον έμπορο που διευκολύνει τον συνδεδεμένο ταξιδιωτικό διακανονισμό για τη σύναψη της σχετικής σύμβασης.[225]

3. ΆΛΛΕΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΟΤΑΝ Ο ΔΙΟΡΓΑΝΩΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΕΚΤΟΣ ΕΟΧ: Σύμφωνα με το άρθρο 20 της Οδηγίας, όπου ο διοργανωτής είναι εγκατεστημένος εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου («ΕΟΧ»), ο πωλητής που είναι εγκατεστημένος σε ΚΜ υπάγεται στις υποχρεώσεις που προβλέπονται για τους διοργανωτές στα κεφάλαια IV και V (ήτοι τα άρθρα 13 μέχρι 18), εκτός εάν ο πωλητής παράσχει αποδεικτικά στοιχεία ότι ο διοργανωτής συμμορφώνεται με τις διατάξεις των εν λόγω κεφαλαίων.[226]

ΕΥΘΥΝΗ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ: Με βάση το άρθρο 21 ο έμπορος ο οποίος έχει συμφωνήσει να μεριμνήσει για την κράτηση πακέτου ή ταξιδιωτικών υπηρεσιών που αποτελούν μέρος συνδεδεμένων ταξιδιωτικών διακανονισμών ευθύνεται για οποιαδήποτε σφάλματα κατά τη διαδικασία κράτησης.[227]

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ: Το άρθρο 22 αναφέρει ότι όπου ο διοργανωτής ή ο πωλητής καταβάλουν αποζημίωση, μείωση τιμής ή εκπλήρωση των λοιπόν υποχρεώσεων που επιβάλλονται από την Οδηγία, έχουν δικαίωμα αποζημίωσης από τρίτους που συνέβαλαν στο συμβάν από το οποίο προέκυψε η ανάγκη αποζημίωσης, μείωσης των τιμών ή άλλες υποχρεώσεις.[228]

[225] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 19(4)*
[226] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 20*
[227] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 21*
[228] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 22*

4. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

Σύμφωνα με το άρθρο 25 τα ΚΜ λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο για να εξασφαλιστεί η εφαρμογή εθνικών διατάξεων για επιβολή κυρώσεων. Οι κυρώσεις που προβλέπονται πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.[229]

5. ΆΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 27 τροποποιείται ο Κανονισμός(ΕΚ) 2006/2004 και Οδηγίας 2011/83/ΕΕ ενώ σύμφωνα με το άρθρο 29 η Οδηγία 90/314/ΕΟΚ καταργείται από την 1η Ιουλίου 2018.[230]

[229] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 25*
[230] *Οδηγία(ΕΕ) 2015/2302, άρθρο 27 και 29*

Κεφάλαιο 4 - Χρονομεριστικές Μισθώσεις και Μακροπρόθεσμα Προϊόντα Διακοπών

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ

Η *Οδηγία 2008/122/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Ιανουαρίου 2009 για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής* («**Η Οδηγία**») σκοπεύει να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και να επιτευχθεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών μέσω της προσέγγισης των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των ΚΜ ως προς ορισμένες πτυχές της εμπορίας, της πώλησης και της μεταπώλησης χρονομεριδίων και μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, καθώς και των συμβάσεων ανταλλαγής.[231]

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Με βάση τις αιτιολογικές σκέψεις 3 και 11 η Οδηγία είναι πλήρους εναρμόνισης εκτός όπου αναφέρεται διαφορετικά σε συγκεκριμένες διατάξεις (όπως για παράδειγμα τα αποτελέσματα του δικαιώματος υπαναχώρησης σε σχέσεις εκτός του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας).[232]

ΕΠΙΤΑΚΤΙΚΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 12, οι καταναλωτές δεν δύνανται να αποποιούνται τα δικαιώματα που τους παραχωρούνται με βάση την Οδηγία.[233] Επίσης, σε περίπτωση που η εφαρμοστέα νομοθεσία είναι η νομοθεσία 3ης χώρας, οι καταναλωτές υφίστανται την προστασία του ΚΜ του δικάζοντος Δικαστή δεδομένου ότι τα ακίνητα τα οποία αφορά η υπόθεση βρίσκονται στην επικράτεια ΚΜ· ή δεδομένου ότι ο έμπορος ασκεί τις ιδιότητες του σε ΚΜ ή κατευθύνει αυτές σε ΚΜ και η σύμβαση εμπίπτει στο πεδίο των εν λόγω δραστηριοτήτων.[234]

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Η Οδηγία εφαρμόζεται στις συναλλαγές μεταξύ **εμπόρων** και **καταναλωτών** οι οποίες αφορούν την εμπορία, πώληση και μεταπώληση (**α**) χρονομεριδίων, (**β**) μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών καθώς και (**γ**) συμβάσεων ανταλλαγής.

[231] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 1(1)
[232] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, αιτιολογικές σκέψεις 3 και 11
[233] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 12(1)
[234] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 12(2)

ΤΑ ΤΡΙΑ ΕΙΔΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ: Σύμφωνα με το ερμηνευτικό άρθρο της Οδηγίας, τα τρία είδη συναλλαγών που καλύπτονται, ήτοι η σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης (ή χρονομερίδιο), μακροπρόθεσμα προϊόντα διακοπών καθώς και οι συμβάσεις ανταλλαγής, ερμηνεύονται ως ακολούθως:

> **(α) Σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης** είναι *«η σύμβαση διάρκειας μεγαλύτερης του έτους με την οποία ο καταναλωτής αποκτά, έναντι τιμήματος, δικαίωμα χρήσης ενός ή περισσότερων καταλυμάτων προς διανυκτέρευση για περισσότερες από μία περιόδους χρήσης»*[235]. Συμβάσεις για πολλαπλή κράτηση διαμονής (π.χ. δωματίων σε ξενοδοχεία) χωρίς αυτές να συνεπάγονται δικαιώματα και υποχρεώσεις πέραν όσων προκύπτουν από χωριστές κρατήσεις δεν δύνανται να θεωρούνται χρονομεριστική μίσθωση.[236]
>
> **(β) Μακροπρόθεσμο προϊόν διακοπών** *είναι «η σύμβαση διάρκειας μεγαλύτερης του έτους με την οποία ο καταναλωτής αποκτά, έναντι τιμήματος, κυρίως το δικαίωμα επιλογής εκπτώσεων ή άλλων πλεονεκτημάτων σε σχέση με το κατάλυμα, μεμονωμένων ή μαζί με ταξίδι ή άλλες υπηρεσίες*» [237]. Μακροπρόθεσμο προϊόν διακοπών δεν θεωρείται ένα απλό σύστημα επιβράβευσης πιστών πελατών όπου παρέχεται έκπτωση για μελλοντικές διαμονές σε ξενοδοχεία μιας αλυσίδας ξενοδοχείων αφού ένα τέτοιο σύστημα δεν αποκτάται έναντι αντιτίμου ούτε το τυχόν αντίτιμο που καταβάλλεται από τον καταναλωτή έχει ως πρωταρχικό σκοπό την απόκτηση εκπτώσεων ή άλλων πλεονεκτημάτων που αφορούν τη διαμονή.[238]
>
> **(γ) Σύμβαση ανταλλαγής** είναι *«η σύμβαση με την οποία ο καταναλωτής έναντι τιμήματος, μπορεί να εγγραφεί σε ένα πρόγραμμα ανταλλαγής που του επιτρέπει πρόσβαση σε κατάλυμα προς διανυκτέρευση ή άλλες υπηρεσίες ως αντάλλαγμα της χορήγησης σε άλλους, προσωρινής πρόσβασης στα πλεονεκτήματα των δικαιωμάτων που προκύπτουν από χρονομεριστική του μίσθωση»* [239]

Για τον υπολογισμό της διάρκειας των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης και των συμβάσεων μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, λαμβάνεται υπόψη κάθε διάταξη της σύμβασης που επιτρέπει σιωπηρή ανανέωση ή παράταση.[240]

---

[235] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(1)(α)
[236] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 6
[237] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(1)(β)
[238] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 7
[239] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(1)(δ)
[240] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(2)

Ως προαναφέρθηκε, η Οδηγία καλύπτει επίσης και περιπτώσεις μεταπώλησης των ως άνω συμβάσεων. Ονομαζόμενες ως «συμβάσεις μεταπώλησης», οι εν λόγω συμβάσεις είναι αυτές όπου «*ένας έμπορος, έναντι τιμήματος, βοηθά καταναλωτή να πωλήσει ή να αγοράσει χρονομερίδιο ή μακροπρόθεσμο προϊόν διακοπών*».[241]

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΟΣ: Καταναλωτής ορίζεται ως το φυσικό πρόσωπο που επιδιώκει στόχους μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.[242] Από την άλλη, ο έμπορος είναι «*το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπόρου.*»[243]

Η Οδηγία δεν επηρεάζει την εθνική νομοθεσία η οποία:[244]

> *«α) ορίζει τρόπους προσφυγής του γενικού δικαίου των συμβάσεων·*
>
> *β) αφορά την καταχώριση ακίνητης ή κινητής ιδιοκτησίας και τη μεταβίβαση ακίνητης ιδιοκτησίας·*
>
> *γ) αφορά προϋποθέσεις εγκατάστασης ή καθεστώτα έγκρισης ή απαιτήσεις χορήγησης αδειών· και*
>
> *δ) αφορά τον καθορισμό της νομικής φύσης των δικαιωμάτων που αποτελούν αντικείμενο των συμβάσεων τις οποίες καλύπτει η παρούσα οδηγία.»*

[241] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(1)(γ)
[242] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(1)(στ)
[243] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(1)(ε)
[244] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 1(2)

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

2.1. Πληροφορίες/Υποχρεώσεις που Προηγούνται της Σύναψης Σύμβασης

2.1.1. Πληροφορίες σε Διαφήμιση

Σύμφωνα με το άρθρο 3 σε κάθε διαφήμιση θα πρέπει να αναφέρεται η δυνατότητα απόκτησης των πιο κάτω πληροφοριών οι οποίες παρέχονται στα Παραρτήματα Ι μέχρι IV καθώς και η πηγή απόκτησης τους[245]:

> *«α) στην περίπτωση σύμβασης χρονομεριστικής μίσθωσης: μέσω του τυποποιημένου ενημερωτικού εντύπου που περιέχεται στο παράρτημα Ι, καθώς και πληροφορίες όπως αναφέρεται στο μέρος 3 του εντύπου·*
>
> *β) στην περίπτωση σύμβασης μακροπρόθεσμου προϊόντος διακοπών: μέσω του τυποποιημένου ενημερωτικού εντύπου που περιέχεται στο παράρτημα ΙΙ, καθώς και πληροφορίες όπως αναφέρεται στο μέρος 3 του εντύπου·*
>
> *γ) στην περίπτωση σύμβασης μεταπώλησης: μέσω του τυποποιημένου ενημερωτικού εντύπου που περιέχεται στο παράρτημα ΙΙΙ, καθώς και πληροφορίες όπως αναφέρεται στο μέρος 3 του εντύπου·*
>
> *δ) στην περίπτωση σύμβασης ανταλλαγής: μέσω του τυποποιημένου ενημερωτικού εντύπου που περιέχεται στο παράρτημα IV, καθώς και πληροφορίες όπως αναφέρεται στο μέρος 3 του εντύπου.»*

ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ Ή ΠΩΛΗΣΗΣ: Στις περιπτώσεις όπου κατά τη διάρκεια εκδήλωσης προώθησης ή πώλησης προϊόντων ο έμπορος προτείνει συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης ή ανταλλαγής τότε, ο έμπορος υποχρεούται να αναφέρει σαφώς στην πρόσκληση τον εμπορικό σκοπό και τη φύση της εκδήλωσης.[246] Επίσης, οι πιο πάνω πληροφορίες είναι διαθέσιμες στον καταναλωτή ανά πάσα στιγμή κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης. [247]

[245] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 3(1)
[246] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 3(2)
[247] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 3(3)

Με βάση το άρθρο 3(4) της Οδηγίας, οι χρονομεριστικές μισθώσεις και τα μακροπρόθεσμα προϊόντα διακοπών δεν επιτρέπεται να διαφημίζονται ή να πωλούνται ως επένδυση.[248]

2.1.2. Πληροφορίες πριν από τη Σύναψη της Σύμβασης

Το άρθρο 4 της Οδηγίας αναφέρει ότι ο έμπορος υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή, **πριν να δεσμευθεί ο καταναλωτής με οποιαδήποτε σύμβαση,** τις πληροφορίες (Παράρτημα Ι – ΙV) που αναφέρονται στην αμέσως προηγούμενη ενότητα κατά τρόπο σαφή και κατανοητό.[249] Οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται δωρεάν σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο ευχερώς προσβάσιμο για τον καταναλωτή.[250] Επίσης, συντάσσονται σε γλώσσα του ΚΜ το οποίο κατοικεί ο καταναλωτής ή του ΚΜ στο οποίο είναι πολίτης κατά την προτίμηση του καταναλωτή.[251]

ΣΤΑΘΕΡΟ ΜΕΣΟ: Σύμφωνα με τις ερμηνευτικές διατάξεις της Οδηγίας, σταθερό μέσο *«είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή τον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναδρομή επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών»*

Επίσης με βάση το άρθρο 5(4) πριν από τη σύναψη της σύμβασης ο έμπορος ενημερώνει τον καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης, το διάστημα της περιόδου υπαναχώρησης του άρθρου 6, καθώς και την απαγόρευση προκαταβολών κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης του άρθρου 9. [252]

2.2. Υποχρεώσεις που είναι Συνυφασμένες με τη Σύμβαση και Πληροφορίες

Με βάση το άρθρο 5(1), η σύμβαση θα πρέπει να καταρτίζεται γραπτώς σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο και να συντάσσεται στη γλώσσα (ή σε μία από τις γλώσσες) του ΚΜ στο οποίο

[248] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 3(4)
[249] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 4(1)
[250] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 4(2)
[251] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 4(3)
[252] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(4)

κατοικεί ο καταναλωτής ή του ΚΜ του οποίου είναι πολίτης, κατά την προτίμηση του καταναλωτή, με την προϋπόθεση ότι είναι επίσημη γλώσσα (ή γλώσσες) της Κοινότητας.[253]

Τα ΚΜ όπου κατοικεί ο καταναλωτής, έχουν την **δυνατότητα** με βάση το ίδιο άρθρο να απαιτήσουν επιπρόσθετα όπως:[254]

> *«α) σε όλες τις περιπτώσεις, η σύμβαση να παρέχεται στον καταναλωτή στη γλώσσα του ή μια από τις γλώσσες του εν λόγω κράτους μέλους, εφόσον αυτή είναι επίσημη γλώσσα της Κοινότητας·*
>
> *β) σε περίπτωση σύμβασης χρονομεριστικής μίσθωσης σχετικά με ένα συγκεκριμένο ακίνητο, ο έμπορος να παρέχει στον καταναλωτή επικυρωμένη μετάφραση της σύμβασης στη γλώσσα ή μια από τις γλώσσες του κράτους μέλους στο οποίο κείται το ακίνητο, εφόσον αυτή είναι επίσημη γλώσσα της Κοινότητας.»*

Τα ΚΜ όπου ο έμπορος ασκεί δραστηριότητες πώλησης, μπορούν επίσης όπως απαιτήσουν η σύμβαση να παρέχεται στον καταναλωτή στη γλώσσα ή σε μια από τις γλώσσες του εν λόγω κράτους μέλους, εφόσον αυτή είναι επίσημη γλώσσα της Κοινότητας.[255]

ΦΥΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ: Οι πληροφορίες των Παραρτημάτων Ι μέχρι IV αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης και θα πρέπει να επιτίθενται στη σύμβαση.[256] Επίσης οι εν λόγω πληροφορίες δεν μεταβάλλονται εκτός εάν μεσολαβήσει ρητή συμφωνία των συμβαλλομένων μερών ή οι αλλαγές επέρχονται για έκτακτους και απρόβλεπτους λόγους ανεξάρτητους από τη βούληση του εμπόρου, οι επιπτώσεις των οποίων δεν ήταν δυνατό να αποφευχθούν ακόμη και εάν είχε ληφθεί η δέουσα μέριμνα. Οι εν λόγω αλλαγές κοινοποιούνται στον καταναλωτή σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο στο οποίο ο καταναλωτής έχει ευχερή πρόσβαση πριν από τη σύναψη της σύμβασης και η σύμβαση αναφέρει τις μεταβολές.[257]

Εκτός από τις πληροφορίες των Παραρτημάτων Ι μέχρι IV θα πρέπει επίσης η σύμβαση να περιέχει την ταυτότητα, τον τόπο κατοικίας, υπογραφές των μερών και την ημερομηνία και τόπο σύναψης της σύμβασης.[258]

---

[253] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(1)
[254] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(1)
[255] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(1)
[256] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(2)
[257] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(2)
[258] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(3)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ: Αναφορικά με την ενημέρωση υπαναχώρησης αυτή υπογράφεται χωριστά από τον καταναλωτή. Η σύμβαση επίσης περιλαμβάνει χωριστό τυποποιημένο έντυπο υπαναχώρησης, όπως καθορίζεται στο Παράρτημα V, ώστε να διευκολύνεται η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 6.[259]

ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ: Τέλος, ο καταναλωτής λαμβάνει αντίγραφο ή αντίγραφα της σύμβασης τη στιγμή της σύναψης της.[260]

2.3. Υπαναχώρηση

Το άρθρο 6 προβλέπει για το δικαίωμα υπαναχώρησης. Το εν λόγω άρθρο αναφέρει ότι τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι δίνεται στον καταναλωτή προθεσμία 14 ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμου προϊόντος διακοπών, μεταπώλησης ή ανταλλαγής, χωρίς να αναφέρει οποιοδήποτε λόγο.[261] Η εν λόγω προθεσμία υπολογίζεται από την ημέρα σύναψης της σύμβασης ή δεσμευτικού προσυμφώνου ή από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής παραλαμβάνει τη σύμβαση ή τυχόν δεσμευτικό προσύμφωνο εάν είναι μεταγενέστερη της ημερομηνίας υπογραφής.[262]

ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ: Σε περίπτωση που δεν παραχωρηθεί στον καταναλωτή χωριστό έντυπο υπαναχώρησης συμπληρωμένο από τον έμπορο εγγράφως σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο, τότε η περίοδος υπαναχώρησης εκπνέει μετά από ένα έτος και 14 ημερολογιακές ημέρες από την υπογραφή ή παραλαβή της σύμβασης/προσυμφώνου ανάλογα με την περίπτωση.[263]

Σε περίπτωση που παρασχεθεί το τυποποιημένο έντυπο υπαναχώρησης αλλά δεν παρασχεθούν οι πληροφορίες των Παραρτημάτων I μέχρι IV εγγράφως σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο, τότε η περίοδος εκπνέει μετά από 3ης μήνες και 14 ημερολογιακές ημέρες από την υπογραφή ή παραλαβή της σύμβασης/προσυμφώνου ανάλογα με την περίπτωση.[264]

[259] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(4)
[260] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 5(5)
[261] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 6(1)
[262] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 6(2)
[263] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 6(3)(α)
[264] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 6(3)(β)

Επιπλέον, το ίδιο άρθρο αναφέρει ότι τα ΚΜ προβλέπουν κατάλληλες κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 15, ιδίως σε περίπτωση που, κατά τη λήξη της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο έμπορος δεν έχει συμμορφωθεί προς τις προδιαγραφές ενημέρωσης που θεσπίζει η Οδηγία.[265]

Στις περιπτώσεις όπου ο έμπορος διορθώνει την παράβαση του παρέχοντας τις πληροφορίες στον καταναλωτή (είτε των Παραρτημάτων I μέχρι IV είτε του τυποποιημένου εντύπου υπαναχώρησης) τότε η περίοδος υπαναχώρησης των 14 ημερών αρχίζει από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής λαμβάνει το έντυπο ή τις πληροφορίες.[266]

Σε σχέση με συμβάσεις ανταλλαγής που προσφέρονται από κοινού και ταυτόχρονα με τη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης στον καταναλωτή, τότε η προθεσμία υπαναχώρησης υπολογίζεται ως πιο πάνω και όπως ισχύει για τη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης.[267]

ΑΣΚΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ: Με βάση το άρθρο 7, όταν ο καταναλωτής **αποστείλει** εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης την απόφαση του να υπαναχωρήσει είτε με το τυποποιημένο έντυπο είτε σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο, τότε θεωρείται ότι έγκυρα υπαναχώρησε από τη σύμβαση.[268]

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΑΣΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 8, με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, οι εκατέρωθεν υποχρεώσεις παύουν να ισχύουν.[269] Ο καταναλωτής δεν βαρύνεται με κανένα έξοδο **αλλά ούτε ευθύνεται για ποσά που αντιστοιχούν στις υπηρεσίες που είχαν παρασχεθεί πριν την υπαναχώρηση.**[270]

ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ: Το άρθρο 9(1) ρητά απαγορεύει στους εμπόρους σε συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών και ανταλλαγής να χρεώνουν προκαταβολή, κατάθεση εγγύησης, κράτηση ποσού από λογαριασμό, ρητή αναγνώριση χρέους ή οποιοδήποτε άλλο τίμημα στον καταναλωτή προς τον έμπορο ή τρίτο πριν τη λήξη της περιόδου υπαναχώρησης.[271]

ΛΥΣΗ ΔΕΥΤΕΡΕΥΟΥΣΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ: Με βάση το άρθρο 11, στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης από μια σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης ή μακροπρόθεσμου προϊόντος διακοπών, κάθε σύμβαση ανταλλαγής που εξαρτάται

[265] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 6(3)
[266] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 6(4)
[267] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 6(5)
[268] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 7
[269] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 8(1)
[270] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 8(2)
[271] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 9(1)

από αυτά ή κάθε άλλη δευτερεύουσα σύμβαση λύεται αυτομάτως χωρίς έξοδα για τον καταναλωτή.[272]

«Δευτερεύουσα σύμβαση» ορίζεται στην Οδηγία ως *«σύμβαση διά της οποίας ο καταναλωτής αποκτά υπηρεσίες οι οποίες είναι συναφείς προς σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης ή μακροπρόθεσμο προϊόν διακοπών και οι οποίες παρέχονται από τον έμπορο ή τρίτο βάσει διακανονισμού μεταξύ του τρίτου και του εμπόρου»* .[273]

Επίσης, στις περιπτώσεις που το τίμημα καλύπτεται εν όλω ή εν μέρει από πίστωση που έχει χορηγήσει στον αγοραστή ο έμπορος ή τρίτος βάσει διακανονισμού μεταξύ του τρίτου και του εμπόρου, η σύμβαση πίστωσης λύεται χωρίς έξοδα για τον καταναλωτή, σε περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησής του από τη σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμου προϊόντος διακοπών, μεταπώλησης ή ανταλλαγής.[274]

Βέβαια για την λύση δευτερευουσών συμβάσεων τα ΚΜ υποχρεούνται να θέσουν πιο αναλυτικούς κανόνες.[275]

2.4. Άλλες Σχετικές Υποχρεώσεις/Δικαιώματα

ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗΣ: Σε σχέση με συμβάσεις μεταπώλησης, το άρθρο 9(2) αναφέρει ότι τα ΚΜ μεριμνούν ώστε να απαγορεύεται κάθε προκαταβολή, παροχή εγγυήσεων, κράτηση ποσού σε λογαριασμούς, ρητή αναγνώριση χρέους ή οποιοδήποτε άλλο τίμημα που καταβάλλεται από τον καταναλωτή στον έμπορο ή άλλον τρίτο στο πλαίσιο μεταπώλησης πριν πραγματοποιηθεί η πώληση ή πριν λυθεί με άλλον τρόπο η σύμβαση μεταπώλησης.[276]

ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΔΙΑΚΟΠΩΝ: Το άρθρο 10 αναφέρει ότι στις περιπτώσεις μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, η πληρωμή πραγματοποιείται σύμφωνα με κλιμακωτό πρόγραμμα πληρωμής. [277]

[272] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(1)
[273] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(ζ)
[274] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(2)
[275] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(3)
[276] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 9(2)
[277] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 10(1)

Απαγορεύεται η οποιαδήποτε καταβολή του τιμήματος που αναφέρεται στη σύμβαση εκτός από εκείνη που προβλέπεται στο κλιμακωτό πρόγραμμα πληρωμής. Οι πληρωμές, συμπεριλαμβανομένων των συνδρομών των μελών, κατανέμονται σε ετήσιες δόσεις ίσης αξίας. Επίσης, ο έμπορος θα πρέπει να αποστείλει γραπτή αίτηση πληρωμής, σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο, τουλάχιστον 14ης ημερολογιακές ημέρες πριν από κάθε προβλεπόμενη ημερομηνία πληρωμής. [278]

Τέλος, με βάση το άρθρο 10(2) δεδομένου ότι καταβλήθηκε η πληρωμή της 2ης δόσης, ο καταναλωτής σε οποιοδήποτε χρόνο εντεύθεν μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση, χωρίς να υφίσταται κυρώσεις, ενημερώνοντας τον έμπορο εντός 14ων ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή της αίτησης πληρωμής. Το δικαίωμα αυτό δεν θίγει τα δικαιώματα της καταγγελίας συμβάσεων δυνάμει της ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας – δηλαδή τα δικαιώματα του καταναλωτή για οποιαδήποτε άλλη παράβαση δεν θίγονται.[279]

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΜ

ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΥΓΗ: Το άρθρο 13 αναφέρει ότι τα ΚΜ έχουν υποχρέωση να διατηρούν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την τήρηση των διατάξεων της Οδηγίας από τους εμπόρους [280]. Τα μέσα περιλαμβάνουν δικαίωμα σε **διάφορους φορείς να προσφεύγουν στις δικαστικές αρχές ή αρμόδιους διοικητικούς φορείς για να εξασφαλίζουν την εφαρμογή των εθνικών διατάξεων.** Οι εν λόγω φορείς αποτελούνται από δημόσιους οργανισμούς και αρχές ή εκπροσώπους τους, οργανώσεις καταναλωτών με έννομο συμφέρον στην προστασία των καταναλωτών καθώς και επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργήσουν.[281]

Τα ΚΜ επίσης, οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τη μεταφορά της Οδηγίας στο εσωτερικό δίκαιο και να ενθαρρύνουν τους εμπόρους ή ιδιοκτήτες κώδικα να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους κώδικες συμπεριφοράς τους. [282] Ιδιοκτήτης κώδικα

[278] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 10(1)
[279] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 10(2)
[280] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 13(1)
[281] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 13(2)
[282] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 14(1)

είναι *«κάθε οντότητα, περιλαμβανομένων ενός εμπόρου ή ομάδας εμπόρων, υπεύθυνη για τη διατύπωση και την αναθεώρηση ενός κώδικα συμπεριφοράς ή/και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τον κώδικα όσων αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από αυτόν.»*[283] Κώδικας συμπεριφοράς είναι «*κάθε συμφωνία ή σύνολο κανόνων που δεν επιβάλλονται από νομοθετική, κανονιστική ή διοικητική διάταξη κράτους μέλους και που ορίζει τη συμπεριφορά των εμπόρων, οι οποίοι αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από τον κώδικα όσον αφορά μια ή περισσότερες συγκεκριμένες εμπορικές πρακτικές ή επιχειρηματικούς τομείς·».*[284]

Επίσης, ενθαρρύνουν τη θέσπιση ή την ανάπτυξη κατάλληλων και ουσιαστικών διαδικασιών υποβολής καταγγελιών και προσφυγής για την εξώδικη επίλυση διαφορών με καταναλωτές στο πλαίσιο της Οδηγίας και, κατά περίπτωση, ενθαρρύνουν τους εμπόρους και τις επαγγελματικές τους οργανώσεις να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ύπαρξη τέτοιων διαδικασιών.[285]

ΚΥΡΩΣΕΙΣ: Το άρθρο 15 αναφέρει ότι τα ΚΜ προβλέπουν για κυρώσεις όπου ο έμπορος δεν συμμορφώνεται με τις εθνικές διατάξεις. Οι κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.[286]

ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ: Με την θέσπιση της Οδηγίας, η Οδηγία 94/47/ΕΚ έχει καταργηθεί.[287]

[283] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(ι)
[284] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 2(θ)
[285] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 14(2)
[286] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 15
[287] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 18

Κεφάλαιο 5 – Παραπλανητική και Συγκριτική Διαφήμιση

Η *Οδηγία 2006/114/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση* («**Οδηγία**») σκοπό έχει την προστασία των εμπορευόμενων από την παραπλανητική διαφήμιση και τις αθέμιτες συνέπειές της και τον καθορισμό των όρων υπό τους οποίους επιτρέπεται η συγκριτική διαφήμιση. Η Οδηγία κατήργησε την Οδηγία 84/450/ΕΟΚ ως αυτή είχε τροποποιηθεί αλλά αρκετές από τις πρόνοιες της τελευταίας παρέμειναν ανέπαφες – η νομολογία της Οδηγίας 84/450/ΕΟΚ, παραμένει λοιπόν σχετική.[288]

Η συγκεκριμένη Οδηγία είναι συγγενική με την Οδηγία 2005/29/ΕΚ, με τη διαφορά ότι η τελευταία προστατεύει καταναλωτές ενώ η πρώτη προστατεύει επιχειρήσεις.[289]

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Η Οδηγία είναι ελάχιστης εναρμόνισης[290] και εφαρμόζεται σε «διαφημίσεις» οι οποίες είτε **(1)** είναι παραπλανητικές, είτε είναι (**2**) μη επιτρεπόμενες συγκριτικές διαφημίσεις είτε και τα δύο.[291]

ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ: Με βάση την Οδηγία η διαφήμιση ερμηνεύεται ως *«κάθε ανακοίνωση που γίνεται στα πλαίσια εμπορικής, βομηχανικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας, με στόχο την προώθηση της προμήθειας αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ακινήτων, των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων»*[292]. Είναι σχετικά ευρύ το πεδίο εφαρμογής της πιο πάνω ερμηνείας, και έχει αποφασιστεί ότι ακόμη και μεταετικέτες ("metatags") που αποτελούνται από λέξεις κλειδιά είτε ενσωματωμένες σε κώδικα ιστοσελίδας είτε εισηγμένες σε μηχανή αναζήτησης, αποτελούν διαφήμιση εντός της έννοιας αυτής.[293] Με τον ίδιο τρόπο, η **χρήση** ενός ονόματος τομέα ("domain name") θεωρείται διαφήμιση.[294]

[288] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 10
[289] Susan Singleton, *The Consumer Protection from Unfait Trading Regulation,* C.T.L.R. 2009, 15(3), 77-80
[290] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, προοίμιο 6
[291] C-52/13, Posteshop SpA
[292] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 2(α)
[293] C-657/11, Belgian Electronic Sorting Technology NV, παρά 53
[294] Όχι όμως η απλή εγγραφή του ονόματος και το σημασιολογικό περιεχόμενο αυτού. βλ. C-657/11, Belgian Electronic Sorting Technology NV, παρά 60

Ο λόγος που κατέστη αναγκαίο να ελεγχθούν τέτοιες διαφημίσεις, είναι για την προστασία στις στρεβλώσεις του ανταγωνισμού σε ενωσιακό επίπεδο.[295]

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ: Όπως προαναφέρθηκε, η Οδηγία σκοπό έχει να προστατεύσει τους **επαγγελματίες** (δηλαδή τους εμπορευόμενους) από την παραπλανητική διαφήμιση άλλων επιχειρήσεων – δηλαδή εφαρμόζεται σε B2B σχέσεις οι οποίες θεωρούνται αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Αυτό διότι, σε σχέση με την προστασία καταναλωτών εφαρμόζεται η Οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.[296] Η Οδηγία ξεκαθαρίζει ότι σκοπό έχει την **προστασία των εμπορευόμενων** από την παραπλανητική διαφήμιση και τις αθέμιτες συνέπειες της προς αυτούς[297] θέτοντας έτσι τα ελάχιστα αντικειμενικά κριτήρια για τον προσδιορισμό μιας διαφήμισης ως παραπλανητικής.[298]

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ: Αναφορικά με την μη επιτρεπόμενη συγκριτική διαφήμιση όμως, οι πρόνοιες της Οδηγίας ισχύουν όχι μόνο σε B2B σχέσεις αλλά εφαρμόζονται και σε σχέσεις B2C – δηλαδή, όπου ένας εμπορευόμενος απευθύνει συγκριτική διαφήμιση σε καταναλωτές. Ο τρόπος που επιτυγχάνεται αυτό είναι μέσω του άρθρου 6(2)(α) της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ το οποίο αναφέρει ότι είναι παραπλανητική κάθε πρακτική η οποία δημιουργεί σύγχυση, μεταξύ άλλων μέσω της συγκριτικής διαφήμισης, με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες και άλλα διακριτικά γνωρίσματα ενός ανταγωνιστή.[299] Ο καταναλωτής δηλαδή, πρέπει να ανατρέξει στο άρθρο 4 της Οδηγίας 2006/114/ΕΚ για να ελέγξει εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις της επιτρεπόμενης συγκριτικής διαφήμισης.

Με παρόμοιο τρόπο λειτουργεί η διάταξη του άρθρου 4(α) της Οδηγίας σε σχέση με B2B συναλλαγές. Δηλαδή, το εν λόγω άρθρο, το οποίο αναφέρει ότι η συγκριτική διαφήμιση η οποία είναι παραπλανητική δεν επιτρέπεται, ουσιαστικά παραπέμπει στην Οδηγία 2005/29/ΕΚ και εξέταση των άρθρων 6 και 7 που αφορούν τις παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές.

Ως εκ τούτου, η Οδηγία:[300]

---

[295] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, προοίμιο 3
[296] Βλ. Κεφάλαιο 3
[297] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 1
[298] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, προοίμιο 7
[299] Οδηγία 2005/29/ΕΚ, άρθρο 6(2)(α)
[300] Ανακοίνωση της Επιτροπής — Κατευθυντήριες γραμμές για την ερμηνεία και την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ), παράγραφος 1.2.6

«…είτε προβλέπει όρους για την εν λόγω αξιολόγηση των συναλλαγών B2C βάσει της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές είτε επιβάλλει πρόσθετες απαιτήσεις που αφορούν τους εμπορευόμενους, κυρίως τους ανταγωνιστές, στις συναλλαγές B2B.»

ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΕΜΠΟΡΕΥΟΜΕΝΟΥ: Με βάση την Οδηγία, «*εμπορευόμενος*» είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, βιοτεχνική, επιχειρηματική ή ελεύθερη επαγγελματική του δραστηριότητα και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπορευόμενου.

1.ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

ΕΡΜΗΝΕΙΑ: Παραπλανητική διαφήμιση με βάση το άρθρο 4(β) είναι:[301]

> *«…κάθε διαφήμιση που με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της παρουσίασής της, παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει τα πρόσωπα στα οποία απευθύνεται ή στων οποίων τη γνώση περιέχεται και που, εξαιτίας του απατηλού χαρακτήρα της, είναι ικανή να επηρεάσει την οικονομική τους συμπεριφορά ή που, για τους λόγους αυτούς, βλάπτει ή ενδέχεται να βλάψει έναν ανταγωνιστή»*

Με βάση το άρθρο 3, για να εκτιμηθεί εάν μια διαφήμιση είναι παραπλανητική, λαμβάνονται υπόψη όλα τα στοιχεία της και ιδίως οι ενδείξεις της σχετικά με:

«α) *τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα των αγαθών ή υπηρεσιών, όπως διαθεσιμότητα, φύση, εκτέλεση, σύνθεση, μέθοδος και ημερομηνία κατασκευής ή παροχής, καταλληλότητα, χρήσεις, ποσότητα, προδιαγραφές, γεωγραφική καταγωγή ή εμπορική προέλευση ή τα αναμενόμενα από τη χρήση τους αποτελέσματα, ή τα αποτελέσματα και τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των δοκιμών ή ελέγχων των αγαθών ή των υπηρεσιών·*

β) *την τιμή ή τον τρόπο διαμόρφωσής της, καθώς και τους όρους υπό τους οποίους παρέχονται τα αγαθά ή οι υπηρεσίες·*

γ) *την ιδιότητα, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του διαφημιζόμενου, όπως, π.χ., η ταυτότητα και η περιουσία του, οι ικανότητες και η κατοχή δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας, ή τα βραβεία και οι διακρίσεις του.»*

[301] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 2(β)

2.ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ: Συγκριτική διαφήμιση με βάση την Οδηγία είναι *«κάθε διαφήμιση που κατονομάζει ρητά ή υπονοεί έναν ανταγωνιστή ή τα αγαθά και τις υπηρεσίες που προσφέρονται από έναν ανταγωνιστή»*.[302]

ΘΕΜΙΤΗ Η ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ: Η γενική αντίληψη καθώς και η πορεία της μέχρι σήμερα νομολογίας καθώς και της σχετικής Οδηγίας, είναι ότι η συγκριτική διαφήμιση είναι θεμιτή. Ο λόγος που δίδεται από το ΔΕΕ[303] και την Οδηγία[304] είναι ότι αυτή συμβάλλει:

> *«…στην αντικειμενική προβολή των πλεονεκτημάτων διαφόρων συγκρίσιμων προϊόντων και, συνεπώς, στην τόνωση του ανταγωνισμού μεταξύ των προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών προς όφελος των καταναλωτών, οι προϋποθέσεις που τάσσονται για τη συγκριτική διαφήμιση πρέπει να ερμηνεύονται κατά τον ευνοϊκότερο γι' αυτήν τρόπο.»*

Όντως, οι επιλογές των καταναλωτών είναι διευρυμένες όταν έχουν τη δυνατότητα να ξεχωρίζουν μεταξύ αγαθών – με αυτή τη λογική, είναι θεμιτό να υπάρχει σύγκριση και να προωθείται η σύγκριση προϊόντων μέσω διαφήμισης.

Παράλληλα όμως, πρέπει να εξασφαλίζεται ότι η συγκριτική διαφήμιση δεν χρησιμοποιείται κατά τρόπο αντίθετο προς τους κανόνες του ανταγωνισμού και αθέμιτο ή κατά τρόπο ο οποίος θίγει τα συμφέροντα των καταναλωτών. Τέτοια διαφήμιση δηλαδή, θα πρέπει να υπόκειται σε κανόνες οι οποίοι διασφαλίζουν τη διαφάνεια, αποτρέπουν τη σύγχυση και «*υποκινούν τις επιχειρήσεις να επενδύσουν στην ποιότητα και την εικόνα των προϊόντων τους*».[305]

ΕΡΜΗΝΕΙΑ: Η ευρεία ερμηνεία της έννοιας «συγκριτικής διαφήμισης» σκοπό έχει να καλύψει όλους τους τρόπους συγκριτικής διαφήμισης[306] ασχέτως του πως προβάλλεται η σύγκριση – δηλαδή εάν είναι άμεσα ή έμμεσα που γίνεται η προβολή. Για παράδειγμα, όπου διαφήμιση αναφέρεται σε είδος προϊόντων (έστω και εάν δεν γίνεται αναφορά σε συγκεκριμένη επιχείρηση ή συγκεκριμένο προϊόν) που παραπέμπουν σε ανταγωνιστή, αυτή

[302] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 2(γ)
[303] C-562/15, Carrefour Hypermarchés SAS, παρα 21· βλ επίσης Toshiba Europe, C-112/99, EU:C:2001:566, σκέψεις 36 και 37, της 19ης Σεπτεμβρίου 2006, Lidl Belgium, C-356/04, EU:C:2006:585, σκέψη 22, και της 18ης Νοεμβρίου 2010, Lidl, C-159/09, EU:C:2010:696, σκέψεις 20 και 21
[304] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, προοίμιο 6
[305] Ansgar Ohly, *The freedom of imitation and its limits – a European perspective,* IIC 2010, 41(5), 506-524, 512
[306] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, προοίμιο 8

θεωρείται συγκριτική. Αυτό ισχύει ασχέτως εάν η παραπομπή αφορά επιχειρήσεις που ενεργούν *in concerto* – δηλαδή μαζί.[307]

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗ ΣΧΕΣΗ: Από τα πιο πάνω προκύπτει, ότι είναι αναγκαίο μια επιχείρηση να μπορεί να αποδείξει ότι είναι ανταγωνιστής του διαφημιζόμενου πριν να προβάλει οποιεσδήποτε αξιώσεις εναντίον της διαφημιζόμενης επιχείρησης.

Σχετική είναι η υπόθεση *C-381-05* όπου αποφασίστηκε ότι για να εμπίπτει μια υπόθεση εντός της Οδηγίας, θα πρέπει να υπάρχει ανταγωνιστική σχέση μεταξύ του διαφημιζόμενου και της επιχείρησης που προσδιορίζεται στο διαφημιστικό μήνυμα **με αναφορά** στα προϊόντα (αγαθά ή υπηρεσίες) που προσφέρει – δηλαδή η ύπαρξη σχέσης μεταξύ επιχειρήσεων εξαρτάται από τη διαπίστωση ότι τα προϊόντα που αυτές προσφέρουν έχουν κάποιο βαθμό υποκαταστάσεως - τα μεν από τα δε. Για τον καθορισμό της ύπαρξης τέτοιας ανταγωνιστικής σχέσης μεταξύ των προϊόντων, λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα:[308]

- Η τωρινή κατάσταση της αγοράς και των καταναλωτικών συνηθειών καθώς και οι δυνατότητες εξελίξεως αυτών και οι νέες δυνατότητες υποκαταστάσεως προϊόντων τις οποίες μπορεί να αποκαλύψει η εντατικοποίηση των συναλλαγών·
- Το μέρος του κοινοτικού εδάφους στο οποίο διανεμήθηκε η διαφήμιση, χωρίς όμως, αν χρειάζεται, να αποκλειστούν οι συνέπειες που η εξέλιξη των διαπιστωμένων σε άλλα κράτη μέλη καταναλωτικών συνηθειών μπορεί να έχει στη σχετική εθνική αγορά και
- τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του προϊόντος που ο διαφημιζόμενος σκοπεύει να προωθήσει καθώς και η εικόνα που σκοπεύει να εντυπώσει στο προϊόν.

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ: Για να επιτραπεί όμως η συγκριτική διαφήμιση θα πρέπει να πληρούνται σωρευτικά και στο σύνολο τους[309] οι ακόλουθες προϋποθέσεις:[310]

> *«α) δεν είναι παραπλανητική σύμφωνα με το άρθρο 2, στοιχείο β), το άρθρο 3 και το άρθρο 8, παράγραφος 1, της παρούσας οδηγίας ή τα άρθρα 6 και 7 της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της*

[307] *De Landtsheer Emmanuel SA v Comité Interprofessionel du Vin de Champagne* (C-381/05) ECJ, April 19, 2007, παρά 31-32
[308] *De Landtsheer Emmanuel SA v Comité Interprofessionel du Vin de Champagne* (C-381/05) ECJ, April 19, 2007, παρά 36-38
[309] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, προοίμιο 11
[310] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 4

11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά της 11ης Μαΐου 2005 για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμισης.[311]

β) συγκρίνει τα αγαθά ή υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ίδιες ανάγκες ή έχουν τους ίδιους στόχους·

γ) συγκρίνει κατά τρόπο αντικειμενικό ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά που είναι ουσιώδη, συναφή, εξακριβώσιμα, και αντιπροσωπευτικά των εν λόγω αγαθών και υπηρεσιών, στα οποία μπορεί να συμπεριλαμβάνεται και η τιμή·

δ) δεν έχει ως συνέπεια τη δυσφήμιση ή την υποτίμηση των σημάτων, εμπορικών επωνυμιών, άλλων διακριτικών σημείων, αγαθών, υπηρεσιών, δραστηριοτήτων ή της κατάστασης ενός ανταγωνιστή·

ε) για προϊόντα με ονομασία προέλευσης, αφορά σε κάθε περίπτωση προϊόντα με την ίδια ονομασία προέλευσης·

στ) δεν επωφελείται αθέμιτα από τη φήμη σήματος, εμπορικής επωνυμίας ή άλλων διακριτικών σημείων ανταγωνιστή ή από τα δηλωτικά καταγωγής ανταγωνιστικών προϊόντων·

ζ) δεν παρουσιάζει αγαθό ή υπηρεσία ως απομίμηση ή αντίγραφο αγαθού ή υπηρεσίας που φέρουν σήμα κατατεθέν ή εμπορική επωνυμία·

η) δεν δημιουργεί σύγχυση μεταξύ εμπορευομένων, μεταξύ διαφημιστή και ανταγωνιστή ή μεταξύ των εμπορικών σημάτων, των εμπορικών επωνυμιών, άλλων διακριτικών γνωρισμάτων, αγαθών ή υπηρεσιών του διαφημιστή και του ανταγωνιστή.»

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΤΗΤΑ: Ενδιαφέρουσα υπόθεση στον τομέα της συγκριτικής διαφήμισης και στον τρόπο που ελέγχεται η αντικειμενικότητα σε σχέση με το άρθρο 4(γ) της Οδηγίας, είναι η υπόθεση *C-562/15 Carrefour Hypermarchés.* Στην υπόθεση εκείνη, η εταιρεία Carrefour (η οποία διατηρεί διάφορα καταστήματα - μεταξύ των οποίων υπεραγορές, σούπερ

[311] Βλ. Κεφάλαιο 3

μάρκετ και άλλα πιο μικρά καταστήματα), εγκαινίασε τηλεοπτική διαφημιστική εκστρατεία με τίτλο «Εγγύηση χαμηλότερης τιμής» στην οποία ανέφερε συγκριτικές τιμές άλλων ανταγωνιστικών αλυσίδων και πρόσφερε στους καταναλωτές επιστροφή της διαφοράς της τιμής εις διπλούν στην περίπτωση κατά την οποία αυτοί έβρισκαν κάποιο από τα συγκεκριμένα προϊόντα σε χαμηλότερη τιμή σε κατάστημα άλλο από τα Carrefour. Αυτό που είχε γίνει όμως, ήταν ότι η Carrefour είχε συγκρίνει προϊόντα της υπεραγοράς Carrefour (και όχι πιο μικρών καταστημάτων της) με τα πιο μικρά καταστήματα αλυσίδων των ανταγωνιστών της – με αποτέλεσμα η τιμή των προϊόντων Carrefour, να είναι σαφώς χαμηλότερη.

Εξετάζοντας το ζήτημα, το ΔΕΕ ανέφερε ότι, ως γενικός κανόνας, το άρθρο 4(γ) της Οδηγίας, δεν επιτάσσει να είναι παρεμφερής η κατηγορία ή παρεμφερές το μέγεθος των καταστημάτων στα οποία πωλούνται τα προϊόντα των οποίων οι τιμές συγκρίνονται. Επίσης, η σύγκριση των τιμών ανάλογων προϊόντων που πωλούνται σε καταστήματα διαφορετικής κατηγορίας ή διαφορετικού μεγέθους είναι επιτρεπτή και δεν αντιτίθεται στον θεμιτό ανταγωνισμό ούτε προς τα συμφέροντα των καταναλωτών[312] δεδομένου όμως ότι (**1**) πληρούνται οι προϋποθέσεις του άρθρου 4 και (**2**) η διαφήμιση συγκρίνει τις τιμές με αντικειμενικό τρόπο και δεν είναι παραπλανητική.[313]

Όπου τα καταστήματα των οποίων έχουν ληφθεί οι τιμές όμως, αποτελούν μέλη αλυσίδων εκάστη των οποίων διαθέτει σειρά καταστημάτων διαφορετικών μεγεθών και κατηγοριών και ο διαφημιζόμενος συγκρίνει τις τιμές καταστημάτων μεγαλύτερου μεγέθους ή υψηλότερης κατηγορίας της αλυσίδας του με εκείνες που έχουν καταγραφεί σε καταστήματα μικρότερου μεγέθους ή χαμηλότερης κατηγορίας των ανταγωνιστικών αλυσίδων, χωρίς το στοιχείο αυτό να εμφανίζεται στη διαφήμιση, αυτό δυνατόν να νοθεύει την αντικειμενικότητα.[314]

Με παρόμοιο τρόπο, δεν γίνεται αντικειμενική σύγκριση όπου, αυτό που συγκρίνεται είναι η τιμή, ενώ τα προϊόντα που συγκρίνονται έχουν διαφορετικές ιδιότητες χωρίς αυτές οι ιδιότητες να αναφέρονται στη διαφήμιση.[315]

ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ: Σχετικά με το άρθρο 4(α) της Οδηγίας, το ΔΕΕ αποφάσισε ότι είναι παραπλανητική η συγκριτική διαφήμιση που δύναται, καθ' οιονδήποτε τρόπο, διά πράξεως ή παραλείψεως, να περιαγάγει σε πλάνη τους καταναλωτές στους οποίους

[312] C-562/15, Carrefour Hypermarchés SAS, παρα 22
[313] C-562/15, Carrefour Hypermarchés SAS, παρα 23 - 25
[314] C-562/15, Carrefour Hypermarchés SAS, παρα 26
[315] Βλ. Υπόθεση C-159/09 Lidl SNC, παρα 56

απευθύνεται και να επηρεάσει την οικονομική συμπεριφορά τους ή, για τους λόγους αυτούς, να βλάψει ανταγωνιστή.[316] Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι, αν και το ΔΕΕ αναγνώρισε ότι με βάση το άρθρο 7 της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ, μπορεί να ληφθούν υπόψη περιορισμοί στο μέσο στο οποίο προβάλλεται η διαφήμιση για το κατά πόσο υπάρχει παραπλανητική παράλειψη, σε τέτοιες περιστάσεις, οι περιορισμοί αυτοί δεν δικαιολογούσαν την παράλειψη ουσιωδών πληροφοριών σχετικά με τις διαφορές των καταστημάτων.[317] Δηλαδή, οι πληροφορίες, δεν θα πρέπει μόνο να είναι ξεκάθαρες, αλλά θα πρέπει να περιλαμβάνονται και στο ίδιο το διαφημιστικό μέσο.[318]

ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΠΡΟΕΛΕΥΣΗΣ: Σε σχέση με το άρθρο 4(ε), και προϊόντα με ονομασία προέλευσης, σχετική είναι η υπόθεση C-381-05[319] όπου το ερώτημα ήταν κατά πόσο η μπύρα μπορούσε να συγκριθεί με σαμπάνια. Αποφασίστηκε, ότι για προϊόντα τα οποία δεν έχουν ονομασία προέλευσης, οποιαδήποτε σύγκριση με προϊόντα που έχουν ονομασία προέλευσης δεν απαγορεύεται.[320]

ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΣΗΜΑΤΑ: Αναφορικά με το άρθρο 4(δ) και (στ) – (η) και τη χρήση εμπορικών σημάτων, θα πρέπει να σημειωθεί ότι είναι επιτρεπτή η συγκριτική διαφήμιση η οποία κάνει αναφορά σε εμπορικά σήματα ανταγωνιστών, δεδομένου ότι συμμορφώνεται με τις πρόνοιες της Οδηγίας.[321]

Είναι όμως ανεπίτρεπτη, (ιδιαίτερα σε σχέση με τα άρθρα 4(στ) – (η)) η χρήση εμπορικών σημάτων, επωνυμιών ή άλλων διακριτικών σημάτων ανταγωνιστή για την προβολή των προϊόντων του διαφημιζόμενου. Ούτε και είναι επιτρεπτό κάποιος να αντιγράψει ένα σήμα ανταγωνιστή και να αναφέρει επάνω ότι το προϊόν (το οποίο το σήμα αντιπροσωπεύει) αποτελεί απομίμηση, αφού με αυτόν τον τρόπο ουσιαστικά σφετερίζεται και αντλεί αθέμιτα όφελος από τη φήμη του σήματος.[322]

---

[316] C-562/15, Carrefour Hypermarchés SAS, παρα 29

[317] Oliver Bray and Ben Kerry, *Comparative advertising: hypermarkets, supermarkets and a tale of two Directives,* Ent. L.R. 2017, 28(4), 154-156, 156

[318] UA, *ECJ advises on comparative advertising featuring shops of different sizes,* EU Focus 2017, 353, 16

[319] *De Landtsheer Emmanuel SA v Comité Interprofessionel du Vin de Champagne* (C-381/05) ECJ, April 19, 2007

[320] Βλ. πολύ ενδιαφέρον άρθρο του Paul Reeskamp, *Is comparative advertising a trade mark issue?,* E.I.P.R. 2008, 30(4), 130-137

[321] Βλ. C-487/07 L'Oréal SA, παρά 65· Joel Smith και Nicholas Ruesink-Brown, *High Court grants declarations of fact on whether comparative advertising satisfied the Misleading and Comparative Advertising Directive,* E.I.P.R. 2011, 33(8), 528-531, 530

[322] Βλ. C-487/07 L'Oréal SA, παρά 66

METATAGS: Ενδιαφέρον προκαλεί και η χρήση *metatags* εμπορικών επωνυμιών ανταγωνιστών για προσέλκυση καταναλωτών σε ιστοσελίδες. Τέτοια πρακτική πιθανόν να θεωρείται παράβαση εμπορικών σημάτων[323] – υπάρχει όμως τρόπος να θεωρηθεί ως επιτρεπτή συγκριτική διαφήμιση;

Η απάντηση φαίνεται να είναι αρνητική αφού δύσκολα ο διαφημιζόμενος θα μπορέσει να πείσει ότι η χρήση metatags ανταγωνιστή δεν παραπλανεί και/ή ότι δεν επωφελείται αθέμιτα της εμπορικής επωνυμίας ανταγωνιστή.[324]

3. ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

Με βάση το άρθρο 5 της Οδηγίας, τα ΚΜ θα πρέπει να παρέχουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την καταπολέμηση της παραπλανητικής διαφήμισης και επιβάλλουν τη συμμόρφωση με τις διατάξεις για τη συγκριτική διαφήμιση προς το συμφέρον των εμπορευομένων και των ανταγωνιστών. Τα μέσα περιλαμβάνουν:[325]

- Δικαίωμα προσφυγής στα δικαστήρια κατά της εν λόγω διαφήμισης ή
- Προσφυγή κατά της διαφήμισης ενώπιον διοικητικής αρχής η οποία είναι αρμόδια είτε να αποφασίσει σχετικά με την καταγγελία είτε να παραπέμψει το ζήτημα στο αρμόδιο δικαστήριο.

ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ: Τα πιο πάνω δικαιώματα ασκούνται από οποιοδήποτε έχει έννομο συμφέρον συμπεριλαμβανομένων **οργανώσεων**.

Τα ΚΜ μπορούν επίσης να αποφασίσουν ότι πριν δικαστήριο ή διοικητικό όργανο επιληφθεί διαφοράς, θα πρέπει να έχει γίνει προηγουμένως προσφυγή σε άλλα υπάρχοντα μέσα για την αντιμετώπιση των καταγγελιών, συμπεριλαμβανομένων μέσων όπως εκούσιο έλεγχο τέτοιας διαφήμισης από αυτόνομους οργανισμούς.[326]

ΠΡΟΣΦΥΓΗ ΚΑΤΑ ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ ΚΩΔΙΚΑ: Επίσης, τα ΚΜ αποφασίζουν κατά πόσο οι προσφυγές μπορούν να στρέφονται χωριστά ή από κοινού κατά ενός αριθμού εμπορευόμενων του ίδιου οικονομικού τομέα και κατά πόσον οι προσφυγές αυτές μπορούν να στρέφονται κατά

[323] C-323/09, Interflora Inc. and Interflora British Unit
[324] Βλ. γενικά Joel Smith et al, *Interflora: UK victory for trade mark owners on keyword advertising, but for how long?,* E.I.P.R. 2013, 35(9), 546-548 και Parhun Safari και Dr Anton Van Dellen, *Protecting trade marks in the era of adwords,* E.I.P.R. 2018, 40(5), 319-327, 326
[325] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 5(1)
[326] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 6

ιδιοκτήτη κώδικα, εφόσον ο εν λόγω κώδικας προωθεί τη μη συμμόρφωση με τις διατάξεις του νόμου.[327] Σύμφωνα με την Οδηγία, «ιδιοκτήτης κώδικα» είναι:[328]

> *«…κάθε οντότητα, συμπεριλαμβανομένων ενός εμπορευομένου ή ομάδας εμπορευομένων, υπεύθυνη για τη διατύπωση και την αναθεώρηση ενός κώδικα συμπεριφοράς ή/και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τον κώδικα όσων αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από αυτόν»*

Τα ΚΜ, σύμφωνα με το άρθρο 5(3), **υποχρεούνται** να αναθέτουν στα δικαστήρια ή διοικητικές αρχές εξουσίες βάσει των οποίων μπορούν, όταν κρίνουν τα μέτρα αυτά αναγκαία και, λαμβάνοντας υπόψη όλα τα εμπλεκόμενα συμφέροντα και ιδιαίτερα το δημόσιο συμφέρον: να διατάζουν την παύση της παραπλανητικής διαφήμισης ή της μη επιτρεπόμενης συγκριτικής διαφήμισης, ή να κινούν τις κατάλληλες δικαστικές διαδικασίες προς τούτο ή εάν η παραπλανητική διαφήμιση ή η μη επιτρεπόμενη συγκριτική διαφήμιση δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί, επίκειται όμως η δημοσίευσή της, να την απαγορεύουν ή να κινούν την οικεία δικαστική διαδικασία απαγόρευσης της δημοσίευσης αυτής έστω και αν δεν αποδεικνύεται πραγματική ζημιά ή βλάβη, δόλος ή αμέλεια εκ μέρους του εμπορευόμενου. Με βάση το ίδιο άρθρο τα ΚΜ θα πρέπει να μεριμνούν όπως τα μέτρα που αναφέρονται σε αυτή την παράγραφο μπορούν να ληφθούν στα πλαίσια ταχείας διαδικασίας είτε με προσωρινή ισχύ είτε με οριστική ισχύ.[329]

Επιπλέον, προκειμένου να εξαλειφθούν τα συνεχιζόμενα αποτελέσματα παραπλανητικής διαφήμισης ή μη επιτρεπόμενης συγκριτικής διαφήμισης, η παύση της οποίας έχει διαταχθεί με τελεσίδικη απόφαση, τα ΚΜ μπορούν να αναθέτουν στα δικαστήρια ή τις διοικητικές αρχές εξουσίες, βάσει των οποίων δύνανται να απαιτούν τη δημοσίευση της απόφασης (εν όλο ή εν μέρει με τη μορφή που κρίνουν κατάλληλη) και/ή να απαιτούν τη δημοσίευση επανορθωτικής δήλωσης.[330]

Τα διοικητικά όργανα θα πρέπει μεταξύ άλλων να **αιτιολογούν τις αποφάσεις τους.**[331]

ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΙΣΧΥΡΙΣΜΩΝ: Με βάση το άρθρο 7, τα ΚΜ θα πρέπει να αναθέσουν εξουσίες σε δικαστήρια ή διοικητικές αρχές ούτως ώστε αυτά να μπορούν αν ζητούν από τον

[327] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 5(2)
[328] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 2(ε)
[329] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 5(3)
[330] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 5(4)
[331] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, αα 5(5)(γ) και 5(6)

διαφημιζόμενο να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που περιέχονται στη διαφήμιση, εφόσον αυτό κρίνεται αναγκαίο, επί τη βάσει των δεδομένων της συγκεκριμένης υπόθεσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα του διαφημιζόμενου και σε περίπτωση συγκριτικής διαφήμισης να απαιτούν να προσκομίζει ο διαφημιζόμενος τις αποδείξεις αυτές σε βραχύ χρονικό διάστημα και σε περίπτωση που δεν το πράξει ή όπου οι ισχυρισμοί είναι ανακριβείς, τότε αυτά να θεωρούνται ανακριβή.[332]

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΜ: Με βάση το άρθρο 8(1), τα ΚΜ δύνανται να θεσπίζουν διατάξεις οι οποίες παρέχουν μεγαλύτερη προστασία στους εμπορευόμενους και τους ανταγωνιστές έναντι της παραπλανητικής διαφήμισης (όχι όμως της συγκριτικής διαφήμισης στο βαθμό που αυτό αφορά τη σύγκριση).[333]

[332] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 7
[333] Οδηγία 2006/114/ΕΚ, α 8(1)

Κεφάλαιο 6 - Οδηγία για Ελαττωματικά Προϊόντα

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΑΥΣΤΗΡΗ ΕΥΘΥΝΗ: Η Οδηγία 85/374/ΕΟΚ[334] για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε θέματα ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων, όπως τροποποιήθηκε από την Οδηγία 1999/34/ΕΚ («**η Οδηγία**») δημιουργεί καθεστώς αυστηρής ευθύνης[335] προς όφελος του ζημιωθέντα από ελαττωματικό προϊόν. Με βάση την εν λόγω Οδηγία δεν έχει καμία απολύτως σημασία εάν το πρόσωπο που ευθύνεται νομικά, *φταίει* για την ελαττωματικότητα του προϊόντος.[336] Με άλλα λόγια, ο ζημιωθείς απαλλάσσεται από την υποχρέωση να αποδείξει την ύπαρξη αμέλειας. Το μόνο που πρέπει να αποδείξει, είναι την ύπαρξη ελαττώματος στο προϊόν, την πρόκληση ζημιάς σε αυτόν, και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ των δύο.[337] Φυσικά, σύμφωνα και με το άρθρο 13 της Οδηγίας, τυχόν δικαιώματα του ζημιωθέντα που απορρέουν από οποιοδήποτε συμβατικό όρο ή άλλο κανόνα δικαίου δεν επηρεάζονται από την ύπαρξη δικαιώματος αποζημίωσης που παρέχεται σε αυτόν από την Οδηγία.[338] Η Οδηγία καθορίζει καθεστώς ευθύνης μόνο για τα ζητήματα που ρυθμίζει.[339]

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Οι πλείστες Ευρωπαϊκές Οδηγίες που αποσκοπούν στην προστασία του καταναλωτή, εφαρμόζονται όπου ο αγοραστής των αγαθών έχει την ιδιότητα του καταναλωτή. Η Οδηγία όμως, διαφέρει σε αυτό το σημείο. Οι βασικές διαφορές της με τις Οδηγίες που αποσκοπούν στην προστασία των καταναλωτών είναι ότι: **Πρώτον**, για να έχει κάποιο πρόσωπο αγώγιμο δικαίωμα βάσει της Οδηγίας, δεν απαιτείται να είναι ο ίδιος ο

[334] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ της 25ης Ιουλίου 1985 για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε θέματα ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων, όπως τροποποιήθηκε από την Οδηγία 1999/34/ΕΚ (Οδηγία για Ελαττωματικά Προϊόντα)

[335] C-402/03 *Skov Æg v Bilka Lavprisvarehus A/S and Bilka Lavprisvarehus A/S v Jette Mikkelsen and Michael Due Nielsen* (2006) ECR I-199 παρά. 19· Ο όρος που χρησιμοποιείται στην εν λόγω απόφαση είναι «αντικειμενική».

[336] Σύμφωνα με τη δεύτερη αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας για Ελαττωματικά Προϊόντα, μόνο η ευθύνη άνευ πταίσματος του παραγωγού κατανέμει δίκαια τους κινδύνους που υπάρχουν στη σύγχρονη τεχνική παραγωγή

[337] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 4

[338] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 13

[339] C-183/00 María Victoria González Sánchez v Medicina Asturiana SA (2002) I-3901 παρά. 31 – 32· C-402/03 Skov Æg v Bilka Lavprisvarehus A/S and Bilka Lavprisvarehus A/S v Jette Mikkelsen and Michael Due Nielsen (2006) ECR I-199 παρά. 47 – 48· C-52/00 Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων v Γαλλικής Δημοκρατίας (2002) ECR I-3827 παρά. 23, C-154/00 Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων v Ελληνικής Δημοκρατίας (2002) ECR I-3879 παρά. 19· C-285/08 Moteurs Leroy Somer v Dalkia France and Ace Europe (2009) ECR I-4733 παρά. 24 – 28, 30 – 32, C-310/13 Novo Nordisk Pharma GmbH v S (2014) EUECJ C-310/13 παρά. 26

αγοραστής του ελαττωματικού προϊόντος. **Δεύτερον**, δεν απαιτείται να ενεργεί είτε αυτός είτε ο αγοραστής ως καταναλωτής. Δικαίωμα αποζημιώσεων έχουν όλοι όσοι ζημιώνονται από το ελαττωματικό προϊόν (τόσο ο αγοραστής όσο και τρίτα πρόσωπα). Εξ ου και η Οδηγία αναφέρονται σε «ζημιωθέντα» και όχι σε «αγοραστή» ή «καταναλωτή». **Τρίτον**, για την εφαρμογή της Οδηγίας δεν έχει σημασία εάν το ίδιο το ελαττωματικό προϊόν είναι καταναλωτικό αγαθό δεδομένου ότι η ζημιά η οποία προκαλεί είναι ζημιά σε περιουσία του ζημιωθέντα η οποία συνήθως προορίζεται και χρησιμοποιείται για ιδιωτική ή καταναλωτική χρήση.[340] Η ζημιά στο ίδιο το ελαττωματικό προϊόν εξαιρείται.[341]

Ακριβώς για το λόγο ότι συνήθως η ζημιά από ελαττωματικό προϊόν θα είναι ζημιά σε καταναλωτικά αγαθά, στην πράξη η Οδηγία εφαρμόζεται *κυρίως* όπου ο ζημιωθείς ενεργούσε ως καταναλωτής κατά την αγορά των αγαθών που ζημιώθηκαν.[342] Όπως προαναφέρθηκε, βασικές εξαιρέσεις αποτελούν οι περιπτώσεις όπου η ζημιά που προκαλεί το ελαττωματικό προϊόν είναι θάνατος ή τραυματισμός ή βλάβη σε ακίνητη ιδιοκτησία που συνήθως προορίζεται και χρησιμοποιείται κυρίως για ιδιωτική χρήση.

2. ΕΝΝΟΙΑ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Το άρθρο 6(1) της Οδηγίας 85/373/ΕΟΚ, καθορίζει την έννοια του ελαττωματικού προϊόντος.[343] Σύμφωνα με αυτό:

> *«προϊόν θεωρείται ελαττωματικό, εάν δεν παρέχει την ασφάλεια που δικαιούται κανείς να αναμένει, λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστάσεων, συμπεριλαμβανομένων: α) της εξωτερικής εμφάνισης του προϊόντος· β) της ευλόγως αναμενόμενης χρησιμοποίησης του προϊόντος· γ) του χρόνου κατά τον οποίο το προϊόν ετέθη σε κυκλοφορία.»*

[340] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 9(β)(1)
[341] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 9(β)
[342] Παρόλο που σύμφωνα με τον ίδιο τον συντάκτη της, η Οδηγία αποσκοπεί στην επίτευξη της ορθής λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς. Βλ. Geraint Howells, *Product liability – A History of Harmonization* στο Arthur Hartkamp, Martijn Hesselink, Ewoud Hondius, Carla Joustra, Edgar du Perron και Muriel Veldman, *Towards a European Civil Code* (3η έκδοση Kluwer Law International 2004) 645
[343] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 6(1)

ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΠΟΥ ΑΝΑΜΕΝΕΤΑΙ: Η έκτη αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας αναφέρει ότι το επίπεδο της ασφάλειας πρέπει να είναι αυτό που δικαιούται να αναμένει το ευρύ κοινό.[344] Όπου για παράδειγμα το προϊόν είναι ζεστός καφές το ευρύ κοινό αναμένει ότι εάν αυτός χυθεί επάνω σε κάποιον, θα του προκαλέσει ελαφρά εγκαύματα και όχι εγκαύματα τρίτου βαθμού.[345] Το επίπεδο αυτό μπορεί να διαφέρει από το επίπεδο ασφάλειας που πράγματι αναμένει ο ίδιος ο Ενάγοντας. Στην υπόθεση *Richardson v LRC Products Ltd*[346] μια γυναίκα χρησιμοποίησε προφυλακτικό το οποίο όμως κατά τη συνουσία έσπασε με αποτέλεσμα να μείνει έγκυος. Αν και το Δικαστήριο αποδέχτηκε τη μαρτυρία της ότι ανέμενε πως το προφυλακτικό δεν θα έσπαζε, απέρριψε την αγωγή της, αναφέροντας ότι το επίπεδο ασφάλειας που δικαιούτο να αναμένει το ευρύ κοινό από το προφυλακτικό ήταν πιο χαμηλό από αυτό που ανέμενε η ίδια. Ο κριτής για το επίπεδο ασφάλειας που δικαιούται να αναμένει το ευρύ κοινό είναι το Δικαστήριο.[347]

ΑΠΟΔΟΧΗ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΟΣ: Όπου το ελάττωμα ή η πιθανότητα ύπαρξης του ελαττώματος δεν είναι γνωστά στο ευρύ κοινό, τότε προφανώς δεν θεωρούνται αποδεκτά από αυτό.[348] Αντίθετα, εάν είναι γνωστά στο ευρύ κοινό, τότε η χρήση του προϊόντος από μόνη της συνεπάγεται και αποδοχή του ελαττώματος ή της πιθανότητας ύπαρξης του ανάλογα με την περίπτωση. Έτσι, στην υπόθεση *Richardson* (πιο πάνω) αποφασίστηκε ότι το ευρύ κοινό αποδεχόταν την πιθανότητα ένα προφυλακτικό να σπάσει κατά τη συνουσία.[349] Παρομοίως, είναι αποδεκτό από το ευρύ κοινό ότι αντισυλληπτικό χάπι πιθανών να προκαλέσει καρδιαγγειακές παθήσεις εφόσον αυτή είναι γνωστή παρενέργεια[350] ή ότι η πιθανότητα εκδήλωσης συνδρόμου τοξικού σοκ είναι αποδεκτός κίνδυνος από γυναίκες που χρησιμοποιούν ταμπόν.[351]

2.1. Προϊόν

Σύμφωνα με τους ορισμούς της Οδηγίας 85/373/ΕΟΚ, προϊόν *«θεωρείται κάθε κινητό, εκτός από τις πρώτες ύλες γεωργίας και τα προϊόντα κυνηγίου, ακόμα και εάν είναι ενσωματωμένο σε*

[344] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, Αιτιολογική Σκέψη 6· *A v National Blood Authority* (2001) 3 All E.R. 289 *κατά* Burton J *στην* παρά. [66]· Jenny Steele, *Tort Law: Text, Cases and Materials* (3η έκδοση Oxford University Press 2014) 846

[345] *Bogle v McDonalds Restaurants* (2002) EWHC Civ 490 *κατά* Field J *στην* παρά. [33]

[346] (2000) 59 BMLR 185 *κατά* Kennedy J

[347] *A v National Blood Authority* (2001) 3 All E.R. 289 *κατά* Burton J *στην* παρά [31(vii)]

[348] *A v National Blood Authority* (2001) 3 All E.R. 289 *κατά* Burton J *στην* παρά [65]

[349] *Richardson v LRC Products Ltd* (2000) 59 BMLR 185

[350] *XYZ v Schering Health Care Ltd* (2002) EWHC 1420

[351] *Worsley v Tambrands Limited* (1999) EWHC 273 (QB)

άλλο κινητό ή ακίνητο.»[352] Πολύ σημαντικό είναι και το γεγονός πως ως προϊόντα θεωρείται και ο ηλεκτρισμός,[353] δεν περιλαμβάνονται όμως υπηρεσίες, όπως για παράδειγμα λανθασμένες πληροφορίες που περιέχονται σε εφημερίδες – έστω και εάν η εφημερίδα αποτελεί από μόνη της προϊόν.[354] Επίσης, ως προαναφέρθηκε, είναι σημαντικό πως στον ορισμό των προϊόντων εμπίπτουν και τα προϊόντα που είναι ενσωματωμένα σε ακίνητη περιουσία – σε αντίθεση με τη γενική αρχή του δικαίου πώλησης αγαθών ότι τέτοια αγαθά θεωρούνται προσαρτήματα της γης.

2.2. Ασφάλεια

Με βάση την Οδηγία, προϊόν θεωρείται ασφαλές όταν δεν προκαλεί ζημιά.

ΒΑΡΟΣ ΑΠΟΔΕΙΞΗΣ: Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι το βάρος απόδειξης ότι ένα προϊόν δεν παρέχει ασφάλεια, το φέρει ο ενάγοντας. Αυτό δεν είναι πάντοτε εύκολο καθότι πολλές φορές η φύση του προϊόντος είναι τόσο περίπλοκη που η έλλειψη ασφάλειας μπορεί να αποδειχθεί μόνο με μαρτυρία εμπειρογνώμονα. Σημειώνεται ότι, αν και ο καταναλωτής οφείλει να αποδείξει ότι υπάρχει κάποιο ελάττωμα στο προϊόν δεν απαιτείται να συγκεκριμενοποιήσει ποιο είναι αυτό το ελάττωμα. Έτσι, εάν αποδείξει απλώς ότι υπάρχει κάποιο ελάττωμα στα ηλεκτρονικά του αυτοκινήτου του χωρίς να το εξειδικεύσει, θα επιτύχει.[355]

2.2.1. Περιστάσεις που Λαμβάνονται Υπόψη

Το κατά πόσο ένα προϊόν θεωρείται ελαττωματικό κρίνεται πάντοτε σε συνάρτηση με το επίπεδο ασφάλειας που δικαιούται να αναμένει το ευρύ κοινό. Με βάση το άρθρο 6(1) προϊόν θεωρείται ελαττωματικό όταν δεν παρέχει την ασφάλεια που δικαιούται κανείς να αναμένει, λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστάσεων, συμπεριλαμβανομένων:[356]

[352] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 2· Σημειώνεται ότι η Οδηγίας στο ίδιο άρθρο περιγράφει τις «Πρώτες ύλες γεωργίας» ως προϊόντα του εδάφους, της κτηνοτροφίας και της αλιείας, εκτός από εκείνα που έχουν υποστεί αρχική μεταποίηση. Επίσης αναφέρει ότι ως «προϊόν» θεωρείται και ο ηλεκτρισμός

[353] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 2

[354] C-65/20, *KRONE – Verlag Gesellschaft mbH & Co KG* (2021)

[355] *Hufford v Samsung Electronics (UK) Ltd* (2014) EWHC 2956 (TCC) *κατά* Grant HHJ *στην* παρά. [25]

[356] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 6(1)

«α) της εξωτερικής εμφάνισης του προϊόντος·

β) της ευλόγως αναμενόμενης χρησιμοποίησης του προϊόντος· και

γ) του χρόνου κατά τον οποίο το προϊόν ετέθη σε κυκλοφορία.»

ΟΛΕΣ ΟΙ ΠΕΡΙΣΤΑΣΕΙΣ: Η φράση «*λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστάσεων*» στο άρθρο 6(1) της Οδηγίας σημαίνει ότι οι πιο πάνω περιστάσεις είναι μεν οι σημαντικότερες, αλλά δεν είναι οι μοναδικές. Η φράση «*όλες οι περιστάσεις*» σημαίνει όλες τις *σχετικές* περιστάσεις. Ο Εναγόμενος όμως, δεν μπορεί να προβάλει ως σχετική περίσταση τη δυσκολία αποφυγής του ελαττώματος στο επίδικο προϊόν, καθώς κάτι τέτοιο θα αντιτίθετο στο καθεστώς αυστηρής ευθύνης που δημιουργεί η Οδηγία[357].

ΔΙΑΘΕΣΗ ΑΣΦΑΛΕΣΤΕΡΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ: Η ύπαρξη άλλων παρόμοιων προϊόντων κατά το χρόνο που τίθεται σε κυκλοφορία το επίδικο προϊόν, τα οποία είναι ασφαλέστερα από αυτό, μπορεί να ληφθεί υπόψη για να αποφασιστεί κατά πόσο το επίδικο προϊόν είναι ελαττωματικό. Όπου όμως τα ασφαλέστερα αυτά προϊόντα τίθενται σε κυκλοφορία μετά το επίδικο προϊόν, αυτό από μόνο του δεν καθιστά το επίδικο προϊόν ελαττωματικό.[358]

ΥΠΑΡΞΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ: Όπου υπάρχουν επίσημα πρότυπα ποιότητας π.χ. πρότυπα ISO, αυτό λαμβάνεται υπόψη όταν εξετάζεται το κατά πόσο ένα προϊόν θεωρείται ότι παρέχει ασφάλεια. Σημειώνεται όμως ότι, η μη συμμόρφωση με αυτά δεν έχει πάντοτε ως αποτέλεσμα να θεωρείται ότι το προϊόν δεν παρέχει ασφάλεια – ιδιαίτερα όπου τα πρότυπα ποιότητας δεν είναι νομικά δεσμευτικά.[359] Στην *Tesco Stores v Connor Frederick Pollock*[360] ένα βρέφος δεκατριών μηνών άνοιξε ένα μπουκάλι με σκόνη πλυντηρίου των πιάτων την οποία κατάπιε, με συνέπεια να δηλητηριαστεί. Η αγωγή κινήθηκε εναντίον του κατασκευαστή του μπουκαλιού με το επιχείρημα ότι ενώ το μπουκάλι υποτίθεται πως είχε καπάκι ασφαλείας για τα παιδιά, εντούτοις άνοιξε πανεύκολα. Η μαρτυρία έδειξε ότι το καπάκι ήταν του είδους που για να ανοίξει έπρεπε να πιεστεί και μετά να γυριστεί, όμως απαιτείτο σημαντικά λιγότερη δύναμη από ότι για παρόμοια καπάκια που πληρούσαν το Βρετανικό Επίπεδο ("British

[357] Michael Brooke and Ian Forrester, *The use of Comparative Law in A & Others v National Blood Authority* στο Duncan Fairgrieve, *Product Liability in Comparative Perspective* (Cambridge University Press 2005) 30, *A v National Blood Authority* (2001) 3 All E.R. 289 *κατά* Burton J *στις* παρά. [34](ii) και [63]
[358] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 6(2)
[359] Prashant Popat, *International Product Law Manual* (Kluwer Law International 2010) 43
[360] (2006) EWCA Civ 393

Standard") καπακιών. Όμως, παρόλο που απαιτείτο λιγότερη δύναμη από ότι για παρόμοια καπάκια που πληρούσαν το Βρετανικό Επίπεδο καπακιών, επειδή για το συγκεκριμένο καπάκι απαιτείτο περισσότερη δύναμη από ότι για ένα συνηθισμένο καπάκι, και περισσότερη δύναμη από ότι θα αναμενόταν ότι θα μπορούσε να εξασκήσει ένα βρέφος δεκατριών μηνών, το αγγλικό Εφετείο απέρριψε την έφεση του ενάγοντα. Το Εφετείο ανέφερε ότι το ευρύ κοινό δικαιούτο να αναμένει ότι το καπάκι θα ήταν πιο δύσκολο να ανοίξει από ότι ένα συνηθισμένο καπάκι και τίποτα περισσότερο.

Υποβάλλεται ότι, όπου τα επίσημα πρότυπα είναι δεσμευτικά για τον παραγωγό, τότε μη συμμόρφωση με αυτά, από μόνη της αρκεί για να θεωρηθεί ότι το προϊόν δεν παρέχει ασφάλεια.

Α. ΤΡΟΠΟΣ ΜΕ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΤΕΘΗΚΕ ΣΕ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑ

ΤΡΟΠΟΣ: Ο τρόπος με τον οποίο ένα προϊόν τίθεται σε κυκλοφορία επηρεάζει το επίπεδο ασφάλειας που παρέχει. Για παράδειγμα, όταν ένα συγκεκριμένο προϊόν τίθεται σε κυκλοφορία μαζί με άλλα προϊόντα μπορεί να είναι ασφαλές, ενώ εάν τεθεί σε κυκλοφορία μόνο του, μπορεί να μην παρέχει εξίσου ψηλό επίπεδο ασφάλειας.

ΣΚΟΠΟΣ: Ο σκοπός για τον οποίο τίθεται σε κυκλοφορία ένα προϊόν επηρεάζει σε πολύ μεγάλο βαθμό το επίπεδο ασφάλειας που αναμένεται από αυτό. Εάν για παράδειγμα ο σκοπός είναι η διατήρηση ασθενούς στη ζωή, το επίπεδο ασφάλειας το οποίο αναμένεται είναι τόσο επαυξημένο ώστε η έννοια της ελαττωματικότητας να περιλαμβάνει και πιθανότητα εκδήλωσης ελαττωματικότητας στο μέλλον. Στην υπόθεση *Boston Scientific Medizintechnik.*[361] που αφορούσε ιατρικά προϊόντα, και συγκεκριμένα καρδιακούς βηματοδότες και εμφυτεύσιμους αυτόματους απινιδωτές, διαπιστώθηκε από τον κατασκευαστή ότι κάποια προϊόντα της ίδιας ομάδας ή σειράς παραγωγής με αυτά που ήταν εμφυτευμένα στα σώματα των εναγόντων ενδεχομένως να παρουσίαζαν βλάβη στο μέλλον. Στα ίδια τα προϊόντα που ήταν εμφυτευμένα στα σώματα των εναγόντων όμως (στο εξής «τα επίδικα προϊόντα») δεν είχε διαπιστωθεί κάτι τέτοιο.

[361] Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-503/13 *Boston Scientific Medizintechnik GmbH v AOK Sachsen-Anhalt - Die Gesundheitskasse* και C-504/13 *Betriebskrankenkasse RWE* (2015) EUECJ C-503/13

Το γεγονός ότι μόνο μερικά προϊόντα από την ίδια ομάδα ή σειρά παραγωγής με τα επίδικα, *ενδεχομένως* να παρουσίαζαν ελάττωμα στο μέλλον, δεν στάθηκε εμπόδιο στο να αποφασιστεί ότι όλα τα προϊόντα της συγκεκριμένης ομάδας ή σειράς παραγωγής περιλαμβανομένων των επιδίκων ήταν ελαττωματικά. Το Δικαστήριο τόνισε ότι λαμβάνοντας υπόψη το σκοπό αυτών των προϊόντων και την ευάλωτη κατάσταση των ασθενών που τα χρησιμοποιούν, οι χρήστες τους δικαιούνται να έχουν ιδιαίτερα ψηλές απαιτήσεις ασφαλείας. Επίσης τόνισε ότι τυχόν ελάττωμα αυτών των προϊόντων θα είχε ασυνήθιστα ψηλή πιθανότητα ζημιάς στους χρήστες. Υπό αυτά τα δεδομένα, αποφάσισε ότι ακόμα και χωρίς να αποδειχθεί το ελάττωμα στα επίδικα προϊόντα, μπορούσε να εξαχθεί αυτόματα συμπέρασμα ότι ήταν ελαττωματικά όλα τα προϊόντα της ομάδας ή σειράς παραγωγής των προϊόντων. Αν και η απόφαση αυτή μπορεί εκ πρώτης όψεως να φαίνεται αυστηρή, δεν πρέπει εντούτοις να ξενίζει καθώς ουσιαστικά περιορίζεται στα γεγονότα της, εφόσον αφορούσε προϊόντα που παρουσιάζουν μία ιδιαιτερότητα αναφορικά με τη ζημιά που θα προκαλέσουν στους χρήστες τους εάν το ελάττωμα εκδηλωθεί.

ΣΥΝΑΡΤΗΣΗ ΣΚΟΠΟΥ ΜΕ ΧΡΗΣΗ: Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η ασφάλεια ενός προϊόντος δεν κρίνεται *in abstracto.* Λαμβάνεται υπόψη η χρήση που γίνεται στο προϊόν σε συσχέτιση με το σκοπό που αυτό τέθηκε σε κυκλοφορία.

> **ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ:** Ο Α, έφηβος, αγόρασε οδοντόκρεμα από τον Π. Την επόμενη μέρα στο σχολείο ο Α ακούει ότι οποιαδήποτε οδοντόκρεμα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για θεραπεία της ακμής. Έτσι λοιπόν, μόλις πάει σπίτι, αλείφει την οδοντόκρεμα σε μέρη του προσώπου του όπου παρουσίαζε ακμή. Την επομένη, ξύπνα με σοβαρής μορφής δερματίτιδα με αποτέλεσμα να χρειαστεί ακριβή δερματολογική θεραπεία. Δεδομένου ότι ο σκοπός για τον οποίο τέθηκε σε κυκλοφορία η οδοντόκρεμα δεν είναι για θεραπεία της ακμής, η οδοντόκρεμα δεν θεωρείται ελαττωματική.

Β. ΠΑΡΟΧΗ ΟΔΗΓΙΩΝ, ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΩΝ Ή ΔΗΛΩΣΕΩΝ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΚΑΤΟΧΗ, ΧΡΗΣΗ Ή ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ

Στην *Iman Abouzaid v Mothercare (UK) Ltd*[362] ο ενάγοντας βοηθούσε τη μητέρα του να εφαρμόσει κάλυμμα στο καροτσάκι του μικρού του αδελφού όταν ένα ελαστικό λουρί εκσφενδονίστηκε και μία μεταλλική αγκράφα στο ένα άκρο του λουριού τον χτύπησε στο μάτι τραυματίζοντάς τον. Το αγγλικό Εφετείο αποφάσισε ότι το προϊόν ήταν ελαττωματικό καθώς ο σχεδιασμός του επέτρεπε τη δημιουργία του κινδύνου που πράγματι υλοποιήθηκε. Το

[362] (2000) EWCA Civ 348

Δικαστήριο τόνισε ότι το προϊόν πωλήθηκε με τέτοιο σχεδιασμό που επέτρεπε τη δημιουργία κινδύνου χωρίς να παρέχει οδηγίες στον χρήστη του προϊόντος να μην στέκεται σε τέτοια θέση, ούτως ώστε οι πιθανότητες υλοποίησης του κινδύνου να μειώνονταν. Έτσι, το ευρύ κοινό δικαιούτο να αναμένει υψηλό επίπεδο ασφάλειας, ειδικά ενόψει των σοβαρών συνεπειών που συνεπάγεται ένας τραυματισμός στο μάτι.

ΑΠΩΛΕΙΑ ΟΔΗΓΙΩΝ Ή ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΩΝ: Στην *Worsley v Tambrands Limited*[363] η Ενάγουσα αγόρασε ταμπόν στη συσκευασία του οποίου αναγραφόταν ότι το ταμπόν συσχετιζόταν με συγκεκριμένη πάθηση και έτσι οι χρήστες έπρεπε να διαβάσουν προσεκτικά το φυλάδιο που βρισκόταν εντός της συσκευασίας. Η Ενάγουσα απώλεσε το φυλάδιο. Όταν προσβλήθηκε από την πάθηση, ισχυρίστηκε στο Δικαστήριο ότι οι προειδοποιήσεις για τη χρήση του προϊόντος ήταν ελλιπείς και άρα το προϊόν ήταν ελαττωματικό. Η απαίτηση της απορρίφθηκε εφόσον το προϊόν συνοδευόταν από επαρκείς προειδοποιήσεις για τη χρήση του και δεν μπορούσε να αποτελεί βάση για την ευθύνη του παραγωγού το γεγονός πως η ίδια τις απώλεσε.

Γ. ΧΡΟΝΟΣ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΤΕΘΗΚΕ ΣΕ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑ

Ένα προϊόν θεωρείται ότι τίθεται σε κυκλοφορία όταν ο παραγωγός του κατά τη διεξαγωγή των εργασιών του το καθιστά διαθέσιμο για προμήθεια σε άλλους.[364]

(i) *ΠΑΡΑΓΩΓΟΣ*

Για την έννοια του «παραγωγού» βλέπε **Ενότητα 3.1** πιο κάτω.

(ii) *ΟΤΑΝ ΕΙΣΕΡΧΕΤΑΙ ΣΕ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑ*

Στην υπόθεση *O'Byrne*[365] λέχθηκε ότι:

> «*…πρέπει να θεωρείται ότι ένα προϊόν έχει τεθεί σε κυκλοφορία… όταν έχει εξέλθει της παραγωγικής διαδικασίας που εφαρμόζει ο παραγωγός και έχει εισέλθει σε διαδικασία εμπορικής κυκλοφορίας, στο πλαίσιο της οποίας προτείνεται, ως έχει, στο κοινό*».

ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΠΩΛΗΣΗ: Με βάση την πιο πάνω υπόθεση λοιπόν, προϊόν θεωρείται ότι τίθεται σε κυκλοφορία όταν εξέρχεται της φάσης παραγωγής και εισέρχεται σε «εμπορική

---

[363] (1999) EWHC 273 (QB)

[364] Σημειώνεται ότι αποτελεί υπεράσπιση για τον Εναγόμενο να αποδείξει ότι το προϊόν δεν έχει τεθεί σε κυκλοφορία· Βλ. **Ενότητα 6.1 (πιο κάτω)**

[365] C-127/04 *Declan O'Byrne v Sanofi Pasteur MSD Ltd and Sanofi Pasteur SA* (2006) ECR I-1313· Η υπόθεση αφορούσε το άρθρο της 10(2) της Οδηγίας για Ελαττωματικά Προϊόντα.

κυκλοφορία». Όταν το προϊόν πωλείται απευθείας από τον παραγωγό, θεωρείται ότι εισέρχεται σε εμπορική κυκλοφορία όταν καταστεί διαθέσιμο στον αγοραστή. Αυτό ισχύει ανεξαρτήτως εάν το προϊόν έχει εξέλθει της σφαίρας ελέγχου του παραγωγού. Έτσι, όπου ένα προϊόν μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο εντός των εγκαταστάσεων του παραγωγού, θεωρείται ότι έχει τεθεί σε κυκλοφορία με τη χρήση του από τον αγοραστή στις εγκαταστάσεις αυτές.[366]

ΑΛΥΣΙΔΑ ΔΙΑΝΟΜΗΣ: Όσο αφορά τις υποθέσεις που υπάρχει αλυσίδα διανομής, εάν ένα μέρος της αλυσίδας διανομής είναι στενά συνδεδεμένο με τον παραγωγό, π.χ. είναι θυγατρική του εταιρεία, τότε, για να διαπιστωθεί κατά πόσο το προϊόν έχει περάσει από την παραγωγή στη διανομή πρέπει να εξετάζεται κατά πόσο συμμετέχει και αυτό το μέρος στη διαδικασία παραγωγής. Κατά την εξέταση αυτού του ζητήματος, δεν έχει σημασία εάν πρόκειται για ξεχωριστό νομικό πρόσωπο από τον παραγωγό. Αυτό που έχει σημασία είναι εάν οι δύο οντότητες ασκούν διαφορετικές δραστηριότητες *παραγωγής* ή εάν η μία ενεργεί σαν *διανομέας* της άλλης. Στην πρώτη περίπτωση, και οι δύο οντότητες θεωρούνται ότι αποτελούν από κοινού τον «παραγωγό» και άρα η παράδοση του προϊόντος από τη μία οντότητα στην άλλη δεν έχει ως αποτέλεσμα να θεωρείται ότι το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία. Αντιθέτως, στη δεύτερη περίπτωση, μόλις το προϊόν δοθεί από την οντότητα-παραγωγό στην οντότητα-διανομέα, θεωρείται ότι το προϊόν τίθεται σε κυκλοφορία.[367]

2.2.2. Ασφάλεια μη Τυποποιημένων Προϊόντων

Όπου ένα προϊόν παράγεται ως μέρος σειράς προϊόντων ή παράγεται σε γραμμή παραγωγής προϊόντων τα οποία είναι τυποποιημένα, υπάρχει το ενδεχόμενο λόγω κατασκευαστικού λάθους να διαφέρει από τα υπόλοιπα προϊόντα της σειράς ή γραμμής παραγωγής. Σε αυτή την περίπτωση, το προϊόν αυτό θεωρείται μη τυποποιημένο. Στην αγγλική αυθεντία *A v National Blood Authority*[368] ο Δικαστής Burton αποφάσισε ότι για να διαπιστωθεί εάν το επίδικο προϊόν είναι τυποποιημένο θα πρέπει να εξεταστεί πρώτον, εάν το προϊόν διαφέρει από τα άλλα προϊόντα της γραμμής παραγωγής και δεύτερον (νοουμένου ότι πράγματι διαφέρει), κατά πόσον η διαφορά οφείλεται σε κατασκευαστικό λάθος. Στην τελευταία αυτή περίπτωση το

[366] C-203/99 *Henning Veedfald v Århus Amtskommune* (2001) ECR I-3569 παρά. 17· Η υπόθεση αφορούσε το άρθρο 7(α) της Οδηγίας για Ελαττωματικά Προϊόντα.
[367] C 127/04 *Declan O'Byrne v Sanofi Pasteur MSD Ltd and Sanofi Pasteur SA* (2006) ECR I-1313 παρά. 27 – 31· Το Δικαστήριο όμως ξεκαθάρισε ότι άρθρο 10(2) της Οδηγίας για Ελαττωματικά Προϊόντα δεν πρέπει να ερμηνεύεται στενά όπως το άρθρο 6 της ίδιας Οδηγίας. (C-127/04 Declan *O'Byrne v Sanofi Pasteur MSD Ltd and Sanofi Pasteur SA* (2006) ECR I-1313 παρά. 25 – 26 Υποβάλλεται ότι για τον ίδιο λόγο το άρθρο 6(γ) της Οδηγίας θα πρέπει να διέπεται από τις ίδιες αρχές με το άρθρο 10(2).
[368] (2001) 3 All E.R. 289

προϊόν θεωρείται *μη* τυποποιημένο.[369] Σε κάθε άλλη περίπτωση, θεωρείται τυποποιημένο (συμπεριλαμβανομένης προφανώς και της περίπτωσης όπου το προϊόν δεν διαφέρει από τα υπόλοιπα).[370]

Το γεγονός ότι ένα προϊόν είναι μη τυποποιημένο, δεν συνεπάγεται αυτόματα ότι θεωρείται και ελαττωματικό. Με βάση την πιο πάνω απόφαση για να θεωρηθεί ελαττωματικό για σκοπούς της Οδηγίας, μακράν ο πιο σημαντικός παράγοντας ο οποίος λαμβάνεται υπόψη είναι η αποδοχή του κατασκευαστικού λάθους από το ευρύ κοινό σε σύγκριση με άλλα παρόμοια προϊόντα στην αγορά.[371] Με άλλα λόγια, εάν το ευρύ κοινό αποδέχεται το κατασκευαστικό λάθος και παρά την ύπαρξη του, είναι διατεθειμένο να χρησιμοποιεί το (μη τυποποιημένο) προϊόν. Σε αντίθεση με τα τυποποιημένα προϊόντα όπου η γνώση της πιθανότητας ελαττώματος από το ευρύ κοινό συνεπάγεται πάντοτε και κοινωνική αποδοχή τους,[372] δεν ισχύει το ίδιο στα μη τυποποιημένα προϊόντα. Στην περίπτωση μη τυποποιημένων προϊόντων, ενδεχομένως το κατασκευαστικό λάθος να είναι γνωστό αλλά να μην είναι κοινωνικά αποδεκτό (π.χ. λόγω του ότι μειώνει σημαντικά την ασφάλεια του προϊόντος). Προφανώς όμως εάν η πιθανότητα ύπαρξης ελαττώματος δεν είναι γνωστή στο ευρύ κοινό, είναι αδύνατο να είναι κοινωνικά αποδεκτή.

> **ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ:** Ο Α, ο οποίος είναι αλλεργικός στους ξηρούς καρπούς, αγοράζει γλύκισμα από τον Π. Η συσκευασία του γλυκίσματος αναγράφει με έντονα γράμματα ότι το γλύκισμα δύναται να έχει ίχνη από ξηρούς καρπούς. Καταναλώνοντας το γλύκισμα ο Α παθαίνει αλλεργίες με αποτέλεσμα να χρειαστεί θεραπεία. Το συγκεκριμένο γλύκισμα είναι μη τυποποιημένο προϊόν ακριβώς επειδή περιέχει ίχνη από ξηρούς καρπούς (σε αντίθεση με τη συντριπτική πλειοψηφία των γλυκισμάτων του Π). Εφόσον το ευρύ κοινό γνωρίζει τον κίνδυνο ελαττωματικότητας του γλυκίσματος τίθεται το θέμα κατά πόσο τον αποδέχεται. Υποβάλλεται ότι σε αυτή την περίπτωση το κατασκευαστικό λάθος είναι αποδεκτό και έτσι το προϊόν δεν θεωρείται ελαττωματικό.

---

[369] Geraint Howells, "Product liability – A History of Harmonization" στο Arthur Hartkamp, Martijn Hesselink, Ewoud Hondius, Carla Joustra, Edgar du Perron και Muriel Veldman (εκδ), *Towards a European Civil Code* (3η έκδοση Kluwer Law International 2004) 653

[370] Michael Brooke and Ian Forrester, "The use of Comparative Law in A & Others v National Blood Authority" στο Duncan Fairgrieve, (εκδ) *Product Liability in Comparative Perspective* (Cambridge University Press 2005) 30-31

[371] *A v National Blood Authority* (2001) 3 All E.R. 289 *κατά* Burton J *στην* παρά. [68]· Βλ. Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, Αιτιολογική Σκέψη 6

[372] Όπως για παράδειγμα τα προφυλακτικά, που επειδή το ευρύ κοινό γνωρίζει ότι υπάρχει πιθανότητα εγκυμοσύνης, αυτόματα θεωρείται ότι αποδέχεται αυτό το ρίσκο· Βλ. **Ενότητα 2 (πιο πάνω)**

3. ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ

ΓΕΝΙΚΑ: Το πρόσωπο που ευθύνεται δυνάμει της Οδηγίας, ρυθμίζεται από τα άρθρα 3(1), 3(2) και Αιτιολογική Σκέψη 2 της Οδηγίας τα οποία εκτός από τη ευθύνη του παραγωγού, ρυθμίζουν και ποιος από τους επαγγελματίες που συμμετείχαν στις διαδικασίες κατασκευής και διάθεσης του προϊόντος στο εμπόριο, φέρει την ευθύνη.[373] Αυτοί είναι ο εισαγωγέας καθώς και οποιοσδήποτε προμηθευτής του προϊόντος που εμπλέκεται σε οποιοδήποτε στάδιο, στην αλυσίδα διανομής. Τα πιο πάνω πρόσωπα αναφέρονται περιοριστικά στη νομοθεσία και ευθύνονται ως να ήταν ο παραγωγός.[374]

ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ: Σημειώνεται ότι ο πάροχος υπηρεσιών που στα πλαίσια των υπηρεσιών που παρέχει χρησιμοποιεί ελαττωματικό προϊόν που προμηθεύτηκε από άλλο πρόσωπο δεν μπορεί να θεωρηθεί ούτε ως παραγωγός ούτε ως προμηθευτής του προϊόντος.[375] Η λογική είναι ότι η Οδηγία δεν ρυθμίζει τα ζητήματα ευθύνης τέτοιων προσώπων και ο πάροχος υπηρεσιών δεν είναι μέρος της αλυσίδας κατασκευής και διάθεσης του συγκεκριμένου προϊόντος στην αγορά, εφόσον δεν το αγοράζει για να το μεταπωλήσει. Ως αποτέλεσμα, εάν κάποιος ζημιωθεί από προϊόν το οποίο χρησιμοποιήθηκε στα πλαίσια υπηρεσιών που του παρασχέθηκαν, δεν απολαμβάνει την προστασία της Οδηγίας και έτσι εκτός του ότι δεν μπορεί να στοιχειοθετήσει αυστηρή ευθύνη εναντίον του αντισυμβαλλομένου του, δεν μπορεί καν να τον υποχρεώσει να αποκαλύψει την ταυτότητα του παραγωγού ή του προμηθευτή του.[376]

3.1. Παραγωγός

Ο ΠΑΡΑΓΩΓΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΚΥΡΙΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: Με βάση το άρθρο 1 της Οδηγίας:[377]

«Ο παραγωγός ευθύνεται για κάθε ζημία που οφείλεται σε ελάττωμα του προϊόντος του»

[373] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρα 3(1), 3(2) και Αιτιολογική Σκέψη 2· C 402/03 παρά. 30

[374] C-402/03 *Skov Æg v Bilka Lavprisvarehus A/S and Bilka Lavprisvarehus A/S v Jette Mikkelsen and Michael Due Nielsen* (2006) ECR I-199 παρά. 29 και C-495/10 *Centre hospitalier universitaire de Besançon v Thomas Dutrueux and Caisse primaire d'assurance maladie du Jura* (2011) ECR 00000 παρά. 25· Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 3

[375] C-495/10 *Centre hospitalier universitaire de Besançon v Thomas Dutrueux and Caisse primaire d'assurance maladie du Jura* (2011) ECR 00000 παρά. 27 – 28

[376] Βλ. **Ενότητα 3.2. (πιο κάτω)**

[377] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 1

Συνεπώς, όπου ο ζημιωθέντας αποδεικνύει ότι του προκλήθηκε ζημιά από ελαττωματικό προϊόν, ο βασικός υπεύθυνος έναντι του είναι ο παραγωγός του προϊόντος.[378]

ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ: Με βάση της Οδηγία, παραγωγός του προϊόντος θεωρείται:[379]

> *«…ο κατασκευαστής ενός τελικού προϊόντος, ο παραγωγός κάθε πρώτης ύλης ή ο κατασκευαστής ενός συστατικού καθώς και κάθε πρόσωπο του εμφανίζεται ως παραγωγός του προϊόντος, επιθέτοντας σε αυτό την επωνυμία, το σήμα ή κάθε άλλο διακριτικό του σημείο·»*

ΕΜΠΛΟΚΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΠΡΟΣΩΠΩΝ: Δεν είναι πάντοτε ξεκάθαρο ποιος είναι ο παραγωγός. Αυτό προκύπτει κυρίως όπου στην παραγωγή και/ή διανομή του προϊόντος εμπλέκονται διάφορα νομικά ή φυσικά πρόσωπα. Σε τέτοια περίπτωση ως παραγωγοί θεωρούνται μόνο όσα πρόσωπα εμπλέκονται μέχρι τη στιγμή που το προϊόν θεωρείται ότι τέθηκε σε κυκλοφορία. Όπως είδαμε και πιο πάνω, προϊόν θεωρείται ότι τίθεται σε κυκλοφορία όταν εξέρχεται από την παραγωγή και εισέρχεται σε εμπορική κυκλοφορία.[380]

Όπου ο Ενάγοντας γνωρίζει για την ύπαρξη μητρικής και θυγατρικής εταιρείας και δεν μπορεί να γνωρίζει ποια από τις δύο εταιρείες έλαβε την απόφαση για να τεθεί το προϊόν σε κυκλοφορία είναι καλό να κινηθεί αγωγή εναντίον και των δύο αφενός μεν για να μην τίθεται θέμα παραγραφής, και αφετέρου για να αναγκαστούν οι Εναγόμενες εταιρείες να αποκαλύψουν ποια από τις δύο έλαβε την απόφαση.[381]

ΗΛΕΚΤΡΙΚΗ ΕΝΕΡΓΕΙΑ: Σύμφωνα με την απόφαση C-691/21382, διαχειριστής δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας θεωρείται «παραγωγός» αφού προβαίνει σε μετατροπή του επιπέδου τάσεως του ηλεκτρικού ρεύματος με σκοπό τη διανομή του στον τελικό πελάτη.

ΕΠΙΘΕΣΗ ΕΠΩΝΥΜΙΑΣ ΣΗΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΑΛΛΟΥ ΔΙΑΚΡΙΤΙΚΟΥ ΣΗΜΕΙΟΥ: Σημειώνεται ότι σε σχέση με την προϋπόθεση της Οδηγίας που θέλει ως παραγωγό πρόσωπο

---

[378] Για την έννοια του παραγωγού βλ επίσης **Ενότητα 2.2.1.Δ (πιο πάνω)**· Ένας από τους λόγους που η Οδηγία δίδει το δικαίωμα στον ζημιωθέντα να κινηθεί απευθείας εναντίον του παραγωγού, είναι η αποφυγή πολλών δικαστικών διαδικασιών. Βλ. *Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ν Γαλλικής Δημοκρατίας* (2002) ECR I-3827 παρά. 40

[379] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 3(1)

[380] **Ενότητα 2.2.1.Δ (πιο πάνω)**

[381] Βλ. **Ενότητα 7 (πιο κάτω)**

[382] C-691/21, *Cafpi SA, Aviva assurances SA v. Enedis SA* (2022)

το οποίο έχει επιθέσει την επωνυμία, το σήμα ή κάθε άλλο διακριτικό του σημείο στο προϊόν, αυτή είναι αυτοτελής και σύμφωνα με την απόφαση C-264/21:[383]

> *«…ουδόλως απαιτείται το πρόσωπο το οποίο έχει επιθέσει ή έχει επιτρέψει να τεθεί πάνω στο προϊόν η επωνυμία του, το σήμα του ή άλλο διακριτικό σημείο να εμφανίζεται και με κάποιον άλλο τρόπο ως παραγωγός του προϊόντος προκειμένου να θεωρηθεί ως «παραγωγός»*

3.2. Εισαγωγέας και Προμηθευτές

ΕΙΣΑΓΩΓΕΑΣ: Με βάση το άρθρο 3(2) της Οδηγίας, «*οποιοσδήποτε εισάγει στην Κοινότητα ένα προϊόν για πώληση, μίσθωση, leasing ή οποιαδήποτε άλλη μορφή διανομής στα πλαίσια της εμπορικής του δραστηριότητας*» ευθύνεται σαν να ήταν παραγωγός του προϊόντος.[384] Σημειώνεται ότι η εισαγωγή προϊόντων δεν περιορίζεται σε προϊόντα τα οποία εισάγονται από άλλα Κράτη Μέλη («**ΚΜ**») της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά επεκτείνεται και σε προϊόντα που εισάγονται από τρίτες χώρες.

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ: Με παρόμοιο τρόπο, το άρθρο 3(3), αποδίδει ευθύνη σε κάθε πρόσωπο το οποίο προμήθευσε προϊόν σε άλλο δεδομένου ότι είναι αδύνατο να προσδιοριστεί η ταυτότητα του παραγωγού και ο προμηθευτής δεν ενημέρωσε τον ζημιωθέντα εντός εύλογης προθεσμίας σχετικά με την ταυτότητα του παραγωγού ή εκείνου που του προμήθευσε το προϊόν:[385]

Είναι ξεκάθαρό ότι το πιο πάνω άρθρο καλύπτει περιπτώσεις όπου ο ζημιωθέντας δεν είναι σε θέση να εξακριβώσει την ταυτότητα του παραγωγού.[386] Σε τέτοια περίπτωση ο ζημιωθέντας θα πρέπει εντός εύλογου χρόνου μετά από την πρόκληση της ζημιάς να ζητήσει από τον προμηθευτή όπως του αποκαλύψει την ταυτότητα του παραγωγού. Εάν ο ζημιωθέντας δεν ζητήσει τέτοια αποκάλυψη σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου, ο ζημιωθέντας κωλύεται από του να κινηθεί εναντίον του προμηθευτή. Το δικαίωμα όμως του ζημιωθέντα να κινηθεί εναντίον του παραγωγού και/ή του εισαγωγέα παραμένει άθικτο.[387]

---

[383] C-264/21, *Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia v. Koninklijke Philips NV* (2022)
[384] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 3(2)
[385] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 3(3)
[386] C-358/08 *Aventis Pasteur SA v OB* (2009) ECR I-11305 παρά. 55 και Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 3(3) που αναφέρεται στα πρόσωπα που ευθύνονται όταν υπάρχει αδυναμία εντοπισμού του παραγωγού
[387] Νοουμένου ότι τηρούνται οι προθεσμίες. Βλ. **Ενότητα 7 (πιο κάτω)**

Η Οδηγία δίδει το δικαίωμα πληροφόρησης της ταυτότητας του προηγούμενου προμηθευτή ή του παραγωγού, όχι μόνο στον ζημιωθέντα αλλά και σε κάθε προμηθευτή του προϊόντος. Εν πάση περιπτώσει, όπου γίνει άσκηση αυτού του δικαιώματος, η απλή άρνηση από τον αποδέκτη της παράκλησης ότι δεν είναι ο παραγωγός δεν συνιστά επαρκή εκπλήρωση της υποχρέωσης που έχει να αποκαλύψει την ταυτότητα του παραγωγού ή του δικού του προμηθευτή. Μάλιστα, η προστασία του ζημιωθέντα έχει επεκταθεί από το ευρωπαϊκό Δικαστήριο, ούτως ώστε να επιβάλλει θετική υποχρέωση σε προμηθευτή που ενάγεται, να γνωστοποιήσει στον ενάγοντα με δική του πρωτοβουλία και επιμέλεια την ταυτότητα του προμηθευτή του ή του παραγωγού.[388]

3.3. Κοινή και Κεχωρισμένη Ευθύνη

Υπάρχουν περιπτώσεις όπου μπορεί να ευθύνονται περισσότερα από ένα πρόσωπα βάσει της Οδηγίας. Όπου λοιπόν, ευθύνονται δύο ή περισσότερα πρόσωπα το άρθρο 5 της Οδηγίας αναφέρει ότι η ευθύνη τους είναι πάντοτε κοινή (αλληλέγγυα) και κεχωρισμένη.[389] Το άρθρο αυτό θα είναι ιδιαίτερα χρήσιμο στους εισαγωγείς οι οποίοι δεν μπορούν να αποφύγουν την ευθύνη έναντι του ζημιωθέντα με οποιοδήποτε τρόπο.[390]

4. ΖΗΜΙΑ

4.1. Ανακτήσιμη Ζημιά

Σύμφωνα με το άρθρο 9 της Οδηγίας ζημιά σημαίνει:[391]

«α) ζημία λόγω θανάτου ή σωματικών βλαβών·

β) ζημία ή καταστροφή, ύψους πέραν ενός εκπιπτόμενου ποσού 500 EUR, κάθε περιουσιακού στοιχείου, εκτός από το ίδιο το ελαττωματικό προϊόν, με την προϋπόθεση ότι το περιουσιακό αυτό στοιχείο:

[388] C-358/08 *Aventis Pasteur SA v OB* (2009) ECR I-11305 παρά. 56 – 58

[389] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 5· Η Οδηγία χρησιμοποιεί τη φράση: *«τα πρόσωπα αυτά ευθύνονται εις ολόκληρον»*

[390] Αντίθετα οι προμηθευτές μπορούν να αποφύγουν την ευθύνη εάν αποκαλύψουν από που προμηθεύτηκαν οι ίδιοι το προϊόν. Βλ. **Ενότητα 3.2 πιο πάνω**

[391] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 9

i) είναι από εκείνα που συνήθως προορίζονται για ιδιωτική χρήση ή κατανάλωση, και

ii) χρησιμοποιήθηκε από τον ζημιωθέντα, κυρίως, για ιδιωτική χρήση ή κατανάλωση.»

ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ: Στην υπόθεση *Boston Scientific Medizintechnik*[392] λέχθηκε ότι η ανακτήσιμη ζημιά περιλαμβάνει και όλα τα έξοδα που απαιτούνται για την εξάλειψη των επιζήμιων συνεπειών του ελαττώματος.[393] Στις δύο υπό εξέταση περιπτώσεις, η εταιρεία που κατασκεύασε καρδιακούς βηματοδότες και εμφυτεύσιμους αυτόματους απινιδωτές, διαπίστωσε ελαττώματα στα προϊόντα αυτά. Σε σχέση με τους βηματοδότες, συνέστησε στους γιατρούς να εξετάσουν το ενδεχόμενο αλλαγής τους, κάτι που συνεπαγόταν εγχείρηση. Σε σχέση με τους απινιδωτές, συνέστησε στους γιατρούς απλά την απενεργοποίηση του μαγνητικού τους διακόπτη. Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων αποφάνθηκε ότι οι ζημιωθέντες δικαιούνταν όλα τα σχετικά έξοδα που απαιτούνταν να γίνουν για να απαλειφθεί σε έκαστη των περιπτώσεων το ελάττωμα και οι επιζήμιες συνέπειες του. Αν δηλαδή η χειρουργική αφαίρεση των απινιδωτών και αντικατάσταση τους με νέους ήταν αχρείαστη, λόγω του ότι απλή απενεργοποίηση του διακόπτη θα αρκούσε για να απαλειφθούν όλες οι επιζήμιες συνέπειες του ελαττώματος, τότε τα έξοδα μελλοντικής εγχείρησης δεν θα ήταν ανακτήσιμα.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ: Όσο αφορά τις μη υλικές ζημιές η 9η αιτιολογική σκέψη της Οδηγίας αναφέρεται σε αυτές ως «*pretium doloris [πόνο και ταλαιπωρία] ή άλλες ηθικές βλάβες*». Η αποκατάστασή των εν λόγω ζημιών αφήνεται πλήρως στα ΚΜ και έτσι διέπεται αποκλειστικά από τις γενικές αρχές του δικαίου των ΚΜ.[394]

4.2. Μη ανακτήσιμη Ζημιά

Ζημιές σε περιουσία που προορίζεται για επαγγελματική χρήση *δεν* καλύπτονται από της Οδηγία.[395] Το ίδιο ισχύει για τυχόν ζημιές οφειλόμενες σε πυρηνικό ατύχημα, το οποίο καλύπτεται από διεθνείς συμβάσεις που έχουν επικυρωθεί από τα ΚΜ[396] καθώς και για

[392] Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-503/13 *Boston Scientific Medizintechnik GmbH v AOK Sachsen-Anhalt - Die Gesundheitskasse* και C-504/13 *Betriebskrankenkasse RWE* (2015) EUECJ C-503/13

[393] Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-503/13 *Boston Scientific Medizintechnik GmbH v AOK Sachsen-Anhalt - Die Gesundheitskasse* και C-504/13 *Betriebskrankenkasse RWE* (2015) EUECJ C-503/13 παρά. 49

[394] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 9· C-203/99 *Henning Veedfald v Århus Amtskommune* (2001) ECR I-3569 παρά. [27]

[395] C 285/08 *Moteurs Leroy Somer v Dalkia France and Ace Europe* (2009) ECR I-4733 παρά. 28

[396] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 14

προϊόντα που τέθηκαν σε κυκλοφορία πριν την 30/07/1985.[397] Ακόμη, με βάση το άρθρο 9(β) της Οδηγίας δεν επιδικάζονται αποζημιώσεις για ζημιά στο ίδιο το ελαττωματικό προϊόν.[398]

Με βάση το πιο πάνω άρθρο, είναι ξεκάθαρο ότι με βάση την Οδηγία, δεν είναι ανακτήσιμες οι δύο ακόλουθες ζημιές.[399] Πρώτον, η ζημιά στο ίδιο το ελαττωματικό προϊόν και δεύτερον, η ζημιά που προκαλείται σε ένα προϊόν από ελαττωματικό προϊόν το οποίο ήταν μέρος του κατά το χρόνο που το προμηθεύτηκε ο Ενάγοντας.

> ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ: Ο Α αγοράζει από τον Π ένα ακριβό κινητό τηλέφωνο το οποίο πωλείται μαζί με μπαταρία η οποία μπορεί να αφαιρεθεί. Από ελάττωμα της μπαταρίας το κινητό τηλέφωνο καταστρέφεται. Η ζημιά στο τηλέφωνο δεν είναι ανακτήσιμη αφού με βάση το άρθρο 9(β) η μπαταρία (ελαττωματικό προϊόν) ήταν μέρος του τηλεφώνου (προϊόν) κατά το χρόνο που το προμηθεύτηκε ο Ενάγοντας.

Τέλος, με βάση το άρθρο 9(β), δεν επιδικάζονται αποζημιώσεις για ζημιά σε περιουσία όπου το ποσό των αποζημιώσεων δεν θα υπερέβαινε τα €500.[400] Για σκοπούς υπολογισμού του ποσού αυτού δεν υπολογίζονται οι τόκοι. Ο περιορισμός αυτός όμως, δεν στερεί από τον ζημιωθέντα το δικαίωμα να κινηθεί δικαστικά στη βάση των γενικών αρχών του δικαίου για παράβαση σύμβασης ή αμέλεια.[401]

Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι η ελάχιστη αξία ζημιάς €500, είναι προϋπόθεση μόνο σε ότι αφορά ζημιά σε περιουσία. Αντίθετα, δεν υφίσταται τέτοιος περιορισμός για ζημιά λόγω θανάτου ή προσωπικών βλαβών. Έτσι, εάν ο ζημιωθείς λόγω τραυματισμού αξιώνει αποζημιώσεις για έξοδα περίθαλψης κάτω των €500, δικαιούται αποζημίωση.[402]

4.3. Περιορισμός Ευθύνης

4.3.1. Αποκλείεται ο Περιορισμός Ευθύνης

ΠΡΑΞΗ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ ΤΡΙΤΟΥ: Με βάση το άρθρο 8(1) της Οδηγίας, *«η ευθύνη του παραγωγού δεν μειώνεται, εάν η ζημία οφείλεται τόσο σε ελάττωμα του προϊόντος, όσο και σε*

[397] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 17
[398] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 9(β)
[399] Νοείται ότι η ζημιά μπορεί να ανακτηθεί με βάση το αστικό αδίκημα της αμέλειας ή συμβατική σχέση
[400] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 9(β)
[401] C 52/00 *Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων ν Γαλλικής Δημοκρατίας* (2002) ECR I-3827 παρά. 30
[402] Για πρόκληση θανάτου ή σωματικών βλαβών από πανομοιότυπα προϊόντα με το ίδιο ελάττωμα, τα ΚΜ δικαιούνται αν επιθυμούν να θεσπίσουν *ανώτατο* όριο συνολικών αποζημιώσεων, το οποίο εάν θεσπιστεί πρέπει να ανέρχεται τουλάχιστον σε €70 εκατομμυρίων ευρώ. Βλ. Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, α 16(1)

πράξη ή παράλειψη τρίτου.»[403] Αυτό σημαίνει ότι, όπου υπάρχει συντρέχουσα ευθύνη μεταξύ κάποιου τρίτου προσώπου και κάποιου προσώπου που ευθύνεται με βάση την Οδηγία, η ευθύνη του τελευταίου προσώπου θα είναι πλήρης, ήτοι για όλη τη ζημιά του ζημιωθέντα.[404] Αντίθετα, η ευθύνη του τρίτου προσώπου, δεν καθορίζεται με βάση την Οδηγία αλλά με βάση τις γενικές αρχές του αστικού δικαίου και τις αρχές της συντρέχουσας αμέλειας.[405] Σημειώνεται ότι, το πρόσωπο που υπέχει την ευθύνη βάσει της Οδηγίας, διατηρεί τυχόν δικαιώματά του έναντι του τρίτου προσώπου (π.χ. για συνεισφορά).[406]

ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΡΗΤΡΕΣ: Ακόμη, με βάση το άρθρο 12 της Οδηγίας, η ευθύνη που επιβάλλεται βάσει της Οδηγίας δεν δύναται να περιοριστεί ή να αποκλειστεί έναντι του ζημιωθέντος με ρήτρα περιορισμού ή απαλλαγής από την ευθύνη.[407]

4.3.2. Δυνατότητα Περιορισμού Ευθύνης

Ο μοναδικός τρόπος για να περιοριστεί ή εκμηδενιστεί η ευθύνη που υπέχει πρόσωπο δυνάμει της Οδηγίας είναι ουσιαστικά η συντρέχουσα αμέλεια του ζημιωθέντα ή οποιουδήποτε ενεργεί υπό την ευθύνη του. Αυτό προνοεί το άρθρο 8(2) της Οδηγίας, το οποίο αναφέρει ότι η ευθύνη οποιουδήποτε προσώπου μπορεί να μειωθεί ή ακόμη και να εκμηδενιστεί όπου η ζημιά προκαλείται τόσο από το ελαττωματικό προϊόν όσο και από υπαιτιότητα του ζημιωθέντα.[408]

5. ΑΙΤΙΩΔΗΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑ

Όπως προαναφέρθηκε, σύμφωνα με το άρθρο 4 της Οδηγίας, ο ζημιωθείς πρέπει να αποδείξει ότι η ζημιά του, είναι αποτέλεσμα του ελαττώματος στο προϊόν.[409] Η αιτιώδης συνάφεια μεταξύ του ελαττώματος και της ζημιάς μπορεί να αποδεικνύεται είτε άμεσα, είτε αποκλείοντας κάθε άλλο ενδεχόμενο που πιθανόν να προκάλεσε τη ζημιά, μέχρι που το ελάττωμα στο προϊόν να απομείνει ως το μοναδικό πιθανό ενδεχόμενο πρόκλησης της ζημιάς

[403] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 8(1)
[404] Βλ. **Ενότητα 4.3.2 (πιο κάτω)**
[405] Ralph H. Folsom, Ralph B. Lake και Ved P. Nanda, *European Union Law After Maastricht, A Practical Guide for Lawyers Outside the Common Market,* (Kluwer Law International 1996) 153
[406] Βλ. **Ενότητα 4.1 (πιο πάνω)**
[407] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 12
[408] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 8(2)
[409] Christian Witting, *Street on Torts* (14η έκδοση Oxford University Press 2015) 427· Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 4

(νοουμένου ότι το ελάττωμα στο προϊόν είναι τέτοιας φύσης που πιθανόν να προκάλεσε τη ζημιά).[410]

6. ΥΠΕΡΑΣΠΙΣΕΙΣ

Το άρθρο 7 της Οδηγίας παρέχει κάποιες υπερασπίσεις στον παραγωγό.[411] Αυτές απαριθμούνται εξαντλητικά και απαλλάσσουν τον παραγωγό από οποιαδήποτε ευθύνη· συνεπώς πρέπει να ερμηνεύονται περιοριστικά από τα δικαστήρια.[412] Οι υπερασπίσεις είναι οι ακόλουθες:

6.1. Δεν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία

Το άρθρο 7(α) αναφέρει ότι αποτελεί υπεράσπιση για τον παραγωγό εάν αποδείξει ότι «*δεν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία.*»[413] Αυτή η υπεράσπιση έχει δύο μορφές. Η πρώτη είναι όπου ο Εναγόμενος ισχυρίζεται ότι το προϊόν δεν τέθηκε καθόλου σε κυκλοφορία. Όπως έχουμε δει, όμως, προϊόν θεωρείται ότι τέθηκε σε κυκλοφορία με τη χρήση του έστω και όταν αυτό χρησιμοποιείται μόνο εντός των εγκαταστάσεων του παραγωγού.[414] Στην υπόθεση *Veedfald*[415] ιατρικό υγρό κατασκευάστηκε στο φαρμακείο ενός νοσοκομείου, με σκοπό να χρησιμοποιηθεί σε ασθενή που νοσηλευόταν σε άλλο νοσοκομείο. Και τα δύο νοσοκομεία ανήκαν στον ίδιο οργανισμό που ισχυρίστηκε ότι λόγω των συνθηκών αυτών, το υγρό δεν εξήλθε της σφαίρας ελέγχου του και έτσι έπρεπε να θεωρηθεί πως δεν τέθηκε σε κυκλοφορία. Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων απέρριψε το επιχείρημα θεωρώντας ότι το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία. Ο λόγος για αυτό ήταν ότι το προϊόν μπορούσε να χρησιμοποιηθεί μόνο εντός των εγκαταστάσεων του παραγωγού.[416] Η **δεύτερη** μορφή της εν λόγω υπεράσπισης είναι όπου ο Εναγόμενος παραδέχεται μεν ότι το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία, αλλά ισχυρίζεται ότι αυτό

[410] *Ide v ATB Sales Ltd* (2008) EWCA Civ 424 *κατά* Thomas LJ *στην* παρά. [6] και [22]
[411] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 7
[412] C-203/99 *Henning Veedfald v Århus Amtskommune* (2001) ECR I-3569 παρά. 15· C-127/04 *Declan O'Byrne v Sanofi Pasteur MSD Ltd and Sanofi Pasteur SA* (2006) ECR I-1313 παρά. 24· *A v National Blood Authority* (2001) 3 All E.R. 289 κατά Burton J στην παρά. [75]
[413] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 7(α)
[414] Βλ. **Ενότητα 2.2.1.Δ (πιο πάνω)**
[415] C 203/99 *Henning Veedfald v Århus Amtskommune* (2001) ECR I-3569
[416] C 203/99 *Henning Veedfald v Århus Amtskommune* (2001) ECR I-3569 παρά. 17· Η υπόθεση αφορούσε το άρθρο 7(α) της Οδηγίας

έγινε από άλλο πρόσωπο και όχι από τον ίδιο.[417] Για τον ίδιο λόγο, αποτελεί υπεράσπιση όπου το ελαττωματικό προϊόν χρησιμοποιείται παρά τη θέληση του κατασκευαστή, π.χ. πριν να ολοκληρωθεί η διαδικασία παραγωγής.[418]

6.2. Μεταγενέστερη Εμφάνιση Ελαττώματος

Σύμφωνα με το άρθρο 7(β) αποτελεί υπεράσπιση όταν ο παραγωγός αποδεικνύει ότι «*λαμβανομένων υπόψη των περιστάσεων, είναι πιθανόν το ελάττωμα που προκάλεσε τη ζημιά να μην υπήρχε όταν ο παραγωγός έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία ή [το ελάττωμα] να εμφανίστηκε αργότερα.»*[419] Σημειώνεται ότι η φράση «εμφανίστηκε αργότερα» υποδηλώνουν ότι το ελάττωμα δημιουργήθηκε αργότερα[420] και δεν περιλαμβάνουν περιπτώσεις κρυμμένων ελαττωμάτων, ήτοι ελαττώματα τα οποίο υπήρχαν εξ' αρχής αλλά εκδηλώθηκαν μεταγενέστερα. Στην *Piper v JRI Manufacturing Limited*[421] ο κατασκευαστής προσθετικού ισχίου (γοφού) απέδειξε ότι όταν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία, όταν δηλαδή το παρέδωσε στο νοσοκομείο όπου έγινε η ενσωμάτωσή του στο σώμα του Ενάγοντα, αυτό δεν ήταν ελαττωματικό. Ο κατασκευαστής απέδειξε ότι τηρούσε διαδικασίες επιθεώρησης και ελέγχου ποιότητας που θα εντόπιζαν το ελάττωμα εάν υπήρχε πριν την παράδοση του στο νοσοκομείο. Έτσι, απέδειξε την υπεράσπιση της αγγλικής διάταξης που αντιστοιχεί στο άρθρο 7(β) της Οδηγίας. Το Δικαστήριο τόνισε ότι το μόνο που απαιτείτο για να στοιχειοθετηθεί από τον κατασκευαστή η υπεράσπιση αυτή ήταν ότι το προϊόν δεν ήταν ελαττωματικό όταν το έθεσε σε κυκλοφορία. Δεν απαιτείτο από τον κατασκευαστή να αποδείξει τον τρόπο που προκλήθηκε μεταγενέστερα το ελάττωμα, ούτε πότε ακριβώς προκλήθηκε.

6.3. Κατασκευή για σκοπό άλλο από Οικονομικό ή Επαγγελματικό

Το άρθρο 7(γ) προνοεί ότι αποτελεί υπεράσπιση του οποιουδήποτε προσώπου εάν αυτό αποδείξει ότι δεν «*κατασκεύασε το προϊόν, αποβλέποντας στην πώληση ή σε οποιασδήποτε*

[417] C 203/99 *Henning Veedfald v Århus Amtskommune* (2001) ECR I-3569· Βλ. **Ενότητα 2.2.1.Δ (πιο πάνω)**
[418] C 203/99 *Henning Veedfald v Århus Amtskommune* (2001) ECR I-3569 παρά. 16· C-127/04 *Declan O'Byrne v Sanofi Pasteur MSD Ltd andSanofi Pasteur SA* (2006) ECR I-1313 παρά. 24
[419] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 7(β)
[420] Βλ. αγγλική εκδοχή της Οδηγίας 85/374/ΕΟΚ, α 7(b) όπου χρησιμοποιείται ο όρος «came into being»
[421] (2006) EWCA Civ 1344 *κατά* Thomas LJ *στις* παρά. [29] – [30]

άλλης μορφής διανομή με οικονομικό σκοπό, ούτε το κατασκεύασε ή το διένειμε στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας»[422]

Όπου ο κατασκευαστής του ελαττωματικού προϊόντος το κατασκεύασε για οποιοδήποτε λόγο άλλο από αφιλοκερδή δραστηριότητα, θεωρείται πως το κατασκεύασε για οικονομικό και επαγγελματικό σκοπό. Έτσι στην υπόθεση *Veedfald*[423] ήταν αδιάφορο το γεγονός πως το ελαττωματικό ιατρικό υγρό είχε κατασκευαστεί από δημόσιο νοσοκομείο και προοριζόταν για ασθενή ο οποίος δεν όφειλε να πληρώσει για αυτό.

6.4. Συμμόρφωση με Νομοθεσία

Το άρθρο 7(δ) της Οδηγίας αναφέρει ότι αποτελεί υπεράσπιση για τον Προμηθευτή εάν αποδείξει ότι «*ότι το ελάττωμα οφείλεται στο ότι το προϊόν κατασκευάστηκε, σύμφωνα με αναγκαστικούς κανόνες δικαίου που θεσπίστηκαν από δημόσια αρχή»*.[424] Υποβάλλεται ότι, το ίδιο ισχύει και όπου ο παραγωγός συμμορφώθηκε με υποχρεωτικά πρότυπα ασφάλειας.[425]

6.5. Έλλειψη Επιστημονικών ή Τεχνικών Γνώσεων όταν Τέθηκε το Προϊόν σε Κυκλοφορία

Το άρθρο 7(ε) αναφέρει ότι αποτελεί υπεράσπιση εάν αποδειχτεί ότι όταν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία «*το επίπεδο των επιστημονικών και τεχνικών γνώσεων δεν επέτρεπε να διαπιστωθεί η ύπαρξη του ελαττώματος*»[426] Η εν λόγω υπεράσπιση είναι γνωστή ως η υπεράσπιση των αναπτυσσόμενων κινδύνων ("development risks defence").[427] Είναι μάλιστα και η μόνη από τις παρεχόμενες υπερασπίσεις την οποία τα ΚΜ μπορούσαν να μην εφαρμόσουν.[428]

Στην C-300/95[429] διευκρινίστηκε τι ακριβώς σημαίνει η φράση «*επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις κατά το χρόνο θέσεως του προϊόντος σε κυκλοφορία»*. Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων είπε πως η φράση αυτή δεν σημαίνει μόνο την πρακτική και τις προδιαγραφές ασφαλείας που χρησιμοποιούνται στο βιομηχανικό τομέα του παραγωγού. Σύμφωνα με το Δικαστήριο, η φράση αυτή περιλαμβάνει το πλέον ψηλό αντικειμενικό επίπεδο των

[422] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 7(γ)
[423] C 203/99 *Henning Veedfald v Århus Amtskommune* (2001) ECR I-3569 παρά. 21 – 22
[424] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 7(δ)
[425] Βλ. **Ενότητα 2.2.1 (πιο πάνω)**
[426] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 7(ε)
[427] Tamara K. Hervey, Jean V. McHale, *Health Law and the European Union* (Cambridge University Press 2004) 308 - 309· Chris Hodges, *Development risks: unanswered questions* (1998) 61 MLR 560, 569
[428] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, α 15(1)(β) και Αιτιολογική Σκέψη 16
[429] *Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων v Ηνωμένου Βασιλείου* (1997) ECR I-2649

επιστημονικών και τεχνικών γνώσεων κατά το χρόνο που τέθηκε σε κυκλοφορία το επίδικο προϊόν. Ο παραγωγός τεκμαίρεται πως έχει τις εν λόγω γνώσεις, νοουμένου όμως πως αυτές ήταν διαθέσιμες κατά το χρόνο που το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία.[430] Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων με αυτή του την απόφαση περιόρισε σημαντικά το πεδίο εφαρμογής αυτής της υπεράσπισης, αφού μπορεί να επιτύχει μόνο όταν ο παραγωγός αποδείξει ότι ακόμη και οι πλέον υψηλού επιπέδου γνώσεις δεν θα επέτρεπαν τη διαπίστωση του ελαττώματος. Από την άλλη όμως, η προσθήκη από το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων της απαίτησης όπως οι γνώσεις αυτές είναι διαθέσιμες, επενεργεί προς την αντίθετη κατεύθυνση. Για παράδειγμα εάν υπήρχαν πολύ υψηλού επιπέδου γνώσεις οι οποίες προέκυψαν ως αποτέλεσμα ερευνών που δεν δημοσιεύτηκαν ακόμη, τότε αυτές δεν θα θεωρηθούν διαθέσιμες και έτσι ουσιαστικά θα μειωθεί το αποδεικτικό βάρος που πρέπει να αποσείσει ο παραγωγός για να επιτύχει στην υπεράσπισή του.[431]

Προκύπτει λοιπόν το ερώτημα: ποιες επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις θεωρείται ότι είναι διαθέσιμες; Δεν υπάρχει ξεκάθαρη απάντηση στο εν λόγω ερώτημα. Στην υπόθεση C-300/95 για παράδειγμα, ο Γενικός Εισαγγελέας της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην παράγραφο 23 της γνωμάτευσης του, εξέφρασε την άποψη ότι μία Μαντζουριανή επιστημονική επιθεώρηση δεν περιλαμβάνεται στις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες (εφόσον δεν εκδίδεται σε ευρωπαϊκές χώρες). Στην αγγλική αυθεντία *A v National Blood Authority*[432] όμως, ο Δικαστής Burton J θεώρησε πως ακόμη και μία Μαντζουριανή επιστημονική επιθεώρηση *μπορεί* να θεωρηθεί ως διαθέσιμη, εάν το κατ' ισχυρισμό ελαττωματικό προϊόν είναι προϊόν για το οποίο η Μαντζουρία είναι διάσημη.

ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΟΣ: Το γεγονός ότι ο παραγωγός γνώριζε ή μπορούσε να ανακαλύψει την ύπαρξη *πιθανότητας* εκδήλωσης του ελαττώματος είναι αρκετό για να του στερήσει το δικαίωμα της επίκλησης της εν λόγω υπεράσπισης.[433] Αυτό ισχύει όπου για παράδειγμα ένα από τα προϊόντα μιας συγκεκριμένης σειράς παραγωγής είναι ελαττωματικό και ο παραγωγός το γνωρίζει και εξακολουθεί να θέτει σε κυκλοφορία τα

[430] C-300/95 *Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων v Ηνωμένου Βασιλείου* (1997) ECR I-2649 παρά. 26 - 28
[431] Geraint Howells, "Product liability – A History of Harmonization" στο Arthur Hartkamp, Martijn Hesselink, Ewoud Hondius, Carla Joustra, Edgar du Perron και Muriel Veldman (εκδ), *Towards a European Civil Code* (3η έκδοση Kluwer Law International 2004) 653
[432] (2001) 3 All E.R. 289 *κατά* Burton J *στην* παρά. [76]
[433] *A v National Blood Authority (2001) 3 All E.R.˙ Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-503/13 Boston Scientific Medizintechnik GmbH v AOK Sachsen-Anhalt - Die Gesundheitskasse και C-504/13 Betriebskrankenkasse RWE (2015) EUECJ C-503/13*

προϊόντα της εν λόγω σειράς.[434] Στην *A v National Blood Authority*[435] όπου ο παραγωγός γνώριζε ότι για κάθε δοχείο αίματος υπήρχε πιθανότητα εμφάνισης ηπατίτιδας Γ', προέβαλε την παρούσα υπεράσπιση λέγοντας ότι δεν υπήρχε εξέταση η οποία να αποδεικνύει την ύπαρξη της ηπατίτιδας. Ο Δικαστής Burton J έκρινε ότι η υπεράσπιση, δεν μπορούσε να επιτύχει εφόσον ο κατασκευαστής γνώριζε ότι υπήρχε *πιθανότητα* εκδήλωσης του ελαττώματος, έστω και εάν η *ύπαρξη* του ίδιου του ελαττώματος δεν μπορούσε να διαπιστωθεί όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία. Η συλλογιστική του ήταν ότι η φράση «ύπαρξη ελαττώματος» στο Νόμο, δεν περιορίζεται στην ύπαρξη ελαττώματος στο συγκεκριμένο επίδικο προϊόν αλλά περιλαμβάνει και τον κίνδυνο εκδήλωσης του ελαττώματος.[436] Συνακόλουθα αποφάσισε ότι η διάταξη της οδηγίας παρέχει υπεράσπιση μόνο για ελαττώματα που είναι πραγματικά άγνωστα στον παραγωγό.[437]

Αν και το λεκτικό της Οδηγίας δεν υποστηρίζει την απόφαση του Burton J εφόσον αναφέρει ότι αποτελεί υπεράσπιση το γεγονός ότι δεν μπορούσε να διαπιστωθεί το ελάττωμα (και όχι η πιθανότητα εκδήλωσης του),[438] η μεταγενέστερη απόφαση του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου στις συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-503/13 και C-504/13[439] φαίνεται να υποστηρίζει σε κάποιο βαθμό το πιο πάνω σκεπτικό. Αποφασίστηκε ότι *σε κάποιες περιπτώσεις*, ακόμη και αν αποδειχτεί μόνο η *πιθανότητα* εμφάνισης ελαττώματος σε προϊόν της ίδιας ομάδας ή σειράς παραγωγής με το επίδικο προϊόν, μπορεί αυτό να αρκεί για να θεωρηθεί ως ελαττωματικό το επίδικο προϊόν. Υπενθυμίζεται όμως ότι η αρχή που τέθηκε στις συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-503/13 και C-504/13 δεν εφαρμόζεται πάντοτε, αλλά μόνο σε συγκεκριμένες περιπτώσεις όπου η ενδεχόμενη ζημιά είναι πολύ σοβαρή (π.χ. ανθρώπινης υγείας).

ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ: Η υπεράσπιση των αναπτυσσόμενων κινδύνων ουσιαστικά απαλλάσσει τους κατασκευαστές φαρμάκων από οποιαδήποτε ευθύνη βάση της Οδηγίας, εφόσον συνήθως, τυχόν ελαττώματα σε φάρμακα εμφανίζονται είτε κατά το στάδιο των δοκιμών (οπόταν το φάρμακο δεν τίθεται σε κυκλοφορία για αυτό το λόγο) είτε μετά την

---

[434] Όπου όμως δεν το γνωρίζει εκ των πραγμάτων θα το ανακαλύψει την πρώτη φορά που θα προκύψει παράπονο για προϊόν συγκεκριμένης σειράς παραγωγής. Αυτό σημαίνει ότι, θα μπορεί να χρησιμοποιήσει επιτυχώς την υπεράσπιση στην περίπτωση του εν λόγω προϊόντος αλλά όχι σε σχέση με μεταγενέστερες περιπτώσεις που αφορούν προϊόντα της ίδιας γραμμής παραγωγής.

[435] (2001) 3 All E.R. 289

[436] *A v National Blood Authority* (2001) 3 All E.R. 289 *κατά* Burton J *στην* παρά. [74(iii])

[437] *A v National Blood Authority* (2001) 3 All E.R. 289 *κατά* Burton J *στις* παρά. [52], [74(iii)] και [76]

[438] Βλ. Geraint Howells, *Product liability – A History of Harmonization* στο Arthur Hartkamp, Martijn Hesselink, Ewoud Hondius, Carla Joustra, Edgar du Perron και Muriel Veldman, *Towards a European Civil Code* (3η έκδοση, Kluwer Law International 2004) 653 - 654

[439] Συνεκδικασθείσες υποθέσεις C-503/13 B*oston Scientific Medizintechnik GmbH v AOK Sachsen-Anhalt - Die Gesundheitskasse* και C-504/13 *Betriebskrankenkasse RWE* (2015) EUECJ C-503/13 παρά. 40,41 και 43

πάροδο μεγάλου χρονικού διαστήματος. Στην τελευταία αυτή περίπτωση είναι πολύ εύκολο για τον κατασκευαστή να αποδείξει ότι όταν έθεσε το φάρμακο σε κυκλοφορία δεν μπορούσε να διαπιστώσει το ελάττωμα.[440]

7. ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ

Το άρθρο 10(1) της Οδηγίας θέτει τις προθεσμίες εντός των οποίων τα ΚΜ πρέπει να θέσουν προθεσμίες για να ασκηθεί το δικαίωμα αγωγής για αποζημιώσεις για ζημιά που υπέστηκε ο ενάγοντας από ελαττωματικό προϊόν.

7.1. Τρία χρόνια από Διαπίστωση Ζημιάς, Ελαττώματος και Ταυτότητας Παραγωγού

Το άρθρο 10(1) προνοεί για το δικαίωμα αγωγής οποιουδήποτε προσώπου το οποίο ζημιώνει από ελαττωματικό προϊόν:[441]

> *«Τα κράτη μέλη θα λάβουν νομοθετικά μέτρα, ώστε η αγωγή περί επανόρθωσης της ζημίας, βάσει της παρούσας οδηγίας, να παραγράφεται μετά πάροδο τριών ετών, από την ημέρα που ο ενάγων διαπίστωσε ή όφειλε να είχε διαπιστώσει τη ζημία, το ελάττωμα και την ταυτότητα του παραγωγού.»*

Η τριετής προθεσμία δηλαδή ξεκινά όταν ο ζημιωθείς λαμβάνει γνώση ή θα μπορούσε εύλογα να λάβει γνώση (1) της ζημιάς, (2) του ελαττώματος και (3) της ταυτότητας του παραγωγού.

7.2. Δέκα Χρόνια από τη Θέση σε Κυκλοφορία του Προϊόντος

Με βάση το άρθρο 11 το δικαίωμα του ζημιωθέντα να αξιώσει αποζημιώσεις[442]

---

[440] Tamara K. Hervey, Jean V. McHale, *Health Law and the European Union* (Cambridge University Press 2004) 310

[441] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 10(1)

[442] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 11

«…παραγράφονται μετά πάροδο δέκα ετών, από την ημερομηνία κατά την οποία ο παραγωγός έθεσε σε κυκλοφορία το συγκεκριμένο προϊόν που προξένησε τη ζημία, εκτός εάν, στο μεταξύ, ο ζημιωθείς στράφηκε δικαστικά κατά του παραγωγού.»

ΤΕΘΗΚΕ ΣΕ ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑ: Ένα προϊόν θεωρείται ότι τίθεται σε κυκλοφορία όταν εξέρχεται από την παραγωγή και εισέρχεται σε εμπορική κυκλοφορία.[443] Το εν λόγω ερώτημα είναι σημαντικό για να διαπιστωθεί πότε ξεκινά η προθεσμία παραγραφής. Το ζήτημα έχει εξεταστεί και πιο πάνω στην **Ενότητα 2.2.1.Δ.**[444]

ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΝΑΓΟΜΕΝΟΥ: Όπου ο ζημιωθείς στραφεί εναντίον εταιρείας η οποία θεωρηθεί λανθασμένα ως ο παραγωγός αλλά ανακαλύψει την ταυτότητα του πραγματικού παραγωγού μετά την πάροδο της δεκαετούς προθεσμίας, τίθεται το ερώτημα: μπορεί να υποκαταστήσει την εναγόμενη εταιρεία στην εκκρεμούσα αγωγή με τον πραγματικό παραγωγό;[445] Στην *Aventis Pasteur*[446] το ευρωπαϊκό Δικαστήριο διευκρίνισε ότι η αντικατάσταση του εναγομένου μετά την πάροδο της δεκαετούς προθεσμίας καταστρατηγεί την προθεσμία και θίγει την ασφάλεια δικαίου που προωθεί η Οδηγία καθώς και την εύλογη προσδοκία του πραγματικού παραγωγού ότι μετά την πάροδο της προθεσμίας απαλλάσσεται από κάθε ευθύνη. Επίσης, το ευρωπαϊκό Δικαστήριο τόνισε ότι υποκειμενικά στοιχεία όπως η λανθασμένη εντύπωση του ζημιωθέντα ότι ο εναγόμενος ήταν ο παραγωγός ή η πρόθεση του να εναγάγει τον πραγματικό παραγωγό δεν μπορούν σε καμία περίπτωση να ληφθούν υπόψην.[447] Έτσι αποφάσισε ότι μετά την πάροδο της δεκαετούς προθεσμίας δεν μπορεί να αντικατασταθεί ο λανθασμένος εναγόμενος με τον πραγματικό παραγωγό. Στην ανωτέρω αρχή υπάρχει η ακόλουθη εξαίρεση:[448] Στην *Aventis Pasteur* διευκρινίστηκε ότι σε περιπτώσεις που ο λανθασμένος εναγόμενος είναι 100% θυγατρική του πραγματικού παραγωγού, τότε το εθνικό δικαστήριο πρέπει να αποφασίσει με βάση τα γεγονότα της υπόθεσης εάν στην πραγματικότητα ήταν η μητρική εταιρεία που έθεσε το επίδικο προϊόν σε κυκλοφορία. Εάν έτσι έχουν τα πράγματα, τότε το εθνικό δικαστήριο *δύναται* να αποφασίσει ότι η μητρική εταιρεία μπορεί να υποκαταστήσει την εναγόμενη θυγατρική της, ακόμη και μετά την πάροδο της προθεσμίας.[449]

---

[443] C-127/04 *Declan O'Byrne v Sanofi Pasteur MSD Ltd and Sanofi Pasteur SA* (2006) ECR I-1313
[444] **Ενότητα 2.2.1Δ (πιο πάνω)**
[445] Βλ. Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 3(2)
[446] C-358/08 *Aventis Pasteur SA v OB* (2009) ECR I-11305
[447] C-358/08 *Aventis Pasteur SA v OB* (2009) ECR I-11305 παρά. 45 – 46 και 48
[448] C-358/08 *Aventis Pasteur SA v OB* (2009) ECR I-11305
[449] C-358/08 C-358/08 *Aventis Pasteur SA v OB* (2009) ECR I-11305 παρά. 52 – 53

Εν πάση περιπτώσει, όπως ανέφερε και το ίδιο το ευρωπαϊκό Δικαστήριο, τα ζητήματα που προκύπτουν από την πάροδο της προθεσμίας όπου αρχικά ενάγεται λανθασμένο πρόσωπο ως παραγωγός είναι μόνο ακαδημαϊκής φύσης, εφόσον υπό κανονικές συνθήκες ο ζημιωθείς θα στραφεί εναντίον «λανθασμένου» προσώπου μόνο όπου αυτός είναι προμηθευτής που παραλείπει να τον ενημερώσει για την ταυτότητα του δικού του προμηθευτή ή του πραγματικού παραγωγού.[450] Όπως είδαμε και πιο πάνω, σε αυτή την περίπτωση ενεργοποιούνται οι πρόνοιες του άρθρου 3(3) της Οδηγίας με αποτέλεσμα η αγωγή του ζημιωθέντα να θεωρείται νομότυπη.[451]

[450] Βλ. C-358/08 *Aventis Pasteur SA v OB* (2009) ECR I-11305 παρά. 54 – 58 και 60
[451] Οδηγία 85/374/ΕΟΚ, άρθρο 3(3) · Βλ. **Ενότητα 7 (πιο πάνω)**

Κεφάλαιο 7 – Εγγυήσεις κατά την πώληση αγαθών

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ

Η Οδηγία 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ («**η Οδηγία**») η οποία τέθηκε σε ισχύ σε όλα τα Κράτη Μέλη («**ΚΜ**») την 1η Ιανουαρίου του 2022[452], σκοπό έχει να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και να θέσει ένα υψηλό επίπεδο προστασίας στους καταναλωτές σε σχέση με συμβάσεις πώλησης που συνάπτονται μεταξύ τους και τους πωλητές και κανόνες σχετικά με τη συμμόρφωση των αγαθών με τη σύμβαση πώλησης, την επανόρθωση σε περίπτωση έλλειψης της εν λόγω συμμόρφωσης, τους τρόπους άσκησης της εν λόγω επανόρθωσης και τις εμπορικές εγγυήσεις.[453] Πρωταρχικός σκοπός είναι να θέσει στις επιχειρήσεις καθήκον εγγύησης των προϊόντων που διαθέτουν στους καταναλωτές καλύπτοντας και προϊόντα τα οποία διατίθενται στην αγορά με ψηφιακά στοιχεία προστατεύοντας έτσι τους καταναλωτές όχι μόνο από ελαττώματα στο υλισμικό αλλά και στο λογισμικό. Παρεπόμενη πρόθεση του νομοθέτη επιπρόσθετη της προστασίας του καταναλωτή, όπως απορρέει από την Οδηγία είναι και η προστασία του περιβάλλοντος αφού μέσω των εγγυήσεων που παρέχονται, απαγορεύεται εμμέσως η μικροζωία των προϊόντων.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Η Οδηγία είναι μέγιστης εναρμόνισης, αφού ένας από τους κύριους στόχους της είναι η ενίσχυση της ασφάλειας δικαίου που απαιτείται με σκοπό να υπάρξει ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών (στην αγορά προϊόντων και ιδιαίτερα στη διασυνοριακή αγορά προϊόντων) και των πωλητών (ιδιαίτερα στην εγκατάσταση τους αλλά και στην πώληση των προϊόντων τους σε άλλα Κράτη Μέλη).[454] Στις αιτιολογικές σκέψεις της Οδηγίας, φαίνεται να προβάλλεται έντονα το επιχείρημα ότι οι διαφορές στον τρόπο εφαρμογής των κανόνων πώλησης μεταξύ Κρατών Μελών, ενδέχεται να επηρεάζουν αρνητικά τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές αφού οι επιχειρήσεις ενδέχεται να

[452] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 24(1)· Η Οδηγία δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις συναφθείσες πριν την 1η Ιανουαρίου 2022 βλ. άρθρο 24(2).
[453] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 1
[454] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 4 και αιτιολογική σκέψη 5 και 70

επιβαρύνονται με πρόσθετο κόστος συμμόρφωσης με αποτέλεσμα να προτιμούν να δραστηριοποιούνται στην εγχώρια αγορά. [455]

Με τη θέσπιση ομοιόμορφων κανόνων για όλους τους διαύλους πωλήσεων (πωλήσεις με προσωπική επαφή και πωλήσεις εξ αποστάσεως κ.ο.κ), η Οδηγία αναμένεται να αποτρέψει τυχόν αποκλίσεις που θα προκαλούσαν δυσανάλογες επιβαρύνσεις για τον αυξανόμενο αριθμό εμπόρων λιανικής στην Ευρωπαϊκή Ένωση.[456]

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Η Οδηγία εφαρμόζεται στις **συμβάσεις πώλησης** μεταξύ καταναλωτή και πωλητή[457] ως αυτή ερμηνεύεται πιο κάτω.

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ: Ο **καταναλωτής** είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.[458] Σε περίπτωση που ο καταναλωτής ενεργεί για διπλό σκοπό, αυτό αφήνεται στα Κράτη Μέλη να αποφασίσουν κατά πόσο η σύμβαση εμπίπτει εντός της Οδηγίας.[459] Επίσης, τα ΚΜ μπορούν εάν το επιθυμούν να επεκτείνουν την προστασία που παρέχεται από την Οδηγία και σε άτομα τα οποία δεν είναι καταναλωτές όπως κυβερνητικές οργανώσεις, νεοφυείς επιχειρήσεις ή οι ΜΜΕ.[460]

ΠΩΛΗΤΗΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 2 της Οδηγίας, **πωλητής** είναι «κάθε φυσικό πρόσωπο ή κάθε νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματος του εν λόγω φυσικού ή νομικού προσώπου, ή για λογαριασμό του εν λόγω προσώπου, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του εν λόγω προσώπου»[461]

Πάροχοι πλατφόρμας είναι επίσης πωλητές στο πλαίσιο της παρούσας οδηγίας εάν ενεργούν για σκοπούς που αφορούν τη δική τους επιχειρηματική δραστηριότητα και είναι οι άμεσοι αντισυμβαλλόμενοι του καταναλωτή για την πώληση αγαθών. Σημειώνεται ότι τα ΚΜ

[455] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 7
[456] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 9
[457] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 3(1)
[458] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 2(2)
[459] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 22
[460] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 21
[461] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 2(3)

παραμένουν ελεύθερα να επεκτείνουν την εφαρμογή της Οδηγίας σε παρόχους πλατφόρμας που δεν πληρούν τις απαιτήσεις για να χαρακτηριστούν «πωλητές».[462]

ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΩΛΗΣΗΣ: Με βάση την Οδηγία, **σύμβαση πώλησης** είναι «*σύμβαση βάσει της οποίας ο πωλητής μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, και ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα*».[463] Εάν η σύμβαση πώλησης περιέχει υπηρεσία (π.χ. εγκατάσταση των αγαθών), είναι θέμα του κάθε ΚΜ να αποφασίσει κατά πόσο εμπίπτει στον ορισμό της σύμβασης πώλησης. [464] Να σημειωθεί ότι, αν και η κυριότητα δεν ερμηνεύεται στην εν λόγω Οδηγία, ως γενικός κανόνας, η κυριότητα των αγαθών είναι νομικός όρος, ο οποίος εξισώνεται με την ιδιοκτησία τους.[465] Επίσης, η Οδηγία δεν αναφέρεται στην μετάθεση του κινδύνου των αγαθών αλλά ούτε και σε θέματα παράβασης της σύμβασης για καθυστέρηση της παράδοσης. Τα εν λόγω θέματα καλύπτονται από την Οδηγία 2011/83/ΕΕ:[466]

> **Α.** Ως εκ τούτου, ο κίνδυνος αναφορικά με προϊόντα που αποστέλλονται στον καταναλωτή, μετατίθεται στον καταναλωτή **μόνο** όταν ο καταναλωτής ή κάποιο τρίτο μέρος το οποίο ορίζεται από τον καταναλωτή απέκτησε τη φυσική κατοχή των αγαθών.[467]
>
> **Β.** Σχετικά με την παράδοση, τα αγαθά πρέπει να παραδίδονται εντός 30 ημερών από τη σύναψη της σύμβασης εκτός εάν τα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά. Εάν δεν παραδοθούν εντός της εν λόγω προθεσμίας, ο καταναλωτής πρέπει να δώσει επιπρόσθετη προθεσμία ανάλογης των περιστάσεων και σε περίπτωση που ο έμπορος δεν παραδώσει εντός της δεύτερης αυτής προθεσμίας, ο καταναλωτής δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση.[468]

Τα **αγαθά** τα οποία καλύπτονται από την Οδηγία μπορεί να είναι υφιστάμενα ή να πρόκειται να κατασκευασθούν ή να παραχθούν στο μέλλον[469] και περιλαμβάνουν:[470]

---

[462] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 23
[463] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 2(1)
[464] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 17
[465] Βλ. Χατζηνέστορος Ε. και Χαραλάμπους Γ., *Κυπριακό Δίκαιο Πώλησης Αγαθών και Προστασία Καταναλωτή,* (Νομική Βιβλιοθήκη, 2016)
[466] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 38, Οδηγία 2011/83/ΕΕ άρθρο 20
[467] Οδηγία 2011/83/ΕΕ, άρθρο 20
[468] Οδηγία 2011/83/ΕΕ, άρθρο 18
[469] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 3
[470] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 2(5)

α) κάθε ενσώματο κινητό αντικείμενο. Σημειώνεται ότι το νερό, το αέριο και η ηλεκτρική ενέργεια θεωρούνται αγαθά όταν προσφέρονται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα και

β) κάθε ενσώματο κινητό αντικείμενο που **ενσωματώνει** ή **διασυνδέεται** με **ψηφιακό περιεχόμενο** ή **ψηφιακή υπηρεσία** κατά τέτοιο τρόπο ώστε η απουσία του εν λόγω ψηφιακού περιεχομένου ή της εν λόγω ψηφιακής υπηρεσίας να παρεμποδίζει τα αγαθά από το να εκτελούν τις λειτουργίες τους (Τέτοια αγαθά ονομάζονται «αγαθά με ψηφιακά στοιχεία»).

ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ: Σύμφωνα με το άρθρο 2(6) της Οδηγίας, «**ψηφιακό περιεχόμενο**», σημαίνει «*δεδομένα τα οποία παράγονται και παρέχονται σε ψηφιακή μορφή*»[471] και μπορεί να είναι προεγκατεστημένο κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης πώλησης ή, όταν το προβλέπει η σύμβαση, μπορεί να εγκατασταθεί στη συνέχεια.

ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ: Σύμφωνα με το άρθρο 2(7) της Οδηγίας, «**ψηφιακή υπηρεσία**» είναι:

α) *υπηρεσία που παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να δημιουργεί, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει δεδομένα σε ψηφιακή μορφή ή να έχει πρόσβαση σε αυτά· ή*

β) υπηρεσία που επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων σε ψηφιακή μορφή, που έχουν αναφορτωθεί ή δημιουργηθεί από καταναλωτή ή άλλους χρήστες της υπηρεσίας αυτής, ή κάθε άλλη αλληλεπίδραση με τα δεδομένα αυτά·

Στις ψηφιακές υπηρεσίες περιλαμβάνονται λογισμικά ως υπηρεσίες που παρέχονται σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους, η συνεχόμενη παροχή δεδομένων κίνησης σε σύστημα πλοήγησης, ή η συνεχής παροχή εξατομικευμένων προγραμμάτων εκγύμνασης στην περίπτωση ενός έξυπνου ρολογιού.[472]

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, με βάση το άρθρο 3(3), η Οδηγία δεν εφαρμόζεται για τις συμβάσεις παροχής ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών[473] εκτός όταν αυτές παρέχονται με αγαθά ως πιο πάνω αναφέρεται. Το κατά πόσο η παροχή του ψηφιακού

[471] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 2(6)
[472] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 14
[473] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 3(3)

περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης με τον πωλητή θα πρέπει να εξαρτάται από το περιεχόμενο της κάθε σύμβασης.[474] Τέτοια είναι η περίπτωση όπου (α) προβλέπεται ρητά στη σύμβαση, ή (β) όπου αναμένεται ένα αγαθό να περιλαμβάνει ενσωματωμένο ή διασυνδεδεμένο ψηφιακό περιεχόμενο ή υπηρεσίες, ή (γ) όπου υπήρχαν δημόσιες δηλώσεις του πωλητή ή άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, περιλαμβανομένου του παραγωγού για τέτοιο περιεχόμενο ή υπηρεσίες.[475] Το γεγονός ότι ο καταναλωτής θα πρέπει να προβεί σε καταφόρτωση κάποιου λογισμικού στο τηλέφωνο του για να λειτουργήσει το έξυπνο ρολόι του, καθιστά το έξυπνο ρολόι ως «αγαθό με ψηφιακά στοιχεία» στα πλαίσια της Οδηγίας αφού η εφαρμογή θεωρείται *«διασυνδεδεμένο ψηφιακό στοιχείο*.» [476]

Σε περίπτωση αμφιβολίας για το αν η παροχή ενσωματωμένου ή διασυνδεδεμένου ψηφιακού περιεχομένου ή ενσωματωμένης ή διασυνδεδεμένης ψηφιακής υπηρεσίας αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης, τεκμαίρεται ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία καλύπτεται από τη σύμβαση πώλησης.[477]

ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ Η ΟΔΗΓΙΑ: Με βάση το άρθρο 3(4), η Οδηγία δεν εφαρμόζεται σε:

> *α) οποιοδήποτε υλικό μέσο που χρησιμεύει αποκλειστικά ως φορέας για τη μεταφορά ψηφιακού περιεχομένου· ή*
>
> *β) οποιαδήποτε αγαθά που πωλούνται στο πλαίσιο αναγκαστικής εκτέλεσης ή με άλλο τρόπο από δικαστική αρχή.»*

Κατ' επιλογή των ΚΜ, αυτά δύνανται να αποκλείουν από το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας, τις συμβάσεις πώλησης για μεταχειρισμένα αγαθά τα οποίο πωλούνται σε δημόσιους πλειστηριασμούς καθώς και ζώντα ζώα.[478] Να σημειωθεί ότι η Οδηγία δεν θίγει το εθνικό δίκαιο στον βαθμό που τα σχετικά ζητήματα δεν ρυθμίζονται από αυτήν όπως τη νομιμότητα των αγαθών, τις αποζημιώσεις και τις πτυχές του γενικού δικαίου των συμβάσεων, όπως η κατάρτιση, το κύρος, η ακυρότητα ή τα αποτελέσματα των συμβάσεων.[479]

[474] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 15
[475] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 15
[476] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 15
[477] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 3(3)
[478] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 3(5)
[479] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 18

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

2.1. Συμμόρφωση των αγαθών

Σύμφωνα με το άρθρο 5 της Οδηγίας, ο πωλητής υποχρεούται να παραδίδει στον καταναλωτή αγαθά που συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της Οδηγίας. Σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 29 της Οδηγίας:

> *«Η συμμόρφωση θα πρέπει να αξιολογείται, μεταξύ άλλων, εξετάζοντας τον σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιούνται συνήθως τα αγαθά του ίδιου τύπου, αν παρέχονται με τα εξαρτήματα και τις οδηγίες που μπορεί ευλόγως να αναμένει να λάβει ο καταναλωτής ή αν αντιστοιχούν στο δείγμα ή το υπόδειγμα που ο πωλητής έθεσε στη διάθεση του καταναλωτή. Τα αγαθά θα πρέπει επίσης να διαθέτουν τα συνήθη ποιοτικά και άλλα χαρακτηριστικά ενός αγαθού του ίδιου τύπου, τα οποία μπορεί ευλόγως να αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των αγαθών και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή για λογαριασμό του πωλητή ή από άλλα πρόσωπα ή για λογαριασμό άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών.»*

Οι απαιτήσεις συμμόρφωσης διαχωρίζονται σε **υποκειμενικές** και **αντικειμενικές**. Να σημειωθεί ότι η Οδηγία επιτρέπει στους πωλητές να προσφέρουν στους καταναλωτές δικαιώματα τα οποία υπερβαίνουν αυτά που παρέχονται στην Οδηγία.[480]

2.1.1. Υποκειμενικές Απαιτήσεις Συμμόρφωσης

Οι υποκειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης περιέχονται στο άρθρο 6 της Οδηγίας και αφορούν θέματα τα οποία συμφωνήθηκαν μεταξύ του καταναλωτή και του πωλητή με βάση επικοινωνία μεταξύ τους (ασχέτως τον τρόπο με τον οποίο έγινε η επικοινωνία - είτε αυτή έγινε με περιγραφή, οδηγίες, ενημερώσεις κτλ). Το εν λόγω άρθρο αναφέρει ότι για να θεωρηθεί ότι τα αγαθά συνάδουν με τους όρους της σύμβασης πώλησης, τα αγαθά πρέπει, κατά περίπτωση:[481]

[480] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 21(2)
[481] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 6

«α) να αντιστοιχούν στην περιγραφή, το είδος, την ποσότητα και την ποιότητα, και να διαθέτουν τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα, τη διαλειτουργικότητα και λοιπά χαρακτηριστικά, ως απαιτούνται από τη σύμβαση πώλησης

β) να είναι κατάλληλα για κάθε ειδική χρήση την οποία επιζητεί ο καταναλωτής και την οποία γνωστοποίησε στον πωλητή το αργότερο κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης πώλησης, ο δε πωλητής την αποδέχθηκε

γ) να παραδίδονται με όλα τα εξαρτήματα και τυχόν οδηγίες, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών εγκατάστασης, όπως ορίζει η σύμβαση πώλησης, και

δ) να επικαιροποιούνται με ενημερώσεις, όπως προβλέπεται στη σύμβαση πώλησης.»

Επιπλέον, στον βαθμό που σε οποιαδήποτε προσυμβατική δήλωση που αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης αναφέρονται συγκεκριμένες πληροφορίες για την ανθεκτικότητα, ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση να βασιστεί σε αυτές στο πλαίσιο των υποκειμενικών κριτηρίων συμμόρφωσης. Είναι σημαντικό να λεχθεί ότι στις απαιτήσεις στις σύμβασης οι οποίες θεωρούνται ότι έχουν συμφωνηθεί περιλαμβάνονται και αυτές που προκύπτουν από τη προσυμβατική ενημέρωση με βάση την Οδηγία 2011/83/ΕΕ αφού τέτοια ενημέρωση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης πώλησης.[482]

2.1.2. Αντικειμενικές Απαιτήσεις Συμμόρφωσης

Το άρθρο 7(1) αφορά τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης. Οι αντικειμενικές απαιτήσεις ουσιαστικά αποτελούν εξυπακουόμενους όρους της σύμβασης οι οποίοι τίθενται σε εφαρμογή σε όλες τις συμβάσεις πώλησης καταναλωτικών αγαθών. Με βάση το άρθρο 7(1), τα αγαθά θα πρέπει να:[483]

«α) είναι κατάλληλα για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιούνται συνήθως αγαθά του ίδιου τύπου, λαμβάνοντας υπόψη, κατά περίπτωση, κάθε υφιστάμενο ενωσιακό και εθνικό νόμο, τεχνικό πρότυπο ή, απουσία τεχνικών προτύπων, κάθε ισχύοντα ειδικό ανά τομέα κώδικα δεοντολογίας·

[482] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 26
[483] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 7(1)

β)κατά περίπτωση, έχουν την ποιότητα και αντιστοιχούν στην περιγραφή δείγματος ή υποδείγματος, το οποίο ο πωλητής έθεσε στη διάθεση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης·

γ) κατά περίπτωση, παραδίδονται μαζί με τα εξαρτήματα, τις συσκευασίες, τις οδηγίες εγκατάστασης ή άλλου είδους οδηγίες που είναι εύλογο να αναμένει να λάβει ο καταναλωτής· και

δ) διαθέτουν την ποσότητα, καθώς και τα συνήθη ποιοτικά και άλλα χαρακτηριστικά, μεταξύ άλλων σε ό,τι αφορά την ανθεκτικότητα, τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα και την ασφάλεια, που είναι συνήθη για αγαθά του ίδιου τύπου και που είναι εύλογο να αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των αγαθών και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή για λογαριασμό του πωλητή ή άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, περιλαμβανομένου του παραγωγού, ιδίως στη διαφήμιση ή την επισήμανση.»

ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΨΗΦΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ: Στην περίπτωση αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, ο πωλητής, διασφαλίζει ότι κοινοποιούνται και παρέχονται στον καταναλωτή οι ενημερώσεις, συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων ασφαλείας, που είναι απαραίτητες για τη διατήρηση της συμμόρφωσης αυτών των αγαθών, για τη χρονική περίοδο:[484]

«α) την οποία ο καταναλωτής μπορεί ευλόγως να αναμένει, δεδομένου του τύπου και του σκοπού των αγαθών και των ψηφιακών στοιχείων, και λαμβάνοντας υπόψη τις περιστάσεις και τη φύση της σύμβασης, όταν η σύμβαση πώλησης προβλέπει μία μεμονωμένη πράξη παροχής του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας· ή

β) η οποία αναφέρεται στο άρθρο 10 παράγραφος 2 ή 5, ανάλογα με την περίπτωση, όταν η σύμβαση πώλησης προβλέπει τη συνεχή παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε χρονική διάρκεια»

Σημειώνεται ότι, εάν ο καταναλωτής δεν εγκαθιστά εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τις ενημερώσεις που αναφέρονται πιο πάνω, ο πωλητής δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε

[484] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 7(3)

έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει αποκλειστικά από την έλλειψη της σχετικής ενημέρωσης, δεδομένου ότι:[485]

> *«α) ο πωλητής ενημέρωσε τον καταναλωτή σχετικά με τη διαθεσιμότητα της ενημέρωσης και τις συνέπειες της μη εγκατάστασής της από τον καταναλωτή· και*
>
> *β) αδυναμία του καταναλωτή να εγκαταστήσει την ενημέρωση ή η λανθασμένη εγκατάσταση της ενημέρωσης από τον καταναλωτή δεν οφειλόταν σε ελλείψεις στις οδηγίες εγκατάστασης που παρείχε ο καταναλωτής.»*

ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΔΗΛΩΣΕΙΣ: Αναφορικά με το άρθρο 7(1)(δ) η Οδηγία αναφέρει ότι ο πωλητής δεν δεσμεύεται από δημόσιες δηλώσεις, εάν ο πωλητής αποδείξει ότι:[486]

> *«α) ο πωλητής δεν γνώριζε και δεν μπορούσε ευλόγως να γνωρίζει τη σχετική δημόσια δήλωση·*
>
> *β) κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης η σχετική δημόσια δήλωση είχε διορθωθεί με τον ίδιο ή παρόμοιο τρόπο με αυτόν που είχε πραγματοποιηθεί,· ή*
>
> *γ) η απόφαση για την αγορά των προϊόντων δεν μπορούσε να επηρεαστεί από τη δημόσια δήλωση.»*

ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 7(5) της Οδηγίας, επιτρέπεται από τον πωλητή να ενημερώσει τον καταναλωτή ειδικά ότι ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό τον αγαθών παρέκκλινε από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης. Το άρθρο 7(5) αναφέρει ότι:[487]

> *«Δεν υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης κατά την έννοια των παραγράφων 1 ή 3 εάν, κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης πώλησης ο καταναλωτής έλαβε ειδική ενημέρωση ότι ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό των αγαθών παρέκκλινε από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που ορίζονται στην παράγραφο 1 ή 3 και αποδέχθηκε ρητώς και χωριστά αυτή την παρέκκλιση κατά τη σύναψη της σύμβασης πώλησης.»*

[485] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 7(4)
[486] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 7(2)
[487] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 7(5)

2.1.3. Πλημμελής Εγκατάσταση των Αγαθών

Ως γενικός κανόνας, ο πωλητής δεν ευθύνεται για την εγκατάσταση των αγαθών εκτός όπου αυτό έχει συμφωνηθεί. Εάν αυτό συμφωνηθεί και λόγω πλημμελούς εγκατάσταση των αγαθών υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης, ο πωλητής ευθύνεται.[488] Επίσης, κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει από:[489]

> «*…την πλημμελή εγκατάσταση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά, θα πρέπει να θεωρείται έλλειψη συμμόρφωσης, όταν η εγκατάσταση πραγματοποιείται από τον πωλητή ή υπό τον έλεγχο του πωλητή.»*

Όπου η εγκατάσταση πραγματοποιήθηκε από τον καταναλωτή και τα αγαθά παρουσιάσουν έλλειψη συμμόρφωσης που οφείλεται σε ελλείψεις στις οδηγίες εγκατάστασης που παρασχέθηκαν από τον πωλητή ή, στην περίπτωση αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, από τον πωλητή ή από τον πάροχο του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, τότε υπεύθυνος είναι και πάλιν ο πωλητής.[490]

2.1.4. Δικαιώματα Τρίτων

Όταν ένας περιορισμός που προκύπτει από παραβίαση οποιουδήποτε δικαιώματος τρίτου, ιδίως δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, παρεμποδίζει ή περιορίζει τη χρήση των αγαθών σύμφωνα με τη σύμβαση, τότε, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι σε τέτοιες περιπτώσεις ο καταναλωτής έχει δικαίωμα επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης εκτός εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει την ακυρότητα της σύμβασης ή το ακυρώσιμο αυτής σε τέτοιες περιπτώσεις.[491]

[488] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 8(α)
[489] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 34
[490] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 8(β)
[491] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 9, αιτιολογική σκέψη 35· Όπου προβλέπεται ακυρότητα, να σημειώσουμε ότι εν πάση περιπτώσει ο καταναλωτής έχει κατά κανόνα τα δικαίωμα επιστροφής του τιμήματος.

2.2. Περίοδος Ευθύνης του Πωλητή

ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΕΥΘΥΝΗΣ: Με βάση το άρθρο 10(1) της Οδηγίας, ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης η οποία υφίσταται κατά το χρόνο παράδοσης των αγαθών και η οποία καθίσταται εμφανής εντός δύο ετών από τη στιγμή αυτή.[492] Το ίδιο ισχύει και αναφορικά με αγαθά με ψηφιακά στοιχεία χωρίς όμως να γίνεται αναφορά εάν ο χρόνος των 2 ετών αρχίζει να τρέχει από την ημέρα που φορτώνονται τα ψηφιακά αυτά στοιχεία ή η υπηρεσία στα αγαθά. Φαίνεται όμως από την αιτιολογική σκέψη 39 της Οδηγίας, ότι η παράδοση σε αγαθά με ψηφιακά στοιχεία υλοποιείται όταν παραδοθούν τα υλικά στοιχεία των αγαθών **και** έχει εκτελεστεί η μεμονωμένη πράξη παροχής του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή έχει ξεκινήσει η συνεχής παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε χρονική διάρκεια.[493]

Σημειώνεται ότι όταν η σύμβαση προβλέπει συνεχή παροχή ψηφιακού περιεχομένου ή υπηρεσίας για πάνω από δύο έτη, ο πωλητής ευθύνεται για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που προκύπτει ή καθίσταται εμφανής εντός της περιόδου κατά την οποία πρέπει να παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία βάσει της σύμβασης πώλησης.[494] Αυτό σημαίνει ότι, λαμβάνεται υπόψη το χρονικό διάστημα κατά το οποίο μπορεί ευλόγως να αναμένει ο καταναλωτής ότι θα λαμβάνει ενημερώσεις λαμβανομένου υπόψη των περιστάσεων και τη φύση της σύμβασης πωλήσεως.[495] Σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 36 της Οδηγίας:[496]

> *«…ο καταναλωτής αναμένει κανονικά να λαμβάνει ενημερώσεις τουλάχιστον για το διάστημα κατά το οποίο ο πωλητής είναι υπεύθυνος για την έλλειψη συμμόρφωσης, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις η εύλογη προσδοκία του καταναλωτή μπορεί να υπερβαίνει αυτή την περίοδο, όπως μπορεί να συμβαίνει ιδίως στην περίπτωση των ενημερώσεων ασφαλείας. Σε άλλες περιπτώσεις, για παράδειγμα, όσον αφορά τα αγαθά με ψηφιακά στοιχεία των οποίων ο σκοπός είναι χρονικά περιορισμένος, η υποχρέωση του πωλητή να παρέχει ενημερώσεις θα πρέπει να περιορίζεται κανονικά στο εν λόγω χρονικό διάστημα.»*

[492] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 10(1)
[493] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 9, αιτιολογική σκέψη 39
[494] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 10(2)
[495] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 36
[496] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 36

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: Σε περίπτωση που τα αγαθά θα εγκατασταθούν από τον πωλητή χωρίς να είναι σε θέση ο καταναλωτής να χρησιμοποιήσει τα αγαθά ή να εντοπίσει το ελάττωμα πριν την εγκατάσταση, η παράδοση θεωρείται ότι έγινε αφού ολοκληρωθεί η εγκατάσταση.[497]

ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΜΕΝΑ ΑΓΑΘΑ: Η ίδια περίοδος ευθύνης ισχύει και για μεταχειρισμένα αγαθά εκτός εάν τα ΚΜ αποφασίσουν ότι μπορεί η περίοδος αυτή να είναι συντομότερη από τα δύο έτη – δεδομένου ότι όμως αυτή δεν είναι συντομότερη από το ένα έτος.[498] Σημειώνεται ότι η περίοδος ευθύνης δυνατόν να επιμηκυνθεί από τα ΚΜ χωρίς οποιοδήποτε περιορισμό.

2.3. Τρόποι Αποκατάστασης της Συμμόρφωσης

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με βάση τους οποίους υποχρεούται ο πωλητής να παρέχει θεραπεία[499] στον καταναλωτή σε περίπτωση παράβασης της συμμόρφωσης των αγαθών. Οι τρόποι με βάση το άρθρο 13(1) είναι **πρώτον**, η αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών[500], **δεύτερον**, η μείωση του τιμήματος και **τρίτον** ο τερματισμός της σύμβασης σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 13.[501]

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΠΙΣΧΕΣΗΣ: Πριν την άσκηση των πιο πάνω δικαιωμάτων ο καταναλωτής δικαιούται στο δικαίωμα επίσχεσης του υπόλοιπου του τιμήματος ή μέρους αυτού μέχρι ο πωλητής να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του δυνάμει της Οδηγίας.[502] Τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν τις προϋποθέσεις και τους τρόπους με τους οποίους ο καταναλωτής θα ασκεί το δικαίωμα επίσχεσης του τιμήματος.

2.3.1. Αποκατάσταση της συμμόρφωσης

Η αποκατάσταση της συμμόρφωσης – δηλαδή η επανόρθωση - μπορεί να συντελεστεί με δύο τρόπους: την **επισκευή**, ή την **αντικατάσταση** του αγαθού. Το άρθρο 14 περιέχει τις

[497] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 40
[498] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 10(6)
[499] Να σημειωθεί ότι λανθασμένα το άρθρο 13 τιτλοφορείται «Τρόποι αποκατάστασης της συμμόρφωσης» ενώ στην πραγματικότητα η αποκατάσταση της συμμόρφωσης είναι μία εκ των θεραπειών του καταναλωτή που αναφέρονται στο εν λόγω άρθρο.
[500] Χρησιμοποιείται επίσης ο όρος «επανόρθωση των αγαθών»
[501] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(1)
[502] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(6)

λεπτομέρειες των εν λόγω δικαιωμάτων. Σύμφωνα με το άρθρο 14(1), η επισκευή ή η αντικατάσταση διεξάγεται:[503]

> *«α) δωρεάν·*
>
> *β) εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από τη στιγμή που ο πωλητής ενημερώθηκε από τον καταναλωτή σχετικά με την έλλειψη συμμόρφωσης· και*
>
> *γ) χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβανομένων υπόψη της φύσης των αγαθών και του σκοπού για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε τα αγαθά.»*

Σημειώνεται ότι αν και η Οδηγία προνοεί για την επισκευή, δεν υποχρεώνει τους πωλητές να εξασφαλίζουν διαθεσιμότητα ανταλλακτικών κατά τη διάρκεια ενός χρονικού διαστήματος.[504]

Όποτε η έλλειψη συμμόρφωσης επανορθώνεται με επισκευή ή αντικατάσταση των αγαθών, ο καταναλωτής θέτει τα αγαθά στη διάθεση του πωλητή και ο πωλητής τα ανακτά με δικά του έξοδα.[505]

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ: Ειδική πρόνοια γίνεται στις περιπτώσεις που τα αγαθά έχουν εγκατασταθεί κατά τρόπο σύμφωνο με τη φύση και τον σκοπό τους προτού η έλλειψη συμμόρφωσης καταστεί εμφανείς με βάση το άρθρο 14(3).[506] Σε τέτοιες περιπτώσεις:[507]

> *«η υποχρέωση επισκευής ή αντικατάστασης των αγαθών περιλαμβάνει την αφαίρεση των μη συμμορφούμενων αγαθών και την εγκατάσταση των υποκατάστατων αγαθών ή των επισκευασθέντων αγαθών, ή την ανάληψη των δαπανών της εν λόγω αφαίρεσης και εγκατάστασης.»*

ΣΥΝΗΘΗΣ ΧΡΗΣΗ ΑΓΑΘΩΝ: Στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής χρησιμοποιήσει τα αγαθά τα οποία δεν είναι συμμορφούμενα με τη σύμβαση, η Οδηγία αναφέρει, υιοθετόντας έτσι τα αναφερθέντα στην υπόθεση C-404/06 – Quelle AG, ότι, αυτός δεν υποχρεούται να

[503] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 14(1)
[504] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 33
[505] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 14(2)
[506] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 14(3)
[507] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 14(3)

πληρώσει για τη συνήθη χρήση τους κατά το χρόνο που προηγήθηκε της αντικατάστασης τους.[508]

ΠΟΤΕ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ Η ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΗ: Σύμφωνα με το άρθρο 13(2) η επανόρθωση δεν είναι δυνατή:[509]

> *«…αν ο επιλεγείς τρόπος επανόρθωσης θα ήταν αδύνατος ή, **σε σύγκριση με τον άλλον τρόπο επανόρθωσης,** θα συνεπάγετο για τον πωλητή δυσανάλογες δαπάνες, λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστάσεων, μεταξύ των οποίων οι εξής:*
>
> *α) η αξία που θα είχαν τα αγαθά εάν δεν υπήρχε έλλειψη συμμόρφωσης·*
>
> *β) η σημασία που έχει η έλλειψη συμμόρφωσης · και*
>
> *γ) το κατά πόσον ο εναλλακτικός τρόπος επανόρθωσης θα μπορούσε να ολοκληρωθεί χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.»*

Για παράδειγμα, μπορεί να είναι δυσανάλογο να απαιτηθεί η αντικατάσταση αγαθών εξαιτίας κάποιου μικρού σημαδιού, εάν η αντικατάσταση αυτή θα προκαλούσε σημαντικές δαπάνες και το σημάδι αυτό θα μπορούσε εύκολα να επισκευαστεί.[510]

Με βάση το άρθρο 13(3), η επιδιόρθωση ή η αντικατάσταση είναι επίσης αδύνατες όταν ο πωλητής τις αρνείται δικαιολογημένα.[511] Τέτοια είναι η περίπτωση όπου[512] *«η επισκευή και η αντικατάσταση είναι αδύνατες ή θα συνεπάγονταν δυσανάλογες δαπάνες για τον πωλητή, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις περιστάσεις, συμπεριλαμβανομένων όσων αναφέρονται [στο άρθρο 13(2)(α) και (β)].»* Για παράδειγμα, όταν τα αγαθά βρίσκονται σε τόπο ο οποίος είναι διαφορετικός από εκείνο στον οποίο παραδόθηκαν αρχικά, οι δαπάνες αποστολής και μεταφοράς θα μπορούσαν να είναι δυσανάλογες για τον πωλητή.[513] Σε τέτοια περίπτωση δεν σημαίνει ότι ο καταναλωτής μένει χωρίς θεραπεία – απλά σημαίνει ότι δικαιούται τις λοιπές θεραπείες που προσφέρονται οι οποίες ενδεχομένως να είναι και πιο επωφελείς για την καταναλωτή.

---

[508] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 14(4)· C-404/06 - Quelle AG *v.* Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände
[509] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(2)
[510] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 48
[511] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(3)
[512] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(3)
[513] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 49

2.3.2. Μείωση του τιμήματος

Σύμφωνα με το άρθρο 15, η μείωση του τιμήματος «*είναι ανάλογη της μείωσης της αξίας των αγαθών που έλαβε ο καταναλωτής σε σύγκριση με την αξία που θα είχαν τα αγαθά αν συμμορφώνονταν*»[514] με τη σύμβαση.

Η δυνατότητα μείωσης του τιμήματος παρέχεται με βάση το άρθρο 13(4) στις ακόλουθες περιπτώσεις:[515]

> *«α)ο πωλητής δεν έχει ολοκληρώσει την επισκευή ή την αντικατάσταση ή, ανάλογα με την περίπτωση, δεν έχει ολοκληρώσει την επισκευή ή την αντικατάσταση σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφοι 2 και 3 ή ο πωλητής έχει αρνηθεί την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών σύμφωνα με την παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου·*
>
> *β) παρουσιάζεται έλλειψη συμμόρφωσης παρά το γεγονός ότι ο πωλητής είχε προηγουμένως προσπαθήσει να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση των αγαθών·*
>
> *γ) η έλλειψη συμμόρφωσης είναι τόσο σοβαρή ώστε να δικαιολογεί την άμεση μείωση του τιμήματος ή τον τερματισμό της σύμβασης πώλησης·*
>
> *δ) ο πωλητής έχει δηλώσει, ή συνάγεται από τις περιστάσεις, ότι δεν θα αποκαταστήσει τη συμμόρφωση των αγαθών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή·»*

Σχετικό με τα σημεία (α) και (β) είναι η αιτιολογική σκέψη 52 της Οδηγίας η οποία αναφέρει τα ακόλουθα:[516]

> *«Σε περίπτωση που ο πωλητής έχει ενεργήσει για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών αλλά μεταγενέστερα καθίσταται εμφανής έλλειψη συμμόρφωσης, θα πρέπει να εξετάζεται αντικειμενικά αν ο καταναλωτής θα πρέπει να δεχθεί επιπλέον προσπάθειες εκ μέρους του πωλητή για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις περιστάσεις της υπόθεσης, όπως το είδος και την αξία των αγαθών και τη φύση και τη σημασία της έλλειψης συμμόρφωσης. Ειδικότερα, για τα*

[514] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 15
[515] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(4)
[516] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 52

ακριβά ή περίπλοκα αγαθά ενδέχεται να δικαιολογείται να επιτρέπεται στον πωλητή άλλη μία προσπάθεια να επανορθώσει για την έλλειψη συμμόρφωσης. Θα πρέπει επίσης να λαμβάνεται υπόψη αν δεν μπορεί να αναμένεται από τον καταναλωτή να εξακολουθεί να έχει εμπιστοσύνη στην ικανότητα του πωλητή να αποκαταστήσει ή όχι τη συμμόρφωση των αγαθών, για παράδειγμα λόγω του ότι το ίδιο πρόβλημα εμφανίζεται δύο φορές.»

Σε σχέση με το σημείο 13(4)(δ), τα ΚΜ, ερμηνεύουν την έννοια *«του εύλογου χρονικού διαστήματος για την ολοκλήρωση της επισκευής ή της αντικατάστασης, προβλέποντας καθορισμένες χρονικές περιόδους που θα μπορούσαν γενικά να θεωρηθούν εύλογες για την επισκευή ή την αντικατάσταση, ιδίως για συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων»*[517]

2.3.3. Τερματισμός της σύμβασης.

Ο τερματισμός της σύμβασης είναι επιτρεπτός για τους ίδιους λόγους που είναι επιτρεπτή η μείωση του τιμήματος.[518] Έτσι, ο καταναλωτής δύναται να τερματίσει τη σύμβαση αντί να ζητήσει τη μείωση του τιμήματος εκτός από την περίπτωση όπου η έλλειψη συμμόρφωσης είναι επουσιώδης.[519] Σύμφωνα με το άρθρο 13(5) της Οδηγίας, το βάρος της απόδειξης ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι επουσιώδης το φέρει ο πωλητής.[520]

ΤΡΟΠΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 16(1) της Οδηγίας, «*ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης πώλησης με δήλωση προς τον πωλητή με την οποία εκφράζει την απόφασή του να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης.»*[521] Κατά το χρόνο άσκησης του δικαιώματος τερματισμού, ο καταναλωτής θα πρέπει (α) να επιστρέψει στον πωλητή τα αγαθά με έξοδα του πωλητή και (β) ο πωλητής θα πρέπει να επιστρέψει στον καταναλωτή το τίμημα.[522] Τα ΚΜ έχουν την ελευθερία να προβλέπουν για τις προθεσμίες επιστροφής του τιμήματος ή των αγαθών.[523]

[517] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 55
[518] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(4)
[519] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(5)
[520] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 13(5)
[521] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 16(1)
[522] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 16(3)
[523] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 60

ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΑ ΑΓΑΘΑ: Όπου η έλλειψη συμμόρφωσης αφορά μόνο ορισμένα από τα αγαθά που παραδίδονται στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης και συντρέχει λόγος τερματισμού, ο καταναλωτής δύναται να τερματίσει ολόκληρη τη σύμβαση πώλησης αν δεν είναι εύλογο να αναμένεται από τον καταναλωτή να δεχθεί να κρατήσει μόνο τα συμμορφούμενα αγαθά.[524]

2.3.4. Εμπορικές Εγγυήσεις

Μια θετική προσθήκη της Οδηγίας είναι η θέσπιση κανόνων για εμπορικές εγγυήσεις. Αυτό διότι επικρατούσε σύγχυση και δυνατότητα παραπλάνησης των καταναλωτών αφού δεν υπήρχε σαφής διαχωρισμός μεταξύ της νόμιμης εγγύησης και της εμπορικής εγγύησης. Η εμπορική εγγύηση είναι ανεξάρτητη και επιπρόσθετη από την νόμιμη εγγύηση η οποία νόμιμη εγγύηση παρέχεται αυτοδικαίως στον καταναλωτή. Σε περίπτωση που κάποιο πρόσωπο από το μέρος της αλυσίδας πώλησης αποφασίσει να παρέχει εμπορική εγγύηση αυτή θεωρείται επιπρόσθετη της νόμιμης εγγύησης.

Σύμφωνα με την Οδηγία, «εμπορική εγγύηση» είναι:[525]

> *«κάθε ανάληψη υποχρέωσης του πωλητή ή παραγωγού («εγγυητής») έναντι του καταναλωτή, επιπλέον των νομικών υποχρεώσεων του πωλητή σχετικά με την εγγύηση συμμόρφωσης, για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος ή για αντικατάσταση, επισκευή ή συντήρηση καθ' οιονδήποτε τρόπο των αγαθών σε περίπτωση που αυτά δεν ικανοποιούν τις προδιαγραφές ή οποιαδήποτε άλλη απαίτηση πέραν της συμμόρφωσης που αναφέρονται στη δήλωση της εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση και που είναι διαθέσιμες κατά τη στιγμή ή πριν από τη σύναψη της σύμβασης·»*

Σύμφωνα με το άρθρο 17(1) η εμπορική εγγύηση είναι δεσμευτική για τον εγγυητή σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που ορίζονται στη δήλωση εμπορικής εγγύησης και στη σχετική διαφήμιση που υπήρχε κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης πώλησης ή πριν από αυτή.[526]

Όταν ένας παραγωγός παρέχει στον καταναλωτή εμπορική εγγύηση αναφορικά με την ανθεκτικότητα ορισμένων αγαθών για ορισμένο χρονικό διάστημα, ο παραγωγός είναι άμεσα υπεύθυνος έναντι του καταναλωτή για τη διάρκεια της εμπορικής εγγύησής όσον αφορά την

[524] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 16(2)
[525] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 2(12)
[526] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 17(1)

ανθεκτικότητα, για την επισκευή ή την αντικατάσταση των αγαθών.[527] Σε περίπτωση που διαφήμιση είναι περισσότερο ευνοϊκή από τους όρους της εμπορικής εγγύησης, τότε ο παραγωγός δεσμεύεται από τη διαφήμιση παρά με τους λιγότερο ευνοϊκούς όρους της εμπορικής εγγύησης. Αυτό εκτός εάν πριν από τη σύναψη της σύμβασης πώλησης η σχετική διαφήμιση είχε διορθωθεί με τον ίδιο ή παρόμοιο τρόπο με αυτόν που πραγματοποιήθηκε.[528]

ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ: Με βάση το άρθρο 17(2), η δήλωση εμπορικής εγγύησης παρέχεται στον καταναλωτή σε σταθερό μέσο το αργότερο κατά το χρόνο παράδοσης των αγαθών.[529] Σταθερό μέσο είναι:[530]

> *«κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον πωλητή να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών·»*

Η δήλωση εμπορικής εγγύησης διατυπώνεται σε απλή και κατανοητή γλώσσα και περιλαμβάνει τα ακόλουθα:[531]

> *«α)σαφή δήλωση ότι ο καταναλωτής δικαιούται βάσει νόμου επανόρθωση από τον πωλητή δωρεάν σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης των αγαθών και ότι οι τρόποι επανόρθωσης δεν επηρεάζονται από την εμπορική εγγύηση·*
>
> *β) το όνομα και τη διεύθυνση του εγγυητή·*
>
> *γ) τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο καταναλωτής για να επιτύχει την εφαρμογή της εμπορικής εγγύησης·*
>
> *δ) τον προσδιορισμό των αγαθών για τα οποία ισχύει η εμπορική εγγύηση· και*
>
> *ε) τους όρους της εμπορικής εγγύησης.»*

[527] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 17(1)
[528] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 17(1)
[529] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 17(2)
[530] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 2(11)
[531] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 17(2)

2.3.5. Δικαίωμα Αναγωγής

Σύμφωνα με το άρθρο 18 της Οδηγίας, εάν ένας πωλητής φέρει ευθύνη έναντι καταναλωτή λόγω έλλειψης συμμόρφωσης για την οποία ευθύνεται πρόσωπο σε προηγούμενο στάδιο της αλυσίδας συναλλαγών, δίνει το δικαίωμα στον πωλητή να διεκδικήσει επανόρθωση από το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που φέρουν ευθύνη στην αλυσίδα συναλλαγών. Σημειώνεται ότι παράλειψη να παρασχεθούν ενημερώσεις σε αγαθά με ψηφιακά στοιχεία σύμφωνα με το άρθρο 7(3) περιλαμβάνεται στις παραλείψεις που δίδουν το δικαίωμα στον πωλητή να αναγάγει το δικαίωμα του εναντίον του άλλου προσώπου στην αλυσίδα.[532]

Σημειώνεται ότι τα ΚΜ μπορούν να θεσπίσουν κανόνες για απευθείας δικαίωμα του καταναλωτή έναντι προσώπου υπεύθυνου στην αλυσίδα συναλλαγών.[533]

2.3.6. Υποχρεωτικός Χαρακτήρας

Σύμφωνα με το άρθρο 21 της Οδηγίας, οποιαδήποτε συμβατική συμφωνία η οποία αποκλείει, σε βάρος του καταναλωτή την εφαρμογή της Οδηγίας, παρεκκλίνει ή μεταβάλλει την ισχύ της προτού η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών περιέλθει σε γνώση του πωλητή από τον καταναλωτή, δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή.[534]

Με βάση το πιο πάνω άρθρο, δύο είναι τα κρατούμενα. **Πρώτον**, είναι επιτρεπτό ένας καταναλωτής να αποποιηθεί ευθύνης μεταγενέστερα που θα λάβει γνώση της συμμόρφωσης και **δεύτερον**, είναι επιτρεπτή η αποποίηση ευθύνης από παραγωγούς στην αλυσίδα συμφωνιών, έναντι άλλων ατόμων στην αλυσίδα αυτή εκτός από τους καταναλωτές. Υπενθυμίζουμε επίσης, ότι με βάση το άρθρο 7(5) της Οδηγίας, ο Πωλητής μπορεί να εξαιρέσει την ευθύνη του για παράβαση των αντικειμενικών απαιτήσεων συμμόρφωσης όταν αυτό γίνει με ειδική ενημέρωση προς τον καταναλωτή.[535]

[532] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 18
[533] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 63
[534] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 21
[535] Βλ. Ενότητα 2.1.2. πιο πάνω

2.3.7. Αυτεπάγγελτη Εξέταση από το Δικαστήριο

Χρήσιμη καθοδήγηση αναφορικά με την αυτεπάγγελτη εξέταση ορισμένων ζητημάτων, αποτελεί η νομολογία του ΔΕΕ η οποία βασίστηκε στην καταργηθείσα Οδηγία 1999/44/ΕΚ. Άποψη μας είναι ότι η νομολογία αναφορικά με την καταργηθείσα Οδηγία παραμένει σχετική.

ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΕΑΝ Ο ΑΓΟΡΑΣΤΗΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ: Σύμφωνα με την απόφαση C497/13, ένας εθνικός δικαστής, ο οποίος έχει επιληφθεί διαφοράς με αντικείμενο σύμβαση που **μπορεί** να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της καταργηθείσας οδηγίας, οφείλει, εφόσον έχει στη διάθεσή του τα αναγκαία προς τούτο νομικά ή πραγματικά στοιχεία ή μπορεί να λάβει τα στοιχεία αυτά κατόπιν απλού αιτήματος παροχής διευκρινίσεων, να εξακριβώσει εάν ο αγοραστής μπορεί να χαρακτηριστεί καταναλωτής κατά την έννοια της εν λόγω οδηγίας, ακόμη κι αν τούτος δεν επικαλέστηκε την ιδιότητα αυτή.[536]

ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΗ ΕΞΕΤΑΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ ΤΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ: Το εθνικό Δικαστήριο έχει επίσης υποχρέωση αυτεπάγγελτα να εξετάζει την παραβίαση διατάξεων της καταργηθείσας οδηγίας. Αυτό αποφασίστηκε στην υπόθεση C-32/12 και επιβεβαιώθηκε στην υπόθεση C-377/14:[537]

> *«…επισημαίνεται ότι το Δικαστήριο έχει υπενθυμίσει επανειλημμένως την υποχρέωση που υπέχει ο εθνικός δικαστής να προβαίνει σε αυτεπάγγελτη εξέταση του ζητήματος της ενδεχόμενης παράβασης ορισμένων διατάξεων του δικαίου της Ένωσης στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών [βλ., συναφώς, όσον αφορά την οδηγία 93/13, απόφαση της 4ης Ιουνίου 2009, Pannon GSM, C-243/08, EU:C:2009:350, σκέψη 32· όσον αφορά την οδηγία 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 20ής Δεκεμβρίου 1985, για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος (ΕΕ L 372, σ. 31), απόφαση της 17ης Δεκεμβρίου 2009, Martín Martín, C-227/08, EU:C:2009:792, σκέψη 29· και, όσον αφορά την οδηγία **1999/44**/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Μαΐου 1999, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών...»*

ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΗ ΕΠΙΔΙΚΑΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ: Φαίνεται επίσης ότι με βάση τη νομολογία του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναφορικά με την εφαρμογή της Οδηγίας, το εθνικό δικαστήριο θα πρέπει αυτεπάγγελτα να βοηθήσει τον καταναλωτή στις

[536] C-497/13, F. Faber *v.* Autobedrijf Hazet Ochten BV
[537] C-377/14, Ernst Georg Radlinger, Helena Radlingerová v. Finway a.s.,

περιπτώσεις όπου αξιώνει μία από τις θεραπείες που προβλέπονται αλλά αποτυγχάνει. Δηλαδή, θα πρέπει το Δικαστήριο να ελέγξει κατά πόσο δύναται να χρησιμοποιήσει εναλλακτική θεραπεία η οποία παρέχεται από την Οδηγία. Σύμφωνα με την υπόθεση C-32/12:[538]

> *«…η [οδηγία **1999/44]** έχει την έννοια ότι αντιτίθεται στη νομοθεσία κράτους μέλους, … η οποία, όταν καταναλωτής ο οποίος δικαιούται προσήκουσα μείωση του καθορισθέντος από τη σύμβαση πωλήσεως τιμήματος ενός αγαθού προβαίνει δικαστικώς μόνο σε υπαναχώρηση από την ως άνω σύμβαση, ενώ λόγω του επουσιώδους της ελλείψεως συμμορφώσεως του ως άνω αγαθού δεν χωρεί υπαναχώρηση, δεν παρέχει τη δυνατότητα στον εθνικό δικαστή ενώπιον του οποίου εκκρεμεί η υπόθεση να επιδικάσει αυτεπαγγέλτως μια τέτοια μείωση, παρά το γεγονός ότι ο εν λόγω καταναλωτής δεν έχει το δικαίωμα ούτε να αποσαφηνίσει το αρχικό του αίτημα ούτε να ασκήσει νέα αγωγή με τέτοιο αίτημα.»*

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ: Τα ΚΜ εξασφαλίζουν την ύπαρξη κατάλληλων και αποτελεσματικών μέσων για διασφάλιση της Οδηγίας δίνοντας μάλιστα δικαίωμα σε οργανισμούς να προσφεύγουν στα δικαστήρια για να αναγκάζουν την εφαρμογή των εθνικών διατάξεων που μεταφέρουν την Οδηγία.[539] Τέτοιοι οργανισμοί περιλαμβάνουν τους:[540]

α) δημόσιους οργανισμούς ή τους εκπροσώπους τους

β) οργανώσεις καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον στην προστασία των καταναλωτών·

γ) επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργήσουν.

[538] C-32/12, Soledad Duarte Hueros v. Autociba SA, Automóviles Citroën España SA,

[539] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 19(1)
[540] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 19(2)

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 20 της Οδηγίας, τα ΚΜ:[541]

> *«λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές έχουν στη διάθεσή τους πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών δυνάμει της παρούσας οδηγίας, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα μέσα για την επιβολή των λόγω δικαιωμάτων»*

4. ΆΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Με βάση την εν λόγω Οδηγία καταργήθηκε η Οδηγία 1999/44/ΕΚ κατά την 1η Ιανουαρίου 2022[542] και τροποποιήθηκε ο Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 και η Οδηγία 2009/22/ΕΚ.[543]

Η Οδηγία τέθηκε σε ισχύ από τη δημοσίευση της στην Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης[544] και θα επανεξεταστεί στις 12 Ιουνίου του 2024 από την Επιτροπή.[545]

[541] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 20
[542] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 23
[543] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 22
[544] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 26
[545] Οδηγία 2019/771/ΕΚ, άρθρο 25

Κεφάλαιο 8 - Ψηφιακό Περιεχόμενο και Υπηρεσίες

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ

Η Οδηγία 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών («**Οδηγία**») έχει σκοπό να προστατεύσει καταναλωτές οι οποίοι προμηθεύονται *ψηφιακό περιεχόμενο* ή *ψηφιακές υπηρεσίες* από έναν έμπορο. Η Οδηγία θέτει κανόνες σχετικά με:[546]

1. τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας προς τους όρους της σύμβασης,
2. τους τρόπους επανόρθωσης σε περίπτωση μη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης ή μη προμήθειας, και τους όρους άσκησης των εν λόγω τρόπων επανόρθωσης, καθώς και
3. την τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.

Η Οδηγία τέθηκε σε εφαρμογή την 1η Ιανουαρίου του 2022 και εφαρμόζεται στην προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών που λαμβάνει χώρα από την 1η Ιανουαρίου του 2022.[547]

Η Οδηγία είναι μέγιστης εναρμόνισης[548] και σύμφωνα με το άρθρο 3 της Οδηγία, αυτή εφαρμόζεται:

> *«σε κάθε σύμβαση με την οποία ο έμπορος προμηθεύει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύσει ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή και ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει ένα τίμημα.»*[549].

[546] Οδηγία 2019/770, άρθρο 1
[547] Οδηγία 2019/770, άρθρο 24(1)
[548] Οδηγία 2019/770, άρθρο 4· παρέχεται όμως το δικαίωμα στους εμπόρους (όχι στα ΚΜ) να παρέχουν ευνοϊκότερες για τους καταναλωτές διατάξεις στις συμβάσεις τους από αυτές που παρέχονται στην Οδηγία (βλ. άρθρο 22(2)
[549] Οδηγία 2019/770, άρθρο 3(1)

Δεν αποκλείει την εφαρμογή της Οδηγίας το γεγονός ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή υπηρεσία σχεδιάζεται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή.[550]

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ: Ο ορισμός του τιμήματος είναι *«χρηματικό ποσό ή ψηφιακή αναπαράσταση αξίας»*[551] το οποίο καταβάλλεται ή συμφωνείται να καταβληθεί ως αντάλλαγμα για την προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας. Η ψηφιακή αναπαράσταση αξίας περιλαμβάνει ηλεκτρονικά δελτία ή κουπόνια καθώς και εικονικά νομίσματα.[552] Σημειώνεται ότι εντός της έννοιας του τιμήματος περιλαμβάνεται και η παροχή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τον καταναλωτή εκτός όπου τα δεδομένα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται:[553]

> *«σε επεξεργασία από τον έμπορο αποκλειστικά για την προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με την [..] οδηγία ή προκειμένου ο έμπορος να συμμορφωθεί προς τις νομικές απαιτήσεις στις οποίες υπόκειται, και ο έμπορος δεν επεξεργάζεται τα δεδομένα αυτά για οποιονδήποτε άλλον σκοπό.»*

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι ως ορίζονται στον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 – δηλαδή είναι:[554]

> *«…κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»)· το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου»*

[550] Οδηγία 2019/770, άρθρο 3(2)
[551] Οδηγία 2019/770, άρθρο 2(7)
[552] Οδηγία 2019/770, αιτιολογική σκέψη 23· Σημειώνεται ότι η ψηφιακή αναπαράσταση αξία δεν θεωρείται ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία εντός της έννοιας της Οδηγίας.
[553] Οδηγία 2019/770, άρθρο 3(1)
[554] Οδηγία 2019/770, άρθρο 2(8)

ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ: Σύμφωνα με την Οδηγία, το ψηφιακό περιεχόμενο είναι «δεδομένα τα οποία παράγονται και παρέχονται σε ψηφιακή μορφή.[555]

ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ: Η ψηφιακή υπηρεσία από την άλλη, είναι υπηρεσία που επιτρέπει στον καταναλωτή να δημιουργεί, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει δεδομένα σε ψηφιακή μορφή ή να έχει πρόσβαση σε αυτά. Επίσης περιλαμβάνει και υπηρεσία που επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων σε ψηφιακή μορφή ή κάθε άλλη αλληλεπίδραση με τα δεδομένα αυτά τα οποία αναφορτώνονται ή δημιουργούνται από τον καταναλωτή ή άλλους χρήστες της εν λόγω υπηρεσίας.[556]

ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΟΣ: Για τους σκοπούς της Οδηγίας, ο **καταναλωτής** είναι «*κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, σε σχέση με τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του*»[557] και ο **έμπορος** είναι:

> «*κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο, ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εν λόγω φυσικού ή νομικού προσώπου, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική δραστηριότητά του σε σχέση με τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία*»[558]

ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ Η ΟΔΗΓΙΑ: Η Οδηγία δεν εφαρμόζεται στις ακόλουθες 8 περιπτώσεις:[559]

> «α) *στην παροχή υπηρεσιών πέραν των ψηφιακών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το αν ο έμπορος χρησιμοποιεί ψηφιακές μορφές ή ψηφιακά μέσα για να παράγει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας ή για την παράδοση ή τη διαβίβασή του στον καταναλωτή·*» Σημειώνεται όμως ότι εξακολουθεί η Οδηγία να εφαρμόζεται στα στοιχεία της σύμβασης που αφορούν το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.[560]

[555] Οδηγία 2019/770, άρθρο 2(1)
[556] Οδηγία 2019/770, άρθρο 2(2)
[557] Οδηγία 2019/770, άρθρο 2(6)
[558] Οδηγία 2019/770, άρθρο 2(5)
[559] Οδηγία 2019/770, άρθρο 3(5)
[560] Οδηγία 2019/770, άρθρο 3(6)

«β) στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 4 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, με εξαίρεση τις υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 7 της εν λόγω οδηγίας·

γ) στην υγειονομική περίθαλψη, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο α) της οδηγίας 2011/24/ΕΚ·

δ) στις υπηρεσίες τζόγου, δηλ. τις υπηρεσίες που συνίστανται σε τυχερά παιχνίδια στα οποία ο παίκτης στοιχηματίζει χρηματική αξία, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που ενέχουν στοιχείο δεξιότητας, όπως λαχειοφόρες αγορές, τζόγο σε καζίνα, παιχνίδια πόκερ και συναλλαγές που αφορούν στοιχήματα, με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων ή άλλης τεχνολογίας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και κατόπιν ατομικού αιτήματος αποδέκτη υπηρεσίας·

ε) στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 στοιχείο β) της οδηγίας 2002/65/ΕΚ·

στ) στο λογισμικό που προσφέρει ο έμπορος βάσει άδειας ελεύθερου και ανοικτού λογισμικού, όταν ο καταναλωτής δεν καταβάλλει τίμημα και τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον έμπορο αποκλειστικά για τη βελτίωση της ασφάλειας, της συμβατότητας ή της διαλειτουργικότητας του συγκεκριμένου λογισμικού·

ζ) στην προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου όταν το ψηφιακό περιεχόμενο διατίθεται στο ευρύ κοινό με άλλον τρόπο εκτός από τη μετάδοση σήματος, ως μέρος παράστασης ή εκδήλωσης, όπως οι ψηφιακές κινηματογραφικές προβολές·

η) στο ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεται σύμφωνα με την οδηγία 2003/98/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (21) από φορείς του δημόσιου τομέα των κρατών μελών.»

Επιπρόσθετα, η Οδηγία δεν εφαρμόζεται σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες που εντάσσονται σε *αγαθά με ψηφιακά στοιχεία*[561], δηλαδή κινητά αντικείμενα που εντάσσουν ή διασυνδέονται με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία κατά τέτοιο τρόπο ώστε η

[561] Οδηγία 2019/770, άρθρο 3(4)

απουσία του εν λόγω ψηφιακού περιεχομένου ή της εν λόγω ψηφιακής υπηρεσίας να παρεμποδίζει τα αγαθά από το να εκτελούν τις λειτουργίες τους.[562]

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

2.1. Σε σχέση με την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας

ΧΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ: Το άρθρο 5 της Οδηγίας υποχρεώνει τον έμπορο να προμηθεύει το συμφωνηθέν ψηφιακό περιεχόμενο ή τη ψηφιακή υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους της συμφωνίας, και όπου δεν υπάρχει τέτοιος όρος ως προς την προμήθεια (δηλαδή παράδοση), τότε η προμήθεια πρέπει να γίνεται «*χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μετά τη σύναψη της σύμβασης*».[563]

ΠΟΤΕ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΟΤΙ ΕΓΙΝΕ Η ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ Η ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ: Θα πρέπει να αναφερθεί στο σημείο αυτό ότι σε σχέση με το χρονικό σημείο προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας:

> (α) Το ψηφιακό περιεχόμενο θεωρείται ότι προμηθεύτηκε όταν «*το ψηφιακό περιεχόμενο ή οποιοδήποτε μέσο κατάλληλο για την προσπέλαση ή καταφόρτωση ψηφιακού περιεχομένου καθίσταται διαθέσιμο ή προσβάσιμο από τον καταναλωτή ή από τη φυσική ή εικονική εγκατάσταση που έχει επιλέξει ο καταναλωτής για τον σκοπό αυτό*».[564]
>
> (β) Η ψηφιακή υπηρεσία προμηθεύτηκε όταν «*καθίσταται διαθέσιμη στον καταναλωτή ή σε φυσική ή εικονική εγκατάσταση που έχει επιλέξει ο καταναλωτής για τον σκοπό αυτόν.*»[565]

[562] Οδηγία 2019/770, άρθρο 2(3)
[563] Οδηγία 2019/770, άρθρο 5(1)
[564] Οδηγία 2019/770, άρθρο 5(2)(α)
[565] Οδηγία 2019/770, άρθρο 5(2)(β)

2.2. Συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

Ο έμπορος υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία που πληροί υποκειμενικές και αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης καθώς και απαιτήσεις συμμόρφωσης οι οποίες απορρέουν από πλημμελή ενσωμάτωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας στο ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή.[566] Οι εν λόγω περιπτώσεις αναλύονται πιο κάτω:

2.2.1. Υποκειμενικές Απαιτήσεις Συμμόρφωσης

Το άρθρο 7 του Νόμου αναφέρει ότι για να συμμορφώνεται προς τους όρους της σύμβασης, το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία θα πρέπει να:[567]

> *«α) αντιστοιχεί στην περιγραφή, την ποσότητα και την ποιότητα και διαθέτει τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα, τη διαλειτουργικότητα και λοιπά χαρακτηριστικά, όπως απαιτείται κατά τη σύμβαση,*
>
> *β) είναι κατάλληλο για κάθε ειδικό σκοπό για τον οποίον το επιζητεί ο καταναλωτής και τον οποίο ο καταναλωτής γνωστοποίησε στον έμπορο το αργότερο κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης, ο δε έμπορος τον έχει αποδεχθεί,*
>
> *γ) συνοδεύεται από όλα τα εξαρτήματα, τυχόν οδηγίες, μεταξύ άλλων σχετικά με την εγκατάσταση, και υπηρεσίες υποστήριξης του πελάτη, ως προβλέπονται στη σύμβαση, και*
>
> *δ) επικαιροποιείται με ενημερώσεις όπως προβλέπεται στη σύμβαση.»*

2.2.2. Αντικειμενικές Απαιτήσεις Συμμόρφωσης

Το άρθρο 8 περιέχει τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης των αγαθών – δηλαδή απαιτήσεις που προβλέπονται ανεξάρτητα από την πρόθεση των μερών.

[566] Οδηγία 2019/770, άρθρο 6
[567] Οδηγία 2019/770, άρθρο 7

ΠΑΡΟΧΗ ΠΙΟ ΠΡΟΣΦΑΤΗΣ ΕΚΔΟΣΗΣ: Αρχικά, θα πρέπει να αναφερθεί ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται με την πλέον πρόσφατη έκδοση που είναι διαθέσιμη κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης εκτός εάν τα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά.[568]

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ: Το άρθρο 8(1) της Οδηγίας, αναφέρει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία:[569]

> *«α) είναι κατάλληλο για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιείται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία ιδίου τύπου, λαμβάνοντας υπόψη, κατά περίπτωση, τυχόν υφιστάμενη εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, τεχνικά πρότυπα ή, σε περίπτωση απουσίας τεχνικών προτύπων, κάθε κώδικα δεοντολογίας που τυχόν εφαρμόζεται ανά τομέα·*
>
> *β) αντιστοιχεί στην ποσότητα και διαθέτει ιδιότητες και χαρακτηριστικά επιδόσεων, μεταξύ άλλων όσον αφορά τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα, την προσβασιμότητα, τη συνέχεια και την ασφάλεια, τα οποία είναι συνήθη σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ιδίου τύπου και που μπορεί εύλογα να αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσιες δηλώσεις που διατυπώθηκαν από τον έμπορο ή για λογαριασμό του, ή από άλλα πρόσωπα σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, ιδίως στο πλαίσιο διαφήμισης ή στην επισήμανση, εκτός εάν ο έμπορος δείξει:*
>
> > *i) ότι δεν γνώριζε και δεν μπορούσε ευλόγως να γνωρίζει τη σχετική δημόσια δήλωση·*
> >
> > *ii) κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης η σχετική δημόσια δήλωση είχε διορθωθεί με τον ίδιο ή παρόμοιο τρόπο με αυτόν που είχε πραγματοποιηθεί· ή*
> >
> > *iii) ότι η απόφαση για την απόκτηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας δεν θα μπορούσε να είχε επηρεαστεί από τη δημόσια δήλωση·*
>
> *γ) κατά περίπτωση, συνοδεύεται από τυχόν εξαρτήματα και οδηγίες που ο καταναλωτής μπορεί ευλόγως να αναμένει να λάβει· και*

[568] Οδηγία 2019/770, άρθρο 8(6)
[569] Οδηγία 2019/770, άρθρο 8(1)

δ) συμμορφώνεται προς κάθε δοκιμαστική έκδοση ή προεπισκόπηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, που κατέστησε διαθέσιμα ο έμπορος πριν από τη σύναψη της σύμβασης·»

Όπου η σύμβαση προβλέπει για τη συνεχή προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε χρονική διάρκεια, το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία τελεί σε συμμόρφωση καθ' όλη τη διάρκεια του εν λόγω διαστήματος.[570]

ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ (UPDATES) ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ: Αναφορικά με ενημερώσεις, το άρθρο 8(2) προνοεί ότι ο έμπορος διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται και ότι του παρέχονται ενημερώσεις, συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων ασφαλείας, που είναι απαραίτητες προκειμένου το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία να εξακολουθούν να συμμορφώνονται για το χρονικό διάστημα:[571]

«α) κατά το οποίο το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία πρέπει να παρέχεται βάσει της σύμβασης, όταν η σύμβαση προβλέπει συνεχή προμήθεια σε χρονική διάρκεια· ή

β) για το οποίο ο καταναλωτής μπορεί ευλόγως να αναμένει, δεδομένου του τύπου ή του σκοπού του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και λαμβάνοντας υπόψη τις περιστάσεις και τη φύση της σύμβασης, όταν η σύμβαση προβλέπει μία ενιαία πράξη προμήθειας ή σειρά επιμέρους πράξεων προμήθειας.»

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΝΑ ΕΓΚΑΘΙΣΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ: Παράλληλα με την υποχρέωση του εμπόρου να παρέχει ενημερώσεις, ο καταναλωτής υποχρεούται να τις εγκαθιστά εντός εύλογου χρόνου. Η Οδηγία αναφέρει ρητά ότι ο έμπορος δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει αποκλειστικά από την έλλειψη της σχετικής ενημέρωσης, υπό την προϋπόθεση ότι:[572]

«α) ο έμπορος ενημέρωσε τον καταναλωτή σχετικά με τη διαθεσιμότητα της ενημέρωσης και τις συνέπειες της μη εγκατάστασής της από τον καταναλωτή· και

[570] Οδηγία 2019/770, άρθρο 8(4)
[571] Οδηγία 2019/770, άρθρο 8(2)
[572] Οδηγία 2019/770, άρθρο 8(3)

β) η μη εγκατάσταση εκ μέρους του καταναλωτή ή η λανθασμένη εγκατάσταση της ενημέρωσης από τον καταναλωτή δεν οφειλόταν σε ελλείψεις στις οδηγίες εγκατάστασης που παρείχε ο έμπορος.»

ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ: Το άρθρο 8(5) της Οδηγίας προβλέπει ότι εάν ο έμπορος ενημερώσει τον καταναλωτή ειδικά ότι συγκεκριμένο χαρακτηριστικό του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας παρέκκλινε από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που αναφέρονται πιο πάνω, και ο καταναλωτής αποδέχθηκε **ρητώς και χωριστά** αυτή την παρέκκλιση κατά τη σύναψη της σύμβασης τότε δεν θεωρείται ότι υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης.[573] Σημειώνεται ότι τέτοια εξαίρεση ευθύνης χωρεί μόνο κατά τη σύναψη της σύμβασης[574].

2.2.3. Απαιτήσεις Αναφορικά με την Ενσωμάτωση του Ψηφιακού Περιεχομένου ή της Ψηφιακής Υπηρεσίας

Το άρθρο 9 της Οδηγίας αναφέρεται στην εσφαλμένη ενσωμάτωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας λόγω πλημμελούς ενσωμάτωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας στο ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή. Σε τέτοια περίπτωση θεωρείται έλλειψη συμμόρφωσης του περιεχομένου ή της υπηρεσίας εφόσον:

«α) η ενσωμάτωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας έγινε από τον έμπορο ή υπό την ευθύνη του· ή

β) το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία προοριζόταν για ενσωμάτωση από τον καταναλωτή και η πλημμελής ενσωμάτωση οφειλόταν σε ελλείψεις στις οδηγίες ενσωμάτωσης που παρασχέθηκαν από τον έμπορο.»

2.2.4. Τροποποίηση ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας

Το άρθρο 19 της Οδηγίας αναφέρεται στις περιπτώσεις όπου η σύμβαση προβλέπει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία θα πρέπει να παρέχεται ή να τίθεται στη διάθεση του καταναλωτή σε χρονική διάρκεια – όπως για παράδειγμα σύμβαση για αντιικό λογισμικό

[573] Οδηγία 2019/770, άρθρο 8(5)
[574] Οδηγία 2019/770, άρθρο 8(5)

ενός έτους, σύμβαση αποθήκευσης σε νέφος για δύο έτη ή συνδρομή αορίστου χρόνου σε πλατφόρμα μέσων κοινωνικής δικτύωσης.[575] Σε τέτοια περίπτωση το άρθρο 19(1) αναφέρει ότι:[576]

> *«ο έμπορος μπορεί να τροποποιήσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία πέραν του αναγκαίου για να διατηρηθεί η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με τα άρθρα 7 και 8, εάν πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:*
>
> *α) η σύμβαση επιτρέπει και παρέχει βάσιμους λόγους για μια τέτοια τροποποίηση·*
>
> *β) η εν λόγω τροποποίηση πραγματοποιείται χωρίς πρόσθετο κόστος για τον καταναλωτή·*
>
> *γ) ο καταναλωτής ενημερώνεται με σαφή και κατανοητό τρόπο σχετικά με την τροποποίηση·»*

Με βάση το άρθρο 19(2), ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση εάν η τροποποίηση επηρεάζει αρνητικά την πρόσβασή του στο ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία ή τη χρήση του (εκτός αν ο αρνητικός αντίκτυπος είναι μόνο επουσιώδης). Στην περίπτωση αυτή, ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς επιβάρυνση, εντός 30 ημερών μετά την παραλαβή των πληροφοριών ή από τη χρονική στιγμή κατά την οποία το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία τροποποιείται από τον έμπορο, ανάλογα με το ποια ημερομηνία είναι μεταγενέστερη.[577]

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ ΕΜΠΟΡΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ: Αναφορικά με το πότε ενημερώνεται ο καταναλωτής για το γεγονός ότι η υπηρεσία ή το περιεχόμενο τροποποιείται, το άρθρο 19(1)(δ) αναφέρει ότι η ενημέρωση γίνεται [578]

> «*προκαταβολικά εντός εύλογης προθεσμίας σε σταθερό μέσο σχετικά με τα χαρακτηριστικά και τον χρόνο της τροποποίησης και σχετικά με το δικαίωμα καταγγελίας*

[575] Οδηγία 2019/770, Αιτιολογική Σκέψη 57
[576] Οδηγία 2019/770, άρθρο 19(1)
[577] Οδηγία 2019/770, άρθρο 19(2)
[578] Οδηγία 2019/770, άρθρο 19(1)(δ)

της σύμβασης σύμφωνα με την παράγραφο 2 ή την ευχέρεια διατήρησης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας χωρίς την εν λόγω τροποποίηση»

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ: Σε περίπτωση που ο καταναλωτής που καταγγέλλει τη σύμβαση σύμφωνα με το άρθρο 19(2), εφαρμόζονται κατ' αναλογία τα άρθρα 15 μέχρι 18 της Οδηγίας.[579] Δεν υπάρχει όμως το δικαίωμα καταγγελίας, ούτε και η υποχρέωση πληροφόρησης που προνοείται στο άρθρο 19(1)(δ) εάν έχει δοθεί από τον έμπορο στον καταναλωτή η δυνατότητα να διατηρήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία χωρίς την τροποποίηση, και διατηρείται η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.[580]

2.3. Δικαιώματα τρίτων

Σύμφωνα με το άρθρο 10 της Οδηγίας,[581]

«όταν περιορισμός που προκύπτει από παραβίαση οποιουδήποτε δικαιώματος τρίτου μέρους, ιδίως δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, εμποδίζει ή περιορίζει τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με τα άρθρα 7 και 8, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής δικαιούται τους τρόπους επανόρθωσης για έλλειψη συμμόρφωσης που προβλέπονται στο άρθρο 14, εκτός εάν το εθνικό δίκαιο προβλέπει, σε αυτές τις περιπτώσεις, την ακυρότητα ή το ακυρώσιμον της σύμβασης για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας.»

Με λίγα λόγια, το πιο πάνω άρθρο αποσκοπεί στο να προστατεύσει τον καταναλωτή όπου ένα τρίτο μέρος υποχρεώνει το έμπορο να πάψει να παραβιάζει δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας του ενώ τέτοια διανοητική ιδιοκτησία παραχωρήθηκε στον καταναλωτή. Σε τέτοια περίπτωση ο καταναλωτής δικαιούται επανόρθωση για την έλλειψη της συμμόρφωσης εκτός εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει την ακυρότητα ή το ακυρώσιμο της σύμβασης για παράδειγμα, λόγω παράβασης της εγγύησης έναντι εκνίκησης.[582]

[579] Οδηγία 2019/770, άρθρο 19(3)
[580] Οδηγία 2019/770, άρθρο 19(4)
[581] Οδηγία 2019/770, άρθρο 10
[582] Οδηγία 2019/770, αιτιολογική σκέψη 54

2.4. Ευθύνη Εμπόρου και Βάρος Απόδειξης

Σύμφωνα με το άρθρο 11(1) της Οδηγίας, ο έμπορος ευθύνεται για κάθε περίπτωση μη προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ως προνοείται στο άρθρο 5 (δηλαδή χωρίς καθυστέρηση και εντός του συμφωνηθέντος χρόνου).[583] Το βάρος απόδειξης αναφορικά με την προμήθεια ή μη του ψηφιακού περιεχομένου ή υπηρεσίας, το φέρει ο έμπορος.[584]

Το άρθρο 11(2) αναφέρεται σε ενιαίες πράξεις προμήθειας ή σειρά επιμέρους πράξεων προμήθειας. Σε τέτοια περίπτωση, ο έμπορος ευθύνεται για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης δυνάμει των άρθρων 7, 8, και 9, που υφίσταται κατά τον χρόνο της προμήθειας, με την επιφύλαξη του άρθρου 8 παράγραφος 2 στοιχείο β).[585] Στις περιπτώσεις που καλύπτονται από το άρθρο 11(2), το βάρος απόδειξης όσον αφορά τη συμμόρφωση ή όχι του παρεχόμενου ψηφιακού περιεχομένου ή της παρεχόμενης ψηφιακής υπηρεσίας κατά το χρόνο προμήθειας φέρει ο έμπορος, για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός **ενός έτους** «*από το χρόνο της προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.*»[586]

Εάν, δυνάμει του εθνικού δικαίου, ο έμπορος ευθύνεται μόνο για έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός ορισμένης χρονικής περιόδου μετά την προμήθεια, η εν λόγω περίοδος δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δύο ετών από τον χρόνο προμήθειας, με την επιφύλαξη του άρθρου 8 παράγραφος 2 στοιχείο β). Μάλιστα, με βάση το ίδιο άρθρο, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι η προθεσμία παραγραφής επιτρέπει στον καταναλωτή να ασκήσει τους τρόπους επανόρθωσης που ορίζονται στο άρθρο 14 για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που υφίσταται κατά τον χρόνο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο και καθίσταται εμφανής εντός της χρονικής περιόδου που αναφέρεται στο δεύτερο εδάφιο.

Το άρθρο 11(3) αναφέρει ότι σε περίπτωση που η σύμβαση προβλέπει για συνεχή παροχή σε χρονική διάρκεια, ο έμπορος ευθύνεται για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης δυνάμει των άρθρων 7, 8, και 9 που προκύπτει ή καθίσταται εμφανής εντός της περιόδου κατά την οποία πρέπει να παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία βάσει της σύμβασης.[587]

[583] Οδηγία 2019/770, άρθρο 11(1)
[584] Οδηγία 2019/770, άρθρο 12(1)
[585] Οδηγία 2019/770, άρθρο 11(2)
[586] Οδηγία 2019/770, άρθρο 12(2)
[587] Οδηγία 2019/770, άρθρο 11(3)

Τα κράτη μέλη επίσης διασφαλίζουν ότι η οποιαδήποτε προθεσμία παραγραφής επιτρέπει στους καταναλωτές να ασκήσουν τους τρόπους επανόρθωσης που ορίζονται στο άρθρο 14 για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που προκύπτει ή καθίσταται εμφανής καθ' όλη τη διάρκεια της χρονικής περιόδου που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο.

Σε σχέση με το βάρος απόδειξης για τις περιπτώσεις που υπόκεινται στο άρθρο 11(3), όσον αφορά τη συμμόρφωση ή όχι του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας εντός της περιόδου κατά την οποία πρέπει να παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία βάσει της σύμβασης, αυτό το φέρει ο έμπορος για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός της περιόδου αυτής.[588]

Σύμφωνα με το άρθρο 12(4), το βάρος απόδειξης σχετικά με τη συμμόρφωση του περιεχομένου της σύμβασης δεν το έχει ο έμπορος όταν αυτός αποδεικνύει ότι το ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή δεν είναι συμβατό με τις τεχνικές απαιτήσεις του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και όταν ο έμπορος είχε ενημερώσει τον καταναλωτή σχετικά με αυτές τις απαιτήσεις με σαφή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη της σύμβασης.[589] Για να προσδιοριστεί αυτό, ο καταναλωτής συνεργάζεται με τον έμπορο στο βαθμό που είναι ευλόγως δυνατό και αναγκαίο προκειμένου να εξακριβωθεί εάν η αιτία της έλλειψης συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας κατά τη χρονική στιγμή που ορίζεται στο άρθρο 11(2) ή 11(3) οφείλεται στο ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή.[590] Με βάση το άρθρο 12(5):

> *«η υποχρέωση συνεργασίας περιορίζεται στα τεχνικώς διαθέσιμα μέσα που είναι λιγότερο παρεμβατικά για τον καταναλωτή. Εάν ο καταναλωτής δεν συνεργαστεί, και εάν ο έμπορος είχε ενημερώσει τον καταναλωτή για την απαίτηση αυτή με σαφή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, τότε φέρει ο καταναλωτής το βάρος της απόδειξης σε σχέση με το κατά πόσον η έλλειψη συμμόρφωσης υφίστατο τη χρονική στιγμή που προσδιορίζεται στο άρθρο 11 παράγραφος 2 ή 3, κατά περίπτωση.»*

[588] Οδηγία 2019/770, άρθρο 12(3)
[589] Οδηγία 2019/770, άρθρο 12(4)
[590] Οδηγία 2019/770, άρθρο 12(5)

2.5. Δικαιώματα Καταναλωτή

2.5.1. Δικαίωμα σε Επανόρθωση

Σύμφωνα με το άρθρο 14(1) ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή να λάβει αναλογική μείωση του τιμήματος ή να καταγγείλει τη σύμβαση.[591] Το άρθρο 14(2) αναφέρει ότι ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, εκτός εάν αυτό θα ήταν αδύνατο ή θα επέφερε δυσανάλογες δαπάνες για τον έμπορο. Για το κατά πόσο η αποκατάσταση θεωρείται ότι θα ήταν αδύνατη ή θα επέφερε δυσανάλογες δαπάνες για τον έμπορο, λαμβάνονται υπόψη όλες οι περιστάσεις της εκάστοτε περίπτωσης, μεταξύ των οποίων:[592]

> *«α) η αξία που θα είχε το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία αν δεν υπήρχε έλλειψη συμμόρφωσης· και*
>
> *β) η βαρύτητα της έλλειψης συμμόρφωσης.»*

ΠΩΣ ΑΝΤΙΚΑΘΙΣΤΑΤΑΙ Η ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ: Σύμφωνα με το άρθρο 14(3) ο έμπορος αποκαθιστά τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από τη στιγμή που ο έμπορος πληροφορείται από τον καταναλωτή για την έλλειψη συμμόρφωσης, **δωρεάν** και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και τον σκοπό για τον οποίον ο καταναλωτής ζήτησε το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.[593]

Σύμφωνα με το άρθρο 14(4), ο καταναλωτής δικαιούται είτε σε αναλογική μείωση του τιμήματος, εάν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται αντί καταβολής τιμήματος, είτε δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση.[594]

ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ: Η μείωση του τιμήματος πρέπει να είναι ανάλογη με τη μείωση της αξίας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρασχέθηκε

[591] Οδηγία 2019/770, άρθρο 14(1)
[592] Οδηγία 2019/770, άρθρο 14(2)
[593] Οδηγία 2019/770, άρθρο 14(3)
[594] Οδηγία 2019/770, άρθρο 14(4)

στον καταναλωτή σε σχέση με την αξία που θα είχε το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο ή η εν λόγω ψηφιακή υπηρεσία εάν τελούσε σε συμμόρφωση.[595]

Όταν η σύμβαση ορίζει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχονται σε χρονική διάρκεια έναντι καταβολής τιμήματος, η μείωση του τιμήματος εφαρμόζεται για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν τελούσε σε συμμόρφωση.

2.5.2. Δικαίωμα σε Τερματισμό λόγω Έλλειψης Συμμόρφωσης

ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ: Για να μπορεί ο καταναλωτής να καταγγείλει τη σύμβαση θα πρέπει η έλλειψη συμμόρφωσης να μην είναι επουσιώδης[596] **και** επίσης να πληρείται μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις. [597]

> *«α) εάν η αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ως τρόπος επανόρθωσης είναι αδύνατη ή δυσανάλογη σύμφωνα με την παράγραφο 2·*
>
> *β) εάν ο έμπορος δεν έχει αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με την παράγραφο 3·*
>
> *γ) εάν παρουσιάζεται έλλειψη συμμόρφωσης παρά την προσπάθεια του εμπόρου να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας·*
>
> *δ) εάν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι τόσο σοβαρή ώστε να δικαιολογεί την άμεση μείωση του τιμήματος ή καταγγελία της σύμβασης· ή*
>
> *ε) εάν ο έμπορος έχει δηλώσει, ή είναι σαφές από τις περιστάσεις, ότι ο έμπορος δεν θα αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.»*

[595] Οδηγία 2019/770, άρθρο 14(5)
[596] Οδηγία 2019/770, άρθρο 14(6)· Το βάρος της απόδειξης ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι επουσιώδης φέρει ο έμπορος.
[597] Οδηγία 2019/770, άρθρο 14(4)

2.5.3. Δικαίωμα σε Τερματισμό λόγω μη Προμήθειας

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ: Με βάση το άρθρο 13(1), σε περίπτωση μη προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον έμπορο σύμφωνα με το άρθρο 5, ο καταναλωτής ζητεί από τον έμπορο να προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Εάν τότε, ο έμπορος δεν προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή τη ψηφιακή υπηρεσία χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση ή εντός πρόσθετης χρονικής περιόδου όπως ρητώς έχει συμφωνηθεί από τα μέρη, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση.

Στις ακόλουθες περιπτώσεις, ο καταναλωτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση άμεσα. Αυτές είναι όταν:[598]

> *«α) ο έμπορος έχει δηλώσει, ή είναι εξίσου σαφές από τις περιστάσεις, ότι ο έμπορος δεν θα προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία·*
>
> *β) ο καταναλωτής και ο έμπορος έχουν συμφωνήσει, ή είναι σαφές από τις περιστάσεις σύναψης της σύμβασης, ότι μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή προμήθειας είναι ουσιώδης για τον καταναλωτή και ο έμπορος δεν προμηθεύει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία έως ή κατά τη στιγμή αυτή.»*

Όταν ο καταναλωτής καταγγέλλει τη σύμβαση δυνάμει των παραγράφων 1 ή 2 του άρθρου 13, εφαρμόζονται αναλόγως τα άρθρα 15 έως 18.[599]

2.5.4. Δικαιώματα σε Περίπτωση Καταγγελίας

ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΟΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 15, ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης με δήλωση προς τον έμπορο με την οποία εκφράζει την απόφαση να καταγγείλει τη σύμβαση.[600]

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΟΥ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ: Το άρθρο 16 της Οδηγίας, αναφέρεται στις υποχρεώσεις του εμπόρου σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης

[598] Οδηγία 2019/770, άρθρο 13(2)
[599] Οδηγία 2019/770, άρθρο 13(3)
[600] Οδηγία 2019/770, άρθρο 15

από τον καταναλωτή. Σε τέτοια περίπτωση, ο έμπορος επιστρέφει στον καταναλωτή το σύνολο των ποσών που έχουν καταβληθεί στο πλαίσιο της σύμβασης.[601]

ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΑΝΑΛΟΓΙΑΣ ΤΙΜΗΜΑΤΟΣ: Όταν η σύμβαση προβλέπει την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας έναντι καταβολής τιμήματος και σε χρονική διάρκεια, και το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία τελούσε σε συμμόρφωση για κάποιο χρονικό διάστημα πριν από την καταγγελία της σύμβασης, ο έμπορος επιστρέφει στον καταναλωτή μόνο το αναλογικό μέρος του καταβληθέντος τιμήματος που αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν τελούσε σε συμμόρφωση, καθώς και τυχόν μέρος του τιμήματος που έχει καταβληθεί από τον καταναλωτή προκαταβολικά για το διάστημα που θα απέμενε έως τη λήξη της σύμβασης εάν δεν είχε καταγγελθεί.[602]

ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ: Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, ο έμπορος συμμορφώνεται προς τις υποχρεώσεις δυνάμει του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679[603] και υποχρεούται να απέχει από κάθε χρήση περιεχομένου που δεν συνιστά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο, εκτός εάν το εν λόγω περιεχόμενο:[604]

> *«α) δεν έχει καμία χρησιμότητα εκτός του πλαισίου του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο·*
>
> *β) αφορά μόνο τη δραστηριότητα του καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο·*
>
> *γ) έχει ομαδοποιηθεί με άλλα δεδομένα από τον έμπορο και δεν μπορεί να διαχωριστεί ή μπορεί να διαχωριστεί μόνο με δυσανάλογες προσπάθειες· ή*
>
> *δ) έχει παραχθεί από τον καταναλωτή από κοινού με άλλα πρόσωπα, και άλλοι καταναλωτές είναι σε θέση να συνεχίζουν να κάνουν χρήση του περιεχομένου.»*

[601] Οδηγία 2019/770, άρθρο 16(1)
[602] Οδηγία 2019/770, άρθρο 16(1)
[603] Οδηγία 2019/770, άρθρο 16(2)
[604] Οδηγία 2019/770, άρθρο 16(3)

Αναφορικά με την περίπτωση που αναφέρεται στο στοιχείο (δ) πιο πάνω, ο έμπορος, κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, θέτει στη διάθεση του καταναλωτή οποιοδήποτε περιεχόμενο που δεν συνιστά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο.[605]

Ο καταναλωτής δικαιούται να ανακτά το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο δωρεάν, χωρίς να παρεμποδίζεται από τον έμπορο, μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχάνημα μορφότυπο.

Με την επιφύλαξη της περίπτωσης αυτής, ο έμπορος μπορεί να εμποδίζει κάθε περαιτέρω χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή, συγκεκριμένα καθιστώντας το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία μη προσβάσιμα στον καταναλωτή ή απενεργοποιώντας τον λογαριασμό χρήστη του καταναλωτή.[606]

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 17(1), μετά την καταγγελία της σύμβασης, ο καταναλωτής υποχρεούται να απέχει από τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, και από τη διάθεσή τους σε τρίτους.[607] Σε περίπτωση που το ψηφιακό περιεχόμενο έχει παρασχεθεί σε ενσώματο μέσο, ο καταναλωτής, κατόπιν αιτήματος και με δαπάνες του εμπόρου, επιστρέφει το ενσώματο μέσο στον έμπορο χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Εάν ο έμπορος αποφασίσει να ζητήσει την επιστροφή του ενσώματου μέσου, η αίτηση υποβάλλεται εντός 14 ημερών από την ημέρα κατά την οποία ο έμπορος ενημερώνεται για την απόφαση του καταναλωτή να καταγγείλει τη σύμβαση.[608]

Σημειώνεται ότι ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να πληρώσει για οποιαδήποτε χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας κατά το χρονικό διάστημα πριν από την καταγγελία της σύμβασης στη διάρκεια του οποίου το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν τελούσε σε συμμόρφωση.[609]

[605] Οδηγία 2019/770, άρθρο 16(4)
[606] Οδηγία 2019/770, άρθρο 16(5)
[607] Οδηγία 2019/770, άρθρο 17(1)
[608] Οδηγία 2019/770, άρθρο 17(2)
[609] Οδηγία 2019/770, άρθρο 17(3)

2.5.5. Προθεσμίες Επιστροφής Χρημάτων από τον Έμπορο

ΠΡΟΘΕΣΜΙΕΣ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ: Το άρθρο 18(1) αναφέρει ότι οι επιστροφές χρημάτων από τον έμπορο στον καταναλωτή για μείωση του τιμήματος ή καταγγελίας της σύμβασης πραγματοποιείται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός 14 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο έμπορος ενημερώνεται για την απόφαση του καταναλωτή να επικαλεστεί το δικαίωμά του για μείωση του τιμήματος ή για καταγγελία της σύμβασης.[610]

Με βάση το άρθρο 18(2), ο έμπορος επιστρέφει τα χρήματα χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα πληρωμής που χρησιμοποίησε ο καταναλωτής για την πληρωμή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, εκτός αν ο καταναλωτής συμφωνήσει ρητώς για τη χρήση διαφορετικού μέσου και υπό τον όρο να μην επιβαρυνθεί ο καταναλωτής με χρεώσεις που προκύπτουν από την επιστροφή των χρημάτων.[611]

Σημειώνεται ότι ο έμπορος δεν επιβάλλει στον καταναλωτή τέλη επιστροφής.[612]

2.5.6. Δικαίωμα αναγωγής από τον έμπορο

Σύμφωνα με το άρθρο 20 της Οδηγίας:[613]

> *«Εάν ο έμπορος υπέχει ευθύνη έναντι του καταναλωτή λόγω μη προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή λόγω έλλειψης συμμόρφωσης η οποία απορρέει από πράξη ή παράλειψη προσώπου σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, ο έμπορος δικαιούται να στραφεί κατά του προσώπου ή των προσώπων που φέρουν ευθύνη στην αλυσίδα εμπορικών συναλλαγών. Το πρόσωπο κατά του οποίου μπορεί να στραφεί ο έμπορος, καθώς και οι σχετικοί τρόποι επανόρθωσης και οι όροι άσκησής τους, καθορίζονται από το εθνικό δίκαιο.»*

Το πιο πάνω είναι το δικαίωμα που έχει ένας έμπορος να στραφεί εναντίον προηγούμενου προμηθευτή υπηρεσίας σε περίπτωση που ο πρώτος έχει δεσμευτεί συμβατικά με καταναλωτή και παραβαίνει τη σύμβαση του με τον καταναλωτή και η παράβαση αυτή οφείλεται στον προηγούμενο προμηθευτή υπηρεσίας.

---

[610] Οδηγία 2019/770, άρθρο 18(1)
[611] Οδηγία 2019/770, άρθρο 18(2)
[612] Οδηγία 2019/770, άρθρο 18(3)
[613] Οδηγία 2019/770, άρθρο 20

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

Τα Κράτη Μέλη, σύμφωνα με το άρθρο 21 της Οδηγίας, εξασφαλίζουν την ύπαρξη κατάλληλων και αποτελεσματικών μέσων για την τήρηση των διατάξεων της Οδηγίας.[614] Τέτοια μέσα περιλαμβάνουν διατάξεις οι οποίες επιτρέπουν σε έναν ή περισσότερους από τους ακόλουθους οργανισμούς, όπως καθορίζονται από την εθνική νομοθεσία, να προσφεύγουν σύμφωνα με την εθνική τους νομοθεσία, στα δικαστήρια ή στα αρμόδια διοικητικά όργανα, ώστε να διασφαλίζουν την εφαρμογή των εθνικών διατάξεων για τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας:[615]

«α) δημόσιοι οργανισμοί ή εκπρόσωποί τους·

β) οργανώσεις καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον να προστατεύουν τους καταναλωτές·

γ) επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργούν·

δ) φορείς, οργανώσεις ή ενώσεις μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που δραστηριοποιούνται στον τομέα της προστασίας των δικαιωμάτων και ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων, όπως ορίζονται στο άρθρο 80 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.»

4. ΑΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

4.1. Υποχρεωτικός Χαρακτήρας

Το άρθρο 22(1) αναφέρει ότι καμία συμβατική ρήτρα που αποκλείει σε βάρος του καταναλωτή, την εφαρμογή των εθνικών μέτρων μεταφοράς της παρούσας οδηγίας, παρεκκλίνει από αυτά ή μεταβάλλει τα αποτελέσματά τους πριν η μη προμήθεια ή η παραβίαση των όρων της σύμβασης περιέλθει σε γνώση του εμπόρου από τον καταναλωτή ή πριν η τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 19 περιέλθει σε γνώση του καταναλωτή από τον έμπορο, δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή, εκτός αν προβλέπεται διαφορετικά στην Οδηγία.[616]

[614] Οδηγία 2019/770, άρθρο 21(1)
[615] Οδηγία 2019/770, άρθρο 21(2)
[616] Οδηγία 2019/770, άρθρο 22(1)

Δύναται όμως οι έμποροι να προσφέρουν στους καταναλωτές συμβατικές ρυθμίσεις που υπερβαίνουν την προστασία που παρέχει η Οδηγία.[617]

4.2. Τροποποιήσεις

Σύμφωνα με το άρθρο 23 τροποποιούνται ο Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 και η Οδηγία 2009/22/ΕΚ.[618]

4.3. Επανεξέταση

Με βάση το άρθρο 25, η Επιτροπή θα επανεξετάσει την εφαρμογή της Οδηγίας και θα υποβάλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο και στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή. Η έκθεση εξετάζει, μεταξύ άλλων, το ενδεχόμενο εναρμόνισης των κανόνων που εφαρμόζονται στις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών πέραν αυτών που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, μεταξύ άλλων όσων παρέχονται αντί διαφήμισης.[619]

[617] Οδηγία 2019/770, άρθρο 22(2)
[618] Οδηγία 2019/770, άρθρο 23
[619] Οδηγία 2019/770, άρθρο 25

Κεφάλαιο 9 - Συμβάσεις, Δάνεια και Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες

1. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ

Η *Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου* («**Η Οδηγία**») σκοπεύει στην εναρμόνιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των ΚΜ που διέπουν τις συμβάσεις πίστωσης με τους καταναλωτές.[620] Σύμβαση πίστωσης είναι σύμβαση δυνάμει της οποίας πιστωτικός φορέας χορηγεί ή υπόσχεται να χορηγήσει σε καταναλωτή πίστωση υπό μορφή προθεσμιακής καταβολής, δανείου ή οποιασδήποτε άλλης παρόμοιας χρηματοδοτικής διευκόλυνσης.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Η Οδηγία είναι πλήρους εναρμόνισης με βάση το άρθρο 22.[621] Όμως, με βάση την αιτιολογική σκέψη 10 της Οδηγίας τα ΚΜ δύνανται να εφαρμόζουν διατάξεις της εν λόγω Οδηγίας σε τομείς μη εμπίπτοντες στο πεδίο εφαρμογής της.[622] Έτσι, με βάση την απόφαση C -602/10 είναι επιτρεπτό ένα εθνικό μέτρο το οποίο περιλαμβάνει στο καθ' ύλη πεδίο εφαρμογής του συμβάσεις καταναλωτικής πίστης αντικείμενο των οποίων είναι η χορήγηση καταναλωτικής πίστεως διασφαλιζόμενης μέσω ακινήτου αγαθού ασχέτως του ότι η Οδηγία δεν εφαρμόζεται για τέτοιες συμβάσεις[623] (βλ. πιο κάτω άρθρο 2(2)(α)).

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Η Οδηγία εφαρμόζεται στις συμβάσεις πίστωσης με εξαίρεση τις συμβάσεις που συνάπτονται για τη συνεχή παροχή υπηρεσιών ή για την προμήθεια αγαθών του ίδιου είδους, σύμφωνα με τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει με δόσεις το τίμημα για τις εν λόγω υπηρεσίες ή αγαθά κατά τη διάρκεια της παροχής τους .[624] Επίσης, με βάση το άρθρο 2(2), δεν εφαρμόζεται στις ακόλουθες περιπτώσεις:[625]

> *«α) συμβάσεις πίστωσης που εξασφαλίζονται είτε με υποθήκη είτε με άλλη παρόμοια εγγύηση που χρησιμοποιείται γενικά σε κράτος μέλος για ακίνητα περιουσιακά στοιχεία,*

[620] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο 1*
[621] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο 22*
[622] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 10*
[623] *C-602/10, SC Volksbank România SA v. Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor — Comisariatul Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Călăraşi (CJPC)*
[624] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο 3*
[625] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο 2(2)*

ή που εξασφαλίζονται βάσει δικαιώματος σχετιζομένου με ακίνητα περιουσιακά στοιχεία·

β) συμβάσεις πίστωσης σκοπός των οποίων είναι η απόκτηση ή διατήρηση δικαιωμάτων ιδιοκτησίας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου·

γ) συμβάσεις πίστωσης που αφορούν συνολικό ποσό πίστωσης μικρότερο των 200 ευρώ ή μεγαλύτερο των 75 000 ευρώ·

δ) συμβάσεις μίσθωσης ή χρηματοδοτικής μίσθωσης στις οποίες ούτε η ίδια η σύμβαση ούτε τυχόν άλλη αυτοτελής σύμβαση ορίζουν υποχρέωση αγοράς του αντικειμένου της σύμβασης· η ύπαρξη υποχρέωσης θεωρείται ότι υφίσταται όταν αποφασίζεται μονομερώς από τον πιστωτικό φορέα·

ε) συμβάσεις πίστωσης υπό μορφή δυνατότητας υπερανάληψης και στις οποίες η πίστωση πρέπει να εξοφληθεί εντός ενός μηνός·

στ) συμβάσεις πίστωσης οι οποίες είναι άτοκες και χωρίς άλλες επιβαρύνσεις καθώς και συμβάσεις πίστωσης δυνάμει των οποίων η πίστωση πρέπει να εξοφληθεί εντός τριών μηνών και για τις οποίες η καταβλητέα επιβάρυνση είναι ασήμαντη·

ζ) συμβάσεις πίστωσης που χορηγούνται άτοκα από εργοδότη στους εργαζομένους του ως δευτερεύουσα δραστηριότητα ή με συνολικά ετήσια ποσοστά επιβάρυνσης χαμηλότερα από εκείνα που επικρατούν στην αγορά, και τα οποία δεν προσφέρονται γενικά στο κοινό·

η) συμβάσεις πίστωσης, οι οποίες συνάπτονται με επενδυτικές επιχειρήσεις, όπως ορίζεται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 της οδηγίας 2004/39/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Απριλίου 2004, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, ή με πιστωτικά ιδρύματα, όπως ορίζεται στο άρθρο 4 της οδηγίας 2006/48/ΕΚ, με σκοπό την παροχή της δυνατότητας στον επενδυτή να διενεργήσει συναλλαγή όσον αφορά μία ή περισσότερες από τις πράξεις που απαριθμούνται στο τμήμα Γ του παραρτήματος Ι της οδηγίας 2004/39/ΕΚ, όταν η επενδυτική επιχείρηση ή το πιστωτικό ίδρυμα που χορηγεί την πίστωση συμμετέχει στην εν λόγω συναλλαγή·

θ) συμβάσεις πίστωσης που απορρέουν από διακανονισμό που επιτεύχθηκε ενώπιον δικαστηρίου ή άλλης δημόσιας αρχής·

ι) συμβάσεις πίστωσης που αφορούν την προθεσμιακή εξόφληση υπάρχουσας οφειλής χωρίς επιβαρύνσεις·

Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι σύμφωνα με την απόφαση C-127/15, όπου διαμεσολαβεί γραφείο είσπραξης οφειλών για να εισπράξει την υπάρχουσα οφειλή, και το γραφείο απαιτεί από τον καταναλωτή να εξοφλήσει το συνολικό ποσό της συγκεκριμένης πίστωσης και να καταβάλει τόκους ή έξοδα που δεν προβλέπονταν στην αρχική συμφωνία βάσει της οποίας χορηγήθηκε η εν λόγω πίστωση, δεν εμπίπτει εντός της εξαίρεσης του άρθρου 2(2)(ι) της Οδηγίας – ήτοι, καλύπτεται από την Οδηγία.

ια) συμβάσεις πίστωσης κατά τη σύναψη των οποίων ο καταναλωτής καλείται να καταθέσει εμπράγματη ασφάλεια στον πιστωτικό φορέα ως ενέχυρο και στις οποίες η ευθύνη του καταναλωτή περιορίζεται αυστηρά στο εν λόγω ενέχυρο·

ιβ) συμβάσεις πίστωσης που σχετίζονται με δάνεια χορηγούμενα σε περιορισμένο κοινό δυνάμει νομικής διάταξης για σκοπούς κοινής ωφελείας, με επιτόκιο χαμηλότερο από το συνήθως προτεινόμενο στην αγορά, ή άτοκα ή με άλλους όρους οι οποίοι θα ήταν πιο ευνοϊκοί για τον καταναλωτή από αυτούς που επικρατούν στην αγορά και με επιτόκιο όχι υψηλότερο από αυτό που επικρατεί στην αγορά.»

Σε συγκεκριμένες συμβάσεις πίστωσης εφαρμόζονται μόνο συγκεκριμένα άρθρα της Οδηγίας. Αυτές οι συμβάσεις είναι οι ακόλουθες:

- **Συμβάσεις πίστωσης υπό μορφή δυνατότητας υπερανάληψης**. Τέτοια σύμβαση πίστωσης είναι ρητή σύμβαση πίστωσης με την οποία πιστωτικός φορέας διαθέτει σε καταναλωτή κεφάλαια που υπερβαίνουν το τρέχον υπόλοιπο του τρέχοντος λογαριασμού του καταναλωτή.[626]
- **Συμβάσεις πίστωσης υπό μορφή υπέρβασης.** Τέτοια σύμβαση πίστωσης είναι όπου υπάρχει σιωπηρή αποδοχή υπερανάληψης στο πλαίσιο της οποίας ο πιστωτικός φορέας

[626] *Σε τέτοιες περιπτώσεις εφαρμόζονται μόνο τα άρθρα 1-3, 4(1), 4(2)(α)-(γ), 4(4), 6-9, 10(1), 10(4), 10(5), 12,15,17 και 19-32.*

διαθέτει σε καταναλωτή κεφάλαια που υπερβαίνουν το τρέχον υπόλοιπο του τρέχοντος λογαριασμού του καταναλωτή ή τη συμφωνημένη δυνατότητα υπερανάληψης.[627]

Τα ΚΜ έχουν δικαίωμα να εξαιρούν ή να περιορίζουν την ισχύ της Οδηγίας σε συγκεκριμένες συμβάσεις πίστωσης οι οποίες συνάπτονται από οργανισμό ο οποίος ιδρύεται προς αμοιβαίο όφελος των μελών του, δεν παράγει κέρδη για άλλα πρόσωπα πλην των μελών του, πληροί κοινωνικό σκοπό δυνάμει εσωτερικής νομοθεσίας, παραλαμβάνει και διαχειρίζεται τις αποταμιεύσεις των μελών του και τους παρέχει πιστώσεις και παρέχει πίστωση βάσει συνολικού ετήσιου πραγματικού επιτοκίου που είναι κατώτερο από αυτά που επικρατούν στην αγορά ή υπόκειται σε ανώτατο όριο το οποίο καθορίζεται από το εθνικό δίκαιο και τα μέλη του οποίου μπορούν να είναι μόνο τα πρόσωπα που κατοικούν ή εργάζονται σε συγκεκριμένη περιοχή ή οι υπάλληλοι και οι συνταξιούχοι πρώην υπάλληλοι συγκεκριμένου εργοδότη, ή πρόσωπα τα οποία πληρούν άλλα κριτήρια οριζόμενα από το εθνικό δίκαιο ως βάση για την ύπαρξη κοινού δεσμού μεταξύ των μελών.[628]

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

2.1. Πληροφορίες/Υποχρεώσεις που Προηγούνται της Σύναψης Σύμβασης Πίστωσης

2.1.1. Πληροφορίες σε Διαφήμιση

Με βάση το άρθρο 4, κάθε διαφήμιση για συμβάσεις πίστωσης που αναφέρει συγκεκριμένο επιτόκιο ή οποιαδήποτε άλλα αριθμητικά στοιχεία που αφορούν το κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή πρέπει να περιλαμβάνει τυποποιημένες πληροφορίες.[629] Οι εν λόγω πληροφορίες είναι οι ακόλουθες:[630]

> *«α) το χρεωστικό επιτόκιο, σταθερό ή μεταβλητό, ή αμφότερα, μαζί με πληροφορίες για τυχόν εφαρμοζόμενες επιβαρύνσεις που περιλαμβάνονται στο συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή·*

[627] *Σε τέτοιες περιπτώσεις εφαρμόζονται μόνο τα άρθρα 1-3, 18, 20, 22 -32.*
[628] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο 2(5)*
[629] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο 4*
[630] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο 4(2)*

β) το συνολικό ποσό της πίστωσης·

γ) το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο· στην περίπτωση σύμβασης πίστωσης κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 3, τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίζουν ότι το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο δεν χρειάζεται να αναφερθεί·

δ) κατά περίπτωση, τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης·

ε) σε περίπτωση πίστωσης υπό μορφή προθεσμιακής καταβολής για συγκεκριμένο αγαθό ή υπηρεσία, την τιμή τοις μετρητοίς και το ποσό της τυχόν προκαταβολής· και

στ) κατά περίπτωση, το συνολικό ποσό που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής και το ποσό των δόσεων.»

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΤΗΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ: Με βάση την Οδηγία το συνολικό ποσό της πίστωσης είναι το ανώτατο όριο ή το σύνολο των ποσών που διατίθενται βάσει σύμβασης πίστωσης. [631]Σύμφωνα με την υπόθεση C-377/14, το συνολικό ποσό της πίστωσης δεν μπορεί να συμπεριλαμβάνει κανένα από τα ποσά που προορίζονται για την τήρηση των δυνάμει της οικείας σύμβασης πίστωσης ανειλημμένων δεσμεύσεων, όπως είναι τα διοικητικά έξοδα, οι τόκοι, οι προμήθειες και κάθε άλλο είδος αμοιβής που οφείλει να καταβάλει ο καταναλωτής. Η παράτυπη συμπερίληψη, στο συνολικό ποσό της πίστωσης, ποσών εμπιπτόντων στο συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή θα έχει κατ' ανάγκη ως συνέπεια τον προσδιορισμό του ΣΕΠΕ σε χαμηλότερο επίπεδο, δεδομένου ότι ο υπολογισμός του εξαρτάται από το συνολικό ποσό της πίστωσης. Ως εκ τούτου, το συνολικό ποσό της πίστωσης και το ποσό της ανάληψης συνιστούν τα ποσά που τίθενται στη διάθεση του καταναλωτή, με αποτέλεσμα να αποκλείονται τα ποσά που χρησιμοποιεί ο πιστωτικός φορέας για την κάλυψη των συνδεόμενων με την οικεία πίστωση εξόδων και τα οποία στην πραγματικότητα ουδέποτε καταβάλλονται στον εν λόγω καταναλωτή.[632]

ΕΞΑΙΡΕΣΗ: Στις περιπτώσεις όπου η εθνική νομοθεσία απαιτεί όπως η διαφήμιση αναφέρει το ΣΕΠΕ, τότε δεν είναι αναγκαία η οποιαδήποτε άλλη πληροφόρηση.

[631] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο3(ιβ)*
[632] *C-377/14 Ernst Georg Radlinger, Helena Radlingerová v. FINWAY a.s., παρά 86, 87 και 91*

Πάραυτα, όπου υπάρχει υποχρεωτική συμπληρωματική υπηρεσία σχετική με τη σύμβαση πίστωσης (π.χ. ασφάλιση) το κόστος της οποίας δεν μπορεί να καθορισθεί εκ των προτέρων, τότε θα πρέπει να αναφέρεται η υποχρεωτική αποδοχή αυτής της σύμβασης.

2.1.2. Πληροφορίες πριν από τη Σύναψη της Σύμβασης Πίστωσης

Το άρθρο 5 αναφέρεται στην υποχρέωση του πιστωτικού φορέα/μεσίτη πιστώσεων να παρέχουν στον καταναλωτή έγκαιρα και πριν αυτός δεσμευτεί από οποιαδήποτε σύμβαση πίστωσης τις τυποποιημένες ευρωπαϊκές πληροφορίες καταναλωτικής πίστης.[633] Οι εν λόγω πληροφορίες αναφέρονται στο Παράρτημα ΙΙ και περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικές με τα στοιχεία ταυτότητας και επαφής του πιστωτικού φορέα/μεσίτη πιστώσεων, βασικών χαρακτηριστικών του πιστωτικού προϊόντος, το κόστος της πίστωσης, άλλες σημαντικές νομικές πτυχές και τέλος, πρόσθετες πληροφορίες σε περίπτωση εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Επιπρόσθετη αναλυτική αναφορά στις εν λόγω πληροφορίες γίνεται στο άρθρο 5(1) της Οδηγίας.[634]

Στις περιπτώσεις επικοινωνιών φωνητικής τηλεφωνίας η περιγραφή των βασικών χαρακτηριστικών της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, περιλαμβάνει μέρος των στοιχείων που αναφέρονται στο άρθρο 5(2).[635]

Αναφορικά με συμβάσεις που έχουν συναφθεί κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή με χρήση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει την παροχή των πληροφοριών που προβλέπει το άρθρο 5(3), (όπως π.χ. φωνητικής τηλεφωνίας), ο πιστωτικός φορέας παρέχει στον καταναλωτή τις πλήρεις προσυμβατικές πληροφορίες με βάση το έντυπο για τις «τυποποιημένες ευρωπαϊκές πληροφορίες καταναλωτικής πίστης» **αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης**.[636]

Ο καταναλωτής όποτε το ζητήσει θα πρέπει να του δοθεί δωρεάν αντίγραφο του σχεδίου σύμβασης πίστωσης.

Με βάση το άρθρο 5(5)στην περίπτωση σύμβασης πίστωσης στο πλαίσιο της οποίας τα ποσά που καταβάλλει ο καταναλωτής δεν οδηγούν στην άμεση αντίστοιχη απόσβεση του συνολικού

[633] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ, άρθρο 5*
[634] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 5(1)*
[635] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 5(2)*
[636] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 5(3)*

ποσού της πίστωσης, αλλά χρησιμοποιούνται για την ανασύσταση του κεφαλαίου κατά τις περιόδους και υπό τους όρους που προβλέπονται στη σύμβαση πίστωσης ή σε συμπληρωματική σύμβαση, οι πληροφορίες που παρέχονται πριν από τη σύναψη της σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 5(5) πρέπει να περιλαμβάνουν σαφή και ευσύνοπτη δήλωση ότι αυτές οι συμβάσεις πίστωσης δεν προβλέπουν εγγύηση εξόφλησης του συνολικού ποσού της πίστωσης που αναλαμβάνεται, εκτός εάν δοθεί τέτοια εγγύηση.[637]

Αναφορικά με συγκεκριμένες συμβάσεις πίστωσης (όπως π.χ. συμβάσεις πίστωσης με τη δυνατότητα υπερανάληψης) τα ΚΜ δύνανται να παρέχουν τις πληροφορίες που αναφέρονται στο Παράρτημα ΙΙΙ αντί αυτές του Παραρτήματος ΙΙ. Το άρθρο 6 αναφέρει ποιες είναι οι εν λόγω πληροφορίες.[638]

ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ: Το άρθρο 7 αναφέρει ότι, τα άρθρα 5 και 6 δεν εφαρμόζονται για τους προμηθευτές αγαθών ή υπηρεσιών που διαμεσολαβούν ως μεσίτες πιστώσεων στο πλαίσιο συμπληρωματικής δραστηριότητας. Αυτό βεβαίως δεν αναιρεί την υποχρέωση του πιστωτικού φορέα να μεριμνά για την παροχή στον καταναλωτή των πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης που προβλέπουν τα εν λόγω άρθρα. [639]

Το κατά πόσο ένα πρόσωπο θεωρείται μεσίτης πιστώσεων στα πλαίσια συμπληρωματικής δραστηριότητας έχει επεξηγηθεί στην υπόθεση C-127/15. Στην εν λόγω υπόθεση, αναφέρθηκε ότι με βάση το άρθρο 3(στ) της Οδηγίας, ο μεσίτης πιστώσεων είναι ένα φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο δεν ενεργεί ως πιστωτικός φορέας και το οποίο, στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας, έναντι αμοιβής η οποία μπορεί να είναι χρηματική ή να έχει οποιαδήποτε άλλη συμφωνηθείσα μορφή οικονομικού ανταλλάγματος, προτείνει ή προσφέρει συμβάσεις πιστώσεως στους καταναλωτές, βοηθά τους καταναλωτές αναλαμβάνοντας προπαρασκευαστικές εργασίες για τη σύναψη συμβάσεων πιστώσεως, ή συνάπτει συμβάσεις πιστώσεως με τους καταναλωτές για λογαριασμό του πιστωτικού φορέα.[640] Ο εν λόγω μεσίτης υπέχει την προβλεπόμενη στα άρθρα 5 και 6 της εν λόγω Οδηγίας υποχρέωση παροχής πληροφοριών στους καταναλωτές. [641] Εν τούτοις, σύμφωνα με το άρθρο 7, οι προμηθευτές αγαθών ή υπηρεσιών που διαμεσολαβούν ως μεσίτες

[637] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 5(1)*
[638] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 6*
[639] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 7*
[640] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 3(στ)*
[641] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 5 και 6*

πιστώσεων στο πλαίσιο συμπληρωματικής δραστηριότητας δεν υπόκεινται στην υποχρέωση αυτή. Δηλαδή, όπου η δραστηριότητα τους (η παροχή πίστωσης) δεν είναι ο κύριος σκοπός των εμπορικών, επιχειρηματικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων τους τότε δεν έχουν υποχρέωση παροχής πληροφοριών.[642]

Στις περιπτώσεις όπου ένα γραφείο εισπράξεως οφειλών που ενεργεί επ' ονόματι πιστωτικού φορέα για τη σύναψη συμφωνίας περί τμηματικών καταβολών ληξιπρόθεσμης πιστώσεως, βάσει της οποίας ο καταναλωτής δεσμεύεται να εξοφλήσει το συνολικό ποσό της πιστώσεως και να καταβάλει τόκους και έξοδα, πρέπει να χαρακτηριστεί μεσίτης πιστώσεων εκτός εάν η παροχή της εν λόγω υπηρεσίας δεν είναι ο κύριος σκοπός των εμπορικών, επιχειρηματικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων του. Είναι όμως καθήκον του εθνικού Δικαστηρίου να εξακριβώσει (με βάση όλα τα γεγονότα της υπόθεσης) κατά πόσο το συγκεκριμένο γραφείο ενεργεί ως μεσίτης πιστώσεων γενικά ή στα πλαίσια συμπληρωματικής δραστηριότητας.[643]

2.1.3. Υποχρέωση Εκτίμησης της Πιστοληπτικής Ικανότητας του Καταναλωτή

Με βάση το άρθρο 8 της Οδηγίας, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι πριν από τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, ο πιστωτικός φορέας εκτιμά την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή βάσει επαρκών στοιχείων που λαμβάνονται κατά περίπτωση από τον καταναλωτή και κατόπιν έρευνας στην κατάλληλη βάση δεδομένων. Επίσης, διασφαλίζουν ότι εάν τα μέρη συμφωνήσουν να αλλάξουν το συνολικό ποσό της πίστωσης μετά τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης, ο πιστωτικός φορέας προσαρμόζει στα πρόσφατα δεδομένα τα χρηματοπιστωτικά στοιχεία που έχει στη διάθεσή του σχετικά με τον καταναλωτή και αξιολογεί την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή πριν από οιαδήποτε σημαντική αύξηση του συνολικού ποσού της πίστωσης. [644]

Σημειώνεται ότι το πιο πάνω άρθρο επιτρέπει στους πιστωτικούς φορείς να βασιστούν μόνο στις προσκομισθείσες από τον καταναλωτή πληροφορίες για τον έλεγχο της πιστοληπτικής του ικανότητας δεδομένου ότι αυτές είναι επαρκείς και οι απλές δηλώσεις του συνοδεύονται από

[642] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 7*
[643] *C – 127/15 Verein für Konsumenteninformation v. INKO, Inkasso GmbH, παρά 43, 44, 46-48, 53*
[644] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 8*

δικαιολογητικά έγγραφα. Επιπρόσθετα, δεν έχει υποχρέωση ο πιστωτικός φορέας να προβαίνει σε συστηματικούς ελέγχους των προσκομισθεισών από τον καταναλωτή πληροφοριών.[645]

2.2. Βάρος Απόδειξης

Το βάρος απόδειξης της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων οι οποίες επιβάλλονται από τα άρθρα 5 και 8 της Οδηγίας, εξετάστηκε στην υπόθεση C-499/13. Στην εν λόγω υπόθεση, αποφασίστηκε ότι οι διατάξεις της Οδηγίας αντιτίθενται σε εθνική ρύθμιση σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής φέρει το βάρος απόδειξης της μη εκπληρώσεως των υποχρεώσεων οι οποίες επιβάλλονται από τα άρθρα 5 και 8.Ούτε και είναι δυνατό ένας τυποποιημένος όρος της σύμβασης ο οποίος αναφέρει ότι ο καταναλωτής αποδέχεται ότι ο πιστωτής έχει τελέσει ορθά τις προσυμβατικές του υποχρεώσεις, να μεταθέσει το βάρος απόδειξης στον καταναλωτή.[646]

2.3. Πληροφορίες/Υποχρεώσεις που είναι Συνυφασμένες με τη Σύμβαση Πίστωσης

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ: Το άρθρο 10 της Οδηγίας αναφέρει ότι οι συμβάσεις πίστωσης καταρτίζονται εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου και όλα τα μέρη λαμβάνουν από ένα αντίτυπο[647]. Η σύμβαση πίστωσης δεν είναι αναγκαίο όπως καταρτίζεται σε ενιαίο έγγραφο δεδομένου ότι αυτή καταρτίζεται εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου.[648]

ΣΤΑΘΕΡΟ ΜΕΣΟ: Η αναφορά σε «σταθερό μέσο» είναι αναφορά σε μέσο το οποίο θα πρέπει να εξασφαλίζει στον καταναλωτή, κατά τρόπο ανάλογο με ένα έγγραφο, ότι θα έχει στην κατοχή του τις απαιτούμενες πληροφορίες, ώστε να είναι σε θέση να προβάλει, εφόσον παραστεί ανάγκη, τα δικαιώματά του.[649] Κρίσιμα στοιχεία, συναφώς, είναι να μπορεί ο καταναλωτής να αποθηκεύει τις πληροφορίες που του απευθύνονται προσωπικά, να διασφαλίζεται ότι το περιεχόμενό τους δεν θα αλλοιωθεί, καθώς και να είναι δυνατή τόσο η

[645] *C-449/13, CA Consumer Finance v. Ingrid Bakkaus, Charline Bonato, Savary, Florian Bonato*
[646] *C-449/13, CA Consumer Finance v. Ingrid Bakkaus, Charline Bonato, Savary, Florian Bonato*
[647] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 10*
[648] *C-42/15, Home Credit Slovakia a.s. v. Klára Bíróová*
[649] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 3(ιγ)*

πρόσβαση σε αυτές για όσο χρόνο χρειάζεται όσο και η αναπαραγωγή τους ακριβώς ως έχουν.[650] Καίριο ερώτημα είναι το κατά πόσο το μέσο είναι μέσο ανθεκτικό στο χρόνο. Εάν είναι τότε η πλάστιγγα γέρνει προς το ότι είναι σταθερό μέσο. Ως εκ τούτου και ορισμένοι ιστότοποι μπορούν να χαρακτηριστούν ως μέσα ανθεκτικά στο χρόνο.[651] Τέτοιες είναι οι περιπτώσεις όταν ο ιστότοπος παρέχει στο χρήστη τη δυνατότητα να αποθηκεύσει πληροφορίες που του απευθύνονται προσωπικά, με τέτοιον τρόπο ώστε να μπορεί κατόπιν να τις συμβουλευθεί για χρονικό διάστημα ανάλογο προς τον σκοπό τον οποίο αυτές εξυπηρετούν, καθώς και να τις αναπαράγει ακριβώς ως έχουν. Επιπλέον, για να μπορεί ιστότοπος να θεωρηθεί «μέσο ανθεκτικό στον χρόνο» κατά την έννοια της διατάξεως αυτής, πρέπει να αποκλείεται κάθε ενδεχόμενο μονομερούς τροποποίησης του περιεχομένου του από τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών ή από οποιονδήποτε άλλον επαγγελματία στον οποίο έχει ανατεθεί η διαχείριση του εν λόγω ιστότοπου.[652]

Με βάση το άρθρο 10(2), η σύμβαση πίστωσης προσδιορίζει με τρόπο σαφή και ευσύνοπτο τις ακόλουθες πληροφορίες:[653]

> *«α) τον τύπο πίστωσης·*
>
> *β) τα στοιχεία ταυτότητας και τις γεωγραφικές διευθύνσεις των συμβαλλομένων μερών καθώς και, κατά περίπτωση, τα στοιχεία ταυτότητας και τη γεωγραφική διεύθυνση του διαμεσολαβούντος μεσίτη πιστώσεων·*
>
> *γ) τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης·*
>
> *δ) το συνολικό ποσό της πίστωσης και τους όρους που διέπουν τις αναλήψεις·*
>
> *ε) στην περίπτωση πίστωσης υπό μορφή προθεσμιακής καταβολής για συγκεκριμένο αγαθό ή υπηρεσία ή στην περίπτωση συνδεδεμένων συμβάσεων πίστωσης, το αγαθό ή την υπηρεσία και την τιμή του τοις μετρητοίς·*

---

[650] C-375/15, BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG v. Verein für Konsumenteninformation, παρά. 42
[651] C-375/15, BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG v. Verein für Konsumenteninformation, παρά. 43
[652] C-375/15, BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG v. Verein für Konsumenteninformation, παρά. 44
[653] Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 10(2)

στ) το χρεωστικό επιτόκιο, τους όρους που διέπουν την εφαρμογή αυτού του επιτοκίου και, εφόσον είναι διαθέσιμα, κάθε δείκτη ή επιτόκιο αναφοράς που εφαρμόζεται στο αρχικό χρεωστικό επιτόκιο καθώς επίσης και τις περιόδους, τους όρους και τις διαδικασίες τροποποίησης του χρεωστικού επιτοκίου. Εάν ισχύουν διαφορετικά χρεωστικά επιτόκια υπό διαφορετικές συνθήκες, τις προαναφερθείσες πληροφορίες σχετικά με όλα τα ισχύοντα επιτόκια·

ζ) το συνολικό ετήσιο πραγματικό επιτόκιο και το συνολικό ποσό που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής, υπολογιζόμενο κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης πίστωσης· πρέπει να αναφέρονται όλα τα τεκμήρια που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του επιτοκίου αυτού·

η) το ποσό, τον αριθμό και την περιοδικότητα των καταβολών που πρέπει να πραγματοποιηθούν από τον καταναλωτή και, κατά περίπτωση, τη σειρά με την οποία θα κατανεμηθούν οι δόσεις σε διάφορα τρέχοντα υπόλοιπα στα οποία εφαρμόζονται διαφορετικά χρεωστικά επιτόκια για τους σκοπούς της εξόφλησης·

Σύμφωνα με την απόφαση C-42/15 το εν λόγω άρθρο έχει την έννοια ότι δεν απαιτείται η σύμβαση πιστώσεως να προσδιορίζει κάθε καταβολή στην οποία πρέπει να προβεί ο καταναλωτής μνημονεύοντας συγκεκριμένη ημερομηνία, εφόσον οι όροι της συμβάσεως αυτής καθιστούν δυνατό στον καταναλωτή να προσδιορίζει ευχερώς και με βεβαιότητα τις ημερομηνίες των καταβολών.[654]

θ) σε περίπτωση εξόφλησης του κεφαλαίου σύμβασης πίστωσης που έχει σταθερή διάρκεια, το δικαίωμα του καταναλωτή να παραλαμβάνει, κατόπιν αιτήσεως και δωρεάν, οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης, κατάσταση λογαριασμού με τη μορφή πίνακα χρεολυσίων·

Ο πίνακας χρεολυσίων περιλαμβάνει τις απαιτούμενες καταβολές καθώς και τις περιόδους και τους όρους βάσει των οποίων πρέπει να καταβάλλονται τα ποσά αυτά· ο πίνακας περιλαμβάνει ανάλυση κάθε περιοδικής εξόφλησης, ούτως ώστε να εμφαίνονται: το αποσβεσθέν κεφάλαιο, ο τόκος που υπολογίζεται βάσει του χρεωστικού επιτοκίου και, κατά περίπτωση, οι συμπληρωματικές επιβαρύνσεις· εάν το επιτόκιο δεν είναι σταθερό ή εάν οι συμπληρωματικές επιβαρύνσεις βάσει της σύμβασης πίστωσης είναι μεταβλητές,

[654] *C-42/15, Home Credit Slovakia a.s. v. Klára Bíróová*

στον πίνακα χρεολυσίων επισημαίνεται με σαφή και ευσύνοπτο τρόπο ότι τα δεδομένα του πίνακα αυτού ισχύουν μόνον έως ότου επέλθει η επόμενη μεταβολή του επιτοκίου ή των συμπληρωματικών επιβαρύνσεων κατά τα οριζόμενα στη σύμβαση πίστωσης·[655]

Σημειώνεται ότι η σύμβαση πιστώσεως η οποία έχει σταθερή διάρκεια και βάσει της οποίας το κεφάλαιο αποπληρώνεται με την καταβολή δόσεων δεν απαιτείται να καθορίζει επακριβώς, υπό την μορφή πίνακα χρεολυσίων, το μέρος κάθε δόσεως το οποίο προορίζεται για την αποπληρωμή του κεφαλαίου. Μάλιστα, σε περίπτωση επιβολής τέτοιας υποχρέωσης με βάση εθνική νομοθεσία, αυτή θα εθεωρείτο ως αντιβαίνει των διατάξεων της Οδηγίας.[656]

Με βάση το άρθρο 10(3), η πιο πάνω κατάσταση παρέχεται οποτεδήποτε ο καταναλωτής το ζητήσει δωρεάν κατά τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης.[657]

ι) εάν υπάρχει καταβολή εξόδων και τόκων χωρίς εξόφληση κεφαλαίου, κατάσταση των περιόδων και των όρων καταβολής τόκων και τυχόν σχετικών περιοδικών και μη περιοδικών δαπανών·

ια) κατά περίπτωση, τις επιβαρύνσεις για την τήρηση ενός ή περισσότερων λογαριασμών στους οποίους να εγγράφονται τόσο οι καταβολές όσο και οι αναλήψεις, εκτός εάν είναι προαιρετικό το άνοιγμα λογαριασμού, τις επιβαρύνσεις για τη χρήση ενός μέσου πληρωμής τόσο για τις καταβολές όσο και για τις αναλήψεις, καθώς και κάθε άλλη επιβάρυνση που προκύπτει από τις συμβάσεις πίστωσης και τους όρους υπό τους οποίους μπορούν να τροποποιηθούν οι επιβαρύνσεις αυτές·

ιβ) το εφαρμοστέο επιτόκιο υπερημερίας όπως ισχύει τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης πίστωσης και τις ρυθμίσεις για την προσαρμογή του, και, κατά περίπτωση, τα έξοδα για αθέτηση καταβολής·

ιγ) προειδοποίηση για τις συνέπειες της παράλειψης καταβολής·

ιδ) κατά περίπτωση, ενημέρωση σχετικά με την επιβολή συμβολαιογραφικών τελών·

ιε) τις τυχόν απαιτούμενες εγγυήσεις και ασφάλειες·

---

[655] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 10(2)(θ)*
[656] *C-42/15, Home Credit Slovakia a.s. v. Klára Bíróová*
[657] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 10(3)*

ιστ) την ύπαρξη ή την απουσία δικαιώματος υπαναχώρησης, την περίοδο κατά τη διάρκεια της οποίας μπορεί να ασκηθεί και άλλους όρους που διέπουν την άσκησή του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με την υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει το αναληφθέν κεφάλαιο και τους τόκους σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 3 στοιχείο β), και το ποσό των καταβλητέων τόκων σε ημερήσια βάση·

ιζ) πληροφορίες για τα δικαιώματα που απορρέουν από το άρθρο 15 καθώς και για τους όρους άσκησης των δικαιωμάτων αυτών·

ιη) το δικαίωμα πρόωρης εξόφλησης, τη διαδικασία πρόωρης εξόφλησης καθώς και, κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα αποζημίωσης του πιστωτικού φορέα και τον τρόπο καθορισμού της αποζημίωσης αυτής·

ιθ) τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται για την άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας της σύμβασης πίστωσης·

κ) την ύπαρξη ή μη εξωδικαστικών διαδικασιών και μηχανισμών επανόρθωσης υπέρ του καταναλωτή, σε περίπτωση δε που υπάρχουν, τις μεθόδους πρόσβασης σε αυτές·

κα) εφόσον ισχύουν, άλλους συμβατικούς όρους και προϋποθέσεις·

κβ) κατά περίπτωση, την ονομασία και τη διεύθυνση της αρμόδιας εποπτικής αρχής.»

Όπου η σύμβαση πίστωσης παρέχει τη δυνατότητα υπερανάληψης οι πληροφορίες που προσδιορίζονται είναι λιγότερες. Περιέχονται δε στο άρθρο 10(5) της Οδηγίας.[658]

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΕΠΙΤΟΚΙΟ: Με βάση το άρθρο 11, ο καταναλωτής ενημερώνεται για τυχόν μεταβολή του χρεωστικού επιτοκίου εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, πριν από την έναρξη ισχύος του νέου επιτοκίου. Η ενημέρωση περιλαμβάνει το ποσό των καταβολών μετά την έναρξη ισχύος του νέου χρεωστικού επιτοκίου καθώς και πληροφορίες σχετικά με τη μεταβολή. Επιτρέπεται όμως στα μέρη να συμφωνήσουν στη σύμβαση πίστωσης ότι οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται στον καταναλωτή κατά περιόδους σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η μεταβολή του χρεωστικού επιτοκίου οφείλεται σε αλλαγή του ποσοστού αναφοράς και το νέο ποσοστό αναφοράς δημοσιοποιείται καταλλήλως και είναι διαθέσιμο στις εγκαταστάσεις του πιστωτικού φορέα.[659]

[658] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 10(5)*
[659] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 11*

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΕ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΥΠΟ ΜΟΡΦΗ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑΣ ΥΠΕΡΑΝΑΛΗΨΗΣ: Όπου σύμβαση πίστωσης παρέχει τη δυνατότητα υπερανάληψης, ο καταναλωτής ενημερώνεται περιοδικά με τη βοήθεια ανάλυσης λογαριασμού εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου για συγκεκριμένες πληροφορίες όπως την ακριβή περίοδο την οποία αφορά η ανάλυση λογαριασμού, τα αναληφθέντα ποσά, το υπόλοιπο από την προηγούμενη ανάλυση λογαριασμού, το νέο υπόλοιπο, το εφαρμοσθέν χρεωστικό επιτόκιο κτλ. Και πάλιν, σε τέτοιες συμβάσεις, ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου για τις μεταβολές του χρεωστικού επιτοκίου ή των τυχόν πληρωτέων επιβαρύνσεων πριν οι μεταβολές αυτές να αρχίσουν να ισχύουν .[660]

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΕ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΙΣΤΩΣΗΣ ΑΟΡΙΣΤΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ: Το άρθρο 13 αναφέρεται στις συμβάσεις πίστωσης αόριστης διάρκειας. Σε τέτοιες περιπτώσεις ο καταναλωτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση πίστωσης ανά πάσα στιγμή χωρίς επιβάρυνση εκτός εάν τα μέρη έχουν συμφωνήσει προθεσμία προειδοποίησης. Η εν λόγω προθεσμία δεν δύναται να υπερβαίνει τον ένα μήνα. Ο πιστωτικός φορέας μπορεί επίσης να καταγγείλει τέτοια σύμβαση μόνο εάν αυτό έχει συμφωνηθεί, έχει τηρηθεί τουλάχιστο δίμηνη προθεσμία προειδοποίησης και έχει επιδοθεί στον καταναλωτή σχετική δήλωση εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου. Εφόσον έχει συμφωνηθεί στη σύμβαση πίστωσης, ο πιστωτικός φορέας μπορεί για αντικειμενικούς λόγους να καταγγέλλει το δικαίωμα του καταναλωτή να προβαίνει σε αναλήψεις πιστώσεων από σύμβαση πίστωσης αόριστης διάρκειας.[661]

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ: Το άρθρο 14 αναφέρεται στο δικαίωμα υπαναχώρησης 14 ημερών το οποίο παρέχεται στον καταναλωτή.[662] Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα σύναψης της σύμβασης ή παραλαβής των όρων της σύμβασης και των πληροφοριών κατά το άρθρο 10.[663]

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, πρέπει για να προβεί στην υπαναχώρηση πριν από τη λήξη της προθεσμίας που προβλέπεται στην παράγραφο 1, να ενημερώσει σχετικά τον πιστωτικό φορέα βάσει των πληροφοριών που παρέχει ο πιστωτικός φορέας σύμφωνα με το άρθρο 10(2)(ιε), με τρόπο που μπορεί να αποδειχθεί σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο. Η προθεσμία θεωρείται ότι έχει τηρηθεί εάν η ειδοποίηση, εφόσον έχει

[660] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 12*
[661] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 13*
[662] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 14*
[663] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 10*

υποβληθεί εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου που τίθεται στη διάθεση του πιστωτικού φορέα και στο οποίο ο τελευταίος έχει πρόσβαση, αποσταλεί πριν από τη λήξη της προθεσμίας[664] **και** να καταβάλει στον πιστωτικό φορέα το κεφάλαιο και τους δεδουλευμένους τόκους επί του κεφαλαίου αυτού από την ημερομηνία ανάληψης της πίστωσης μέχρι την ημερομηνία εξόφλησης του κεφαλαίου στον πιστωτικό φορέα χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και το αργότερο εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την αποστολή της κοινοποίησης της υπαναχώρησης στον πιστωτικό φορέα. Οι τόκοι υπολογίζονται βάσει του συμφωνηθέντος χρεωστικού επιτοκίου. Ο πιστωτικός φορέας δεν δικαιούται άλλης αποζημίωσης από τον καταναλωτή στην περίπτωση υπαναχώρησης, εκτός της αποζημίωσης για μη επιστρεφόμενα τέλη τα οποία κατέβαλε ο πιστωτικός φορέας σε οποιαδήποτε δημόσια διοικητική υπηρεσία.[665]

Τα ΚΜ δύνανται να ορίσουν προθεσμία κατά τη διάρκεια της οποίας δεν μπορεί να αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης.

Σημειώνεται ότι εάν ο πιστωτικός φορέας ή τρίτος παρέχει συμπληρωματική υπηρεσία σχετική με τη σύμβαση πίστωσης βάσει συμφωνίας μεταξύ του τρίτου και του πιστωτικού φορέα, ο καταναλωτής δεν δεσμεύεται πλέον ως προς τη συμπληρωματική υπηρεσία εάν ασκήσει δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση πίστωσης σύμφωνα με το παρόν άρθρο.[666] Το ίδιο ισχύει και σε σχέση με συνδεδεμένες συμβάσεις πίστωσης – ήτοι, με βάση το άρθρο 15, εάν ο καταναλωτής έχει ασκήσει δικαίωμα υπαναχώρησης από σύμβαση παροχής αγαθών ή υπηρεσιών ο καταναλωτής δεν δεσμεύεται πλέον από τυχόν συνδεδεμένη σύμβαση πίστωσης.[667]

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ: Με βάση το άρθρο 15(2), εάν τα αγαθά ή οι υπηρεσίες που καλύπτονται από συνδεδεμένη σύμβαση πίστωσης δεν παρασχεθούν ή παρασχεθούν εν μέρει μόνο, ή εάν δεν πληρούν τους όρους της σύμβασης παροχής τους, ο καταναλωτής δικαιούται να στραφεί κατά του πιστωτικού φορέα, εφόσον έχει στραφεί κατά του προμηθευτή και έχει αποτύχει να λάβει

[664] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 14(3)(α)*
[665] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 14(3)(β)*
[666] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 14(4)*
[667] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 15(1)*

από αυτόν την ικανοποίηση την οποία δικαιούται δυνάμει του νόμου ή της σύμβασης παροχής αγαθών ή υπηρεσιών.[668]

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΠΡΟΩΡΗΣ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 16, ο καταναλωτής δικαιούται ανά πάσα στιγμή να εκπληρώσει το σύνολο ή μέρος των υποχρεώσεών του που απορρέουν από σύμβαση πίστωσης. Στις περιπτώσεις αυτές, δικαιούται μείωση του συνολικού κόστους της πίστωσης που αποτελείται από τους τόκους και τις επιβαρύνσεις για το εναπομένον διάστημα της σύμβασης.[669]

Σε τέτοια περίπτωση ο πιστωτικός φορέας δικαιούται αποζημίωση για τα ενδεχόμενα έξοδα που έχουν άμεση σχέση με την πρόωρη εξόφληση της πίστωσης υπό την προϋπόθεση ότι η πρόωρη εξόφληση πραγματοποιείται εντός χρονικού διαστήματος για το οποίο έχει καθορισθεί το χρεωστικό επιτόκιο. Η αποζημίωση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 1% του τιμήματος της πίστωσης που εξοφλήθηκε πρόωρα δεδομένου ότι απομένει πέραν του έτους πριν τη συμφωνηθείσα λήξη της πίστωσης. Εάν δεν υπερβαίνει το έτος η αποζημίωση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 0.5% του τιμήματος της πίστωσης που εξοφλήθηκε πρόωρα. [670] Σε καμία περίπτωση η αποζημίωση δεν υπερβαίνει τους τόκους που θα εκαθίσταντο απαιτητοί από την πρόωρη εξόφληση μέχρι την ημερομηνία λήξης.[671] Στις περιπτώσεις που ο πιστωτικός φορέας ζητά αποζημίωση πέραν της πραγματικής του ζημίας, ο καταναλωτής δύναται να ζητεί την ανάλογη μείωση.[672]

Στις πιο κάτω περιπτώσεις δεν χωρεί αποζημίωση για πρόωρη εξόφληση:[673]

> *«α) εφόσον η εξόφληση πραγματοποιείται δυνάμει ασφαλιστικού συμβολαίου, το οποίο προβλέπει παροχή εγγύησης για την εξόφληση της πίστωσης·*
>
> *β) σε περιπτώσεις διευκολύνσεων υπερανάληψης· ή*
>
> *γ) εφόσον η εξόφληση πραγματοποιηθεί εντός χρονικού διαστήματος για το οποίο δεν έχει καθορισθεί το χρεωστικό επιτόκιο.»*

[668] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 15(2)*
[669] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 16(1)*
[670] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 16(2)*
[671] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 16(5)*
[672] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 16(4)(β)*
[673] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 16(3)*

ΕΚΧΩΡΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ: Με βάση το άρθρο 17, όταν τα δικαιώματα του πιστωτικού φορέα από σύμβαση πίστωσης ή η ίδια η σύμβαση εκχωρούνται σε τρίτο πρόσωπο, ο καταναλωτής δικαιούται να αντιτάσσει κατά του εκδοχέα τα ίδια μέσα υπεράσπισης που είχε κατά του αρχικού πιστωτικού φορέα, συμπεριλαμβανομένου του συμψηφισμού, εφόσον αυτός επιτρέπεται από το οικείο ΚΜ.[674]

Τέλος, θα πρέπει να αναφέρουμε ότι με βάση το άρθρο 17(2), ο καταναλωτής ενημερώνεται για την προβλεπόμενη εκχώρηση εκτός στις περιπτώσεις που ο αρχικός φορέας σε συμφωνία με τον εκδοχέα, εξακολουθεί να καταβάλλει την πίστωση έναντι του καταναλωτή.[675]

ΥΠΕΡΒΑΣΗ: Αναφορικά με τις συμβάσεις ανοίγματος τρέχοντος λογαριασμού, εφόσον υπάρχει η δυνατότητα υπέρβασης, η σύμβαση περιέχει επιπλέον το χρεωστικό επιτόκιο, τους όρους που διέπουν την εφαρμογή αυτού του επιτοκίου και κάθε δείκτη ή επιτόκιο αναφοράς που εφαρμόζεται στο αρχικό χρεωστικό επιτόκιο, τις επιβαρύνσεις που εφαρμόζονται από τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης πίστωσης και, κατά περίπτωση, τους όρους υπό τους οποίους μπορούν να μεταβάλλονται οι επιβαρύνσεις αυτές. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται τακτικά εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου.[676]

Όπου η υπέρβαση είναι σημαντική και διαρκεί πάνω από ένα μήνα, ο πιστωτικός φορέας ενημερώνει αμελλητί τον καταναλωτή εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου για τα ακόλουθα:[677]

«α) για το γεγονός της υπέρβασης·

β) για το σχετικό ποσό·

γ) για το χρεωστικό επιτόκιο·

δ) για τις εφαρμοζόμενες ποινές, επιβαρύνσεις ή τόκους υπερημερίας.»

ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΕΤΗΣΙΟ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΤΟΚΙΟ (ΣΕΠΕ): Το άρθρο 19 της Οδηγίας αναφέρεται στον τρόπο υπολογισμού του ΣΕΠΕ. Ο τρόπος υπολογισμού του γίνεται με τον

[674] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 17(1)*
[675] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 17(2)*
[676] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 18(1)*
[677] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 18(2)*

μαθηματικό τύπο που εκτίθεται στο μέρος Ι του Παραρτήματος Ι. Για τον υπολογισμό του ΣΕΠΕ ακολουθούντα οι πιο κάτω αρχές:[678]

- Το ΣΕΠΕ είναι το συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, εκφραζόμενο ως ετήσιο ποσοστό του συνολικού ποσού της πίστωσης. Το συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή είναι το σύνολο των επιβαρύνσεων, συμπεριλαμβανομένων των τόκων, των προμηθειών, των φόρων και των κάθε άλλου είδους αμοιβών, που καλείται να πληρώσει ο καταναλωτής για τη σύμβαση πίστωσης και τα οποία γνωρίζει ο πιστωτικός φορέας, πλην των συμβολαιογραφικών δαπανών. Τα έξοδα που αφορούν συμπληρωματικές υπηρεσίες σχετικές με τη σύμβαση πίστωσης, ιδίως τα ασφάλιστρα, περιλαμβάνονται επίσης εάν, επιπλέον, η σύναψη της σύμβασης υπηρεσίας είναι υποχρεωτική για την έγκριση της πίστωσης ή για τη χορήγησή της υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις που διαφημίζονται.
- Στο συνολικό κόστος στης πίστωσης για τον καταναλωτή (εκτός εάν το άνοιγμα του λογαριασμού είναι προαιρετικό και τα έξοδα του λογαριασμού έχουν προσδιορισθεί σαφώς και αυτοτελώς στη σύμβαση πίστωσης ή οιαδήποτε άλλη σύμβαση η οποία συνάπτεται με τον καταναλωτή) περιλαμβάνει τα έξοδα για την τήρηση λογαριασμού στον οποίο εγγράφονται ταυτόχρονα καταβολές και αναλήψεις, τα έξοδα για τη χρήση μέσου πληρωμής που επιτρέπει ταυτόχρονα τη διενέργεια καταβολών και αναλήψεων καθώς και τα λοιπά έξοδα σχετικά με καταβολές.
- Δεν συνυπολογίζονται τα έξοδα με τα οποία επιβαρύνεται ο καταναλωτής λόγω παράβασης οποιασδήποτε υποχρέωσης του βάσει της σύμβασης πίστωσης.
- Δεν συνυπολογίζονται τα επιπλέον της τιμής αγοράς έξοδα που οφείλει να πληρώσει κατά την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών, είτε αγοράζει επί πιστώσει είτε τοις μετρητοίς.
- Ο υπολογισμός του ΣΕΠΕ γίνεται σύμφωνα με το τεκμήριο ότι η σύμβαση πίστωσης εξακολουθεί να ισχύει για όλη τη συμφωνηθείσα διάρκειά της και ότι ο πιστωτικός φορέας και ο καταναλωτής εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους σύμφωνα με τους όρους και κατά τις ημερομηνίες που έχουν καθορισθεί στη σύμβαση πίστωσης. Για τις συμβάσεις πίστωσης που περιέχουν ρήτρες για τη δυνατότητα διακύμανσης του χρεωστικού επιτοκίου και, κατά περίπτωση, των επιβαρύνσεων που περιλαμβάνονται στο ΣΕΠΕ, των οποίων όμως το ύψος δεν μπορεί να προσδιορισθεί επακριβώς τη στιγμή του υπολογισμού, το ΣΕΠΕ υπολογίζεται σύμφωνα με το τεκμήριο ότι το

[678] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 19*

χρεωστικό επιτόκιο και τα λοιπά έξοδα παραμένουν σταθερά ως προς το αρχικό τους επίπεδο και ισχύουν μέχρι το τέλος της σύμβασης πίστωσης.

- Εφόσον απαιτείται, το ΣΕΠΕ μπορεί να υπολογίζεται με τη χρήση των προσθέτων κριτηρίων που καθορίζονται στο Παράρτημα Ι (για παράδειγμα τις περιπτώσεις όπου η σύμβαση πίστωσης δίνει στον καταναλωτή δικαίωμα επιλογής όσο αφορά τις αναλήψεις, το τεκμήριο είναι ότι πραγματοποιείται πλήρης και άμεση ανάληψη του συνολικού ποσού της πίστωσης).

2.4. Αυτεπάγγελτη Εξέταση

Σύμφωνα με την απόφαση C-377/14 ένα εθνικό δικαστήριο, έχει υποχρέωση σε περίπτωση που προκύπτει ενώπιον του διαφορά σχετική με απαιτήσεις απορρέουσες από σύμβαση πίστωσης κατά την έννοια της Οδηγίας, να εξετάζει αυτεπάγγελτα το ζήτημα αν έχει τηρηθεί η υποχρέωση πληροφόρησης την οποία προβλέπει η διάταξη αυτή και να αντλεί όλες τις συνέπειες που επιφέρει, κατά το εθνικό δίκαιο, η παράβασή της, υπό τον όρο ότι οι κυρώσεις πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου 23(για κυρώσεις – βλ. ενότητα 3.4. πιο κάτω) της Οδηγίας.[679]

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

3.1. Πριν τη Σύναψη Σύμβασης Πίστωσης

ΠΡΙΝ ΤΗ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΙΣΤΩΣΗΣ: Με βάση το άρθρο 5(6) τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι οι πιστωτικοί φορείς/μεσίτες πιστώσεων παρέχουν επαρκείς εξηγήσεις στον καταναλωτή, ούτως ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να αξιολογήσει εάν η προτεινόμενη σύμβαση πίστωσης προσαρμόζεται στις ανάγκες του και στην οικονομική κατάστασή του, με επεξήγηση, όπου απαιτείται, των πληροφοριών που παρέχονται πριν από τη σύναψη της σύμβασης και με επισήμανση των βασικών χαρακτηριστικών των προτεινόμενων προϊόντων και των συγκεκριμένων επιπτώσεων που μπορεί να έχουν για τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων των συνεπειών της μη καταβολής από τον καταναλωτή. Τα ΚΜ μπορούν να προσαρμόζουν τον τρόπο και την έκταση παροχής αυτής της βοήθειας καθώς

[679] *C-377/14 Ernst Georg Radlinger, Helena Radlingerová v. FINWAY a.s*

επίσης και από ποιον παρέχεται, τις συγκεκριμένες περιστάσεις, της κατάστασης στο πλαίσιο της οποίας προσφέρεται η σύμβαση πίστωσης, στο πρόσωπο στο οποίο προσφέρεται και το είδος της παρεχόμενης πίστωσης.[680]

Σύμφωνα με την απόφαση C-449/13 αν και ο πιστωτής μπορεί να παρέχει στον καταναλωτή επαρκείς πληροφορίες, είναι δυνατό όπως με βάση την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή, οι συγκεκριμένες πληροφορίες να χρειάζεται όπως προσαρμοστούν και να κοινοποιηθούν στον καταναλωτή σε εύθετο χρόνο, πριν από την υπογραφή της συμβάσεως πιστώσεως, χωρίς ωστόσο να απαιτείται η σύνταξη συγκεκριμένου εγγράφου.[681]

ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΝΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ: Αυτό αναφέρεται στο άρθρο 8 και το έχουμε αναλύσει πιο πάνω. Θα πρέπει όμως να σημειώσουμε ότι με βάση το άρθρο 9, κάθε ΚΜ εξασφαλίζει σε περίπτωση διασυνοριακής πίστωσης, την πρόσβαση των πιστωτικών φορέων των άλλων ΚΜ στις βάσεις δεδομένων που χρησιμοποιούνται σε αυτό το ΚΜ για την εκτίμηση της πιστοληπτικής ικανότητας των καταναλωτών.[682] Εάν η απόρριψη της αίτησης πίστωσης βασίζεται σε έρευνα βάσης δεδομένων, ο πιστωτικός φορέας ενημερώνει τον καταναλωτή, αμέσως και δωρεάν, σχετικά με το αποτέλεσμα αυτής της έρευνας και με τα στοιχεία της συγκεκριμένης βάσης δεδομένων.[683]

3.2. Σε Σχέση με θέματα που Άπτονται της Σύμβασης Πίστωσης

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ: Με βάση το άρθρο 14(7) το εν λόγω άρθρο (το οποίο αφορά την υπαναχώρηση) ισχύει υπό την επιφύλαξη του εθνικού δικαίου το οποίο ορίζει προθεσμία κατά τη διάρκεια της οποίας δεν μπορεί να αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης.[684]

---

[680] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 5(6)*
[681] *C-449/13, CA Consumer Finance v. Ingrid Bakkaus, Charline Bonato, το γένος Savary, Florian Bonato*
[682] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 9(1)*
[683] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 9(2)*
[684] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 14(7)*

ΠΡΟΩΡΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗ: Αναφορικά με την πρόωρη εξόφληση, το άρθρο 16(4) αναφέρει ότι τα ΚΜ έχουν δικαίωμα να ορίζουν ότι ο πιστωτικός φορέας μπορεί να αξιώνει αποζημίωση μόνο εφόσον το ποσό πρόωρης εξόφλησης υπερβαίνει το όριο που ορίζει το εθνικό δίκαιο το οποίο όμως σε καμία περίπτωση δεν δύναται να είναι πέραν των €10,000 εντός περιόδου 12 μηνών. [685]

Επίσης τα ΚΜ μπορούν να επιτρέψουν σε πιστωτικό φορέα να απαιτεί υψηλότερη αποζημίωση όπου αυτός μπορεί να αποδείξει ζημία η οποία υπερβαίνει τα ποσοστά του 0.5% και 1% τα οποία αναφέρονται στην Ενότητα 2.3. πιο πάνω.

3.3. Σε Σχέση με τους Πιστωτικούς Φορείς και Μεσίτες Πιστώσεων

ΡΥΘΜΙΣΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΤΩΝ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΦΟΡΕΩΝ: Σύμφωνα με το άρθρο 20, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι οι δραστηριότητες των πιστωτικών φορέων εποπτεύονται από οργανισμό ή αρχή ανεξάρτητη από χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, ή διέπονται από κανονιστικές ρυθμίσεις.[686]

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΜΕΣΙΤΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ: Το άρθρο 21 αναφέρει ότι τα ΚΜ εξασφαλίζουν τα ακόλουθα σε σχέση με μεσίτες πιστώσεων:[687]

> *«α) ο μεσίτης πιστώσεων αναφέρει, τόσο στις διαφημίσεις του όσο και στα έγγραφα που προορίζονται για τους καταναλωτές, την έκταση των αρμοδιοτήτων του, και ιδίως το εάν συνεργάζεται αποκλειστικά με έναν ή περισσότερους πιστωτικούς φορείς ή εάν εργάζεται ως ανεξάρτητος μεσίτης·*
>
> *β) το ποσό της αμοιβής που τυχόν πρέπει να καταβάλλει ο καταναλωτής στον μεσίτη πιστώσεων για τις υπηρεσίες του κοινοποιείται στον καταναλωτή και συμφωνείται μεταξύ του καταναλωτή και του μεσίτη πιστώσεων εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου πριν από τη σύναψη της πιστωτικής σύμβασης·*

[685] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 16(4)(α)*
[686] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 20*
[687] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 21*

γ) το ποσό της αμοιβής που τυχόν πρέπει να καταβάλλει ο καταναλωτής στο μεσίτη πιστώσεων για τις υπηρεσίες του κοινοποιείται από τον μεσίτη πιστώσεων στον πιστωτικό φορέα, προς τον σκοπό του υπολογισμού του συνολικού ετησίου πραγματικού επιτοκίου.»

3.4. Κυρώσεις

Με βάση το άρθρο 23, τα ΚΜ θεσπίζουν κανόνες για τις κυρώσεις που επισύρουν οι παραβάσεις των εναρμονιστικών διατάξεων και λαμβάνουν όλα τα μέτρα για εξασφάλιση της εφαρμογής των διατάξεων αυτών. Οι κυρώσεις που προβλέπονται πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.[688]

Με βάση την απόφαση C-42/15 σε περίπτωση που εθνική νομοθεσία θέτει τη σύμβαση άτοκη και χωρίς έξοδα σε περίπτωση μη τήρησης των καθηκόντων πληροφόρησης του άρθρου 10(2), η εν λόγω νομοθεσία είναι έγκυρη καθότι μη συμπερίληψη των στοιχείων του άρθρου 10(2) δυνατό να θέσει εν αμφιβόλω τη δυνατότητα του καταναλωτή να εκτιμήσει το περιεχόμενο της δεσμεύσεως του.[689]

Ο αποτρεπτικώς χαρακτήρας των κυρώσεων εξετάστηκε στην υπόθεση **C-565/12.** Στην εν λόγω υπόθεση αποφασίστηκε ότι το εθνικό σύστημα κυρώσεων δυνάμει του οποίου, σε περίπτωση παραβάσεως από τον πιστωτικό φορέα της υποχρεώσεώς του να εκτιμήσει, πριν από τη σύναψη της συμβάσεως δανείου, την πιστοληπτική ικανότητα του δανειολήπτη διενεργώντας έρευνα στην οικεία βάση δεδομένων ήταν ασύμβατο με την Οδηγία. Ο λόγος ήταν επειδή το σύστημα κυρώσεων απέτρεπε στον πιστωτικό φορέα να εισπράξει συμβατικούς τόκους αλλά του επέτρεπε να αξιώνει νόμιμους τόκους από την ημέρα της απόφασης οι οποίοι νόμιμοι τόκοι προσαυξάνονταν κατά 5% κατά την εκπνοή της προθεσμίας των 2 μηνών από την έκδοση της απόφασης εάν ο δανειολήπτης δεν εξοφλούσε πλήρως το χρέος του, με αποτέλεσμα να ενδέχεται ο πιστωτικός φορέας έστω και κατόπιν εφαρμογής της κυρώσεως να είναι σε ουσιαστικά παρόμοια θέση εάν εισέπραττε τους συμβατικούς τόκους.[690]

[688] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 23*
[689] *C-42/15, Home Credit Slovakia a.s. v. Klára Bíróová*
[690] *C-565/12LCL Le Crédit Lyonnais, SA v. Fesih Kalha*

ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ: Τα ΚΜ, μεριμνούν για τη θέσπιση κατάλληλων και αποτελεσματικών διαδικασιών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.[691]

4. ΆΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Σημειώνεται ότι με το άρθρο 29 καταργήθηκε η Οδηγία 87/102/ΕΟΚ.[692]

[691] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 24*
[692] *Οδηγία 2008/48/ΕΚ άρθρο 29*

Κεφάλαιο 10 - Συμβάσεις Πίστωσης για Καταναλωτές για Ακίνητα που Προορίζονται για Κατοικία

1.ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ

Η *Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014, σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010* («**Η Οδηγία**») σκοπεύει με βάση το άρθρο 1 αυτής να θεσπίσει κοινό πλαίσιο για ορισμένες πτυχές των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των ΚΜ σχετικά με τις συμβάσεις που καλύπτουν τις πιστώσεις σε καταναλωτές οι οποίες εξασφαλίζονται με υποθήκη ή με άλλο τρόπο και αφορούν ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να πραγματοποιηθεί αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας προτού χορηγηθεί πίστωση, ως βάση για την ανάπτυξη αποδοτικών προτύπων αναδοχής σε ό,τι αφορά τα ακίνητα που προορίζονται για κατοικία στα ΚΜ, καθώς και για ορισμένες απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας, μεταξύ άλλων σχετικά με την εγκατάσταση και εποπτεία των μεσιτών πιστώσεων, των εντεταλμένων αντιπροσώπων και των μη πιστωτικών ιδρυμάτων.[693]

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Με βάση το άρθρο 2 η Οδηγία είναι ελάχιστης εναρμόνισης και δεν εμποδίζει τα ΚΜ να διατηρούν ή να θεσπίζουν πιο αυστηρές διατάξεις προκειμένου να προστατεύσουν τους καταναλωτές με την προϋπόθεση ότι οι διατάξεις αυτές να είναι συνεπείς με τις υποχρεώσεις τους σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης.[694] Ωστόσο, τα ΚΜ δεν δύνανται να διατηρούν ή να θεσπίζουν διατάξεις που παρεκκλίνουν από αυτές του άρθρου 14(2) και το Παράρτημα ΙΙ Μέρος Α (όταν αυτές αφορούν τις τυποποιημένες προσυμβατικές πληροφορίες μέσω του τυποποιημένου ευρωπαϊκού δελτίου πληροφοριών (ESIS)) και του άρθρου 17(1) – (5), (7) και (8) και του Παραρτήματος Ι στο βαθμό που αυτές αφορούν το κοινό και συνεπές ενωσιακό πρότυπο για τον υπολογισμό του ΣΕΠΕ.[695]

[693] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 1
[694] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 2
[695] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 14(2)

ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 41, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές δεν μπορούν να παραιτούνται των δικαιωμάτων που τους παραχωρούνται δυνάμει της εθνικής νομοθεσίας που μεταφέρει στο εθνικό δίκαιο την παρούσα οδηγία.[696] Επίσης, δεν είναι δυνατό να καταστρατηγείται η Οδηγία απλά και μόνο επειδή οι συμβάσεις διατυπώνονται με συγκεκριμένο τρόπο ούτως ώστε να αποφεύγεται η εφαρμογή της Οδηγίας σε αυτές.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Με βάση το άρθρο 3, η Οδηγία εφαρμόζεται σε δύο είδη συμβάσεων:[697]

> *«(α) σε συμβάσεις πίστωσης που εξασφαλίζονται είτε με υποθήκη είτε με άλλη παρόμοια εγγύηση, που χρησιμοποιείται γενικά σε κράτος μέλος για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, ή που εξασφαλίζονται βάσει δικαιώματος σχετιζομένου με ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, και*
>
> *(β) σε συμβάσεις πίστωσης σκοπός των οποίων είναι η απόκτηση ή η διατήρηση δικαιωμάτων κυριότητας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου.»*

Με βάση το πιο πάνω άρθρο, η Οδηγία δεν εφαρμόζεται στις πιο κάτω περιπτώσεις:

> *«α) συμβάσεις πίστωσης αποδέσμευσης περιθωρίου αξίας όπου ο πιστωτικός φορέας:*
>
> *i) χορηγεί την πίστωση με εφάπαξ ποσό, σε τακτικές δόσεις ή με άλλη μορφή, και ως αντιπαροχή εισπράττει ένα ποσό από το τίμημα της μελλοντικής πώλησης ενός ακινήτου που προορίζεται για κατοικία ή αποκτά ένα δικαίωμα επί ακινήτου που προορίζεται για κατοικία, και*
>
> *ii) δεν απαιτεί αποπληρωμή της πίστωσης έως ότου συμβούν ένα ή περισσότερα προκαθορισμένα γεγονότα στη ζωή του καταναλωτή, όπως αυτά ορίζονται από τα κράτη μέλη, εκτός εάν υπάρξει παραβίαση από τον καταναλωτή των συμβατικών υποχρεώσεών του που επιτρέπει στον πιστωτικό φορέα να τερματίσει τη σύμβαση πίστωσης,*

[696] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 41
[697] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 3(2)

β) συμβάσεις πίστωσης με τις οποίες η πίστωση χορηγείται από εργοδότη στους εργαζομένους του ως δευτερεύουσα δραστηριότητα, άτοκα ή με ΣΕΠΕ χαμηλότερα από εκείνα που επικρατούν στην αγορά και τα οποία δεν προσφέρονται γενικά στο κοινό,

γ) συμβάσεις πίστωσης όπου η πίστωση χορηγείται άτοκα και χωρίς άλλες επιβαρύνσεις εκτός από εκείνες που έχουν σκοπό την ανάκτηση του κόστους που συνδέεται άμεσα με την εξασφάλιση της πίστωσης,

δ) συμβάσεις πίστωσης υπό μορφή δυνατότητας υπερανάληψης και στις οποίες η πίστωση πρέπει να εξοφληθεί εντός ενός μηνός,

ε) συμβάσεις πίστωσης που είναι αποτέλεσμα διακανονισμού ο οποίος επιτεύχθηκε ενώπιον δικαστηρίου ή άλλης δημόσιας αρχής,

στ) συμβάσεις πίστωσης που αφορούν την προθεσμιακή εξόφληση υπάρχουσας οφειλής, χωρίς επιβαρύνσεις, οι οποίες δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παραγράφου 1 στοιχείο α).»

Τα ΚΜ έχουν επίσης δικαίωμα να μην εφαρμόζουν συγκεκριμένα άρθρα της Οδηγίας ή την Οδηγία σε ορισμένες συμβάσεις. Αυτά τα είδη συμβάσεων περιέχονται στο άρθρο 3(3) μέχρι 3(5) της Οδηγίας.[698]

[698] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 3(3) μέχρι 3(5)

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

2.1. Γενικές Υποχρεώσεις για Πιστωτικούς Φορείς, τους Μεσίτες Πιστώσεων και τους Εντεταλμένους Αντιπροσώπους

Με βάση το άρθρο 7, ο πιστωτικός φορέας, ο μεσίτης πιστώσεων ή ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος στις περιπτώσεις όπου εκπονεί πιστωτικά προϊόντα, χορηγεί, διαμεσολαβεί ή παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικά με πίστωση και, κατά περίπτωση, συμπληρωματικές υπηρεσίες σε καταναλωτές ή όταν εκτελεί σύμβαση πίστωσης, τότε θα πρέπει να ενεργεί με εντιμότητα, δικαιοσύνη, διαφάνεια και επαγγελματισμό λαμβάνοντας υπόψη τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών.[699] Με βάση το άρθρο 8, υποχρεούται να παρέχει πληροφόρηση στον καταναλωτή δωρεάν αναφορικά με τη συμμόρφωση στην Οδηγία.[700] Τέλος με βάση το άρθρο 9 το προσωπικό τους θα πρέπει να διαθέτει κατάλληλο επίπεδο γνώσεων και επάρκεια για την εκπόνηση, προσφορά ή τη χορήγηση συμβάσεων πίστωσης, την άσκηση δραστηριοτήτων πιστωτικής διαμεσολάβησης (δηλαδή μεσιτείας πιστώσεων) ή την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών.[701]

2.2. Πληροφόρηση/Υποχρεώσεις πριν από τη Σύναψη της Σύμβασης

ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ: Το άρθρο 10 αναφέρει ότι με την επιφύλαξη της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ τα ΚΜ απαιτούν ότι οι διαφημιστικές και εμπορικές ανακοινώσεις για συμβάσεις πίστωσης να είναι θεμιτές, σαφείς και μη παραπλανητικές. Ειδικότερα, απαγορεύεται η διατύπωση που ενδέχεται να δημιουργήσει ψευδείς προσδοκίες στον καταναλωτή όσον αφορά τη διαθεσιμότητα ή το κόστος της πίστωσης.[702]

[699] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 7
[700] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 8
[701] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 9
[702] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 10

Με βάση το άρθρο 11, όπου μια διαφήμιση αναφέρει επιτόκιο ή αριθμητικά στοιχεία που αφορούν το κόστος της πίστωσης, θα πρέπει να περιλαμβάνει τυποποιημένες πληροφορίες.[703] Οι πληροφορείς απαριθμούνται στο άρθρο 11(2) και είναι οι ακόλουθες:[704]

> *«α) την ταυτότητα του πιστωτικού φορέα ή, κατά περίπτωση, του μεσίτη πιστώσεων ή του εντεταλμένου αντιπροσώπου,*
>
> *β) ανάλογα με την περίπτωση, ότι η σύμβαση πίστωσης θα εξασφαλιστεί είτε με υποθήκη ή άλλη παρόμοια εγγύηση που χρησιμοποιείται γενικά σε κράτος μέλος για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία, είτε βάσει δικαιώματος σχετιζόμενου με ακίνητα που προορίζονται για κατοικία,*
>
> *γ) το χρεωστικό επιτόκιο, επισημαίνοντας αν πρόκειται για σταθερό ή κυμαινόμενο ή συνδυασμό και των δύο, μαζί με πληροφορίες για τυχόν επιβαρύνσεις που περιλαμβάνονται στο συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή,*
>
> *δ) το συνολικό ποσό της πίστωσης,*
>
> *ε) το ΣΕΠΕ που αναφέρεται στη διαφήμιση με τουλάχιστον τον ίδιο ευδιάκριτο τρόπο όπως και οποιοδήποτε επιτόκιο,*
>
> *στ) κατά περίπτωση, τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης,*
>
> *ζ) κατά περίπτωση, το ποσό των δόσεων,*
>
> *η) κατά περίπτωση, το συνολικό ποσό που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής,*
>
> *θ) κατά περίπτωση, τον αριθμό των δόσεων,*
>
> *ι) κατά περίπτωση, μια προειδοποίηση σχετικά με το γεγονός ότι πιθανές διακυμάνσεις της συναλλαγματικής ισοτιμίας θα μπορούσαν να επηρεάσουν το ποσό που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής.»*

Οι πιο πάνω πληροφορίες (εκτός από αυτές του άρθρου 11(2)(α),(β) και (ι)) γνωστοποιούνται με αντιπροσωπευτικό παράδειγμα. Όπου για τη χορήγηση πίστωσης είναι υποχρεωτική η σύναψη σύμβασης που αφορά συμπληρωματική υπηρεσία, και ιδίως ασφάλιση και το κόστος

[703] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 11(1)
[704] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 11(2)

της εν λόγω υπηρεσίας δεν μπορεί να καθοριστεί εκ των προτέρων, η υποχρέωση σύναψης αυτής της σύμβασης αναφέρεται κατά τρόπο σαφή, συνοπτικό και εμφανή, μαζί με το ΣΕΠΕ.

Οι πιο πάνω πληροφορίες θα πρέπει επίσης να είναι ευανάγνωστες ή να ακούγονται ευκρινώς ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιείται για τη διαφήμιση.

ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΟΜΑΔΟΠΟΙΗΣΗΣ: Με βάση την ερμηνευτική διάταξη, η *πρακτική δέσμευσης* είναι η προσφορά ή η πώληση σύμβασης πίστωσης σε δέσμη με άλλα ξεχωριστά χρηματοπιστωτικά προϊόντα ή υπηρεσίες. Η *πρακτική ομαδοποίησης* είναι η προσφορά ή η πώληση μιας σύμβασης πίστωσης σε δέσμη με άλλα ξεχωριστά χρηματοπιστωτικά προϊόντα ή υπηρεσίες, όταν η σύμβαση πίστωσης διατίθεται και χωριστά στον καταναλωτή αλλά όχι κατ' ανάγκη με τους ίδιους όρους ή προϋποθέσεις όπως όταν προσφέρεται ομαδοποιημένη με τις συμπληρωματικές υπηρεσίες. Με βάση το άρθρο 12, οι πρακτικές δέσμευσης **απαγορεύονται** εκτός όπου ο πιστωτικός φορέας μπορεί να αποδείξει ότι τα δεσμευμένα προϊόντα έχουν ως αποτέλεσμα σαφές πλεονέκτημα για τους καταναλωτές λαμβάνοντας δεόντως υπόψη τη διαθεσιμότητα και τις τιμές των σχετικών προϊόντων που προσφέρονται στην αγορά.[705]

Κατά παρέκκλιση των πιο πάνω, όπου τα ΚΜ το επιτρέπουν, οι πιστωτικοί φορείς έχουν τη δυνατότητα να ζητούν από τον καταναλωτή ή ένα μέλος της οικογενείας του ή έναν στενό συγγενή του:[706]

> *«α) να ανοίξει ή να τηρήσει λογαριασμό πληρωμών ή ταμιευτηρίου, όταν μοναδικός σκοπός του εν λόγω λογαριασμού είναι να σωρευθεί κεφάλαιο για να αποπληρωθεί η πίστωση, να εξυπηρετηθεί η πίστωση, να συγκεντρωθούν από κοινού πόροι για τη χορήγηση της πίστωσης ή να παρασχεθεί πρόσθετη ασφάλεια στον πιστωτικό φορέα στην περίπτωση αθέτησης υποχρέωσης,*
>
> *β) να αγοράσει ή να κρατήσει επενδυτικό προϊόν ή ιδιωτικό συνταξιοδοτικό προϊόν, όταν το εν λόγω προϊόν, που παρέχει πρωτίστως στον επενδυτή εισόδημα μετά τη συνταξιοδότηση, χρησιμεύει επίσης ως πρόσθετη ασφάλεια στον πιστωτικό φορέα στην περίπτωση αθέτησης υποχρέωσης ή για τη σώρευση κεφαλαίου για να αποπληρωθεί η*

[705] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 12(1)
[706] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 12(2)

πίστωση, να εξυπηρετηθεί η πίστωση ή για να συγκεντρωθούν από κοινού πόροι για τη χορήγηση της πίστωσης,

γ) να συνάπτει χωριστή σύμβαση πίστωσης σε συνδυασμό με την πιστωτική σύμβαση συμμετοχικού στεγαστικού δανείου «shared equity» για τη χορήγηση της πίστωσης.»

Τέλος, όπου τα ΚΜ το επιτρέπουν ο πιστωτικός φορέας μπορεί να ζητά από τον καταναλωτή ασφαλιστήριο όσο αφορά τη σύμβαση πίστωσης δεδομένου ότι ο πιστωτικός φορέας αποδέχεται ασφαλιστήριο από φορέα παροχής διαφορετικό εκείνου που προτιμά. Σε αυτές τις περιπτώσεις εξασφαλίζουν ότι ο πιστωτικός φορέας κάνει δεκτό ασφαλιστήριο από φορέα παροχής διαφορετικό εκείνου που προτιμά, όταν το επίπεδο εγγύησης του εν λόγω ασφαλιστηρίου είναι αντίστοιχο εκείνου που πρότεινε ο πιστωτικός φορέας.[707]

ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Με βάση το άρθρο 13, οι πιστωτικοί φορείς, συνδεδεμένοι μεσίτες πιστώσεων ή οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι, θα πρέπει να διαθέτουν γενικές πληροφορίες για τις συμβάσεις πίστωσης. Οι εν λόγω πληροφορίες διατίθενται με σαφή και κατανοητό τρόπο εγγράφως, ή σε άλλο σταθερό μέσο ή σε ηλεκτρονική μορφή. Μερικές από τις πληροφορίες είναι η ταυτότητα, γεωγραφική διεύθυνση του φορέα, οι σκοποί που θα χρησιμοποιηθεί η πίστωση, η πιθανή διάρκεια των συμβάσεων πίστωσης, αντιπροσωπευτικό παράδειγμα του συνολικού ποσού της πίστωσης, περιγραφή των όρων που σχετίζονται απευθείας με την πρόωρη αποπληρωμή, γενική προειδοποίηση σχετικά με τις πιθανές συνέπειες παράβασης της σύμβασης κτλ.[708]

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ: Με βάση το άρθρο 14, θα πρέπει επίσης να παρέχονται στον καταναλωτή εξατομικευμένες πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τη σύγκριση πιστώσεων που διατίθενται στην αγορά, την αξιολόγηση των επιπτώσεων τους και τη λήψη τεκμηριωμένης απόφασης σχετικά με τη σύναψη σύμβασης πίστωσης χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί με σύμβαση ή προσφορά πίστωσης.[709] Οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο με το Τυποποιημένο Ευρωπαϊκό Δελτίο Πληροφοριών («**ESIS**»). Το ESIS περιλαμβάνεται στο Παράρτημα ΙΙ.[710]

[707] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 12(4)
[708] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 13(1)
[709] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 14(1)
[710] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 14(2)

Η οποιαδήποτε δεσμευτική προσφορά για τον πιστωτικό φορέα, παρέχεται εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου και συνοδεύεται από το ESIS όταν δεν έχει παρασχεθεί προηγουμένως ESIS στον καταναλωτή ή τα χαρακτηριστικά της προσφοράς είναι διαφορετικά από τις πληροφορίες που περιέχει το ESIS το οποίο παρασχέθηκε προηγουμένως. Βεβαίως τα ΚΜ μπορούν να απαιτούν όπως το ESIS παρέχεται πριν την παροχή δεσμευτικής προσφοράς.[711]

Με βάση το άρθρο 14(6) η χρονική περίοδος που είναι δεσμευτική η προσφορά για τον πιστωτικό φορέα είναι 7 ημέρες τουλάχιστο. Αυτή η περίοδος ονομάζεται περίοδος μελέτης κατά την οποία ο καταναλωτής δύναται να αποδεχθεί τη σύμβαση αλλά ο πιστωτικός φορέας δεν δύναται να αναιρέσει την προσφορά του. Βεβαίως, οι 7 ημέρες μπορεί να είναι και περίοδος υπαναχώρησης. Δηλαδή, τα ΚΜ να ορίζουν ότι 7 ημέρες είναι η περίοδος κατά την οποία ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει μετά που αποδέχεται τη σύμβαση.[712]

Επίσης, τα ΚΜ μπορούν να ορίζουν ότι οι καταναλωτές δεν μπορούν να δεχτούν την προσφορά για περίοδο που δεν υπερβαίνει τις πρώτες 10 ημέρες της περιόδου μελέτης.[713]

Τέλος, με βάση το άρθρο 14(11) τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι τουλάχιστον όταν δεν υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης, ο πιστωτικός φορέας ή, κατά περίπτωση, ο μεσίτης πιστώσεων ή ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος παρέχουν στον καταναλωτή αντίγραφο του σχεδίου σύμβασης πίστωσης κατά το χρόνο υποβολής μιας προσφοράς που είναι δεσμευτική για τον πιστωτικό φορέα. Όταν υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης, τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι ο πιστωτικός φορέας ή, κατά περίπτωση, ο μεσίτης πιστώσεων ή ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος προσφέρεται να παράσχει στον καταναλωτή αντίγραφο του σχεδίου σύμβασης πίστωσης κατά τον χρόνο υποβολής μιας προσφοράς που είναι δεσμευτική για τον πιστωτικό φορέα.[714]

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΗ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ ΜΕΣΙΤΕΣ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΟΥΣ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΟΥΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 15, οι μεσίτες πιστώσεων ή ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος παρέχουν στον καταναλωτή εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο επιπρόσθετες πληροφορίες. Μερικές από αυτές είναι η ταυτότητα και γεωγραφική διεύθυνση του μεσίτη πιστώσεων, το μητρώο που είναι καταχωρημένος, κατά πόσο παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες, το ποσό της αμοιβής του κτλ. [715]

[711] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 14(3)
[712] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 14(6)
[713] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 14(6)
[714] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 14(11)
[715] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 15(1)

Οι μεσίτες πιστώσεων που δεν είναι συνδεδεμένοι αλλά λαμβάνουν προμήθειες από έναν ή περισσότερους πιστωτικούς φορείς παρέχουν, εφόσον το ζητήσει ο καταναλωτής, πληροφορίες σχετικά με τη διακύμανση των επιπέδων προμηθειών τις οποίες καταβάλλουν οι διάφοροι πιστωτικοί φορείς που παρέχουν τις συμβάσεις πίστωσης οι οποίες προσφέρονται στον καταναλωτή.[716] Εάν ο μεσίτης πιστώσεων επιβαρύνει τον καταναλωτή με αμοιβή και επιπλέον εισπράττει προμήθεια από τον πιστωτικό φορέα ή τρίτο μέρος, ο μεσίτης πιστώσεων εξηγεί στον καταναλωτή κατά πόσον η προμήθεια συμψηφίζεται ή όχι με την αμοιβή, είτε κατά ένα μέρος είτε πλήρως.[717]

Σημειώνεται ότι το κόστος αμοιβής του μεσίτη πιστώσεων περιλαμβάνεται στον υπολογισμό του ΣΕΠΕ.[718]

ΕΝΔΕΔΕΙΓΜΕΝΕΣ ΕΞΗΓΗΣΕΙΣ: Το άρθρο 16 αναφέρει ότι οι πιστωτικοί φορείς, μεσίτες πιστώσεων ή εντεταλμένοι αντιπρόσωποι παρέχουν επαρκείς εξηγήσεις στον καταναλωτή σχετικά με τις προτεινόμενες συμβάσεις πίστωσης και τις συμπληρωματικές υπηρεσίες ούτως ώστε να είναι σε θέση ο καταναλωτής να αξιολογήσει αν οι εν λόγω συμβάσεις προσαρμόζονται στις ανάγκες του και την οικονομική του κατάσταση. Οι εν λόγω εξηγήσεις περιλαμβάνουν τις προσυμβατικές πληροφορίες, τα βασικά χαρακτηριστικά των προτεινόμενων προϊόντων, τις επιπτώσεις που έχουν στον καταναλωτή – ιδιαίτερα τις συνέπειες υπερημερίας πληρωμής, και όπου συμπληρωματικές υπηρεσίες είναι ομαδοποιημένες με σύμβαση πίστωσης, κατά πόσο κάθε συστατικό στοιχείο μπορεί να τερματιστεί χωριστά και τις συνέπειες της επιλογής αυτής για τον καταναλωτή.[719]

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Το άρθρο 18 αναφέρεται στην υποχρέωση των πιστωτικών φορέων να αξιολογούν ενδελεχώς την πιστοληπτική ικανότητα του καταναλωτή λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες που επιτρέπουν την εξακρίβωση της προοπτικής του καταναλωτή να τηρήσει τις υποχρεώσεις του στο πλαίσιο της σύμβασης πίστωσης.[720] Στον υπολογισμό πιστοληπτικής ικανότητας αποφεύγεται να λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι η αξία του ακινήτου που προορίζεται για κατοικία υπερβαίνει το ποσό της

[716] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 15(2)
[717] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 15(3)
[718] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 15(4)
[719] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 16
[720] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 18(1)

πίστωσης, ή ότι η εν λόγω αξία θα αυξηθεί, εκτός όπου ο σκοπός της σύμβασης πίστωσης είναι η κατασκευή ή ανακαίνιση του ακινήτου που προορίζεται για κατοικία.[721]

Ο πιστωτικός φορέας δεν δύναται να ακυρώσει ή τροποποιήσει σύμβαση πίστωσης με την αιτιολογία ότι δεν έγινε ορθά η αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή, εκτός όπου ο καταναλωτής σκοπίμως παρέλειψε ή παραποίησε πληροφορίες τις οποίες έπρεπε να παρέχει με βάση το άρθρο 20.[722]

Θα πρέπει επίσης να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι πρόκειται να γίνει έρευνα σε βάση δεδομένων και σε περίπτωση που απορρίπτεται η αίτηση πίστωσης θα πρέπει να ενημερωθεί ο καταναλωτής για την απόρριψη και κατά περίπτωση ότι αυτή βασίζεται σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία δεδομένων.[723]

Τέλος, ο πιστωτικός φορέας, θα πρέπει να χορηγήσει πίστωση μόνο όταν το αποτέλεσμα της αξιολόγησης της πιστοληπτικής ικανότητας δείχνει ότι οι υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση πίστωσης είναι πιθανόν να τηρηθούν με τον τρόπο που προβλέπεται από την εν λόγω σύμβαση.[724]

Σε σχέση με την αξιολόγηση, αυτή διενεργείται με βάση αναγκαίες, επαρκείς και αναλογικές πληροφορίες για το εισόδημα και τις δαπάνες του καταναλωτή και για άλλες χρηματοοικονομικές συνθήκες. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται στον πιστωτικό φορέα από κατάλληλες εσωτερικές ή εξωτερικές πηγές, συμπεριλαμβανομένου του καταναλωτή, και συμπεριλαμβάνουν πληροφορίες που παρέχονται στον μεσίτη πιστώσεων ή τον εντεταλμένο αντιπρόσωπό του κατά τη διάρκεια της διαδικασίας αίτησης για τη χορήγηση πίστωσης. Οι πληροφορίες επαληθεύονται καταλλήλως, μεταξύ άλλων μέσω χρήσης δικαιολογητικών που παρέχονται από ανεξάρτητα εξακριβώσιμες πηγές, εφόσον είναι αναγκαίο.[725] Δεν επιτρέπεται στον πιστωτικό φορέα να καταγγείλει τη σύμβαση πίστωσης επειδή παρασχέθηκαν ελλιπείς πληροφορίες εκτός εάν ο καταναλωτής απέκρυψε ή παραποίησε πληροφορίες.[726]

Ο πιστωτικός φορέας, ο μεσίτης πιστώσεων ή ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος προειδοποιούν τον καταναλωτή ότι σε περίπτωση που δεν είναι σε θέση να προβούν σε αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας επειδή ο καταναλωτής επέλεξε να μην παράσχει τις πληροφορίες ή

[721] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 18(3)
[722] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 18(4)
[723] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 18(5)(γ)
[724] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 18(5)(α)
[725] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 20(1)
[726] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 20(3)

την επαλήθευση που είναι αναγκαίες για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας, η πίστωση δεν μπορεί να χορηγηθεί. Η προειδοποίηση αυτή μπορεί να παρέχεται σε τυποποιημένη μορφή.[727]

ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΤΗΣ ΑΞΙΑΣ ΤΟΥ ΑΚΙΝΗΤΟΥ: Με βάση το άρθρο 19, οι πιστωτικοί φορείς χρησιμοποιούν συγκεκριμένα πρότυπα όταν αποτιμούν την αξία ακινήτου και λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα ούτως ώστε να διασφαλίζουν ότι τα πρότυπα χρησιμοποιούνται όταν η αποτίμηση πραγματοποιείται από τρίτον.[728]

2.3. ΣΕΠΕ

Το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Επιτόκιο («**ΣΕΠΕ**») είναι το συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή, που εκφράζεται ως ετήσιο ποσοστό του συνολικού ποσού της πίστωσης, και ισούται, σε ετήσια βάση, με την τρέχουσα αξία του συνόλου των μελλοντικών ή τρεχουσών υποχρεώσεων (αναλήψεων, εξοφλήσεων και επιβαρύνσεων) που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ του πιστωτικού φορέα και του καταναλωτή.[729] Ο υπολογισμός του ΣΕΠΕ γίνεται με βάση το άρθρο 17 το οποίο παραπέμπει στο μαθηματικό τύπο του Παραρτήματος Ι.[730] Το υπόλοιπο άρθρο αναφέρει τις άλλες αρχές για τον υπολογισμό του ΣΕΠΕ. Αυτές είναι οι ακόλουθες:

- Τα έξοδα για το άνοιγμα και την τήρηση ειδικού λογαριασμού, τα έξοδα για τη χρήση μέσου πληρωμής που επιτρέπει καταβολές στον λογαριασμό και αναλήψεις από αυτόν και τα λοιπά έξοδα σχετικά με καταβολές περιλαμβάνονται στο συνολικό κόστος της πίστωσης για τον καταναλωτή εφόσον το άνοιγμα ή η τήρηση λογαριασμού είναι υποχρεωτικά προκειμένου να χορηγηθεί η πίστωση ή να χορηγηθεί υπό τους όρους και τις προϋποθέσεις που διαφημίζονται.[731]
- Ο υπολογισμός του ΣΕΠΕ γίνεται οσάν η σύμβαση πίστωσης να εξακολουθεί να ισχύει για όλη τη συμφωνηθείσα διάρκεια της και οσάν ο πιστωτικός φορέας και καταναλωτής θα εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης.[732]

[727] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 20(4)
[728] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 19
[729] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 4(15)
[730] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 17(1)
[731] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 17(2)
[732] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 17(3)

- Όπου περιέχονται ρήτρες διακύμανσης του χρεωστικού επιτοκίου το ύψος των οποίων δεν μπορεί να προσδιορισθεί κατά τη στιγμή του υπολογισμού, τότε το ΣΕΠΕ υπολογίζεται οσάν το χρεωστικό επιτόκιο και οι λοιπές επιβαρύνσεις θα παραμείνουν σταθερά σε σχέση με το επίπεδο που προσδιορίζεται κατά τη σύναψη της σύμβασης.[733]
- Όπου η σύμβαση πίστωσης αφορά σταθερό επιτόκιο σε σχέση με την αρχική περίοδο διάρκειας τουλάχιστο 5 ετών, στο τέλος της οποίας πραγματοποιείται διαπραγμάτευση για το χρεωστικό επιτόκιο ώστε να συμφωνηθεί νέο σταθερό επιτόκιο, ο υπολογισμός του πρόσθετου ενδεικτικού ΣΕΠΕ που γνωστοποιείται στο ESIS καλύπτει μόνο την αρχική περίοδο σταθερού επιτοκίου οσάν στο τέλος της περιόδου σταθερού χρεωστικού επιτοκίου, το οφειλόμενο κεφάλαιο εξοφλείται.[734]
- Σε περίπτωση που η σύμβαση πίστωσης επιτρέπει διακυμάνσεις του χρεωστικού επιτοκίου, ο καταναλωτής ενημερώνεται σχετικά με τις πιθανές συνέπειες των διακυμάνσεων για τα προς πληρωμή ποσά και για το ΣΕΠΕ τουλάχιστον μέσω του ESIS. Αυτό γίνεται με την παροχή πρόσθετου ΣΕΠΕ στον καταναλωτή το οποίο φανερώνει τους πιθανούς κινδύνους που συνδέονται με μια σημαντική αύξηση του χρεωστικού επιτοκίου. Σε περίπτωση που δεν έχει τεθεί ανώτατο όριο στο χρεωστικό επιτόκιο, η πληροφορία αυτή συνοδεύεται από προειδοποίηση που υπογραμμίζει ότι το συνολικό κόστος της πίστωσης προς τον καταναλωτή, όπως φαίνεται από το ΣΕΠΕ, μπορεί να αλλάξει. (Αυτό δεν ισχύει όπου ισχύει η προηγούμενη αρχή).[735]
- Το Παράρτημα Ι περιέχει άλλα σενάρια για τον τρόπο υπολογισμού του ΣΕΠΕ (π.χ. εάν η σύμβαση πίστωσης παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα ελεύθερης επιλογής όσον αφορά τις αναλήψεις, θεωρείται ότι πραγματοποιείται πλήρης και άμεση ανάληψη του συνολικού ποσού της πίστωσης).[736]

2.4. Άλλες Υποχρεώσεις/Δικαιώματα Συνυφασμένα με τη Σύμβαση Πίστωσης

ΔΑΝΕΙΑ ΣΕ ΞΕΝΟ ΝΟΜΙΣΜΑ: Με βάση το άρθρο 23, όπου η σύμβαση πίστωσης αφορά δάνειο σε ξένο νόμισμα, τότε τη στιγμή που συνάπτεται η σύμβαση υπάρχει υποχρέωση όπως διασφαλίζεται τουλάχιστο ότι ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να μετατρέψει τη σύμβαση

[733] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 17(4)
[734] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 17(5)
[735] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 17(6)
[736] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 17(7)

πίστωσης σε εναλλακτικό νόμισμα υπό ορισμένες προϋποθέσεις ή ότι υπάρχουν άλλες ρυθμίσεις που περιορίζουν τον συναλλαγματικό κίνδυνο στον οποίο είναι εκτεθειμένος ο καταναλωτής βάσει της σύμβασης πίστωσης. Όταν ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να μετατρέψει τη σύμβαση πίστωσης σε εναλλακτικό νόμισμα σύμφωνα με την παράγραφο 1(α), τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι η συναλλαγματική ισοτιμία βάσει της οποίας γίνεται η μετατροπή είναι η συναλλαγματική ισοτιμία που ισχύει την ημέρα της μετατροπής εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στη σύμβαση πίστωσης.[737]

Όταν ένας καταναλωτής έχει δάνειο σε ξένο νόμισμα, ο πιστωτικός φορέας ειδοποιεί σε τακτική βάση τον καταναλωτή, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο, τουλάχιστον όταν το ύψος του οφειλόμενου συνολικού ποσού που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής ή των οφειλόμενων δόσεων παρουσιάζει διακύμανση μεγαλύτερη από 20% σε σχέση με αυτό που θα ήταν εάν ίσχυε η συναλλαγματική ισοτιμία μεταξύ του νομίσματος της σύμβασης και του νομίσματος του κράτους μέλους που ίσχυε τη στιγμή σύναψης της σύμβασης πίστωσης. Ο καταναλωτής (α) ειδοποιείται για τυχόν αύξηση στο συνολικό οφειλόμενο ποσό από τον καταναλωτή, (β) για το ενδεχόμενο δικαίωμα μετατροπής του δανείου σε εναλλακτικό νόμισμα και (γ) για τις σχετικές προϋποθέσεις και (δ) ενημερώνεται για τυχόν άλλους μηχανισμούς που μπορούν να εφαρμοστούν προκειμένου να περιοριστεί ο συναλλαγματικός κίνδυνος στον οποίο εκτίθεται.[738]

ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΟΥ ΕΠΙΤΟΚΙΟΥ: Με βάση το άρθρο 24, όταν μια σύμβαση πίστωσης είναι μεταβλητού επιτοκίου, πρέπει:[739]

> *«α) οι δείκτες ή τα επιτόκια αναφοράς που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό του χρεωστικού επιτοκίου να είναι σαφείς, προσιτοί, αντικειμενικοί και επαληθεύσιμοι από τους συμβαλλομένους της σύμβασης πίστωσης και τις αρμόδιες αρχές· και*
>
> *β) να κρατούνται αρχεία των δεικτών που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό των χρεωστικών επιτοκίων είτε από τους παρόχους αυτών των δεικτών είτε από τους πιστωτικούς φορείς.»*

ΠΡΟΩΡΗ ΑΠΟΠΛΗΡΩΜΗ: Σύμφωνα με το άρθρο 25 ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να εκπληρώσει πλήρως ή εν μέρει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από τη σύμβαση πίστωσης,

[737] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 23(1)-(3)
[738] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 23(4)
[739] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 24

πριν από τη λήξη της εν λόγω σύμβασης. Στις περιπτώσεις αυτές, ο καταναλωτής δικαιούται μείωση του συνολικού κόστους της πίστωσης προς αυτόν, μείωση που συνίσταται στους τόκους και τις επιβαρύνσεις για το εναπομένον διάστημα της σύμβασης. Αυτό δεν είναι απόλυτο αφού τα ΚΜ δύναται να προβλέπουν για χρονικούς περιορισμούς της άσκησης του δικαιώματος καθώς επίσης και για δικαίωμα του πιστωτικού φορέα να αιτείται ως αποζημίωση την ζημιά του.[740]

Όταν ένας καταναλωτής ζητεί να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του που απορρέουν από σύμβαση πίστωσης πριν από τη λήξη της σύμβασης, μετά την παραλαβή του σχετικού αιτήματος ο πιστωτικός φορέας παρέχει χωρίς καθυστέρηση στον καταναλωτή, εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου, τις πληροφορίες που είναι απαραίτητες για την εξέταση της επιλογής αυτής. Οι πληροφορίες αυτές προσδιορίζουν τουλάχιστον ποσοτικά τις συνέπειες που θα έχει για τον καταναλωτή η εκπλήρωση των υποχρεώσεών του πριν από τη λήξη της σύμβασης και αναφέρουν σαφώς ενδεχόμενες παραδοχές που χρησιμοποιούνται. Οι παραδοχές που χρησιμοποιούνται είναι λογικές και αιτιολογημένες.[741]

ΕΥΕΛΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΕΣ ΑΓΟΡΕΣ: Ως δικαίωμα που παρέχεται στον πιστωτικό φορέα ενεργεί το άρθρο 26. Με βάση το εν λόγω άρθρο, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι η απαίτηση έναντι της εγγύησης είναι εκτελεστή εκ μέρους ή εξ ονόματος του πιστωτικού φορέα.[742]

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟ ΕΠΙΤΟΚΙΟ: Με βάση το άρθρο 27, ο πιστωτικός φορέας οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για τυχόν μεταβολή του χρεωστικού επιτοκίου εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου **πριν** από την έναρξη ισχύος του νέου επιτοκίου. Μαζί περιλαμβάνονται τουλάχιστον οι ακόλουθες πληροφορίες: το ποσό των οφειλόμενων καταβολών μετά την έναρξη ισχύος του νέου χρεωστικού επιτοκίου και, στις περιπτώσεις που μεταβάλλεται ο αριθμός ή η περιοδικότητα των πληρωμών, πληροφορίες σχετικά με τη μεταβολή αυτή.[743]

ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΧΕΣΗ: Σύμφωνα με το άρθρο 28, οι πιστωτικοί φορείς προβλέπουν εύλογη περίοδο χάριτος προτού κινήσουν διαδικασίες κατάσχεσης.[744]

[740] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 25(1)-(3)
[741] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 25(4)
[742] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 26
[743] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 27
[744] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 28

2.5. Συμβουλευτικές Υπηρεσίες

Σύμφωνα με το άρθρο 22 ο πιστωτικός φορέας, ο μεσίτης πιστώσεων ή ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος ενημερώνει ρητώς τον καταναλωτή, στο πλαίσιο συγκεκριμένης συναλλαγής, για το αν παρέχονται ή μπορούν να παρασχεθούν συμβουλευτικές υπηρεσίες στον καταναλωτή.[745] Συμβουλευτική υπηρεσία είναι η παροχή προσωπικών συστάσεων σε καταναλωτή, σε σχέση με μία ή περισσότερες συναλλαγές που συνδέονται με συμβάσεις πίστωσης και που αποτελεί χωριστή δραστηριότητα από τη χορήγηση της πίστωσης και από τις δραστηριότητες πιστωτικής διαμεσολάβησης.[746]

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ: Πριν από την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών ή τη σύναψη σύμβασης για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, ο πιστωτικός φορέας, ο μεσίτης πιστώσεων ή ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος παρέχει στον καταναλωτή πληροφορίες για το κατά πόσο η σύσταση θα βασιστεί σε εξέταση μόνον του δικού τους φάσματος προϊόντων, ή ενός ευρέος φάσματος προϊόντων από ολόκληρη την αγορά ούτως ώστε να μπορέσει ο καταναλωτής να καταλάβει τη βάση πάνω στην οποία γίνεται η σύσταση καθώς επίσης και το ποσό της αμοιβής που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής για τις συμβουλευτικές υπηρεσίες ή, σε περίπτωση που το ποσό δεν μπορεί να καθοριστεί τη στιγμή της παροχής των πληροφοριών, τον τρόπο υπολογισμού του. Οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου.[747]

Το άρθρο 22(3) παρέχει επιπρόσθετες αρχές που ακολουθούνται στην περίπτωση παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών. Αυτές είναι η επάρκεια και γνώση του προσωπικού, οι υποχρεώσεις επαγγελματικής δεοντολογίας κατά την παροχή πιστώσεων καθώς και οι ακόλουθες απαιτήσεις:[748]

> *«α) οι πιστωτικοί φορείς, οι μεσίτες πιστώσεων ή οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι αποκτούν τις αναγκαίες πληροφορίες όσον αφορά την προσωπική και οικονομική κατάσταση του καταναλωτή, καθώς και τις προτιμήσεις και τους στόχους του, ούτως ώστε να είναι σε θέση να προτείνει κατάλληλες συμβάσεις πίστωσης. Η αξιολόγηση αυτή βασίζεται σε πληροφορίες που είναι επικαιροποιημένες κατά τη συγκεκριμένη χρονική*

[745] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 22(1)
[746] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 4(21)
[747] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 22(2)
[748] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 22(3)

στιγμή και λαμβάνει υπόψη εύλογες παραδοχές ως προς τους κινδύνους που αφορούν την κατάσταση του καταναλωτή καθ' όλη τη διάρκεια της προτεινόμενης σύμβασης πίστωσης,

β) οι πιστωτικοί φορείς, οι συνδεδεμένοι μεσίτες πιστώσεων ή οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι συνδεδεμένων μεσιτών πιστώσεων εξετάζουν έναν επαρκή αριθμό συμβάσεων πίστωσης από το φάσμα προϊόντων τους και προτείνουν την πιο κατάλληλη σύμβαση πίστωσης ή περισσότερες κατάλληλες συμβάσεις πίστωσης από το φάσμα των προϊόντων τους που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και την οικονομική και προσωπική κατάσταση του καταναλωτή,

γ) οι μη συνδεδεμένοι μεσίτες πιστώσεων ή οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι μη συνδεδεμένων μεσιτών πιστώσεων εξετάζουν έναν επαρκή αριθμό συμβάσεων πίστωσης που διατίθενται στην αγορά και προτείνουν την πιο κατάλληλη σύμβαση πίστωσης ή περισσότερες κατάλληλες συμβάσεις πίστωσης για τις ανάγκες και την οικονομική και προσωπική κατάσταση του καταναλωτή,

δ) οι πιστωτικοί φορείς, οι μεσίτες πιστώσεων ή οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι ενεργούν προς το συμφέρον του καταναλωτή με τους εξής τρόπους:

i) ενημερωνόμενοι για τις ανάγκες και την κατάσταση του καταναλωτή, και

ii) συστήνοντας κατάλληλες συμβάσεις πίστωσης σύμφωνα με τα στοιχεία α), β) και γ), και

ε) οι πιστωτικοί φορείς, οι μεσίτες πιστώσεων ή οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι χορηγούν στον καταναλωτή εγγράφως ή επί άλλου σταθερού μέσου το περιεχόμενο των συμβουλών που του παρέσχε.»

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

ΑΡΜΟΔΙΕΣ ΑΡΧΕΣ: Με βάση το άρθρο 5 της Οδηγίας, τα ΚΜ ορίζουν εθνικές αρμόδιες αρχές που είναι επιφορτισμένες με την εξασφάλιση της εφαρμογής και επιβολής της Οδηγίας

και μεριμνούν ώστε να τους παρέχονται όλες οι εξουσίες διερεύνησης και επιβολής καθώς και οι απαραίτητοι πόροι για την αποδοτική και αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων τους. Οι αρχές που αναφέρονται στο πρώτο εδάφιο πρέπει να είναι δημόσιες αρχές ή οργανισμοί αναγνωρισμένοι από το εθνικό δίκαιο ή από δημόσιες αρχές ρητώς εξουσιοδοτημένες προς τούτο από το εθνικό δίκαιο. Πιστωτικοί φορείς, μεσίτες πιστώσεων ή εντεταλμένοι αντιπρόσωποι αποκλείονται από το να ενεργούν ως αρμόδιες αρχές.[749]

ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΠΑΙΔΑΓΩΓΗΣΗ: Με βάση το άρθρο 6, τα ΚΜ προωθούν μέτρα τα οποία στηρίζουν την εκπαίδευση των καταναλωτών σε ότι αφορά τον υπεύθυνο δανεισμό και τη διαχείριση χρέους.[750]

ΟΡΟΙ ΠΟΥ ΙΣΧΥΟΥΝ ΓΙΑ ΠΙΣΤΩΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ ΚΤΛ: Με βάση το άρθρο 7 της Οδηγίας τα ΚΜ απαιτούν όπως ο πιστωτικός φορέας, ο μεσίτης πιστώσεων ή ο εντεταλμένος αντιπρόσωπος εκπονεί πιστωτικά προϊόντα, χορηγεί, διαμεσολαβεί ή παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σχετικά με πίστωση και, κατά περίπτωση, συμπληρωματικές υπηρεσίες σε καταναλωτές ή όταν εκτελεί σύμβαση πίστωσης, ενεργεί έντιμα, δίκαια, με διαφάνεια και επαγγελματισμό λαμβάνοντας υπόψη τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών. Διασφαλίζουν επίσης ότι ο τρόπος με τον οποίο οι πιστωτικοί φορείς αμείβουν το προσωπικό τους και τους μεσίτες πιστώσεων, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο οι μεσίτες πιστώσεων αμείβουν το προσωπικό τους και τους εντεταλμένους αντιπροσώπους, δεν εμποδίζει τη συμμόρφωση με την πιο πάνω υποχρέωση. Επίσης, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι όταν οι πιστωτικοί φορείς, οι μεσίτες πιστώσεων ή οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες, η διάρθρωση των αμοιβών του εμπλεκόμενου προσωπικού δεν παραβλάπτει την ικανότητά του να ενεργεί προς το συμφέρον του καταναλωτή και ιδίως δεν συναρτάται με τους στόχους πωλήσεων. Προκειμένου να επιτύχουν τον στόχο αυτό, τα ΚΜ μπορούν επιπλέον να απαγορεύουν τις προμήθειες που καταβάλλει ο πιστωτικός φορέας στον μεσίτη πιστώσεων. Τέλος, μπορούν να απαγορεύουν ή να περιορίζουν τις πληρωμές καταναλωτή σε πιστωτικό φορέα ή μεσίτη πιστώσεων πριν από τη σύναψη της σύμβασης πίστωσης.[751]

[749] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 22(2)
[750] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 6
[751] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 7

ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΔΩΡΕΑΝ: Ως προαναφέρθηκε, με βάση το άρθρο 8, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι η πληροφόρηση του καταναλωτή σε συμμόρφωση με τις απαιτήσεις της Οδηγίας παρέχεται δωρεάν.[752]

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ: Σύμφωνα με το άρθρο 9, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι οι πιστωτικοί φορείς, οι μεσίτες πιστώσεων και οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι απαιτούν από το προσωπικό τους να διαθέτει και να επικαιροποιεί τακτικά κατάλληλο επίπεδο γνώσεων και επάρκειας για την εκπόνηση, την προσφορά ή τη χορήγηση συμβάσεων πίστωσης, την άσκηση δραστηριοτήτων πιστωτικής διαμεσολάβησης ή την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Σε περίπτωση που η σύναψη σύμβασης πίστωσης περιλαμβάνει συναφή συμπληρωματική υπηρεσία, απαιτούνται κατάλληλες γνώσεις και επάρκεια σχετικά με την εν λόγω συμπληρωματική υπηρεσία. Το εν λόγω άρθρο αναφέρεται επίσης στις υποχρεώσεις των ΚΜ στις περιπτώσεις όπου ένας πιστωτικός φορέας/μεσίτης πιστώσεων παρέχει υπηρεσίες στο έδαφος ενός ή περισσότερων άλλων ΚΜ.[753]

Τα ΚΜ υπέχουν επίσης καθήκον να απαιτούν ότι όλες υποχρεώσεις ενημέρωσης και πρακτικές των πιστωτικών φορέων, μεσιτών πιστώσεων και εντεταλμένων αντιπροσώπων πληρούνται.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΙΣΤΟΛΗΠΤΙΚΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ: Αναφορικά με την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας του καταναλωτή τα ΚΜ μεριμνούν ότι οι μεσίτες πιστώσεων ή οι εντεταλμένοι αντιπρόσωποι διαβιβάζουν στον ενδιαφερόμενο πιστωτικό φορέα τις απαραίτητες πληροφορίες που λαμβάνουν από τον καταναλωτή προκειμένου να καταστεί εφικτή η αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας. Επίσης μεριμνούν όπως οι πιστωτικοί φορείς προσδιορίζουν με σαφή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη της σύμβασης τις αναγκαίες πληροφορίες και τα δικαιολογητικά από ανεξάρτητα εξακριβώσιμες πηγές που πρέπει να παράσχει ο καταναλωτής, καθώς και το χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου ο καταναλωτής οφείλει να παράσχει τα στοιχεία αυτά.[754]

ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΑΞΙΑΣ ΑΚΙΝΗΤΩΝ: Αναφορικά με την αποτίμηση αξίας των ακινήτων τα ΚΜ διασφαλίζουν τη θέσπιση αξιόπιστων προτύπων. Επίσης, οι εθνικές αρχές είναι υπεύθυνες για την έγκριση ανεξάρτητων εκτιμητών που διενεργούν αποτιμήσεις ακινήτων διασφαλίζουν ότι οι ανεξάρτητοι εκτιμητές εφαρμόζουν τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες.[755]

[752] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 8
[753] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 9
[754] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 20(3)
[755] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 19

Τα ΚΜ διασφαλίζουν επίσης ότι οι εσωτερικοί και εξωτερικοί εκτιμητές που διενεργούν αποτιμήσεις ακινήτων είναι επαγγελματικά επαρκείς και δεόντως ανεξάρτητοι από τη διαδικασία έγκρισης της πίστωσης.

ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ: Με βάση το άρθρο 21, κάθε ΚΜ διασφαλίζει πρόσβαση όλων των πιστωτικών φορέων από όλα τα ΚΜ σε βάσεις δεδομένων που χρησιμοποιούνται στο εν λόγω ΚΜ για την αξιολόγηση της πιστοληπτικής ικανότητας των καταναλωτών και με μοναδικό σκοπό την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των καταναλωτών προς τις πιστωτικές υποχρεώσεις καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης.[756]

ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: Τα ΚΜ θεσπίζουν τα πρότυπα των συμβουλευτικών υπηρεσιών που αναφέρονται πιο πάνω. Με βάση το άρθρο 21(4), τα ΚΜ δύνανται να απαγορεύουν τη χρήση των όρων «συμβουλές» και «σύμβουλος» ή παρόμοιους όρους αλλά εάν δεν τις απαγορεύουν θα πρέπει να υποβάλλουν τις ακόλουθες προϋποθέσεις για τη χρήση των όρων «ανεξάρτητες συμβουλές» ή «ανεξάρτητος σύμβουλος»: [757]

> *«α) οι πιστωτικοί φορείς, μεσίτες πιστώσεων ή εντεταλμένοι αντιπρόσωποι εξετάζουν ικανοποιητικό αριθμό συμβάσεων πίστωσης που διατίθενται στην αγορά και*
>
> *β) οι πιστωτικοί φορείς, μεσίτες πιστώσεων ή εντεταλμένοι αντιπρόσωποι δεν αμείβονται για τις εν λόγω συμβουλευτικές υπηρεσίες από έναν ή περισσότερους πιστωτικούς φορείς.»*

Επίσης τα ΚΜ, έχουν δικαίωμα να υποχρεώνουν τους πιστωτικούς φορείς, τους μεσίτες πιστώσεων και τους εντεταλμένους αντιπροσώπους να προειδοποιούν τον καταναλωτή, εφόσον, λαμβάνοντας υπόψη την οικονομική κατάσταση του καταναλωτή, μια σύμβαση πίστωσης ενέχει συγκεκριμένο κίνδυνο για αυτόν. Επιπρόσθετα, διασφαλίζουν ότι οι συμβουλευτικές υπηρεσίες παρέχονται μόνον από πιστωτικούς φορείς, μεσίτες πιστώσεων ή εντεταλμένους εκπροσώπους (Εκτός από κάποιες εξαιρέσεις).

ΕΥΕΛΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΕΣ ΑΓΟΡΕΣ: Το άρθρο 26 αναφέρει ότι τα ΚΜ θεσπίζουν μηχανισμούς που διασφαλίζουν ότι η απαίτηση έναντι της εγγύησης είναι εκτελεστή εκ μέρους ή εξ ονόματος του πιστωτικού φορέα. Επίσης μεριμνούν ώστε οι πιστωτικοί φορείς να κρατούν

[756] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 21
[757] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 21(4)

αρχεία σχετικά με τα είδη της ακίνητης περιουσίας που γίνονται δεκτά ως εγγύηση καθώς και τις σχετικές πολιτικές ενυπόθηκων δανείων που χρησιμοποιούνται. Επίσης, λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν κατάλληλη στατιστική παρακολούθηση της αγοράς ακινήτων που προορίζονται για κατοικία.[758]

ΤΟΚΟΣ ΥΠΕΡΗΜΕΡΙΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΧΕΣΗ: Αναφορικά με τον τόκο υπερημερίας και κατάσχεση και σύμφωνα με το άρθρο 28(2) τα ΚΜ μπορούν να απαιτούν, όταν επιτρέπεται στον πιστωτικό φορέα να καθορίζει και να επιβάλει επιβαρύνσεις στον καταναλωτή λόγω αθέτησης υποχρέωσης, οι επιβαρύνσεις αυτές να μην είναι μεγαλύτερες από ό,τι είναι αναγκαίο για την αποζημίωση του πιστωτικού φορέα για τη ζημία που υπέστη λόγω της αθέτησης υποχρέωσης.[759]

Με βάση το άρθρο 28(3) τα ΚΜ μπορούν να επιτρέπουν στους πιστωτικούς φορείς να επιβάλλουν πρόσθετες επιβαρύνσεις στον καταναλωτή σε περίπτωση αθέτησης υποχρέωσης. Σε αυτήν την περίπτωση, τα κράτη μέλη θεσπίζουν ανώτατο όριο για αυτές τις επιβαρύνσεις.[760] Τα ΚΜ, δεν εμποδίζουν τα μέρη μιας σύμβασης πίστωσης να συμφωνούν ρητώς ότι η επιστροφή ή μεταβίβαση της εγγύησης ή των εσόδων από την πώληση της εγγύησης αρκεί για την αποπληρωμή της πίστωσης.[761]

Τέλος, όταν η τιμή που λαμβάνεται για το ακίνητο έχει αντίκτυπο στο ποσό που οφείλει ο καταναλωτής, τα κράτη μέλη θεσπίζουν διαδικασίες ή μέτρα για την εξασφάλιση της καλύτερης δυνατής τιμής για το κατασχεθέν ακίνητο. Σε περίπτωση που μετά τις διαδικασίες κατάσχεσης παραμένει ανεξόφλητο χρέος, τα ΚΜ μεριμνούν για τη λήψη μέτρων που διευκολύνουν την αποπληρωμή με στόχο την προστασία των καταναλωτών.[762]

ΚΥΡΩΣΕΙΣ: Το άρθρο 38 αναφέρεται στις κυρώσεις τις οποίες μπορούν να επιβάλλουν τα ΚΜ. Συγκεκριμένα, τα ΚΜ θεσπίζουν τους κανόνες σχετικά με τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων οι οποίες θεσπίζονται κατ' εφαρμογή της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να εξασφαλίζουν την εφαρμογή

[758] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 26
[759] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 28(2)
[760] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 28(3)
[761] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 28(4)
[762] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 28(5)

τους.[763] Οι εν λόγω κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Σημαντικό είναι να αναφέρουμε το άρθρο 38(2). Σύμφωνα με αυτό:[764]

> *«Τα ΚΜ προβλέπουν ότι η αρμόδια αρχή μπορεί να δημοσιοποιεί οιαδήποτε διοικητική κύρωση επιβάλλεται σε περίπτωση παράβασης των μέτρων που θεσπίζονται για τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο, εκτός εάν η δημοσιοποίηση αυτή ενδέχεται να διαταράξει σοβαρά τις χρηματοπιστωτικές αγορές ή να προκαλέσει δυσανάλογη ζημία στα εμπλεκόμενα μέρη.»*

[763] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 38(1)
[764] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 38(2)

4. ΆΛΛΕΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΩΝ ΜΕΣΙΤΩΝ ΠΙΣΤΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΝΤΕΤΑΛΜΕΝΩΝ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ: Το άρθρο 29 αναφέρεται στις υποχρεώσεις μεσιτών πιστώσεων όπως εξασφαλίσουν άδεια λειτουργίας για να ασκούν τις δραστηριότητες τους και τις σχετικές υποχρεώσεις των ΚΜ για αδειοδότηση τους.[765] Το άρθρο 30 αναφέρεται σε υποχρεώσεις μεσιτών πιστώσεων συνδεδεμένων με ένα μόνο πιστωτικό φορέα.[766] Το άρθρο 31 αναφέρεται στο δικαίωμα των ΚΜ να επιτρέπουν σε μεσίτες πιστώσεων να διορίζουν εντεταλμένους αντιπροσώπους.[767]

Το άρθρο 32 αναφέρεται στην ελευθερία εγκατάστασης και παροχής υπηρεσιών των μεσιτών πιστώσεων[768] σε άλλα ΚΜ και τα άρθρα 33 και 34 αναφέρονται στον τρόπο ανάκλησης της άδειας λειτουργίας των μεσιτών πιστώσεων και στην εποπτεία αυτών καθώς και των εντεταλμένων αντιπροσώπων.[769]

ΑΔΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΜΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ: Με βάση το άρθρο 35, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι τα μη πιστωτικά ιδρύματα υπόκεινται σε κατάλληλη διαδικασία αδειοδότησης που περιλαμβάνει την εγγραφή τους σε μητρώο καθώς και καθεστώς εποπτείας από αρμόδια αρχή.[770]

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΑΡΜΟΔΙΩΝ ΑΡΧΩΝ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΩΝ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ: Τα άρθρα 36 και 37 αναφέρονται στη συνεργασία μεταξύ των αρμοδίων αρχών σε διαφορετικά ΚΜ καθώς και στην επίλυση διαφορών μεταξύ τέτοιων αρχών.[771]

ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΑΛΛΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΩΝ: Σημειώνεται ότι με βάση τα άρθρα 46 μέχρι 48 της Οδηγίας τροποποιούνται οι Οδηγίες 2008/48/ΕΚ, 2013/36/ΕΕ και ο Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1093/2010.[772]

[765] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 29
[766] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 30
[767] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 31
[768] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 32
[769] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρα 33-34
[770] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 35
[771] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 36-37
[772] Οδηγία 2014/17/ΕΕ, άρθρο 46-48

Κεφάλαιο 11 – Εξ αποστάσεως Εμπορία Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών προς τους Καταναλωτές

1.ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ

Η *Οδηγία 2002/65ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ* («**Η Οδηγία**») σκοπεύει στην προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των ΚΜ, οι οποίες αφορούν την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.[773]

Σύμβαση εξ αποστάσεως είναι κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών οργανωμένου από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.[774]

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Η Οδηγία είναι πλήρους εναρμόνισης ως επεξηγείται στην αιτιολογική σκέψη 13.[775] Είναι σημαντικό όμως να αναφέρουμε ότι σε σχέση με τις απαιτήσεις πληροφόρησης που απαιτούνται να δίδονται στον καταναλωτή, τα ΚΜ με βάση το άρθρο 4(2) μπορούν να εισάγουν αυστηρότερες διατάξεις εφόσον αυτές είναι συμβατές με το κοινοτικό δίκαιο.[776]

ΑΝΑΓΚΑΣΤΙΚΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ: Με βάση το άρθρο 12 της Οδηγίας, ο καταναλωτής δεν μπορεί να παραιτείται των δικαιωμάτων που του παρέχονται από την Οδηγία και τα ΚΜ λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα ώστε να εξασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής δεν στερείται της προστασίας που του παρέχεται βάσει της Οδηγίας λόγω της επιλογής δικαίου

[773] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 1(1)
[774] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 2(α)
[775] Οδηγία 2002/65ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 13
[776] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 4(2)

τρίτης χώρας ως του δικαίου που διέπει τη σύμβαση, όταν η σύμβαση αυτή συνδέεται στενά με το έδαφος ενός ή περισσότερων ΚΜ.[777]

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Με βάση το άρθρο 1 της Οδηγίας, αυτή εφαρμόζεται σε συμβάσεις που αφορούν εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.[778]Στις περιπτώσεις συμβάσεων που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες οι οποίες περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και ακολούθως διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της ίδιας φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, οι διατάξεις της Οδηγίας εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία. Αν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της ίδιας φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλομένων μερών, τα άρθρα 3 και 4 εφαρμόζονται μόνο κατά τη διενέργεια της πρώτης πράξης. Όταν όμως δεν έχει διενεργηθεί πράξη της ίδιας φύσης για διάστημα άνω του ενός έτους, η διενέργεια της επόμενης πράξης θεωρείται ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, εφαρμόζονται τα άρθρα 3 και 4.[779]

[777] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 12
[778] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 1(1)
[779] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 1(2)

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

2.1. Πληροφόρηση πριν από τη Σύναψη της Σύμβασης εξ Αποστάσεως

Σύμφωνα με το άρθρο 3, ο Καταναλωτής σε εύθετο χρόνο και προτού δεσμευθεί από μια εξ αποστάσεως σύμβαση ή προσφορά, λαμβάνει τις πληροφορίες που αφορούν τον προμηθευτή, τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, τη σύμβαση εξ αποστάσεως και την προσφυγή (ήτοι την ύπαρξη εξωδικαστικών διαδικασιών επίλυσης διαφορών τον τρόπο πρόσβασης κτλ.). Το εν λόγω άρθρο αναφέρεται στις συγκεκριμένες πληροφορίες που πρέπει να δοθούν στον καταναλωτή κάτω από την κάθε κατηγορία πληροφοριών. Για παράδειγμα, αναφορικά με τη χρηματοοικονομική υπηρεσία θα πρέπει να δοθούν πληροφορίες αναφορικά με τους χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών, τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση, περιγραφή των κυριοτέρων χαρακτηριστικών στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας κτλ).[780]

Με βάση το άρθρο 3(2) οι πιο πάνω πληροφορίες παρέχονται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό με κάθε ενδεικνυόμενο μέσο σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως λαμβανομένων δεόντως υπόψη τις αρχές της καλής πίστης που πρέπει να διέπουν τις εμπορικές συναλλαγές και της προστασίας εκείνων που, σύμφωνα με τη νομοθεσία των ΚΜ, είναι ανίκανοι προς δικαιοπραξία, όπως οι ανήλικοι.[781]

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΦΩΝΗΤΙΚΗ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑ: Σύμφωνα με το άρθρο 3(3), στις περιπτώσεις επικοινωνίας με φωνητική τηλεφωνία θα πρέπει να παρέχονται συγκεκριμένες πληροφορίες όπως η ταυτότητα του προσώπου που τηλεφωνά και η σχέση του με τον προμηθευτή, περιγραφή των κυριότερων στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας κτλ. Ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αφενός ότι, κατόπιν αιτήματός του, μπορεί να λάβει και άλλες πληροφορίες, αφετέρου δε, για τη φύση των πληροφοριών αυτών. Εν πάση περιπτώσει, ο προμηθευτής του παρέχει όλες τις πληροφορίες του άρθρου 5 στο στάδιο πριν τη σύναψη της σύμβασης όπου του ανακοινώνει τους συμβατικούς όρους. [782]

[780] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 3
[781] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 3(2)
[782] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 3(3)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΣΥΜΒΑΤΙΚΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ: Οι πληροφορίες σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις, οι οποίες πρέπει να ανακοινώνονται στον καταναλωτή κατά την περίοδο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, πρέπει να είναι σύμφωνες με τις συμβατικές υποχρεώσεις που θα απέρρεαν από τη νομοθεσία που θα εφαρμοζόταν κατά τεκμήριο στη σύμβαση εξ αποστάσεως, εάν η τελευταία είχε συναφθεί.[783]

2.2. Πληροφόρηση/Δικαιώματα Συνυφασμένα με τη Σύναψη Σύμβασης

ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗ: Τα άρθρα 6 και 7 αναφέρονται στο δικαίωμα των καταναλωτών να υπαναχωρήσουν από τη σύμβαση. Με βάση το άρθρο 6, ο καταναλωτής έχει στη διάθεση του προθεσμία 14 ημερών για να υπαναχωρήσει χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία. Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε 30 ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής, καλυπτόμενες από την Οδηγία 90/619/ΕΟΚ καθώς και πράξεις που αφορούν τις ατομικές συντάξεις. Το δικαίωμα υπαναχώρησης αρχίζει να μετράται από την ημέρα σύναψης της σύμβασης εξ αποστάσεως (για ασφάλεια ζωής από τη στιγμή που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως) **ή** από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους όρους και πληροφορίες του άρθρου 5 της Οδηγίας όποιο συνέβηκε τελευταίο. Τα ΚΜ δύνανται να αναστέλλουν το εκτελεστό των συμβάσεων κατά το χρόνο που ισχύει το δικαίωμα υπαναχώρησης.[784]

Με βάση το άρθρο 6(2) το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται στις ακόλουθες περιπτώσεις:[785]

> *«α) σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση και μπορεί να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως υπηρεσίες που αφορούν:*
>
> *- πράξεις συναλλάγματος,*

[783] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 3(4)
[784] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 6 και 7
[785] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 6(2)

- τίτλους της χρηματαγοράς,

- διαπραγματεύσιμους τίτλους,

- μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων,

-προθεσμιακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις (futures), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς,

- προθεσμιακά συμβόλαια επιτοκίου (FRA),

- συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) με αντικείμενο επιτόκιο ή συνάλλαγμα ή συνδεόμενες με μετοχές ή με δείκτη μετοχών (equity swaps),

- προαιρέσεις (options) αγοράς ή πώλησης οιουδήποτε τίτλου από τους αναφερόμενους στο παρόν σημείο, συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθαρίσεως τοις μετρητοίς. Συμπεριλαμβάνονται, ιδίως, στην κατηγορία αυτή οι προαιρέσεις συναλλάγματος και επιτοκίων·

β) σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός·

γ) στις συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση του καταναλωτή προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Επίσης, το άρθρο 6(3) αναφέρει ότι τα ΚΜ μπορούν να προβλέπουν ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν έχει εφαρμογή στις ακόλουθες περιπτώσεις:[786]

«α) σε πίστωση η οποία προορίζεται κυρίως για την κτήση ή τη διατήρηση δικαιωμάτων ιδιοκτησίας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου, ή για την ανακαίνιση ή βελτίωση κτιρίου, ή

β) σε πίστωση η οποία εξασφαλίζεται είτε με υποθήκη επί ακινήτου είτε με δικαίωμα επί ακινήτου, ή

[786] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 6(3)

γ) σε δηλώσεις καταναλωτών οι οποίες πραγματοποιούνται με συμμετοχή δημόσιου λειτουργού, υπό την προϋπόθεση ότι ο δημόσιος λειτουργός πιστοποιεί ότι τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 διασφαλίζονται.

Η παρούσα παράγραφος ισχύει με την επιφύλαξη του δικαιώματος για χρόνο σκέψης προς όφελος των καταναλωτών που διαμένουν σε κράτος μέλος όπου το δικαίωμα αυτό υφίσταται, κατά τη στιγμή της έκδοσης της παρούσας οδηγίας.»

Το άρθρο 6(6) αναφέρει ότι με την αποστολή της υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας, θεωρείται ότι έχει τηρηθεί η προθεσμία.[787]

Σημαντικό να σημειώσουμε ότι εάν ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, τότε εάν στη σύμβαση εξ αποστάσεως μιας δεδομένης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας έχει επισυναφθεί άλλη σύμβαση εξ αποστάσεως σχετική με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες παρεχόμενες από τον προμηθευτή ή από τρίτον βάσει συμφωνίας του με τον προμηθευτή, η πρόσθετη αυτή σύμβαση τερματίζεται αυτομάτως χωρίς οποιαδήποτε επιβάρυνση στον καταναλωτή.[788]

Σε σχέση με πληρωμές για υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί πριν την υπαναχώρηση εφαρμόζεται το άρθρο 7 της Οδηγίας. Το άρθρο αναφέρει ότι, εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα αυτό, μπορεί να υποχρεωθεί να πληρώσει, το συντομότερο δυνατό, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του έχει όντως παράσχει ο προμηθευτής σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως. Το πληρωτέο ποσό δεν μπορεί να υπερβαίνει ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχέθηκε σε σχέση με το σύνολο παροχών που προβλέπει η σύμβαση εξ αποστάσεως. Σε καμία περίπτωση τέτοιο ποσό μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.[789] Επίσης, ο προμηθευτής **δεν** μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει οποιοδήποτε ποσό εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό που θα υποχρεωθεί να καταβάλει εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης. Ωστόσο, ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει οποιαδήποτε πληρωμή εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή προθεσμίας υπαναχώρησης χωρίς να το ζητήσει προηγουμένως ο καταναλωτής.[790]

[787] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 6(6)
[788] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 6(7)
[789] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 7(1)
[790] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 7(3)

Με βάση το άρθρο 7(4) ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή εντός 30 ημερών από την ημέρα που έλαβε την κοινοποίηση υπαναχώρησης, όλα τα ποσά που έλαβε από τον καταναλωτή (πλην των ποσών για υπηρεσίες που παρασχέθηκαν εντός της περιόδου υπαναχώρησης).[791] Σύμφωνα με το άρθρο 7(5), ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή το αργότερο εντός 30 ημερών από την ημερομηνία αποστολής της κοινοποίησης της υπαναχώρησης οποιαδήποτε χρηματικά ποσά ή πράγματα έλαβε από αυτόν.[792]

ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΜΕ ΚΑΡΤΕΣ: Με βάση το άρθρο 8, ο καταναλωτής μπορεί να ζητά την ακύρωση μιας πληρωμής σε περίπτωση που χρησιμοποιήθηκε δολίως η κάρτα πληρωμής του στα πλαίσια σύμβασης εξ αποστάσεως και να επαναπιστώνεται με τα ποσά που έχουν καταβληθεί ή να του επιστρέφονται τα ποσά αυτά.[793]

ΜΗ ΑΙΤΗΘΕΙΣΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ: Εκτός στις περιπτώσεις σιωπηρής ανανέωσης της σύμβασης εξ αποστάσεως, απαγορεύεται η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε καταναλωτή χωρίς να το έχει ζητήσει προηγουμένως όταν αυτή η παροχή περιλαμβάνει αίτηση για άμεση ή μεταγενέστερη πληρωμή. Επίσης, ο καταναλωτής απαλλάσσεται από οποιαδήποτε υποχρέωση σε περίπτωση μη αιτηθείσας υπηρεσίας χωρίς η έλλειψη απάντησης εκ μέρους του να εκλαμβάνεται ως συγκατάθεση.[794]

ΑΥΤΟΚΛΗΤΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ: Το άρθρο 10 αναφέρει ότι προτού χρησιμοποιηθούν από τον προμηθευτή αυτοματοποιημένα συστήματα κλήσης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (αυτόματες συσκευές κλήσης) ή φαξ, θα πρέπει να προηγείται η συγκατάθεση του καταναλωτή. Με τον ίδιο τρόπο, εάν επιτρέπεται η προσωπική επικοινωνία με τον καταναλωτή με το μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως που χρησιμοποιεί ο προμηθευτής, θα πρέπει να προηγείται η συγκατάθεση του καταναλωτή ή να χρησιμοποιούνται εφόσον δεν υπάρχει η έκδηλη αντίθεση του καταναλωτή.[795]

ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΗ ΡΗΤΡΑ: Με βάση το άρθρο 15, θεωρείται καταχρηστική ρήτρα οποιαδήποτε ρήτρα η οποία προβλέπει ότι το βάρος της απόδειξης για την τήρηση εκ μέρους του προμηθευτή του συνόλου ή μέρους των υποχρεώσεων που τον βαρύνουν βάσει της Οδηγίας το φέρει ο καταναλωτής. Όχι όμως αναφορικά με το βάρος απόδειξης για την τήρηση

[791] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 7(4)
[792] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 7(5)
[793] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 8
[794] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 9
[795] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 10

των υποχρεώσεων *πληροφόρησης* του καταναλωτή που επιβάλλονται στον προμηθευτή ή τη συγκατάθεση του καταναλωτή στη σύναψη της σύμβασης/εκτέλεσης της. Στις τελευταίες αυτές περιπτώσεις το βάρος απόδειξης βρίσκεται στον καταναλωτή αλλά τα ΚΜ **δύνανται** να το μεταθέσουν στον προμηθευτή.[796]

3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ/ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ

ΚΥΡΩΣΕΙΣ: Το άρθρο 11 της Οδηγίας προβλέπει ότι τα ΚΜ προβλέπουν για τις δέουσες κυρώσεις σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν τηρεί τις εθνικές διατάξεις που έχουν θεσπιστεί δυνάμει της Οδηγίας. Επίσης, τα ΚΜ μπορούν, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεως να επιτρέπουν στον καταναλωτή να καταγγείλει τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή χωρίς έξοδα και ποινές. Οι κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.[797]

ΕΙΔΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΦΥΓΗ: Με βάση το άρθρο 13, τα ΚΜ μεριμνούν ώστε να υπάρχουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα εξασφάλισης της συμμόρφωσης με την Οδηγία για το συμφέρον του καταναλωτή. Τα μέσα αυτά περιλαμβάνουν διατάξεις με βάση τις οποίες ένας ή περισσότεροι οργανισμοί μπορούν να προσφύγουν ενώπιον δικαστηρίων και αρμόδιων διοικητικών φορέων για την εξασφάλιση της εφαρμογής των μέτρων που εναρμονίζουν την Οδηγία. Οι οργανώσεις αυτές είναι δημόσιοι οργανισμοί ή εκπρόσωποι τους, οργανώσεις καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών και επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργήσουν.[798]

Σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι με βάση το άρθρο 13(3) τα ΚΜ οφείλουν να λάβουν μέτρα με βάση τα οποία οι οργανισμοί και οι προμηθευτές μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, υποχρεούνται να θέσουν τέρμα εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, σε πρακτικές οι οποίες βάσει δικαστικής απόφασης, διοικητικής απόφασης, ή απόφασης ελεγκτικής αρχής η οποία τους κοινοποιείται, κηρύσσονται ότι αντιβαίνουν στην παρούσα Οδηγία.[799]

---

[796] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 15
[797] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 11
[798] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 13(1)(2)
[799] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 13(3)

ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ: Το άρθρο 14 προβλέπει για την προώθηση της θεσπίσεως και ανάπτυξης εξωδικαστικών διαδικασιών υποβολής παραπόνων και επίλυσης διαφορών (αναφέρονται ως διαδικασίες υποβολής ενστάσεων και προσφυγών) οι οποίες πρέπει να είναι κατάλληλες και αποτελεσματικέ για την επίλυση διαφορών επί καταναλωτικών θεμάτων. Ενθαρρύνουν επίσης τα όργανα που είναι υπεύθυνα για την εξωδικαστική λύση των διαφορών να συνεργάζονται για να επιλύονται οι διασυνοριακές διαφορές που αφορούν τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.[800]

4. ΑΛΛΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Η Οδηγία προβλέπει και για συγκεκριμένες τροποποιήσεις. Με βάση τα άρθρο 17, 18 και 19 τροποποιούνται η Οδηγία 90/619/ΕΟΚ, η Οδηγία 97/7/ΕΚ και η Οδηγία 98/27/ΕΚ αντίστοιχα.[801]

[800] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 14
[801] Οδηγία 2002/65ΕΚ, άρθρο 17,18 και 19

Κεφάλαιο 12 - Αντιπροσωπευτικές Αγωγές Καταναλωτών

1.ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ

Η προστασία συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών αποτελεί ένα πολύ σημαντικό ζήτημα για την ΕΕ από τη δεκαετία του 1980 και βρίσκεται στο επίκεντρο των πολιτικών συζητήσεων τουλάχιστον για τα τελευταία 20 χρόνια.[802] Το πεδίο εφαρμογής της είναι ευρύ και δεν είναι δύσκολο να φανταστεί κάποιος, καταστάσεις στις οποίες η συλλογική προσφυγή των καταναλωτών δεν είναι μόνο επιτακτική για λόγους πολιτικής, αλλά είναι και λογική, καθώς επιτρέπει την πρόσβαση των καταναλωτών στα δικαστήρια όπου οι αξίωση είναι μικρής αξίας: δεν χρειάζεται να ψάξει κανείς πέρα από το σκάνδαλο Dieselgate για να δει τους λόγους για τους οποίους η εν λόγω προσφυγή είναι ευπρόσδεκτη.[803] Η ιδέα της προστασίας συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών είναι απλή: διορθώνει καταστάσεις όπου η **ζημιά που προκαλείται είναι μικρή**, αλλά **επηρεάζει πολλούς καταναλωτές**, καθιστώντας έτσι σκόπιμο να επιδιώκεται η επανόρθωση της ζημίας σε συλλογική μορφή αντί για ατομική.

Η Οδηγία σχετικά με Ασφαλιστική Μέτρα (Οδηγία 2009/22/ΕΚ σχετικά με τα ασφαλιστικά μέτρα για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών), έδωσε τη δυνατότητα στις οργανώσεις καταναλωτών και στις δημόσιες αρχές να ζητούν ασφαλιστικά μέτρα κατά εμπόρων, όταν οι τελευταίοι παραβίαζαν τη νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Το πεδίο εφαρμογής της ήταν περιορισμένο υπό την έννοια ότι μόνο 12 οδηγίες για το δίκαιο των καταναλωτών καλύπτονταν από το πεδίο εφαρμογής της και επίσης επειδή μόνο ασφαλιστικά μέτρα μπορούσαν να ζητηθούν από αυτήν.[804]

Η Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές προέβλεπε υψηλότερη προστασία για τους καταναλωτές, συμπεριλαμβανομένων μηχανισμών συλλογικής προσφυγής για αποζημίωση. Αυτό οδήγησε στην θέσπιση της Οδηγίας 2020/1828, η οποία περιλαμβάνει μηχανισμούς

[802] A. Burri και G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29 29
[803] D. Fairgrieve και R. Salim, "Improving collective redress in Europe: implementing the Representative Actions Directive", C.J.Q. 2023, 42(1), 52 52
[804] A. Burri και G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29 29

συλλογικής προσφυγής που περιλαμβάνουν «αποζημίωση, επισκευή, μείωση της τιμής, καταγγελία της σύμβασης ή επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος, ανάλογα με την περίπτωση και ως προβλέπεται από το ενωσιακό ή το εθνικό δίκαιο».[805]

Η *Οδηγία 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 για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ* («**Η Οδηγία**») θεσπίζει κανόνες με τους οποίους εξασφαλίζεται ότι είναι διαθέσιμος σε όλα τα Κράτη Μέλη («**ΚΜ**») μηχανισμός αντιπροσωπευτικών αγωγών για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, παρέχοντας ταυτόχρονα τις απαραίτητες εγγυήσεις για την αποφυγή καταχρηστικών πρακτικών προσφυγής στη δικαιοσύνη.[806] Ο σκοπός της Οδηγίας είναι διπλός· **Πρώτον**, μέσω της επίτευξης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, σκοπεύει να συμβάλει στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την προσέγγιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές[807] και **δεύτερον**, αποσκοπεί στη βελτίωση της πρόσβασης των καταναλωτών στη δικαιοσύνη.

Η Οδηγία καλύπτει αντιπροσωπευτικές αγωγές που ασκούνται κατά ή μετά την 25 Ιουνίου 2023.[808] Για αντιπροσωπευτικές αγωγές που έχουν καταχωρηθεί πριν την 25 Ιουνίου του 2023 ισχύει η Οδηγία 2009/22/ΕΚ.[809]

ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΝΑΡΜΟΝΙΣΗΣ: Η Οδηγία είναι πλήρους εναρμόνισης και τα Κράτη Μέλη («**ΚΜ**») δεν μπορούν να παρεκκλίνουν από της διατάξεις της εκτός στο βαθμό θέσπισης διαδικαστικών κανονισμών για καταχώρηση αντιπροσωπευτικών αγωγών.[810] Υπό αυτό το πρίσμα, το άρθρο 1(2) της Οδηγίας αναφέρει ότι τα ΚΜ δύναται να θεσπίσουν ή να διατηρήσουν σε ισχύ διαδικαστικά μέσα για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών σε εθνικό επίπεδο.[811]

Η Οδηγία καλύπτει τις αγωγές που καταχωρούνται εκ μέρους των καταναλωτών, αλλά τα ΚΜ είναι ελεύθερα αν επιθυμούν να συμπεριλάβουν πρόσθετους τομείς του δικαίου καθώς και

[805] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 42
[806] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 1(1)
[807] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 1(1)
[808] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 22(1)
[809] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 22(2)
[810] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 1(2)
[811] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 1(2)

πρόσωπα που επωφελούνται από αυτήν (όπως μικρές επιχειρήσεις).[812] Σύμφωνα με αυτήν, οι καταναλωτές δεν μπορούν να ασκήσουν μόνοι τους αγωγές για συλλογική προσφυγή αλλά μόνο μέσω " νομιμοποιούμενου φορέα".[813]

Το διαδικαστικό δίκαιο που χρησιμοποιείται για καταχώρηση των αντιπροσωπευτικών αγωγών είναι αυτό που παρέχεται με βάση το ενωσιακό ή το εθνικό δίκαιο.

ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 2(1) η Οδηγία εφαρμόζεται:[814]

> *«…σε αντιπροσωπευτικές αγωγές που ασκούνται κατά εμπόρων οι οποίοι παραβιάζουν τις διατάξεις του ενωσιακού δικαίου, όπως αναφέρονται στο παράρτημα Ι, συμπεριλαμβανομένων των εν λόγω διατάξεων όπως έχουν μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο, με αποτέλεσμα να προκύπτει ή να ενδέχεται να προκύψει ζημία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει τις διατάξεις του ενωσιακού δικαίου που αναφέρονται στο παράρτημα Ι. Εφαρμόζεται σε εγχώριες και διασυνοριακές παραβάσεις, συμπεριλαμβανομένων και των παραβάσεων που έπαυσαν προτού ασκηθεί ή ολοκληρωθεί η αντιπροσωπευτική αγωγή.»*

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ: Το Παράρτημα περιέχει 66 οδηγίες και κανονισμούς καθώς και άρθρα τέτοιων οδηγιών και κανονισμών για τους οποίους μπορεί να καταχωρηθεί αντιπροσωπευτική αγωγή.[815] Στο Παράρτημα χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, προστασία δεδομένων, υγεία, καλλυντικά, τρόφιμα, ενέργεια, ευθύνη σε σχέση με ελαττωματικά προϊόντα, παροχή υπηρεσιών και πώληση αγαθών. Σημαντικό να αναφερθεί στο παρόν στάδιο ότι η χρήση της Οδηγίας μπορεί να επεκταθεί και στην καταχώρηση αντιπροσωπευτικών αγωγών αναφορικά

---

[812] Οδηγία, 2020/1828/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 18, Burri και G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29 32

[813] Οδηγία, 2020/1828/ΕΚ, αα 7(1) και 7(2)

[814] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 2(1)

[815] Π.χ. Οδηγία 85/374/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 25ης Ιουλίου 1985, για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε θέματα ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων· Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές· Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου, της 9ης Οκτωβρίου 1997, για την ευθύνη των αερομεταφορέων όσον αφορά την αεροπορική μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους· Οδηγία 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 1998, περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές· Οδηγία 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Μαΐου 1999, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών· Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο») άρθρα 5 έως 7, 10 και 11· Οδηγία 2001/83/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Νοεμβρίου 2001, περί κοινοτικού κώδικας για τα φάρμακα που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση άρθρα 86 έως 90, 98 και 100

με τον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 ανεξαρτήτως του ότι περιέχεται ξεχωριστή πρόνοια στον ίδιο τον Κανονισμό για την αντιπροσώπευση καταναλωτών στο άρθρο 80(1) του Κανονισμού.[816]

ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΟΥ: Οι έννοιες του καταναλωτή και του έμπορου ως χρησιμοποιούνται στην Οδηγία είναι παρόμοιες με αυτές που χρησιμοποιούνται και σε άλλες οδηγίες. Συγκεκριμένα, καταναλωτής είναι «*κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας του εν λόγω προσώπου*»[817] ενώ «έμπορος» είναι «*κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικό ή δημόσιο, το οποίο ενεργεί, μεταξύ άλλων μέσω άλλου προσώπου που ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εν λόγω προσώπου, για σκοπούς που αφορούν την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική δραστηριότητα του εν λόγω προσώπου*».[818]

ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΗ ΑΓΩΓΗ: Η «αντιπροσωπευτική αγωγή» ορίζεται ως αγωγή για την προστασία των **συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών** η οποία ασκείται από νομιμοποιούμενο φορέα ως ενάγοντα εξ ονόματος καταναλωτών με σκοπό την έκδοση απαγορευτικού διατάγματος, μέτρου επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης ή αμφότερων.[819]

Υπάρχουν δύο είδη αντιπροσωπευτικής αγωγής. Η εγχώρια και η διασυνοριακή.

Η **εγχώρια αντιπροσωπευτική αγωγή** είναι αυτή που ασκείται από νομιμοποιούμενο φορέα στο ΚΜ στο οποίο ορίστηκε ο νομιμοποιούμενος φορέας.[820] Η **διασυνοριακή αντιπροσωπευτική αγωγή** είναι αυτή που ασκείται από νομιμοποιούμενο φορέα σε ΚΜ διαφορετικό από εκείνο στο οποίο έχει οριστεί ο νομιμοποιούμενος φορέας.[821]

ΣΥΛΛΟΓΙΚΑ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ: Τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών είναι τα γενικά συμφέροντα των καταναλωτών και ειδικότερα για τους σκοπούς των μέτρων επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης, τα συμφέροντα μιας ομάδας καταναλωτών.[822]

---

[816] Υπόθεση C-319/20, Meta Platforms Ireland Ltd (formerly Facebook Ireland Ltd) v Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV, παρά. 80-81
[817] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 3(1)
[818] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 3(2)
[819] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 3(5)
[820] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 3(6)
[821] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 3(7)
[822] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 3(3)

ΜΕΤΡΑ ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΗΣ/ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ: Τα «*μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης*» ορίζονται στην Οδηγία ως μέτρα που υποχρεώνουν τον έμπορο να παράσχει στους ενδιαφερόμενους καταναλωτές μέσα έννομης προστασίας όπως αποζημίωση, επισκευή, αντικατάσταση, μείωση του τιμήματος, καταγγελία της σύμβασης ή επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος, κατά περίπτωση και σύμφωνα με την ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία.[823]

2. ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΕΣ ΑΓΩΓΕΣ

2.1. Νομιμοποιητικά κριτήρια

ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΟΣ ΦΟΡΕΑΣ: Νομιμοποιούμενος φορέας με βάση την Οδηγία είναι «*κάθε οργανισμός ή δημόσιος φορέας που εκπροσωπεί τα συμφέροντα των καταναλωτών, ο οποίος έχει οριστεί από κράτος μέλος ως νομιμοποιούμενος για την άσκηση αντιπροσωπευτικών αγωγών σύμφωνα με την παρούσα οδηγία*»[824].

Σύμφωνα με το άρθρο 4(1) της Οδηγίας, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι οι αντιπροσωπευτικές αγωγές ασκούνται μόνο από νομιμοποιούμενους φορείς.[825] Τέτοιοι φορείς μπορεί να είναι οργανώσεις καταναλωτών που εκπροσωπούν μέλη από περισσότερα από ένα ΚΜ.[826]

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΩΝ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΩΝ ΑΓΩΓΩΝ: Σύμφωνα με την Οδηγία υπάρχουν ειδικά κριτήρια που ισχύουν σε διασυνοριακές αντιπροσωπευτικές αγωγές. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το άρθρο 4(3) τέτοιος φορέας για να μπορεί να ασκεί διασυνοριακές αντιπροσωπευτικές αγωγές θα πρέπει να:[827]

> *«α) είναι νομικό πρόσωπο που συστάθηκε σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία του κράτους μέλους στο οποίο έχει οριστεί και μπορεί να αποδείξει 12 μήνες πραγματικής*

[823] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 3(10)
[824] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 3(4)
[825] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 4(1)
[826] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 4(2)
[827] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 4(3)

δημόσιας δραστηριότητας για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών πριν την αίτηση ορισμού του·

β) σύμφωνα με τους σκοπούς του καταστατικού του αποδεικνύεται η ύπαρξη έννομου συμφέροντος του στην προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών, σύμφωνα με τις διατάξεις του ενωσιακού δικαίου που αναφέρονται στο παράρτημα Ι·

γ) έχει μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα·

δ) δεν υπόκειται σε διαδικασία αφερεγγυότητας και δεν έχει κηρυχθεί αφερέγγυος·

ε) είναι ανεξάρτητος και δεν επηρεάζεται από πρόσωπα πέραν των καταναλωτών, ιδίως από εμπόρους, που έχουν οικονομικό συμφέρον για την άσκηση αντιπροσωπευτικής αγωγής, μεταξύ άλλων και σε περίπτωση χρηματοδότησης από τρίτους, και διαθέτει προς το σκοπό αυτό θεσπισμένες διαδικασίες για να αποκλείει τέτοιου είδους επιρροή καθώς και για να αποκλείει την οποιαδήποτε σύγκρουση συμφερόντων μεταξύ του ιδίου, των χρηματοδοτών του και του συμφέροντος των καταναλωτών·

στ) δημοσιοποιεί σε απλή και κατανοητή γλώσσα, με όλα τα κατάλληλα μέσα, ιδίως στον ιστότοπό του, πληροφορίες που αποδεικνύουν ότι ο φορέας πληροί τα κριτήρια που απαριθμούνται στα στοιχεία α) έως ε) και πληροφορίες σχετικά με τις πηγές χρηματοδότησής του γενικά, την οργανωτική και διαχειριστική δομή του, τη δομή των μελών του, τον καταστατικό του σκοπό και τις δραστηριότητές του.»

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ ΓΙΑ ΕΓΧΩΡΙΕΣ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΕΣ ΑΓΩΓΕΣ: Αναφορικά με τα κριτήρια που ισχύουν για εγχώριες αντιπροσωπευτικές αγωγές δεν υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια που θα πρέπει να ισχύουν αλλά τα ΚΜ γενικά οφείλουν να εξασφαλίζουν ότι τα κριτήρια που χρησιμοποιούν για να ορίσουν έναν φορέα ως νομιμοποιούμενο φορέα, είναι σύμφωνα με τους στόχους της οδηγίας προκειμένου να καταστεί αποτελεσματική και αποδοτική η λειτουργία των εν λόγω αντιπροσωπευτικών αγωγών[828] και εάν το επιθυμούν, δυνατόν να θέσουν τα ίδια κριτήρια που ισχύουν για τις διασυνοριακές αντιπροσωπευτικές αγωγές.[829]

[828] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 4(4)
[829] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 4(5)

Σημειώνεται ότι, τα ΚΜ δύνανται επίσης, κατά παρέκκλιση των άρθρων 4(3) και 4(4) να ορίζουν δημόσιους φορείς ως νομιμοποιούμενους φορείς για το σκοπό της άσκησης αντιπροσωπευτικών αγωγών.[830]

Οι αλλοδαπές και οι εγχώριες νομιμοποιούμενες οντότητες μπορούν να ενώσουν τις δυνάμεις τους και να παρακάμψουν τις αυστηρότερες απαιτήσεις που θέτει η Οδηγία σχετικά με την έγκριση μιας αλλοδαπής οντότητας (έναντι της εγχώριας οντότητας). [831]. Με τον τρόπο αυτό, η εγχώρια οντότητα θα ενεργεί ως «αγκυροβολημένος» αιτητής και έτσι, παρακάμπτει τις αυστηρότερες απαιτήσεις για τις αλλοδαπές νομιμοποιούμενες οντότητες.[832]

Τα κριτήρια για να αναγνωριστεί κάποια οντότητα ως αλλοδαπή νομιμοποιούμενη οντότητα είναι ελάχιστης εναρμόνισης.

AD HOC ΔΙΟΡΙΣΜΟΣ: Το άρθρο 4(6) προβλέπει για την περίπτωση που κάποιος προβαίνει σε αίτηση για να νομιμοποιηθεί ούτως ώστε να καταχωρήσει σε ad hoc βάση, συγκεκριμένη εγχώρια αντιπροσωπευτική αγωγή. Το εν λόγω άρθρο αναφέρει ότι αυτό είναι δυνατόν δεδομένου ότι πληροί τα κριτήρια ορισμού ως νομιμοποιούμενου φορέα που προβλέπονται στο εθνικό δίκαιο.[833]

ΥΠΑΡΧΟΝΤΕΣ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΟΙ ΦΟΡΕΙΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 4(7), τα ΚΜ δύνανται να προβλέπουν ότι οι δημόσιοι φορείς που έχουν ήδη οριστεί ως νομιμοποιούμενοι φορείς με βάση την οδηγία 2009/22/ΕΚ, παραμένουν ορισθέντες ως νομιμοποιούμενοι φορείς για τους σκοπούς της παρούσας Οδηγίας.[834]

2.2. Άσκηση Αντιπροσωπευτικών Αγωγών

Σύμφωνα με το άρθρο 7(1), τα ΚΜ εξασφαλίζουν τη δυνατότητα άσκησης των αντιπροσωπευτικών αγωγών που προβλέπονται από την Οδηγία ενώπιον δικαστηρίων ή

[830] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 4(7)
[831] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, αιτιολογικές σκέψεις 31 και 48
[832] D. Fairgrieve και R. Salim, "Improving collective redress in Europe: implementing the Representative Actions Directive", C.J.Q. 2023, 42(1), 52 55
[833] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 4(6)
[834] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 4(7)

διοικητικών αρχών από νομιμοποιούμενους φορείς[835] δεδομένου ότι τέτοιες υποθέσεις δεν είναι προδήλως αβάσιμες. Στην τελευταία περίπτωση, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι τα δικαστήρια ή οι διοικητικές αρχές δύνανται να απορρίπτουν τέτοιες υποθέσεις σε όσο το δυνατό περισσότερο πρόωρο στάδιο της διαδικασίας σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο.[836]

Όπου ένας νομιμοποιούμενος φορέας θα ασκήσει αντιπροσωπευτική αγωγή, θα πρέπει να παρέχει στο δικαστήριο ή στη διοικητική αρχή επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τους καταναλωτές τους οποίους αφορά η αντιπροσωπευτική αγωγή.[837]

Η Οδηγία αναφέρει ότι τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι οι νομιμοποιούμενοι φορείς έχουν το δικαίωμα να ζητήσουν τουλάχιστον (**α**) απαγορευτικά διατάγματα ή (**β**) μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης[838] - και αυτό μπορεί να γίνεται στα πλαίσια μιας ενιαίας αντιπροσωπευτικής αγωγής και η απόφαση μπορεί και πάλιν να είναι ενιαία.[839]

ΑΠΑΓΟΡΕΥΤΙΚΑ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΑ: Αναφορικά με τα απαγορευτικά διατάγματα, το άρθρο 8(1) ορίζει ότι αυτά είναι διαθέσιμα υπό μορφή:[840]

> *«α) προσωρινού μέτρου για την παύση πρακτικής ή, κατά περίπτωση, την απαγόρευση πρακτικής, όταν η εν λόγω πρακτική θεωρείται ότι συνιστά παράβαση…·*
>
> *β) οριστικού μέτρου για την παύση πρακτικής ή, κατά περίπτωση, την απαγόρευση πρακτικής, όταν η εν λόγω πρακτική διαπιστώνεται ότι συνιστά παράβαση…»*

Αναφορικά με τα οριστικά μέτρα για την παύση πρακτικής, αναφέρεται ότι τέτοιο μέτρο μπορεί να περιλαμβάνει εφόσον αυτό προβλέπεται στο εθνικό δίκαιο:[841] *«α) μέτρο με το οποίο κρίνεται ότι η πρακτική συνιστά παράβαση…· και β) υποχρέωση δημοσίευσης της απόφασης για το μέτρο εν όλω ή εν μέρει, με τη μορφή την οποία κρίνει κατάλληλη το δικαστήριο ή η διοικητική αρχή, ή υποχρέωση δημοσίευσης διορθωτικής δήλωσης.»*

Επίσης, τα ΚΜ μπορούν να προβλέψουν ότι για να μπορέσει ένας νομιμοποιούμενος φορέας να ζητήσει την έκδοση απαγορευτικού διατάγματος με το οποίο αιτείται οριστικό μέτρο για την παύση πρακτικής μόνον αφού έχει ξεκινήσει διαβούλευση με τον έμπορο με στόχο να

[835] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 7(1)
[836] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 7(7)
[837] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 7(2)
[838] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 7(4)
[839] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 7(5)
[840] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 8(1)
[841] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 8(2)

επιτύχει την παύση της παράβασης από τον εν λόγω έμπορο. Όπου γίνεται τέτοια πρόβλεψη, εάν ο έμπορος δεν παύσει την παράβαση εντός δύο εβδομάδων από την παραλαβή της αίτησης διαβούλευσης, ο νομιμοποιούμενος φορέας μπορεί άμεσα να ασκήσει αντιπροσωπευτική αγωγή για την έκδοση απαγορευτικού διατάγματος.[842]

Σημειώνεται ότι οι καταναλωτές τους οποίους αφορά μια αντιπροσωπευτική αγωγή, μπορούν να επωφελούνται από τα πιο πάνω μέτρα[843] χωρίς όμως να είναι απαραίτητη η έκφραση βούλησης των μεμονωμένων καταναλωτών για εκπροσώπηση από τον νομιμοποιούμενο φορέα πριν την έκδοση απαγορευτικού διατάγματος αλλά ούτε και η απόδειξη βλάβης. Μάλιστα, πριν την έκδοση απαγορευτικού διατάγματος, ο νομιμοποιούμενος φορέας δεν υποχρεούται να αποδείξει:[844]

> *«α) την πραγματική ζημία ή βλάβη των μεμονωμένων καταναλωτών που θίγονται από την παράβαση… · ή*
>
> *β) την πρόθεση ή αμέλεια του εμπόρου.»*

Σημειώνεται ότι σε σχέση με αντιπροσωπευτικές αγωγές που αφορούν απαγορευτικά διατάγματα, προβλέπεται ότι τα ΚΜ:[845]

> «*…διασφαλίζουν ότι αναστέλλονται ή διακόπτονται οι ισχύουσες προθεσμίες παραγραφής ως προς τους καταναλωτές τους οποίους αφορά η εν λόγω αντιπροσωπευτική αγωγή, έτσι ώστε οι εν λόγω καταναλωτές να είναι σε θέση να ασκήσουν μεταγενέστερα αγωγή για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης σε σχέση με την κατ' ισχυρισμό παράβαση… λόγω της παρέλευσης των ισχυουσών προθεσμιών παραγραφής κατά τον χρόνο εκδίκασης των αντιπροσωπευτικών αγωγών για την έκδοση του απαγορευτικού διατάγματος.*»

ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ: Αναφορικά με την ταχύτητα έκδοσης απαγορευτικών διαταγμάτων, η Οδηγία αναφέρει ότι τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι οι αντιπροσωπευτικές αγωγές οι οποίες τα αφορούν εξετάζονται με τη δέουσα ταχύτητα[846] ενώ, οι αντιπροσωπευτικές αγωγές που αφορούν την έκδοση απαγορευτικού διατάγματος για την παύση ή, κατά περίπτωση, για

[842] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 8(4)
[843] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 7(6)
[844] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 8(3)
[845] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 16(1)
[846] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 17(1)

την απαγόρευση πρακτικής που θεωρείται ότι αποτελεί παράβαση, εξετάζονται, εφόσον ενδείκνυται, με συνοπτική διαδικασία.[847]

ΜΕΤΡΑ ΕΠΑΝΟΡΘΩΣΗΣ ΚΑΙ/Η ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ: Τα μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης, υποχρεώνουν τον έμπορο να παράσχει στους ενδιαφερόμενους καταναλωτές μέσα έννομης προστασίας όπως αποζημίωση, επισκευή, αντικατάσταση, μείωση του τιμήματος, καταγγελία της σύμβασης ή επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος, κατά περίπτωση και σύμφωνα με την ενωσιακή ή εθνική νομοθεσία.[848]

ΈΝΤΑΞΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΕ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΕΣ ΑΓΩΓΕΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 9(2) τα ΚΜ θεσπίζουν κανόνες σχετικά με τον τρόπο και το στάδιο της αντιπροσωπευτικής αγωγής για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης κατά το οποίο οι μεμονωμένοι καταναλωτές τους οποίους αφορά η εν λόγω αντιπροσωπευτική αγωγή εκφράζουν ρητά ή σιωπηρά τη βούλησή τους, εντός κατάλληλης προθεσμίας αφού ασκηθεί η εν λόγω αντιπροσωπευτική αγωγή, να εκπροσωπηθούν ή όχι από τον νομιμοποιούμενο φορέα στο πλαίσιο της εν λόγω αγωγής και να δεσμευθούν ή όχι από το αποτέλεσμά της.[849] Όπου υπάρχει σε εξέλιξη αντιπροσωπευτική αγωγή αναφορικά με μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης, τα ΚΜ οφείλουν να θεσπίσουν κανόνες ούτως ώστε οι καταναλωτές να ενημερώνονται εγκαίρως και με κατάλληλα μέσα για την αντιπροσωπευτική αγωγή, ώστε να δίδεται η δυνατότητα στους εν λόγω καταναλωτές να εκφράσουν ρητά ή σιωπηρά τη βούλησή τους να εκπροσωπηθούν στην εν λόγω αντιπροσωπευτική αγωγή.[850]

Όταν το μέτρο επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης δεν προσδιορίζει μεμονωμένους καταναλωτές που δικαιούνται να επωφεληθούν από τα μέσα έννομης προστασίας που προβλέπονται από αυτό, περιγράφει τουλάχιστον την ομάδα των καταναλωτών που δικαιούνται να επωφεληθούν από τα εν λόγω μέσα έννομης προστασίας.[851] Μάλιστα, τα ΚΜ πρέπει να εξασφαλίζουν ότι ένα μέτρο επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να επωφελούνται από τα μέσα έννομης προστασίας που προβλέπονται από το εν λόγω μέτρο επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης χωρίς να είναι αναγκαία η άσκηση ξεχωριστής αγωγής.[852]

[847] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 17(2)
[848] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(1)
[849] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(2)
[850] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 13(2)
[851] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(5)
[852] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(5)

ΔΙΠΛΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ: Στις περιπτώσεις όπου οι καταναλωτές έχουν εκφράσει ρητά ή σιωπηρά τη βούλησή τους να εκπροσωπηθούν στο πλαίσιο αντιπροσωπευτικής αγωγής, εξασφαλίζεται από τα ΚΜ ότι τέτοιοι καταναλωτές, δεν μπορούν να εκπροσωπούνται (**1**) σε άλλες αντιπροσωπευτικές αγωγές με το ίδιο επίδικο θέμα και κατά του ίδιου εμπόρου, ή (**2**) να ασκούν μεμονωμένα αγωγή για το ίδιο επίδικο θέμα και κατά του ίδιου εμπόρου. Τα ΚΜ θεσπίζουν επίσης κανόνες για να εξασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές δεν λαμβάνουν αποζημίωση πέραν της μίας φοράς για το ίδιο επίδικο θέμα κατά του ίδιου εμπόρου.[853]

Όπου οι καταναλωτές δεν έχουν τη συνήθη διαμονή τους στο ΚΜ του δικαστηρίου ή της διοικητικής αρχής ενώπιον των οποίων ασκείται αντιπροσωπευτική αγωγή υποχρεούνται να εκφράσουν ρητά τη βούλησή τους να εκπροσωπηθούν στην εν λόγω αντιπροσωπευτική αγωγή, ούτως ώστε οι εν λόγω καταναλωτές να δεσμευθούν από το αποτέλεσμα αυτής της αντιπροσωπευτικής αγωγής.[854]

ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΑ ΜΕΤΡΑ ΕΝΝΟΜΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ: Να σημειωθεί ότι τα μέσα έννομης προστασίας που παρέχονται μέσω των μέτρων επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης στο πλαίσιο μιας αντιπροσωπευτικής αγωγής δε θίγουν τυχόν επιπρόσθετα μέσα έννομης προστασίας τα οποία ευρίσκονται στη διάθεση των καταναλωτών δυνάμει του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου και τα οποία δεν αποτέλεσαν αντικείμενο της εν λόγω αντιπροσωπευτικής αγωγής.[855]

Το άρθρο 9(7) της Οδηγίας αναφέρει ότι τα ΚΜ θεσπίζουν ή διατηρούν κανόνες σχετικά με τις προθεσμίες εντός των οποίων οι μεμονωμένοι καταναλωτές μπορούν να επωφελούνται από μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης. Τα ΚΜ μπορούν να θεσπίζουν κανόνες σχετικά με την κατάληξη ενδεχόμενων υπολοίπων κεφαλαίων επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης που δεν ανακτώνται εντός των καθορισμένων προθεσμιών.[856]

Τέλος, θα πρέπει να λεχθεί ότι οι νομιμοποιούμενοι φορείς θα πρέπει να είναι σε θέση να ασκούν αντιπροσωπευτικές αγωγές για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης χωρίς να είναι αναγκαία η εκ των προτέρων διαπίστωση παράβασης από δικαστήριο ή διοικητική αρχή.[857]

[853] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(5)
[854] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(3)
[855] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(9)
[856] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(7)
[857] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 9(8)

Σχετικά με τις προθεσμίες παραγραφής όπου υπάρχει εν εξελίξει αντιπροσωπευτική αγωγή με την οποία ζητείται μέτρο επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι αναστέλλονται ή διακόπτονται οι ισχύουσες προθεσμίες παραγραφής ως προς τους καταναλωτές τους οποίους αφορά η εν λόγω αντιπροσωπευτική αγωγή.[858]

ΕΙΔΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΓΙΑ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΕΣ ΑΓΩΓΕΣ: Τα ΚΜ σύμφωνα με το άρθρο 6(1), εξασφαλίζουν ότι νομιμοποιούμενοι φορείς που έχουν οριστεί από άλλο ΚΜ για το σκοπό της άσκησης διασυνοριακών αντιπροσωπευτικών αγωγών, μπορούν να τις ασκούν ενώπιον των δικαστηρίων ή των διοικητικών αρχών τους.[859] Υπό αυτή την έννοια, η Οδηγία υποχρεώνει τα ΚΜ να επιτρέψουν στους καταναλωτές να επωφεληθούν από μια αντιπροσωπευτική αγωγή χωρίς να χρειάζεται να ασκήσουν ξεχωριστή ατομική αγωγή.[860]
Επίσης, το ΚΜ πρέπει να εξασφαλίζουν ότι σε περίπτωση που η κατ' ισχυρισμό παράβαση του ενωσιακού δικαίου επηρεάζει ή ενδέχεται να επηρεάσει καταναλωτές σε διαφορετικά ΚΜ, η αντιπροσωπευτική αγωγή μπορεί να ασκηθεί ενώπιον αρμοδίου δικαστηρίου ή αρμόδιας διοικητικής αρχής ΚΜ από διάφορους νομιμοποιούμενους φορείς διαφορετικών ΚΜ, προκειμένου να προστατευθούν τα συλλογικά συμφέροντα καταναλωτών σε διαφορετικά ΚΜ.[861]

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΝΟΜΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ: Αναφορικά με την ενημέρωση προς το κοινό, το άρθρο 13(1) αναφέρει ότι τα ΚΜ, θεσπίζουν κανόνες που εξασφαλίζουν ότι οι νομιμοποιούμενοι φορείς παρέχουν πληροφορίες, **ιδίως στον ιστότοπο τους,** σχετικά με:[862]

> *«α) τις αντιπροσωπευτικές αγωγές που έχουν αποφασίσει να ασκήσουν ενώπιον δικαστηρίου ή διοικητικής αρχής·*
>
> *β) την κατάσταση των αντιπροσωπευτικών αγωγών που έχουν ασκήσει ενώπιον δικαστηρίου ή διοικητικής αρχής· και*
>
> *γ) τα αποτελέσματα των αντιπροσωπευτικών αγωγών που αναφέρονται στα στοιχεία α) και β).»*

[858] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 16(2)
[859] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, , άρθρο 9(6)
[860] D. Fairgrieve και R. Salim, "Improving collective redress in Europe: implementing the Representative Actions Directive", C.J.Q. 2023, 42(1), 52 55
[861] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, , άρθρο 6(2)
[862] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 13(1)

Με παρόμοιο τρόπο το άρθρο 13(4) αναφέρει ότι οι νομιμοποιούμενοι φορείς θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με τις τελικές αποφάσεις για την απόρριψη, ως απαράδεκτων ή ως αβάσιμων, αντιπροσωπευτικών αγωγών για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης.[863]

Με βάση το άρθρο 13(5), τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι ο επιτυχής διάδικος (στην Οδηγία ονομάζεται «*νικήσας*») μπορεί να ανακτήσει τα έξοδα που σχετίζονται με την παροχή πληροφορίων στους καταναλωτές στο πλαίσιο της αντιπροσωπευτικής αγωγής.[864]

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟ ΕΜΠΟΡΟΥΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 13(3) της Οδηγίας εκτός εάν οι καταναλωτές ενημερωθούν για την τελεσίδικη απόφαση ή για τον εγκεκριμένο διακανονισμό με άλλο τρόπο, το δικαστήριο ή η διοικητική αρχή απαιτεί από τον έμπορο να ενημερώσει τους καταναλωτές τους οποίους αφορά η αντιπροσωπευτική αγωγή, με έξοδα του εμπόρου, σχετικά με ενδεχόμενες τελικές αποφάσεις ή για ενδεχόμενους εγκεκριμένους διακανονισμούς, με μέσα κατάλληλα για τις περιστάσεις της υπόθεσης και εντός καθορισμένων προθεσμιών, κατά περίπτωση, ενημερώνοντας ατομικά όλους τους ενδιαφερόμενους καταναλωτές. Τα ΚΜ μπορούν να παρεκκλίνουν από αυτή την υποχρέωση με το να θεσπίσουν κανόνες δυνάμει των οποίων ο έμπορος θα απαιτείται να παρέχει τις εν λόγω πληροφορίες στους καταναλωτές μόνο κατόπιν σχετικού αιτήματος του νομιμοποιούμενου φορέα.[865]

ΤΕΛΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ: Σύμφωνα με το άρθρο 15 της Οδηγίας, τα ΚΜ εξασφαλίζουν ότι η τελεσίδικη απόφαση δικαστηρίου ή διοικητικής αρχής αναφορικά με την ύπαρξη παράβασης που θίγει τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών, μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως απόδειξη:

> *«…στο πλαίσιο κάθε άλλης αγωγής ενώπιον των δικαστηρίων ή διοικητικών αρχών τους με την οποία ζητούνται μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης κατά του ίδιου εμπόρου σε σχέση με την ίδια πρακτική, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο για την εκτίμηση των αποδείξεων.»*[866]

[863] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 13(4)
[864] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 13(5)
[865] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 13(3)
[866] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, άρθρο 15

2.3. Εφαρμοστέο Δίκαιο

Η αιτιολογική σκέψη 21 αναφέρει ότι ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 864/2007, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 και ο κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου θα πρέπει να εφαρμόζονται στον διαδικαστικό μηχανισμό για τις αντιπροσωπευτικές αγωγές που απαιτείται από την Οδηγία.[867] Σημαντική καθοδήγηση για το εφαρμοστέο δίκαιο στις αντιπροσωπευτικές αγωγές δίδεται στην απόφαση C-191/15 *Verein für Konsumenteninformation κατά Amazon EU Sàrl*[868]. Η συγκεκριμένη υπόθεση αφορούσε την καταργηθείσα Οδηγία 2009/22/ΕΚ αλλά είναι σχετική και με βάση την υπό εξέταση Οδηγία. Αποφασίστηκε ότι το εφαρμοστέο δίκαιο για την αξιολόγηση συγκεκριμένης συμβατικής ρήτρας πρέπει πάντα να καθορίζεται κατ' εφαρμογήν του κανονισμού 593/2008 (Ρώμη Ι), είτε πρόκειται για ατομική αγωγή είτε για συλλογική αγωγή. Όταν όμως πρόκειται για συλλογική αγωγή η οποία σκοπεί στην προστασία συμφερόντων των καταναλωτών από τη χρήση καταχρηστικών ρητρών στους γενικούς όρους πώλησης, αυτό καθορίζεται με βάση τον Κανονισμό 864/2007 (Ρώμη 2).[869]

Αυτό διατηρεί το σύστημα διεθνούς δικαιοδοσίας που θεσπίστηκε με βάση τον Κανονισμό 1215/2012. Πέραν της αυτόματης αναγνώρισης της ικανότητας ενός νομιμοποιούμενου φορέα που έχει οριστεί σε ένα Κράτος Μέλος να ασκεί αγωγές σε άλλα κράτη μέλη, η Οδηγία προβλέπει την προώθηση της συνεργασίας μεταξύ των εν λόγω φορέων για τη διευκόλυνση αγωγών με διασυνοριακές επιπτώσεις.[870] Επίσης, επιβάλλει στα Κράτη Μέλη την υποχρέωση να προβλέπουν μηχανισμούς που επιτρέπουν στους καταναλωτές που έχουν τη συνήθη διαμονή τους σε ένα κράτος μέλος να εκπροσωπούνται σε αγωγές προστασίας συλλογικών συμφερόντων που ασκούνται σε άλλο Κράτος Μέλος.

[867] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 21
[868] C-191/15, *Veereom fur Konsumenteninformation κατά Amazon EU Sàrl*
C-191/15, *Veereom fur Konsumenteninformation κατά Amazon EU Sàrl,* παρά 58 και 60
[870] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, αιτιολογικές σκέψεις 32 και 71, αα 6(2) και 6(3) και 20(4)

2.4. Χρηματοδότηση Αντιπροσωπευτικών Αγωγών και Έξοδα

Α. ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΕΥΤΙΚΩΝ ΑΓΩΓΩΝ

Το άρθρο 10 αναφέρεται στην χρηματοδότηση των αντιπροσωπευτικών αγωγών για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης. Ως αναφέρεται από τον D. Fairgrieve και τον R. Salim:[871]

> *«Ενώ η Οδηγία αναγνωρίζει τη σημασία της ενημέρωσης των καταναλωτών, η ανομοιογένεια στο επίπεδο της καθοδήγησης που παρέχεται στα Κράτη Μέλη σχετικά με το περιεχόμενο των υποχρεώσεων ενημέρωσης για τις συνεχιζόμενες αξιώσεις και τις τελικές αποφάσεις/διακανονισμούς ενέχει τον κίνδυνο οι καταναλωτές να μην είναι σε θέση να λάβουν επαρκώς αποφάσεις/να αναλάβουν δράση σε σχέση με τις αξιώσεις αυτές.»*

Δεδομένου ότι οι υποθέσεις συλλογικής προστασίας συμφερόντων των καταναλωτών «τείνουν να συνοδεύονται από ένα ιδιαίτερα ακριβό τίμημα» [872] που απορρέει από τις περιπλοκές των εν λόγω αγωγών, όπως υποδηλώνει και η ονομασία, η «χρηματοδότηση από τρίτους» είναι η περίπτωση κατά την οποία τρίτοι, χρηματοδοτούν τη διαδικασία συλλογικής επανόρθωσης με αντάλλαγμα ένα μερίδιο από τα ανακτηθέντα ποσά.[873] Η χρηματοδότηση από τρίτους έχει ορισμένα πλεονεκτήματα. Το σημαντικότερο είναι ότι παρέχει ρευστότητα για την πληρωμή των αμοιβών και των εξόδων για τη δίκης και, επιπλέον, μειώνει σημαντικά τον οικονομικό κίνδυνο της δίκης.[874]

ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΕΣ: Οι επιλογές των χρηματοδοτών για να επιτύχουν απόδοση στην επένδυσής τους φαίνεται να είναι οι εξής:[875]

1) Ο χρηματοδότης λαμβάνει μέρος της αποζημίωσης (έτσι οι καταναλωτές λαμβάνουν ένα μειωμένο ποσό)

---

[871] D. Fairgrieve και R. Salim, "Improving collective redress in Europe: implementing the Representative Actions Directive", C.J.Q. 2023, 42(1), 52 57

[872] A. Burri και G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29 29

[873] A. Burri και G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29 29

[874] A. Burri και G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29 34

[875] A. Burri και G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29 39

2) Ο χρηματοδότης δικαιούται στο ποσό που καταδικάζονται οι εναγόμενοι να πληρώσουν σε έξοδα - κάτι που ωστόσο περιορίζεται από την Οδηγία, δεδομένου ότι τέτοιες διαταγές εξόδων αφορούν μόνο έξοδα τα οποία ήταν αναγκαία.[876]

3) Ο χρηματοδότης λαμβάνει αμοιβή από κεφάλαια που δεν διεκδικήθηκαν από τους καταναλωτές εντός της προθεσμίας που προβλέπεται στο άρθρο 9(7) της Οδηγίας. [877]

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟ: Σε περίπτωση που τέτοιες αγωγές χρηματοδοτούνται από τρίτο μέρος -στο βαθμό που κάτι τέτοιο επιτρέπεται από το εθνικό δίκαιο-, θα πρέπει τα ΚΜ να εξασφαλίσουν ότι προλαμβάνονται οι συγκρούσεις συμφερόντων, καθώς και ότι η χρηματοδότηση από τρίτους που έχουν οικονομικό συμφέρον για την άσκηση ή την έκβαση της αντιπροσωπευτικής αγωγής για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης δεν εκτρέπει την αντιπροσωπευτική αγωγή από την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών.[878] Τα ΚΜ, με βάση το άρθρο 10(2) της Οδηγίας, θα πρέπει να εξασφαλίζουν επίσης ότι:[879]

«α) οι αποφάσεις νομιμοποιούμενων φορέων στο πλαίσιο αντιπροσωπευτικής αγωγής, μεταξύ άλλων και οι αποφάσεις διακανονισμού, ***δεν επηρεάζονται αδικαιολόγητα από τρίτους κατά τρόπο που θα μπορούσε να είναι επιζήμιος*** *για τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών που αφορά η αντιπροσωπευτική αγωγή·*

β) η αντιπροσωπευτική αγωγή δεν ασκείται κατά εναγόμενου ο οποίος είναι ανταγωνιστής του χρηματοδότη ή κατά εναγόμενου από τον οποίο εξαρτάται ο χρηματοδότης.»

Σε σχέση με το άρθρο 10(2)(α), το τι συνιστά «αδικαιολόγητο επηρεασμό» είναι δύσκολο να προσδιορισθεί[880].

Αναφορικά με τα δικαστήρια και τις διοικητικές αρχές τα οποία έχουν εξουσία σε αντιπροσωπευτικές αγωγές για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης, προβλέπονται τα ακόλουθα από την Οδηγία:

[876] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, αιτιολογική σκέψη 38
[877] Οδηγία 2020/1828/ΕΚ, α 9(7)· Βλ. πιο κάτω
[878] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 10(1)
[879] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 10(2)
[880] A. Burri και G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29 37

8. Ότι αξιολογούν τη συμμόρφωση σε περίπτωση που ενδεχομένως ανακύψουν δικαιολογημένες αμφιβολίες ως προς την εν λόγω συμμόρφωση. Για το σκοπό αυτό, οι νομιμοποιούμενοι φορείς γνωστοποιούν στη δικαστική ή τη διοικητική αρχή οικονομική επισκόπηση που απαριθμεί τις πηγές χρηματοδότησης που χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη της αντιπροσωπευτικής αγωγής.[881]
9. Έχουν την εξουσία να λάβουν κατάλληλα μέτρα, όπως να απαιτούν από τον νομιμοποιούμενο φορέα να αρνείται ή να μεταβάλλει τη σχετική χρηματοδότηση και, εφόσον είναι αναγκαίο, να απορρίπτουν τη νομιμοποίηση του νομιμοποιούμενου φορέα σε συγκεκριμένη αντιπροσωπευτική αγωγή. Αν η νομιμοποίηση του νομιμοποιούμενου φορέα απορριφθεί σε συγκεκριμένη αντιπροσωπευτική αγωγή, η εν λόγω απόρριψη δεν θίγει τα δικαιώματα των καταναλωτών τους οποίους αφορά η εν λόγω αντιπροσωπευτική αγωγή.[882]

Β. ΈΞΟΔΑ

Σύμφωνα με το άρθρο 12(1), τα ΚΜ έχουν υποχρέωση να εξασφαλίσουν ότι ο ηττηθείς διάδικος σε αντιπροσωπευτική αγωγή για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης απαιτείται να καταβάλει τα δικαστικά έξοδα με τα οποία επιβαρύνθηκε ο νικήσας διάδικος, σύμφωνα με τους όρους και τις εξαιρέσεις που προβλέπονται στο εθνικό γενικό δικονομικό δίκαιο.[883] Σημειώνεται ότι μεμονωμένοι καταναλωτές τους οποίους αφορά αντιπροσωπευτική αγωγή για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης δεν καταβάλλουν δικαστικά έξοδα[884] εκτός εάν τα έξοδα προκλήθηκαν ως αποτέλεσμα της εκ προθέσεως ή εξ αμελείας συμπεριφοράς του.[885]

Το πιο πάνω άρθρο περιορίζεται κάπως, υπέρ των νομιμοποιούμενων φορέων αφού η Οδηγία αναφέρει ότι τα ΚΜ λαμβάνουν μέτρα που αποσκοπούν στο να διασφαλίσουν ότι η δικαστική δαπάνη που σχετίζεται με αντιπροσωπευτικές αγωγές δεν αποτρέπει τους νομιμοποιούμενους φορείς από το να ασκούν αποτελεσματικά το δικαίωμά τους να ζητήσουν τη λήψη των μέτρων που αναφέρονται στο άρθρο 7.[886] Τα μέτρα αυτά δυνατόν να λάβουν τη μορφή δημόσιας χρηματοδότησης όπως η διαρθρωτική στήριξη για τους νομιμοποιούμενους φορείς, ο

[881] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 10(3)
[882] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 10(4)
[883] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 12(1)
[884] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 12(2)
[885] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 12(3)
[886] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 20(1)

περιορισμός των εφαρμοστέων δικαστικών ή διοικητικών εξόδων, ή η πρόσβαση σε νομική βοήθεια.[887]

Αναφορικά με τους καταναλωτές οι οποίοι εκπροσωπούνται από νομιμοποιούμενο φορέα, σημειώνεται ότι τα ΚΜ μπορούν να καθορίζουν κανόνες με βάση τους οποίους μπορούν να απαιτούν όπως οι εν λόγω καταναλωτές καταβάλουν περιορισμένα τέλη εγγραφής ή παρόμοια επιβάρυνση προκειμένου να συμμετέχουν σε αντιπροσωπευτική αγωγή η οποία αφορά μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης.[888]

2.5. Διακανονισμοί για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης

Σύμφωνα με το άρθρο 11(1) της Οδηγίας, για τον σκοπό της έγκρισης διακανονισμών, τα ΚΜ διασφαλίζουν ότι, σε αντιπροσωπευτική αγωγή για μέτρα επανόρθωσης και/ή αποκατάστασης:[889]

> *«α) ο νομιμοποιούμενος φορέας και ο έμπορος μπορούν από κοινού να προτείνουν στο δικαστήριο ή τη διοικητική αρχή διακανονισμό αναφορικά με την επανόρθωση και/ή αποκατάσταση υπέρ των ενδιαφερόμενων καταναλωτών· ή*
>
> *β) το δικαστήριο ή η διοικητική αρχή, έχοντας διαβουλευθεί με τον νομιμοποιούμενο φορέα και τον έμπορο, δύναται να τους καλέσει να καταλήξουν σε διακανονισμό σχετικά με την επανόρθωση και/ή αποκατάστασης εντός εύλογης προθεσμίας.»*

Τέτοιοι διακανονισμοί υπόκεινται στον έλεγχο του δικαστηρίου ή της διοικητικής αρχής τα οποία αξιολογούν κατά πόσο να εγκρίνουν ή να αρνηθούν τέτοιο διακανονισμό λαμβάνοντας υπόψη κατά πόσο ο διακανονισμός: (**1**) αντιβαίνει σε διατάξεις εθνικού αναγκαστικού δικαίου, ή (**2**) περιλαμβάνει όρους που δεν μπορούν να εφαρμοστούν καθώς επίσης και κατά πόσο (**3**) επηρεάζονται τα δικαιώματα και τα συμφέροντα όλων των μερών, και ιδίως εκείνα των ενδιαφερόμενων καταναλωτών.[890] Επίσης, τα ΚΜ δύνανται να θεσπίζουν κανόνες που

[887] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 20(2)
[888] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 20(3)
[889] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(1)
[890] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(2)

επιτρέπουν σε δικαστήριο ή διοικητική αρχή να αρνείται την έγκριση διακανονισμού όταν αυτός είναι καταχρηστικός.[891]

Όταν ο διακανονισμός εγκρίνεται, είναι δεσμευτικός για τον νομιμοποιούμενο φορέα, τον έμπορο και τους ενδιαφερόμενους μεμονωμένους καταναλωτές[892] με την επιφύλαξη ότι τα ΚΜ δύνανται να θεσπίσουν κανόνες με βάση τους οποίους να παρέχεται η δυνατότητα σε μεμονωμένους καταναλωτές τους οποίους αφορά η αντιπροσωπευτική αγωγή και ο επακόλουθος διακανονισμός, να αποδεχθούν ή να αρνηθούν να δεσμευτούν από τους διακανονισμούς.[893]

Όπου επιτυγχάνεται η επανόρθωση και/ή η αποκατάσταση μέσω εγκεκριμένου διακανονισμού, δεν θίγονται επιπρόσθετα μέσα έννομης προστασίας που διατίθενται στους καταναλωτές δυνάμει του ενωσιακού ή εθνικού δικαίου τα οποία δεν αποτέλεσαν αντικείμενο του εν λόγω διακανονισμού.[894]

ΑΠΟΡΡΙΨΗ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ: Σε περίπτωση που δεν εγκριθεί ένας διακανονισμός, το δικαστήριο ή η διοικητική αρχή συνεχίζει να εκδικάζει τη σχετική αντιπροσωπευτική αγωγή.[895]

ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟΔΕΙΚΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ: Το άρθρο 18 της Οδηγίας αναφέρει ότι τα ΚΜ:[896]

> *«…εξασφαλίζουν ότι, όταν νομιμοποιούμενος φορέας που έχει υποβάλει ευλόγως διαθέσιμα αποδεικτικά στοιχεία, τα οποία επαρκούν για την υποστήριξη αντιπροσωπευτικής αγωγής, και έχει υποδείξει ότι επιπρόσθετα αποδεικτικά στοιχεία βρίσκονται στη σφαίρα επιρροής του εναγόμενου ή τρίτου μέρους, και εφόσον έχει υποβληθεί σχετικό αίτημα από τον εν λόγω νομιμοποιούμενο φορέα, το δικαστήριο ή η διοικητική αρχή μπορεί να διατάξει, την κοινοποίηση των εν λόγω στοιχείων από τον εναγόμενο ή τρίτο μέρος, σύμφωνα με το εθνικό δικονομικό δίκαιο, με την επιφύλαξη των εφαρμοστέων ενωσιακών και εθνικών κανόνων περί εμπιστευτικότητας και αναλογικότητας. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι το δικαστήριο ή η διοικητική αρχή μπορεί επίσης, εάν ζητηθεί από τον εναγόμενο, να διατάξει τον νομιμοποιούμενο φορέα*

[891] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(2)
[892] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(4)
[893] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(4)
[894] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(5)
[895] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 11(3)
[896] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 18

ή τρίτο να κοινοποιήσει τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία, σύμφωνα με το εθνικό δικονομικό δίκαιο.»

3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΒΑΣΕΙΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ: Σύμφωνα με το άρθρο 14(1) τα ΚΜ δημιουργούν εθνικές ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων που είναι προσβάσιμες στο κοινό μέσω ιστότοπων και που παρέχουν πληροφορίες για τους νομιμοποιούμενους φορείς που έχουν οριστεί εκ των προτέρων με σκοπό την άσκηση εγχώριων και διασυνοριακών αντιπροσωπευτικών αγωγών και γενικές πληροφορίες σχετικά με τις εν εξελίξει και ολοκληρωθείσες αντιπροσωπευτικές αγωγές.[897] Τέτοιες ηλεκτρονικές βάσεις, γνωστοποιούνται στην Επιτροπή.[898] Η Επιτροπή διατηρεί με τη σειρά της ηλεκτρονική βάση δεδομένων[899] η οποία είναι προσβάσιμη από:[900]

«α) τα εθνικά σημεία επαφής·

β) τα δικαστήρια και τις διοικητικές αρχές εφόσον απαιτείται βάσει του εθνικού δικαίου·

γ) τους νομιμοποιούμενους φορείς που ορίζονται από τα κράτη μέλη για τον σκοπό άσκησης για τις εγχώριες και διασυνοριακές αντιπροσωπευτικές αγωγές· και

δ) την Επιτροπή.»

ΚΥΡΩΣΕΙΣ: Με βάση το άρθρο 19(1) τα ΚΜ καθορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση μη συμμόρφωσης ή άρνησης συμμόρφωσης σε σχέση με απαγορευτικά διατάγματα, διατάγματα για κοινοποίηση αποδεικτικών στοιχείων καθώς και στις περιπτώσεις που αναφέρονται στο άρθρο 13(3).[901] Οι κυρώσεις πρέπει να είναι

[897] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 14(1)
[898] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 14(2)
[899] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 14(3)
[900] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 14(4)
[901] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 19(1)

αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές[902] και πρέπει να έχουν μεταξύ άλλων, τη μορφή προστίμων.[903]

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΦΟΡΕΩΝ: Σύμφωνα με το άρθρο 20(4), τα ΚΜ καθώς και η Επιτροπή υποστηρίζουν και διευκολύνουν τη συνεργασία μεταξύ των νομιμοποιούμενων φορέων και την ανταλλαγή και διάχυση των βέλτιστων πρακτικών και εμπειριών τους όσον αφορά τον χειρισμό των εγχώριων και διασυνοριακών παραβάσεων.[904]

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ: Σύμφωνα με το άρθρο 23(1), η Επιτροπή θα πρέπει να διενεργήσει αξιολόγηση της Οδηγίας και να υποβάλει σχετική έκθεση.[905] Τα ΚΜ έχουν αντίστοιχη υποχρέωση να παρέχουν στην Επιτροπή πληροφορίες αναφορικά με τον αριθμό και το είδος αντιπροσωπευτικών αγωγών που έχουν ολοκληρωθεί, το είδος των παραβάσεων και τα αποτελέσματα των εν λόγω αντιπροσωπευτικών αγωγών.[906]

ΚΑΤΑΡΓΗΣΗ: Η Οδηγία κατήργησε την Οδηγία 2009/22/ΕΚ από την 25 Ιουνίου του 2023.[907]

[902] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 19(1)
[903] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 19(2)
[904] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 20(4)
[905] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 23(1)
[906] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 23(2)
[907] Οδηγία 2008/122/ΕΚ, άρθρο 21

Βιβλιογραφία

EU Legislation

1. Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου
2. Οδηγία 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Μαΐου 1999 σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών
3. Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά ("οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο")
4. Οδηγία 2001/83/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 6ης Νοεμβρίου 2001 περί κοινοτικού κωδικός για τα φάρμακα που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση
5. Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ
6. Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Μαΐου 2005 για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ
7. Οδηγία 2006/114/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Δεκεμβρίου 2006 για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση (κωδικοποίηση) Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ
8. Οδηγία 2008/122/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Ιανουαρίου 2009 για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ
9. Οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου
10. Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Οκτωβρίου 2011 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ
11. Οδηγία 2014/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 4ης Φεβρουαρίου 2014 , σχετικά με τις συμβάσεις πίστωσης για καταναλωτές για ακίνητα που προορίζονται για κατοικία και την τροποποίηση των οδηγιών 2008/48/ΕΚ και 2013/36/ΕΕ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1093/2010 Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ
12. Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ
13. Οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 2019 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την

τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ

14. 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 για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ
15. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008 , για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι)
16. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013 , για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ)
17. Οδηγία 85/374/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 25ης Ιουλίου 1985 για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε θέματα ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων
18. Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές. Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2027/97 του Συμβουλίου της 9ης Οκτωβρίου 1997 για την ευθύνη του αερομεταφορέως σε περίπτωση ατυχήματος
19. 98/257/ΕΚ: Σύσταση της Επιτροπής της 30ής Μαρτίου 1998 σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)
20. Οδηγία 2001/310/ΕΚ Σύσταση της Επιτροπής, της 4ης Απριλίου 2001, περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)
21. Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013 , για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ)

<u>EU Case Law</u>

1. C 127/04 Declan O'Byrne v Sanofi Pasteur MSD Ltd and Sanofi Pasteur SA (2006) ECR I-1313
2. C 285/08 Moteurs Leroy Somer v Dalkia France and Ace Europe (2009) ECR I-4733
3. C 32/12, Soledad Duarte Hueros v. Autociba SA, Automóviles Citroën España SA,
4. C-112/99, Toshiba Europe , EU:C:2001:566
5. C-127/15 Verein für Konsumenteninformation v. INKO, Inkasso GmbH
6. C-134/11 Jürgen Blödel-Pawlik v. HanseMerkur Reiseversicherung AG
7. C-154/00 Commission of the European Communities v Hellenic Republic (2002) ECR I-3879
8. C-159/09 Lidl SNC
9. C-168/00 - Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG
10. C-183/00 María Victoria González Sánchez v Medicina Asturiana SA (2002) I-3901·
11. C-191/15, Veereom fur Konsumenteninformation v. Amazon EU Sàrl
12. C-203/99 Henning Veedfald v Århus Amtskommune (2001) ECR I-3569
13. C-264/21, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia v. Koninklijke Philips NV (2022)
14. C-285/08 Moteurs Leroy Somer v Dalkia France and Ace Europe (2009) ECR I-4733
15. C-300/95 Commission of the European Communities v United Kingdom (1997) ECR I-2649
16. C-310/13 Novo Nordisk Pharma GmbH v S (2014) EUECJ C-310/13
17. C-319/20, Meta Platforms Ireland Ltd (formerly Facebook Ireland Ltd) v Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände – Verbraucherzentrale Bundesverband eV
18. C-323/09, Interflora Inc. and Interflora British Unit
19. C-33/20, C-155/20 and C-187/20 UK v Volkswagen Bank GmbH, Opinion of Advocate General Hogan

20. C-356/04, Lidl Belgium EU :C:2006:585
21. C-358/08 Aventis Pasteur SA v OB (2009) ECR I-11305
22. C-375/15, BAWAG PSK Bank für Arbeit und Wirtschaft und Österreichische Postsparkasse AG v. Verein für Konsumenteninformation
23. C-377/14 Ernst Georg Radlinger, Helena Radlingerová v. FINWAY a.s.
24. C-380/19, Arztebank eG
25. C-381/05 De Landtsheer Emmanuel SA v Comité Interprofessionel du Vin de Champagne
26. C-400/00, Club-Tour, Viagens e Turismo v Alberto Carlos Lobo Gancalves Garrido
27. C-402/03 Skov Æg v Bilka Lavprisvarehus A/S and Bilka Lavprisvarehus A/S v Jette Mikkelsen and Michael Due Nielsen (2006) ECR I-199
28. C-404/06 - Quelle AG v. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände
29. C-42/15, Home Credit Slovakia a.s. v. Klára Bíróová
30. C-449/13, CA Consumer Finance v. Ingrid Bakkaus, Charline Bonato, Savary, Florian Bonato
31. C-487/07 L'Oréal SA
32. C-495/10 Centre hospitalier universitaire de Besançon v Thomas Dutrueux and Caisse primaire d'assurance maladie du Jura (2011) ECR 00000
33. C-497/13, F. Faber v. Autobedrijf Hazet Ochten BV
34. C-503/13 Boston Scientific Medizintechnik GmbH v AOK Sachsen-Anhalt - Die Gesundheitskasse and C-504/13 Betriebskrankenkasse RWE (2015) EUECJ C-503/13
35. C-52/00 Commission of the European Communities v French Republic (2002) ECR I-3827
36. C-52/13, Posteshop SpA
37. C-562/15, Carrefour Hypermarchés SAS
38. C-565/12 LCL Le Crédit Lyonnais, SA v. Fesih Kalhan
39. C-602/10, SC Volksbank România SA v. Autoritatea Naţională pentru Protecţia Consumatorilor — Comisariatul Judeţean pentru Protecţia Consumatorilor Călăraşi (CJPC)
40. C-65/20, KRONE – Verlag Gesellschaft mbH & Co KG (2021)
41. C-657/11, Belgian Electronic Sorting Technology NV
42. C-691/21, Cafpi SA, Aviva assurances SA v. Enedis SA (2022)
43. C-709/19, Vereniging van Effectenbezitters v BP plc
44. C-75/16 - Maria Antonia Rampanelli v. Banco Popolare Società Cooperativa, para 48

Books

1. Paolisa Nebbia and Tony Askham, EU Consumer Law (Oxford, 2007)
2. Stephen Weatherill, EU Consumer Law and Policy (Elgar European Law Series, 2005)
3. Iris Benohr, EU Consumer Law and Human Rights (OUP, 2014)
4. Hans-W. Micklit, N. Reich, P. Rott, Understanding EU Consumer Law (Intersentia, 2009)
5. Evelyne Terryn, Gert Straetsmans, Veerle Colaert, Landmark Cases of EU Consumer Laaw: In honour of Jules Stuyck (Intersentia, 2013)
6. Katherine Porter, Modern Consumer Law (Apsen Casebook, 2016)
7. Christian Twigg-Flesner, Research Handbook on EU Consumer and Contract Law (Research Handbooks in European Law series) (Elgar, 2016)
8. Guillaume J.Pinn, Unfair Commercial Practices – CJEU case law: consumer protection edition (Independently published, 2019)
9. Guillaume J.Pinn, Arbitration & consumer – The Court of Justice of the EU case law (Independently published, 2019)
10. Edward de Bono, How to Have a beautiful Mind (Penguin, 2004)
11. Christian Witting, Street on Torts (14η edn Oxford University Press 2015)

12. Geraint Howells, "Product liability – A History of Harmonization" in Arthur Hartkamp, Martijn Hesselink, Ewoud Hondius, Carla Joustra, Edgar du Perron and Muriel Veldman (edn), Towards a European Civil Code (3η edn Kluwer Law International 2004)
13. Jenny Steele, Tort Law: Text, Cases and Materials (3rd edn Oxford University Press 2014)
14. Michael Brooke and Ian Forrester, "The use of Comparative Law in A & Others v National Blood Authority" in Duncan Fairgrieve, (edn) Product Liability in Comparative Perspective (Cambridge University Press 2005)
15. Prashant Popat, International Product Law Manual (Kluwer Law International 2010)
16. Ralph H. Folsom, Ralph B. Lake and Ved P. Nanda, European Union Law After Maastricht, A Practical Guide for Lawyers Outside the Common Market, (Kluwer Law International 1996)
17. Tamara K. Hervey, Jean V. McHale, Health Law and the European Union (Cambridge University Press 2004)

Journals

1. Richard Susskind, Tomorrow's Lawyers: An Introduction to Your Future, (Oxford: Oxford University Press, 2013).
2. Susan Singleton, The Consumer Protection from Unfait Trading Regulation, C.T.L.R. 2009, 15(3), 77-80
3. Tim Wallis, "ADR, mediation and how and why it will be embraced by personal injury practitioners and insurers", J.P.I. Law 2014, 3, 164
4. Tim Wallis, "Online dispute resolution: will the talk turn to action", J.P.I. Law 2015, 3, 210
5. UA, "National law can provide for compulsory mediation before court action" Case Comment, EU Focus 2017, 357, 14
6. UA, ECJ advises on comparative advertising featuring shops of different sizes, EU Focus 2017, 353, 16
7. European Commission, "Functioning of the European ODR Platform", Statistical Report 202, Published December 2021
8. Ansgar Ohly, The freedom of imitation and its limits – a European perspective, IIC 2010, 41(5), 506-524
9. Burri and G.M. Solas, "Third-party funding under the EU's New Representative Actions Directive", G.C.L.R. 2022, 15(I), 29
10. Oliver Bray and Ben Kerry, Comparative advertising: hypermarkets, supermarkets and a tale of two Directives, Ent. L.R. 2017, 28(4), 154-156
11. Parhun Safari and Dr Anton Van Dellen, Protecting trade marks in the era of adwords, E.I.P.R. 2018, 40(5), 319-327
12. Christoph Berlin, "ADR in aviation: European and national perspectives" (2016), 35(2), 148
13. D. Fairgrieve and R. Salim, "Improving collective redress in Europe: implementing the Representative Actions Directive", C.J.Q. 2023, 42(1), 52
14. Commission Communication — Guidelines for the interpretation and application of Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council on unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market (Text with EEA relevance)
15. Dr Pablo Cortes, "European Union's initiatives on ADR and ODR", C.T.L.R. 2015, 21(8), 257
16. Elisabetta Silvisteri, "Too much of a good thing? Alternative dispute resolution in Italy", Const LJ. 2018, 34(7), 511
17. European Commission, "Functioning of the European ODR Platform", Statistical Report 202, Published December 2021

18. Fidelma White, “A nudge in the right direction? Trader engagement with online dispute resolution in the European Union” 2019, 5, J.B.L.388
19. Ihab Amro, “The resolution of consumer disputes through online arbitration”, Arbitration 2016, 82(3), 265
20. Joel Smith and Nicholas Ruesink-Brown, *High Court grants declarations of fact on whether comparative advertising satisfied the Misleading and Comparative Advertising Directive*, E.I.P.R. 2011, 33(8), 528
21. Joel Smith et al, Interflora: UK victory for trade mark owners on keyword advertising, but for how long?, E.I.P.R. 2013, 35(9), 546
22. Paul Reeskamp, “Is comparative advertising a trade mark issue?” E.I.P.R. 2008, 30(4), 130
23. Chris Hodges, Development risks: unanswered questions (1998) 61 MLR 560

International Case Law

1. Richardson v LRC Products Ltd (2000) 59 BMLR 185
2. Abouzaid v Mothercare (UK) Ltd (2000) EWCA Civ 348
3. Piper v JRI (Manufacturing) Ltd (2006) EWCA Civ 1344
4. Pollard v Tesco Stores (2006) EWCA Civ 393
5. Bogle v McDonalds Restaurants (2002) EWHC Civ 490
6. A v National Blood Authority (2001) 3 All E.R. 289
7. Hufford v Samsung Electronics (UK) Ltd (2014) EWHC 2956 (TCC)
8. Ide v ATB Sales Ltd (2008) EWCA Civ 424
9. Richardson v LRC Products Ltd (2000) 59 BMLR 185
10. Worsley v Tambrands Limited (1999) EWHC 273 (QB)
11. XYZ v Schering Health Care Ltd (2002) EWHC 1420

n-gl.com