Περιγραφή των οδηγιών που καλύπτονται από τη δημόσια διαβούλευση

Τομέας «B2B»

Οδηγία για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση: απαγορεύει την παραπλανητική διαφήμιση στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών και ρυθμίζει τη συγκριτική διαφήμιση

Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών

Προώθηση, μάρκετινγκ → **Σύναψη της σύμβασης** → **Εκτέλεση της σύμβασης**

Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές: απαγορεύει την άσκηση παραπλανητικών και επιθετικών εμπορικών πρακτικών από εμπορευομένους καθ' όλη τη διάρκεια ζωής μιας συναλλαγής μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών: μάρκετινγκ, σύναψη της σύμβασης και εκτέλεση της σύμβασης

Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών: καλύπτει την προσυμβατική ενημέρωση και ορισμένες πτυχές των σχέσεων μετά τη σύναψη της σύμβασης (επιβεβαίωση της σύμβασης, δικαίωμα υπαναχώρησης, παράδοση και μετάθεση κινδύνου κ.λπ.)

Οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές: απαγορεύει τις καταχρηστικές τυποποιημένες ρήτρες στις συμβάσεις

Οδηγία για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών: ορίζει τα δικαιώματα στην περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων

€

Οδηγία για την αναγραφή των τιμών: επιβάλλει την υποχρέωση αναγραφής της τιμής πώλησης και της μοναδιαίας τιμής, μεταξύ άλλων και στη διαφήμιση

Οδηγία για τις αγωγές παραλείψεως: προβλέπει την εφαρμογή ενός μηχανισμού για την επιβολή κανόνων προστασίας των καταναλωτών σε περίπτωση παράβασης εκ μέρους των εμπορευομένων σε οποιοδήποτε στάδιο της συναλλαγής μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών

Οδηγία για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση

Η οδηγία για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση παρέχει ένα ελάχιστο νομικό πρότυπο **προστασίας των επιχειρήσεων από τις παραπλανητικές πρακτικές μάρκετινγκ**. Τα κράτη μέλη δύνανται να προβλέπουν στην εθνική τους νομοθεσία αυστηρότερους κανόνες για την προστασία των επιχειρήσεων στον συγκεκριμένο τομέα. Η οδηγία για την παραπλανητική και τη συγκριτική διαφήμιση προβλέπει επίσης πλήρως εναρμονισμένους ενιαίους κανόνες σχετικά με τη συγκριτική διαφήμιση. Αυτό σημαίνει ότι τα κράτη μέλη δεν μπορούν να θεσπίζουν κανόνες υψηλότερου επιπέδου προστασίας από ό,τι προβλέπεται στην οδηγία για τα συγκεκριμένα θέματα.

Για περισσότερες πληροφορίες: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές

Η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές εφαρμόζεται στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών («B2C»). Ισχύει για όλες τις **εμπορικές πρακτικές πριν από, κατά και μετά τη συναλλαγή**, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού περιβάλλοντος, καθώς και για όλα τα προϊόντα, μεταξύ των οποίων και τα ψηφιακά. Προβλέπει την πλήρη εναρμόνιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με την προστασία των καταναλωτών από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που βλάπτουν τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών, εξαιρουμένων των τομέων των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και της ακίνητης περιουσίας.

Η οδηγία προστατεύει τους καταναλωτές από τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των εμπορευομένων μέσω των ακόλουθων διατάξεων:

- παράθεση, στο παράρτημα Ι, μαύρης λίστας 31 συγκεκριμένων εμπορικών πρακτικών που απαγορεύονται σε όλες τις περιστάσεις·
- απαγόρευση εμπορικών πρακτικών οι οποίες θεωρούνται παραπλανητικές ή επιθετικές·
- απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών οι οποίες είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας.

Για να χαρακτηριστεί μια εμπορική πρακτική παραπλανητική, επιθετική ή αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, πρέπει να οδηγεί ή να ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα λάμβανε. Αυτό αξιολογείται βάσει κατά περίπτωση εξέτασης από τους αρμόδιους εθνικούς φορείς.

Η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές επιβάλλει στους εμπορευομένους την υποχρέωση να παρέχουν στους καταναλωτές τις **πληροφορίες** που χρειάζονται για να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής. Επιπλέον, παρέχει ειδικό κατάλογο απαιτήσεων παροχής πληροφοριών για τη διατύπωση «πρόσκλησης για αγορά» (για περισσότερες λεπτομέρειες, βλέπε την ενότητα σχετικά με τις «Απαιτήσεις ενημέρωσης των καταναλωτών»).

Ο αθέμιτος χαρακτήρας μιας εμπορικής πρακτικής εκτιμάται με βάση το σημείο αναφοράς του «**μέσου καταναλωτή**», το οποίο αναπτύχθηκε από το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο μέσος καταναλωτής «*έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος*», λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών, πολιτιστικών και γλωσσικών παραγόντων. Εάν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών, ως σημείο αναφοράς της εν λόγω ομάδας νοείται ένα μέσο μέλος της. Η οδηγία προβλέπει επίσης ειδική προστασία για ορισμένες ομάδες καταναλωτών που χαρακτηρίζονται ως ιδιαιτέρως **ευάλωτες**.

Για περισσότερες πληροφορίες: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών εφαρμόζεται στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών («B2C»). Καταρχάς, η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών θεσπίζει λεπτομερείς **απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης**. Οι απαιτήσεις αυτές είναι πλήρως εναρμονισμένες, για τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις, ενώ οι απαιτήσεις για τις εντός εμπορικού καταστήματος πωλήσεις (πωλήσεις σε καταστήματα συμβατικού τύπου) είναι ελάχιστου χαρακτήρα (για περισσότερες λεπτομέρειες, βλέπε την επόμενη ενότητα σχετικά με τις «Απαιτήσεις ενημέρωσης των καταναλωτών»).

Επιπλέον, η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών θεσπίζει μια σειρά πλήρως εναρμονισμένων απαιτήσεων για τη **σύναψη και την επιβεβαίωση συναπτόμενων εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος πωλήσεις**. Ειδικότερα, ρυθμίζει το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος (συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικών καταστημάτων). Η προθεσμία εντός της οποίας οι

καταναλωτές δύνανται να υπαναχωρήσουν από μια συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος σύμβασης ορίζεται σε 14 ημερολογιακές ημέρες από την παράδοση των αγαθών ή από τη σύναψη της σύμβασης υπηρεσιών. Ο έμπορος υποχρεούται να επιστρέψει, εντός 14 ημερών από την ημερομηνία υπαναχώρησης, κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή. Στο ποσό της επιστροφής περιλαμβάνονται και τα έξοδα παράδοσης. Ο έμπορος μπορεί να παρακρατήσει την επιστροφή του τιμήματος μόνο μέχρι να λάβει πίσω τα αγαθά ή μέχρι ο καταναλωτής να παράσχει αποδείξεις ότι έστειλε πίσω τα αγαθά. Όσον αφορά τη διαδικτυακή παροχή ψηφιακού περιεχομένου, π.χ. μεταφόρτωση λογισμικού ή ροή δεδομένων ταινίας, στο πλαίσιο της οποίας το περιεχόμενο παρέχεται αμέσως, η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών επιβάλλει στους εμπόρους την υποχρέωση να αρχίζουν την εκτέλεση με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμά του για υπαναχώρηση κατά την έναρξη της εκτέλεσης (δηλαδή της μεταφόρτωσης ή της ροής δεδομένων του περιεχομένου).

Η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών θεσπίζει επίσης κανόνες σχετικά με την **παράδοση των αγαθών και τη μετάθεση κινδύνου**. Οι έμποροι υποχρεούνται να παραδώσουν τα αγαθά εντός 30 ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά. Γενικά, ο έμπορος αναλαμβάνει τον κίνδυνο οποιασδήποτε βλάβης των αγαθών κατά τη μεταφορά, έως ότου ο καταναλωτής αποκτήσει τη φυσική κατοχή των αγαθών.

Η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών θέτει περιορισμούς όσον αφορά τη χρέωση επιπρόσθετης δαπάνης στους καταναλωτές για τη **χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής**. Απαγορεύει τη χρήση προεπιλεγμένων ρυθμίσεων («προσυμπληρωμένα τετραγωνίδια») για τη χρέωση **πρόσθετων πληρωμών** χωρίς την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή. Περιορίζει επίσης τις **δαπάνες τηλεφωνικής επικοινωνίας** με έμπορο στο πλαίσιο της σύμβασης που έχει συναφθεί. Στις περιπτώσεις αυτές, ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να πληρώσει παραπάνω από τη βασική τιμή χρέωσης.

Για περισσότερες πληροφορίες: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Απαιτήσεις ενημέρωσης των καταναλωτών

Οι απαιτήσεις ενημέρωσης των καταναλωτών καθορίζονται στην οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, στην οδηγία για την αναγραφή των τιμών και στην οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές επιβάλλει γενικά στους εμπορευομένους την υποχρέωση να παρέχουν **στους καταναλωτές τις πληροφορίες που χρειάζονται για να λάβουν τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής**. Επιπλέον, σε περίπτωση που η εμπορική επικοινωνία περιλαμβάνει την περιγραφή ενός προϊόντος και την τιμή του, π.χ. στο πλαίσιο διαφήμισης, ο εμπορευόμενος υποχρεούται ρητώς, με την επιφύλαξη των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας που χρησιμοποιείται, να παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα ακόλουθα στοιχεία:

- τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος,
- την ταυτότητα και τη διεύθυνση του εμπορευομένου,
- την πλήρη τιμή,
- την ύπαρξη του δικαιώματος υπαναχώρησης (όπου υφίσταται),
- τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση και αντιμετώπιση παραπόνων (εφόσον οι εν λόγω ρυθμίσεις αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας).

Στο **προσυμβατικό στάδιο μιας συναλλαγής**, π.χ. όταν ο καταναλωτής επισκέπτεται ένα κατάστημα συμβατικού τύπου ή διαβάζει την περιγραφή προϊόντων σε διαδικτυακό κατάστημα, οι εμπορευόμενοι υποχρεούνται να συμμορφώνονται προς τις απαιτήσεις ενημέρωσης της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Οι εν λόγω απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης είναι εκτενέστερες και περιλαμβάνουν το σύνολο των προαναφερόμενων απαιτήσεων ενημέρωσης της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Για παράδειγμα, η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών προβλέπει απαιτήσεις λεπτομερούς ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης από συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εντός εμπορικού καταστήματος συμβάσεις, καθώς και σχετικά με τις δυνατότητες λειτουργίας και τη διαλειτουργικότητα του ψηφιακού περιεχομένου.

Η οδηγία για την αναγραφή των τιμών επιβάλλει στους εμπόρους την υποχρέωση αναγραφής της **τιμής πώλησης** και της **μοναδιαίας τιμής** μέτρησης των προϊόντων τα οποία προσφέρονται στους καταναλωτές, τόσο στο στάδιο του μάρκετινγκ όσο και στο προσυμβατικό στάδιο. Σκοπός της οδηγίας αυτής είναι η βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών και η διευκόλυνση της σύγκρισης των τιμών. Η οδηγία για την αναγραφή των τιμών θεσπίζει ελάχιστους κανόνες και περιλαμβάνει επίσης κανονιστικές εναλλακτικές ρυθμίσεις βάσει των οποίων τα κράτη μέλη μπορούν να παρεκκλίνουν από τις απαιτήσεις της, ιδίως όσον αφορά τη δυνατότητα απαλλαγής των μικρών επιχειρήσεων από την υποχρέωση αναγραφής της μοναδιαίας τιμής.

Επιπρόσθετες απαιτήσεις ενημέρωσης των καταναλωτών προβλέπονται στην **οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο** και στην **οδηγία για τις υπηρεσίες**. Οι εν λόγω απαιτήσεις ενημέρωσης αλληλεπικαλύπτονται εν μέρει με τις αντίστοιχες απαιτήσεις της οδηγίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών και της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, αλλά περιλαμβάνουν επίσης αρκετά συμπληρωματικά στοιχεία (π.χ. πληροφορίες σχετικά με τον αριθμό εγγραφής του εμπορευομένου σε εμπορικό μητρώο ή άλλο δημόσιο μητρώο, τον αριθμό φορολογικού μητρώου ΦΠΑ, τους αρμόδιους επαγγελματικούς οργανισμούς, τα μέτρα που έχουν ληφθεί από τον εμπορευόμενο για την αποφυγή των συγκρούσεων συμφερόντων και τις αρμόδιες εποπτικές αρχές).

Επιπλέον, πολυάριθμες απαιτήσεις ειδικής ενημέρωσης προβλέπονται στην **τομεακή νομοθεσία της ΕΕ**, για παράδειγμα, στους τομείς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των επιβατικών μεταφορών, της ενέργειας, του περιβάλλοντος και των καταναλωτικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών.

Οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές

Η οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές εφαρμόζεται στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών («B2C»). Η συγκεκριμένη οδηγία προστατεύει τους καταναλωτές από τη χρήση, εκ μέρους των εμπορευομένων, τυποποιημένων ρητρών (που δεν αποτελούν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης), οι οποίες, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργούν εις βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και στις υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από τη σύμβαση (**γενική ρήτρα πίστης (καταχρηστικού χαρακτήρα)**). Οι εν λόγω καταχρηστικές ρήτρες δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, η δε σύμβαση θα εξακολουθεί να ισχύει, εάν μπορεί να υφίσταται χωρίς τις καταχρηστικές ρήτρες.

Επιπλέον, σε περίπτωση που οι ρήτρες της σύμβασης έχουν συνταχθεί εγγράφως, η οδηγία επιβάλλει την υποχρέωση οι ρήτρες αυτές να συντάσσονται με **σαφή και κατανοητό τρόπο**. Σε περίπτωση που η έννοια των συμβατικών ρητρών δεν είναι σαφής, πρέπει να επικρατεί η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή ερμηνεία, και συμβατικές ρήτρες οι οποίες δεν χαρακτηρίζονται από διαφάνεια και δεν επιτρέπουν στους καταναλωτές να κατανοήσουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους στο πλαίσιο της σύμβασης είναι δυνατόν να θεωρηθούν καταχρηστικές.

Η οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές εφαρμόζεται τόσο σε διαδικτυακά όσο και σε μη διαδικτυακά περιβάλλοντα, καθώς και σε όλα τα προϊόντα, περιλαμβανομένου και του ψηφιακού περιεχομένου.

Περιέχει **ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο τυποποιημένων ρητρών** που είναι δυνατόν να κηρυχθούν καταχρηστικές.

Η οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές αποτελεί μέσο ελάχιστης εναρμόνισης και τα κράτη μέλη δύνανται να προβλέπουν στις εθνικές τους νομοθεσίες αυστηρότερους κανόνες για την προστασία των καταναλωτών. Πολλά κράτη μέλη έχουν αξιοποιήσει τη δυνατότητα αυτή, θεσπίζοντας, για παράδειγμα, «μαύρες λίστες» καταχρηστικών ρητρών (συμβατικές ρήτρες οι οποίες θεωρούνται καταχρηστικές σε όλες τις περιστάσεις) και/ή «γκρίζες» λίστες συμβατικών ρητρών (ρήτρες για τις οποίες τεκμαίρεται ότι είναι καταχρηστικές μέχρις αποδείξεως του αντιθέτου).

Για περισσότερες πληροφορίες: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Οδηγία για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών

Η οδηγία για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών εφαρμόζεται στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών («B2C»). Η οδηγία εφαρμόζεται στην πώληση ενσώματων αγαθών, τόσο καινούριων όσο και μεταχειρισμένων, και ανεξαρτήτως του διαύλου πωλήσεων. Η οδηγία για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών θεσπίζει τους κανόνες σχετικά με τη συμμόρφωση των αγαθών προς τους όρους της σύμβασης. Ορίζει ότι ο πωλητής ευθύνεται για την έλλειψη συμμόρφωσης (ελαττώματα) που υφίσταται κατά την παράδοση και εκδηλώνεται εντός **δύο ετών** από την παράδοση (ήτοι κατά τη διάρκεια της λεγόμενης περιόδου «**νόμιμης εγγύησης**»).

Εάν το ελάττωμα εκδηλωθεί κατά τους πρώτους **έξι μήνες** από την παράδοση, εναπόκειται στον εμπορευόμενο να αποδείξει ότι αυτό δεν υφίστατο κατά την παράδοση (**αντιστροφή του βάρους της απόδειξης**).

Σε περίπτωση που ευθύνεται ο πωλητής βάσει της οδηγίας, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα σε δωρεάν **επανόρθωση**: επισκευή ή αντικατάσταση, ως επανόρθωση πρώτου βαθμού, και μείωση του τιμήματος ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση, ως επανόρθωση δευτέρου βαθμού. Με άλλα λόγια, προβλέπεται η ιεράρχηση των τρόπων επανόρθωσης. Η οδηγία περιλαμβάνει επίσης κανόνες οι οποίοι διασφαλίζουν στους καταναλωτές τα οφέλη από τυχόν οικειοθελώς προσφερόμενες εγγυήσεις (οι λεγόμενες «εμπορικές εγγυήσεις»), και ιδίως τον δεσμευτικό χαρακτήρα τους για τους εμπορευομένους που τις προσφέρουν.

Η οδηγία προβλέπει για τα κράτη μέλη εναλλακτικές ρυθμίσεις όσον αφορά την επιβολή υποχρέωσης στους καταναλωτές να κοινοποιούν τυχόν ελαττώματα εντός δύο μηνών από την ανακάλυψή τους και τον περιορισμό της διάρκειας ισχύος των νόμιμων εγγυήσεων για μεταχειρισμένα αγαθά σε ένα έτος.

Πρόκειται για οδηγία ελάχιστης εναρμόνισης, η οποία επιτρέπει στα κράτη μέλη να λαμβάνουν αυστηρότερα μέτρα για την προστασία των καταναλωτών. Αρκετά κράτη μέλη έχουν αξιοποιήσει τη δυνατότητα αυτή, θεσπίζοντας, για παράδειγμα, ευνοϊκότερους κανόνες για τους καταναλωτές όσον αφορά τη διάρκεια ισχύος της νόμιμης εγγύησης ή την επέκταση της προθεσμίας αντιστροφής του βάρους της απόδειξης.

Η Επιτροπή πρότεινε προσφάτως την **αντικατάσταση της οδηγίας για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών, όσον αφορά τις διαδικτυακές και άλλες εξ αποστάσεως πωλήσεις** (π.χ. τηλεφωνικές πωλήσεις ή ταχυδρομικές παραγγελίες), από μια νέα οδηγία, η οποία τελεί επί του παρόντος υπό διαπραγμάτευση μεταξύ των συννομοθετών της ΕΕ. Τα κύρια στοιχεία της νέας πρότασης της Επιτροπής για τις διαδικτυακές και άλλες εξ αποστάσεως πωλήσεις είναι τα εξής:

- πλήρης εναρμόνιση (ήτοι καμία δυνατότητα επιβολής αυστηρότερων απαιτήσεων για την προστασία των καταναλωτών)·
- διατήρηση της διετούς διάρκειας ισχύος της νόμιμης εγγύησης·
- επέκταση της προθεσμίας για την αντιστροφή του βάρους της απόδειξης σε δύο έτη (δηλαδή καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της νόμιμης εγγύησης ο πωλητής είναι εκείνος που πρέπει να αποδείξει ότι το ελάττωμα δεν υφίστατο κατά την παράδοση)·
- διατήρηση της ιεράρχησης των τρόπων επανόρθωσης, ήτοι επισκευή ή αντικατάσταση, ως επανόρθωση πρώτου βαθμού, και μείωση του τιμήματος ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση (επιστροφή του τιμήματος), ως επανόρθωση δεύτερου βαθμού.

Η Επιτροπή, αναγνωρίζοντας την ανάγκη ταχείας λήψης μέτρων σχετικά με την ψηφιακή διάσταση της ενιαίας αγοράς, δεσμεύεται να προβεί στις δέουσες ενέργειες για την ευθυγράμμιση των κανόνων σχετικά με τις εξ αποστάσεως πωλήσεις και τις πωλήσεις με προσωπική επαφή.

Για περισσότερες πληροφορίες:

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

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Επιβολή της νομοθεσίας, συμπεριλαμβανομένων των αγωγών παραλείψεως

Η **οδηγία για τις αγωγές παραλείψεως** επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να παρέχουν στους νομιμοποιούμενους φορείς (οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών και/ή δημόσιους οργανισμούς) τη δυνατότητα άσκησης αγωγής ενώπιον δικαστηρίου ή διοικητικού οργάνου για την παύση ενέργειας αντίθετης προς τη νομοθεσία της ΕΕ για τους καταναλωτές (όπως αναφέρεται στο παράρτημα της οδηγίας και όπως έχει μεταφερθεί στο εθνικό δίκαιο), η οποία θίγει τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών. Σε αυτό το πλαίσιο, η οδηγία για τις αγωγές παραλείψεως θεσπίζει ένα μέσο επιβολής των δικαιωμάτων των καταναλωτών που χορηγούνται, μεταξύ άλλων, από την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, την οδηγία για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών, την οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές και την οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών. Επίσης, διευκολύνει την άσκηση αγωγών σε διασυνοριακό επίπεδο.

Η **οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές** επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να μεριμνούν ώστε να υπάρχουν διαθέσιμα μέσα για την καταπολέμηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών προκειμένου να διασφαλίσουν τη συμμόρφωση με τις διατάξεις της εν λόγω οδηγίας. Ειδικότερα, η οδηγία επιβάλλει ρητώς την παροχή της δυνατότητας σε πρόσωπα ή οργανώσεις να προσβάλλουν δικαστικά (δηλαδή μέσω της άσκησης αγωγής ενώπιον δικαστηρίου) την εμπορική πρακτική ή να φέρουν την υπόθεση ενώπιον διοικητικού οργάνου αρμόδιου είτε να αποφασίσει σχετικά με τις προσφυγές είτε να κινήσει δικαστικές διαδικασίες. Ωστόσο, η οδηγία δεν εναρμονίζει τις προαναφερόμενες διαδικασίες.

Η **οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών** επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να εξασφαλίζουν την ύπαρξη κατάλληλων και αποτελεσματικών μέσων για την τήρηση των διατάξεων της εν λόγω οδηγίας. Η οδηγία προβλέπει μέσα ατομικής επανόρθωσης για τον καταναλωτή, σε περίπτωση που ο έμπορος δεν τηρεί τις υποχρεώσεις του, π.χ. ο διαδικτυακός πωλητής επιβαρύνεται με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών στο πλαίσιο του δικαιώματος υπαναχώρησης εάν δεν ενημέρωσε τον καταναλωτή σχετικά με το καθήκον του καταναλωτή να αναλάβει τη σχετική δαπάνη. Όσον αφορά άλλες παραβιάσεις των διατάξεών της, η οδηγία δεν περιλαμβάνει ειδικούς κανόνες σχετικά με τα μέσα ατομικής επανόρθωσης.

Η **οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές** επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να μεριμνούν ώστε να υπάρχουν διαθέσιμα μέσα, προκειμένου να πάψει η χρησιμοποίηση των καταχρηστικών συμβατικών ρητρών. Η οδηγία επιβάλλει ρητώς στα κράτη μέλη την υποχρέωση να παρέχουν σε άτομα ή οργανισμούς τη δυνατότητα να προσφύγουν ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων ή διοικητικών οργάνων, τα οποία αποφαίνονται για το εάν συμβατικές ρήτρες έχουν καταχρηστικό χαρακτήρα και εφαρμόζουν τα μέσα για να πάψει η χρησιμοποίηση των ρητρών αυτών.

Ωστόσο, η οδηγία δεν εναρμονίζει τα λεπτομερή στοιχεία αυτών των μέσων προσφυγής. Επίσης, η οδηγία για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές δεν περιλαμβάνει ειδικούς κανόνες σχετικά με τη διαδικασία ατομικής έννομης προστασίας, δηλαδή ατομικής προσφυγής μεμονωμένου καταναλωτή. Οι εν λόγω κανόνες διαδικασίας ορίζονται σε επίπεδο εθνικού δικαίου.

Για περισσότερες πληροφορίες: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm