



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Τμήμα Πληροφορικής

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Πληροφορική»

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Τίτλος Διατριβής	«Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΗ ΣΥΜΒΑΣΗ»
Όνοματεπώνυμο Φοιτητή	ΡΟΥΒΑΛΗ ΣΟΦΙΑ
Πατρώνυμο	ΣΤΑΥΡΟΣ
Αριθμός Μητρώου	ΜΠΠΛ/ 08039
Επιβλέπων	ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ ΣΙΝΑΝΙΩΤΗ ΜΑΡΟΥΔΗ ΑΡΙΣΤΕΑ
Εξεταστική Επιτροπή	ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΟΥΛΗΓΕΡΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ ΛΕΚΤΟΡΑΣ ΚΟΤΖΑΝΙΚΟΛΑΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

Ευχαριστώ πολύ την καθηγήτριά μου Κα Σινανιώτη Μαρούδη Αριστέα για την καθοδήγηση και τις πολύτιμες συμβουλές της, κατά την εκπόνηση της μεταπτυχιακής μου διατριβής, που χωρίς την βοήθειά της δεν θα ήταν εφικτή. Η συμβολή της ήταν πραγματικά ανεκτίμητη.

Τις θερμές μου ευχαριστίες και στον καθηγητή Κο Δουληγέρη Χρήστο και στον Λέκτορα Κο Κοτζανικολάου Παναγιώτη, για την πολύτιμη συνεργασία τους.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1 Γενικά για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο – Ηλεκτρονική Σύμβαση
- 1.2 Ρυθμιστικό – Νομοθετικό Πλαίσιο

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ ΒΟΥΛΗΣΕΩΣ

- 3.1 Ηλεκτρονική Δήλωση Βουλήσεως – Δικαιοπραξία
- 3.2 Ψυχολογικό – Βουλευτικό Στοιχείο

4. ΟΔΗΓΙΑ 2000/31/ΕΚ

- 4.1 Σκοπός – Υποχρεώσεις της Οδηγίας
- 4.2 Αρχές της Οδηγίας

5. ΕΠΙΘΥΜΗΤΕΣ ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΜΙΑ ΑΣΦΑΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ - ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΙΑ

- 6.1 Ασφαλείς και μη ασφαλείς ηλεκτρονικές υπογραφές
- 6.2 Γενικά για τη βιομετρική υπογραφή
- 6.3 Ασύμμετρη και Συμμετρική κρυπτογραφία – Κρυπτοθέτηση
- 6.4 Συμπερασματικά για την ηλεκτρονική υπογραφή

7. ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ-ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ -ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

- 7.1 Νομικές προϋποθέσεις – όροι που πρέπει να πληροί μία ψηφιακή υπογραφή
- 7.2 Λειτουργίες του Πάροχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ)
- 7.3 Κλάσεις των Αναγνωρισμένων Πιστοποιητικών
- 7.4 Ο ρόλος του Πάροχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ)
- 7.5 Εθελοντική διαπίστευση του ΠΥΠ

8. ΤΟΜΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ Η ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

9. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

- 9.1 Γενικές πληροφορίες παροχής από τον προμηθευτή στον καταναλωτή σχετικά με τη σύναψη της σύμβασης
- 9.2 Μια απλή αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή

9.3 Ειδικές πληροφορίες παροχής από τον προμηθευτή στον καταναλωτή σχετικά με τη σύναψη της σύμβασης

9.4 Απαραίτητη ένταξη του προμηθευτή στο μητρώο που τηρεί το Υπουργείο Ανάπτυξης

10. ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΛΑΘΩΝ ΜΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

11. ΣΥΝΑΨΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

11.1 Διαδικασία σύναψης της ηλεκτρονικής σύμβασης – Παραγγελία

11.2 Αποδοχή της πρότασης - Αποδεικτικό παραλαβής

12. ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ ΓΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΣΥΝΟΜΟΛΟΓΗΜΕΝΩΝ ΙΔΙΟΤΗΤΩΝ

12.1 Μη τήρηση των ιδιοτήτων που ισχύουν για ένα προϊόν πριν και μετά τη σύναψη μιας σύμβασης

12.2 Δικαιώματα που μπορεί να ασκήσει ο αγοραστής έναντι του πωλητή για ελαττωματικό προϊόν ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων του

13. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ – ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

13.1 Αναφορικά για το Νόμο 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή

13.2 Ο ρόλος-ένταξη των Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) στη σύναψη μιας ηλεκτρονικής σύμβασης

13.3 Καταχρηστικοί όροι συναλλαγών σύμφωνα με το Ν.2251/1994

13.4 Προστασία ιδιωτικού δικαίου-καταναλωτή με βάση τις ακόλουθες γενικές ρήτρες του Αστικού Κώδικα

13.5 Τεχνική επικοινωνίας από απόσταση για τη σύναψη μιας σύμβασης – Μέσα επικοινωνίας

13.6 Πότε μια σύμβαση θεωρείται άκυρη και υπέρ του καταναλωτή

13.7 Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή

13.8 Γενικά για το δικαίωμα της υπαναχώρησης του καταναλωτή

13.9 Χρονική διάρκεια επιστροφής του προϊόντος – Χρηματική επιστροφή του προμηθευτή στον καταναλωτή

13.10 Δικαιώματα που ασκεί ο καταναλωτής αν το προϊόν είναι ελαττωματικό- Αντικατάστασή του από τον προμηθευτή

13.11 Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

13.12 Απαγόρευση άσκησης δικαιώματος υπαναχώρησης για ορισμένες συμβάσεις

- 13.13 Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές κατά τη συναλλαγή -Νομική προστασία των καταναλωτών
- 13.14 Αθέμιτες παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές
- 13.15 Αθέμιτες επιθετικές εμπορικές πρακτικές
- 13.16 Αποζημίωση καταναλωτή – Δικαστική παύση προμηθευτή εξαιτίας των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

14.ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

15.ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

- 15.1 Αρμόδιο δικαστήριο για την επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή
- 15.2 Επιλογή δικαστηρίου από τον καταναλωτή
- 15.3 Εφαρμογή των παραπάνω διατάξεων σε 3 κατηγορίες συμβάσεων
- 15.4 Διεθνής δικαιοδοσία σε ενοχές από αδικοπραξίες
- 15.5 Εφαρμογή και μη της σύμβασης στις συμβατικές ενοχές δίκαιο
- 15.6 Προστασία καταναλωτή που του παρέχει το δίκαιο της χώρας διαμονής του
- 15.7 Σύμβαση της Ρώμης-Πράσινο Βιβλίο σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές
- 15.8 Κανονισμός Ρώμη I για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές
- 15.9 Προσδιορισμός της «συνήθης διαμονής» του φορέα παροχής υπηρεσιών (προμηθευτής)
- 15.10 Συμβάσεις καταναλωτών σύμφωνα με τον Κανονισμό Ρώμη I για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές
- 15.11 Ενοχές από αδίκημα- Προσδιορισμός τόπου τέλεσης του αδικήματος
- 15.12 Κανονισμός Ρώμης II για εξωσυμβατικές ενοχές

16.ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

- 16.1 Γενικά για την πιστωτική κάρτα
- 16.2 Γενικοί όροι συναλλαγών για την πιστωτική κάρτα
- 16.3 Η χρήση της πιστωτικής κάρτας μέσω διαδικτύου
- 16.4 Απόφαση του Άρειου Πάγου (ΑΠ 589/2001) σχετικά με την αξιολόγηση πληρωμής με χρήση της πιστωτικής κάρτας – Πραγματικό περιστατικό παράνομης χρήσης της κάρτας από προμηθευτή

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

17. ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ – ΚΩΔΙΚΑΣ

17.1 Εισαγωγή

17.2 Ανάλυση Απαιτήσεων

17.3 Μεθοδολογία

17.4 Βάση δεδομένων

17.5 Υλοποίηση Πρωτοτύπου

17.6 Έλεγχος και Δοκιμές

17.7 Αξιολόγηση

17.8 Κώδικας

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Γενικά για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο – Ηλεκτρονική Σύμβαση

Στο παρελθόν οι συναλλαγές και οι αγορές των καταναλωτών και αντίστοιχα οι πωλήσεις των εμπορών γίνονταν με καθαρά συμβατικά μέσα, καθώς οι καταναλωτές για να αγοράσουν ένα αγαθό ή μια υπηρεσία έπρεπε να μεταβούν στην έδρα του προμηθευτή των αγαθών ή των υπηρεσιών. Τη σύγχρονη εποχή η διεξαγωγή των συναλλαγών πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα και στα πλαίσια αυτού του είδους συναλλαγής έχει οριοθετηθεί ο θεσμός του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς τα τελευταία χρόνια.

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο ορίζεται το εμπόριο που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα και βασίζεται στην ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων, ενώ αποτελεί μία ολοκληρωμένη συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών, δηλαδή του πωλητή και του αγοραστή, οι οποίοι μπορούν να βρίσκονται ακόμα και σε διαφορετικές χώρες¹. Με άλλα λόγια, το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει οποιαδήποτε συναλλαγή που ενέχει διαδικτυακή δέσμευση για αγορά ή πώληση αγαθών ή υπηρεσιών και αποτελεί έκφραση των υπηρεσιών εξ αποστάσεως.

Λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, αλλά και λόγω της ιδιόζουσας φύσης του, καθώς εκλείπει από τη διεξαγωγή του η φυσική παρουσία των συμβαλλομένων, καθίσταται αναγκαία η νομοθετική πλαισίωσή του, ώστε αυτό να εφαρμόζεται ορθά και με ασφάλεια.

Τα θέματα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στην ΕΕ ρυθμίζονται από την Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο). Το προεδρικό διάταγμα

¹ Πασχόπουλος, Α. (2006), « Ηλεκτρονικό Εμπόριο », 3η Έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα.

131/2003, σύμφωνα με τη νομοθετική εξουσιοδότηση του Ν.1338/1983, προσαρμόζει το ελληνικό δίκαιο προς την Οδηγία 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις νομικές πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Συγκεκριμένα, η Οδηγία 2000/31/EK ρυθμίζει θέματα που αφορούν την εγκατάσταση των φορέων παροχής υπηρεσιών, τις εμπορικές επικοινωνίες, τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα, την ευθύνη των μεσαζόντων, τους κώδικες δεοντολογίας, τον εξώδικο διακανονισμό των διαφορών, τα μέσα έννομης προστασίας και τη συνεργασία μεταξύ κρατών μελών, ενώ το ΠΔ 131/2003 προσαρμόζει το ελληνικό δίκαιο προς την Οδηγία 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά και ορίζει το Υπουργείο Ανάπτυξης ως αρμόδιο φορέα για τον έλεγχο της αποτελεσματικής εφαρμογής του προεδρικού διατάγματος και για την πληροφόρηση και την επικοινωνία με τις αντίστοιχες αρμόδιες αρχές των λοιπών κρατών μελών και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Σκοπός της μεταπτυχιακής αυτής διατριβής είναι να εστιάσουμε και να παρουσιάσουμε το τρίτο τμήμα της Οδηγίας 2000/31/EK του ηλεκτρονικού εμπορίου, που αναφέρεται στη μεταχείριση και σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων (Άρθρο 9, Άρθρο 10, Άρθρο 11) καθώς και στο τρίτο τμήμα του ΠΔ 131/2003 (Άρθρο 8, Άρθρο 9, Άρθρο 10) για την κατάρτιση και σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων καθώς και διάφορους άλλους νόμους, κανονισμούς, οδηγίες και αστικό κώδικα (αναφέρονται παρακάτω) που έχουν σχέση με τη σύναψη συμβάσεων μέσα από το διαδίκτυο και όλα τα επακόλουθά της.

Η κατάρτιση συμβάσεων στο διαδίκτυο αποτελεί τον κανόνα σύναψης των σύγχρονων συμβάσεων. Μάλιστα η οδηγία προωθεί την προστασία των συμβάσεων και μέσω αυτού του τρόπου σύναψής τους είναι δυνατή η υπέρβαση τυχόν οικονομικών αλλά και αντικειμενικών δυσκολιών οφειλόμενων στην απόσταση που χωρίζει τα συμβαλλόμενα μέρη, καθώς και στη δυσχέρεια φυσικής παρουσίας τους κατά τη σύναψη.

1.2 Ρυθμιστικό – Νομοθετικό Πλαίσιο

Το Νομικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου και συνεπώς και των Ηλεκτρονικών Συμβάσεων που θα αναφερθούμε και θα μελετήσουμε σε αυτή την διατριβή είναι τα εξής:

- Αστικός Κώδικας Ενοχικό Δίκαιο.
- Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας(ΚΠολΔ) (τέθηκε σε ισχύ 1/01/1951).
- ΣΥΜΒΑΣΗ 80/934/ΕΟΚ σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές η οποία υπογραφή στη Ρώμη στις 19 Ιουνίου 1980 (Σύμβαση της Ρώμης).
- ΣΥΣΤΑΣΗ επιτροπής με αριθ.92/295/ΕΟΚ της 7ης Απριλίου 1992 σχετικά με τους κώδικες δεοντολογίας για την προστασία των καταναλωτών όσον αφορά συμβάσεις διαπραγματευόμενες από απόσταση.
- Ο ΝΟΜΟΣ 2251/94 (ΦΕΚ 191 Α 16 Νοεμβρίου 1994) για την «Προστασία των Καταναλωτών», ο οποίος ρυθμίζει τις συμβάσεις από απόσταση.
- ΟΔΗΓΙΑ 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 1997 για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις.
- ΟΔΗΓΙΑ 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13^{ης} Δεκεμβρίου 1999 σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.
- ΟΔΗΓΙΑ 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25^{ης} Μαΐου 1999 σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών.
- ΟΔΗΓΙΑ 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.

- ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) Αριθ.44/2001 του Συμβουλίου της 22 Δεκεμβρίου 2000 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.
- Το ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ Π.Δ 150/2001 Προσαρμογή στην οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές. (ΦΕΚ Α 125/25.6.2001)
- ΠΡΑΣΙΝΟ ΒΙΒΛΙΟ σχετικά με την μετατροπή σε κοινοτική πράξη και τον εκσυγχρονισμό της Σύμβασης της Ρώμης το 1980 και το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές [COM(2002) 654 τελικό - δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα].
- Αριθμός Φύλλου 192 της 21 Αυγούστου 2002 σχετικά με την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, τροποποίηση διατάξεων του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας και άλλες συναφείς διατάξεις.
- Το ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ Π.Δ. 342/2002 (Αρ.Φύλλου 284) σχετικά με τη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α. ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων.
- Το ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ Π.Δ. 131/2003 για το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο αποτελεί την προσαρμογή του ελληνικού δικαίου στην κοινοτική οδηγία 2000/31/ΕΚ.
- ΟΔΗΓΙΑ 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.

- ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) αριθ. 864/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Ιουλίου 2007 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές («Ρώμη II»).
- ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17ης Ιουνίου 2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη I).

Επομένως σχετικά με την κατάρτιση και σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων θα μελετήσουμε κυρίως τα εξής:

- Το ρυθμιστικό-νομοθετικό πλαίσιο
- Υποχρεώσεις του προμηθευτή
- Σύναψη - Κατάρτιση της Σύμβασης
- Δικαιώματα-Προστασία του καταναλωτή
- Δικαιοδοσία – Εφαρμοστέο Δίκαιο

2. ΟΡΙΣΜΟΙ

Καταναλωτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και α) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, β) κάθε φυσικό η νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του².

² Σύμφωνα με το Νόμο 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών

Καταναλωτής, κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στα πλαίσια της επαγγελματικής δραστηριότητας³.

Καταναλωτής, κάθε φυσικό πρόσωπο που επιδιώκει στόχους μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας⁴.

Προμηθευτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής νοείται και ο διαφημιζόμενος².

Προμηθευτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, ενεργεί στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας³.

Φορέας παροχής υπηρεσιών κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας.

Υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδεκτή υπηρεσιών.

Εξ αποστάσεως σύμβαση, κάθε σύμβαση μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή αφορώσα αγαθά ή υπηρεσίες, η οποία συνάπτεται στα πλαίσια ενός συστήματος πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως, που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος, με τη σύμβαση αυτή, χρησιμοποιεί αποκλειστικά ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ

³ Σύμφωνα με την Οδηγία 97/7/EK περί προστασίας των καταναλωτών για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις

⁴ Σύμφωνα με το ΠΔ 131/2003

αποστάσεως έως τη σύναψη της συμβάσεως⁵, συμπεριλαμβανομένης και αυτής καθεαυτής της σύναψης της συμβάσεως⁵.

Η ελευθερία των συμβάσεων, έχει αναχθεί σε θεμελιώδες αξίωμα. Η σύμβαση ως «αρμονική συνάντηση δύο ή περισσοτέρων βουλήσεων» προϋποθέτει διαπραγμάτευση μεταξύ των συναλλασσομένων ως προς τους όρους αυτής, ώστε ο καταναλωτής να έχει το δικαίωμα να αποδεχθεί ή να απορρίψει⁶.

Σύμβαση είναι η δικαιοπραξία, στην οποία «διά της συμπτώσεως βουλήσεως δύο ή περισσοτέρων μερών κινούμενων εκ χωριστού συμφέροντος επιτυγχάνεται η δημιουργία, ως εννόμου αποτελέσματος, ενός αμοιβαίου νομικού δεσμού⁷».

Δήλωση βουλήσεως, ως το κατεξοχήν μέσον της ανθρώπινης συναλλακτικής επικοινωνίας, νοείται η εξωτερική της δικαιοπρακτικής βούλησης προσώπου, που τείνει στο να επέλθει ορισμένο έννομο αποτέλεσμα⁸.

Δικαιοπρακτική βούληση ονομάζουμε τη βούληση που κατευθύνεται στην παραγωγή συγκεκριμένων έννομων αποτελεσμάτων, τα οποία ο δηλών επιδιώκει να επιτύχει με τη δήλωσή του⁹.

Ηλεκτρονικό έγγραφο, θα μπορούσε να οριστεί ως κάθε έγγραφο που έχει το χαρακτηριστικό ότι δημιουργείται στο πλαίσιο και με τη βοήθεια της ηλεκτρονικής τεχνολογίας. Ηλεκτρονικά έγγραφα θεωρούνται τόσο εκείνα

⁵ Σύμφωνα με την Οδηγία 97/7/ΕΚ περί προστασίας των καταναλωτών για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις

⁶ Νικ. Σ. Παπαντωνίου, «Η Ελευθερία των Συμβάσεων εις το Σύγχρονο Δίκαιον»

⁷ Στέλιου Ν. Κουσουλή «Η σύμβαση σαν κανόνας δικαίου» σελ. 393

⁸ Ψούνη-Ζορμπά, (1998) «Δήλωση βουλήσεως μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή» Εκδόσεις Σάκκουλας Θεσ/νίκη σελ. 35, Ν. Παπαντωνίου σελ. 288, Κ. Ασπρογέρακας-Γρίβας, Γενικές Αρχές του Αστικού Δικαίου, Αθήνα-Κομοτηνή, 1981 σελ. 247

⁹ Γεωργιάδης, Γενικές Αρχές παρ. 30 αρ. 7

που έχουν εξαρχής ηλεκτρονική υπόσταση, δηλαδή είναι άυλα, όσο και αυτά που έχουν υλική υπόσταση, αλλά το περιεχόμενό τους αποτυπώνεται και με τη βοήθεια της ηλεκτρονικής τεχνολογίας¹⁰.

Ως ηλεκτρονικό έγγραφο, θα μπορούσε να νοηθεί κάθε ειδικός φορέας καταχωρημένων ηλεκτρονικών δεδομένων¹¹.

Ηλεκτρονικό έγγραφο, αποτελεί «δεδομένα που τελούν σε λογική αλληλουχία μεταξύ τους και τα οποία καταχωρούνται στο σκληρό δίσκο του ηλεκτρονικού υπολογιστή¹²».

Ηλεκτρονικό έγγραφο, ως σύνολο δεδομένων που έχουν εγγραφεί στο μαγνητικό δίσκο ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή, αφού γίνουν αντικείμενο επεξεργασίας και μπορούν να αποτυπωθούν, με βάση τις εντολές του προγράμματος, κατά τρόπο αναγνώσιμο, είτε στην οθόνη του μηχανήματος είτε στον προσαρτημένο εκτυπωτή¹³.

Παρόλο που στην ισχύουσα ελληνική νομοθεσία δεν αναφέρεται σαφώς τι είναι το ηλεκτρονικό έγγραφο, εντούτοις αυτό προκύπτει έμμεσα από το άρθρο 2 αριθ.1 του ΠΔ 150/2001 περί προσαρμογής στην Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές.

Ως ηλεκτρονική υπογραφή, ορίζονται τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται

¹⁰ Χριστοδούλου, «Ηλεκτρονικά έγγραφα και ηλεκτρονική δικαιοπραξία μετά τις νέες κοινοτικές ρυθμίσεις», 2001,σελ.3.

¹¹ Χριστοδούλου, «Ηλεκτρονικά έγγραφα και ηλεκτρονική δικαιοπραξία μετά τις νέες κοινοτικές ρυθμίσεις», 2001,σελ.4.

¹² Χρυσάνθης, «Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών»,1997 σελ.381

¹³ Κουσουύλης, «Σύγχρονες μορφές έγγραφης συναλλαγής», 1992, σελ.138

λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας¹⁴.

Από τον ευρύ αυτόν ορισμό προκύπτει ότι η ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να είναι ένα οποιοδήποτε ηλεκτρονικό ανάλογο μιας ιδιόγραφης υπογραφής ή με άλλα λόγια, ένα οποιοδήποτε ψηφιακό προσδιοριστικό που επικυρώνει μια ηλεκτρονική συναλλαγή.

Προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή ψηφιακή υπογραφή, είναι η «ηλεκτρονική υπογραφή που πληροί τους εξής όρους: α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, β) είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος, γ) δημιουργείται με μέσα, τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό έλεγχό του και δ) συνδέεται με τα δεδομένα, στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων¹⁵».

Το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, είναι μια ηλεκτρονική βεβαίωση και συνδέει δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής, πρέπει δε να εκδοθεί από τρίτο ανεξάρτητο πρόσωπο, τον Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ) (Certification Service Provider-CSP). Με το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, που εκδίδεται από τον πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης επιβεβαιώνεται, αφενός μεν η ταυτότητα των προσώπων που χρησιμοποιούν τα κλειδιά, αφετέρου δε, η μοναδικότητα των εν λόγω κλειδιών.

Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή άλλος φορέας που εκδίδει πιστοποιητικά ή παρέχει άλλες υπηρεσίες, συναφείς με τις ηλεκτρονικές υπογραφές¹⁶.

¹⁴ Άρθρο 2 αριθ. 1 Π.Δ.150/2001

¹⁵ Άρθρο 2 αριθ. 2 Π.Δ.150/2001

¹⁶ Άρθρο 2 αριθ. 11 Π.Δ.150/2001

Με τον όρο κρυπτογραφία νοείται γενικά μια μέθοδος κωδικοποίησης του περιεχομένου του διαβιβαζόμενου μηνύματος σύμφωνα με προκαθορισμένο μυστικό κώδικα.

Με τον όρο κρυπτογράφηση εννοείται η μετατροπή των δεδομένων ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή με τη χρησιμοποίηση αλγορίθμων κατά τέτοιο τρόπο, ώστε τα δεδομένα να μπορούν να αναγνωσθούν μόνο με τη χρήση των ανάλογων κλειδιών αποκρυπτογράφησης¹⁷. Η κρυπτογραφία αποτελεί εφαρμογή της επιστήμης των μαθηματικών. Με τη χρήση αυτής της μεθόδου το περιεχόμενο ενός μηνύματος μπορεί να γίνει γνωστό μόνο σε όσους διαθέτουν το ανάλογο «κλειδί». Κατ' αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται το απόρρητο στις ψηφιακές επικοινωνίες.

Επαγγελματική ευσυνειδησία το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του εμπορευόμενου¹⁸.

Κανόνας δικαίου είναι μια "αφαίρεση" (Abstraction) κοινωνικών ενεργειών, που, κατά τα γενικά τούς χαρακτηριστικά, εντάσσονται στο πραγματικό και επιφέρουν, ως νομικές ενέργειες, της προβλεπόμενες έννομες συνέπειες. Ο κανόνας δικαίου διακρίνεται αφενός για τα τυπικά του χαρακτηριστικά, δηλαδή ως κανόνας συμπεριφοράς που αποδίδει αντίστοιχα δικαιώματα και υποχρεώσεις και αφετέρου για τα ψυχολογικά του χαρακτηριστικά. Ο ψυχολογικός συνειδησιακός παράγοντας κατά τη λειτουργία του κανόνα δικαίου επαναλαμβάνεται και στη λειτουργία της σύμβασης, και κυρίως αναφορικά με τη δικαιοϊκή σχέση κανόνα δικαίου-σύμβασης.

Επομένως ο κανόνας δικαίου είναι μια "αφηρημένη" και η σύμβαση μία "συγκεκριμένη" λογική μορφή της έννομης τάξης. Από άλλη οπτική γωνιά,

¹⁷ Χριστοδούλου, «Ηλεκτρονικά έγγραφα και ηλεκτρονική δικαιοπραξία μετά τις νέες κοινοτικές ρυθμίσεις», 2001,σελ.209-211, Ιγγλεζάκη, «Οι νομικές ρυθμίσεις για τις ψηφιακές υπογραφές», ΕπισκΕΔ 2000, σελ.620

¹⁸ Οδηγία 2005/29/ΕΚ Ορισμός

μπορούμε να πούμε ότι η έννομη τάξη ως ολότητα αφηρημένου και συγκεκριμένου εμπεριέχει τον κανόνα δικαίου και τη σύμβαση σαν αναγκαίες λογικές προϋποθέσεις της λειτουργίας της¹⁹.

Κατά τον Κ. Δεσποτόπουλο, Φιλοσοφία Δικαίου, 1953 σελ.137, κανόνες δικαίου είναι τα "πρακτικά νοήματα", με τα οποία επιτελείται η ρυθμιστική λειτουργία μέσα στην πολιτική κοινωνία.

3. **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΛΩΣΗ ΒΟΥΛΗΣΕΩΣ**

3.1 Ηλεκτρονική Δήλωση Βουλήσεως – Δικαιοπραξία

Για την κατάρτιση μιας ηλεκτρονικής σύμβασης μεταξύ των δυο συμβαλλόμενων μερών δηλαδή του φορέα παροχής της υπηρεσίας (προμηθευτής) και του αποδέκτη της δηλαδή του χρήστη του διαδικτύου (καταναλωτής), πρέπει να υπάρχει «ηλεκτρονική δήλωση βούλησης» που περιέχει πρόταση σύναψης σύμβασης και «ηλεκτρονική δήλωση αποδοχής της²⁰»

Η δήλωση βουλήσεως γίνεται μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Συνυπάρχει η ανθρώπινη ενέργεια και η μηχανική λειτουργία. Η «προγραμματισμένη» δήλωση βουλήσεως συντελείται σε δύο φάσεις. Στο πρώτο στάδιο γίνεται ο προγραμματισμός, ενώ στο δεύτερο στάδιο υπαισέρχεται η μηχανική λειτουργία. Το επεξεργασμένο αποτέλεσμα εξωτερικεύεται αυτόματα, ως δήλωση βουλήσεως.

Στο πρόσωπο του χρήστη του ηλεκτρονικού υπολογιστή διαφαίνεται βούληση της δήλωσης. Ο χρήστης έχει γενικά την επίγνωση ότι μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή θα δημιουργηθούν δηλώσεις βουλήσεως που θα τον δεσμεύουν δικαιοπρακτικά. Γνωρίζει δηλαδή ο χρήστης ότι θέτοντας τον ηλεκτρονικό υπολογιστή σε λειτουργία και χρησιμοποιώντας τον στις συναλλαγές του, θα προκύψει από τη λειτουργία του ηλεκτρονικού υπολογιστή κάποιο εξωτερικό αποτέλεσμα, που επιφέρει έννομες

¹⁹ Στέλιος Ν. Κουσούλης, «Η σύμβαση σαν κανόνας δικαίου».

²⁰ Γεωργιάδης Γ., 2003, «Η σύναψη συμβάσεως μέσω του διαδικτύου», Εκδόσεις Σάκκουλα Αθήνα-Κομοτηνή σελ.215

συνέπειες στο πρόσωπό του. Κατά τούτο στο πρόσωπο του χρήστη υπάρχει μια χαρακτηριζόμενη ως γενική δικαιοπρακτική συνείδηση.

Η δήλωση βουλήσεως είναι βασικό στοιχείο κάθε δικαιοπραξίας²¹.

«Όποιος έχει συμπληρώσει το δέκατο όγδοο έτος της ηλικίας του (ενήλικος) είναι ικανός για κάθε δικαιοπραξία».

« Ανίκανοι για δικαιοπραξία είναι: 1) όποιος δεν έχει συμπληρώσει το δέκατο έτος. 2) όποιος βρίσκεται σε δικαστική ή σε νόμιμη απαγόρευση.

Η δήλωση βούλησης από ανίκανο για δικαιοπραξία είναι άκυρη²² ».

Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης για να έχει ισχύ και να επιφέρει τα έννομα αποτελέσματά της απαιτείται να έχει φτάσει στον αποδέκτη της. Αυτό γίνεται όταν τα δεδομένα της εισέρχονται στο τερματικό ή στη θυρίδα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, γιατί τότε αυτός μπορεί να λάβει γνώση του περιεχομένου τους.

«Η δήλωση της βούλησης έχει νομική ενέργεια μόνο αφότου περιέλθει στο πρόσωπο στο οποίο απαιτείται να απευθυνθεί».

«Η δήλωση της βούλησης δεν έχει καμία ενέργεια, αν προηγουμένως ή ταυτόχρονα περιήλθε σε εκείνον στον οποίο απευθύνεται η ανάκλησή της²³ ».

Έτσι για παράδειγμα, σε μια πώληση που θα γίνει μέσω του διαδικτύου, ο καταναλωτής θα προβαίνει στη συντέλεση της δήλωσης βουλήσεώς του όταν έχει συμπληρώσει τη σχετική ηλεκτρονική φόρμα παραγγελίας και επιλέξει την εντολή αποστολή των δεδομένων. Αντίστοιχα, επί ανταλλαγής δηλώσεων βουλήσεως μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, η δήλωση θα τελειούται με την προώθηση του σχετικού μηνύματος στον εξυπηρετητή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (SMTP server), δηλαδή όταν το μήνυμα θα διέλθει από τη θύρα εξόδου του ηλεκτρονικού υπολογιστή και θα παραδίνεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο.

²¹ Σπυριδάκης Ι., «Εγχειρίδιο Αστικού Δικαίου», Γενικές Αρχές, Αθήνα-Κομοτηνή, 1979, σελ.88

²² Αστικός Κώδικας, 5^ο Κεφάλαιο «Δικαιοπραξίες» Άρθρα 127,128,130.

²³ Αστικός Κώδικας, 5^ο Κεφάλαιο «Δικαιοπραξίες» Άρθρα 167-168.

3.2 Ψυχολογικό – Βουλευτικό Στοιχείο

Τα «ψυχολογικό» και «βουλευτικό» στοιχεία αποτελούν τους δύο αναγκαίους όρους κάθε συμβατικού φαινομένου. Το «ψυχολογικό» προσδίδει στη σύμβαση τον κοινωνικό της χαρακτήρα: ο υποκειμενικός σκοπός, η έμπνευση, η αξίωση για ασφάλεια και η προνοητικότητα είναι ψυχολογικές παραστάσεις, τις οποίες προϋποθέτει η δυνατότητα συμβατικής δέσμευσης.

Το «βουλευτικό» προσδίδει στη σύμβαση το νομικό της χαρακτήρα.

Ο Μ. Σταθόπουλος, χρησιμοποιεί τον όρο «βούληση ενέργειας» για περιγραφή της συμπεριφοράς του βουλευτικού υποκειμένου στο κοινωνικό επίπεδο, και τον όρο «βούληση δηλώσεως» για περιγραφή της συμπεριφοράς στο νομικό επίπεδο.

Κατά τον ίδιο συγγραφέα, αντικειμενικοποίηση της βούλησης σημαίνει «μετάβασιν εις το δέον», δηλαδή υπέρβαση από το «κοινωνικό» στο «νομικό» επίπεδο²⁴.

Η υπέρβαση από το ψυχολογικό στο βουλευτικό επίπεδο ακολουθούν τη διαλεκτική ανάπτυξη του "εγώ" και μεθοδολογικά βασίζονται στη σύγχρονη θεώρηση της συμβατικής σχέσης ως διαλεκτική πορεία ή διαλεκτική πρόοδος. Το ψυχολογικό επίπεδο δηλαδή η εμφάνιση της ανάγκης και ο προβαλλόμενος σκοπός για την ικανοποίησή της, κατέχει τη θέση της γενικότητας, αφού η δημιουργία των αναγκών είναι γενική και αφηρημένη προϋπόθεση ανάπτυξης του "εγώ". Το βουλευτικό επίπεδο, δηλαδή εκείνη η βούληση που εξωτερικεύεται με σκοπό την ικανοποίηση της ανάγκης, κατέχει τη θέση της μερικότητας, αφού η συγκεκριμένη αυτή βούληση υποβάλλεται στην κοινωνική κριτική. Η ανάπτυξη της ευθύνης αποτελεί την ατομικότητα του συμβατικού διαλεκτικού σχήματος, γιατί η ευθύνη κρίνεται πάντα σύμφωνα με τη δοσμένη ατομική περίπτωση. Επομένως, κατά τη διαλεκτική της πορεία, η σύμβαση αποτελεί μία ενότητα-ολότητα ατομικού και κοινωνικού διαλεκτικών παραγόντων²⁵.

²⁴ Μ. Σταθόπουλος, «Περί της μεθόδου ερμηνείας της δηλώσεως βουλήσεως», Ν. Δίκ.25 σελ.4.

²⁵ Στέλιου Ν.Κουσουλή «Η σύμβαση σαν κανόνας δικαίου» σελ.395-396.

4. **ΟΔΗΓΙΑ 2000/31/ΕΚ**

4.1 Σκοπός – Υποχρεώσεις της Οδηγίας

Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ δημιούργησε το βασικό νομικό πλαίσιο για το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εσωτερική αγορά, καταργώντας τα εμπόδια στις διασυνοριακές υπηρεσίες σε απευθείας σύνδεση στην Ευρωπαϊκή Ένωση και παρέχοντας ασφάλεια αναφορικά με ρυθμίσεις δικαίου για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

Σκοπός του κοινοτικού αυτού νομοθετήματος, σύμφωνα με την Οδηγία, ήταν η δημιουργία ενός ενιαίου νομικού πλαισίου για την ανεμπόδιστη λειτουργία της εσωτερικής Ευρωπαϊκής αγοράς, σύμφωνα με την ελεύθερη κυκλοφορία των πληροφοριών στα πλαίσια της κοινωνίας της πληροφορίας. Με τον τρόπο αυτό, απώτερος στόχος προς υλοποίηση τέθηκε η δημιουργία ενός συνεκτικού χώρου και μιας ενιαίας αγοράς που δε θα εμποδίζεται από διάφορα ρυθμιστικά εθνικά νομοθετήματα και την αβεβαιότητα που προέκυπτε από αυτά²⁶. Βέβαια, μέσω αυτού του ενιαίου ρυθμιστικού πλαισίου, η Ευρωπαϊκή Ένωση στόχευσε και στην οικονομική ανάπτυξη και άνθηση της ευρύτερης αγοράς εργασίας στον ευρωπαϊκό χώρο.

Συγκεκριμένα, σκοπός της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τη δημιουργία αυτού του κοινοτικού νομοθετήματος ήταν η άρση των εμποδίων για την αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς και η αύξηση της ασφάλειας δικαίου λόγω της εφαρμογής διαφορετικών εθνικών διατάξεων από κράτος σε κράτος, ώστε να δημιουργηθεί αίσθημα εμπιστοσύνης τόσο στους επιχειρηματίες όσο και στους καταναλωτές, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει και ταυτόχρονη εναρμόνιση του δικαίου αυτού²⁷.

Για να επιτευχθεί η καλλιέργεια κλίματος εμπιστοσύνης αναφορικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, η Οδηγία έθεσε στις εθνικές αρχές κάθε

²⁶ Παπακωνσταντίνου Ε.,(2010), «Δίκαιο Πληροφορικής», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.

²⁷ Murray, C., et al (2007), "The law and Practice of international Trade", Sweet & Maxwell, London

κράτους-μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης δύο υποχρεώσεις θεμελιώδους σημασίας²⁸.

Οι υποχρεώσεις αυτές είναι οι εξής:

A) Τα κράτη μέλη όφειλαν να προχωρήσουν στη νομοθετική ρύθμιση ορισμένων θεμάτων ώστε να υπάρξει εναρμόνιση των νομοθεσιών των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα νομικά ζητήματα που στόχευσε να εναρμονίσει η Οδηγία αφορούν την εσωτερική αγορά, την εγκατάσταση των φορέων παροχής υπηρεσιών, τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα, τις εμπορικές επικοινωνίες, την ευθύνη των μεσαζόντων κατά την παροχή μιας υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας, την πληροφόρηση των χρηστών, τους κώδικες δεοντολογίας, τα συστήματα εξώδικης επίλυσης των διαφορών, τα μέσα έννομης προστασίας και τη συνεργασία μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την αποτελεσματική εφαρμογή της οδηγίας.

B) Δεύτερη υποχρέωση των κρατών μελών αποτελεί η μέριμνα ώστε το νομικό τους σύστημα να επιτρέπει τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα σύμφωνα με το άρθρο 9 της Οδηγίας.

Συμπληρωματικά ως προς τις παραπάνω υποχρεώσεις σκοπός της Οδηγίας δεν ήταν η πλήρης εναρμόνιση των εθνικών σχετικών νομοθετημάτων αλλά η όσο το δυνατόν προσέγγισή τους αναφορικά με τα ζητήματα που πραγματεύεται η Οδηγία αυτή. Η αιτιολογική σκέψη 6 του προοιμίου της Οδηγίας αναφέρει ρητά την εφαρμογή της «αρχής της επικουρικότητας», σύμφωνα με την οποία η Ευρωπαϊκή Κοινότητα παρεμβαίνει επικουρικά μόνος στους τομείς που κρίνεται απαραίτητη η εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών προκειμένου να λειτουργήσει ελεύθερα η εσωτερική αγορά²⁹, ενώ σύμφωνα με την «αρχή της αναλογικότητας», τα μέτρα που προβλέπει η Οδηγία περιορίζονται στο ελάχιστο αναγκαίο για την επίτευξη του στόχου της ομαλής λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς.

²⁸ Παμπούκης Χ., (2009) «Δίκαιο Διεθνών Συναλλαγών», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα

²⁹ Σταμπουλός Σ., (2002), «Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο και Internet-Εφαρμοστέο Δίκαιο στις περιπτώσεις ενοχών από αδίκημα», ΔΕΕ 2002

4.2 Αρχές της Οδηγίας

Η οδηγία καθιερώνει τρεις αρχές, ώστε η διάχυση της πληροφορίας στα πλαίσια της κοινωνίας της πληροφορίας να πραγματοποιείται ανεμπόδιστα.

Οι αρχές αυτές είναι :

- Η αρχή της χώρας προέλευσης ή ρήτρα της εσωτερικής αγοράς (άρθρο 3 παρ.1) σύμφωνα με την οποία απελευθερώνονται συνειδητά μόνο οι διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές, ενώ το κράτος μέλος, όπου είναι εγκατεστημένος ένας φορέας, είναι υπεύθυνο για τη νόμιμη λειτουργία του, ενώ ο φορέας είναι υποχρεωμένος να τηρεί το εθνικό δίκαιο της χώρας όπου είναι εγκατεστημένος³⁰. Η αρχή αυτή βασίζεται στην ισοτιμία των εθνικών δικαίων, καθώς και στην αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης και εμπιστοσύνης μεταξύ των κρατών μελών, τα οποία δεν μπορούν να επιβάλλουν πρόσθετους περιορισμούς στη λειτουργία αλλοδαπών φορέων. Επειδή η διαπίστωση του τόπου εγκατάστασης ενός φορέα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι δυσχερής, στο άρθρο 2 ορίζεται πως: «εγκατεστημένος φορέας παροχής υπηρεσιών είναι ο φορέας, ο οποίος ασκεί ουσιαστικώς μία οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια, ενώ η παρουσία και η χρήση των τεχνικών μέσων και τεχνολογιών που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας δεν συνιστούν εγκατάστασή του φορέα».
- Η αρχή της μη αναγκαίας προηγούμενης παροχής άδειας (άρθρο 3), σύμφωνα με την οποία τα κράτη-μέλη δεν μπορούν να περιορίσουν τις δραστηριότητες ενός φορέα, θέτοντας τον σε καθεστώς προηγούμενης παροχής άδειας η άλλης προϋπόθεσης ισοδύναμου αποτελέσματος, σύμφωνα με τις αρχές της κοινοτικής έννομης τάξης για ελεύθερη εγκατάσταση και ελεύθερη παροχή υπηρεσιών, οι οποίες ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα μεταξύ των επιχειρήσεων προς όφελος των καταναλωτών.

³⁰ Σταμπουλός Σ., (2002), «Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο και Internet-Εφαρμοστέο Δίκαιο στις περιπτώσεις ενοχών από αδίκημα», ΔΕΕ 2002

- Η αρχή της διαφάνειας και της υποχρέωσης της πληροφόρησης³¹ (άρθρα 5, 6 και 10), οι οποίες αφορούν τις καταναλωτικές συμβάσεις και ειδικότερα :
Στο άρθρο 5 προβλέπεται πως ο φορέας παροχής υπηρεσιών πρέπει να καθιστά την πρόσβαση σε γενικές πληροφορίες εύκολη, άμεση και συνεχή, και οι γενικές αυτές πληροφορίες αφορούν την επωνυμία, τη γεωγραφική και ηλεκτρονική διεύθυνση του φορέα, τον αριθμό του μητρώου, και σε περίπτωση που είναι εγγεγραμμένος σε κάποιο εμπορικό μητρώο που υπόκειται σε Φ.Π.Α. τις τιμές των παρεχόμενων προϊόντων η υπηρεσιών.

5. ΕΠΙΘΥΜΗΤΕΣ ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΜΙΑ ΑΣΦΑΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε κείμενο επικοινωνίας προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο παρατηρεί πολύ εύστοχα: « ...Για να αναπτυχθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο και συνεπώς και η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών, πρέπει να είναι βέβαιοι ότι η συναλλαγή τους δεν θα διακοπεί ή αλλοιωθεί, ότι ο αγοραστής και ο πωλητής είναι αυτοί που ισχυρίζονται ότι είναι, και ότι οι συναλλακτικοί μηχανισμοί είναι διαθέσιμοι, νόμιμοι και ασφαλείς. Το χτίσιμο αυτής της εμπιστοσύνης και της πίστης αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για να προσελκύσουμε προμηθευτές και καταναλωτές στο ηλεκτρονικό εμπόριο...»³². Προκειμένου η τεχνολογία της επικοινωνίας να ανταποκρίνεται επαρκώς στις σημερινές συναλλακτικές ανάγκες, γίνεται γενικά αποδεκτό ότι πρέπει να παρέχει στους συναλλασσόμενους τις παρακάτω τέσσερις ιδιότητες³³:

³¹ Αλεξανδρίδου Ε., (2006) «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.

³² Commission of the European Communities, «A European Initiative in Electronic Commerce», COM(97) 157 final, 16/4/1997, §35, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <ftp://ftp.cordis.lu/pub/esprit/docs/ecomcom.pdf>

³³ Smedinghoff, «The legal requirements for creating secure and enforceable international electronic transactions», PLI/Patents, Copyrights, Trademarks and Literary Property Course Handbook Series 797, 2004, σς.630-33, Δελούκα-Ιγγλέση, «Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου», 2005, σελ.151, EETT στην ηλεκτρονική διεύθυνση

α) Να πιστοποιεί την αυθεντικότητα (authentication) της ταυτότητας του κάθε συναλλασσομένου. Η ηλεκτρονική συναλλαγή πραγματοποιείται συνήθως μεταξύ άγνωστων ατόμων.

β) Να διαφυλάσσει την ακεραιότητα (integrity), δηλαδή το αναλλοίωτο του περιεχομένου του μηνύματος. Ο παραλήπτης πρέπει να λαμβάνει το μήνυμα όπως ακριβώς το έστειλε ο αποστολέας και πρέπει να είναι σίγουρος ότι τα δεδομένα που λαμβάνει είναι αυτά που ο αποστολέας έχει στείλει. Ένα ηλεκτρονικό έγγραφο αλλοιώνεται πολύ εύκολα και είναι δύσκολο να εντοπιστεί.

γ) Να εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα (confidentiality), δηλαδή, αφενός την προστασία του αποστελλόμενου μηνύματος από την πρόσβαση σε αυτό μη εξουσιοδοτημένων προσώπων και αφετέρου, σε περίπτωση που επιτυγχάνεται παράνομη πρόσβαση στο μήνυμα, την αδυναμία του «εισβολέα» να το διαβάσει (π.χ. μέσω κρυπτογράφησης του μηνύματος).

δ) Να εξασφαλίζει τη μη αποποίηση (non-repudiation) ευθύνης, δηλαδή την ανυπαρξία δυνατότητας των εμπλεκόμενων σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή μερών να αρνηθούν εκ των υστέρων τη συμμετοχή τους στη συναλλαγή αυτή. Ο αποστολέας δεδομένων δεν πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αρνηθεί ότι δημιούργησε και απέστειλε το ηλεκτρονικό μήνυμα. Υπάρχουν διάφορα είδη μη αποποίησης ενός ηλεκτρονικού εγγράφου ή ηλεκτρονικού μηνύματος, όπως είναι η μη αποποίηση της δημιουργίας, της προέλευσης, της λήψης ή της αποδοχής του εγγράφου.

Οι παραπάνω επιθυμητές ιδιότητες εξασφαλίζονται καλύτερα με τη χρήση της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής ώστε να υπάρξει όσο το δυνατόν μια ασφαλής ηλεκτρονική επικοινωνία.

6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ - ΚΡΥΠΤΟΓΡΑΦΙΑ

6.1 Ασφαλείς και μη ασφαλείς ηλεκτρονικές υπογραφές

Η κατάρτιση συμβάσεων στο διαδίκτυο αποτελεί πλέον όχι μόνο ένα απλά συνηθισμένο φαινόμενο, αλλά σε πολλές περιπτώσεις και τον κανόνα σύναψης των σύγχρονων συμβάσεων.

Ωστόσο, όπως αναφέραμε και παραπάνω, υφίσταται ιδιαίτερος κίνδυνος παραπλάνησης των μερών, εξαπάτησής τους ή και αλλοίωσης του περιεχομένου των μηνυμάτων που αποστέλλουν μεταξύ τους κατά τη σύναψη των συμβάσεων.

Με σκοπό να αποφευχθεί η παραποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων, αλλά και για να καταστεί ευχερής η πιστοποίηση της γνησιότητάς τους, εφαρμόζεται η μέθοδος των ηλεκτρονικών υπογραφών. Για την κατάρτιση μιας σύμβασης ηλεκτρονικού εμπορίου τόσο υπό το πρίσμα της Οδηγίας 2000/31/EK όσο και υπό το καθεστώς του Προεδρικού Διατάγματος 131/2003 δεν απαιτείται η ψηφιακή υπογραφή.

Για να είναι έγκυρες οι ηλεκτρονικές συμβάσεις, είναι απαραίτητο να καταρτιστούν σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Αστικό Κώδικα για τις δικαιοπραξίες.

«Η τήρηση τύπου για τη δικαιοπραξία απαιτείται μόνο όπου το ορίζει ο νόμος».

«Αν ο νόμος ή τα μέρη όρισαν για τη δικαιοπραξία έγγραφο τύπο, το έγγραφο πρέπει να έχει την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη. Αν πρόκειται για σύμβαση, η υπογραφή των συμβαλλομένων πρέπει να τεθεί στο ίδιο έγγραφο. Αν συνταχθούν για τη σύμβαση περισσότερα πρωτότυπα, αρκεί η υπογραφή του κάθε μέρους στο έγγραφο που προορίζεται για το άλλο³⁴».

Εδώ είναι σκόπιμο να αναφέρουμε μερικά παραδείγματα ηλεκτρονικών υπογραφών που όμως δεν διαθέτουν τις ιδιότητες ασφαλούς επικοινωνίας που αναφέραμε στο κεφάλαιο 5, αλλά παρέχουν μη ασφαλή ηλεκτρονική επικοινωνία. Αυτές είναι οι εξής:

³⁴ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα / Φαρσαρώτας Ιωάννης, (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, Αστικός Κώδικας, 5^ο Κεφάλαιο «Δικαιοπραξίες» Άρθρα 158, 160

- Στο τέλος του ηλεκτρονικού εγγράφου η απλή αναφορά του ονόματος του συγγραφέα.
- Η μοναδική για κάθε χρήστη ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει οριστεί και χρησιμοποιηθεί από τον ίδιο τον αποστολέα ενός e-mail³⁵.
- Αν απεικονιστεί στην οθόνη του Η/Υ μέσω scanner ένα χαρτί με χειρόγραφο υπογραφή.
- Η επιλογή με το ποντίκι "ναι" σε μια ιστοσελίδα του Η/Υ κατά την κατάρτιση ηλεκτρονικής σύμβασης μεταξύ καταναλωτή-προμηθευτή³⁶.
- Ένα σήμα που ο αποστολέας το χρησιμοποιεί για να αυτοσυστήνεται, όπως είναι ένας ήχος ή μια εικόνα³⁷.

Σε αντίθεση με τα παραπάνω, κάποιες από τις ηλεκτρονικές υπογραφές οι οποίες παρέχουν μερική ή ολική ασφαλή ηλεκτρονική επικοινωνία είναι οι εξής:

- Η υπογραφή που βασίζεται στην εκ των προτέρων γνώση κάποιου κωδικού, όπως μία λέξη-κλειδί ή ένας μυστικός αριθμός PIN.
- Η υπογραφή που βασίζεται στη συμμετρική ή ασύμμετρη κρυπτογραφία.
- Η υπογραφή που στηρίζεται σε βιομετρικό σύστημα πιστοποίησης της ταυτότητας (βιομετρική υπογραφή).

6.2 Γενικά για τη βιομετρική υπογραφή

Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι Βιομετρία είναι η επιστήμη που χρησιμοποιεί ένα μοναδικό και μετρήσιμο βιολογικό χαρακτηριστικό ή μια συνήθεια ενός ατόμου προκειμένου να ελέγξει ή να πιστοποιήσει την ταυτότητά του. Η βιομετρική τεχνολογία έχει στόχο τον αυτόματο έλεγχο της ταυτότητας, δηλαδή την αναγνώριση ενός ανθρώπινου χαρακτηριστικού μέσα σε

³⁵ Αυτό ισχύει σύμφωνα με τις αποφάσεις του Μονομ. Πρωτοδικείου Αθηνών 1327/2001, 1963/2004, 6302/2004 ανεξάρτητα από τη θέση της ηλ.διεύθυνσης στο κείμενο.

³⁶ Mason, "Electronic Signatures in Law", 2003 page 81-82.

³⁷ Smedinghoff, 2004, page 625.

ελάχιστα δευτερόλεπτα. Τα πιο συνηθισμένα βιομετρικά χαρακτηριστικά του ανθρώπινου σώματος που επιδέχονται έλεγχο είναι το μάτι(ίριδα), το πρόσωπο, το δάκτυλο, το χέρι και η φωνή, ενώ συνήθη μετρήσιμα βιομετρικά χαρακτηριστικά συμπεριφοράς είναι ο ρυθμός πληκτρολόγησης και η χειρόγραφη υπογραφή τα οποία μάλιστα παρέχουν υψηλή ασφάλεια. Η χρήση βιομετρικών χαρακτηριστικών παρέχει ένα υψηλό επίπεδο πιστοποίησης. Αντίθετα από έναν προσωπικό αριθμό αναγνώρισης (PIN) ή ένα ιδιωτικό κλειδί κρυπτογραφίας, ένα βιομετρικό χαρακτηριστικό δεν μπορεί να ξεχαστεί, να χαθεί ή να κλαπεί.

6.3 Ασύμμετρη και Συμμετρική κρυπτογραφία – Κρυπτοθέτηση

Για την αντιμετώπιση των κινδύνων κακόβουλης αλλοίωσης του κειμένου ή υποκλοπής των δεδομένων που περιέχει ένα ηλεκτρονικό έγγραφο, εφαρμόζονται διάφορες μέθοδοι κρυπτογράφησης, με τις οποίες επιτυγχάνεται η ασφαλής διαβίβαση των δεδομένων μέσω των δικτύων επικοινωνίας.

Η ηλεκτρονική υπογραφή (electronic signature) αποτελεί μία από τις βασικότερες τεχνολογικές εφαρμογές της κρυπτογραφίας στις μέρες μας.

Η δεύτερη βασική τεχνολογική εφαρμογή της κρυπτογραφίας είναι η κρυπτοθέτηση. Η βασική διαφορά της κρυπτοθέτησης έναντι της ηλεκτρονικής υπογραφής είναι ότι στην πρώτη τα δεδομένα, που διαβιβάζονται από τον συναλλασσόμενο προς ένα φορέα υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου ή τηλεπικοινωνιών, κρυπτογραφούνται αλλά δεν υπογράφονται ηλεκτρονικά. Κατά συνέπεια, αν και διασφαλίζεται το απόρρητο της επικοινωνίας, δεν είναι δυνατόν να διαπιστωθεί η ταυτότητα του αποστολέα των ηλεκτρονικών δεδομένων. Ωστόσο, η κρυπτοθέτηση χρησιμοποιείται ευρέως, πολλές φορές και σε συνδυασμό με τα συστήματα ηλεκτρονικής υπογραφής, συνήθως από σταθμούς συνδρομητικής τηλεόρασης, από τράπεζες κατά την εκτέλεση on-line τραπεζικών συναλλαγών ή κατά την ανταλλαγή πληροφοριών στο πλαίσιο του διατραπεζικού δικτύου Swift, (εκτέλεση διασυνοριακών διατραπεζικών εντολών), όπως και από τους προμηθευτές καταναλωτικών προϊόντων

μέσω του διαδικτύου για τη δημιουργία ασφαλούς σύνδεσης των χρηστών με τις ιστοσελίδες τους³⁸.

Επομένως η ηλεκτρονική υπογραφή ανήκει στη μέθοδο της κρυπτογράφησης και συγκεκριμένα στην ασύμμετρη κρυπτογράφηση(asymmetric) ή κρυπτογραφία δημόσιου κλειδιού (public key infrastructure, PKI).

Έως το 1976 υπήρχε μόνο η συμμετρική κρυπτογραφία(symmetric) ή κρυπτογραφία ιδιωτικού κλειδιού(private key cryptography). Σε αυτήν υπάρχει ένα μοναδικό κλειδί κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης που είναι κοινό και για τον αποστολέα και για τον παραλήπτη. Ο μόνος τρόπος να γνωρίζει ο παραλήπτης το ένα και μοναδικό μυστικό κλειδί είναι να σταλεί το κλειδί χωριστά και εκ των προτέρων στον παραλήπτη. Δεν θα μπορούσε να σταλεί προφανώς μαζί με το μήνυμα, λόγω κινδύνου κλοπής του. Όμως και η εκ των προτέρων αποστολή του κλειδιού στον παραλήπτη του μηνύματος, πρέπει να πραγματοποιείται μόνο από κάποιον που εμπιστεύεται απόλυτα και γνωρίζει προσωπικά τον παραλήπτη.

Τέλος με τη χρήση της συμμετρικής κρυπτογραφίας δεν επιτρέπεται στον παραλήπτη του μηνύματος να διαπιστώσει αν το μήνυμα στάλθηκε πραγματικά από τον επιθυμητό αποστολέα ή από κάποιον απατεώνα που χρησιμοποιεί παράνομα την ηλεκτρονική ταυτότητα ενός άλλου προσώπου³⁹.

Η συμμετρική κρυπτογραφία είναι αποτελεσματική μόνο όταν τα συναλλασσόμενα μέρη είναι ολιγάριθμα και υπάρχει αμοιβαία εμπιστοσύνη ανάμεσά τους.

³⁸ Ιγγλεζάκης, «Οι νομικές ρυθμίσεις για τις ψηφιακές υπογραφές» σελ.620-621, Καραδημητρίου Κοσμάς, (2008), «Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφαλείας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

³⁹ Διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.acci.gr/anaptixi/articles/9904_28-30.pdf (Περιοδικό του Ε.Β.Ε.Α., «Ανάπτυξη», Καραδημητρίου Κοσμάς, (2008), «Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφαλείας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

Στην ασύμμετρη κρυπτογραφία η εκ των προτέρων διανομή του κλειδιού δεν είναι απαραίτητη, αφού διαθέτει κάθε συναλλασσόμενος το δικό του πλέον κλειδί, δηλαδή το ιδιωτικό κλειδί (private key) το οποίο ανήκει στον ιδιοκτήτη του και είναι μυστικό, το γνωρίζει δηλαδή μόνο ο ίδιος, και το δημόσιο κλειδί (public key), το οποίο είναι ελεύθερα προσβάσιμο σε όλους όσοι συναλλάσσονται με τον ιδιοκτήτη του ιδιωτικού κλειδιού.

Σύμφωνα με το Π.Δ. 150/2001 το ιδιωτικό κλειδί το αποκαλεί με το γενικό όρο «δεδομένα δημιουργίας υπογραφής»: μονοσήμαντα δεδομένα, όπως κώδικες ή ιδιωτικά κλειδιά κρυπτογραφίας, που χρησιμοποιούνται από τον υπογράφο για τη δημιουργία ηλεκτρονικής υπογραφής⁴⁰. ενώ το δημόσιο κλειδί το αποκαλεί με τον γενικό όρο «δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής»: δεδομένα, όπως κώδικες, ή δημόσια κλειδιά κρυπτογραφίας, για τα οποία χρησιμοποιούνται για την επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής⁴¹.

Ο αποστολέας ενός ηλεκτρονικού μηνύματος χρησιμοποιεί το ιδιωτικό κλειδί για την κρυπτογράφηση του κειμένου. Για να μπορέσει ο παραλήπτης να διαβάσει το περιεχόμενο του μηνύματος, θα πρέπει να το αποκρυπτογραφήσει, χρησιμοποιώντας το δημόσιο κλειδί. Εννοείται ότι ο αποστολέας έχει στείλει το δημόσιο κλειδί στους παραλήπτες που επιθυμεί να αποκωδικοποιήσουν τα μηνύματά του.

Τα δύο αυτά κλειδιά αποτελούν μαζί έναν αλγόριθμο, δηλαδή έναν αριθμό που προκύπτει μετά από μια σειρά μαθηματικών πράξεων. Λειτουργούν πάντα ως ζεύγος, δηλαδή ότι κρυπτογραφεί το ένα αποκρυπτογραφείται μόνο από το άλλο και αντιστρόφως. Δεν υπάρχει δυνατότητα παραγωγής του κλειδιού της αποκρυπτογράφησης γνωρίζοντας μόνο το κλειδί της κρυπτογράφησης. Γίνεται επομένως αντιληπτό ότι αυτό το σύστημα κρυπτογράφησης παρέχει μεγάλη εμπιστευτικότητα και αυξημένη ασφάλεια στις συναλλαγές.

Η ηλεκτρονική υπογραφή δεν είναι απλά η ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιοχειρης υπογραφής αλλά αποτελεί μια κλειδωμένη σύντμηση

⁴⁰ Π.Δ. 150/2001, Άρθρο 2 αριθ.4

⁴¹ Π.Δ. 150/2001, Άρθρο 2 αριθ.7

ηλεκτρονικού κειμένου η οποία μπορεί να χαρακτηριστεί και ως «δακτυλικό αποτύπωμα».

6.4 Συμπερασματικά για την ηλεκτρονική υπογραφή

Η ηλεκτρονική υπογραφή έχει ποικίλες μορφές, όπως π.χ. τη βιομετρική υπογραφή, δηλαδή την τοποθέτηση πάνω σε ένα ηλεκτρονικό κείμενο, μιας ιδιόχειρης υπογραφής με τη χρήση scanner ή άλλων μέσων. Ακόμα η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail address) αποτελεί είδος ηλεκτρονικής υπογραφής σύμφωνα με τη νομολογία και την καταφατική απάντηση του Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. Δηλαδή υπό την ευρεία έννοια η ηλεκτρονική υπογραφή περιλαμβάνει ένα σύνολο μεθόδων, οι οποίες χρησιμοποιούνται για να επιτελέσουν την ίδια εργασία με την ιδιόχειρη υπογραφή, δηλαδή σκοπούν να πιστοποιήσουν την ταυτότητα του υπογράφοντος. Με άλλα λόγια, αποτελεί μια γενικότερη έννοια, στην οποία περιλαμβάνεται και η ειδική έννοια της ψηφιακής υπογραφής⁴².

7. ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ – ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΜΕΝΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ – ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ (ΠΥΠ)

7.1 Νομικές προϋποθέσεις – όροι που πρέπει να πληροί μία ψηφιακή υπογραφή

Σύμφωνα με το Π.Δ.150/2001 μια προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή ψηφιακή υπογραφή πρέπει να πληροί τους παρακάτω λόγους:

- α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφο,τα,
- β) είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος,
- γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και

⁴² Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα / Φαρσαρώτας Ιωάννης, (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή.

δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων⁴³.

Για να ταυτίσουμε την ψηφιακή υπογραφή με την ιδιόχειρη υπογραφή τόσο κατά τις διατάξεις του ουσιαστικού όσο και του δικονομικού δικαίου ο νόμος θέτει δύο προϋποθέσεις:

1) Να βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό

2) Να δημιουργείται από «ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής⁴⁴».

Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι ψηφιακές υπογραφές που βασίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και οι οποίες δημιουργούνται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής:

α) ικανοποιούν τις νομικές απαιτήσεις της υπογραφής σε σχέση με τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή κατά τον ίδιο τρόπο που μια ιδιόχειρη υπογραφή ικανοποιεί τις απαιτήσεις αυτές σε σχέση με τα δεδομένα που καταχωρίζονται επί χάρτου, και

β) γίνονται δεκτές ως αποδεικτικό στοιχείο σε νομικές διαδικασίες⁴⁵.

7.2 Λειτουργίες του Πάροχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ)

Το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό είναι μια ηλεκτρονική βεβαίωση και συνδέει δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής (δημόσια κλειδιά) και εκδίδεται από τρίτο ανεξάρτητο έμπιστο πρόσωπο τον Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ) (CSP-Certification Service Provider) και η συμβολή του στην ύπαρξη ασφάλειας και εμπιστοσύνης στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο περιβάλλον ανωνυμίας του Διαδικτύου είναι πολύτιμη.

Η πιο σημαντική λειτουργία του ΠΥΠ είναι η έκδοση πιστοποιητικών γνησιότητας, με τα οποία πιστοποιείται η μοναδική σχέση μεταξύ του δημόσιου κλειδιού και του νόμιμου ιδιοκτήτη του, αλλιώς οποιοσδήποτε θα ήταν σε θέση να δημιουργήσει ένα ζευγάρι δημόσιου-ιδιωτικού

⁴³ Οδηγία 1999/93/ΕΚ, Άρθρο 2 αριθ.2, Π.Δ. 150/2001, Άρθρο 2 αριθ.2.

⁴⁴ Π.Δ. 150/2001, Άρθρο 2 αριθ.6, Άρθρο 3 αριθ.1,2.

⁴⁵ Οδηγία 1999/93/ΕΚ σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, Άρθρο 5 αριθ.1

κλειδιού στο όνομα κάποιου άλλου προσώπου, εξαπατώντας έτσι όσους συναλλάσσονται μαζί του μέσω του Διαδικτύου.

7.3 Κλάσεις των Αναγνωρισμένων Πιστοποιητικών

Τα πιστοποιητικά γνησιότητας που κυκλοφορούν στο εμπόριο έχουν διάφορες διαβαθμίσεις ανάλογα με τη χρήση για την οποία προορίζονται (π.χ. πρώτης ή δεύτερης ή τρίτης κλάσης ή και ανώτερης κλάσης τα οποία χρησιμοποιούνται σε περιπτώσεις συναλλαγών, όπου διακυβεύονται τεράστια σημασία στρατιωτικά ή τεχνολογικά μυστικά ή τεράστια χρηματικά ποσά. Τα πιστοποιητικά τρίτης κλάσης χρησιμοποιούνται συνήθως από εταιρίες, διεθνείς οργανισμούς ή ιδιώτες στο ηλεκτρονικό εμπόριο σε πιο σημαντικές συναλλαγές π.χ. με τράπεζες (electronic banking). Τα πιστοποιητικά δεύτερης κλάσης συνήθως χορηγούνται μόνο σε ιδιώτες και ασφαλίζουν ηλεκτρονικές συναλλαγές ή επικοινωνίες χαμηλής επικινδυνότητας. Τέλος τα πιστοποιητικά πρώτης κλάσης χρησιμοποιούνται πάλι από ιδιώτες για απλά θέματα ασφάλειας π.χ. σερφάρισμα στο Διαδίκτυο ή e-mail⁴⁶.

7.4 Ο ρόλος του Πάροχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης (ΠΥΠ)

Ο ΠΥΠ εξασφαλίζει στα συμβαλλόμενα μέρη την απαραίτητη τεχνολογία, δηλαδή το λογισμικό, όπως προγράμματα software, και το υλικό, όπως δισκέτες ή έξυπνες κάρτες, προκειμένου να δημιουργηθεί και να επαληθευτεί μία ηλεκτρονική υπογραφή. Ακόμη, τηρεί μία βάση δεδομένων προσβάσιμη σε όλους, η οποία περιέχει τα δημόσια κλειδιά όλων των πελατών του, κατόχων ηλεκτρονικής υπογραφής.

Συμπερασματικά, ο ρόλος του ΠΥΠ ως έμπιστου τρίτου είναι να εγγυάται και να πιστοποιεί ανά πάσα στιγμή στο συναλλασσόμενο ότι το δημόσιο κλειδί που χρησιμοποιεί για να αποκρυπτογραφήσει ένα ηλεκτρονικά υπογεγραμμένο αρχείο ανήκει πραγματικά στον αντισυμβαλλόμενο του

⁴⁶ Καραδημητρίου Κοσμάς, (2008), «Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφαλείας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη

και, επομένως, ότι η ηλεκτρονική υπογραφή που χρησιμοποιεί ο αντισυμβαλλόμενος ανήκει πράγματι σε αυτόν. Έτσι η ηλεκτρονική υπογραφή που βασίζεται σε αυτή την τριμερή ασύμμετρη κρυπτογραφία να εγγυάται την ασφάλεια και την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Συμπερασματικά, σύμφωνα με το Π.Δ. 150/2001, η ηλεκτρονική υπογραφή βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, το οποίο πληροί τους όρους του Παραρτήματος Ι και εκδίδεται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης (ΠΥΠ) που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Παραρτήματος ΙΙ, και επιπλέον δημιουργείται από μια ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής, δηλαδή μια διάταξη πληρούσα τις προϋποθέσεις του Παραρτήματος ΙΙΙ, αποκτά την ίδια νομική ισχύ με την ιδιόχειρη υπογραφή και επιφέρει τις ίδιες έννομες συνέπειες.

7.5 Εθελοντική διαπίστευση του ΠΥΠ

Για να υπάρξει όσο το δυνατόν καλύτερη και βέλτιστη παροχή υπηρεσιών από το ΠΥΠ υιοθετείται σύστημα εθελοντικής διαπίστευσής τους (σύμφωνα με το Π.Δ.150/2001 άρθρα 4 και 5) που παρέχεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ). Επιστημόνουμε ότι δεν είναι υποχρεωτική η διαπίστευση.

Τέλος αξίζει να αναφερθεί, ότι ένα χρόνο μετά την ψήφιση του Π.Δ. 150/2001, ψηφίστηκε το Π.Δ. 342/2002, που αφορά τη διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, των ν.π.δ.δ. και των Ο.Τ.Α. ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και των ενώσεων φυσικών προσώπων. Σύμφωνα με το άρθρο 1 του π.δ.342/2002, η διακίνηση συγκεκριμένων εγγράφων, που αποστέλλονται με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και μεταξύ τέτοιων υπηρεσιών και ιδιωτών είναι υποχρεωτικό να γίνεται με ψηφιακή υπογραφή.

8.ΤΟΜΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΔΕΝ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ Η ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

Όπως στην Οδηγία 2000/31/ΕΚ, έτσι και ο εθνικός νομοθέτης περιέλαβε στο άρθρο 8 παρ.2 του Π.Δ.131/2003, μια σειρά εξαιρέσεων εφαρμογής της ηλεκτρονικής τεχνολογίας:

- Στην κατάρτιση συμβάσεων με αντικείμενο εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων⁴⁷
- Στην κατάρτιση συμβάσεων που απαιτούν εκ του νόμου την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία (όταν π.χ. επιβάλλεται υποχρέωση εγγραφής στα μητρώα κάποιας δημόσιας αρχής, υποχρέωση σύνταξης συμβολαιογραφικού εγγράφου κ.λ.π.)
- Στην κατάρτιση συμβάσεων οικογενειακού ή κληρονομικού δικαίου.

Μπορεί αυτά να παρουσιάζονται ως εμπόδιο στην ευρεία αποδοχή των ηλεκτρονικών εφαρμογών, από την άλλη όμως προφυλάσσεται το δίκαιο των συναλλαγών και εξασφαλίζονται οι συμβαλλόμενοι στους ευαίσθητους τομείς των ανωτέρω σχετικών δικαιωμάτων τους.

Στις παραπάνω εξαιρέσεις δεν περιλαμβάνεται η κατάρτιση συμβάσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπως στην περίπτωση των άρθρων 9 παρ.3 και 10 παρ.2 του Π.Δ.131/2003 και συνεπώς, η κατάρτιση με τη μέθοδο αυτή είναι καθ' όλα έγκυρη.

Δεν χρησιμοποιήθηκε από τον Έλληνα νομοθέτη η ευχέρεια που δίδεται από την Οδηγία στα κράτη μέλη {Άρθρο 9 παρ.2 το (γ)} να παρεκκλίνουν από τον κανόνα, όταν πρόκειται για συμβάσεις εγγυοδοσίας και συναφούς ασφάλειας που συνάπτονται από πρόσωπα, που επιδιώκουν στόχους μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής τους δραστηριότητας, δηλαδή από πρόσωπα, που ενεργούν με την ιδιότητα του καταναλωτή. Η μη υιοθέτηση της παραπάνω ευχέρειας είναι πιθανόν να αποβεί σε βάρος των συμφερόντων των καταναλωτών.

⁴⁷ Η αντίστοιχη διάταξη της οδηγίας αφαιρεί από τη δυνατότητα εξαίρεσης των παραπάνω συμβάσεων, τις συμβάσεις που θεμελιώνουν δικαιώματα που απορρέουν ειδικότερα από τη σύμβαση μίσθωσης, τις οποίες υπάγει στον κανόνα της παρ.1 του άρθρου 9.

Για να υπάρχει ασφάλεια δικαίου και διαφάνεια στις συναλλαγές μέσα στην ΕΕ, η Οδηγία προβλέπει ότι κάθε κράτος μέλος υποχρεούται να ανακοινώνει στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή πλήρη κατάλογο των κατηγοριών των συμβάσεων, για τις οποίες χρησιμοποίησε τη δυνατότητα παρέκκλισης από την εφαρμογή του κανόνα του άρθρου 9 παρ.1 της οδηγίας. Εξάλλου, κάθε πέντε χρόνια τα κράτη μέλη οφείλουν να υποβάλλουν στην Επιτροπή έκθεση, στην οποία να εξηγούν τους λόγους, για τους οποίους ενδεχομένως θεωρούν αναγκαία τη διατήρηση της παρέκκλισης από τον κανόνα του άρθρου 9 παρ.1 για τις παραπάνω περιπτώσεις⁴⁸.

9. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

9.1 Γενικές πληροφορίες παροχής από τον προμηθευτή στον καταναλωτή σχετικά με τη σύναψη της σύμβασης

Πριν από την ανάθεση της παραγγελίας, η επιχείρηση έχει υποχρέωση παροχής ορισμένων πληροφοριών προς το μελλοντικό πελάτη.

Ο φορέας παροχής υπηρεσιών (προμηθευτής) οφείλει να παρέχει στους αποδέκτες του (καταναλωτές) και στις αρμόδιες αρχές γενικές και ειδικές πληροφορίες, με τρόπο κατανοητό και ευκρινές, καθώς και να προσφέρει εύκολη και άμεση πρόσβαση στην ιστοσελίδα του και σε μόνιμη βάση.

Σύμφωνα με την Οδηγία 97/7/ΕΚ η σύμβαση θεωρείται άκυρη και υπέρ του καταναλωτή, εάν πριν τη σύναψη της σύμβασης δεν γνωστοποιηθούν στον καταναλωτή κάποια βασικά στοιχεία του προμηθευτή όπως⁴⁹:

- Η μόνιμη διεύθυνσή του, η επωνυμία του, το μητρώο του και ο αριθμός εγγραφής του σε αυτό, εφόσον είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό ή δημόσιο μητρώο (π.χ. στο επιμελητήριο ή σε κάποιο επαγγελματικό σύλλογο)
- Τα βασικά χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που παρέχει

⁴⁸ Οδηγία 2000/31/ΕΚ Άρθρο 9, παρ.3

⁴⁹ Νόμος 2251/94 Άρθρο 4, Π.Δ.131/2003 Άρθρο 4.

- Την τιμή ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας και αν περιέχονται σε αυτήν οι φόροι και τα έξοδα αποστολής
- Ο τρόπος πληρωμής και παράδοσης του προϊόντος
- Η χρονική διάρκεια ισχύος της προσφοράς
- Εάν πρόκειται για φορέα που ασκεί νομοθετικά κατοχυρωμένο επάγγελμα είναι υποχρεωμένος ο φορέας να δίνει και επιπλέον πληροφορίες όπως την επαγγελματική ένωση στην οποία ανήκει, τον επαγγελματικό του τίτλο, καθώς και το κράτος-μέλος από όπου κατέκτησαν τον εν λόγω τίτλο.
Νομοθετικά επαγγέλματα είναι τα επαγγέλματα τα οποία μπορούν να ασκηθούν μόνο μετά από την κατάκτηση διπλώματος από τριτοβάθμια εκπαίδευση ή επαγγελματική εκπαίδευση κράτους-μέλους. (π.χ. επαγγέλματα όπως του φοροτεχνικού, του δικηγόρου, του συμβολαιογράφου που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες ή επαγγέλματα όπως γιατρού, φαρμακοποιού, μηχανικού, αρχιτέκτονα κ.τ.λ.)
- Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή

9.2 Μια απλή αναφορά στο δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή

Σύμφωνα με το Νόμο 2251/94 περί προστασίας καταναλωτή, έχει τη δυνατότητα ο ίδιος να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, για συμβάσεις που καταρτίζονται μέσω του διαδικτύου, και μάλιστα μπορεί να ασκηθεί και χωρίς αιτιολογία. Στόχος της ρύθμισης είναι να εξασφαλιστεί η προστασία του καταναλωτή, ώστε όταν το προϊόν που παρήγγειλε έχει κάποιο ελάττωμα ή είναι χτυπημένο και δεν ανταποκρίνεται στα συμφωνηθέντα και στην ποιότητα που θα έπρεπε να έχει, τότε ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Είναι προφανές εξάλλου ότι για τις πωλήσεις μέσω του διαδικτύου, οι οποίες πραγματοποιούνται με μεγάλη ταχύτητα και υπό συνθήκες «εικονικής» πραγματικότητας, το δικαίωμα υπαναχώρησης αποκτά μεγαλύτερη σημασία.

9.3 Ειδικές πληροφορίες παροχής από τον προμηθευτή στον καταναλωτή σχετικά με τη σύναψη της σύμβασης

Ο φορέας παροχής υπηρεσιών (προμηθευτής) πρέπει να παρέχει και ορισμένες πρόσθετες ειδικές πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο που θα καταρτιστεί η ηλεκτρονική σύμβαση (διαδικασία κατάρτισης της σύμβασης) στον αποδέκτη της υπηρεσίας (καταναλωτής) με τρόπο σαφή, κατανοητό και αδιαφιλονίκητο, πριν από την ανάθεση της παραγγελίας. Οι πληροφορίες αυτές είναι οι εξής:

- Τα τεχνικά στάδια έως τη σύναψη της σύμβασης – πορεία που θα ακολουθηθεί (βάσει του προγραμματισμού και της διαμόρφωσης των ιστοσελίδων του φορέα). Ο αποδέκτης πρέπει να πληροφορηθεί πότε καταρτίστηκε η σύμβαση και ποιες είναι οι έννομες συνέπειές της. Τέλος πρέπει να γίνει κατανοητό στον αποδέκτη ότι η αναζήτηση πληροφοριών ή διαφόρων προϊόντων δεν συνδέεται με την έναρξη της διαδικασίας κατάρτισης της ηλεκτρονικής σύμβασης.
- Εάν η συμφωνία των μερών θα αρχειοθετηθεί ή όχι και εάν θα μπορεί ο χρήστης να έχει πρόσβαση σε αυτήν. Είναι αναγκαίο ο χρήστης να γνωρίζει ποια από τα δεδομένα (προσωπικά του στοιχεία) θα παραμείνουν στο αρχείο του προμηθευτή και τι θα γίνει με αυτά αφού ολοκληρωθεί η σύναψη της σύμβασης. Γι' αυτό και ο φορέας θα πρέπει να ενημερώσει τον χρήστη αν θα διαγράψει ή όχι το περιεχόμενο της συγκεκριμένης σύμβασης μετά την ολοκλήρωσή της και ότι δεν θα έχει πλέον πρόσβαση σε αυτήν. Όλο αυτό αποτελεί προστασία των προσωπικών δεδομένων του χρήστη του διαδικτύου.
- Τα τεχνικά μέσα που θα επιτρέψουν τον εντοπισμό και τη διόρθωση σφαλμάτων στον χειρισμό του Η/Υ, πριν από την ανάθεση της παραγγελίας, λόγω λανθασμένου ηλεκτρονικού χειρισμού.
- Τις γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση. Ο φορέας παροχής υπηρεσιών που έχει έδρα στην Ελλάδα δεν είναι υποχρεωτικό να χρησιμοποιήσει την ελληνική γλώσσα ή τη μητρική γλώσσα του πελάτη του. Απλά πρέπει να ενημερώσει εξ' αρχής ποιες γλώσσες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη σύναψη της

σύμβασης. Ο πελάτης επιλέγει σε ποια γλώσσα θα επισυναφθεί η σύμβαση και τον κίνδυνο να μην κατανοήσει ή να παρανοήσει τους όρους της σύμβασης τον φέρει ο ίδιος ο πελάτης.

- Τέλος τους σχετικούς κώδικες δεοντολογίας που μπορεί ή όχι να ανήκει ένας φορέας καθώς και τα στοιχεία (π.χ. την ηλεκτρονική διεύθυνση) που επιτρέπουν την πρόσβαση στους κώδικες αυτούς με ηλεκτρονικά μέσα. Ο φορέας παροχής υπηρεσιών έχει τη δυνατότητα από μόνος του να ενταχθεί σε κάποιο κώδικα δεοντολογίας (π.χ. κώδικας καλής συμπεριφοράς για τη διαφήμιση στο διαδίκτυο) για την καλύτερη προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών του, ώστε οι σχέσεις μεταξύ του φορέα και του αποδέκτη να γίνουν πιο εχέμυθες. Ως κώδικες στους οποίους αναφέρεται το άρθρο 9 παρ.1 στοιχ.έ, αποτελούν εξαίρεση και δεν ανήκουν οι κώδικες επαγγελματικής δεοντολογίας, στους οποίους υπάγεται ένας επαγγελματίας εκ του νόμου με την έναρξη άσκησης του επαγγέλματός του⁵⁰.

Οι παραπάνω διατάξεις έχουν τεθεί με σκοπό την προστασία του καταναλωτή - αποδέκτη των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας (η ρύθμιση είναι αναγκαστικού δικαίου) και τα σχετικά ζητήματα μπορούν να ρυθμιστούν διαφορετικά μεταξύ των μελών του που δεν είναι καταναλωτές π.χ. μεταξύ των επιχειρήσεων (η ρύθμιση είναι ενδοτικού δικαίου).

Ο νόμος προβλέπει ακόμα για τους ατομικούς όρους μιας σύμβασης και για τους γενικούς όρους συναλλαγών που περιλαμβάνονται σε αυτήν και πρέπει να διατίθενται στον αποδέκτη κατά τρόπο, ώστε να είναι δυνατή η αποθήκευση και η αναπαραγωγή τους από αυτόν.

Οι παρεχόμενες πληροφορίες που αναφέραμε παραπάνω, σύμφωνα με το Π.Δ.131/2003 δεν εφαρμόζονται για συμβάσεις που συνάπτονται αποκλειστικά μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων ισοδύναμων ατομικών μέσων επικοινωνίας⁵¹.

⁵⁰ Π.Δ. 131/2003, Άρθρο 9, παρ.1 , Αλεξανδρίδου Ε., (2006) «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.

⁵¹ Π.Δ. 131/2003, Άρθρο 9, παρ.2, 3.

Οι εν λόγω πληροφορίες που αφορούν κυρίως τις λεπτομέρειες της κατάρτισης σύμβασης πρέπει να παρέχονται πάντα πριν από τη δικαιοπρακτική δέσμευση του χρήστη. Πρόκειται για μια σειρά εκ του νόμου υποχρεώσεων συναλλακτικής πίστης, μια νομοθετική εξειδίκευση της αρχής της καλής πίστης, «Κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη σύμβασης τα μέρη οφείλουν αμοιβαία να συμπεριφέρονται σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη⁵²».

Η παραβίαση των υποχρεώσεων αυτών θα συνεπάγεται την ευθύνη του φορέα με βάση τις γενικές διατάξεις, «Όποιος κατά τις διαπραγματεύσεις για τη σύναψη της σύμβασης προξενήσει υπαίτια στον άλλον ζημία είναι υποχρεωμένος να την ανορθώσει και αν ακόμη η σύμβαση δεν καταρτίστηκε. Για την παραγραφή της αξίωσης αυτής εφαρμόζεται αναλόγως η διάταξη για την παραγραφή των απαιτήσεων από αδικοπραξία⁵³».

Περαιτέρω, η παραβίαση των ανωτέρω υποχρεώσεων μπορεί να έχει συνέπειες και αναφορικά με τη διαμόρφωση των σχέσεων των μερών για την περίπτωση που λόγω εσφαλμένου χειρισμού ο χρήστης ζητήσει την ακύρωση της δικαιοπραξίας.

9.4 Απαραίτητη ένταξη του προμηθευτή στο μητρώο που τηρεί το Υπουργείο Ανάπτυξης

Τέλος, αποτελεί υποχρέωση του προμηθευτή ο οποίος είναι διατεθειμένος να συνάψει σύμβαση εξ αποστάσεως, πριν από την έναρξη της δραστηριότητας αυτής, να καταχωρηθεί στο ειδικό μητρώο που τηρεί το Υπουργείο Ανάπτυξης. Για την καταχώριση στο μητρώο αυτό, θα συνεκτιμηθεί η συμπεριφορά του προμηθευτή καθώς και οι τυχόν διοικητικές κυρώσεις που θα του έχουν επιβληθεί λόγω παράβασης των καθηκόντων του. «Κανένας προμηθευτής δεν επισυνάπτει σύμβαση, εάν εντός τριών μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος, δεν εγγραφεί στο

⁵² Αστικός Κώδικας Άρθρο 197, «Ευθύνη από τις διαπραγματεύσεις».

⁵³ Αστικός Κώδικας Άρθρο 198.

μητρώο αυτό. Οι λεπτομέρειες της τήρησης του μητρώου αυτού, ρυθμίζονται από την ΥΑ Φ1-1342/1997. Αρμόδια για την τήρηση του μητρώου ορίζεται η Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου και Προστασίας του Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης (άρθρο 1 παρ.2 της ΥΑ). Κάθε εγγραφόμενος λαμβάνει έναν αύξοντα αριθμό, τον οποίο υποχρεούται να χρησιμοποιεί κατά τη σύναψη συμβάσεων από απόσταση (άρθρο 2 παρ.3 της ΥΑ). Η μη τήρηση της υποχρέωσης αυτής εκτιμάται από την αρχή ως λόγος για τη διαγραφή του από το αρχείο (άρθρο 2 παρ.4 β της ΥΑ)⁵⁴. Η ανωτέρω καταχώρηση αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη θεώρηση των αναγκαίων φορολογικών βιβλίων και στοιχείων από την αρμόδια δημόσια οικονομική υπηρεσία και αποδεικνύεται με βεβαίωση που χορηγείται από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Ανάπτυξης⁵⁵. Οι όροι και οι προϋποθέσεις τήρησης του μητρώου, καθορίζονται με βάση τις αποφάσεις του Υπουργού Ανάπτυξης και δημοσιεύονται κατά καιρούς στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

10. ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΛΑΘΩΝ ΜΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ

Πριν από την ανάθεση της παραγγελίας, δηλαδή πριν να έχει αποστείλει ο αποδέκτης τη δήλωση της βούλησής του για την κατάρτιση της ηλεκτρονικής σύμβασης, ο φορέας παροχής οφείλει να θέτει στη διάθεση του αποδέκτη της υπηρεσίας κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσιτά μέσα που θα επιτρέψουν να επισημάνει και να διορθώσει τα λάθη του κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό⁵⁶. Η πρόβλεψη αυτή έχει ως σκοπό να προλάβει κατά το δυνατό την πλάνη στη δήλωση του χρήστη του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του διαδικτύου. Λόγω της τεχνικής φύσης και της ταχύτητας, που συνεπάγονται τα μέσα της ηλεκτρονικής επικοινωνίας,

⁵⁴ Γεωργιάδης Α. Γεώργιος, «Η σύναψη συμβάσεως μέσω του διαδικτύου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2006.

⁵⁵ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 4, παρ.14β.

⁵⁶ Π.Δ. 131/2003, Άρθρο 10, παρ.1.

υπάρχει λοιπόν πάντοτε ο κίνδυνος να παρεισφρήσει λανθασμένη δήλωση βούλησης του αποδέκτη, είτε από λάθος πληκτρολόγησης είτε από λάθος κατά την επιλογή ή αποστολή των δεδομένων, πριν την ανάθεση της παραγγελίας. Έτσι, θα μπορούσε, π.χ. να ζητηθεί από τον φορέα να εμφανίσει ξανά τα στοιχεία του αριθμού παραγγελίας για να ελέγξει ο πελάτης την αναγραφόμενη ποιότητα και την τιμή του προϊόντος για επιβεβαίωση. Ακόμη δίνεται στον αποδέκτη η δυνατότητα πέρα από τη διόρθωση λαθών και η πλήρους ή μερική «υπαναχώρηση» από αυτήν, ματαίωσης δηλαδή της σύναψης σύμβασης. Αν και δεν υπάρχει σχετική πρόβλεψη, σκόπιμο είναι να γίνει δεκτό ότι στον αποδέκτη πρέπει να αποστέλλεται η διαβεβαίωση ότι το αίτημά του για διόρθωση του λάθους έχει παραληφθεί και ότι η διόρθωση αυτή πραγματοποιήθηκε⁵⁷.

Ο κανόνας ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας έχει υποχρέωση να παρέχει στον αποδέκτη των υπηρεσιών του, πριν από την ανάθεση της παραγγελίας, τεχνικά μέσα που επιτρέπουν σε αυτόν τη διόρθωση λαθών ηλεκτρονικού χειρισμού, δεν εφαρμόζεται, όταν πρόκειται για συμβάσεις, που συνάπτονται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω άλλων ισοδύναμων ατομικών μέσων επικοινωνίας⁵⁸.

11. ΣΥΝΑΨΗ – ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ

11.1 Διαδικασία σύναψης της ηλεκτρονικής σύμβασης – Παραγγελία

Η σύμβαση αποτελεί το σπουδαιότερο και συνηθέστερο είδος δικαιοπραξίας. Όπως αναφέραμε και στο Κεφάλαιο 3, για την κατάρτιση μιας ηλεκτρονικής σύμβασης μεταξύ των δυο συμβαλλόμενων μερών δηλαδή του φορέα παροχής της υπηρεσίας (προμηθευτής) και του αποδέκτη της δηλαδή του χρήστη του διαδικτύου (καταναλωτής), πρέπει να υπάρχει «ηλεκτρονική δήλωση βούλησης» που περιέχει πρόταση σύναψης σύμβασης και «ηλεκτρονική δήλωση αποδοχής της». Η πρόταση

⁵⁷ Για το δικαίωμα της «υπαναχώρισης» βλέπε στο Κεφάλαιο 9 της παρούσας διπλωματικής διατριβής.

⁵⁸ Π.Δ. 131/2003, Άρθρο 10, παρ.2.

πρέπει να είναι ορισμένη, πλήρης και σαφής. Εάν ο χρήστης αποδεχθεί την πρόταση του φορέα, τότε η σύμβαση θα καταρτιστεί αμέσως. Σε αντίθετη περίπτωση, δεν υπάρχει πρόταση αλλά πρόσκληση για την υποβολή προτάσεως⁵⁹. «Η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει σ' αυτόν που πρότεινε η δήλωση αποδοχής της πρότασής του⁶⁰».

Σύμφωνα με την Οδηγία 2000/31/EK άρθρο 11 παρ.1 και το Π.Δ.131/2003 άρθρο 10 παρ.1 και εφόσον δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά τα συμβαλλόμενα μέρη που δεν είναι καταναλωτές (ρύθμιση ενδοτικού δικαίου),ο καταναλωτής-αποδέκτης αναθέτει «παραγγελία» με τεχνολογικά μέσα και ισχύουν οι παρακάτω αρχές:

- Ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να αποστέλλει αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του αποδέκτη χωρίς περιττή καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα.
- Η παραγγελία και το αποδεικτικό παραλαβής θεωρείται ότι έχουν παραληφθεί όταν τα μέρη στα οποία απευθύνονται έχουν πρόσβαση σε αυτά.

Καταρχάς, με τον όρο «παραγγελία» εννοείτε οποιαδήποτε δήλωση βουλήσεως κατατείνει στην κατάρτιση μιας σύμβασης, ανεξαρτήτως του εάν νομικά χαρακτηρίζεται ως πρόταση ή αποδοχή πρότασης⁶¹. Συνεπώς όταν ο χρήστης προβαίνει σε παραγγελία σημαίνει ότι ο χρήστης προβαίνει σε μια δήλωση βουλήσεως με τεχνολογικά μέσα και η δήλωση αυτή είναι αδιάφορο εάν αποτελεί την πρόταση για την κατάρτιση σύμβασης με τον φορέα ή την αποδοχή της σχετικής πρότασης εκ μέρους του τελευταίου.

11.2 Αποδοχή της πρότασης - Αποδεικτικό παραλαβής

Μετά την αποστολή της παραγγελίας από τον αποδέκτη, η επιχείρηση πρέπει να επιβεβαιώσει τη λήψη της, αποστέλλοντας στον πελάτη χωρίς καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα ένα αποδεικτικό παραλαβής της.

⁵⁹ Από πλευρά νομικών συνεπειών είναι αδιάφορο, εάν η παραγγελία εκληφθεί ως πρόσκληση για την υποβολή πρότασης ή αντίθετα ως πρόταση.

⁶⁰ Αστικός Κώδικας, Άρθρο 192, «Κατάρτιση της σύμβασης».

⁶¹ Γεωργιάδης Α. Γεώργιος, «Η σύναψη συμβάσεως μέσω του διαδικτύου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη,2006

Η επιβεβαίωση αποστέλλεται με τον ίδιο τρόπο, με τον οποίο έχει αποσταλεί και η παραγγελία, δηλαδή συνήθως με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Η σύμβαση καταρτίζεται και η δέσμευση από αυτήν επέρχεται τη χρονική στιγμή, κατά την οποία το αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του πελάτη, έχει περιέλθει με ηλεκτρονικά μέσα στον τελευταίο, χωρίς περιττή καθυστέρηση. «Η αποδοχή της πρότασης για τη σύναψη της σύμβασης απαιτείται να περιέλθει σ' αυτόν που πρότεινε μέσα στην προθεσμία που είχε τάξει. Αν δεν είχε τάξει προθεσμία, η αποδοχή πρέπει να περιέλθει σ' αυτόν έως τη στιγμή που κατά τις περιστάσεις ήταν υποχρεωμένος να την περιμένει⁶²».

Εφόσον η πρόταση του χρήστη τυγχάνει άμεσης επεξεργασίας από ηλεκτρονικό υπολογιστή, τόσο η αποστολή του αποδεικτικού όσο και η αποδοχή της πρότασης θα πρέπει να συντελούνται άμεσα. Εάν όμως η φύση του αντικειμένου της σύμβασης δεν επιτρέπει την αυτοματοποιημένη επεξεργασία της πρότασης, η προθεσμία αποδοχής μπορεί να διαρκεί περισσότερο (π.χ. έως και μερικές ημέρες) αντιθέτως το αποδεικτικό της παραλαβής θα πρέπει να αποστέλλεται και στην περίπτωση αυτή αμέσως.

Από τη ρύθμιση αυτή συνάγεται ότι η ηλεκτρονική σύμβαση καταρτίζεται όχι όταν ο αποδέκτης υπηρεσίας αναθέσει παραγγελία με τεχνολογικά μέσα, αλλά αμέσως όταν παραλάβει από τον φορέα παροχής υπηρεσιών το αποδεικτικό παραλαβής. Η ανάθεση παραγγελίας ισοδυναμεί με δήλωση βούλησης προς αποδοχή της πρότασης του φορέα για την κατάρτιση σύμβασης. Η σύμβαση δεν καταρτίζεται με την αποστολή εκ μέρους του καταναλωτή της αποδοχής, αλλά με την παραλαβή του αποστελλόμενου από τον φορέα αποδεικτικού, προκειμένου να γνωστοποιήσει στον αποδέκτη ότι έλαβε τη δήλωση βούλησής του. Και η παραγγελία και το αποδεικτικό παραλαβής θεωρείται ότι έχουν παραληφθεί όταν τα μέρη προς τα οποία απευθύνονται έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτά⁶³.

Η οδηγία δεν κάνει λόγο για δυνατότητα του καταναλωτή να διορθώσει τα λάθη του μετά την ανάθεση της παραγγελίας. Κατά συνέπεια, εφόσον δεν

⁶² Αστικός Κώδικας, Άρθρο 189, «Αποδοχή της πρότασης».

⁶³ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα / Φαρσαρώτας Ιωάννης, (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή

υπάρχει ειδική, ευνοϊκή για τον καταναλωτή ρύθμιση, πρέπει να γίνει δεκτό ότι εφαρμόζονται στις περιπτώσεις αυτές οι περί πλάνης ρυθμίσεις κατά τις γενικές διατάξεις του εκάστοτε εφαρμοστέου εθιμικού δικαίου.

Σε παλαιότερες οδηγίες η διαδικασία που προβλεπόταν ήταν πιο πολύπλοκη, καθώς για να ολοκληρωθεί η σύμβαση έπρεπε επιπλέον να στείλει ο αποδέκτης στον προμηθευτή επιβεβαίωση ότι παρέλαβε το παραπάνω αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του, το οποίο είχε αποστείλει σε αυτόν ο προμηθευτής. Η διαδικασία αυτή ήταν ευνοϊκότερη για τα συμφέροντα του καταναλωτή, καθώς αυτός είχε τη δυνατότητα και στο τελευταίο ακόμη στάδιο να μην προχωρήσει στην κατάρτιση της σύμβασης, μη αποστέλλοντας τη δική του επιβεβαίωση ότι παρέλαβε το αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του.

Τα παραπάνω δεν εφαρμόζονται για συμβάσεις που συνάπτονται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω άλλων ισοδύναμων ατομικών μέσων επικοινωνίας.

Ο νόμος δεν ορίζει τις έννομες συνέπειες για την περίπτωση παράλειψης αποστολής του αποδεικτικού παραλαβής εκ μέρους του φορέα.

12. ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΩΛΗΤΗ ΓΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΑ ΠΡΑΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΕΛΛΕΙΨΗ ΣΥΝΟΜΟΛΟΓΗΜΕΝΩΝ ΙΔΙΟΤΗΤΩΝ

12.1 Μη τήρηση των ιδιοτήτων που ισχύουν για ένα προϊόν πριν και μετά τη σύναψη μιας σύμβασης

Σύμφωνα με το Νόμο 3043/2002, περί ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, ο πωλητής είναι υποχρεωμένος να παραδώσει το προϊόν με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα⁶⁴.

Ο πωλητής δεν εκπληρώνει την κατά το προηγούμενο άρθρο υποχρέωσή του, αν το πράγμα που παραδίδει στον αγοραστή δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και ιδίως:

⁶⁴ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 534, «Περί ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων».

- δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή.
- δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτόν ειδική χρήση.
- δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας.
- δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο πλαίσιο ιδίως της σχετικής διαφήμισης ή τις επισήμανσης, εκτός αν ο πωλητής δεν γνώριζε ούτε όφειλε να γνωρίζει τη σχετική δήλωση⁶⁵.

Ο πωλητής ευθύνεται ανεξάρτητα από υπαιτιότητά του αν το πράγμα, κατά το χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή, έχει πραγματικά ελαττώματα ή στερείται τις συνομολογημένες ιδιότητες, εκτός αν ο αγοραστής κατά τη σύναψη της σύμβασης γνώριζε ότι το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση ή η μη ανταπόκριση οφείλεται σε υλικά που χορήγησε ο αγοραστής.

Το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε έξι μήνες από την παράδοση του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση, εκτός αν τούτο δεν συμβιβάζεται με τη φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με τη φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης⁶⁶.

⁶⁵ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 535.

⁶⁶ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 537, «Ευθύνη για ελλείψεις».

12.2 Δικαιώματα που μπορεί να ασκήσει ο αγοραστής έναντι του πωλητή για ελαττωματικό προϊόν ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων του

Όταν ο πωλητής ευθύνεται για πραγματικό ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας του πράγματος, ο αγοραστής έχει επιλογή να ασκήσει περισσότερα δικαιώματα, όπως:

- να απαιτήσει χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή την αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες.
- να μειώσει το τίμημα.
- να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα.

Ο πωλητής οφείλει να πραγματοποιήσει τη διόρθωση ή την αντικατάσταση σε εύλογο χρονικό διάστημα και χωρίς σημαντική ενόχληση του αγοραστή⁶⁷.

Ο αγοραστής μπορεί, αν διαπιστωθεί αργότερα και άλλο ελάττωμα, να ασκήσει εκ νέου ένα από τα δικαιώματα του προηγούμενου άρθρου⁶⁸.

Το δικαστήριο μπορεί, μολονότι ο αγοραστής άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης, να επιδικάσει μόνο μείωση του τιμήματος ή να διατάξει αντικατάσταση του πράγματος, αν κρίνει ότι οι περιστάσεις δεν δικαιολογούν την υπαναχώρηση⁶⁹.

Αν κατά το χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή λείπει η συνομολογημένη ιδιότητα του πράγματος, ο αγοραστής δικαιούται, αντί για τα δικαιώματα του άρθρου 540, να απαιτήσει αποζημίωση για μη εκτέλεση της σύμβασης ή σωρευτικά με τα δικαιώματα αυτά, να απαιτήσει αποζημίωση για τη ζημία που δεν καλύπτεται από την άσκησή τους. Το

⁶⁷ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 540, «Δικαιώματα του αγοραστή».

⁶⁸ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 541.

⁶⁹ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 542.

ίδιο ισχύει και σε περίπτωση παροχής ελαττωματικού πράγματος, η οποία οφείλεται σε πταίσμα του πωλητή⁷⁰.

Ο πωλητής δεν ευθύνεται σε αποζημίωση για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, αν η ιδιότητα αυτή υπήρχε κατά τη σύναψη της σύμβασης, αλλά έπαυσε να υπάρχει χωρίς υπαιτιότητα του πωλητή πριν μεταβεί ο κίνδυνος στον αγοραστή⁷¹.

Τα δικαιώματα του αγοραστή λόγω πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας παραγράφονται μετά την πάροδο πέντε ετών για τα ακίνητα και δύο ετών για τα κινητά⁷².

Το δικαίωμα αντικατάστασης του πράγματος κατά το άρθρο 540 το έχει με τους ίδιους όρους και ο πωλητής, εφόσον η άσκησή του δεν είναι ασύμφορη για τον αγοραστή. Αν ο αγοραστής προβάλλει ευθύνη του πωλητή για ελαττώματα ή για έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, ο πωλητής δικαιούται να του τάξει εύλογη προθεσμία για να απαιτήσει αντικατάσταση του πράγματος ή να υπαναχωρήσει. Αν η προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η άσκηση των δικαιωμάτων αυτών αποκλείεται⁷³.

Αν ο αγοραστής υπαναχωρήσει από τη σύμβαση λόγω πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας, έχει υποχρέωση να αποδώσει το πράγμα ελεύθερο από κάθε βάρος που του προσέθεσε ο ίδιος, καθώς και τα ωφελήματα που αποκόμισε. Ο πωλητής επιστρέφει το τίμημα με τόκο, τα έξοδα της πώλησης, καθώς και όσα ο αγοραστής δαπάνησε για το πράγμα. Οι διατάξεις αυτές εφαρμόζονται αναλόγως και στην περίπτωση αντικατάστασης του πράγματος⁷⁴.

Με την αναμόρφωση του δικαίου της πώλησης ο διαδικτυακός χρήστης που έχει συνάψει σύμβαση ηλεκτρονικής πώλησης διαθέτει πλέον ένα ολοκληρωμένο και αποτελεσματικό θεσμικό πλαίσιο υπεράσπισης των συμφερόντων του.

⁷⁰ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 543.

⁷¹ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 544.

⁷² Νόμος 3043/2002, Άρθρο 554, «Παραγραφή».

⁷³ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 546, «Δικαιώματα πωλητή».

⁷⁴ Νόμος 3043/2002, Άρθρο 547, «Ενέργεια υπαναχώρησης ή αντικατάστασης λόγω ελλείψεων».

13. ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ – ΝΟΜΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

13.1 Αναφορικά για το Νόμο 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή

Ο νόμος Ν.2251/1994, ψηφίστηκε για την προστασία των καταναλωτών, ο οποίος κατήργησε και αντικατέστησε το νόμο Ν.1961/91 χωρίς ωστόσο να μεταβάλλει την ταυτότητα του δικαίου. Ουσιαστικά, ο νόμος Ν.2251/1994 ενσωμάτωσε στο εθνικό μας δίκαιο την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις «καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων» που συνάπτονται με καταναλωτές, αντικαθιστώντας με τον τρόπο αυτό τον προϋπάρχοντα νόμο. Παρόλο που βγήκε νέος νόμος για την προστασία του καταναλωτή ο Ν.3587/2007, αυτός απλά τροποποιεί τον νόμο Ν.2251/1994 και έτσι σήμερα παραμένει σε ισχύ ακόμα ο νόμος Ν.2251/1994⁷⁵, ο οποίος παρέχει επαρκή προστασία υπέρ των καταναλωτών και αναφέρεται κυρίως:

- Στους γενικούς και καταχρηστικούς όρους συναλλαγών
- Στις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος
- Στις συμβάσεις από απόσταση
- Στην ευθύνη των παραγωγών για τα ελαττωματικά προϊόντα
- Στη διαφήμιση
- Στις ενώσεις των καταναλωτών που έχουν σαν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού
- Στα συλλογικά μέσα προστασίας των καταναλωτών

⁷⁵ Αλεξανδρίδου, «Ο τροποποιημένος νόμος για την προστασία του καταναλωτή από τη σκοπιά ενός εμπορικούλόγου», κατά την οποία «Το σχέδιο, που είχε συνταχθεί αρχικά, επρόκειτο να αντικαταστήσει τον ισχύοντα νόμο, λόγω όμως των σοβαρών δυσχερειών που θα προέκυπταν σε σχέση με τις παραπομπές στην υπάρχουσα σήμερα βιβλιογραφία και νομολογία, ορθά επιλέγει η διατήρηση του νόμου ν.2251/1994 και η τροποποίησή του, χωρίς να θιγεί η αρίθμηση των άρθρων του. Για την προσθήκη των νέων άρθρων ακολουθήθηκε το σύστημα της αλφαβητικής αρίθμησης».

13.2 Ο ρόλος-ένταξη των Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) στη σύναψη μιας ηλεκτρονικής σύμβασης

Σε αυτό το σημείο θα μελετήσουμε την εφαρμογή των κανόνων του δικαίου της προστασίας του καταναλωτή, ιδιαίτερα στις συμβάσεις που συνάπτονται μέσω του διαδικτύου (on-line συμβάσεις).

Όσον αφορά τη χρήση Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) εκ μέρους του προμηθευτή (άρθρο 2 του ν.2251/1994), ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το ζήτημα της ένταξης των όρων αυτών στη σύμβαση με τον καταναλωτή.

Η χρήση των Γενικών Όρων Συναλλαγών εξαπλώνεται όλο και περισσότερο στη σύγχρονη συναλλακτική πρακτική. Στις συμβάσεις που συνάπτονται μέσω του διαδικτύου αποκτούν ιδιαίτερη σημασία, καθώς ελλείπει προσωπικής επαφής των συναλλασσόμενων μερών, οι ΓΟΣ καλούνται να ρυθμίσουν μια σειρά από λεπτομέρειες της συναλλαγής καθώς και να ρυθμίσουν τις σχέσεις των μερών σε περίπτωση ανώμαλης εξέλιξης της τελευταίας. Επιπλέον η έλλειψη αυτή της προσωπικής επαφής εξανεμίζει στην πράξη την όποια δυνατότητα ατομικής διαπραγμάτευσης των επιμέρους όρων της σύμβασης, καθιστώντας τις χαρακτηριστικό παράδειγμα συμβάσεων προσχώρησης. Κατά κανόνα οι όροι της σύμβασης θα προδιατυπώνονται από τον προμηθευτή σε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο, και στον καταναλωτή δεν θα απομένει παρά η δυνατότητα είτε να τους αποδεχθεί είτε να απόσχει της σύμβασης. Ενόψει της παραπάνω εξέλιξης είναι προφανής η αυξημένη ανάγκη προστασίας του καταναλωτή από τη χρήση τέτοιων προδιατυπωμένων όρων από τον κατά τεκμήριο οικονομικά και οργανωτικά ισχυρότερο προμηθευτή⁷⁶.

Οι συμβάσεις λοιπόν που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι είτε συμβάσεις προσχώρησης είτε συμβάσεις με προδιατυπωμένους γενικούς όρους συναλλαγών. Είναι φανερό η ανισορροπία ισχύος μεταξύ των αντισυμβαλλομένων καθώς πρόκειται για μαζικές συμβάσεις, στις οποίες ο οικονομικά ισχυρότερος προδιατυπώνει τους όρους της σύμβασης, στην οποία ο αντισυμβαλλόμενος μπορεί απλώς να προσχωρήσει ή όχι.

⁷⁶ Γεωργιάδης Α. Γεώργιος, «Η σύναψη συμβάσεως μέσω του διαδικτύου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2006.

Ο προορισμός των ΓΟΣ είναι να αποτελέσουν περιεχόμενο της υπό σύναψη σύμβασης στο διαδίκτυο και πρέπει να έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων. Οι χρήστες του διαδικτύου δεν μπορούν να συμπράξουν στη διαμόρφωση του περιεχομένου των ΓΟΣ αλλά είναι υποχρεωμένοι να τους αποδεχθούν στο σύνολό τους.

Οι προϋποθέσεις ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση είναι οι εξής:

- η εξασφάλιση της δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των ΓΟΣ από την πλευρά του προμηθευτή.
- γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή.

Τα παραπάνω ισχύουν ανεξάρτητα από το ποιός από τους δύο αντισυμβαλλομένους υποβάλει την πρόταση για την κατάρτιση της κύριας σύμβασης.

Κατά το άρθρο 2 παρ.3 έντυποι ΓΟΣ πρέπει να εμφανίζονται ευανάγνωστα σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης, δηλαδή οι ΓΟΣ πρέπει να προβάλλονται σε εμφανές και κεντρικό σημείο του ηλεκτρονικού εγγράφου ή να επισημαίνονται με link (σύνδεσμο) το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της σύμβασης. Θα πρέπει να είναι ευανάγνωστοι, σαφείς και διατυπωμένοι απλά, ώστε να είναι κατανοητοί στον καταναλωτή ο οποίος δεν έχει τις απαραίτητες νομικές γνώσεις. Οι όροι αυτοί πρέπει να παρέχονται από τον προμηθευτή κατά τρόπο, που να επιτρέπει την αποθήκευση και αναπαραγωγή τους⁷⁷. Η υπόδειξή τους πρέπει να γίνεται και στην σελίδα στην οποία βρίσκεται το έντυπο συμπλήρωσης της παραγγελίας. Αλλιώς θα πρέπει να υπάρχει ένας σύνδεσμος όπως αναφέραμε και παραπάνω, μέσω του οποίου θα γίνεται μετάβαση στην ιστοσελίδα που υπάρχουν διατυπωμένοι οι ΓΟΣ.

Οι ΓΟΣ πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα, εφόσον απευθύνονται σε Έλληνες χρήστες-καταναλωτές με εξαίρεση τους γενικούς όρους των διεθνών συναλλαγών, δηλαδή των συναλλαγών που εμπεριέχουν στοιχεία αλλοδαπότητας. Και οι όροι αυτοί όμως πρέπει να είναι διατυπωμένοι σε μία γλώσσα που την κατανοεί ο μεγαλύτερος

⁷⁷ Π.Δ. 131/2003, Άρθρο 9, παρ.2.

δυνατός αριθμός χρηστών του διαδικτύου, δηλαδή στην αγγλική γλώσσα, ασχέτως του τόπου εγκατάστασης ή προέλευσης του προμηθευτή⁷⁸.

Ειδικά στις συμβάσεις που συνάπτονται μέσω του διαδικτύου η γλώσσα των διαπραγματεύσεων θα αποτελεί κατά κανόνα και τη γλώσσα της κύριας σύμβασης, αφού καταρχήν δεν νοείται ξεχωριστό έγγραφο της σύμβασης.

Με βάση λοιπόν τα γενικώς ισχύοντα, και οι ΓΟΣ θα πρέπει να έχουν διατυπωθεί στην ίδια αυτή γλώσσα, η οποία αποτελεί όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται την κοινή γλώσσα, την χρήση της οποίας εμπιστεύονται τα μέρη.

Η ένταξη των ΓΟΣ στη σύμβαση με τον καταναλωτή μπορεί να πραγματοποιηθεί μόνο με τη συμφωνία των μερών, κατά τις γενικές διατάξεις των ΑΚ 127επ., και ΑΚ 185επ. Αντικείμενο της συμφωνίας δεν είναι η διαπραγμάτευση των όρων αυτών, αλλά μόνο η ισχύς τους και μάλιστα, στο σύνολό τους.

Απαγορεύονται και είναι άκυροι, οι γενικοί όροι συναλλαγών (ΓΟΣ) που διαταράσσουν την ισορροπία των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος των καταναλωτών. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται⁷⁹.

⁷⁸ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα / Φαρσαρώτας Ιωάννης,(2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή.

⁷⁹ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 2, παρ.6

13.3 Καταχρηστικοί όροι συναλλαγών σύμφωνα με το Ν.2251/1994

Στο νόμο 2251/1994 στο άρθρο 2 παρ.7, ορίζονται ποιοι όροι είναι καταχρηστικοί. Ενδεικτικά αναφέρουμε μερικούς από αυτούς:

- Παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη της σύμβασης
- Περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών
- Προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή
- Επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία
- Επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση
- Αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή
- Επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμη εκτελεσθεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος
- Εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για αυτόν
- Αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση
- Απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή
- Αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών από σύμβαση στο φυσικό τους δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας

13.4 Προστασία ιδιωτικού δικαίου-καταναλωτή με βάση τις ακόλουθες γενικές ρήτρες του Αστικού Κώδικα

Ακόμα προστασία ιδιωτικού δικαίου – προστασία καταναλωτή μπορούν να παρέχουν και οι παρακάτω γενικές ρήτρες του αστικού κώδικα⁸⁰ (ΑΚ):

- Η ακυρότητα των ανήθικων δικαιοπραξιών

«Δικαιοπραξία που αντιβαίνει στα χρηστά ήθη είναι άκυρη» (ΑΚ178)

«Άκυρη ως αντίθετη προς τα χρηστά ήθη είναι ιδίως η δικαιοπραξία με την οποία δεσμεύεται υπερβολικά η ελευθερία του προσώπου ή η δικαιοπραξία με την οποία εκμεταλλεύεται κάποιος την ανάγκη, την κουφότητα ή την απειρία του άλλου και πετυχαίνει έτσι να συνομολογήσει ή να πάρει για τον εαυτό του ή τρίτο, για κάποια παροχή, περιουσιακά ωφέληματα, που κατά τις περιστάσεις βρίσκονται σε φανερή δυσαναλογία προς την παροχή». (ΑΚ 179)

- η συμπλήρωση και ερμηνεία των ενοχών κατά την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη

«Ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη». (ΑΚ 288)
Είναι εφαρμοστέα επί της εκπληρώσεως των υποχρεώσεων τόσο του οφειλέτη όσο και του δανειστή.

- η απαγόρευση καταχρηστικής άσκησης δικαιώματος

«Η άσκηση του δικαιώματος απαγορεύεται αν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος». (ΑΚ281)

- η ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως που προκύπτει από τον παραλήπτη της

«Οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη». (ΑΚ 200)

- η άρση ή μείωση της αποζημίωσης λόγω συντρέχοντος πταίσματος

⁸⁰ Πρώτο βιβλίο Αστικού Κώδικα, Άρθρα 58,59,178,179,200,281. Δεύτερο βιβλίο Αστικού Κώδικα, Άρθρα 288,300.

«Αν εκείνος που ζημιώθηκε συντέλεσε από δικό του πταίσμα στη ζημία η την έκτασή της, το δικαστήριο μπορεί να μην επιδικάσει αποζημίωση ή να μειώσει το ποσό της. Το ίδιο ισχύει και όταν εκείνος που ζημιώθηκε παρέλειψε να αποτρέψει ή να περιορίσει τη ζημία ή δεν επέστησε την προσοχή του οφειλέτη στον κίνδυνο ασυνήθιστα μεγάλης ζημίας, τον οποίο ο οφειλέτης ούτε γνώριζε ότι όφειλε να γνωρίζει». (ΑΚ 300)

Η διάταξη αυτή εφαρμόζεται και για το πταίσμα των προσώπων για τα οποία ευθύνεται εκείνος που ζημιώθηκε.

- η διάταξη περί της προστασίας της προσωπικότητας, αφού το περιεχόμενό της προσωπικότητας δεν καθορίζεται περιοριστικά

«Αν σ' αυτόν που δικαιούται να φέρει ένα όνομα αμφισβητείται από άλλον το δικαίωμα αυτό, ή αν κάποιος χρησιμοποιεί παράνομα ορισμένο όνομα, ο δικαιούχος ή εκείνος που βλάπτεται, μπορεί να ζητήσει να αρθεί η προσβολή και να μην επαναληφθεί στο μέλλον. Αξίωση αποζημίωσης σύμφωνα με τις διατάξεις για τις αδικοπραξίες δεν αποκλείεται». (ΑΚ 58)

«Στο προηγούμενο άρθρο το δικαστήριο με την απόφασή του, ύστερα από αίτηση αυτού που έχει προσβληθεί και αφού λάβει υπόψη το είδος της προσβολής, μπορεί επιπλέον να καταδικάσει τον υπαίτιο να ικανοποιήσει συνίσταται σε πληρωμή χρηματικού ποσού, σε δημοσίευμα, ή σε οτιδήποτε επιβάλλεται από τις περιστάσεις». (ΑΚ 59)

13.5 Τεχνική επικοινωνίας από απόσταση για τη σύναψη μιας σύμβασης – Μέσα επικοινωνίας

Σύμφωνα με το άρθρο 4 του νόμου Ν.2251/1994, «εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών, πλην των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών», για τις συμβάσεις από απόσταση που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών μέσω διαδικτύου, η επικοινωνία μπορεί να γίνει με τη χρησιμοποίηση μέσω τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση.

Ως «τεχνική επικοινωνίας από απόσταση» εννοείται κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για τη σύναψη σύμβασης μεταξύ τους⁸¹. Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποια από τα μέσα επικοινωνίας

⁸¹ Οδηγία 97/7/ΕΚ, Άρθρο 2 παρ.4

που επιλέγουν: έντυπα με ή χωρίς παραλήπτη, κατάλογοι, τηλέφωνο με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, βιντεοτέξτ (μικροϋπολογιστής και τηλεοπτική οθόνη) με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας, τυποποιημένες επιστολές και άλλα⁸². «Η χρησιμοποίηση των τεχνικών επικοινωνίας πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην προσβάλλεται η ιδιωτική ζωή του καταναλωτή⁸³». (π.χ. περιπτώσεις μη ζητηθείσας επικοινωνίες η γνωστή ως spamming, η οποία περιγράφει τα ανεπιθύμητα ηλεκτρονικά μηνύματα και αποτελεί μια τεχνική εμπορικής προβολής, με την οποία χρησιμοποιούνται οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις για αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων).

Σημαντική είναι ακόμη, η ρητή απαίτηση του νόμου, να γίνεται χρήση ενός μέσου επικοινωνίας τόσο για τη διαβίβαση της πρότασης για την κατάρτιση της σύμβασης όσο και για τη διαβίβαση της αποδοχής της. Ωστόσο, η πρόταση και η αποδοχή της, δεν είναι απαραίτητο να διαβιβαστούν με το ίδιο τηλεπικοινωνιακό μέσο.

Ο νόμος ορίζει ότι η σύναψη της σύμβασης πρέπει να γίνεται εφόσον ο προμηθευτής διαθέτει οργανωμένο σύστημα προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση.

«Φορέας μέσου επικοινωνίας νοείται το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, του οποίου η επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως στους προμηθευτές⁸⁴». Σύμφωνα με το άρθρο 2 της ΥΑ Ζ1-496/2000 αντικατέστησε την αρχική προϋπόθεση που είχε θέσει ο νομοθέτης του ν.2251/1994, η σύμβαση να «συνάπτεται ύστερα από πρόταση του προμηθευτή», κάτι που δεν ανταποκρινόταν στον ορισμό της σύμβασης από απόσταση της οδηγίας 97/7/ΕΚ, (μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή).

⁸² Για όλα τα μέσα επικοινωνίας δες Οδηγία 97/7/ΕΚ, παράρτημα Ι

⁸³ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 4, παρ.6

⁸⁴ Οδηγία 97/7/ΕΚ, Άρθρο 2, παρ.1

13.6 Πότε μια σύμβαση θεωρείται άκυρη και υπέρ του καταναλωτή

Ο καταναλωτής λοιπόν πρέπει να είναι ενήμερος με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, από τον προμηθευτή του, πριν τη σύναψη οποιασδήποτε σύμβασης. Όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώσει την υποχρέωσή του για παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών προς τον καταναλωτή, τότε η σύναψη της σύμβασης θεωρείται άκυρη. Ο προμηθευτής φέρει το βάρος, να ενημερώσει τον καταναλωτή για μια σειρά από λεπτομέρειες που άπτονται του προσώπου του ως συμβαλλομένου (την ταυτότητά του, τα χαρακτηριστικά και τιμή του προϊόντος κ.τ.λ.), του αντικειμένου της σύμβασης και των ειδικότερων όρων της αλλά και των ειδικών δικαιωμάτων που παρέχονται στον καταναλωτή από το νόμο⁸⁵.

Ακόμα, μία σύμβαση θεωρείται άκυρη και υπέρ του καταναλωτή, εάν δεν λάβει σε εύλογο χρονικό διάστημα εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο⁸⁶ και πριν την παράδοση στον ίδιο του προϊόντος, τις ακόλουθες πληροφορίες:

- όλες τις γενικές και ειδικές πληροφορίες που αναφέραμε στο Κεφάλαιο 9 (τα στοιχεία του προμηθευτή, τιμή και χαρακτηριστικά προϊόντος, τρόπο πληρωμής και παράδοσης κ.τ.λ.).
- την επωνυμία και διεύθυνση του καταστήματος του προμηθευτή που είναι πιο κοντά στην κατοικία του καταναλωτή, ώστε να απευθύνεται για την επισκευή του προϊόντος.
- τον τρόπο πληρωμής (με δόσεις ή πίστωση),
- τους όρους και τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή. Ο καταναλωτής δικαιούται κατά τον χρόνο ισχύος

⁸⁵ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 4, παρ.2, δες και Κεφάλαιο 9 της παρούσας εργασίας σχετικά με τις παρεχόμενες πληροφορίες του προμηθευτή προς τον καταναλωτή, πριν τη σύναψη της σύμβασης.

⁸⁶ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 4α, παρ.1 (στ) «Σταθερό μέσο είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών». δες και Οδηγία 97/7/ΕΚ, Άρθρο 5 παρ.1

της σύμβασης, μετά από αίτημά του, να λαμβάνει εγγράφως τις πληροφορίες αυτές.

- τους όρους καταγγελίας της σύμβασης, όταν πρόκειται για σύμβαση αορίστου χρόνου ή διάρκειας μεγαλύτερης του ενός έτους.

Το βάρος απόδειξης ότι πραγματοποιήθηκε η ενημέρωση του καταναλωτή και η επιβεβαίωση της με τα σταθερά μέσα, το φέρει ο προμηθευτής. Ρήτρες σύμφωνα με τις οποίες ο καταναλωτής παραιτείται από την άσκηση των δικαιωμάτων του και ο προμηθευτής απαλλάσσεται των ευθυνών του, είναι άκυρες⁸⁷.

13.7 Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή

Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση που συνάπτεται μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, είναι κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, για την πώληση ή παροχή υπηρεσιών που οργανώνεται από τον προμηθευτή, χρησιμοποιώντας ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ απόστασεως. Χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές. Οι συμβάσεις παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, οι αγοραπωλησίες μετοχών και πολλά ακόμα είδη τραπεζικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου, αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων συμβάσεων.

Ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Οι πληροφορίες που παρέχονται πρέπει να αφορούν στο πρόσωπο του προμηθευτή, στη χρηματοοικονομική υπηρεσία, στη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση που πρόκειται να συναφθεί, στην ύπαρξη μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών (όπως είναι π.χ. ο Συνήγορος του Καταναλωτή), στους οποίους έχει πρόσβαση ο καταναλωτής αν αντιμετωπίσει πρόβλημα, στην ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης κ.λ.π. Ακόμη, ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον

⁸⁷ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 4, παρ.12.

καταναλωτή ότι κατόπιν αιτήματος του, μπορεί να λάβει και άλλες πληροφορίες, όπως και να ενημερωθεί για τη φύση των πληροφοριών αυτών⁸⁸.

13.8 Γενικά για το δικαίωμα της υπαναχώρησης του καταναλωτή

Ένα από τα πιο αποτελεσματικά μέσα προστασίας του καταναλωτή όσον αφορά τις συμβάσεις που συνάπτονται από απόσταση, είναι το δικαίωμα της υπαναχώρησης του καταναλωτή⁸⁹. Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει χωρίς να εξηγήσει το λόγο από μια σύμβαση που έχει συνάψει, ενώ ο προμηθευτής από την άλλη πλευρά, οφείλει να παράσχει σε εύλογο χρονικό διάστημα «υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης». Ο καταναλωτής οφείλει να επιστρέψει το προϊόν στην αρχική του κατάσταση, ωστόσο τα έξοδα επιστροφής βαρύνουν τον ίδιο⁹⁰, εκτός αν είχε γίνει διαφορετική συμφωνία εξ αρχής.

13.9 Χρονική διάρκεια επιστροφής του προϊόντος – Χρηματική επιστροφή του προμηθευτή στον καταναλωτή

Όσον αφορά το χρόνο που πρέπει να επιστραφεί το προϊόν από τη στιγμή που ο καταναλωτής το παραλαμβάνει, είναι δεκατέσσερις ημερολογιακές ημέρες, εφόσον ο προμηθευτής τήρησε τις υποχρεώσεις του που αναφέραμε παραπάνω (παροχή γενικών και συγκεκριμένων πληροφοριών κ.τ.λ.).

⁸⁸ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 4α, παρ.3., Παπαντωνίου Σ. Νικόλαος, «Η Ελευθερία των Συμβάσεων εις το Σύγχρονο Δίκαιον»

⁸⁹ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 4, παρ.10, δεξ και Κεφάλαιο 9 της παρούσας διατριβής.

⁹⁰ Ο κοινοτικός νομοθέτης μετά από πολλή περίσκεψη και αντικρουόμενες προτάσεις άφησε στη δικαιοδοσία των κρατών μελών να αποφασίσουν ποιό από τα μέρη θα επιβαρυνθεί με το κόστος επιστροφής των αγαθών. Έτσι, για παράδειγμα, ο γερμανός νομοθέτης (παρά την έντονη αντίδραση των συνδέσμων των εμπόρων), επέτρεψε το κόστος της επιστροφής των αγαθών στον προμηθευτή, με την εξαίρεση των συμβάσεων με αντικείμενο χαμηλότερο των 40 ευρώ, για τις οποίες δύναται να χωρέσει αντίθετη συμφωνία των μερών. (παρ.357 II γερμ.ΑΚ)

Εάν πρόκειται για συμβάσεις από απόσταση με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής ή συνταξιοδοτικές ασφαλίσεις, η προθεσμία του δικαιώματος υπαναχώρησης, παρατείνεται στις τριάντα ημερολογιακές ημέρες. Τέλος εάν ο προμηθευτής δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του όπως αναφέραμε και παραπάνω, δεν έχει δηλαδή παράσχει τις προβλεπόμενες πληροφορίες και με τον τρόπο που αρμόζει, η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης ορίζεται σε τρίμηνη.

Επομένως λοιπόν, το δικαίωμα της υπαναχώρησης πρέπει να ασκηθεί σε ορισμένη προθεσμία από την ημέρα παραλαβής του προϊόντος ή από την ημέρα σύναψης της σύμβασης για την παροχή της υπηρεσίας. Η προθεσμία που έχει δοθεί από το νομοθέτη είναι δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών. Ο καταναλωτής οφείλει να επιστρέψει το προϊόν στην αρχική του κατάσταση επιβαρυνόμενος μόνο με τα έξοδα επιστροφής. Ο προμηθευτής από την άλλη πλευρά οφείλει να επιστρέψει το ποσό που εισέπραξε μέσα σε τριάντα ημερολογιακές ημέρες. Να τονίσουμε εδώ, ότι η υποχρέωση αυτή του προμηθευτή δεν αναφέρεται με ευκρίνεια στο Νόμο 2251/94 αλλά ισχύει εφόσον έχει προηγηθεί είσπραξη του τιμήματος. Ο προμηθευτής απαγορεύεται να εισπράξει όλο ή μέρος του τιμήματος πριν από την παράδοση του προϊόντος ή την παροχή της υπηρεσίας.

«Απαγορεύεται η είσπραξη όλου ή μέρους του τιμήματος, ακόμη και με μορφή αρραβώνα, εγγύησης, έκδοσης ή αποδοχής αξιόγραφων ή άλλη μορφή, πριν από την παράδοση του προϊόντος ή την παροχή της υπηρεσίας⁹¹». Η ρύθμιση αυτή είναι πρωτότυπη, καθότι δεν αποτελεί ενσωμάτωση στο εθνικό δίκαιο κάποιας αντίστοιχης κοινοτικής. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής δεν θα θέσει θύμα κάποιου αφερέγγυου προμηθευτή, ο οποίος θα εκμεταλλευτεί την ανωνυμία του επικοινωνιακού μέσου προκειμένου να εισπράξει το τίμημα χωρίς να καταβάλει την αντιπαροχή. Επίσης διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής θα βρίσκεται σε πλεονεκτική θέση, σε περίπτωση που το παρασχεθέν αγαθό ή η υπηρεσία δεν ανταποκρίνεται στη συμφωνία των μερών και ο καταναλωτής αντιληφθεί το γεγονός αυτό κατά την παραλαβή και σε κάθε περίπτωση πριν από την καταβολή του τιμήματος. Η ισχυρότερη θέση του

⁹¹ Νόμος 2251/94 Άρθρο 4, αριθ.7.

καταναλωτή συνίσταται στην κατ' επιλογήν δυνατότητα της προβολής της ένστασης του μη εκπληρωθέντος ανταλλάγματος ή της υπαναχώρησης από τη σύμβαση ή της μείωσης του τιμήματος σε συνδυασμό με την παρακράτηση μέρους ή του συνόλου του τιμήματος αντίστοιχα. «Ο υπόχρεος έχει δικαίωμα να αρνηθεί την εκπλήρωση της παροχής, για όσο χρόνο ο αντισυμβαλλόμενος δεν εκπληρώνει ή δεν προσφέρει την αντιπαροχή -ένσταση μη εκπλήρωσης της σύμβασης- εκτός αν έχει υποχρέωση να εκπληρώσει πρώτος⁹²».

13.10 Δικαιώματα που ασκεί ο καταναλωτής αν το προϊόν είναι ελαττωματικό- Αντικατάστασή του από τον προμηθευτή

Στις περιπτώσεις ευθύνης του προμηθευτή για πραγματικό ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας ο καταναλωτής δικαιούται κατ' επιλογήν του:

- να απαιτήσει χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του προϊόντος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες.
- να μειώσει το τίμημα.
- να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα.

Ο προμηθευτής οφείλει να πραγματοποιήσει τη διόρθωση ή την αντικατάσταση σε εύλογο χρονικό διάστημα και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή⁹³. «Αν το έργο που εκτελέστηκε έχει επουσιώδη ελαττώματα, ο εργοδότης έχει δικαίωμα να απαιτήσει είτε τη διόρθωσή τους μέσα σε εύλογη προθεσμία, εφόσον η διόρθωση δεν απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες, είτε ανάλογη μείωση της αμοιβής⁹⁴».

⁹² Αστικός Κώδικας, Άρθρο 374.

⁹³ Αστικός Κώδικας, Άρθρο 540.

⁹⁴ Αστικός Κώδικας, Άρθρο 688.

Η νομοθετική αξίωση, ο προμηθευτής πρώτα να παρέχει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες του και στη συνέχεια να επιδιώκει την είσπραξη του τιμήματος, είναι ξένη προς τα σημερινά συναλλακτικά ήθη και τις συναλλακτικές πρακτικές. Το γεγονός αυτό έχει καταστήσει εξάλλου τη διάταξη αυτή ανεφάρμοστη στην πράξη, αφού ελάχιστες είναι οι επιχειρήσεις που τολμούν να προβούν στην παροχή κάποιας υπηρεσίας προτού εξασφαλιστούν πλήρως για την καταβολή του αντιστοιχούντος τιμήματος. Αλλά και στον τομέα της πώλησης αγαθών η αντικαταβολή αποτελεί έναν από τους λιγότερο χρησιμοποιούμενους τρόπους εξόφλησης του τιμήματος, ενώ κατά κανόνα προτιμάται η προκαταβολική, δηλαδή η κατά τη σύναψη της σύμβασης ολοσχερής εξόφληση του τιμήματος με χρέωση της πιστωτικής κάρτας του καταναλωτή. Στις περιπτώσεις αυτές η πρόωρη είσπραξη του τιμήματος αντίκειται στην απαγόρευση του άρθρου 4 παρ.7 του νόμου 2251/1994 και για το λόγο αυτό είναι άκυρη. Συνεπώς ο καταναλωτής, ο οποίος προέβη στην πλήρη ή μερική καταβολή έχει δικαίωμα να αναζητήσει τα καταβληθέντα ποσά με βάση τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό. «Όποιος έγινε πλουσιότερος χωρίς νόμιμη αιτία από την περιουσία ή με ζημία άλλου έχει υποχρέωση να αποδώσει την αφέλεια. Η υποχρέωση αυτή γεννιέται ιδίως σε περίπτωση παροχής αχρεώστητης ή παροχής για αιτία που δεν επακολούθησε ή έληξε ή αιτία παράνομη ή ανήθικη⁹⁵».

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα της υπαναχώρησης, πρέπει να το κοινοποιήσει στον προμηθευτή, είτε εγγράφως, είτε με κάποιο άλλο σταθερό μέσο, το οποίο βρίσκεται στη διάθεση του προμηθευτή και μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτό. Ο καταναλωτής υποχρεούται να φυλάξει και να διατηρήσει το προϊόν που παρέλαβε στην αρχική του κατάσταση χωρίς να το χάσει ή να το χτυπήσει από αμέλεια ή δόλο, γιατί τότε το δικαίωμα της υπαναχώρησης παύει να ισχύει. «Η υπαναχώρηση αποκλείεται αν αυτό που έλαβε ο δικαιούμενος να υπαναχωρήσει: 1. από πταίσμα του καταστράφηκε ολικά ή κατά μεγάλο μέρος, ή χάθηκε ή χειροτέρευσε ουσιωδώς 2. μεταποιήθηκε από αυτόν ολικά ή κατά μεγάλο μέρος με επεξεργασία ή

⁹⁵ Αστικός Κώδικας, Άρθρο 904, Γεωργιάδης Α. Γεώργιος, «Η σύναψη συμβάσεως μέσω του διαδικτύου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2006.

μετάπλαση σε άλλο πράγμα». «Η υπαναχώρηση αποκλείεται, αν ο δικαιούμενος να υπαναχωρήσει εκποίησε ολικά ή κατά μεγάλο μέρος το αντικείμενο που έλαβε ή το επιβάρυνε με δικαίωμα υπέρ τρίτου⁹⁶». Αντιθέτως, τον κίνδυνο της τυχαίας καταστροφής του προϊόντος φέρει ο προμηθευτής.

Ακόμα ο προμηθευτής, σύμφωνα με την αρχή προστασίας του καταναλωτή, θα πρέπει να ανεχθεί σε κάποιο βαθμό κάποια ενδεχομένως μικρή μείωση στην αξία του προϊόντος, όταν ο αγοραστής αποσφραγίσει τη συσκευασία του προϊόντος για να το επεξεργαστεί και για να το δοκιμάσει. Όρια βεβαίως στην έκταση της δοκιμής αλλά και στη μείωση της αξίας του προϊόντος, που θα πρέπει να ανεχθεί ο προμηθευτής θα προκύπτουν από την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη. Σε περίπτωση που τα όρια αυτά ξεπεραστούν, υποστηρίζεται και πάλι η δυνατότητα υπαναχώρησης, με αντίστοιχη όμως μείωση του αποδοτέου στον καταναλωτή τιμήματος.

Εφόσον ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης έναντι του προμηθευτή, δικαιούται στη συνέχεια να καταγγείλει χωρίς καταβολή αποζημίωσης και τη σχετική σύμβαση παροχής πίστωσης, είτε αυτή είχε συναφθεί με τον προμηθευτή, είτε με κάποιον τρίτο χρηματοδότη, ο οποίος όμως συνδέεται με τον προμηθευτή με προϋπάρχουσα σχετική σύμβαση. Η διάταξη αυτή⁹⁷ κάνει λόγο για καταγγελία της σύμβασης πιστώσεως κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα. Η σύμβαση παροχής της πιστώσεως είναι μία διαρκής σύμβαση και ως τέτοια υπόκειται πράγματι σε καταγγελία.

Τέλος, το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή που αφορά οποιαδήποτε σύμβαση από απόσταση (και σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ.10 του νόμου 2251/1994) ρυθμίζεται κατά βάση όμοια με το αντίστοιχο δικαίωμα για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος (σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ.4 του νόμου 2251/1994 – οι διατάξεις αυτές αποτελούν μεταφορά της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ στην ελληνική νομοθεσία) και ισχύουν

⁹⁶ Αστικός Κώδικας, Άρθρα 392,393.

⁹⁷ Νόμος 2251/1994, Άρθρο 4, παρ.11.

και εδώ οι παρατηρήσεις σχετικά με τη νομική φύση του δικαιώματος αυτού⁹⁸.

13.11 Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος θεωρούνται οι συμβάσεις εκείνες που παρέχουν κάποιο προϊόν ή υπηρεσία και καταρτίζονται με πρωτοβουλία του προμηθευτή χωρίς ρητή πρόσκληση από τον καταναλωτή ή με επίσκεψη του προμηθευτή στον τόπο κατοικίας ή εργασίας του καταναλωτή ή σε χώρο που επιλέγει ο προμηθευτής έξω από το εμπορικό κατάστημά του.

13.12 Απαγόρευση άσκησης δικαιώματος υπαναχώρησης για ορισμένες συμβάσεις

Ο καταναλωτής δεν μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης για τις εξής συμβάσεις⁹⁹:

- παροχής υπηρεσιών η εκτέλεση των οποίων άρχισε κατόπιν συμφωνίας του καταναλωτή πριν από τη λήξη της προθεσμίας των επτά εργάσιμων ημερών.
- προμήθεια αγαθών ή παροχή υπηρεσιών η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς, τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο προμηθευτής.
- προμήθειας αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων, ή τα οποία εκ της φύσεώς τους δεν είναι δυνατό να επιστραφούν ή μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα.
- προμήθεια οπτικοακουστικών εγγραφών, δίσκων και λογισμικού, που έχουν αποσφραγισθεί από τον καταναλωτή
- προμήθειας εφημερίδων και παντός τύπου περιοδικών

⁹⁸ Σταθόπουλος, «Κοινοτικό Αστικό», σελ.73, Καρακώστας «Προστασία του καταναλωτή», σελ.141

⁹⁹ Οδηγία 97/7/ΕΚ, Άρθρο 6, παρ.3

- παροχής υπηρεσιών στοιχημάτων και λαχείων

13.13 Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές κατά τη συναλλαγή -Νομική προστασία των καταναλωτών

Σύμφωνα με το νόμο Ν.2251/1994 και την Οδηγία 2005/29/ΕΚ περί αθέμιτων εμπορικών πρακτικών των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά. Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι να συμβάλει στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που βλάπτουν τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών.

Ο καταναλωτής προστατεύεται από το νόμο έναντι του προμηθευτή, που προβαίνει σε κάθε είδους αθέμιτες εμπορικές πρακτικές πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή. Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές είναι εκείνες οι οποίες είναι αντίθετες προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και στρεβλώνουν ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν.

Ιδιαίτερος ευάλωτη ως προς την πρακτική αυτή, είναι άτομα με πνευματική ή σωματική αναπηρία μικροί στην ηλικία ή άπειροι. Εκτός από τη γενική ρήτρα, που προσδιορίζει τότε μία εμπορική πρακτική θεωρείται αθέμιτη, ο νόμος, όπως και η αντίστοιχη οδηγία, περιλαμβάνουν και δύο ειδικότερες γενικές ρήτρες, καθώς απαγορεύουν κάθε παραπλανητική και κάθε επιθετική εμπορική πρακτική.

13.14 Αθέμιτες παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές

Παραπλανητικές θεωρούνται οι εμπορικές πρακτικές οι οποίες περιλαμβάνουν εσφαλμένες πληροφορίες και είναι συνεπώς, αναληθής καθώς οδηγούν σε παραπλάνηση του καταναλωτή, ή ενδέχεται οι πληροφορίες να είναι και αντικειμενικά ορθές και ενδέχεται και πάλι να

τον οδηγήσουν σε παραπλάνηση, παίρνοντας μια λανθασμένη απόφαση συναλλαγής που κάτω από άλλες προϋποθέσεις δεν θα έπαιρνε. Στην οδηγία 2005/29/EK στο Παράρτημα I, υπάρχουν μια σειρά από παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές οι οποίες είναι αθέμιτες και ως εκ τούτου απαγορεύονται. Ο Έλληνας νομοθέτης μετέφερε τον κατάλογο των παραπλανητικών πρακτικών στο άρθρο 9στ, η απαρίθμηση όμως των εν λόγω περιπτώσεων παρουσιάζεται ως ενδεικτική, πράγμα που έρχεται σε αντίθεση με την οδηγία. Επειδή η απαρίθμηση στην οδηγία είναι αποκλειστική και πρόκειται για οδηγία πλήρους εναρμόνισης, ο εθνικός νομοθέτης όφειλε να μεταφέρει τις ρυθμίσεις της, ως έχουν.

Ενδεικτικά θα αναφέρουμε κάποιες από αυτές που θεωρούνται :

Αθέμιτες απαγορευμένες παραπλανητικές πρακτικές:

- ισχυρισμός ότι πρόκειται για συμβαλλόμενο σε κώδικα συμπεριφοράς, ενώ ο εμπορευόμενος δεν είναι συμβαλλόμενος.
- ισχυρισμός ότι ένας κώδικας συμπεριφοράς έχει την έγκριση δημόσιου ή άλλου φορέα ενώ δεν την έχει.
- όταν δίνει καθορισμένη τιμή στο προϊόν και στη συνέχεια αρνείται τη λήψη παραγγελιών ή την παράδοσή του σε εύλογο χρόνο ή όταν επιδεικνύει ένα προϊόν και στη συνέχεια προωθεί διαφορετικό.
- ισχυρισμός ότι ο εμπορευόμενος πρόκειται να σταματήσει τη δραστηριότητά του ή να μετακομίσει, ενώ αυτό δεν ισχύει.
- περιγραφή του προϊόντος ως δωρεάν ή χωρίς επιβάρυνση αν ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει άλλη πληρωμή πλην του αναπόφευκτου κόστους για την παραλαβή ή την παράδοση του αντικειμένου.
- ισχυρισμός ότι τα προϊόντα μπορούν να διευκολύνουν το κέρδος σε τυχερά παιχνίδια.

13.15 Αθέμιτες επιθετικές εμπορικές πρακτικές

Επιθετικές θεωρούνται οι εμπορικές πρακτικές, στις οποίες υπάρχει από μέρους του προμηθευτή χρησιμοποίηση παρενόχλησης, καταναγκασμού, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και ως εκ τούτου, παρεμποδίζει ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα και πάλι να λάβει μία απόφαση, την οποία δεν θα λάμβανε κάτω από άλλες προϋποθέσεις¹⁰⁰.

Στην οδηγία 2005/29/ΕΚ στο Παράρτημα Ι, υπάρχουν μια σειρά από επιθετικές εμπορικές πρακτικές οι οποίες είναι αθέμιτες και ως εκ τούτου απαγορεύονται. Ο Έλληνας νομοθέτης μετέφερε τον κατάλογο των επιθετικών πρακτικών στο άρθρο 9η, η απαρίθμηση όμως των εν λόγω περιπτώσεων παρουσιάζεται ως ενδεικτική, πράγμα που έρχεται σε αντίθεση με την οδηγία. Επειδή η απαρίθμηση στην οδηγία είναι αποκλειστική και πρόκειται για οδηγία πλήρους εναρμόνισης, ο εθνικός νομοθέτης όφειλε να μεταφέρει τις ρυθμίσεις της, ως έχουν.

Ενδεικτικά θα αναφέρουμε κάποιες από αυτές που θεωρούνται :

Αθέμιτες απαγορευμένες επιθετικές πρακτικές:

- δημιουργία της εντύπωσης ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να εγκαταλείψει το χώρο έως ότου συναφθεί η σύμβαση.
- προσωπικές επισκέψεις στο σπίτι του καταναλωτή κατά τις οποίες αγνοείται το αίτημα του καταναλωτή για αποχώρηση ή μη επάνοδο, εκτός από περιπτώσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται, για να επιβληθεί η εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης.
- ρητή ενημέρωση του καταναλωτή ότι αν δεν αγοράσει το προϊόν ή την υπηρεσία τίθεται σε κίνδυνο το επάγγελμα ή η ζωή του εμπορευόμενου.

¹⁰⁰ Οδηγία 2005/29/ΕΚ, Νόμος 2251/1994 Άρθρο 9

13.16 Αποζημίωση καταναλωτή – Δικαστική παύση προμηθευτή εξαιτίας των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

Κάθε καταναλωτής ή και ένωση καταναλωτών έχει το δικαίωμα, να στραφεί κατά του προμηθευτή, που πραγματοποιεί αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και να ζητήσει αποζημίωση για τη ζημία, που υπέστη εξαιτίας των πρακτικών αυτών. Μπορεί ακόμη να ζητήσει και την δικαστική παύση κάθε αθέμιτης εμπορικής πρακτικής καθώς και την παράλειψή της στο μέλλον. Το τελευταίο πάντως είναι πιθανότερο να το ζητήσει μία ένωση καταναλωτών με την άσκηση συλλογικής αγωγής, καθώς έχει το δικαίωμα αυτό, παρά μεμονωμένα ένας καταναλωτής.

Ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να παραδώσει στο Δικαστήριο όλα εκείνα τα απαραίτητα στοιχεία που αποδεικνύουν τους πραγματικούς και αληθής ισχυρισμούς, σχετικά με την εμπορική πρακτική που εφαρμόζει και θα πρέπει να προστατεύει τον καταναλωτή. Το Δικαστήριο μπορεί, μετά από σχετική αίτηση, να διατάξει δια του τύπου ή με άλλο πρόσφορο τρόπο, τη δημοσίευση της απόφασης σχετικά με την παύση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, συνολικά ή εν μέρει, καθώς και τη δημοσίευση σχετικής επανορθωτικής δήλωσης του παραβάτη.

Συμπερασματικά και σύμφωνα με την οδηγία, τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε να υπάρχουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα για την καταπολέμηση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών προκειμένου έτσι να διασφαλίσουν τη συμμόρφωση προς το συμφέρον των καταναλωτών. Έτσι, όπως αναφέραμε παραπάνω, μπορούν να προσβάλλουν δικαστικά την αθέμιτη αυτή πρακτική και να φέρουν τη διαφήμιση αυτή ενώπιον διοικητικού οργάνου αρμόδιου είτε να αποφασίσει σχετικά με τις προσφυγές είτε να κινήσει τις κατάλληλες νόμιμες διαδικασίες. Τα κράτη μέλη αναθέτουν στα δικαστήρια ή τις διοικητικές αρχές να διατάζουν την παύση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών ή να παραπέμπουν το ζήτημα στα αρμόδια δικαστήρια προς έκδοση απόφασης για την παύση των πρακτικών αυτών ή ακόμα στην περίπτωση που η αθέμιτη εμπορική πρακτική δεν έχει ακόμη εφαρμοσθεί αλλά επίκειται η εφαρμογή της, να

την απαγορεύουν ή να παραπέμπουν το ζήτημα στα αρμόδια δικαστήρια προς έκδοση απόφασης για την απαγόρευση της πρακτικής¹⁰¹.

14. ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ

Σύμφωνα με το άρθρο 5 του νόμου 2251/1994, ο προμηθευτής έχει τρεις βασικές υποχρεώσεις απέναντι στον καταναλωτή. Αυτές είναι οι εξής:

- σαφείς και πλήρεις οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος και ενημέρωση για τους κινδύνους κατά τη χρήση και διακίνηση του, όπως και για την πιθανή διάρκεια ζωής του. Όλα τα παραπάνω οφείλει να τα παρέχει στην ελληνική γλώσσα ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα.
- παροχή εγγύησης στον καταναλωτή για το προϊόν. Και εδώ ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει την εγγύηση εγγράφως και στα ελληνικά ή με κάποιο άλλο τεχνικό μέσο το οποίο είναι διαθέσιμο και προσιτό στον καταναλωτή. Ακόμα η εγγύηση θα πρέπει να είναι απλή, ευανάγνωστη και κατανοητή.
- έχει την υποχρέωση εξυπηρέτησης του καταναλωτή μετά την πώληση, με τη συνεχή παροχή σε αυτόν τεχνικών υπηρεσιών για τη συντήρηση και την επισκευή του προϊόντος, αφενός και την εξασφάλιση της ευχέρειας προμήθειας ανταλλακτικών και άλλων τυχόν πραγμάτων, που απαιτούνται για τη χρήση τους για όλη την πιθανή διάρκεια της ζωής τους.

«Αν ο πωλητής ή τρίτος έχει παράσχει εγγύηση για το πράγμα που πουλήθηκε, ο αγοραστής έχει, έναντι εκείνου που εγγυήθηκε, τα δικαιώματα που απορρέουν από τη δήλωση της εγγύησης σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται σε αυτήν ή τη σχετική διαφήμιση, χωρίς να

¹⁰¹ Οδηγία 2005/29/ΕΚ, Άρθρο 11 «Επιβολή του νόμου», Νόμος 2251/1994 Άρθρο 9θ, «Κυρώσεις».

παραβλάπτονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από το νόμο¹⁰²». Η παραίτηση, εκ των προτέρων, του καταναλωτή από τα δικαιώματά του κατά τις διατάξεις του παρόντος άρθρου είναι άκυρη. Η διάταξη αυτή αποτελεί ρύθμιση αναγκαστικού δικαίου και εξασφαλίζει αποτελεσματική προστασία για τον καταναλωτή του διαδικτύου κατά τη σύναψη καταρτιζόμενης σύμβασης πώλησης.

15. ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ – ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

15.1 Αρμόδιο δικαστήριο για την επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή

Η δομή και λειτουργία του διαδικτύου παρέχει τη δυνατότητα στους επιχειρηματίες να επιλέξουν με το ελάχιστο δυνατό κόστος ένα ή και περισσότερους τόπους εγκατάστασης και λειτουργίας της ηλεκτρονικής τους επιχείρησης. Όταν κάποιος επιχειρηματίας κατοικεί σε μια χώρα αλλά η ιστοσελίδα του φιλοξενείται σε διακομιστή που βρίσκεται σε άλλη χώρα, και η κύρια εμπορική του δραστηριότητα μπορεί να αναπτύσσεται σε μία άλλη χώρα, τότε γεννάται το ερώτημα σε ποιο τόπο από τις τρεις χώρες, συνάπτεται και εκτελείται η ηλεκτρονική σύμβαση καθώς και ποιο δικαστήριο είναι αρμόδιο για μια αδικοπραξία. Το ερώτημα αυτό απαντήθηκε με τον ορισμό που δόθηκε στην Οδηγία 2000/31/EK σχετικά με τον τόπο εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας. «Εγκατεστημένος φορέας παροχής υπηρεσιών είναι ο φορέας ο οποίος ασκεί ουσιαστικώς μία οικονομική δραστηριότητα μέσω μίας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια. Η απλή παρουσία και η χρήση των τεχνικών μέσων και των τεχνολογιών που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας δεν συνιστούν εγκατάσταση του φορέα¹⁰³».

¹⁰² Νόμος 3043/2002, Τροποποίηση διατάξεων Αστικού Κώδικα, ΑΚ 559, «Παροχή Εγγύησης». Αλεξανδρίδου Ε., (2006) «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.

¹⁰³ Οδηγία 2000/31/EK, Άρθρο 1γ, «Ορισμοί»

Η πραγματοποίηση, ωστόσο, συναλλαγών μέσω του διαδικτύου σε διασυνοριακό επίπεδο έχει δημιουργήσει ερωτήματα αναφορικά με το ποιό δικαστήριο θα είναι αρμόδιο για την επίλυση των διαφορών που ενδεχομένως θα ανακύψουν και ποιό δίκαιο θα είναι εφαρμοστέο σε κάθε περίπτωση¹⁰⁴.

Σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις του Κανονισμού ΕΚ/44/2001 για τη διεθνή δικαιοδοσία, αρμόδιο δικαστήριο για την επίλυση της διαφοράς μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή είναι καταρχήν το δικαστήριο της κατοικίας του εναγομένου. «Με την επιφύλαξη των διατάξεων του παρόντος κανονισμού, τα πρόσωπα που έχουν την κατοικία τους στο έδαφος κράτους μέλους ενάγονται ενώπιον των δικαστηρίων αυτού του κράτους μέλους, ανεξάρτητα από την ιθαγένειά τους¹⁰⁵». Στις διαφορές από συμβάσεις την αρμοδιότητα την έχουν τα δικαστήρια που βρίσκονται στον τόπο εκπλήρωσης της παροχής. «Πρόσωπο που έχει την κατοικία του στο έδαφος κράτους μέλους μπορεί να εναχθεί σε άλλο κράτος μέλος:

α) ως προς διαφορές εκ σύμβασης, ενώπιον του δικαστηρίου του τόπου όπου εκπληρώθηκε ή οφείλει να εκπληρωθεί η παροχή.

β) για τους σκοπούς της εφαρμογής της παρούσας διάταξης και εφόσον δεν συμφωνήθηκε διαφορετικά, ο τόπος εκπλήρωσης της επίδικης παροχής είναι: ι) εφόσον πρόκειται για πώληση εμπορευμάτων ο τόπος του κράτους μέλους όπου, δυνάμει της σύμβασης, έγινε ή έπρεπε να γίνει η παράδοση των εμπορευμάτων. ιι) εφόσον πρόκειται για παροχή υπηρεσιών ο τόπος του κράτους μέλους όπου, δυνάμει της σύμβασης, έγινε ή έπρεπε να γίνει η παροχή των υπηρεσιών. Το στοιχείο α) εφαρμόζεται εφόσον δεν εφαρμόζεται το στοιχείο β)¹⁰⁶».

¹⁰⁴ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα / Φαρσαρώτας Ιωάννης,(2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή.

¹⁰⁵ Κανονισμός ΕΚ/44/2001, Άρθρο 2, παρ.1 «Διεθνής δικαιοδοσία-γενικές διατάξεις».

¹⁰⁶ Κανονισμός ΕΚ/44/2001, Άρθρο 5, παρ.1 «Ειδικές δικαιοδοσίες».

15.2 Επιλογή δικαστηρίου από τον καταναλωτή

Για διαφορές σε συμβάσεις με καταναλωτές ο κανονισμός προβλέπει ειδική ρύθμιση για τη διεθνή δικαιοδοσία και επιδιώκει την προστασία του καταναλωτή ως ασθενέστερου μέρους, θέτοντας ευνοϊκότερους κανόνες διεθνούς δικαιοδοσίας. Έτσι δίνει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να επιλέξει όχι μόνο το δικαστήριο του κράτους μέλους, όπου έχει την κατοικία του, αλλά το δικαστήριο του τόπου κατοικίας του. «Η αγωγή καταναλωτή κατά του αντισυμβαλλόμενου μπορεί να ασκηθεί είτε ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου έχει την κατοικία του ο αντισυμβαλλόμενος είτε ενώπιον των δικαστηρίων του τόπου κατοικίας του καταναλωτή». Σύμφωνα πάλι με τον κανονισμό όταν ο καταναλωτής βρίσκεται στη θέση του εναγομένου, και σε αυτή την περίπτωση ο αντισυμβαλλόμενος του, μπορεί να ασκήσει την αγωγή μόνο στο δικαστήριο του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου έχει την κατοικία του ο καταναλωτής¹⁰⁷.

15.3 Εφαρμογή των παραπάνω διατάξεων σε 3 κατηγορίες συμβάσεων

Η προστατευτική διάταξη όλων των παραπάνω που αναφέραμε εφαρμόζεται σε τρεις κατηγορίες συμβάσεων. Οι κατηγορίες αυτές είναι οι εξής:

- α) πώληση ενσώματων κινητών αγαθών, με τμηματική καταβολή του τιμήματος.
- β) δάνεια με σταδιακή εξόφληση, όπως και κάθε άλλη πιστωτική συναλλαγή, συνδεδεμένη με τη χρηματοδότηση αγοράς ενσώματων κινητών πραγμάτων.
- γ) όλες οι συμβάσεις, όταν η σύμβαση καταρτίστηκε με πρόσωπο, το οποίο ασκεί εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες στο έδαφος του κράτους μέλους κατοικίας του καταναλωτή ή το οποίο κατευθύνει με οποιοδήποτε μέσον τέτοιου είδους δραστηριότητες σε αυτό το κράτος

¹⁰⁷ Κανονισμός ΕΚ/44/2001, Άρθρο 16, παρ.1, παρ.2

μέλος ή σε διάφορα κράτη, συμπεριλαμβανομένου του εν λόγω κράτους μέλους και η σύμβαση εμπίπτει στο πεδίο των εν λόγω δραστηριοτήτων¹⁰⁸. Η τελευταία αυτή περίπτωση αποτελεί καινοτομία σε σχέση με το προϊσχύσαν δίκαιο καθώς έλαβε υπόψη τις εξελίξεις της τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιών. Κατά τη Σύμβαση των Βρυξελλών μόνο ορισμένες από τις συμβάσεις, που σύναψε ο καταναλωτής, ενέπιπταν στην ευνοϊκή γι' αυτόν ρύθμιση. Με τον Κανονισμό όμως ΕΚ/44/2001, κάθε σύμβαση που συνάπτει ο καταναλωτής στο διαδίκτυο, και εφόσον συντρέχουν οι προϋποθέσεις της περίπτωσης γ) που αναφέραμε παραπάνω, εμπίπτει στη νέα ρύθμιση¹⁰⁹.

15.4 Διεθνής δικαιοδοσία σε ενοχές από αδικοπραξίες

Όσον αφορά τώρα, τη διεθνή δικαιοδοσία σε ενοχές από αδικοπραξίες μεταξύ προσώπων που κατοικούν σε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), αρμόδια είναι τα δικαστήρια του τόπου, όπου συνέβη ή ενδέχεται να συμβεί το ζημιογόνο γεγονός, καθώς και εκείνα του τόπου, όπου εκδηλώθηκε η ζημιά¹¹⁰. Αντίθετα, σε διαφορές που αφορούν σε πρόσωπα μη εγκατεστημένα εντός των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η διεθνής δικαιοδοσία καθορίζεται με βάση το εσωτερικό δίκαιο του δικάζοντος δικαστή. Τα ελληνικά δικαστήρια μπορούν να επιληφθούν διεθνούς διαφοράς, εφόσον η υπό κρίση αδικοπραξία συνιστά ταυτόχρονα ποινικό αδίκημα και έχει τελεσθεί εντός της ελληνικής επικράτειας¹¹¹.

¹⁰⁸ Κανονισμός ΕΚ/44/2001, Άρθρο 15, παρ.1α,β,γ «Διεθνής δικαιοδοσία σε συμβάσεις καταναλωτών».

¹⁰⁹ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα / Φαρσαρώτας Ιωάννης, (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, Αλεξανδρίδου Ε., (2006) «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.

¹¹⁰ Κανονισμός ΕΚ/44/2001, Άρθρο 5, παρ.3

¹¹¹ Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας (ΚΠολΔ), Άρθρο 35

15.5 Εφαρμογή και μη της σύμβασης στις συμβατικές ενοχές δίκαιο

Η σύμβαση σχετικά με το εφαρμοστέο στις συμβατικές ενοχές δίκαιο άνοιξε προς υπογραφή στη Ρώμη, στις 19 Ιουνίου 1980 για τα εννιά κράτη μέλη της εποχής εκείνης της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (ΕΚ). Άρχισε να ισχύει την 1η Απριλίου 1991. Στη συνέχεια, όλα τα νέα κράτη μέλη που προσχώρησαν στην ΕΚ υπέγραψαν την εν λόγω σύμβαση. Παράλληλα με την υπογραφή της σύμβασης από την Αυστρία, τη Φινλανδία και τη Σουηδία, συντάχθηκε κωδικοποιημένο κείμενο το οποίο δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα το 1998. Μια νέα κωδικοποιημένη απόδοση δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα το 2005, μετά την υπογραφή της σύμβασης για την πρόσβαση των 10 νέων κρατών μελών στη Σύμβαση (της Ρώμης).

Η σύμβαση εφαρμόζεται στις συμβατικές ενοχές σε περιπτώσεις που εμπεριέχουν σύγκρουση νόμων ακόμη και αν το καθοριζόμενο δίκαιο είναι εκείνο μη συμβαλλομένου κράτους – με εξαίρεση:

- τα ζητήματα που αφορούν την προσωπική κατάσταση και την ικανότητα των φυσικών προσώπων.
- συμβατικές ενοχές που αφορούν τις κανονικές σχέσεις, τις περιουσιακές σχέσεις των συζύγων και άλλες οικογενειακές σχέσεις.
- τις ενοχές που συνδέονται με διαπραγματεύσιμα μέσα (συναλλαγματικές, επιταγές, γραμμάτια σε διαταγή...).
- τις συμφωνίες διαιτησίας και επιλογής δικαστηρίου.
- τα ζητήματα που ανάγονται στο δίκαιο των εταιρειών, ενώσεων και νομικών προσώπων.
- το ζήτημα εάν ο αντιπρόσωπος δεσμεύει, έναντι τρίτων, το πρόσωπο για λογαριασμό του οποίου ισχυρίζεται ότι ενεργεί (ομοίως, και το ζήτημα εάν κάποιο όργανο εταιρείας, ένωσης ή νομικού προσώπου δεσμεύει την πλήρη οργάνωση).

- την ίδρυση και τα ζητήματα που αφορούν την οργάνωση των τραστ.
- την απόδειξη και τα δικονομικά ζητήματα.
- τις ασφαλιστικές συμβάσεις που καλύπτουν κινδύνους εντοπιζόμενους στα εδάφη των κρατών μελών (εξαιρουμένων των συμβάσεων αντασφάλισης).

15.6 Προστασία καταναλωτή που του παρέχει το δίκαιο της χώρας διαμονής του

Οι συμβαλλόμενοι μπορούν να ορίσουν το εφαρμοστέο στο σύνολο ή σε μέρος της σύμβασής τους δίκαιο καθώς και το αρμόδιο δικαστήριο σε περίπτωση διαφοράς. Με κοινή συμφωνία, τα εν λόγω συμβαλλόμενα μέρη μπορούν, εφόσον το επιθυμούν, να αλλάξουν το εφαρμοστέο στη σύμβαση δίκαιο (αρχή της αυτονομίας της βούλησης). Εάν οι συμβαλλόμενοι δεν έχουν επιλέξει ρητώς ένα εφαρμοστέο δίκαιο, η σύμβαση διέπεται από το δίκαιο της χώρας με την οποία συνδέεται στενότερα, σύμφωνα με την αρχή της εγγύτητας (τόπος της συνήθους διαμονής ή της κεντρικής διοίκησης του παρόχου, τόπος της κύριας επιχείρησης ή άλλος τόπος της επιχείρησης που φέρει την ευθύνη να εξασφαλίζει την παροχή, κ.λπ).

Ωστόσο σε δύο περιπτώσεις εφαρμόζονται ειδικοί κανόνες:

- αν η σύμβαση αφορά ακίνητο, εφαρμοστέο δίκαιο τεκμαίρεται ότι είναι εκείνο της χώρας όπου βρίσκεται το ακίνητο.
- όσον αφορά τη μεταφορά εμπορευμάτων το εφαρμοστέο δίκαιο καθορίζεται σε συνάρτηση με τον τρόπο φόρτωσης ή εκφόρτωσης, ή με τον τόπο της κύριας εγκατάστασης του αποστολέα.

Προκειμένου να προστατεύονται τα δικαιώματα των καταναλωτών, η προμήθεια ενσωμάτων κινητών ή η παροχή υπηρεσιών σε ένα πρόσωπο διέπονται από κατάλληλες διατάξεις, σύμφωνα με την αρχή της

προστασίας του ασθενέστερου μέρους. Οι συμβάσεις αυτές διέπονται από το δίκαιο της χώρας όπου ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του εκτός εάν οι συμβαλλόμενοι αποφασίσουν διαφορετικά. Σε κάθε περίπτωση, το επιλεγόμενο εφαρμοστέο δίκαιο δεν μπορεί να θέτει σε μειονεκτική θέση και να στερεί τον καταναλωτή από την προστασία που του παρέχει το δίκαιο της χώρας διαμονής του, αν είναι ευνοϊκότερο γι' αυτά. Οι κανόνες αυτοί δεν εφαρμόζονται στις συμβάσεις μεταφοράς ούτε στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών σε χώρα άλλη από εκείνη της συνήθους διαμονής του καταναλωτή. Αν οι συμβαλλόμενοι αποφασίσουν να επιλέξουν άλλο εφαρμοστέο στη σύμβαση δίκαιο, η επιλογή αυτή δεν μπορεί να γίνει εις βάρος της προστασίας του καταναλωτή¹¹². Η σύμβαση ισχύει για περίοδο 10 ετών. Στη συνέχεια, ανανεώνεται σιωπηρά κάθε πέντε έτη, και μπορεί να καταγγελθεί από ένα από τα υπογράφοντα κράτη.

15.7 Σύμβαση της Ρώμης-Πράσινο Βιβλίο σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές

Το 1998 υπεγράφησαν δύο πρωτόκολλα που αφορούν την προδικαστική ερμηνεία της σύμβασης από το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων. Ένα τρίτο πρωτόκολλο, που υπεγράφη το 1980 και συμπληρώθηκε το 1996, επιτρέπει στη Δανία, τη Σουηδία και τη Φινλανδία να διατηρήσουν τις εθνικές τους διατάξεις σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο σε ζητήματα θαλάσσιας μεταφοράς εμπορευμάτων. Στη σύμβαση έχουν προσαρτηθεί τέσσερις κοινές δηλώσεις. Το 1980, ορισμένα κράτη μέλη ζητούσαν την εναρμόνιση των μέτρων που θα πρέπει να ληφθούν από την Κοινότητα όσον αφορά τους κανόνες σύγκρουσης με τις διατάξεις της σύμβασης, διατύπωναν επίσης την δυνατότητα να ανατεθούν στο Δικαστήριο αρμοδιότητες ερμηνείας της σύμβασης. Το 1988, μετά την υπογραφή των δύο πρωτοκόλλων, προβλέφθηκε ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των κρατών μελών και του Δικαστηρίου σχετικά με τις αποφάσεις που

¹¹² Σύμβαση της Ρώμης του 1980 «σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές».

εκδίδονται στον τομέα των συμβατικών ενοχών. Επιπλέον, διατυπώνεται το αίτημα κάθε νέο κράτος μέλος της κοινότητας, όταν υπογράφει τη Σύμβαση της Ρώμης, να προσχωρεί στο πρωτόκολλο σχετικά με την ερμηνεία της σύμβασης από το δικαστήριο. Στα τέλη του 2002, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε Πράσινο Βιβλίο¹¹³ με θέμα το κατά πόσον η Σύμβαση της Ρώμης του 1980 πρέπει να μετατραπεί σε καθαυτό κοινοτικό μέσο (Κανονισμό ή Οδηγία) και να εκσυγχρονιστεί σε βάθος. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή έλαβε περίπου 80 εισηγήσεις.

15.8 Κανονισμός Ρώμη I για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές

Σαν αποτέλεσμα της διαδικασίας διαβούλευσης η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ενέκρινε, στις 15 Δεκεμβρίου 2005, πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη I)¹¹⁴ με στόχο τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Σύμβασης της Ρώμης και ταυτόχρονα την μετατροπή της σε κοινοτική νομική πράξη. Ο κανονισμός Ρώμη I εφαρμόζεται στις συμβατικές ενοχές αστικού και εμπορικού δικαίου στις περιπτώσεις που εμπεριέχουν

¹¹³ Πράσινη Βίβλος σχετικά με τη μετατροπή σε κοινοτική πράξη και τον εκσυγχρονισμό της σύμβασης της Ρώμης του 1980 και το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (COM/2002/0654 τελικό - δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα). Η μετατροπή της σύμβασης της Ρώμης σε κοινοτική πράξη, εξασφαλίζοντας την ομοιομορφία του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου εντός των κρατών μελών θα μπορούσε να παραχωρήσει ερμηνευτική αρμοδιότητα στο Δικαστήριο και να διευκολύνει την εφαρμογή ομοιόμορφων κανόνων σύγκρουσης νόμων στα νέα κράτη μέλη. Όσον αφορά την επιλεγείσα πράξη, η Επιτροπή προτείνει την προσφυγή σε κανονισμό ο οποίος εξασφαλίζει άμεση και υποχρεωτική εφαρμογή των κανόνων και δεν παρουσιάζει αβεβαιότητες και βραδύτητες που είναι εγγενείς στη μεταφορά των οδηγιών στο εσωτερικό δίκαιο.

Αξιοσημείωτο είναι ότι στο Πράσινο Βιβλίο τονίζεται και η ανάγκη ενθάρρυνσης των καταναλωτών, εκτός από τη δικαστική οδό, να προσφεύγουν και σε εναλλακτικές, δηλαδή εξωδικαστικές διαδικασίες επίλυσης των διαφορών τους, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Αλεξανδρίδου σελ.135

¹¹⁴ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008** του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 17^{ης} Ιουνίου 2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη I) [Επίσημη Εφημερίδα L 177,4.7.2008].

σύγκρουση νόμων. Κατά τον κανονισμό αυτό, η σύμβαση διέπεται από το δίκαιο που επέλεξαν τα μέρη. Η επιλογή πρέπει να γίνεται ρητώς ή να συνάγεται σαφώς από τις διατάξεις της σύμβασης ή τα δεδομένα της υπόθεσης. Με την επιλογή τους τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να επιλέγουν το εφαρμοστέο δίκαιο στο σύνολο ή σε μέρος μόνο της σύμβασης¹¹⁵. Αν τα συμβαλλόμενα μέρη δεν έχουν καθορίσει ρητά ή σιωπηρά το εφαρμοστέο στη σύμβασή τους δίκαιο, ο Κανονισμός Ρώμη I από τη μια πλευρά, καθορίζει το εφαρμοστέο δίκαιο στη σύμβαση ως εξής:

- η σύμβαση πώλησης αγαθών διέπεται από το δίκαιο της χώρας στην οποία ο πωλητής έχει τη συνήθη διαμονή του.
- η σύμβαση παροχής υπηρεσιών διέπεται από το δίκαιο της χώρας στην οποία ο πάροχος υπηρεσίας έχει τη συνήθη διαμονή του.
- η σύμβαση που έχει ως αντικείμενο εμπράγματο δικαίωμα επί ακινήτου ή μίσθωση ακινήτου διέπεται από το δίκαιο της χώρας στην οποία ευρίσκεται το ακίνητο.
- η μίσθωση ακινήτου που συνάπτεται για προσωρινή ιδιωτική χρήση μέγιστης διάρκειας έξι συνεχών μηνών διέπεται από το δίκαιο της χώρας στην οποία ο ιδιοκτήτης έχει τη συνήθη διαμονή του, εφόσον ο μισθωτής είναι φυσικό πρόσωπο και έχει τη συνήθη διαμονή του στην ίδια χώρα.
- η σύμβαση δικαιόχρησης διέπεται από το δίκαιο της χώρας στην οποία ο δικαιοδόχος έχει τη συνήθη διαμονή του.
- η σύμβαση διανομής διέπεται από το δίκαιο της χώρας στην οποία ο διανομέας έχει τη συνήθη διαμονή του.
- η σύμβαση πώλησης αγαθών διά πλειστηριασμού διέπεται από το δίκαιο της χώρας στην οποία λαμβάνει χώρα ο πλειστηριασμός, εφόσον ο τόπος αυτός μπορεί να προσδιορισθεί.
- η σύμβαση που συνάπτεται στο πλαίσιο πολυμερούς συστήματος, το οποίο εξασφαλίζει ή διευκολύνει τη σύμπτωση πολλαπλών συμφερόντων τρίτων για πώληση και αγορά

¹¹⁵ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008**, Ρώμη I, Άρθρο 3, παρ.1 «Ελευθερία επιλογής».

χρηματοπιστωτικών μέσων¹¹⁶.

Από την άλλη πλευρά, καθορίζει μια γενική ρήτρα για όσες συμβάσεις είτε δεν εμπίπτουν στους παραπάνω περιπτώσιολογικούς κανόνες, είτε εμπίπτουν σε περισσότερες της μίας περιπτώσεις¹¹⁷. Αυτές οι συμβάσεις διέπονται από το δίκαιο της χώρας, στην οποία ο συμβαλλόμενος, που οφείλει να εκπληρώσει τη λεγόμενη χαρακτηριστική παροχή της σύμβασης, έχει τη συνήθη διαμονή του. Όταν από το σύνολο των περιστάσεων της υπόθεσης προκύπτει ότι η σύμβαση συνδέεται προδήλως στενότερα με χώρα άλλη από εκείνη στην οποία αναφέρονται οι παράγραφοι 1 ή 2, εφαρμόζεται το δίκαιο αυτής της άλλης χώρας. Εφόσον το εφαρμοστέο δίκαιο δεν μπορεί να καθορισθεί σύμφωνα με τις παραπάνω παραγράφους, η σύμβαση διέπεται από το δίκαιο της χώρας με την οποία συνδέεται στενότερα. Όσον αφορά στην εκπλήρωση της χαρακτηριστικής παροχής, συνήθως θα πρόκειται για μη χρηματική παροχή.

15.9 Προσδιορισμός της «συνήθης διαμονής» του φορέα παροχής υπηρεσιών (προμηθευτής)

Η εφαρμογή των παραπάνω (άρθρο 4, Κανονισμού Ρώμη I), μπορεί να επιφέρει προβλήματα και αυτό λόγω της δυσκολίας προσδιορισμού της συνήθης διαμονής του φορέα παροχής υπηρεσιών που πραγματοποιεί μια συναλλαγή μέσω Διαδικτύου (πολύ πιθανό ο φορέας παροχής υπηρεσιών να μην έχει καν επαγγελματική εγκατάσταση) ή του ατόμου που εκπληρώνει τη χαρακτηριστική παροχή¹¹⁸.

Σύμφωνα με την Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο δίνεται ορισμός ενός φορέα παροχής υπηρεσιών, «ασκεί ουσιαστικώς μια οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης αόριστης χρονικής διάρκειας». Ο παραπάνω ορισμός μπορεί να διευκολύνει στον

¹¹⁶ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008**, Ρώμη I, Άρθρο 4, παρ.1 «Εφαρμοστέο δίκαιο ελλείψει επιλογής».

¹¹⁷ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008**, Ρώμη I, Άρθρο 4, παρ.2 «Εφαρμοστέο δίκαιο ελλείψει επιλογής».

¹¹⁸ Αλεξανδρίδου Ε., (2006) «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.

εντοπισμό της συνήθους διαμονής του φορέα, «με ή χωρίς νομική προσωπικότητα, νοείται ο τόπος της κεντρικής της διοίκησης - ο κύριος τόπος των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του - ο τόπος όπου ευρίσκεται το υποκατάστημα, η αντιπροσωπεία ή η οποιαδήποτε άλλη εγκατάσταση, εφόσον η σύμβαση συνάπτεται στο πλαίσιο της λειτουργίας υποκαταστήματος, αντιπροσωπείας ή οιασδήποτε άλλης εγκατάστασης¹¹⁹».

Σε όσες περιπτώσεις οι επιχειρήσεις έχουν ηλεκτρονική διεύθυνση, της οποίας το ανώτατο επίπεδο αντιστοιχεί σε συγκεκριμένη χώρα (π.χ. "gr." για την Ελλάδα), κάνουν συνήθως γνωστή τη χώρα, όπου βρίσκεται η εγκατάστασή τους, με τη χρησιμοποίηση της ηλεκτρονικής τους διεύθυνσης. Η χρησιμοποίηση της διεύθυνσης αυτής μπορεί έτσι να αποτελέσει μαχητό τεκμήριο ότι μια επιχείρηση έχει την κρίσιμη για τη συγκεκριμένη σύμβαση εγκατάστασή της στη χώρα, που προσδιορίζεται από το ανώτατο επίπεδο της εν λόγω διεύθυνσης¹²⁰.

15.10 Συμβάσεις καταναλωτών σύμφωνα με τον Κανονισμό Ρώμη I για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές

Η σύμβαση που συνάπτει φυσικό πρόσωπο για σκοπό που μπορεί να θεωρηθεί ξένος προς την επαγγελματική του δραστηριότητα («ο καταναλωτής»), με άλλο πρόσωπο που ενεργεί στο πλαίσιο της άσκησης της επαγγελματικής του δραστηριότητας («ο επαγγελματίας»), διέπεται από το δίκαιο της χώρας όπου ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του, εφόσον ο επαγγελματίας:

- ασκεί τις εμπορικές ή επαγγελματικές του δραστηριότητες στη χώρα όπου ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του ή
- με οποιοδήποτε μέσο κατευθύνει αυτές τις δραστηριότητές του σε αυτή τη χώρα ή σε διάφορες χώρες μεταξύ των οποίων και η συγκεκριμένη χώρα και η σύμβαση εμπίπτει στο πεδίο των εν λόγω δραστηριοτήτων¹²¹.

¹¹⁹ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008**, Ρώμη I, Άρθρο 19, παρ.1,2 «Συνήθης διαμονή».

¹²⁰ Καράκωστας Κ. Ιωάννης, «Δίκαιο & Internet – Νομικά ζητήματα του διαδικτύου», Εκδόσεις Δίκαιο & Οικονομία Σάκκουλας Αθήνα 2003.

¹²¹ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008**, Ρώμη I, Άρθρο 6, παρ.1, «Συμβάσεις καταναλωτών».

Ρητά ορίζεται στον Κανονισμό αυτόν, ότι αν υπήρξε επιλογή του εφαρμοστέου δικαίου από τους συμβαλλομένους, το γεγονός αυτό δεν μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη στέρηση του καταναλωτή από την προστασία, που του εξασφαλίζουν οι κανόνες αναγκαστικού δικαίου της χώρας, όπου έχει τη συνήθη διαμονή του. Οι κανόνες αυτοί εφαρμόζονται άμεσα, όποιο και αν είναι το επιλεγέν ως εφαρμοστέο στη σύμβαση δίκαιο¹²².

Όλα τα παραπάνω (παρ.1 και παρ.2 Κανονισμού) δεν εφαρμόζονται για τις εξής συμβάσεις¹²³:

- στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών, όταν οι οφειλόμενες στον καταναλωτή υπηρεσίες πρέπει να παρασχεθούν αποκλειστικά σε χώρα άλλη από εκείνη της συνήθους διαμονής του.
- στη σύμβαση μεταφοράς, πλην των συμβάσεων που αφορούν οργανωμένο ταξίδι κατά την έννοια της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις¹²⁴.
- τη σύμβαση που αφορά εμπράγματο δικαίωμα επί ακινήτου ή μίσθωση ακινήτου πλην των συμβάσεων που αφορούν δικαίωμα χρήσης ακινήτου υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης¹²⁵ κατά την έννοια της οδηγίας 94/47/ΕΚ.

¹²² Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008**, Ρώμη Ι, Άρθρο 6, παρ.2, «Συμβάσεις καταναλωτών».

¹²³ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008**, Ρώμη Ι, Άρθρο 6, παρ.4, «Συμβάσεις καταναλωτών».

¹²⁴ Οδηγία 90/314/ΕΟΚ, Άρθρο 2 ορισμός: Οργανωμένο ταξίδι: ο προκαθορισμένος συνδυασμός τουλάχιστον δύο από τα ακόλουθα στοιχεία, εφόσον πωλείται ή προσφέρεται προς πώληση σε μία συνολική τιμή και εάν η διάρκεια της παροχής αυτής υπερβαίνει τις 24 ώρες ή περιλαμβάνει διανυκτέρευση: α) μεταφορά, β) διανομή, γ) άλλες τουριστικές υπηρεσίες μη συμπληρωματικές της μεταφοράς ή της διαμονής που αντιπροσωπεύουν σημαντικό τμήμα του οργανωμένου ταξιδιού.

¹²⁵ Οδηγία 94/47/ΕΚ, Χρονομεριστική μίσθωση είναι μία μορφή ιδιοκτησίας ή το δικαίωμα χρήσης μιας ιδιοκτησίας, που είναι κατάλυμα διακοπών, για μια χρονική περίοδο π.χ. μία ή περισσότερες εβδομάδες για καθορισμένη περίοδο του έτους. Ο τρόπος διακοπών με χρονομεριστική μίσθωση είναι πολύ δημοφιλής στους καταναλωτές σε πολλές χώρες συμπεριλαμβανομένων των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Παράλληλα ο κλάδος της

- στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που συνιστούν χρηματοπιστωτικά μέσα και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απαρτίζουν τους όρους και προϋποθέσεις που διέπουν την έκδοση ή προσφορά στο κοινό και τις δημόσιες προσφορές εξαγοράς κινητών αξιών καθώς και την κτήση και εξόφληση μεριδίων των οργανισμών συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες, στον βαθμό που οι δραστηριότητες αυτές δεν αποτελούν παροχή χρηματοπιστωτικής υπηρεσίας.
- η σύμβαση που συνάπτεται στο πλαίσιο πολυμερούς συστήματος, το οποίο εξασφαλίζει ή διευκολύνει τη σύμπτωση πολλαπλών συμφερόντων τρίτων για πώληση και αγορά χρηματοπιστωτικών μέσων¹²⁶.

15.11 Ενοχές από αδίκημα- Προσδιορισμός τόπου τέλεσης του αδικήματος

«Οι ενοχές από αδίκημα διέπονται από το δίκαιο της πολιτείας, όπου διαπράχθηκε το αδίκημα¹²⁷». Ο προσδιορισμός όμως του τόπου τέλεσης του αδικήματος, δηλαδή του τόπου, όπου συνέβη το ζημιογόνο γεγονός, αποτελεί δύσκολη υπόθεση ιδιαίτερα στο πλαίσιο ενός αχανούς πεδίου όπως είναι αυτό του διαδικτύου.

Έχουν αναπτυχθεί σχετικά τέσσερις θεωρίες, καθεμιά από τις οποίες προκρίνει διαφορετικά κριτήρια:

- Η πρώτη θεωρία χαρακτηρίζει ως τόπος τέλεσης του αδικήματος, τον τόπο όπου βρίσκεται εγκατεστημένος ο αντίστοιχος διακομιστής (server).

χρονομεριστικής μίσθωσης συνεισφέρει σημαντικά στην ενίσχυση των οικονομιών των χωρών αυτών.

¹²⁶ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. **593/2008**, Ρώμη Ι, Άρθρο 4, παρ.1.

¹²⁷ Αστικός Κώδικας, Άρθρο 26, « Ενοχές από αδίκημα».

- Η δεύτερη θεωρία χαρακτηρίζει ως τόπος τέλεσης του αδικήματος, το κράτος εκείνο στην επικράτεια του οποίου η πληροφορία είναι προσιτή.
- Η τρίτη θεωρία χαρακτηρίζει ως τόπος τέλεσης του αδικήματος, το κράτος στο οποίο εκδηλώνεται το αδίκημα κατά την κύρια σημασία του. Πρόκειται για τη λεγόμενη «θεωρία του βαρύνοντος τόπου», η οποία είναι και η μάλλον κρατούσα στη χώρα μας¹²⁸.
- Η τέταρτη θεωρία χαρακτηρίζει ως τόπο τέλεσης του αδικήματος, χαρακτηρίζεται ο τόπος όπου επεδίωκε ο δράστης να επέλθει το αξιόποιο αποτέλεσμα.

Το αρνητικό σημείο που εμφανίζουν οι δύο τελευταίες θεωρίες είναι ότι βασίζονται σε κριτήρια που δεν καθορίζονται με ακρίβεια στο νόμο αλλά είναι στην κρίση του δικαστή, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει στην έκδοση αντιφατικών αποφάσεων και στην ανασφάλεια δικαίου στο πεδίο των διεθνών συναλλαγών¹²⁹.

15.12 Κανονισμός Ρώμης II για εξωσυμβατικές ενοχές

Ο Κανονισμός ΕΚ/44/2001 ρυθμίζει τη διεθνή δικαιοδοσία για συμβατικές και αδικοπρακτικές ενοχές, η Σύμβαση της Ρώμης ρυθμίζει το εφαρμοστέο δίκαιο μόνο για συμβατικές ενοχές, ενώ υπήρχε ένα κενό όσον αφορά τις εξωσυμβατικές ενοχές, το οποίο καλύφθηκε με τον Κανονισμό Ρώμη II.

Ο παρών κανονισμός έχει οικουμενικό χαρακτήρα και εφαρμόζεται στις εξωσυμβατικές ενοχές αστικού και εμπορικού δικαίου, σε περίπτωση που περιλαμβάνουν σύγκρουση δικαίων. Δεν εφαρμόζεται, ιδίως, σε φορολογικές, τελωνειακές ή διοικητικές υποθέσεις ούτε στην ευθύνη του

¹²⁸ Μαριδάκης Γεώργιος, «Ιδιωτικό διεθνές δίκαιο».

¹²⁹ Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα / Φαρσαρώτας Ιωάννης, (2005), «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, Αλεξανδρίδου Ε., (2006) «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα.

κράτους για πράξεις ή παραλείψεις κατά την άσκηση κρατικής εξουσίας¹³⁰. Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, η έννοια της ζημίας περιλαμβάνει όλες τις συνέπειες των αδικοπραξιών, του αδικαιολογήτου πλουτισμού, της διοίκησης αλλοτρίων ή της ευθύνης κατά τις διαπραγματεύσεις. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται επίσης σε εξωσυμβατικές ενοχές που ενδέχεται να προκύψουν¹³¹.

Το εφαρμοστέο δίκαιο επί εξωσυμβατικής ενοχής η οποία απορρέει από αδικοπραξία είναι το δίκαιο της χώρας στην οποία επέρχεται η ζημία, ανεξαρτήτως της χώρας στην οποία έλαβε χώρα το ζημιογόνο γεγονός καθώς και της χώρας ή των χωρών στις οποίες το εν λόγω γεγονός παράγει έμμεσα αποτελέσματα, εκτός αν ορίζεται άλλως στον παρόντα κανονισμό. Ωστόσο, αν ο φερόμενος ως υπαίτιος και ο ζημιωθείς έχουν, κατά τον χρόνο επέλευσης της ζημίας, τη συνήθη διαμονή τους στην ίδια χώρα, εφαρμόζεται το δίκαιο της χώρας αυτής. Εάν, από το σύνολο των περιστάσεων, συνάγεται ότι η αδικοπραξία εμφανίζει προδήλως στενότερο δεσμό με χώρα άλλη από εκείνη που ορίζεται στις παραγράφους 1 ή 2, εφαρμόζεται το δίκαιο της χώρας αυτής. Ο προδήλως στενότερος δεσμός με άλλη χώρα μπορεί να βασίζεται ιδίως σε προϋπάρχουσα σχέση μεταξύ των μερών, όπως σύμβαση, η οποία συνδέεται στενά με την εν λόγω αδικοπραξία¹³².

¹³⁰ Κανονισμός 864/2007/ΕΚ (11/07/2007) για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές («Ρώμη II»), Άρθρο 1, «Ουσιαστικό πεδίο εφαρμογής».

¹³¹ Κανονισμός 864/2007/ΕΚ (11/07/2007) για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές («Ρώμη II»), Άρθρο 2, «Εξωσυμβατικές ενοχές».

¹³² Κανονισμός 864/2007/ΕΚ (11/07/2007) («Ρώμη II»), Άρθρο 4 παρ.1,2,3, «Γενικός κανόνας».

16. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

16.1 Γενικά για την πιστωτική κάρτα

Το σύνολο σχεδόν των συμβάσεων μέσω διαδικτύου, εξοφλείται σήμερα με την πληρωμή μέσω της πιστωτικής κάρτας του χρήστη. Αποτελεί ένα καθολικό μέσο πληρωμής και δεν απαιτεί την ύπαρξη ιδιαίτερου τεχνικού εξοπλισμού σε κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη. Τα πρόσωπα που μετέχουν σε αυτή τη διαδικασία είναι τρία (τριμερής σχέση). Είναι ο εκδότης της πιστωτικής κάρτας, ο κάτοχος της κάρτας (καταναλωτής-χρήστης) και η συμβεβλημένη επιχείρηση (έμπορος-προμηθευτής). Μεταξύ τους δημιουργούνται επιμέρους έννομες σχέσεις οι οποίες προσδιορίζουν τις εκατέρωθεν αμοιβαίες υποχρεώσεις (περιεχόμενο συμφωνίας κάθε φορά των μερών). Ο εκδότης της κάρτας συνδέεται με τον κάτοχο με σχέση έμμισθης εντολής. Δυνάμει της σύμβασης αυτής ο εκδότης αναλαμβάνει έναντι αμοιβής να εξοφλεί τις υποχρεώσεις πληρωμής που αναλαμβάνει ο κάτοχος, έναντι των συμβεβλημένων με τον εκδότη της κάρτας επιχειρήσεων, από τις οποίες επιχειρήσεις ο κάτοχος αποκτά τα αγαθά ή τις υπηρεσίες. Η σύμβαση αυτή εντολής συνοδεύεται κατά κανόνα από μια πρόσθετη συμφωνία παροχής πιστώσεως. Σύμφωνα με αυτή ο κάτοχος της κάρτας δύναται να μην αποδίδει άμεσα στον εκδότη τις δαπάνες του αλλά αυτές τοκίζονται με τους ειδικότερους όρους που προβλέπει η συμφωνία των μερών.

16.2 Γενικοί όροι συναλλαγών για την πιστωτική κάρτα

Στο πλαίσιο της σχέσης έμμισθης εντολής, ο εκδότης συμφωνεί με τον κάτοχο της κάρτας ότι ο πρώτος θα εξοφλεί τις υποχρεώσεις του δεύτερου προς τις συμβεβλημένες επιχειρήσεις υπό κάποιες ειδικότερες προϋποθέσεις, οι οποίες περιγράφονται στη μεταξύ των μερών σύμβαση-πλαίσιο, η οποία συνήθως συντελείται με τη χρήση Γενικών Όρων Συναλλαγής¹³³ (ΓΟΣ). Αρχικά λοιπόν, η πληρωμή με πιστωτική κάρτα είχε

¹³³ Για τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (ΓΟΣ) δες Κεφάλαιο 14 της παρούσας διατριβής, «Περί προστασίας καταναλωτή σύμφωνα με το Νόμο 2251/1994».

επινοηθεί ως ένα σύστημα πληρωμών που βασίζεται στην έγγραφη συναλλαγή. Σύμφωνα με αυτό η συμβεβλημένη επιχείρηση, υποβάλλει στον κάτοχο της κάρτας προς υπογραφή ένα τυποποιημένο έγγραφο αποδεικτικό της συναλλαγής. Τα συλλεγόμενα αυτά παραστατικά προσκομίζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα οι συμβεβλημένες επιχειρήσεις στον εκδότη και βάσει αυτών ο τελευταίος εξοφλεί τις οφειλές του κατόχου της κάρτας προς τη συμβεβλημένη επιχείρηση.

16.3 Η χρήση της πιστωτικής κάρτας μέσω διαδικτύου

Η πιστωτική κάρτα χρησιμοποιείται οστόσο και στη διενέργεια πληρωμών από απόσταση με ηλεκτρονικά μέσα, ακόμη και από το τηλέφωνο. Στις περιπτώσεις των πληρωμών από απόσταση, ο κάτοχος της κάρτας ανακοινώνει στη συμβεβλημένη επιχείρηση τον αριθμό που είναι χαραγμένος πάνω στην κάρτα του καθώς και την ημερομηνία λήξης της κάρτας. Στη συνέχεια η συμβεβλημένη επιχείρηση συμπληρώνει το παραστατικό της συναλλαγής με τα στοιχεία αυτά και με το ποσό της συναλλαγής και προσκομίζει το παραστατικό (χωρίς την υπογραφή του κατόχου) στον εκδότη της κάρτας προς εξόφληση. Βεβαίως το σύστημα αυτό είναι περισσότερο ευάλωτο από καταχρήσεις σε σχέση με εκείνο της πληρωμής βάσει ενυπόγραφων παραστατικών της συναλλαγής. Ωστόσο αποτελεί την απλούστερη και οικονομικότερη μέθοδο πληρωμής από απόσταση.

16.4 Απόφαση του Άρειου Πάγου (ΑΠ 589/2001) σχετικά με την αξιολόγηση πληρωμής με χρήση της πιστωτικής κάρτας – Πραγματικό περιστατικό παράνομης χρήσης της κάρτας από προμηθευτή

Την παραπάνω περιγραφείσα μέθοδο πληρωμής με πιστωτική κάρτα από απόσταση, και ειδικότερα όσον αφορά τη σχέση μεταξύ του εκδότη και του κάτοχο της κάρτας εξέτασε λεπτομερώς ο Αρειός Πάγος με την υπ' αριθμό 589/2001 απόφασή του. Αφορμή στάθηκε η συλλογική αγωγή μιας ένωσης καταναλωτών κατά ενός προμηθευτή προϊόντων από απόσταση και σειράς τραπεζών-εκδοτριών πιστωτικών καρτών. Ο εν λόγω προμηθευτής απέστειλε ταχυδρομικώς σε καταναλωτές-πελάτες του τα τεύχη ενός περιοδικού, ενημερώνοντάς τους ότι μπορούν να γίνουν συνδρομητές αυτού του περιοδικού σε προνομιακή τιμή με χρέωση της πιστωτικής τους κάρτας. Ο προμηθευτής δήλωσε στους καταναλωτές ότι εάν αυτοί δεν απαντούσαν εντός μιας συγκεκριμένης προθεσμίας, θα θεωρούσε ότι επιθυμούν να κρατήσουν τα αποσταλέντα τεύχη και να εγγραφούν συνδρομητές. Πράγματι ο προμηθευτής με την πάροδο της προθεσμίας αυτής προχώρησε παρανόμως¹³⁴ στη χρέωση των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών που δεν απάντησαν στην προσφορά του. Τα στοιχεία των πιστωτικών καρτών ήταν ήδη γνωστά σε αυτόν από προηγούμενες συναλλαγές με τους καταναλωτές-πελάτες του. Οι εκδότριες των πιστωτικών καρτών τράπεζες αμέσως μόλις έλαβαν γνώση των αντιρρήσεων των κατόχων των καρτών πελατών τους για τις σχετικές χρεώσεις, προχώρησαν στην επαναπίστωση των χρεωθέντων ποσών στους

¹³⁴ Ο προμηθευτής παραβίασε τις διατάξεις του άρθρου 4 παρ.4 του Νόμου 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή.

«Απαγορεύεται να αποστέλλονται ή να παρέχονται στον καταναλωτή αγαθά ή υπηρεσίες, αντίστοιχα, χωρίς προηγούμενη σχετική παραγγελία του, εφόσον αυτός καλείται για την απόκτησή τους έναντι καταβολής τιμήματος ή για την επιστροφή τους, ακόμη και όταν δεν καταβάλλει τις δαπάνες αποστολής. Σε περίπτωση που αποστέλλονται αγαθά ή παρέχονται υπηρεσίες κατά το προηγούμενο εδάφιο, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να διαθέτει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες κατά την κρίση του, χωρίς να οφείλει οποιοδήποτε τίμημα, απαλλασσόμενος και από την υποχρέωση φύλαξης ή και επιστροφής των αγαθών. Η μη απάντηση του καταναλωτή σε περίπτωση αποστολής αγαθών ή παροχής υπηρεσιών που δεν παραγγέλθηκαν δεν συνιστά συναίνεση ή σιωπηρή αποδοχή της σχετικής συναλλαγής εκ μέρους του».

λογαριασμούς τους (αντιλογισμό). Το γεγονός όμως αυτό δεν κρίθηκε αρκετό για να αποσύρει την ευθύνη των τραπεζικών ιδρυμάτων, αφού η ένωση καταναλωτών τα ενήγαγε ως συνεργούς στην παράνομη αυτή συμπεριφορά του προμηθευτή και απαίτησε την καταβολή χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη. Με αφορμή την παράνομη αυτή συμπεριφορά του εν λόγω προμηθευτή προϊόντων από απόσταση ο Άρειος Πάγος εξέτασε την πρακτική των τραπεζών για τη χρέωση των πιστωτικών καρτών στις συναλλαγές από απόσταση και έκρινε ότι η μέθοδος πληρωμής με πιστωτική κάρτα από απόσταση συνιστά παροχή ελαττωματικής υπηρεσίας εκ μέρους των τραπεζών¹³⁵. Βαρύνοντα ρόλο για την απόφαση αυτή έπαιξε το γεγονός ότι στη σύμβαση μεταξύ εκδότη και κατόχου της κάρτας προβλεπόταν ότι ο πρώτος θα εξοφλεί μόνο χρεωστικά δελτία, στα οποία έχει τεθεί η υπογραφή του δεύτερου. Το δικαστήριο έκρινε ότι η παράβαση της συμβατικής αυτής υποχρέωσης του εκδότη αποτελεί περαιτέρω και αδικοπραξία και ότι διαταράσσει την «ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια των συναλλαγών»¹³⁶. Ακόμη σε περίπτωση επιτρεπόμενης από τη σύμβαση των μερών συναλλαγής του κατόχου της κάρτας με μία τρίτη συμβεβλημένη επιχείρηση από απόσταση, το βάρος της απόδειξης της συναλλαγής αυτής το φέρει η εκδότηρια της κάρτας τράπεζα και όχι ο κάτοχος¹³⁷.

Ο νομοθέτης, έχοντας επίγνωση ότι ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών από απόσταση και κατ' επέκταση των συναλλαγών μέσω του διαδικτύου εξοφλείται με τη χρήση πιστωτικών καρτών και αναγνωρίζοντας τους κινδύνους που ελλοχεύουν για τον καταναλωτή από την πρακτική αυτή,

¹³⁵ Νόμος 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή, Άρθρο 8
«Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή».

¹³⁶ Νόμος 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή, Άρθρο 8, παρ.4
«Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών...».

¹³⁷ Γεωργιάδης Α. Γεώργιος, «Η σύναψη συμβάσεως μέσω του διαδικτύου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2006.

θέσπισε μια αποσπασματική διάταξη με σκοπό την προστασία του καταναλωτή από τη δόλια χρήση της κάρτας του. «Σε περίπτωση δόλιας χρήσης της κάρτας πληρωμής του καταναλωτή στο πλαίσιο σύμβασης από απόσταση ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την ακύρωση της πληρωμής κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα και την επαναπίστωση για τα ποσά που έχουν καταβληθεί ή την επιστροφή των ποσών αυτών¹³⁸». Η χρήση κάρτα πληρωμής γίνεται προφανώς με την ευρεία έννοια του, που καταλαμβάνει κάθε είδους κάρτα, είτε χρεωστική είτε πιστωτική. «Κάρτα πληρωμής ορίζεται το πλαστικό δελτίο που επιτρέπει στον κάτοχό του να πραγματοποιεί πληρωμή σε κάποιο σημείο πώλησης, ανάληψη ή κατάθεση χαρτονομισμάτων και συναφείς πράξεις σε μηχανές ανάληψης χρημάτων ή αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές¹³⁹».

¹³⁸ Νόμος 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή, Άρθρο 4 παρ.11.

¹³⁹ Κοινή Υπουργική Απόφαση Ζ1-178/2001 σχετικά με συναλλαγές που γίνονται με κάρτες και την καταναλωτική πίστη.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Λόγω της ραγδαίας ανάπτυξης και εξέλιξης της τεχνολογίας, της πληροφορικής και ιδιαίτερα του διαδικτύου, είναι πλέον εφικτή η καθημερινή συναλλαγή μεταξύ των επιχειρήσεων και μεταξύ των καταναλωτών. Συμβάσεις κάθε είδους, με λίγες εξαιρέσεις, επισυνάπτονται καθημερινά μέσω του δικτυακού κόσμου (συμβάσεις on-line), με αυτοματοποιημένο τρόπο, στο πλαίσιο της χρήσεως των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Το διαδίκτυο αποτελεί σημαντικό τηλεπικοινωνιακό και καθολικό μέσο επικοινωνίας που παρέχει στους συναλλασσομένους τη δυνατότητα να καταρτίζουν συμβάσεις χωρίς να είναι απαραίτητη η ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους σε έναν τόπο.

Η πραγματοποίηση συναλλαγών μέσω του διαδικτύου δεν μπορεί να είναι ανεξέλεγκτη, αλλά επιβάλλεται η θεσμοθέτηση και η λεπτομερής κατά το δυνατόν ρύθμισή του. Ο νομοθέτης διείδε την ανάγκη προστασίας του «ασθενέστερου» συμβαλλομένου-καταναλωτή από διάφορες πτυχές αυτού του είδους της συναλλακτικής επαφής, όπως είναι π.χ. το έλλειμμα πληροφόρησης που ενδεχομένως συνεπάγεται η έλλειψη προσωπικής επαφής με τον αντισυμβαλλόμενο και με το αντικείμενο της σύμβασης.

Εφαρμόζονται Οδηγίες, Κανονισμοί, Συστάσεις, Προεδρικά Διατάγματα και ο Αστικός Κώδικας, προκειμένου να εναρμονιστεί η Ευρώπη με τις παλιές και νέες ρυθμίσεις. Οι τεχνολογικές αλλά και οι κοινωνικές εξελίξεις «τρέχουν» γοργά και ο νομοθέτης επιχειρεί να προλάβει και να ρυθμίσει τις νέες μορφές συναλλακτικής πρακτικής.

Τα τελευταία χρόνια διογκώνεται με γεωμετρική πρόοδο, η ύλη του δικαίου της προστασίας του καταναλωτή. Καθοριστική για την τάση αυτή είναι η νομοθετική πρωτοβουλία των αρμόδιων κοινοτικών οργάνων, η εφαρμογή των κανόνων του δικαίου της προστασίας του καταναλωτή, ειδικά στις συμβάσεις που συνάπτονται μέσω του διαδικτύου. Για την ειδική αυτή κατηγορία συμβάσεων ο νόμος επιφυλάσσει ιδιαίτερους όρους και προϋποθέσεις για τη σύναψή τους, καθώς και ειδικά επιπλέον δικαιώματα και υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών έναντι αλλήλων.

Από την άλλη πλευρά, οι καταναλωτές τις περισσότερες φορές δεν αισθάνονται ασφάλεια και είναι διστακτικοί στις διαδικτυακές συναλλαγές

τους. Υπάρχουν όμως τρόποι όπου οι καταναλωτές μπορούν να εξασφαλίσουν ένα μέρος της ασφάλειας των προσωπικών τους δεδομένων ενάντια στους κινδύνους που διατρέχουν.

Οι καταναλωτές μπορούν να προστατευτούν, με την χρήση διαφόρων μεθόδων και συστημάτων όπως της συμμετρικής και ασύμμετρης κρυπτογράφησης, του βιομετρικού συστήματος πιστοποίησης της ταυτότητας κ.τ.λ. Πολλές μελέτες δείχνουν ότι η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω του διαδικτύου σε αρκετές περιπτώσεις αναστέλλεται εξαιτίας θεμάτων ασφάλειας. Η ανασφάλεια και η αβεβαιότητα των χρηστών σε σχέση με την πραγματοποίηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, θεωρούνται ίσως από τις κυριότερες περιοριστικές αιτίες εξάπλωσης των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι χρήστες για να πραγματοποιήσουν τις αγορές τους στο διαδίκτυο, πρέπει να είναι βέβαιοι ότι τα προσωπικά τους δεδομένα προστατεύονται σωστά και ότι δεν υπάρχει περίπτωση να πέσουν θύματα εξαπάτησης ή να υποστούν χρηματική ή ηθική ζημιά. Σε αυτό μείζον θέμα κατέχει και ο προμηθευτής ο οποίος υποχρεούται από το νόμο να παρέχει γενικές και ειδικές πληροφορίες σχετικά με τη σύναψη μιας σύμβασης και γενικά την παροχή μιας υπηρεσίας, καθώς και την προστασία προς τον καταναλωτή. Καμία διάταξη δεν μπορεί να ερμηνευτεί με τέτοιο τρόπο που να θίγει το επίπεδο προστασίας κυρίως της δημόσιας υγείας και των συμφερόντων του καταναλωτή.

Συμπερασματικά, για να υπάρξει τεχνολογική αξιοπιστία, εμπιστοσύνη στις διάφορες συναλλαγές και ασφάλεια στο χώρο του διαδικτύου στη χώρα μας, απαιτείται τόσο από την πλευρά του Έλληνα νομοθέτη διαρκής επαγρύπνηση, πάντα σε συνεννόηση με τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προκειμένου η ελληνική νομοθεσία να προσαρμόζεται όσο το δυνατόν πιο γρήγορα στις συνεχείς τεχνολογικές εξελίξεις και στις ανάγκες των καταναλωτών και της αγοράς,

«Καταναλωτές είμαστε όλοι: Συνεπώς προστασία του καταναλωτή σημαίνει προστασία της ολότητας», Σταθόπουλος, 1998, όσο και από την πλευρά όλων των συναλλασσομένων με τον ευαίσθητο αυτό χώρο του διαδικτύου.

17. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

17.1 Εισαγωγή

Η γρήγορη εξάπλωση υπηρεσιών μέσω διαδικτύου και η συμμετοχή ολοένα και μεγαλύτερου αριθμού χρηστών σ' αυτές, δημιουργεί την ανάγκη για εξειδικευμένες και αξιόπιστες συμβάσεις. Ωστόσο, είναι μεγάλος αριθμός αναπτυσσόμενων εταιρειών (startups) οι οποίες συνήθως δεν διαθέτουν μεγάλα κεφάλαια, και οι οποίες έχουν ανάγκη συμβάσεων, σε μερικές μάλιστα περιπτώσεις όλη τους η υπόσταση και η μελλοντική ανάπτυξη εξαρτάται άμεσα από αυτές.

Για αυτό το λόγο αποφασίστηκε να μελετηθεί η αναγκαιότητα δημιουργίας μιας βάσης δεδομένων, όπου θα είναι εφικτό να αναρτώνται εξειδικευμένα κείμενα συμβάσεων, να ελέγχονται από ειδικούς και εφ' όσον εγκριθούν, να είναι διαθέσιμα στο ευρύ κοινό.

17.2 Ανάλυση Απαιτήσεων

Το σύστημα της βάσης δεδομένων (ΒΔ) θα πρέπει να μπορεί να αποθηκεύει όλες τις σημαντικές πληροφορίες που αφορούν μια σύμβαση, και να είναι προσβάσιμο μέσω του διαδικτύου. Η πρόσβαση στο σύστημα θα πρέπει να είναι ελεγχόμενη, ώστε μόνον εξουσιοδοτημένοι χρήστες να μπορούν να εκτελέσουν συγκεκριμένες εργασίες.

Για το σκοπό αυτό σχεδιάστηκε ένα σύστημα ρόλων. Σε κάθε χρήστη του συστήματος ανατίθεται ένας ρόλος, όπως Διαχειριστής (administrator), συγγραφέας (author), ελεγκτής (reviewer), ή πελάτης-επισκέπτης (customer). Έτσι κατά τη διαδικασία εισόδου ο χρήστης θα έχει πρόσβαση μόνο σε εκείνα τα μέρη του συστήματος στα οποία του επιτρέπει ο ρόλος του. Το σύστημα αυτό δίνει ευελιξία και δυνατότητες επέκτασης με νέους ρόλους, ενώ παράλληλα εξασφαλίζει το απόρρητο των δεδομένων.

Οι πελάτες-επισκέπτες του συστήματος θα πρέπει να είναι σε θέση να δουν τις διαθέσιμες συμβάσεις και να αντιγράψουν το κείμενο της σύμβασης που τους ενδιαφέρει ώστε να το χρησιμοποιήσουν για τη διαδικτυακή εφαρμογή τους. Η προσέγγιση αυτή μπορεί να συμπληρωθεί στο μέλλον με δυνατότητα σχολιασμού και βαθμολόγησης των συμβάσεων, ώστε με

λογική κοινωνικών δικτύων να δίνεται η δυνατότητα καλύτερης επιλογής αλλά και βελτιώσεων.

Οι συγγραφείς και οι διορθωτές των συμβάσεων θα πρέπει να έχουν στη διάθεση τους ένα επεξεργαστή κειμένου με πλήρης δυνατότητες ώστε το τελικό κείμενο να ανταποκρίνεται στα επίπεδα που πρέπει να έχει μια σύμβαση και να είναι ευανάγνωστο. Παράλληλα όμως η επεξεργασία πρέπει να γίνεται μέσω διαδικτύου. Μετά από σχετική έρευνα βρέθηκαν διάφορες λύσεις οι οποίες αξιολογήθηκαν και παρουσιάζονται παρακάτω, Το σύστημα θα πρέπει να προστατεύει τους χρήστες όσο είναι δυνατόν από τυχόν λάθη και παρανοήσεις. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για τις φόρμες εισαγωγής δεδομένων όπου θα πρέπει να γίνεται συστηματικός έλεγχος για αποφυγή σφαλμάτων και για προστασία από πιθανές κακόβουλες επιθέσεις.

17.3 Μεθοδολογία

Η δημιουργία ενός συστήματος για τη διαχείριση όγκου δεδομένων, τον έλεγχο πρόσβασης και τη λογική του κοινωνικού δικτύου, είναι αρκετά περίπλοκη και δεν είναι εύκολος ο λεπτομερής σχεδιασμός από την αρχή, ούτε και η ακριβής πρόβλεψη ολοκλήρωσης. Για το λόγο αυτό επιλέχθηκε η ανάπτυξη πρωτοτύπου σαν μέρος μιας εξελικτικής μεθοδολογίας. Το πρωτότυπο αυτό θα χρησιμοποιηθεί σαν βάση για περαιτέρω λεπτομερή καθορισμό απαιτήσεων, εντοπισμό σφαλμάτων και παρανοήσεων και ολοκλήρωση του συστήματος.

Η μεθοδολογία αυτή έχει βέβαια το μειονέκτημα ότι το πρωτότυπο μπορεί να αποδειχθεί ακατάλληλο, παρ' όλα αυτά θεωρείται ιδανική για καταστάσεις όπου δεν υπάρχουν πολύ καλά θεμελιωμένες απαιτήσεις (Pichler, 2010).

Μετά την ολοκλήρωση του πρωτοτύπου (φάση 1, Φ1) το οποίο αποτελεί προϊόν αυτής της εργασίας και την εξαγωγή συμπερασμάτων, θα ακολουθήσει η επόμενη φάση (Φ2) κατά την οποία θα αναπτυχθεί ένα πλήρως λειτουργικό βασικό σύστημα το οποίο και θα εγκατασταθεί στο Διαδίκτυο προκειμένου να υποβληθεί σε δοκιμές με πραγματικούς χρήστες. Τέλος, μετά και από αυτές τις δοκιμές και τα αποτελέσματά τους, θα αρχίσει η Τρίτη φάση (Φ3) κατά την οποία θα υλοποιηθούν όλες οι

λεπτομέρειες και θα οδηγήσει στην ανάπτυξη του τελικού συστήματος. Η Φ1 είχε εκτιμηθεί ότι θα διαρκέσει 2 μήνες και πράγματι ολοκληρώθηκε σε αυτό το διάστημα. Στο τέλος του κεφαλαίου (συμπεράσματα) παρατίθενται στοιχεία για την εκτίμηση ολοκλήρωσης των επόμενων φάσεων.

17.4 Βάση δεδομένων

Για τις ανάγκες αποθήκευσης των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε κατάλληλη βάση δεδομένων. Δεδομένου ότι οι σχεσιακές βάσεις δεδομένων συνεχίζουν να αποτελούν το κυρίαρχο είδος, ακολουθήθηκε αυτή η προσέγγιση. Σαν σύστημα διαχείρισης βάσεων δεδομένων (DBMS) επιλέχθηκε η MySQL με κριτήρια κυρίως την αξιοπιστία της με μεγάλους όγκους δεδομένων, το ότι υποστηρίζεται από όλους τους γνωστούς εξυπηρετητές (servers) του Διαδικτύου, και το ότι διατίθεται δωρεάν για τέτοιου είδους εφαρμογές (DuBois, 2008).

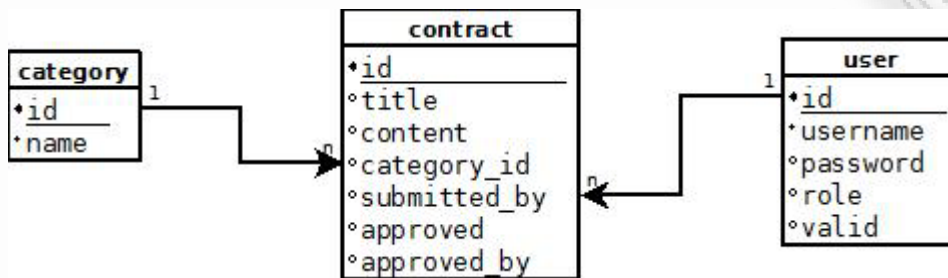
Για τις ανάγκες του πρωτοτύπου σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν μόνον οι απαραίτητοι πίνακες, σύμφωνα και με τις αρχές της εξελικτικής μεθοδολογίας. Έτσι η δομή της βάσης περιλαμβάνει τους παρακάτω πίνακες:

Contract: Περιλαμβάνει τα βασικά στοιχεία κάθε σύμβασης. Το κείμενο της σύμβασης αποθηκεύεται σε πεδίο τύπου long text ώστε να εξυπηρετείται μεγάλο μέγεθος κειμένου αλλά και οι εντολές μορφοποίησής του. Σε κάθε σύμβαση ανατίθεται μοναδικός κωδικός.

Category: Τηρεί τις κατηγορίες στις οποίες μπορεί να ανήκει μια σύμβαση. Κάθε κατηγορία χαρακτηρίζεται από έναν μοναδικό κωδικό.

User: Καταχωρεί τα στοιχεία των χρηστών. Κάθε χρήστης έχει ένα μοναδικό όνομα (username) και έναν μοναδικό αριθμητικό κωδικό ώστε να διευκολυνθεί η μελλοντική διασύνδεση με άλλους πίνακες. Ο κωδικός του χρήστη password, αποθηκεύεται αφού πρώτα τροποποιηθεί με τη μέθοδο hash MD5 ώστε να μην είναι ορατός ακόμη και από όποιον έχει πρόσβαση στη βάση δεδομένων.

Οι πίνακες και τα πεδία που περιλαμβάνουν φαίνονται στο παρακάτω διάγραμμα:



Οι σχέσεις μεταξύ των πινάκων εξασφαλίζουν την ακεραιότητα των δεδομένων και την αποφυγή σφαλμάτων αναφοράς. Η δομή των πινάκων είναι η InnoDB η οποία επιτρέπει τη δημιουργία τέτοιων σχέσεων.

17.5 Υλοποίηση Πρωτοτύπου

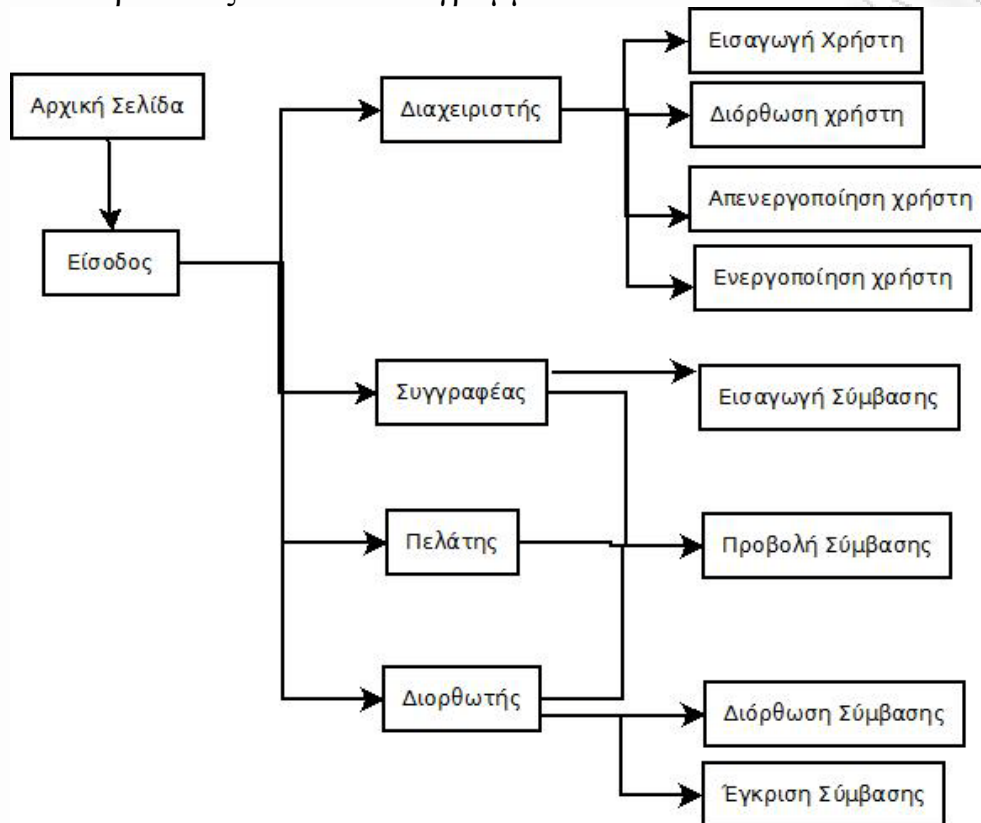
Η υλοποίηση του πρωτοτύπου έγινε με τη γλώσσα προγραμματισμού PHP. Όπως και η MySQL, η PHP είναι ώριμη και σταθερή, χρησιμοποιείται ευρέως στο Διαδίκτυο, διατίθεται δωρεάν και υποστηρίζεται από την πλειονότητα των εξυπηρετητών (Lerdorf et.al. 2006).

Για την είσοδο στο σύστημα απαιτείται ταυτοποίηση του χρήστη μέσω ονόματος και κωδικού. Ανάλογα με το ρόλο του ο κάθε χρήστης κατευθύνεται σε διαφορετική σελίδα όπου έχει στη διάθεσή του τις επιλογές που προκύπτουν από το ρόλο του.

Μετά από επιτυχημένη είσοδο, τα κύρια στοιχεία του χρήστη αποθηκεύονται στο session της PHP ώστε να είναι διαθέσιμα από όλες της σελίδες της εφαρμογής.

Στο παρακάτω διάγραμμα φαίνεται η ροή του προγράμματος. Ανάλογα με τον ρόλο του κάθε χρήστη αυτός οδηγείται στην αντίστοιχη σελίδα: Διαχειριστή (Administrator), Συγγραφέα (Author), Διορθωτή (Reviewer), ή

Πελάτη (Customer). Εκεί μπορεί να εκτελέσει τις αντίστοιχες ενέργειες που παρουσιάζονται στο διάγραμμα.



Για την υλοποίηση της απαίτησης για ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων, σε κάθε σελίδα όπου γίνεται εισαγωγή δεδομένων έχει χρησιμοποιηθεί JavaScript κώδικας προκειμένου να ελέγχεται η συμπλήρωση των πεδίων και η ορθότητα τους, όπως στην περίπτωση εισαγωγής κωδικού (password) όπου η επανάληψη του κωδικού πρέπει να συμφωνεί με την αρχική πληκτρολόγηση.

Η εισαγωγή του κειμένου γίνεται από κατάλληλο πεδίο εισαγωγής (editor) το οποίο διαθέτει πληθώρα επιλογών, παρόμοιων με αυτών του MS-Word. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται από την ενσωμάτωση στο σύστημα του επεξεργαστή κειμένου CKEditor. Ο συγκεκριμένος επεξεργαστής είναι υλοποιημένος με JavaScript και παρέχεται δωρεάν. Προκειμένου να

επιλεγεί έγιναν εκτεταμένες δοκιμές και συγκρίσεις με άλλους επεξεργαστές και κυρίως με τον TinyMCE ο οποίος αποτελεί την εναλλακτική λύση. Διαπιστώθηκε ότι ο CKEditor είναι πιο ελαφρύς και αξιόπιστος και παρέχει μεγαλύτερη ευκολία τροποποιήσεων και προσαρμογών.

17.6 Έλεγχος και Δοκιμές

Με την ολοκλήρωση των βασικών δυνατοτήτων του πρωτοτύπου, ακολούθησε σειρά δοκιμών προκειμένου να διαπιστωθεί η ορθή λειτουργία του σύμφωνα με το σχεδιασμό.

Εισαγωγή στο σύστημα:

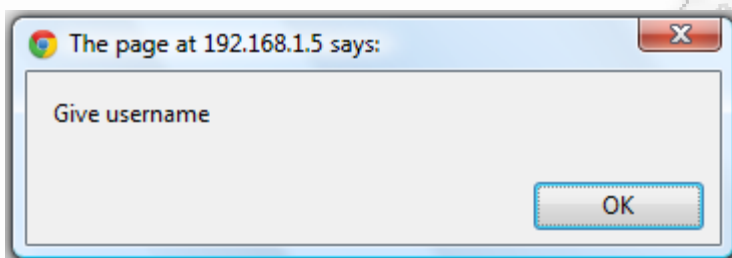
Contract Management System

Login

Username:

Password:

Αν δοθούν λανθασμένα στοιχεία, τότε το σύστημα επανέρχεται στη σελίδα αυτή. Αν παραλειφθεί κάποιο στοιχείο τότε εμφανίζεται αντίστοιχο μήνυμα λάθους:



Υποσύστημα Διαχειριστή:

Contract Management System

User: Admin [Logout](#)

Administrator

Add User

Username:

Password:

Repeat:

Role:

Users

Username	Role		
admin	Administrator	Edit	
Peter	Reviewer	Edit	Deactivate
Mary	Author	Edit	Deactivate
John	Customer	Edit	Deactivate
Nick	Author	Edit	Deactivate
Sofia	Author	Edit	Deactivate

Από τη φόρμα που εμφανίζεται μπορεί ο διαχειριστής να εισάγει νέους χρήστες, ενώ από τον πίνακα στο κάτω μέρος μπορεί να διορθώσει ή να ενεργοποιήσει-απενεργοποιήσει τους υπάρχοντες.
Υποσύστημα Συγγραφέα:

Contract Management System

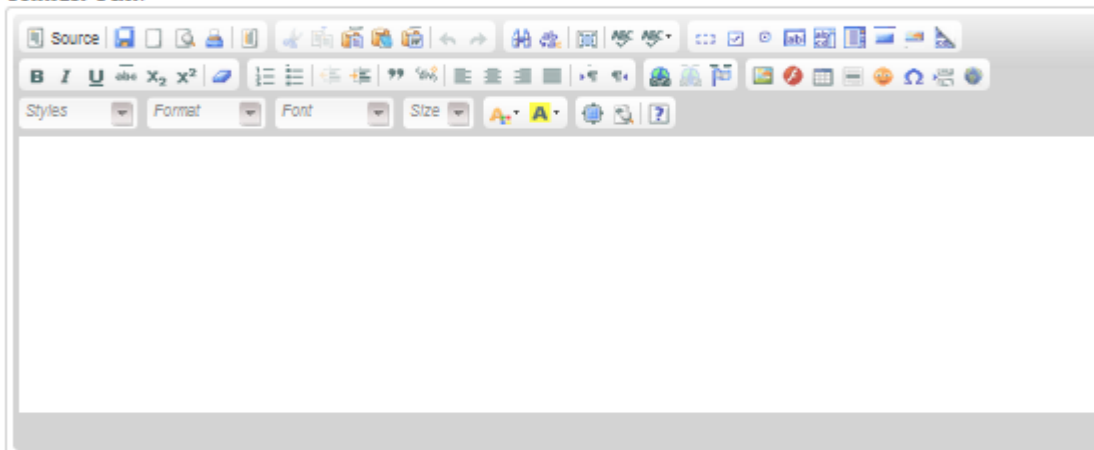
User: Sofia [Logout](#)

Author

Add Contract

Title:

Contract Text:



A rich text editor toolbar with various icons for text formatting, alignment, and insertion. The toolbar includes options for bold, italic, underline, text color, background color, font size, and text alignment. Below the toolbar is a large empty text area for entering the contract text.

Category:

My contracts

Car Rental Agreement	View	Rental	Pending
Eshop buyer	View	e-commerce	Pending
Eshop seller	View	e-commerce	Approved

Με τη διαθέσιμη φόρμα εισαγωγής μπορεί ο χρήστης να εισάγει μια νέα σύμβαση, διαμορφώνοντας κατάλληλα το κείμενο με τη χρήση του επεξεργαστή κειμένου.

Στο κάτω μέρος εμφανίζονται οι συμβάσεις που έχει εισάγει στο παρελθόν ο συγκεκριμένος χρήστης.

Υποσύστημα Ελεγκτή:

Contract Management System

User: Peter [Logout](#)

Reviewer

Pending

Car Rental Agreement	Edit	Rental
Eshop buyer	Edit	e-commerce
Software as a Service licence	Edit	Business to Business

Approved

Eshop seller	View	Edit	e-commerce
Sensitive Products cargo	View	Edit	Transportation

Εμφανίζονται οι συμβάσεις που εκκρεμεί η έγκρισή τους καθώς και οι εγκεκριμένες. Ο διορθωτής μπορεί να διορθώσει τα στοιχεία οποιασδήποτε σύμβασης και να εγκρίνει όποια θεωρεί ως κατάλληλη. Η διόρθωση και η έγκριση γίνονται από φόρμα αντίστοιχη αυτής του συγγραφέα.

Υποσύστημα Πελάτη:

Contract Management System

User: John [Logout](#)

Customer

Available contracts

Eshop seller	View	e-commerce
Sensitive Products cargo	View	Transportation

Εδώ εμφανίζονται οι εγκεκριμένες συμβάσεις τις οποίες μπορεί να δει και να επιλέξει ο πελάτης,

17.7 Αξιολόγηση

Σε όλα τα παραπάνω υποσυστήματα οι επιλογές δοκιμάστηκαν αι λειτουργούν όπως προβλέπεται. Αν και δεν είναι πλήρες το σύστημα, θεωρείται ότι δίνει μια εικόνα του επιδιωκόμενου συστήματος και μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν βάση για την περαιτέρω εξέλιξη.

Από την εξέταση του συστήματος προέκυψαν οι παρακάτω νέες απαιτήσεις:

- Δυνατότητα ανάθεσης πολλαπλών ρόλων σε έναν χρήστη

- Δυνατότητα εισαγωγής σχολίων και βαθμολογίας των συμβάσεων από τον πελάτη.
- Δυνατότητα ανάθεσης περισσότερων της μιας κατηγορίας σε μια σύμβαση.
- Δυνατότητα ακύρωσης σύμβασης
- Επιλογή γλώσσας

Με την προσθήκη των επί πλέον απαιτήσεων θεωρείται ότι το σύστημα θα μπορεί να εγκατασταθεί στο Διαδίκτυο για μια πλέον ολοκληρωμένη δοκιμή και αξιολόγηση.

17.8 Κώδικας εφαρμογής

Admin

```
<script type="text/javascript">
function validateAddUserForm()
{
var u=document.forms["add_user_form"]["username"].value;
var p=document.forms["add_user_form"]["password"].value;
var p2=document.forms["add_user_form"]["password2"].value;
if (u==null || u=="")
{
alert("Give username");
return false;
}
if (p==null || p=="")
{
alert("Give password");
return false;
}
if (p2==null || p2=="")
{
alert("Repeat password");
return false;
}
if (p != p2)
{
alert("Passwords don't match");
return false;
}
}
```

```

}
</script>
<?php
if($user_role != 1)
{
    header("Location: index.php?page=noaccess");
    die();
}

require_once 'db.php';

$query = $db->query("SELECT * FROM user");
?>
<h2>Administrator</h2>

<h3>Add User</h3>
<table cellpadding="5">
    <form name="add_user_form" method="post"
action="do_add_user.php" onsubmit="return
validateAddUserForm()">
        <tr><td>Username:</td><td><input name="username" type="text"
/></td></tr>
        <tr><td>Password:</td><td><input name="password"
type="password" /></td></tr>
        <tr><td>Repeat:</td><td><input name="password2"
type="password" /></td></tr>
        <tr><td>Role:</td><td>
            <select name="role">
                <option value="3">Author</option>
                <option value="2">Reviewer</option>
                <option value="4">Customer</option>
                <option value="1">Administrator</option>
            </select></td></tr>
        <tr><td>&nbsp;</td><td><input type="submit" value="Submit"
/></td><td></tr>
    </form>
</table>

<h3>Users</h3>
<table border="1" cellpadding="5">

<tr><th>Username</th><th>Role</th><th>&nbsp;</th><th>&nbsp;</th>
</tr>
<?php
    foreach($query as $row)

```

```

        {
            $activate = "<a href='do_deactivate.php?id=" .
$row['id'] . "'>Deactivate</a>";
            if($row['valid'] == 0)
            {
                $activate = "<a href='do_activate.php?id=" .
$row['id'] . "'>Activate</a>";
            }
            if($row['username'] == "admin")
            {
                $activate = "&nbsp;";
            }
            echo "<tr>";
            echo "<td>" . $row['username'] . "</td>";
            echo "<td>" . $roles[$row['role']] . "</td>";
            echo "<td><a href='index.php?page=edit_user&id=" .
$row['id'] . "'>Edit</a></td>";
            echo "<td>" . $activate . "</td>";
            echo "</tr>";
        }

        $db->close();
    ?>
</table>

```

Author

```

<script type="text/javascript">
function validateAddContractForm()
{
var t=document.forms["add_contract_form"]["title"].value;
if (t==null || t=="")
{
    alert("Give title");
    return false;
}
}
</script>
<?php
if($user_role != 3)
{
    header("Location: index.php?page=noaccess");
    die();
}

```



```

require_once 'db.php';

$query = $db->query("SELECT * FROM contract WHERE submitted_by="
. $user_id);
?>

<h2>Author</h2>

<hr />

<h3>Add Contract</h3>
<form name="add_contract_form" method="post"
action="do_add_contract.php" onsubmit="return
validateAddContractForm()">
    Title: <input name="title" type="text" size="50" /><br />
    Contract Text:<br />
    <textarea class="ckeditor" id="editor1" name="editor1"
cols="80" rows="10"></textarea><br />
    Category:
    <?php
        $select_name= "category";
        $select_option = 0;
        require 'category_combo.php';
    ?><br />
    <input type="submit" name="Submit" />
</form>

<hr />

<h3>My contracts</h3>

<?php
$query = $db->query("SELECT contract.id as cid, title, name,
approved FROM contract, category
                    WHERE submitted_by=$user_id
                    AND contract.category_id=category.id
                    ORDER BY title");

echo "<table border='1' cellpadding='5'>";
foreach($query as $row)
{
    if($row['approved'] == 1)
    {
        $approved = "Approved";
    }
}

```

```

        else
        {
            $approved = "Pending";
        }
        echo "<tr>";
        echo "<td>" . $row['title'] . "</td><td><a
href='index.php?page=contract&id=" . $row['cid'] .
"'>View</a></td>";
        echo "<td>" . $row['name'] . "</td>";
        echo "<td>" . $approved . "</td>";
        echo "</tr>";
    }
    echo "</table>";
?>

```

category combo

```

<?php
// before including I need to set:
// 1. a name for the combo $select_name
// 2. (optionally) a selected value $select_option

$cat_query = $db->query("SELECT * FROM category ORDER BY name");

echo $selected_option ;

echo "<select name='" . $select_name . "'>";

foreach($cat_query as $cat_row)
{
    if($cat_row['id'] == $select_option)
    {
        $selected = "selected='selected'";
    }
    else
    {
        $selected= " ";
    }
    echo "<option $selected value='" . $cat_row['id'] . "'>" .
$cat_row['name'] . "</option>";
}

echo "</select>";
?>

```

Contract

```
<?php
$cid = $_GET['id'];

$query = $db->query("SELECT * FROM contract, category
                    WHERE contract.id=$cid AND
                    contract.category_id=category.id");

if($query->rowCount() == 1)
{
    $row = $query->fetch();

    echo "<h2>Title: " . $row['title'] . "</h2>";
    echo "<h3>Category: " . $row['name'] . "</h3>";
    echo "<hr />";
    echo "<p>" . $row['content'] . "</p>";
    echo "<hr />";

}

?>
```

Customer

```
<?php
if($user_role != 4)
{
    header("Location: index.php?page=noaccess");
    die();
}
?>

<h2>Customer</h2>

<hr />
<h3>Available contracts</h3>

<?php
$query = $db->query("SELECT contract.id as cid, title, name,
                    approved FROM contract, category
                    WHERE approved=1
```

```

        AND contract.category_id=category.id
        ORDER BY title");

echo "<table border='1' cellpadding='5'>";
foreach($query as $row)
{
    echo "<tr>";
    echo "<td>" . $row['title'] . "</td><td><a
href='index.php?page=contract&id=" . $row['cid'] .
"'>View</a></td>";
    echo "<td>" . $row['name'] . "</td>";
    echo "</tr>";
}
echo "</table>";
?>

```

Db

```

<?php

$db = new PDO('mysql:host=localhost;dbname=st_contract', "test",
"test");

/* Sample query
$query = $db->query('SELECT * from category');
foreach($query as $row) {
    print_r($row);
}
*/

//-----
// end of db.php

```

do activate

```

<?php

session_start();
require_once 'db.php';
if(!isset($_SESSION['username']))
{

```

```

        header("Location: index.php");
        die();
    }
    $user_id = $_SESSION['user_id'];

    $cid = $_GET['id'];

    $query = $db->exec("UPDATE user
                        SET valid=1
                        WHERE id=$cid");

    header("Location: index.php?page=admin");
    die();

?>

```

do add contract

```

<?php

session_start();
require_once 'db.php';
if(!isset($_SESSION['username']))
{
    header("Location: index.php");
    die();
}
$user_id = $_SESSION['user_id'];

$title = $_POST['title'];
$content = $_POST['editor1'];
$category = $_POST['category'];

// echo "$title<br/>$content<br/>$category<br/>$user_id";

$query = $db->exec("INSERT INTO contract (title, content,
category_id, submitted_by, approved)
                    VALUES ('$title', '$content', $category,
$user_id, 0)");

header("Location: index.php?page=author");

```

```
die();
```

```
?>
```

do add user

```
<?php
```

```
session_start();  
require_once 'db.php';  
if(!isset($_SESSION['username']))  
{  
    header("Location: index.php");  
    die();  
}  
$user_id = $_SESSION['user_id'];
```

```
$username = $_POST['username'];  
$password = $_POST['password'];  
$role = $_POST['role'];
```

```
$query = $db->exec("INSERT INTO user (username, password, role,  
valid)  
VALUES ('$username', MD5('$password'),  
$role, 1)");
```

```
header("Location: index.php?page=admin");  
die();
```

```
?>
```

do approve contract

```
<?php
```

```
session_start();  
require_once 'db.php';  
if(!isset($_SESSION['username']))  
{  
    header("Location: index.php");
```

```
        die();
    }
    $user_id = $_SESSION['user_id'];

    $cid = $_GET['id'];

    $query = $db->exec("UPDATE contract
                        SET approved=1, approved_by=$user_id
                        WHERE id=$cid");

    header("Location: index.php?page=review");
    die();

?>
```

do deactivate

```
<?php

session_start();
require_once 'db.php';
if(!isset($_SESSION['username']))
{
    header("Location: index.php");
    die();
}
$user_id = $_SESSION['user_id'];

$cid = $_GET['id'];

$query = $db->exec("UPDATE user
                  SET valid=0
                  WHERE id=$cid");

header("Location: index.php?page=admin");
die();

?>
```

do login

```
<?php

if(isset($_POST['username']) && isset($_POST['password']))
{
    $username = $_POST['username'];
    $password = $_POST['password'];

    require_once 'db.php';

    $query = $db->query("SELECT * from user
                        WHERE username='".$username."'
                        AND password=MD5('".$password."')
                        AND valid=1");

    if($query->rowCount() == 1)
    {
        $row = $query->fetch();

        session_start();
        $_SESSION['user_id'] = $row['id'];
        $_SESSION['username'] = $username;
        $_SESSION['user_role'] = $row['role'];
    }
}

header("Location: index.php");
die();

?>
```

do logout

```
<?php

session_start();

if(isset($_SESSION['user_id']))
{
    unset($_SESSION['user_id']);
}
```



```
}
if(isset($_SESSION['username']))
{
    unset($_SESSION['username']);
}
if(isset($_SESSION['user_role']))
{
    unset($_SESSION['user_role']);
}
```

```
header("Location: index.php");
die();
```

```
?>
```

do save contract

```
<?php
```

```
session_start();
require_once 'db.php';
if(!isset($_SESSION['username']))
{
    header("Location: index.php");
    die();
}
$user_id = $_SESSION['user_id'];

$cid = $_GET['id'];

$title = $_POST['title'];
$content = $_POST['editor1'];
$category = $_POST['category'];

$query = $db->exec("UPDATE contract
                    SET title='$title', content='$content',
                    category_id=$category
                    WHERE id=$cid");
```

```
header("Location: index.php?page=review");
die();
```

```
?>
```

do save user

```
<?php
$cid = $_GET['id'];

session_start();
require_once 'db.php';
if(!isset($_SESSION['username']))
{
    header("Location: index.php");
    die();
}
$user_id = $_SESSION['user_id'];

$username = $_POST['username'];
$password = $_POST['password'];
$role = $_POST['role'];

if($password != "")
{
    $query = $db->exec("UPDATE user
                        SET password=MD5('$password'),
role=$role
                        WHERE id=$cid");
}
else
{
    $query = $db->exec("UPDATE user
                        SET role=$role
                        WHERE id=$cid");
}

header("Location: index.php?page=admin");
die();

?>
```

Edit

```
<script type="text/javascript">
function validateEditContractForm()
```

```

{
var t=document.forms["edit_contract_form"]["title"].value;
if (t==null || t=="")
{
alert("Give title");
return false;
}
}
</script>
<?php
$cid = $_GET['id'];

$query = $db->query("SELECT * FROM contract
                    WHERE contract.id=$cid");

if($query->rowCount() == 1)
{
    $row = $query->fetch();

    $title = $row['title'];
    $category = $row['category_id'];
    $content = $row['content'];
}
?>
<hr />

<h3>Edit Contract</h3>
<form name="edit_contract_form" method="post"
action="do_save_contract.php?id=<?php echo $cid; ?>"
onsubmit="return validateEditContractForm(">
    Title: <input name="title" type="text" size="50"
value="<?php echo $title; ?>" /><br />
    Contract Text:<br />
    <textarea class="ckeditor" id="editor1" name="editor1"
cols="80" rows="10">
        <?php echo $content; ?>
    </textarea><br />
    Category:
    <?php
        $select_name= "category";
        $select_option = $category;
        require 'category_combo.php';
    ?><br />
    <input type="submit" value="Save" />
</form>

```

```

<form name="approve_form" method="post"
action="do_approve_contract.php?id=<?php echo $cid; ?>">
    <input type="submit" value="Approve" />
</form>

```

edit user

```

<script type="text/javascript">
function validateSaveUserForm()
{
var p=document.forms["edit_user_form"]["password"].value;
var p2=document.forms["edit_user_form"]["password2"].value;
if (p != p2)
{
    alert("Passwords don't match");
    return false;
}
}
</script>
<?php
$cid = $_GET['id'];

$query = $db->query("SELECT * FROM user
                    WHERE user.id=$cid");

if($query->rowCount() == 1)
{
    $row = $query->fetch();

    $username = $row['username'];
    $role = $row['role'];
}
?>
<h3>Edit User</h3>
<table cellpadding="5">
    <form name="edit_user_form" method="post"
action="do_save_user.php?id=<?php echo $cid; ?>"
onsubmit="return validateSaveUserForm()">
    <tr><td>Username:</td><td><?php echo $username; ?></td></tr>
    <tr><td>Password:</td><td><input name="password"
type="password" /></td></tr>
    <tr><td>Repeat:</td><td><input name="password2"
type="password" /></td></tr>

```

```
|  |  |  |  | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Role: | <select name="role">       <option value="3" <?php if($role==3) echo "selected='selected'"; ?>>Author</option>       <option value="2" <?php if($role==2) echo "selected='selected'"; ?>>Reviewer</option>       <option value="4" <?php if($role==4) echo "selected='selected'"; ?>>Customer</option>       <option value="1" <?php if($role==1) echo "selected='selected'"; ?>>Administrator</option>     </select></td></tr> |  |  | | --- | --- | |  | <input type="submit" value="Save" /></td></tr> </form> </table> | |

```

Index

```

<?php
session_start();
require_once 'db.php';
$page = "login";
$login_ok = FALSE;
if(isset($_SESSION['username']))
{
    $roles = array(1 => "Administrator", 2 => "Reviewer", 3 =>
"Author", 4 => "Customer");
    $pages = array(1 => "admin", 2 => "review", 3 => "author", 4
=> "customer");
    $login_ok = TRUE;
    $user_id = $_SESSION['user_id'];
    $username = $_SESSION['username'];
    $user_role = $_SESSION['user_role'];
    $user_role_name = $roles[$user_role];

    $page = $pages[$user_role];

    if(isset($_GET['page']))
    {
        $page = $_GET['page'];
        if(!file_exists($page . '.php'))
        {
            $page = "notfound";

```

```

    }
  }
}

?>
<!DOCTYPE html>
<html>
  <head>
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html;
charset=UTF-8">
    <title>Contract MS</title>

    <script type="text/javascript"
src="js/ckeditor/ckeditor.js"></script>

  </head>
  <body>
    <h1>Contract Management System</h1>
    <?php
      if($login_ok == TRUE)
      {
        echo "<p>User: " . $username . " <a
href='do_logout.php'>Logout</a></p>";
      }
      require_once $page . '.php';
    ?>
  </body>
</html>

```

Login

```

<script type="text/javascript">
function validateLoginForm()
{
var u=document.forms["login_form"]["username"].value;
var p=document.forms["login_form"]["password"].value;
if (u==null || u=="")
{
alert("Give username");
return false;
}
if (p==null || p=="")

```

```
{
    alert("Give password");
    return false;
}
</script>

<h2>Login</h2>
<form name="login_form" method="post" action="do_login.php"
onsubmit="return validateLoginForm()">
    Username: <input name="username" type="text" /><br />
    Password: <input name="password" type="password" /><br />
    <input type="submit" value="Enter" />
</form>
```

Noaccess

```
<h2>You are not qualified to access this page</h2>
```

Notfound

```
<h2>Page not found</h2>
```

Review

```
<?php
if($user_role != 2)
{
    header("Location: index.php?page=noaccess");
    die();
}
?>
```

```
<h2>Reviewer</h2>
```

```
<hr />
```

```
<h3>Pending</h3>
```

```
<?php
$query = $db->query("SELECT contract.id as cid, title, name,
approved FROM contract, category
                    WHERE approved=0
```

```

        AND contract.category_id=category.id
        ORDER BY title");

echo "<table border='1' cellpadding='5'>";
foreach($query as $row)
{
    echo "<tr>";
    echo "<td>" . $row['title'] . "</td><td><a
href='index.php?page=edit&id=" . $row['cid'] .
">Edit</a></td>";
    echo "<td>" . $row['name'] . "</td>";
    echo "</tr>";
}
echo "</table>";
?>

<hr />
<h3>Approved</h3>

<?php
$query = $db->query("SELECT contract.id as cid, title, name,
approved FROM contract, category
                    WHERE approved=1
                    AND contract.category_id=category.id
                    ORDER BY title");

echo "<table border='1' cellpadding='5'>";
foreach($query as $row)
{
    echo "<tr>";
    echo "<td>" . $row['title'] . "</td><td><a
href='index.php?page=contract&id=" . $row['cid'] .
">View</a></td>";
    echo "<td><a href='index.php?page=edit&id=" . $row['cid'] .
">Edit</a></td><td>" . $row['name'] . "</td>";
    echo "</tr>";
}
echo "</table>";
?>

```


ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **Αλεξανδρίδου Ελίζα**, «Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα, 2006
- **Ασπρογέρακας –Γρίβας Κωνσταντίνος**, «Γενικές Αρχές του Αστικού Δικαίου», Αθήνα-Κομοτηνή,1981
- **Βρέλλης Σπυρίδων**, «Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο», 2001
- **Γεωργιάδης Γεώργιος**,«Η σύναψη συμβάσεως μέσω του διαδικτύου», Εκδόσεις Σάκκουλα Αθήνα-Κομοτηνή,2003
- **Δελούκα-Ιγγλέση**, «Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου»,2005
- **Θέμελη Α.Χρυσάνθη** «Η ανεξάρτητη τραπεζική εγγυητική επιστολή»
- **Ιγγλεζάκης Ιωάννης**, «Οι νομικές ρυθμίσεις για τις ψηφιακές υπογραφές», ΕπισκΕΔ ,2000
- **Κανελλοπούλου – Μπότη Μαρία**, «Νομική προστασία βάσεων δεδομένων, Νομική Βιβλιοθήκη», 2004
- **Καραδημητρίου Κοσμάς**, (2008), «Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφαλείας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη,2008
- **Καράκωστας Κ. Ιωάννης**, «Προστασία του καταναλωτή» Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 2005
- **Καράκωστας Κ. Ιωάννης**, «Δίκαιο & Internet – Νομικά ζητήματα του διαδικτύου», Εκδόσεις Δίκαιο Οικονομία Εκδόσεις Σάκκουλας Αθήνα ,2003
- **Κουσούλης Στέλιος**, «Σύγχρονες μορφές έγγραφης συναλλαγής», 1992
- **Μαριδάκης Γεώργιος**, «Ιδιωτικό διεθνές δίκαιο»
- **Ορφανίδης Γεώργιος**, «Το επιτρεπτό των αποδεικτικών συμβάσεων»,1988
- **Παμπούκης Χ.**, «Δίκαιο Διεθνών Συναλλαγών», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα,2009

- **Παπακωνσταντίνου Ευάγγελος**, «Δίκαιο Πληροφορικής», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2006
- **Παπαντωνίου Σ. Νικόλαος**, «Η Ελευθερία των Συμβάσεων εις το Σύγχρονο Δίκαιον»
- **Πασχόπουλος, Α.**, « Ηλεκτρονικό Εμπόριο », 3η Έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, Αθήνα, 2006
- **Σιδηρόπουλος Θεόδωρος**, «Το δίκαιο του διαδικτύου», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη, 2003
- **Σινανιώτη-Μαρούδη Αριστέα / Φαρσαρώτας Ιωάννης**, «Ηλεκτρονική Τραπεζική», Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα - Κομοτηνή 2005
- **Σταθόπουλος Μιχαήλ**, «Περί της μεθόδου ερμηνείας της δηλώσεως βουλήσεως»
- **Σταθόπουλος Μιχαήλ**, «Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο», Εκδόσεις Σάκκουλα
- **Σταμπούλος Σ.**, «Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο και Internet-Εφαρμοστέο Δίκαιο στις περιπτώσεις ενοχών από αδίκημα»,2002
- **Σπυριδάκης Ιωάννης**, «Εγχειρίδιο Αστικού Δικαίου», Γενικές Αρχές, Αθήνα-Κομοτηνή,1979
- **Τσιαχρής Χ.**, “Συναλλαγές μέσω διαδικτύου: δωσιδικία και εφαρμοστέο δίκαιο κατά το ελληνικό και κοινοτικό ιδιωτικό διεθνές δίκαιο”, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα,2005
- **Φίλιος Πάυλος**, «Ενοχικό Δίκαιο, Γενικό μέρος»,2^η Έκδ.,1996
- **Χριστοδούλου**, «Ηλεκτρονικά έγγραφα και ηλεκτρονική δικαιοπραξία μετά τις νέες κοινοτικές ρυθμίσεις», 2001
- **Χρυσάνθης**, «Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των σύγχρονων τραπεζικών συναλλαγών»,1997
- **Ψούνη-Ζορμπά**, «Δήλωση βουλήσεως μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή» Εκδόσεις Σάκκουλας Θεσ/νίκη,1998

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Commission of the European Communities, «A European Initiative in Electronic Commerce», COM(97) 157 final, 16/4/1997
- DuBois P. (2008) MySQL (Developer's Library), Addison Wesley
- Edwards, L., et al (2009), “Law and the Internet”, Oxford and Portland, Oregon
- Lerdorf R., Tatroe K., MacIntyre P. (2006) Programming PHP, O’Reilly
- Mason, “Electronic Signatures in Law”, 2003
- Murray, C., et al (2007), “The law and Practice of international Trade”, Sweet & Maxwell, London
- Pichler R. (2010) Agile Product Management with Scrum: Creating Products That Customers Love, Addison-Wesley Signature
- Smedinghoff, «The legal requirements for creating secure and enforceable international electronic transactions», PLI/Patents, Copyrights, Trademarks and Literary Property Course Handbook Series 797, 2004
- Turban, E., et al (2000), “Electronic Commerce, a Managerial Perspective”, London