



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

**«ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ»**

Τίτλος εργασίας:

**«Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ  
ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ»**

**Του Γεώργιου Κακουριώτη**

A.M.: ΜΔΟ1620

Επιβλέπουσα καθηγήτρια:

Δελούκα-Ιγγλέση Κορνηλία

Πειραιάς,

Ιούνιος 2018



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

**«ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ»**

---

**ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς «Δίκαιο και Οικονομία» με τίτλο

**«Η Προστασία του Καταναλωτή στις Ηλεκτρονικές Συμβάσεις»**

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου.

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή

Κακουριώτης Γεώργιος

Ημερομηνία: 28-6-2018

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b>Πίνακας περιεχομένων</b>	<b>σελ. 3</b>
<b>Συνοτομογραφίες</b>	<b>σελ. 9</b>
<b>Περίληψη</b>	<b>σελ. 13</b>
<b>1. Το ηλεκτρονικό εμπόριο</b>	<b>σελ. 17</b>
1.1. Η έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συμβάσεων	σελ. 17
1.2. Είδη ηλεκτρονικού εμπορίου και ηλεκτρονικών συμβάσεων	σελ. 19
1.2.1. Άμεσο και έμμεσο	σελ. 19
1.2.2. Επιχειρήσεις, καταναλωτές και διοίκηση ως συμβαλλόμενα μέρη	σελ. 19
<b>2. Το νομοθετικό πλαίσιο</b>	<b>σελ. 21</b>
2.1. Εισαγωγικά	σελ. 21
2.2. Σε ενωσιακό επίπεδο	σελ. 21
2.2.1. Πρωτογενές δίκαιο – ΣΕΕ και ΣΛΕΕ	σελ. 21
2.2.2. Παράγωγο δίκαιο – Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ	σελ. 22
2.3. Σε εθνικό επίπεδο	σελ. 25
2.3.1. Το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003	σελ. 25
2.3.2. Αστικός Κώδικας	σελ. 30
2.3.3. Ο νόμος 2251/1994	σελ. 32

2.3.3.1. Πεδίο εφαρμογής	σελ. 32
2.3.3.2. Πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις	σελ. 37
<b>3. Κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων</b>	<b>σελ. 39</b>
3.1. Εισαγωγικά	σελ. 39
3.2. Η νομική φύση των ηλεκτρονικών δηλώσεων βούλησης	σελ. 39
3.3. Η συντέλεση και η περιέλευση των ηλεκτρονικών δηλώσεων βούλησης	σελ. 42
3.3.1. Η συντέλεση	σελ. 42
3.3.2. Η περιέλευση	σελ. 42
3.4. Πρόταση ή πρόσκληση προς υποβολή πρότασης	σελ. 45
3.5. Αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας	σελ. 48
3.6. Τα ελαττώματα των ηλεκτρονικών δηλώσεων βούλησης	σελ. 49
3.7. Οι μη καταρτιζόμενες ηλεκτρονικά συμβάσεις	σελ. 52
<b>4. Γενικοί Όροι Συναλλαγών (ΓΟΣ)</b>	<b>σελ. 55</b>
4.1. Έννοια και χαρακτηριστικά	σελ. 55
4.2. ΓΟΣ στο Διαδίκτυο	σελ. 56
4.3. Έλεγχος ΓΟΣ	σελ. 57
<b>5. Η υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή</b>	<b>σελ. 63</b>
5.1. Εισαγωγικά	σελ. 63
5.2. Οι σχετικές διατάξεις του ν. 2251/1994	σελ. 63
5.2.1. Άρθρο 3β	σελ. 64
5.2.2. Άρθρο 3δ	σελ. 67

5.2.3. Άρθρο 5 §§ 2, 3	σελ. 71
5.3. Οι σχετικές διατάξεις του π.δ. 131/2003	σελ. 72
5.4. Συμπερασματικά	σελ. 78
<b>6. Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή</b>	<b>σελ. 79</b>
6.1. Εισαγωγικά	σελ. 79
6.2. Ενημέρωση	σελ. 80
6.3. Προθεσμία	σελ. 80
6.4. Άσκηση του δικαιώματος	σελ. 81
6.5. Έννομες συνέπειες – Υποχρεώσεις των μερών	σελ. 82
<b>7. Ιδιαίτερα είδη ηλεκτρονικών συμβάσεων</b>	<b>σελ. 87</b>
7.1. Συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου	σελ. 87
7.2. Συμβάσεις σε ψηφιακές πλατφόρμες (Οικονομία Διαμοιρασμού)	σελ. 91
<b>8. Διεθνής δικαιοδοσία – εφαρμοστέο δίκαιο</b>	<b>σελ. 95</b>
8.1. Εισαγωγικά	σελ. 95
8.2. Διεθνής δικαιοδοσία – Ο «Κανονισμός Βρυξέλλες Ι»	σελ. 97
Διαφορές από καταναλωτικές συμβάσεις	σελ. 99
8.3. Εφαρμοστέο δίκαιο – Ο «Κανονισμός Ρώμη Ι»	σελ. 109
Διαφορές από καταναλωτικές συμβάσεις	σελ. 111
8.4. Η αρχή της «χώρας προέλευσης»	σελ. 114
8.4.1. Οδηγία 2000/31/ΕΚ	σελ. 114
8.4.2. Π.δ. 131/2003	σελ. 116
8.4.3. Συμπερασματικά	σελ. 118

<b>9. Πληρωμή μέσω του Διαδικτύου</b>	<b>σελ. 121</b>
9.1. Εισαγωγικά	σελ. 121
9.2. Πιστωτική κάρτα	σελ. 121
9.2.1. Κίνδυνος δόλιας χρησιμοποίησης των στοιχείων της κάρτας από τρίτον	σελ. 123
9.2.1.1. Σχέση εκδότη – κατόχου	σελ. 124
9.2.1.2. Σχέση εκδότη – συμβεβλημένης επιχείρησης	σελ. 125
9.2.1.3. Λήψη προληπτικών μέτρων από τους εκδότες	σελ. 126
9.2.2. Κίνδυνος χρησιμοποίησης των στοιχείων της κάρτας από τη συμβεβλημένη επιχείρηση	σελ. 127
9.2.3. Κίνδυνος μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής από τη συμβεβλημένη επιχείρηση σε περίπτωση προείσπραξης του τιμήματος	σελ. 128
9.3. Συμπερασματικά	σελ. 130
<b>10. Μέτρα προστασίας του καταναλωτή</b>	<b>σελ. 131</b>
10.1. Εισαγωγικά	σελ. 131
10.2. Δικαστική επίλυση διαφορών	σελ. 132
10.2.1. Ατομική έννομη προστασία	σελ. 132
10.2.2. Συλλογική έννομη προστασία – Ενώσεις καταναλωτών	σελ. 133
10.2.3. Κυρώσεις	σελ. 135
10.3. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών	σελ. 136
10.3.1. Εισαγωγικά	σελ. 136

10.3.2. Οδηγία 2000/31/ΕΚ και π.δ. 131/2003	σελ. 137
10.3.3. Επιτροπές φιλικού διακανονισμού	σελ. 138
10.3.4. Οδηγία 2013/11/ΕΕ	σελ. 139
10.3.5. Συνήγορος του Καταναλωτή	σελ. 141
10.3.6. Μέσα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών	σελ. 142
10.3.7. Συμπερασματικά	σελ. 144
10.4. Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών	σελ. 146
10.4.1. Εισαγωγικά	σελ. 146
10.4.2. Ιστορική αναδρομή	σελ. 147
10.4.3. Βασικά είδη μεθόδων ODR	σελ. 149
10.4.4. Κανονισμός 524/2013	σελ. 150
10.4.5. Διαδικασία μικροδιαφορών	σελ. 152
10.4.6. Νομικά προβλήματα	σελ. 153
10.5. Κώδικες δεοντολογίας	σελ. 154
10.5.1. Οδηγία 2000/31/ΕΚ και π.δ. 131/2003	σελ. 154
10.5.2. Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο	σελ. 156
10.5.3. Προστασία ανήλικου καταναλωτή	σελ. 158
<b>11. Στατιστικά στοιχεία για το ηλεκτρονικό εμπόριο</b>	<b>σελ. 161</b>
<b>Επίλογος</b>	<b>σελ. 175</b>
<b>Βιβλιογραφία</b>	<b>σελ. 177</b>





## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

### Ελληνικές

ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΚ	Αστικός Κώδικας
ΑΜΕΑ	Άτομα Με Ειδικές Ανάγκες
αρ. / αριθμ.	αριθμός
άρθ.	Άρθρο
ΑΠ	Άρειος Πάγος
ΑΤΜ	Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή
βλ.	βλέπε
Γ.Ε.ΜΗ.	Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΓΟΣ	Γενικοί Όροι Συναλλαγών
γνωμ.	γνωμοδότηση
ΔΕΕ	Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών (περιοδικό)
ΔΕΕ	Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΔΕΚ	Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
ΔΙΜΕΕ	Δίκαιο Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και Επικοινωνίας (περιοδικό)
εδ.	εδάφιο
ΕΕ	Επίσημη Εφημερίδα (της Ευρωπαϊκής Ένωσης)
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΔ	Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών
ΕΕΚΕ	Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας
ΕΕμπΔ	Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου (περιοδικό)
ΕΕΤΤ	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
ΕΖΕΣ	Ευρωπαϊκή Ζώνη Ελευθέρων Συναλλαγών
Ε.Ι.Ε.Σ.	Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρούσεων
ΕΚ	Ευρωπαϊκή Κοινότητα
ΕΚΠΟΙΖΩ	Ένωση Καταναλωτών – Ποιότητα Ζωής
ΕΛΣΤΑΤ	Ελληνική Στατιστική Αρχή
ΕΟΚ	Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα
επ.	επόμενα
ΕΠΕ	Εταιρεία Περιορισμένης Ευθύνης
ΕΣΕΕ	Ελληνική Συνομοσπονδία Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας
Ε.Σ.Λ.	Ειδικό Σήμα Λειτουργίας

ΕΦΑΔΠολΔ	Εφαρμογές Αστικού Δικαίου & Πολιτικής Δικονομίας (περιοδικό)
ΕΦΑΘ	Εφετείο Αθηνών
ΕΦΘρακ	Εφετείο Θράκης
ΗΕΔ	Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών
Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
ΙΝΚΑ - ΓΟΚΕ	Ινστιτούτο Καταναλωτών - Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας
κ.ά.	και άλλα
ΚΕ.Π.ΚΑ.	Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών
κλπ.	και τα λοιπά
ΚΠολΔ	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΚΥΑ	Κοινή Υπουργική Απόφαση
λ.χ.	λόγου χάρη
ν. / Ν.	νόμος
ΝοΒ	Νομικό Βήμα (περιοδικό)
ΝΠΔΔ	Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου
ΟΗΕ	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΟΟΣΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ό.π.	όπου παραπάνω
παρ.	παράγραφος
π.δ.	προεδρικό διάταγμα
περ.	περίπτωση
ΠΟΕ	Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου
ΠολΠρΑθ	Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών
ΠΟΜΕΚ	Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών
π.χ.	παραδείγματος χάρη
ΣΕΕ	Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση
σελ.	σελίδα
σημ.	σημείωση
ΣΛΕΕ	Συνθήκη Λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης
στ.	στοιχείο
ΣτΚ	Συνήγορος του Καταναλωτή
συνδ.	συνδυασμό
Υ.Α.	Υπουργική Απόφαση
υκπ	υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας

υποσημ.	υποσημείωση
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
<b>Ξένες</b>	
ADR	Alternative Dispute Resolution
CD	Compact Disc
CD-ROM	CompactDisc Read-Only Memory
CFR	Common Frame of Reference
DG JUST	Directorate-General for Justice and Consumers
DVD	Digital Video/Versatile Disc
ECC-Net	European Consumer Centres Network
ECODIR	Electronic Consumer Dispute Resolution
EDI	Electronic Data Interchange
EEJ-Net	European Extra Judicial Network
ELTRUN	Εργαστήριο Ελληνικού Εμπορίου
e-mail	electronic mail
FIN-Net	Financial Network
GBDe	Global Business Dialogue on e-Society
http(s)	hypertext transfer protocol (secure)
ICANN	Internet Corporation for Assigned Names and Numbers
ID	Identity Document
IGF	Internet Governance Forum
IMAP	Internet Message Access Protocol
ISO	International Organization for Standardization
MAG	Multistakeholder Advisory Group
ODR	Online Dispute Resolution
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
PDF	Portable Document Format
POP	Post Office Protocol
SET	Secure Electronic Transaction
SSL	Secure Sockets Layer
TABD	Transatlantic Business Dialogue
TACD	Transatlantic Consumer Dialogue

UNCITRAL	United Nations Commission on International Trade Law
UNIDROIT	International Institute for the Unification of Private Law
USB	Universal Serial Bus
WAP	Wireless Application Protocol
WCT	World Copyright Treaty
WIPO	World Intellectual Property Organization
WPPT	World Performers and Producers Treaty
www	World Wide Web

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Δεν επιδέχεται αμφισβήτηση το γεγονός ότι εδώ και σχεδόν δύο δεκαετίες το Διαδίκτυο διαδραματίζει ολοένα και μεγαλύτερο ρόλο στη ζωή μας. Η πληθώρα των πλεονεκτημάτων που απορρέουν από τη χρήση του πραγματικά δεν αφήνει άλλα περιθώρια παρά οδηγεί στην καθημερινή χρήση του από τη συντριπτική πλειονότητα των πολιτών, αγγίζοντας όλες τις εκφάνσεις της ανθρώπινης ζωής. Ενδεικτικά, καθένας με πρόσβαση στο Διαδίκτυο μπορεί να ενημερώνεται αδιαλείπτως για όλες τις εξελίξεις στην εθνική και παγκόσμια επικαιρότητα καθώς και να λαμβάνει απαντήσεις σε οποιαδήποτε σχεδόν ερώτηση γεννάται στο μυαλό του χάρη στην ύπαρξη εκατομμυρίων ιστοσελίδων αναφερόμενων επί παντός επιστητού. Επιπλέον, η έξαρση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης καθιστά ευχερή την άμεση και ταχύτατη επικοινωνία των χρηστών με το οικογενειακό, φιλικό και ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον. Τέλος, η διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου με σκοπό την αγορά αγαθών, την παροχή υπηρεσιών και, γενικότερα, την άσκηση οποιασδήποτε οικονομικής δραστηριότητας<sup>1</sup> συνιστά μία ακόμη από τις δυνατότητες που προσφέρει το Διαδίκτυο και αντικατοπτρίζουν τη θεμελιώδη παρουσία του στην καθημερινή ζωή χιλιάδων εκατομμυρίων.

Στην παρούσα μελέτη θα σταθούμε στο τελευταίο αυτό κομμάτι της ηλεκτρονικής δραστηριότητας, δηλαδή το ηλεκτρονικό εμπόριο και, πιο συγκεκριμένα, στην κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων και θα αναλύσουμε τις απορρέουσες υποχρεώσεις και δικαιώματα για τα συμβαλλόμενα μέρη, έχοντας ως βασικό γνώμονα την προστασία των καταναλωτών.

Ειδικότερα, εν είδει εισαγωγής, θα αναζητήσουμε αρχικά την έννοια και τα είδη του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συμβάσεων καθώς και τις υπαγόμενες σε αυτά δραστηριότητες (κεφάλαιο 1).

Απομονώνοντας το θεσμό των ηλεκτρονικά καταρτιζόμενων συμβάσεων, θα οριοθετήσουμε το νομοθετικό πλαίσιο που τις ρυθμίζει αναλύοντας τα θεμελιώδη σχετικά

---

<sup>1</sup> Χάρη στην ηλεκτρονική διαβίβαση δεδομένων οι συναλλαγές πραγματοποιούνται ταχύτερα, ενώ εξοικονομούνται έξοδα και χρόνος που είναι απαραίτητα για τη σύνταξη των εγγράφων και την αποστολή τους με διάφορες μεθόδους επικοινωνίας, δημιουργώντας έτσι «οικονομίες κλίμακας» στην κατάρτιση συμβάσεων, δηλαδή μείωση του λειτουργικού κόστους με ταυτόχρονη αύξηση της παραγωγικότητας (βλ. *Απ. Γεωργιάδη*, *Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου*, 4<sup>η</sup> έκδοση, 2012, § 33, αρ. 62, σελ. 493).

νομοθετήματα του ενωσιακού και του εθνικού δικαίου. Από πλευράς ενωσιακού δικαίου, προσήκουσα έμφαση θα δοθεί στην Οδηγία 2000/31/ΕΚ «για το ηλεκτρονικό εμπόριο», ενώ, σε εθνικό επίπεδο, θα σταθούμε κυρίως στο Προεδρικό Διάταγμα 131/2003, το οποίο μετέφερε στο ελληνικό δίκαιο τις διατάξεις της ανωτέρω Οδηγίας, καθώς και στις διατάξεις του ν. 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή κατά την κατάρτιση συμβάσεων εξ αποστάσεως (κεφάλαιο 2).

Εν συνεχεία, θα περιγράψουμε τη διαδικασία σύναψης των διαδικτυακών συμβάσεων με τη βοήθεια κλασικών όρων του Αστικού Δικαίου, προσαρμοζομένων στο ψηφιακό περιβάλλον, όπως της νομικής φύσης, της συντέλεσης, της περιέλευσης και της ελαττωματικότητας των (ηλεκτρονικών) δηλώσεων βούλησης (κεφάλαιο 3).

Επίσης, θα μελετήσουμε τους γενικούς όρους συναλλαγής (ΓΟΣ), οι οποίοι τίθενται μονομερώς στις ηλεκτρονικές συμβάσεις από το ισχυρότερο συμβαλλόμενο μέρος και θα εξετάσουμε τα στάδια ελέγχου του κύρους τους με γνώμονα την προστασία των καταναλωτών (κεφάλαιο 4).

Ακόμη, παραμένοντας στο πεδίο των προστατευτικών μηχανισμών υπέρ των καταναλωτών, όπως αυτοί ενισχύθηκαν μέσω της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, θα εκθέσουμε το σύνολο των πληροφοριών τις οποίες υποχρεούνται να παρέχουν σε αυτούς οι προμηθευτές στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών συμβάσεων καθώς και τον τρόπο με τον οποίο οφείλουν να τις γνωστοποιούν σε προσυμβατικό αλλά και συμβατικό στάδιο (κεφάλαιο 5).

Κατά παρόμοιο τρόπο, θα εστιάσουμε στους όρους και τις έννομες συνέπειες άσκησης του βαρυσήμαντου δικαιώματος της αναιτιολόγητης υπαναχώρησης των καταναλωτών από μια ηλεκτρονική σύμβαση εντός 14 ημερών από την κατάρτισή της (κεφάλαιο 6).

Ιδιαίτερη μνεία θα γίνει, επιπλέον, σε δύο επίκαιρες μορφές ηλεκτρονικών συμβάσεων και, πιο συγκεκριμένα, τις συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου και τις συμβάσεις σε ψηφιακές πλατφόρμες, οι οποίες παρουσιάζουν διάφορες ιδιαιτερότητες σε σχέση με τις υπόλοιπες ηλεκτρονικές συμβάσεις (κεφάλαιο 7).

Στη συνέχεια, εισερχόμενοι στο χώρο των διασυνοριακών ηλεκτρονικών συναλλαγών, θα αναφερθούμε στη διεθνή δικαιοδοσία και το εφαρμοστέο δίκαιο που διέπουν την επίλυση των διαφορών που ενδεχομένως προκύπτουν από τις εν λόγω

συναλλαγές. Βασικό άξονα για την ανεύρεση της διεθνούς δικαιοδοσίας, δηλαδή της αρμοδιότητας των δικαστηρίων μιας συγκεκριμένης Πολιτείας για την επίλυση των διαφορών που απορρέουν από διασυνοριακές καταναλωτικές συμβάσεις, συνιστά ο «Κανονισμός Βρυξέλλες Ι», ενώ, αντίστοιχα, για την επιλογή του εφαρμοστέου δικαίου, βασιζόμαστε στον «Κανονισμό Ρώμη Ι». Ειδική αναφορά θα γίνει στην «αρχή της χώρας προέλευσης», η οποία καθιερώθηκε από την Οδηγία 2000/31/ΕΚ (κεφάλαιο 8).

Επιπρόσθετα, θα ασχοληθούμε με τα μέσα που χρησιμοποιούν οι καταναλωτές προκειμένου να πραγματοποιήσουν τις πληρωμές τους κατά τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων. Την προσοχή μας θα εστιάσουμε στην πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας καθώς και στην τριμερή σχέση που αναφέρεται (μεταξύ του εκδότη, του κατόχου – καταναλωτή και της συμβεβλημένης επιχείρησης) και τους κινδύνους που δημιουργούνται από τη χρήση της (κεφάλαιο 9).

Απαραίτητη κρίνεται ακόμη η αναζήτηση του νομικού πλαισίου ένδικης προστασίας του καταναλωτή εξαιτίας παραβίασης των ηλεκτρονικών συμβάσεων, τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό επίπεδο, αλλά και των μέσων εξωδικαστικής επίλυσης των συμβατικών διενέξεων. Μεταξύ αυτών, θα αποδώσουμε τη δέουσα σημασία στην ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών, η οποία λαμβάνει ολοένα μεγαλύτερες διαστάσεις με το πέρασμα των χρόνων (κεφάλαιο 10).

Τέλος, θα παραθέσουμε κάποια ενδιαφέροντα στατιστικά στοιχεία που επιδεικνύουν τη σταδιακή ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (κεφάλαιο 11).

Για λόγους συντομίας θα παραλείψουμε την αναφορά σε θεωρητικά ζητήματα, όπως τον ορισμό και τα χαρακτηριστικά του Διαδικτύου, τις υπηρεσίες που προσφέρει (π.χ. Παγκόσμιος Ιστός, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, μηχανές αναζήτησης κλπ.) και την απарίθμηση των γενικότερων πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων του ηλεκτρονικού εμπορίου για τους καταναλωτές. Επίσης, εκτός των σκοπών της παρούσας έρευνας βρίσκονται θεματολογίες, όπως η προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας ή των προσωπικών δεδομένων των χρηστών στο Διαδίκτυο, οι συμβάσεις EDI (Electronic Data Interchange = Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων), η διαφήμιση και οι ρυθμίσεις για τις εμπορικές επικοινωνίες, η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, η παροχή υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, η κατοχύρωση, διαχείριση και προστασία των «ονομάτων χώρου» (domain names), ο ηλεκτρονικός τύπος και η ηλεκτρονική υπογραφή.

Ας σημειωθεί ότι, μετά την ολοκλήρωση και παράδοση της παρούσας εργασίας στις αρχές Ιανουαρίου του 2018, ο ν. 2251/1994 υπέστη σημαντικές τροποποιήσεις από τα άρθ. 100-111 του ν. 4512/2018 (ΦΕΚ Α' 5/17.1.2018).



# 1. ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

## 1.1 Η έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συμβάσεων

Όπως έγινε φανερό και από τα ανωτέρω εκτεθέντα, το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει απεριόριστες ευκαιρίες άσκησης οικονομικής δραστηριότητας τόσο στις επιχειρήσεις όσο και στους καταναλωτές.<sup>2</sup> Ένας κοινά αποδεκτός ορισμός για το ηλεκτρονικό εμπόριο ελλείπει, ωστόσο θα μπορούσαμε να το ορίσουμε ως *κάθε μορφή επιχειρηματικής συναλλαγής που πραγματοποιείται μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων*<sup>3</sup> ή, απλούστερα, το *εμπόριο που διεξάγεται ηλεκτρονικά*.<sup>4</sup> Το προεδρικό διάταγμα υπ' αριθμ. 131/2003, το οποίο προσάρμοσε την ελληνική νομοθεσία στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά, αναφέρεται στην πιο ευρεία έννοια των «Υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας» (στο εξής και: «υκπ»), τις οποίες ορίζει ως «*κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών*».

Συνεπώς, γίνεται φανερό ότι στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου εμπίπτουν διάφορων ειδών δραστηριότητες, όπως οι ηλεκτρονικές εμπορικές συναλλαγές αγαθών και υπηρεσιών, οι οποίες θα μας απασχολήσουν στην παρούσα μελέτη, οι ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων, οι ηλεκτρονικές αγοραπωλησίες μετοχών, οι ηλεκτρονικές

---

<sup>2</sup> Απαραίτητη προϋπόθεση άσκησης ηλεκτρονικής δραστηριότητας αποτελεί καταρχήν η πρόσβαση στο Διαδίκτυο, η οποία επιτυγχάνεται κατόπιν σύναψης σύμβασης παροχής πρόσβασης ανάμεσα σε έναν πάροχο πρόσβασης και έναν χρήστη του Διαδικτύου, η οποία συνεπάγεται την υποχρέωση του μεν παρόχου να παράσχει στον χρήστη πρόσβαση στο Διαδίκτυο και του δε χρήστη να καταβάλει συνδρομή και να συμμορφώνεται με τους όρους της σύμβασης και με το νόμο. Επειδή ο χρήστης ενεργεί συνήθως με την ιδιότητα του καταναλωτή και ο πάροχος πρόσβασης με την ιδιότητα του προμηθευτή κατά το άρθ. 1 § 4 στ. β' του ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, εφαρμόζονται οι ρυθμίσεις του άρθ. 2, που απαγορεύουν τη χρησιμοποίηση καταχρηστικών όρων. Για την έναρξη παροχής υπηρεσιών πρόσβασης απαιτείται η παροχή γενικής άδειας που εκδίδεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), σύμφωνα με το άρθ. 21 § 1 του ν. 3431/2006 (ΦΕΚ Α' 13/3.2.2006). Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Β' Έκδοση, 2010, σελ. 5-6.

<sup>3</sup> Συνήθως η συναλλαγή γίνεται μέσω του υπολογιστή ή κινητής συσκευής του καταναλωτή, ενώ έδαφος κερδίζουν και οι αγορές μέσω της τηλεόρασης (interactive TV), η οποία είναι κατάλληλα συνδεδεμένη με το Διαδίκτυο.

<sup>4</sup> *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Β' Έκδοση, 2015, σελ. 4. Σύμφωνα με την *Ελ. Αλεξανδρίδου* (ό.π., σελ. 2), ηλεκτρονικό εμπόριο είναι «*το εμπόριο που πραγματοποιείται με την ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων, που περιλαμβάνουν κείμενα, αλλά και ήχο και εικόνα*».

φορτωτικές, οι ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί, οι δημόσιες προμήθειες, η διαδικτυακή παράδοση ψηφιακού περιεχομένου, οι υπηρεσίες εξυπηρέτησης κατόπιν της σύναψης συμβάσεων πώλησης κλπ.. Εξάλλου, το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει τόσο προϊόντα (π.χ. καταναλωτικά αγαθά, ιατρικό εξοπλισμό κλπ.) όσο και υπηρεσίες (π.χ. ελευθερίων επαγγελματιών, ψυχαγωγικού χαρακτήρα, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες κλπ.).

Για ηλεκτρονικές συμβάσεις γίνεται λόγος όταν κάποια δεδομένα, τα οποία τελούν σε νοηματική συνοχή μεταξύ τους και συγκροτούν δηλώσεις βουλήσεως (δηλαδή πρόταση και αποδοχή), διαβιβάζονται μεταξύ συνδεδεμένων τερματικών ενός ή περισσότερων δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών, με αποτέλεσμα τη διαδικτυακή ολοκλήρωση της συμφωνίας. Τέτοιες συμβάσεις μπορεί να καταρτίζονται είτε μέσω ανοικτών δικτύων (π.χ. Internet) είτε μέσω κλειστών δικτύων (π.χ. EDI)<sup>5</sup> και αποτελούν τον πιο σύγχρονο τρόπο πραγματοποίησης συμβάσεων από απόσταση, που επιτεύχθηκε ως αποτέλεσμα της καλπάζουσας εξέλιξης της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και της απελευθέρωσης των τηλεπικοινωνιών.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Η ανάλυση των συμβάσεων EDI εκφεύγει του σκοπού της παρούσας εργασίας. Συνοπτικά, μπορεί να αναφερθεί ότι τα δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών δύναται να είναι και κλειστά με την έννοια ότι μετέχουν σε αυτά ορισμένα μόνο πρόσωπα, τα οποία αποδέχονται εκ των προτέρων συγκεκριμένους συμβατικούς κανόνες ως προς τη διατύπωση και διαβίβαση των δεδομένων. Σε αυτήν την κατηγορία δικτύων, που χρησιμοποιείται κυρίως μεταξύ των επιχειρήσεων, των τραπεζών κλπ., η ηλεκτρονικά διαβιβαζόμενη δήλωση βουλήσεως είναι διατυπωμένη σύμφωνα με προσυμφωνημένους συντακτικούς κανόνες μεταξύ των μερών, οι οποίοι καθορίζουν ακριβώς το περιεχόμενό της και ονομάζονται «κανόνες τυποποίησης», ώστε να καταστεί εφικτή η επεξεργασία (της δήλωσης βουλήσεως) από το πρόγραμμα του Η/Υ στον οποίο διαβιβάζεται. Έτσι, η ηλεκτρονική κατάρτιση συμβάσεων προϋποθέτει προηγούμενη συμφωνία των μερών αναφορικά τόσο με θέματα τεχνικής φύσης που αφορούν τη συμβατότητα των Η/Υ που συγκροτούν το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο όσο και με θέματα νομικής φύσης, δηλαδή την επιλογή των τηρούμενων «κανόνων τυποποίησης». Οι συμφωνίες αυτές ονομάζονται «συμβάσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας» (EDI agreements). Αντιθέτως, στα ανοικτά δίκτυα όπως το Internet, όπου οποιοσδήποτε έχει τις αναγκαίες τεχνικές δυνατότητες μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση και τα οποία αποτελούν το κατεχοχόν μέσο με το οποίο πραγματοποιείται το ηλεκτρονικό εμπόριο, δεν ισχύουν κάποιοι γενικά αποδεκτοί και δεσμευτικοί «κανόνες τυποποίησης» που να ρυθμίζουν τη διατύπωση και διαβίβαση των δεδομένων. Βλ. Απ. Γεωργιάδη, *ό.π.*, § 33, αρ. 57-58, σελ. 492.

<sup>6</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π.*, σελ. 1.

## 1.2. Είδη ηλεκτρονικού εμπορίου και ηλεκτρονικών συμβάσεων

### 1.2.1. Άμεσο και έμμεσο

Ανάλογα με το αν σε μια ηλεκτρονική σύμβαση αγοράς προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών, αυτές παρέχονται άμεσα στον αγοραστή ή εξωδιαδικτυακά, μπορούμε να διακρίνουμε το ηλεκτρονικό εμπόριο σε *άμεσο* και *έμμεσο*.

Το *άμεσο* ηλεκτρονικό εμπόριο (συναλλαγές σε *απευθείας σύνδεση*) συνίσταται στην ηλεκτρονική παραγγελία, πληρωμή και παράδοση *άυλων αγαθών*, όπως λογισμικού, οπτικοακουστικού υλικού (π.χ. ψηφιακών βιβλίων, περιοδικών και εφημερίδων, μουσικών ή κινηματογραφικών έργων), αλλά και *ηλεκτρονικών υπηρεσιών*, όπως τραπεζικών υπηρεσιών (web-banking), πληροφοριών και συμβουλών (νομικών, ιατρικών, οικονομικών κ.ά.), μικρών αγγελιών, απασχόλησης, ψυχαγωγίας, καθώς και στην παραχώρηση χρήσης βάσης δεδομένων, την κράτηση και πώληση εισιτηρίων για μεταφορές και θεάματα, την αγοραπωλησία αξιογράφων κ.ά.. Επομένως, όχι μόνο η κατάρτιση, αλλά και η εκτέλεση των εν λόγω συμβάσεων διενεργείται ηλεκτρονικά.<sup>7</sup>

Από την άλλη μεριά, στο *έμμεσο* ηλεκτρονικό εμπόριο (συναλλαγές σε *μη απευθείας σύνδεση*) η παραγγελία των ενσώματων - υλικών αγαθών τα οποία αφορά και, συνήθως, η ολοκλήρωση της σύναψης της σύμβασης γίνονται ηλεκτρονικά, ωστόσο η εκπλήρωση της παροχής του προμηθευτή γίνεται με «συμβατικές μεθόδους», όπως είναι η αποστολή των προϊόντων με το ταχυδρομείο ή η αυτοπρόσωπη παροχή κάποιας υπηρεσίας.

### 1.2.2. Επιχειρήσεις, καταναλωτές και διοίκηση ως συμβαλλόμενα μέρη

Επίσης, με κριτήριο την ιδιότητα των συμβαλλόμενων μερών, οι ηλεκτρονικές συμβάσεις δύναται να πραγματοποιούνται:

- Ανάμεσα σε *επιχειρήσεις* (συναλλαγές Business to Business ή, αλλιώς, «B2B»), π.χ. οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των επιχειρήσεων με τους προμηθευτές ή τους διανομείς τους.
- Ανάμεσα σε *καταναλωτές* (συναλλαγές Consumers to Consumers ή, αλλιώς, «C2C»), π.χ. οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες που πραγματοποιούνται μεταξύ των χρηστών του Διαδικτύου, όπως η πλατφόρμα e-bay.

---

<sup>7</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 8.

- Ανάμεσα σε *οργανισμούς της δημόσιας διοίκησης* (συναλλαγές Administration to Administration ή, αλλιώς, «A2A»), π.χ. η διασυννοριακή συνεργασία δημοσίων υπηρεσιών.
- Ανάμεσα σε *επιχειρήσεις και καταναλωτές* (συναλλαγές Business to Consumers ή, αλλιώς, «B2C»), π.χ. οι ηλεκτρονικές συναλλαγές λιανικού εμπορίου αγαθών και υπηρεσιών μεταξύ επιχειρήσεων και μεμονωμένων καταναλωτών.
- Ανάμεσα σε *επιχειρήσεις και διοίκηση* (συναλλαγές Business to Administration ή Administration to Business ή, αλλιώς, «B2A» ή «A2B»), π.χ. η ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ ή, αντίστροφα, οι δημόσιες προμήθειες.
- Ανάμεσα σε *καταναλωτές και διοίκηση* (συναλλαγές Consumers to Administration ή Administration to Consumers ή, αλλιώς, «C2A» ή «A2C»), π.χ. το πρόγραμμα TAXISnet για την υποβολή φορολογικών δηλώσεων εκ μέρους των πολιτών ή, αντίστροφα, η διαδικτυακή έκδοση πιστοποιητικών.<sup>8</sup>

Η τρίτη κατηγορία συμβάσεων («B2C») πρόκειται για εκείνη που θα μας απασχολήσει για το υπόλοιπο της εργασίας, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι ορισμένα από τα παρακάτω εκτεθέντα ζητήματα δεν θα ισχύουν απαραίτητα και για τις υπόλοιπες κατηγορίες συμβάσεων.

---

<sup>8</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 6-7.

## 2. ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

### 2.1. Εισαγωγικά

Παρά τη φαινομενική αδυναμία συνύπαρξης των νέων ηλεκτρονικών μεθόδων με την παραδοσιακή νομική πραγματικότητα, έχουν θεσπισθεί ανά τον κόσμο νομοθετικά μέτρα με χαρακτήρα διεθνή και διασυνοριακό, εύπλαστα και ευκόλως προσαρμόσιμα στις τεχνολογικές εξελίξεις και τις ιδιαιτερότητες των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Έτσι, αφενός το εμπόριο ασκείται ελεύθερα και εξελίσσεται με τη βοήθεια των νέων μεθόδων τεχνολογίας και αφετέρου οι συναλλασσόμενοι πωλητές και καταναλωτές απολαμβάνουν ένα κλίμα ασφάλειας και εμπιστοσύνης.<sup>9</sup>

Οι διαδικτυακές συμβάσεις υπάγονται στους κανόνες μιας πληθώρας νομοθετημάτων, όπως η Οδηγία 2000/31/ΕΚ, το π.δ. 131/2003, οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα για τις συμβάσεις πώλησης και οι διατάξεις του ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή.

Θα ήταν φρόνιμο να αναφερθούμε κατ' αρχάς στις διατάξεις του πρωτογενούς και παραγώγου δικαίου της ΕΕ που θεσπίζουν την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών και το ηλεκτρονικό εμπόριο και, εν συνεχεία, στις διατάξεις εθνικού δικαίου, οι οποίες συνιστούν, σε μέσες άκρες, την ενσωμάτωση στο ελληνικό νομοθετικό σύστημα των ενωσιακών ρυθμίσεων.

### 2.2. Σε ενωσιακό επίπεδο

#### 2.2.1. Πρωτογενές δίκαιο – ΣΕΕ και ΣΛΕΕ

Η προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών προβλέπεται κατά πρώτο λόγο στο παράγωγο ενωσιακό δίκαιο.

Η Συνθήκη για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ορίζει στο άρθρ. 12 ότι *«οι απαιτήσεις προστασίας του καταναλωτή λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή άλλων πολιτικών και δραστηριοτήτων της Ένωσης»*, ενώ στο άρθρ. 169

---

<sup>9</sup> Ε. Τζίβα, Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους συναλλαγών, ΔΕΕ 10/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 1040.

προβλέπεται ότι «προκειμένου να προωθήσει τα συμφέροντα των καταναλωτών και να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, η Ένωση συμβάλλει στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών». Μεταξύ άλλων, και στα θέματα προστασίας των καταναλωτών η αρμοδιότητα της ΕΕ είναι συντρέχουσα προς αυτή των κρατών μελών, υπό την έννοια ότι και οι δύο μπορούν να εκδίδουν νομικά δεσμευτικές πράξεις (άρθ. 4 § 2 στ. στ').

Επίσης, σύμφωνα με το άρθ. 5 §§ 3, 4 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ) τηρούνται οι αρχές της *επικουρικότητας* και της *αναλογικότητας*. Σύμφωνα με την πρώτη, η ΕΕ δρα μόνο εφόσον οι στόχοι της εκάστοτε προβλεπόμενης δράσης δεν μπορούν να επιτευχθούν από τα κράτη μέλη (*αναγκαιότητα*) ή εκπληρώνονται καλύτερα σε ενωσιακό επίπεδο (*αποτελεσματικότητα*). Σύμφωνα με τη δεύτερη, τα προστατευτικά μέτρα που λαμβάνει η ΕΕ πρέπει να είναι κατάλληλα και απαραίτητα για την επίτευξη του επιδιωκόμενου σκοπού και να μην υπερβαίνουν το αναγκαίο μέτρο.<sup>10</sup>

Η παραπάνω ενσωμάτωση της προστασίας του καταναλωτή στο πρωτογενές ενωσιακό δίκαιο συνέβαλε στη δημιουργία ενός «κοινοτικού κεκτημένου» (*acquis communautaire*).

### 2.2.2. Παράγωγο δίκαιο - Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ

Σε επίπεδο παράγωγου ενωσιακού δικαίου, η Ευρωπαϊκή Ένωση, αναγνωρίζοντας την καταλυτική σημασία του ηλεκτρονικού εμπορίου για την ενίσχυση της ευρωπαϊκής οικονομίας και του ανταγωνισμού, έθεσε από νωρίς την ανάπτυξή του ως βασική της προτεραιότητα. Αφού αρχικά το υποστήριξε μέσω της εκτενούς αναφοράς του στα λεγόμενα «Πράσινα Βιβλία»<sup>11</sup> και της δημοσίευσης της «Ανακοίνωσης σχετικά με μια πρωτοβουλία στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου» το 1997, το σημαντικότερο βήμα επήλθε την τριετία 1999-2001 χάρη στην έκδοση τριών σημαντικών οδηγιών: της Οδηγίας 1999/93/ΕΚ «για τις ηλεκτρονικές υπογραφές»<sup>12</sup>, της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ «για το

<sup>10</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 220-221.

<sup>11</sup> Συγκεκριμένα, επρόκειτο για το «Πράσινο Βιβλίο σχετικά με τις εμπορικές επικοινωνίες στην εσωτερική αγορά», το «Πράσινο Βιβλίο για το Εμπόριο» και το «Πράσινο Βιβλίο σχετικά με τη σύγκλιση στους κλάδους των Τηλεπικοινωνιών, των μέσων Επικοινωνίας και των Τεχνολογιών των Πληροφοριών». Τα «Πράσινα Βιβλία» συνιστούν έγγραφα που δημοσιεύονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με στόχο να προωθήσουν τον προβληματισμό σε ευρωπαϊκό επίπεδο επί συγκεκριμένου θέματος, αποτελώντας συχνά την αφορμή για την έναρξη διαδικασιών διαβούλευσης και συζήτησης επί τη βάσει διατυπωμένων προτάσεων που δύναται, τελικά, να οδηγήσουν στη θέσπιση νομοθετικών κειμένων.

<sup>12</sup> ΕΕ L 13 της 19.1.2000, σελ. 12-20. Πρέπει να σημειωθεί ότι την εν λόγω Οδηγία κατήργησε και αντικατέστησε ο Κανονισμός (ΕΕ) 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της

ηλεκτρονικό εμπόριο» και της Οδηγίας 2001/29/EK «για την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος του δημιουργού και συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας».<sup>13</sup> Έκτοτε, η ενίσχυση του ηλεκτρονικού εμπορίου βρίσκεται πάντοτε στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της ΕΕ μέσω της υιοθέτησης διαφόρων πρωτοβουλιών, όπως οι ψηφιακές στρατηγικές<sup>14</sup> ή η έκδοση ποικίλων άλλων Οδηγιών και Κανονισμών.<sup>15</sup>

Η προαναφερθείσα Οδηγία 2000/31/EK «για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά», η οποία εκδόθηκε στις 8 Ιουνίου 2000 από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο,<sup>16</sup> αποτέλεσε σαφώς το θεμελιώδες νομοθέτημα, μέσω του οποίου ρυθμίζεται το ηλεκτρονικό εμπόριο και, κατ' επέκταση, οι ηλεκτρονικές συμβάσεις. Κύριος στόχος της Οδηγίας (άρθ. 1) ήταν η δημιουργία ενός νομικού πλαισίου, που θα εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και την ελεύθερη κυκλοφορία, μεταξύ των κρατών μελών, των «υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας»<sup>17</sup>, η ανάπτυξη των οποίων παρακλυούταν από ορισμένα νομικά εμπόδια.<sup>18</sup> Αυτά καθιστούσαν λιγότερο ελκυστική την άσκηση της ελευθερίας της εγκατάστασης και της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών<sup>19</sup> και απέρρεαν από τις αποκλίσεις των εθνικών νομοθεσιών και την έλλειψη ασφάλειας δικαίου ως προς το ποιοι εθνικοί κανόνες ίσχυαν για τις υπηρεσίες αυτές.<sup>20</sup> Έτσι, η προσπάθεια της Οδηγίας για την εναρμόνιση των δικαιών των κρατών μελών της ΕΕ και τη δημιουργία ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου για τις διαδικτυακές υπηρεσίες εμπορίου εντός ευρωπαϊκών

---

23ης Ιουλίου 2014 «σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά» (ΕΕ L 257 της 28.8.2014, σελ. 73-114).

<sup>13</sup> ΕΕ L 167 της 22.6.2001, σελ. 10-19. Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 86.*

<sup>14</sup> Βλ. τα προγράμματα - ψηφιακές στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής: «eEurope 2000», «eEurope 2002», «Ευρώπη 2020» κ.ά..

<sup>15</sup> Π.χ. Οδηγία 2002/65/EK «για τις πωλήσεις από απόσταση χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών» (ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σελ. 16-24), Οδηγία 2007/64/EK «για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά» (ΕΕ L 319 της 5.12.2007, σελ. 1-36), Οδηγία 2011/83/ΕΕ «σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών» (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σελ. 64-88), Κανονισμός (ΕΕ) 524/2013 «για την ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών» (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σελ. 1-12) κλπ..

<sup>16</sup> ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σελ. 1-16.

<sup>17</sup> Η καθιέρωση της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών αυτών υπάγεται στη γενικότερη αρχή της ελευθερίας της έκφρασης, κατοχυρωμένης στο άρθ. 10 της Σύμβασης για την Προστασία των Ατομικών Δικαιωμάτων και των Θεμελιωδών Ελευθεριών.

<sup>18</sup> Πριν από τη θέσπιση της Οδηγίας, οι διατάξεις για το ηλεκτρονικό εμπόριο διέφεραν από κράτος σε κράτος, με αποτέλεσμα ένας φορέας παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας που επιθυμούσε να διαθέτει τις υπηρεσίες του διασυνοριακά να όφειλε έως τότε να τηρεί τόσο το δίκαιο της χώρας εγκατάστασής του όσο και των υπόλοιπων (14 τότε) κρατών μελών. Αντίστοιχα, για τον χρήστη - καταναλωτή των υπηρεσιών ήταν αδύνατο να γνωρίζει ποιοι δικαίου οι διατάξεις θα εφαρμόζονταν για την εξασφάλιση της δικής του προστασίας στις διασυνοριακές συναλλαγές. Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 20.*

<sup>19</sup> Βλ. αιτιολογική σκέψη 5 της Οδηγίας.

<sup>20</sup> *Ι. Καράκωστας, Δίκαιο & Internet, Νομικά ζητήματα του Διαδικτύου, 2003, Β' έκδοση, σελ. 169.*

συνόρων ενίσχυσε το αίσθημα ασφάλειας των καταναλωτών και των επιχειρήσεων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και συνέβαλε τα μέγιστα στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.<sup>21</sup>

Για την επίτευξη των σκοπών αυτών, η Οδηγία<sup>22</sup> επέβαλε στα κράτη μέλη δύο υποχρεώσεις: μία θετική<sup>23</sup> και μία αρνητική.<sup>24</sup> Από τη μία πλευρά, τα κράτη μέλη όφειλαν να προχωρήσουν στη νομοθετική ρύθμιση ορισμένων ζητημάτων σχετικών με τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, ώστε να υπάρξει ως προς αυτά εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών. Από την άλλη πλευρά, όφειλαν επίσης να μεριμνήσουν ώστε το νομικό τους σύστημα να επιτρέπει τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα και να μην αποστερεί τις συμβάσεις αυτές από τα έννομα αποτελέσματα ή την ισχύ τους λόγω του ότι συνάφθηκαν ηλεκτρονικώς.<sup>25</sup>

Αξίζει να σημειωθεί επίσης ότι, παρότι η Οδηγία δεν εμπίπτει στον κύκλο των οδηγιών που έχουν εκδοθεί σχετικά με την προστασία του καταναλωτή, οι συντάκτες της όρισαν ρητά (άρθ. 1 § 3) ότι (όπως και το π.δ. 131/2003 που θα αναπτυχθεί κατωτέρω)<sup>26</sup> «δεν θίγει το επίπεδο προστασίας, ιδίως της δημόσιας υγείας και των συμφερόντων του καταναλωτή, όπως θεσπίζεται σε κοινοτικές πράξεις και στις εθνικές νομοθετικές πράξεις, που εκδόθηκαν για την εφαρμογή τους, στο μέτρο που δεν περιορίζεται έτσι η ελευθερία παροχής των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας», διασφαλίζοντας κατ' αυτόν τον τρόπο την υποχρέωση των κρατών μελών να τηρούν πιστά το παράγωγο κοινοτικό και το εναρμονισμένο προς αυτό εθνικό δίκαιο, που ρυθμίζει όλα τα επί μέρους ζητήματα προστασίας του καταναλωτή<sup>27</sup> («αρχή του κοινοτικού κεκτημένου»)<sup>28</sup>.

---

<sup>21</sup> Την Οδηγία διαπνέουν οι δύο προαναφερθείσες σημαντικές αρχές του ευρωπαϊκού δικαίου: η αρχή της επικουρικότητας, κατά την οποία η Ευρωπαϊκή Ένωση οφείλει να παρεμβάλλεται όσο το δυνατόν λιγότερο στις εθνικές νομοθεσίες των κρατών μελών και μόνο όταν η δράση της εξασφαλίζει καλύτερα αποτελέσματα από αυτά των εθνικών κυβερνήσεων, καθώς και η αρχή της αναλογικότητας, κατά την οποία τα προβλεπόμενα μέτρα περιορίζονται στο ελάχιστο αναγκαίο για την επίτευξη της ομαλής λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς. Βλ. και Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 89-90 και 91.

<sup>22</sup> Βλ. και αιτιολογική σκέψη 34 της Οδηγίας.

<sup>23</sup> Άρθρο 1 § 2 της Οδηγίας.

<sup>24</sup> Άρθρο 9 της Οδηγίας.

<sup>25</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 23-24.

<sup>26</sup> Βλ. άρθ. 20 § 3 του π.δ. 131/2003.

<sup>27</sup> Παραδείγματος χάρη η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ για τους καταχρηστικούς όρους σε συμβάσεις με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4/1993, σελ. 29-34), η Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σελ. 64-88) και η Οδηγία 2002/65/ΕΚ για την εμπορία από απόσταση χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σελ. 16-24).

<sup>28</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 24-25.



Το ζήτημα της σύναψης των ηλεκτρονικών συμβάσεων διέπεται από τα άρθρα 9 έως 11 της Οδηγίας, τα οποία βέβαια δεν πραγματοποίησαν κάποια ριζική παρέμβαση στα εθνικά συμβατικά δίκαια των κρατών μελών, αλλά επενέβησαν σε ορισμένους τομείς τους προς διασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των «υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας» στην εσωτερική αγορά. Τα ανωτέρω άρθρα θα εξεταστούν σε συνδυασμό με τις αντίστοιχες ρυθμίσεις του π.δ. 131/2003.<sup>29</sup>

### 2.3. Σε εθνικό επίπεδο

Το ελληνικό δίκαιο προσαρμόστηκε στην ανωτέρω Οδηγία - έστω και με σημαντική καθυστέρηση - με το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003, ενώ επίσης μετέφερε την Οδηγία 97/7/ΕΚ για τις συμβάσεις από απόσταση<sup>30</sup> στην ελληνική νομοθεσία με την ΚΥΑ Ζ1 – 496/2000<sup>31</sup> καθώς και την Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, οι οποίες επέφεραν σημαντικές αλλαγές στο ν. 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή.<sup>32</sup>

#### 2.3.1. Το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, το π.δ. 131/2003<sup>33</sup> αποτέλεσε το μέσο μεταφοράς στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ<sup>34</sup> έχοντας ως βασικό αντικείμενο ρύθμισης τις «υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας». Τι ακριβώς όμως είναι μια «υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας»; Βάσει του ορισμού που δίνεται από το ίδιο το π.δ. 131/2003 (άρθρο 1 περ. α'),<sup>35</sup> πρόκειται για μια παροχή προς τους χρήστες-

<sup>29</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 99-100.

<sup>30</sup> ΕΕ L 144 της 4.6.1997, σελ. 19-27.

<sup>31</sup> Κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Δικαιοσύνης και της υφυπουργού Ανάπτυξης υπ' αριθμόν Ζ1 – 496/7.12.2000 (ΦΕΚ Β' 1545/18.12.2000).

<sup>32</sup> Έκτοτε έχουν εκδοθεί πολυάριθμες ΚΥΑ, οι οποίες με τη σειρά τους οδήγησαν σε νέες τροποποιήσεις των άρθρων του ν. 2251/1994, όπως οι ΚΥΑ υπ' αριθμ. 659/2002 (ΦΕΚ Β' 1373/25.10.2002), 629/2005 (ΦΕΚ Β' 720/30.5.2005), 111/2012 (ΦΕΚ Β' 627/7.3.2012), 891/2013 (ΦΕΚ Β' 2144/30.8.2013), 27764οικ./2014 (ΦΕΚ Β' 1470/6.6.2014) και 70330οικ./2015 (ΦΕΚ Β' 1421/9.7.2015).

<sup>33</sup> ΦΕΚ Α' 116/16.5.2003.

<sup>34</sup> Η μεταφορά των κοινοτικών ρυθμίσεων έγινε σχεδόν αυτολεξεί.

<sup>35</sup> Σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει το π.δ., «υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας» είναι οποιαδήποτε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών κατά την έννοια της παραγράφου 2 του άρθρου 2 του ΠΔ 39/2001 (Α' 28) «για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών και των κανόνων σχετικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας σε συμμόρφωση προς τις Οδηγίες 98/34/ΕΟΚ και 94/48/ΕΚ».

καταναλωτές του Διαδικτύου, η οποία πρέπει να εξυπηρετεί τέσσερις προϋποθέσεις<sup>36</sup> και συγκεκριμένα να συνιστά μια υπηρεσία που παρέχεται:

- Από απόσταση. Πρόκειται, λοιπόν, για μια υπηρεσία που αποτελεί αντικείμενο σύμβασης εξ αποστάσεως, η οποία δηλαδή συνάπτεται χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία στον ίδιο τόπο των συμβαλλόμενων μερών. Έτσι, δεν ομιλούμε για τέτοιου είδους υπηρεσία όταν, λ.χ., γίνεται κράτηση ενός αεροπορικού εισιτηρίου μέσω του Διαδικτύου σε ένα ταξιδιωτικό πρακτορείο με ταυτόχρονη παρουσία του πελάτη.
- Με ηλεκτρονικά μέσα. Η υπηρεσία πρέπει να παρέχεται εξ ολοκλήρου μέσω εξοπλισμών ηλεκτρονικής επεξεργασίας και αποθήκευσης δεδομένων. Έτσι, μια υπηρεσία που παρέχεται κατά τη χρησιμοποίηση μηχανημάτων που λειτουργούν αυτόματα, όπως είναι η αυτόματη ταμειολογιστική μηχανή τράπεζας (ATM) ή το μηχάνημα αυτόματης αγοράς εισιτηρίων για τα μέσα μαζικής μεταφοράς δεν εμπίπτει σε αυτήν την κατηγορία.<sup>37</sup> Ακόμη, εξαιρούνται οι υπηρεσίες αυτόματου τηλεφωνητή, οι υπηρεσίες από τη χρησιμοποίηση του fax, οι τηλεφωνικές συμβουλές (π.χ. για κινηματογραφικά έργα ή για το μετεωρολογικό δελτίο) και οι διαφημίσεις.<sup>38</sup>
- Ύστερα από ατομικό αίτημα του αποδέκτη. Δεν εμπίπτουν εδώ, για παράδειγμα, η τηλεοπτική και η ραδιοφωνική μετάδοση, όπου τα δεδομένα μεταβιβάζονται προς έναν απεριόριστο αριθμό αποδεκτών.<sup>39</sup>
- Κατά κανόνα έναντι αμοιβής.<sup>40</sup>

---

<sup>36</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 27-29.*

<sup>37</sup> Βλ. το παράρτημα V της Οδηγίας 98/34/ΕΚ «για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και κανονισμών» (ΕΕ L 204 της 21.7.1998, σελ. 37-48), όπως τροποποιήθηκε από την Οδηγία 98/48/ΕΚ (ΕΕ L 217 της 5.8.1998, σελ. 18-26), το οποίο περιέχει έναν ενδεικτικό κατάλογο των υπηρεσιών που δεν καλύπτονται από τον ορισμό της «υκπ».

<sup>38</sup> *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 103.*

<sup>39</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 28, 30.* Αντιθέτως, οι υπηρεσίες που διαβιβάζονται από σημείο σε σημείο, όπως η μαγνητοσκόπηση κατ' αίτηση ή η παροχή εμπορικών επικοινωνιών μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του π.δ.. Βλ. *Ι. Καράκωστα, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ν 2251/1994, Ερμηνεία – Νομολογία – Πρακτική Εφαρμογή, 3<sup>η</sup> έκδοση, 2016, σελ. 218.*

<sup>40</sup> Σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 18 της Οδηγίας, είναι δυνατόν να μην παρέχεται αμοιβή από τον αποδέκτη για την υπηρεσία, εφόσον η τελευταία συνιστά οικονομική δραστηριότητα (π.χ. όταν η δωρεάν παροχή πραγματοποιείται προκειμένου ο πάροχος να διαφημίσει προϊόντα ή υπηρεσίες που ο ίδιος πωλεί ή παρέχει αντίστοιχα, οπότε το κόστος της δραστηριότητας αυτής ενσωματώνεται στην τιμή πώλησης των προϊόντων ή παροχής των υπηρεσιών). Βλ. αποφάσεις ΔΕΕ της 4.5.2017 (υπόθεση C-339/15, σκέψεις 36-37) της 15.9.2016 (υπόθεση C-484/14, σκέψεις 41-42) και της 11.9.2014 (υπόθεση C-291/13, σκέψη 30).

Τα πρόσωπα, των οποίων τη δραστηριότητα ρυθμίζει το π.δ. 131/2003, είναι τα αναφερόμενα στις περιπτώσεις (β) έως (δ) του άρθ. 1, από τις οποίες συνάγεται ότι ο φορέας παροχής των υπηρεσιών είναι το πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας και ασκεί οικονομική και μάλιστα κερδοσκοπική δραστηριότητα, ο αποδέκτης των υπηρεσιών το πρόσωπο που τη χρησιμοποιεί για επαγγελματικούς ή ιδιωτικούς σκοπούς ή για να προσφέρει πρόσβαση σε πληροφορίες σε ανοικτά δίκτυα όπως το Διαδίκτυο, ενώ καταναλωτής είναι ο αποδέκτης που χρησιμοποιεί τις εν λόγω υπηρεσίες για μη επαγγελματικούς σκοπούς.<sup>41</sup>

Γίνεται, λοιπόν, σαφές ότι οι «υκπ» καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα οικονομικών δραστηριοτήτων οι οποίες πραγματοποιούνται σε απευθείας σύνδεση (άμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο) μεταξύ επιχειρήσεων («B2B») ή μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών («B2C»). Παραδείγματα συνιστούν η on line πώληση διαφόρων προϊόντων (π.χ. βιβλίων, λογισμικού, ηλεκτρονικών υπολογιστών κλπ.),<sup>42</sup> οι on line υπηρεσίες μικρών αγγελιών, οι on line εγκυκλοπαίδειες, οι νομικές ή ιατρικές συμβουλές, η παροχή πληροφοριών on line,<sup>43</sup> οι ψυχαγωγικές υπηρεσίες, οι on line χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες (π.χ. τραπεζικές συναλλαγές και επενδύσεις) κλπ..<sup>44</sup>

Στον αντίποδα, δραστηριότητες που δεν πραγματοποιούνται σε απευθείας σύνδεση (έμμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο), όπως π.χ. η πώληση ενός προϊόντος με παράδοσή του μέσω του ταχυδρομείου<sup>45</sup> ή η παροχή υπηρεσιών off line, δεν εμπίπτουν στις «υκπ», μολονότι

---

<sup>41</sup> Είναι σαφές, λοιπόν, ότι ο Έλληνας νομοθέτης υιοθετεί την κοινοτική έννοια του καταναλωτή (βλ. άρθ. 2 στ. ε' της Οδηγίας), έννοια στενότερη αυτής που έχει υιοθετήσει ο ειδικός νόμος για την προστασία του καταναλωτή που ισχύει στη χώρα μας, δηλαδή ο ν. 2251/1994 στο άρθ. 1 § 4 στ. α'. Βέβαια, από την τελευταία αυτή έννοια είναι αρκετά ευρύτερη η έννοια του «αποδέκτη της υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας», στην οποία εμπίπτουν όχι μόνο ιδιώτες, αλλά και επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται διαδικτυακά στο πλαίσιο μιας συναλλαγής μεταξύ επιχειρήσεων («B2B»). Βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 107. Γίνεται, λοιπόν, κατανοητό ότι το πεδίο εφαρμογής του π.δ. καταλαμβάνει όλους τους αποδέκτες των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας (άρθ. 1 στ. δ') είτε αυτοί ενεργούν ως καταναλωτές (άρθ. 1 στ. ε') είτε όχι.

<sup>42</sup> Βλ. αιτιολογική σκέψη 18 της Οδηγίας.

<sup>43</sup> Βλ. απόφαση ΔΕΕ της 11.9.2004 (υπόθεση C-291/13), κατά την οποία στην έννοια των «υκπ» εμπίπτουν οι υπηρεσίες παροχής πληροφοριών μέσω Διαδικτύου για τις οποίες ο πάροχος αμείβεται όχι από τον αποδέκτη των πληροφοριών, δηλαδή τον χρήστη του Διαδικτύου, αλλά με τα έσοδα από τις διαφημίσεις που ο ίδιος δημοσιεύει στο Διαδίκτυο (σκέψη 30).

<sup>44</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 103.

<sup>45</sup> Βλ. τις από 15.6.2010 προτάσεις του Γενικού Εισαγγελέα στην απόφαση ΔΕΕ της 2.12.2010 (υπόθεση C-108/09), κατά τις οποίες «η εμπορία φακών επαφής δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί ότι συνιστά ... υπηρεσία η οποία παρέχεται, διαβιβάζεται και λαμβάνεται εξ ολοκλήρου υπό τις συνθήκες τις οποίες προβλέπει η οδηγία. Αν και η παραγγελία των φακών, η αποδοχή της και η συνακόλουθη σύναψη της σύμβασης σε απευθείας σύνδεση μπορούν ενδεχομένως να διαβιβαστούν ηλεκτρονικά, γεγονός παραμένει ότι η παράδοση των φακών επαφής στον τελικό καταναλωτή συνιστά πράξη που δεν διενεργείται ηλεκτρονικά, αλλά πραγματικά» (σκέψη 46).

ένας τέτοιος περιορισμός στενεύει ομολογουμένως το πεδίο εφαρμογής του π.δ. και έχει δεχθεί αυστηρή κριτική.<sup>46</sup> Επίσης, σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 18 της Οδηγίας, η χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή αντίστοιχων ατομικών επικοινωνιών από φυσικά πρόσωπα που δεν ενεργούν στο πλαίσιο της εμπορικής τους δραστηριότητας δεν αποτελεί «υκπ»,<sup>47</sup> ενώ το ίδιο ισχύει για τη συμβατική σχέση εργαζομένων και εργοδότη, καθώς και για τις υπηρεσίες που εξ ορισμού δεν παρέχονται εξ αποστάσεως και με ηλεκτρονικά μέσα, όπως π.χ. τον κατά νόμο έλεγχο των λογιστικών μιας εταιρίας ή την παροχή ιατρικών συμβουλών όταν απαιτείται φυσική εξέταση του ασθενούς.

Απόφαση ΔΕΕ της 2.12.2010 (υπόθεση C-108/09)<sup>48</sup>

Στο σημείο αυτό αξίζει να γίνει αναφορά στην απόφαση του ΔΕΕ σχετικά με τη δυνατότητα υπαγωγής της εμπορίας φακών επαφής μέσω Διαδικτύου στις διατάξεις της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Το 2008 η *ÁNTSZ Pécsi, Seyllei, Siklósi Kistérségi Intézet* (περιφερειακή διοίκηση κρατικών υπηρεσιών δημόσιας υγείας και υγειονομικών υποθέσεων για τη Νότια Υπερδουναβία) απαγόρευσε στην ουγγρική εταιρία *Ker-Optika* την πώληση φακών επαφής μέσω της ιστοσελίδας της στο Διαδίκτυο. Οι δύο πλευρές είχαν αντίθετη γνώμη σχετικά με το εάν η εμπορία φακών επαφής εμπίπτει ή όχι στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας και το δικαστήριο *Baranya megyei bíróság* υπέβαλε σχετικό προδικαστικό ερώτημα στο ΔΕΕ.

Σύμφωνα με το Δικαστήριο, η εμπορία φακών επαφής συγκεντρώνει κατ' αρχήν τις προϋποθέσεις μιας υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας (κατάρτιση σύμβασης εξ αποστάσεως, με ηλεκτρονικά μέσα και παροχή έναντι αμοιβής, κατόπιν προσωπικής επιλογής του αποδέκτη). Ωστόσο, επειδή στην αιτιολογική σκέψη 18 της Οδηγίας, προβλέπεται ότι η παροχή ιατρικών συμβουλών που απαιτεί φυσική εξέταση του ασθενούς δεν συνιστά υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, πρέπει να διερευνηθεί κατά πόσον

<sup>46</sup> Σύμφωνα με τον *Γ. Γεωργιάδη* («Η σύναψη σύμβασης μέσω του Διαδικτύου, 2003»), η γενικότερη πρόθεση του κοινοτικού νομοθέτη στην Οδηγία 2000/31/ΕΚ διαφαίνεται να είναι εν τέλει η θέσπιση ενός συνεκτικού συνόλου κανόνων για την εσωτερική αγορά που να εφαρμόζονται σε όλες τις μορφές συναλλαγών, τόσο on line όσο και off line. Αυτό προκύπτει και από διάφορες κοινοτικές πρωτοβουλίες, όπως π.χ. την αναθεώρηση της Οδηγίας για τις επενδυτικές υπηρεσίες [COM (2000) 729, 15.11.2000], την Οδηγία 2002/65/ΕΚ για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές (ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σελ. 16-24) κ.ά.. Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 94. Στις 4/7/2017 μάλιστα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή απέστειλε επιστολή προς το Συμβούλιο Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων στις Βρυξέλλες προτείνοντας τη θέσπιση Οδηγίας η οποία θα περιέχει κοινές ρυθμίσεις για τις εντός και εκτός σύνδεσης συναλλαγές (βλ. Δελτίο Τύπου Ευρωπαϊκής Επιτροπής, 25/7/2017, [www.ecommerce-europe.eu](http://www.ecommerce-europe.eu)).

<sup>48</sup> Αρμενόπουλος, 5/2012 (Έτος 66<sup>ο</sup>), σελ. 841-847.

τέτοια εξέταση απαιτείται στην περίπτωση πώλησης φακών, εάν δηλαδή συνιστά αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης πώλησης.

Το ΔΕΕ διευκρίνισε ότι οι φακοί συνιστούν ιατρικά είδη που, σε ειδικές περιπτώσεις, μπορεί να προκαλέσουν φλεγμονές του οφθαλμού ή ακόμη και μόνιμα προβλήματα οράσεως, απλώς και μόνο από τη χρήση τους, συνεπώς η απαίτηση προηγούμενης παροχής ιατρικής συμβουλής και η υποβολή σε προληπτική οφθαλμολογική εξέταση είναι ενδεχομένως δικαιολογημένες. Παρ' όλα αυτά, η εξέταση αυτή δεν αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της πώλησης, καθώς μπορεί να λάβει χώρα ανεξαρτήτως αυτής, δεδομένου ότι η πώληση μπορεί να πραγματοποιηθεί ακόμα και εξ αποστάσεως, βάσει συνταγής οφθαλμιάτρου, ο οποίος εξέτασε προηγουμένως τον πελάτη. Τίποτε επίσης δεν αποκλείει την πραγματοποίηση των εξετάσεων κατά τη χρήση των φακών ή κατόπιν της παράδοσής τους (σκέψεις 35-39).

Συνεπώς, επειδή η απαιτούσα φυσική εξέταση του πελάτη παροχή ιατρικών συμβουλών και η πώληση των φακών συνιστούν πράξεις διακριτές, η τελευταία εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας (σκέψη 40). Κατ' επέκταση, εθνική διάταξη κράτους μέλους που επιτρέπει την πώληση φακών επαφής μόνο σε ειδικευμένα καταστήματα ιατρικών ειδών απαγορεύοντας την εμπορία τους μέσω Διαδικτύου θεωρείται ότι παρακωλύει την είσοδο των εν λόγω προϊόντων στην αγορά και, άρα, συνιστά μέτρο ισοδύναμου αποτελέσματος προς ποσοτικό περιορισμό που απαγορεύεται από το άρθρ. 34 της ΣΛΕΕ (σκέψη 56).<sup>49</sup>

Με τη θέση σε ισχύ του π.δ. ο Έλληνας νομοθέτης έθεσε τις βάσεις για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου στη χώρα μας καθιερώνοντας την «αρχή της χώρας προέλευσης» (άρθρ. 2 § 1) και θεσπίζοντας τις προϋποθέσεις ανάληψης και άσκησης δραστηριότητας του φορέα παροχής υπηρεσιών (άρθρ. 3), την εφαρμογή των ρυθμίσεων αναφορικά με τις εμπορικές επικοινωνίες (άρθρ. 7), την κατάρτιση συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα (άρθρ. 8 έως 10), την ευθύνη των μεσαζόντων παροχής υπηρεσιών (άρθρ. 11 έως 14) και τους τομείς που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής του π.δ. (άρθρ. 20 § 1).

Οι διατάξεις του π.δ. που ρυθμίζουν την εφαρμογή της «αρχής της χώρας προέλευσης» και τις ιδιομορφίες της εσωτερικής αγοράς (άρθρ. 2), καθώς και τις συμβάσεις που καταρτίζονται με ηλεκτρονικά μέσα (άρθρ. 8 έως 10) και, γενικότερα, την προστασία του

<sup>49</sup> Κατά το άρθρο αυτό «οι ποσοτικοί περιορισμοί επί των εισαγωγών, καθώς και όλα τα μέτρα ισοδύναμου αποτελέσματος, απαγορεύονται μεταξύ των κρατών μελών».

καταναλωτή στο πλαίσιο του «B2C» ηλεκτρονικού εμπορίου (άρθ. 4 έως 6 και 8 έως 10) θα αναπτυχθούν στη συνέχεια στα αντίστοιχα κεφάλαια.

### 2.3.2. Ο Αστικός Κώδικας

Κατά το άρθ. 2 § 1 του π.δ. 131/2003, όταν ένας φορέας παροχής υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα προσφέρει «υκπ» στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, πρέπει να εφαρμόζονται οι σχετικές διατάξεις του εθνικού δικαίου.<sup>50</sup> Έτσι, όταν οι ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις με φορέα παροχής υπηρεσιών εγκατεστημένο στην Ελλάδα αποτελούν συμβάσεις πώλησης, εφαρμόζονται οι διατάξεις 534 επ. του ΑΚ, οι οποίες ρυθμίζουν το δίκαιο της πώλησης.<sup>51</sup>

Σύμφωνα, λοιπόν, με την ΑΚ 534, ο πωλητής υποχρεούται να παραδώσει το πράγμα (κινητό ή ακίνητο, δικαίωμα ή άυλο αγαθό) με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, όπως δηλαδή συμφωνήθηκε στην (ηλεκτρονική) σύμβαση.

Το επόμενο άρθρο διατυπώνει κάποια ενδεικτικά κριτήρια που συγκεκριμενοποιούν την έλλειψη συμμόρφωσης στους όρους της σύμβασης, έτσι ώστε να αρκεί η επίκληση ενός από αυτά προκειμένου να γεννηθεί συμβατική ευθύνη του πωλητή. Για παράδειγμα, το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση εάν:

- δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που είχε γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που αυτός είχε παρουσιάσει στον καταναλωτή,
- δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και, ιδιαίτερα, για τη σύμφωνη με τον σκοπό αυτόν ειδική χρήση,
- δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας ή
- δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας.

Πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι, κατά την ΑΚ 537, ο πωλητής ευθύνεται ανεξάρτητα από υπαιτιότητά του, εάν το πράγμα έχει πραγματικά ελαττώματα ή στερείται τις

<sup>50</sup> Η ρύθμιση αυτή αποτελεί άλλη μια μεταφορά στην ελληνική νομοθεσία ενός γενικότερου κανόνα της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ και, πιο συγκεκριμένα, της «αρχής του κράτους προέλευσης» (country of origin principle) ή «αρχής της εσωτερικής αγοράς» (principle of internal market). Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 40.*

<sup>51</sup> Οι διατάξεις αυτές συνιστούν μεταφορά της Οδηγίας 1999/44/ΕΚ «σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών» (ΕΕ L 171 της 7.7.1999, σελ. 12-16) και ενσωματώθηκαν με το ν. 3043/2002 (ΦΕΚ Α' 192/21.8.2002). Εφαρμόζονται σε κάθε είδους πώληση και όχι μόνο όταν ο αντισυμβαλλόμενος είναι καταναλωτής.

συνομολογημένες ιδιότητες κατά το χρόνο μετάθεσης του κινδύνου στον αγοραστή, δηλαδή κατά το χρόνο παράδοσης του προϊόντος στον τελευταίο. Έτσι, εγκαταλείπεται το παραδοσιακό μοντέλο της νόθου αντικειμενικής ευθύνης.<sup>52</sup>

Επειδή μάλιστα το ελάττωμα του προϊόντος εμφανίζεται συνήθως μετά τη μετάθεση του κινδύνου και, έτσι, είναι δύσκολο για τον αγοραστή να αποδείξει την ύπαρξή του κατά τον κρίσιμο χρόνο της μετάθεσης, η ΑΚ 537 § 2 καινοτόμησε εισάγοντας τεκμήριο ύπαρξης του ελαττώματος στον κρίσιμο χρόνο της παράδοσης, εάν το ελάττωμα διαπιστώθηκε εντός 6 μηνών από την παράδοση.

Σε περίπτωση ευθύνης του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας του πράγματος, ο αγοραστής μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα που προβλέπει η ΑΚ 540. Συγκεκριμένα, δικαιούται κατ' επιλογήν του:

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

Τα ανωτέρω δικαιώματα παρέχονται στον αγοραστή εναλλακτικά, χωρίς ιεραρχική διαβάθμιση, ενώ εάν συντρέχει η επιβαρυντική για τον πωλητή περίπτωση της ΑΚ 543, δηλαδή εάν λείπει η συνομολογημένη ιδιότητα του πράγματος κατά το χρόνο μετάβασης του κινδύνου στον αγοραστή, ο τελευταίος έχει υπό προϋποθέσεις, διαζευκτικά ή σωρευτικά, και δικαίωμα αποζημίωσης. Το σύνολο των παρεχόμενων δικαιωμάτων παραγράφεται μετά από πάροδο 2 ετών για τα κινητά πράγματα και 5 ετών για τα ακίνητα (ΑΚ 554).

Συνεπώς, ο χρήστης του Διαδικτύου που έχει εμπλακεί σε σύμβαση ηλεκτρονικής πώλησης διαθέτει ένα πλήρες και αποτελεσματικό πλαίσιο προάσπισης των συμφερόντων του, χάρη στο αναμορφωμένο και προσαρμοσμένο στις νέες ανάγκες δίκαιο της πώλησης.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> *Ι. Καράκωστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 215.*

<sup>53</sup> *Ι. Καράκωστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 215.*

### 2.3.3. Ο νόμος 2251/1994

Στην Ελλάδα, το βασικό νομοθέτημα προστασίας του καταναλωτή είναι ο ν. 2251/1994<sup>54</sup> που βασίστηκε σε μια σειρά κοινοτικών Οδηγιών, οι οποίες αποσκοπούσαν να προστατεύσουν τους Ευρωπαίους καταναλωτές σε τομείς που αφορούσαν την υγεία και τα οικονομικά τους συμφέροντα. Μάλιστα, η ευρύτητα την οποία προσδίδει ο νόμος αυτός στις εμπεριεχόμενες έννοιες του «προμηθευτή» και του «καταναλωτή» παρέχει τη δυνατότητα προσαρμογής του στα δεδομένα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Έτσι το πεδίο εφαρμογής του επεκτείνεται και στον «ηλεκτρονικό καταναλωτή» ο οποίος προστατεύεται όπως και εκείνος των παραδοσιακών μορφών εμπορίου, εκτός από τις περιπτώσεις που οι ιδιαιτερότητες του ηλεκτρονικού εμπορίου επιτάσσουν την ειδική ρύθμιση ορισμένων ζητημάτων.<sup>55</sup>

#### 2.3.3.1. Πεδίο εφαρμογής

Σύμφωνα με το άρθρ. 1 § 4 περ. α' του νόμου, ως «καταναλωτής» νοείται «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο<sup>56</sup> 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

---

<sup>54</sup> Ας σημειωθεί ότι, αφού η ανά χείρας μελέτη είχε ολοκληρωθεί και παραδοθεί, ο ν. 2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191/16.9.1994) υπέστη ριζικές τροποποιήσεις από τα άρθρ. 100-111 του ν. 4512/2018 (ΦΕΚ Α' 5/17.1.2018).

<sup>55</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 222.

<sup>56</sup> Διχονομία έχει επικρατήσει σχετικά με το εάν εμπίπτουν στον ορισμό του καταναλωτή τα ΝΠΔΔ. Η απόφαση 155/2008 του Ελεγκτικού Συνεδρίου (τμήμα VI) ενέταξε τα πρόσωπα αυτά στην έννοια του «καταναλωτή» έχοντας ως βασικά επιχειρήματα τα εξής: ο νόμος δεν διακρίνει μεταξύ νομικών προσώπων στο άρθρο, τα ΝΠΔΔ συμβάλλονται για δικό τους λογαριασμό και μπορούν να αποτελέσουν τον τελικό αποδέκτη παρεχόμενων προϊόντων/υπηρεσιών από τον προμηθευτή, ενώ και οι ιδιώτες καταναλωτές μπορούν να «αυτοδιατίθενται» ελεύθερα στις δραστηριότητές τους χωρίς να δεσμεύονται από την αρχή της νομιμότητας, συνεπώς, θα πρέπει και σε αυτά να αποδίδεται ισόβαθμη προστασία. Ωστόσο, η κρατούσα άποψη σε θεωρία και νομολογία τονίζει την έλλειψη ανάγκης ειδικής προστασίας των ΝΠΔΔ έναντι των προμηθευτών, καθώς δεν έχουν το ίδιο γνωσιολογικό έλλειμμα και την ίδια συναλλακτική απειρία με έναν απλό καταναλωτή. Επίσης, λαμβάνουν αποφάσεις κατόπιν συλλογικών διεργασιών και με σταδιακά βήματα, γεγονός που εξυπηρετεί τη θέση τους έναντι του προμηθευτή. Έτσι, οι συγκεκριμένες διαδικασίες που ακολουθούν για τη σύναψη συμβάσεων με προμηθευτές (π.χ. προκήρυξη διαγωνισμών όπου προδιατυπώνουν τους όρους των συμβάσεων) αποκλείουν ή περιορίζουν την εκμετάλλευσή τους από τους αντισυμβαλλόμενους. Άλλωστε, ακόμη και σε συμβάσεις στις οποίες οι ίδιοι οι προμηθευτές περιλαμβάνουν καταχρηστικές ρήτρες ασκείται, πριν από την κατάρτισή τους, έλεγχος νομιμότητας από το Ελεγκτικό Συνέδριο [άρθρ. 98 § 1 στ. β' του Συντάγματος σε συνδ. με άρθρ. 19 § 7 του π.δ. 774/1980 (ΦΕΚ Α' 189/22.8/1980)], ο οποίος όμως επεκτείνεται και στον έλεγχο προστασίας του δημοσίου συμφέροντος. Βλ. Ι. Βενιέρη, Είναι τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου καταναλωτές κατά το Ν 2251/1994;, ΔΕΕ 12/2009 (Έτος 15<sup>ο</sup>), σελ. 1316-1320.



αποδέκτη τους»,<sup>57</sup> συνεπώς η αγορά μπορεί κάλλιστα να είναι «ηλεκτρονική», ενώ σύμφωνα με το άρθ. 3 στ. 1 του ίδιου νόμου, όσον αφορά τις εκτός εμπορικού καταστήματος και εξ αποστάσεως συμβάσεις, «καταναλωτής» είναι «κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα».<sup>58</sup>

Ομοίως, και ο «προμηθευτής» νοείται ευρέως ως «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή» (άρθ. 1 § 4 περ. β'), ενώ,

---

<sup>57</sup> Με δεδομένους τους ειδικούς ορισμούς της έννοιας του καταναλωτή, ο γενικός αυτός ορισμός του άρθ. 1 θα ισχύει καταρχήν εκεί όπου δεν υπάρχει ειδικός ορισμός. Βλ. *Ε. Περάκη / Χ. Λιβαδά*, σε *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015, σελ. 53.

<sup>58</sup> Έτσι, επέρχεται συμμόρφωση προς το άρθ. 1 στ. ε' του π.δ. 131/2003, που επίσης υιοθετεί τη στενή έννοια του όρου, περιορίζοντάς τη σε φυσικά πρόσωπα που ενεργούν συναλλαγές για την εξυπηρέτηση μη επαγγελματικών τους συμφερόντων, αλλά παράλληλα διάσταση με το προαναφερθέν άρθ. 1 § 4 στ. α' του ίδιου του ν. 2251/1994, το οποίο υιοθετεί την ευρεία άποψη του όρου, με αποτέλεσμα να προκαλείται ανασφάλεια δικαίου εξαιτίας της διττής αυτής προσέγγισης. Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 223. Σε μια προσπάθεια συγκερασμού των δύο απόψεων, η Οδηγία 2011/83/ΕΕ αναγνωρίζει στο Προοίμιό της (αιτιολογική σκέψη 17) ότι καταναλωτής θεωρείται και όποιος συνάπτει συμβάσεις «για σκοπούς ευρισκόμενους εν μέρει εντός και εν μέρει εκτός των εμπορικών δραστηριοτήτων του, η δε εμπορική σκοπιμότητα είναι τόσο περιορισμένη ώστε να μην έχει εξέχουσα θέση στο γενικό πλαίσιο της σύμβασης». Βλ. *Γ. Αργυρό*, Η προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή σύμφωνα με την Οδηγία 2011/83/ΕΕ, ΔΕΕ 2/2013 (Έτος 19ο), σελ. 118. Έτσι, όταν υφίστανται ενδείξεις ότι μια συγκεκριμένη σύμβαση έχει διττό σκοπό, το λεγόμενο «κριτήριο του προεξάρχοντος σκοπού» συνιστά το χρήσιμο εργαλείο καθορισμού του βαθμού κατά τον οποίο οι επαγγελματικοί ή μη επαγγελματικοί σκοποί κυριαρχούν στην επίμαχη σύμβαση και, κατ' επέκταση, του χαρακτηρισμού ενός προσώπου ως καταναλωτή ή όχι. Βλ. απόφαση ΔΕΕ της 23.4.2015 (υπόθεση C-110/14, σκέψη 45). Ωστόσο, βάσει διαφόρων διατάξεων του π.δ. 131/2003, όπως των άρθ. 2 § 2 («δεν επιτρέπεται να περιορίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας που προέρχονται από άλλο κράτος μέλος, για λόγους που αφορούν τον συντονισμένο τομέα»), 2 § 4 («κατά παρέκκλιση από την παρ. 2 του άρθρου 2 η πολιτεία μπορεί να λαμβάνει περιοριστικά μέτρα για συγκεκριμένη υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, που προέρχεται από άλλο κράτος μέλος, υπό τις εξής προϋποθέσεις ...») και 20 § 3 («καμία διάταξη του παρόντος Π.Δ. δεν μπορεί να ερμηνευθεί κατά τρόπο που να θίγει το επίπεδο προστασίας ιδίως της δημόσιας υγείας και των συμφερόντων του καταναλωτή όπως θεσπίζεται σε κοινοτικές πράξεις και στις εθνικές νομοθεσίες που εκδόθηκαν κατ' εφαρμογή τους στο μέτρο που δεν περιορίζεται έτσι η ελευθερία παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας»), διαπιστώνουμε ότι καταβάλλεται μια προσπάθεια, ώστε η έννοια του καταναλωτή να μην εκλαμβάνεται ενιαία, αλλά να διαμορφώνεται με βάση το είδος της παρεχόμενης υπηρεσίας και της φύσης της συναλλαγής (βλ. και *Ι. Καράκωστα*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 220-221). Εξάλλου, η έντονη μαζικότητα και τυποποίηση των συμβάσεων, η συγκέντρωση των οικονομικών κολοσσών και η παγκοσμιοποίηση του εμπορίου έχουν ενισχύσει ακόμη περισσότερο τη θέση των επιχειρηματιών και, κατά συνέπεια, κρίνεται αδήριτη η ανάγκη προστασίας όλων όσων συμβάλλονται με αυτούς, ανεξάρτητα από την ιδιότητά τους σαν καταναλωτές ή επαγγελματίες. Στη σημερινή συναλλακτική πραγματικότητα δηλαδή οικονομικά ασθενής συμβαλλόμενος μπορεί να είναι και ένα πρόσωπο που ασκεί σε ευρεία έκταση εμπορία εφόσον έχει περιορισμένη διαπραγματευτική ικανότητα στις συναλλαγές του με τραπεζικές, ασφαλιστικές ή χρηματιστηριακές επιχειρήσεις. Βλ. *Ε. Τζίβα*, ό.π., ΔΕΕ 10/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 1045-1046.

ειδικά όσον αφορά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις,<sup>59</sup> ως «κάθε φυσικό ή κάθε νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του σε σχέση με συμβάσεις καλυπτόμενες από τα άρθρα 3 έως 4η».<sup>60</sup> Το βασικό κριτήριο, λοιπόν, αποτελεί η οργανωμένη και ασκούμενη κατά τρόπο διαρκή και επαναλαμβανόμενο δραστηριότητά του, η οποία συνεπάγεται την διαπραγματευτική υπεροχή του έναντι του καταναλωτή.<sup>61</sup>

Η προστασία του καταναλωτή κατά τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων θεμελιώνεται στα άρθρ. 3 έως 4η του ν. 2251/1994, με το άρθρ. 3α § 1 να ορίζει ότι «τα άρθρα 3 έως 4η εφαρμόζονται, βάσει των όρων και στον βαθμό που ορίζεται στις διατάξεις τους, σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή».

Οι διατάξεις των ανωτέρω άρθρων κάνουν λόγο για συμβάσεις που καταρτίζονται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος και, συνεπώς, οι καταναλωτικές συμβάσεις («B2C») που συνάπτονται ηλεκτρονικά εμπίπτουν στο προστατευτικό τους πεδίο, καθώς συνιστούν *συμβάσεις εξ αποστάσεως*, ο ορισμός των οποίων δίνεται από το άρθρ. 3 στ. 7 του νόμου. Συγκεκριμένα, εξ αποστάσεως σύμβαση είναι «κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, όπως ενδεικτικά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το τηλέφωνο, το φαξ ή το διαδίκτυο, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης».<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Με τις εξ αποστάσεως συμβάσεις αντιδιαστέλλονται οι συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος (άρθρ. 3 στ. 8), οι οποίες συνάπτονται «με ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή» (π.χ. στο σπίτι ή στο χώρο εργασίας του καταναλωτή).

<sup>60</sup> Παρατηρείται ότι ο νομοθέτης δεν εξαρτά την έννοια του προμηθευτή από την επιδίωξη κέρδους, με αποτέλεσμα να μην εξαιρούνται από την εφαρμογή του νόμου οι οργανώσεις κοινωφελούς χαρακτήρα και ο δημόσιος τομέας.

<sup>61</sup> *Ι. Καράκωστας*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 204.

<sup>62</sup> Οι συναλλαγές από απόσταση παρουσιάζουν πολλά πλεονεκτήματα σε σχέση με τις παραδοσιακές συμβάσεις. Ελλείπει η έντονη ψυχολογική πίεση του καταναλωτή, αλλά και το στοιχείο του αιφνιδιασμού με την έννοια της επιθετικής προσέγγισης που συχνά συνοδεύουν την φυσική παρουσία του προμηθευτή κατά το χρόνο των αγορών, δημιουργώντας περιθώρια για μια πιο ψύχραιμη αποτίμηση του είδους, των όρων και του μεγέθους της συναλλαγής εκ μέρους του καταναλωτή. Τα ωράρια λειτουργίας των καταστημάτων υπερκεράστηκαν, οι μετακινήσεις περιορίστηκαν αισθητά, ενώ οι εναλλακτικές δυνατότητες πρόσβασης σε νέες αγορές και δεδομένα

Έτσι, μια δικαιοπραξία πληροί όλα τα χαρακτηριστικά μιας εξ αποστάσεως σύμβασης, όταν:

- Τόσο η πρόταση για τη σύναψη της σύμβασης όσο και η αποδοχή της διαβιβάζονται με τη χρήση τεχνικών μέσων (π.χ. μέσω του Παγκόσμιου Ιστού ή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου),<sup>63</sup> χωρίς την άμεση επικοινωνία των μερών. Προϋπόθεση αποτελεί η ολοκλήρωση της σύμβασης με μέσα τεχνικής επικοινωνίας<sup>64</sup> και δεν επηρεάζεται από το γεγονός ότι ενδεχόμενες προηγηθείσες διαπραγματεύσεις έλαβαν χώρα χωρίς τη χρήση των τεχνικών μέσων. Στον αντίποδα, δεν αρκεί εάν οι διαπραγματεύσεις έγιναν από απόσταση, αλλά η σύμβαση καταρτίσθηκε με τη φυσική παρουσία καταναλωτή και προμηθευτή. Δεν εφαρμόζονται, επίσης, οι ανωτέρω διατάξεις εάν, για παράδειγμα, ο καταναλωτής επισκέφθηκε το κατάστημα του προμηθευτή και του πρότεινε την κατάρτιση της σύμβασης και ο τελευταίος του δήλωσε αργότερα μέσω e-mail ότι αποδέχεται την πρότασή του.
- Συνάπτεται στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, από το οποίο τεκμαίρεται ο επηρεασμός της δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης του καταναλωτή. Τέτοιο σύστημα υφίσταται όταν ο

---

διευκολύνουν την ταχύτερη και πληρέστερη επισκόπηση της αγοράς. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, επίσης, η εξάπλωση των διασυνοριακών συναλλαγών παρέχει μια νέα διάσταση στο φαινόμενο των εξ αποστάσεων συμβάσεων διευρύνοντας τις επιλογές του καταναλωτή και περιορίζοντας τα λειτουργικά έξοδα των επιχειρήσεων, ιδιαίτερα των μικρομεσαίων. Από την άλλη πλευρά, η αγορά αυτή εγκυμονεί και πολλούς κινδύνους. Η επιχειρηματική δραστηριότητα εισβάλλει εύκολα στον ιδιωτικό βίο, ακόμη και χωρίς τη συναίνεση του ιδιώτη, η ταυτότητα του προμηθευτή δεν είναι πάντοτε ευδιάκριτη, ενώ το αντικείμενο της συναλλαγής δεν είναι προσιτό στον καταναλωτή πέρα από την εικόνα που διαμορφώνει και προβάλλει ο ίδιος ο προμηθευτής και χάνεται η ευκαιρία της προηγούμενης δοκιμής, με ενδεχόμενο αποτέλεσμα να μην ανταποκρίνεται στις δηλώσεις του προμηθευτή ή τις απαιτήσεις του αγοραστή. Επιπλέον, το πρόσθετο κόστος μεταφοράς δεν είναι πάντα αμελητέο, ενώ πιθανή είναι και η επίκληση πταίσματος του μεταφορέα εκ μέρους του προμηθευτή, προκειμένου να αποσείσει ενδεχόμενη ευθύνη για την εμφάνιση πραγματικού ελαττώματος στο προϊόν. Βλ. *Γ. Παπαϊωάννου*, Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 153.

<sup>63</sup> Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις καθιστούν δυσχερή την εξαντλητική απαρίθμηση των μέσων τεχνικής επικοινωνίας. Σε αυτά μπορούμε, ενδεικτικά, να περιλάβουμε τα έντυπα με ή χωρίς παραλήπτη, τις τυποποιημένες επιστολές, τα διαφημιστικά έντυπα με στέλεχος παραγγελίας, τους καταλόγους, το ραδιόφωνο, το εικονοτηλέφωνο, την τηλεικονογραφία με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας (videotext), την τηλεομοιοτυπία (fax), το τηλέφωνο με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, την τηλεόραση, το Διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Βλ. *Γ. Παπαϊωάννου*, *ό.π.*, ΔΕΕ 2/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 156.

<sup>64</sup> Το γεγονός ότι για τη διαβίβαση της πρότασης και για τη διαβίβαση της αποδοχής χρησιμοποιήθηκαν διαφορετικά μέσα τεχνικής επικοινωνίας δεν έχει καμία επίδραση σε ό,τι αφορά την εφαρμογή των διατάξεων 3α έως 4η του ν. 2251/1994. Βλ. *Σπ. Μακρή*, Η προστασία του καταναλωτή στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου μετά τη μεταφορά των Οδηγιών 97/7/ΕΚ και 2000/31/ΕΚ στο ελληνικό δίκαιο, ΔΕΕ 8-9/2004 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 884.

προμηθευτής δημιουργεί στην επιχείρησή του όλες τις απαραίτητες υποδομές (προσωπικό, τεχνικά μέσα κλπ.), ώστε να μπορεί να καταρτίζει συστηματικά συμβάσεις από απόσταση, κατ' αποκλεισμό των τυχαίων ή ευκαιριακών συναλλαγών.<sup>65</sup>

- Πρόκειται για αμφοτεροβαρή σύμβαση, δηλαδή γεννώνται εξ αυτής εκατέρωθεν δικαιώματα και υποχρεώσεις και για τα δύο μέρη, με το αντάλλαγμα που καλείται να καταβάλει ο καταναλωτής να μπορεί να συνίσταται σε οποιοδήποτε αγαθό και όχι απαραίτητα σε χρήμα.<sup>66</sup>

Το βάρος απόδειξης της πραγματοποίησης της συναλλαγής φέρει ο προμηθευτής, ενώ το βάρος υπαγωγής της στο καθεστώς των εξ αποστάσεως συμβάσεων φέρει ο ενάγων καταναλωτής, απόδειξη που στην πράξη προκύπτει από ικανές ενδείξεις.<sup>67</sup>

Εκ των ανωτέρω συνάγεται ότι, όταν σε μια διαδικτυακή σύμβαση ένα φυσικό πρόσωπο, συναλλασσόμενο για μη επαγγελματικούς σκοπούς, αποτελεί τον τελικό αποδέκτη προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται από ένα άλλο πρόσωπο κατά την άσκηση της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, τότε ενεργεί υπό την ιδιότητα του «καταναλωτή» και απολαμβάνει την προστασία του ν. 2251/1994, οι ρυθμίσεις του οποίου συμπληρώνουν τις ειδικές ρυθμίσεις του π.δ. 131/2003 (βλ. άρθ. 3δ § 9 του ν. 2251/1994).<sup>68</sup> Έτσι, όπου υπάρχει ειδικότερη ρύθμιση στο π.δ., εφαρμόζεται αυτή για αγορές μέσω του Διαδικτύου, διαφορετικά έχουν εφαρμογή τα άρθρα 3 έως 3ιγ του ν. 2251/1994 στον βαθμό που αναφέρονται στις συμβάσεις από απόσταση.<sup>69</sup>

Αξίζει σε αυτό το σημείο να σημειωθεί ότι, από τη στιγμή που ο ν. 2251/1994 αναφέρεται γενικά σε «προϊόντα» και «υπηρεσίες» και όχι μόνο σε «υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας», υπάγονται στο προστατευτικό του πεδίο και συμβάσεις που δεν ρυθμίζονται, κατ' αρχήν, από την Οδηγία 2000/31/ΕΚ και, κατ' επέκταση, το π.δ. 131/2003, όπως, λόγου χάρη, οι συναλλαγές σε μη απευθείας σύνδεση (off-line), όπου η

---

<sup>65</sup> Πάντως, για την εφαρμογή των διατάξεων για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, δεν απαιτείται να προωθεί ο προμηθευτής τα προϊόντα του αποκλειστικά και μόνο στο πλαίσιο ενός τέτοιου οργανωμένου συστήματος. Δύναται, για παράδειγμα, να διατηρεί κατάσταση και, ταυτόχρονα, να δραστηριοποιείται στο ηλεκτρονικό εμπόριο χρησιμοποιώντας ένα οργανωμένο σύστημα online πωλήσεων. Βέβαια, στην περίπτωση αυτή θα υπόκειται στη ρύθμιση των διατάξεων αυτών μόνο αναφορικά με τις συμβάσεις, τις οποίες συνάπτει μέσω Internet. Βλ. Σπ. Μακρή, *ό.π.*, ΔΕΕ 8-9/2004 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 884.

<sup>66</sup> *Ι. Καραγκώστας*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, *ό.π.*, σελ. 202-203.

<sup>67</sup> *Γ. Παπαϊωάννου*, *ό.π.*, ΔΕΕ 2/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 156.

<sup>68</sup> *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, *ό.π.*, σελ. 224.

<sup>69</sup> *Ι. Καραγκώστας*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, *ό.π.*, σελ. 217.

παραγγελία και η ολοκλήρωση της σύμβασης γίνονται ηλεκτρονικά, αλλά η εκπλήρωση της παροχής του προμηθευτή γίνεται με παραδοσιακές μεθόδους, όπως είναι η αποστολή των προϊόντων (π.χ. βιβλίων, δίσκων μουσικής κλπ.) με το ταχυδρομείο ή η αυτοπρόσωπη παροχή κάποιας υπηρεσίας.<sup>70</sup>

Τέλος, από το πεδίο εφαρμογής των διατάξεων 3 έως 4η του νόμου εξαιρούνται οι αποκλειστικά αναφερόμενες στο άρθ. 3α § 3 συμβάσεις, όπως για παράδειγμα αυτές για τη δημιουργία, απόκτηση ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων ή δικαιωμάτων εντός ακίνητης περιουσίας<sup>71</sup> ή αυτές που, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, καταρτίζονται με δημόσιο τύπο.<sup>72</sup>

#### 2.3.3.2. Πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις

Όπως εκτέθηκε ανωτέρω, όταν λαμβάνουν χώρα ηλεκτρονικές πωλήσεις προϊόντων σε χρήστες του Διαδικτύου, εφαρμόζονται οι ρυθμίσεις των ΑΚ 534 επ. για την εγγυητική ευθύνη του πωλητή. Όταν ο χρήστης του Διαδικτύου έχει την ιδιότητα του καταναλωτή κατά το άρθ. 1 § 4 στ. α' (ευρεία έννοια), τυγχάνει παράλληλης εφαρμογής<sup>73</sup> και το άρθ. 5 του ν. 2251/1994.<sup>74</sup>

Το άρθρο αυτό αφορά την ανάθεση στον προμηθευτή ορισμένων υποχρεώσεων σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης της σύμβασης πώλησης και την παροχή εγγυήσεων προς τον καταναλωτή.

Ειδικά όσον αφορά τη δεύτερη αυτή υποχρέωση, βάσει της § 4 του άρθ. 5 ο προμηθευτής οφείλει, με τεχνικό μέσο αποτύπωσης που θα είναι διαθέσιμο και προσιτό στον καταναλωτή,<sup>75</sup> να παρέχει εγγύηση για καινούργια διαρκή καταναλωτικά αγαθά, δηλαδή αγαθά με μακρά διάρκεια ζωής. Η εγγύηση πρέπει να περιλαμβάνει, με απλή κατανοητή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα, τουλάχιστον την επωνυμία και διεύθυνση

<sup>70</sup> Γ. Γεωργιάδης, Η σύναψη σύμβασης μέσω του Διαδικτύου, ό.π., σελ. 26.

<sup>71</sup> Άρθ. 3α § 3 στ. ε'.

<sup>72</sup> Άρθ. 3α § 3 στ. θ'.

<sup>73</sup> Βλ. άρθ. 5 § 6 εδ. α' του ν. 2251/1994.

<sup>74</sup> Όπως και τα άρθρα 54 επ. του ΑΚ, έτσι και το άρθ. 5 του ν. 2251/1994 συνιστούν τροποποιήσεις των αντίστοιχων παλαιότερων διατάξεων για λόγους εναρμόνισης της ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 1999/44/ΕΚ «σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών» (ΕΕ L 171 της 7.7.1999, σελ. 12-16) μέσω του ν. 3043/2002 (ΦΕΚ Α' 192/21.8.2002).

<sup>75</sup> Συνεπώς, κριτήριο είναι η δυνατότητα αναπαραγωγής της δήλωσης εγγύησης σε αναγνώσιμη μορφή για ικανό χρονικό διάστημα. Αυτό επιτυγχάνεται, για παράδειγμα, μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή της καταχώρησης της δήλωσης στην ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος του προμηθευτή, εφόσον το κείμενο μπορεί να αποθηκευθεί σε διαρκές υπόστρωμα του καταναλωτή (βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, σελ. 83).

του εγγυητή, το προϊόν της εγγύησης, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της, την έκταση της εδαφικής της ισχύος καθώς και τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο, τα οποία δεν θίγονται από την εγγύηση. Επίσης, πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης, να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων και η διάρκειά της να είναι εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος.<sup>76</sup> Σύμφωνα με την επόμενη παράγραφο πάντως, η μη τήρηση των ανωτέρω διατάξεων δεν θίγει την εγκυρότητα της εγγύησης, την οποία ο καταναλωτής μπορεί να επικαλεσθεί απαιτώντας την τήρησή της.

Κατά τα λοιπά, στις § 2 και 3 του άρθ. 5 προβλέπονται ορισμένες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές (όπως θα αναπτυχθεί σε κατώτερο κεφάλαιο), ενώ στην § 3 εδ. ε' αναφέρεται ότι, εντός των χρονικών ορίων της εγγύησης του προϊόντος, ο προμηθευτής οφείλει, σε περίπτωση χειροτέρευσης του προϊόντος, με επιμέλειά του και χωρίς καμία επιβάρυνση του καταναλωτή, να προβαίνει στην επισκευή του. Επιπλέον, οφείλει να εξασφαλίζει την επισκευή και την προμήθεια ανταλλακτικών του προϊόντος, ακόμη και εάν ο χρόνος της εγγύησης έχει παρέλθει εφόσον το προϊόν βρίσκεται εντός της πιθανής διάρκειας ζωής του. Τέλος, σύμφωνα με την § 7, όταν πρόκειται για καινούργια διαρκή καταναλωτικά αγαθά, οφείλει να εξασφαλίζει στους καταναλωτές, για χρονικό διάστημα ίσο με την πιθανή διάρκεια ζωής των αγαθών, τη συνεχή παροχή τεχνικών υπηρεσιών για τη συντήρηση και επισκευή τους καθώς και την ευχέρεια προμήθειας ανταλλακτικών και άλλων τυχόν προϊόντων που απαιτούνται για τη χρήση τους.

Ας επισημανθεί, τέλος, ότι οι διατάξεις του άρθ. 5 έχουν χαρακτήρα αναγκαστικού δικαίου, μια και η § 6 εδ. β' θεωρεί άκυρη την παραίτηση του καταναλωτή από τα παραπάνω δικαιώματά του.

---

<sup>76</sup> Ειδικά για τα προϊόντα τεχνολογίας αιχμής, η διάρκεια της εγγύησης θα πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με το χρόνο κατά τον οποίο αναμένεται ότι τα προϊόντα αυτά θα παραμένουν σύγχρονα από τεχνολογική άποψη, εάν αυτός ο χρόνος είναι συντομότερος από την πιθανή διάρκεια ζωής τους.

### 3. ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

#### 3.1. Εισαγωγικά

Κάθε σύμβαση που καταρτίζεται σε απευθείας σύνδεση μέσω του Διαδικτύου αποτελεί μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας· ο ένας συμβαλλόμενος είναι ο φορέας παροχής της υπηρεσίας και ο άλλος είναι ο αποδέκτης της, δηλαδή ο χρήστης του Διαδικτύου, είτε αυτός επιδιώκει στόχους που εντάσσονται στην επαγγελματική του δραστηριότητα είτε ενεργεί ως καταναλωτής κατά την έννοια του άρθ. 1 στ. ε' του π.δ. 131/2003.<sup>77</sup>

Λόγος περί προστασίας του καταναλωτή κατά τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων μπορεί να γίνει μόνο αφού προσδιορίσουμε τον τρόπο με τον οποίο αυτές καταρτίζονται λόγω της ιδιαιτερότητάς τους σε σύγκριση με τις συμβάσεις του κοινού δικαίου εξαιτίας της παρεμβολής της χρήσης του Η/Υ στη δικαιοπρακτική διαδικασία. Η κατάρτιση μιας ηλεκτρονικής σύμβασης εμπίπτει στις διατάξεις των άρθ. 185 επ. του ΑΚ και 8 επ. του π.δ. 131/2003.

#### 3.2. Η νομική φύση των ηλεκτρονικών δηλώσεων βούλησης

Όπως είναι γνωστό, για την κατάρτιση μιας σύμβασης απαιτείται μια δήλωση βούλησης που να περιέχει πρόταση για τη σύναψη της σύμβασης και μια δήλωση βούλησης που να περιέχει την αποδοχή της πρότασης. Το ίδιο ισχύει φυσικά και για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, στις οποίες αυτές οι δηλώσεις θα πρέπει να είναι ηλεκτρονικές. Με την περιέλευση της δήλωσης αποδοχής στον προτείνοντα συντελείται η σύμβαση (ΑΚ 192).

Οι «ηλεκτρονικές δηλώσεις βούλησης» μπορούν να διακριθούν σε δύο κατηγορίες: τις ηλεκτρονικά διαβιβαζόμενες και τις αυτοματοποιημένες.

Στις ηλεκτρονικά διαβιβαζόμενες δηλώσεις βούλησης, ο Η/Υ επιτελεί αποκλειστικά τη λειτουργία ενός μέσου διαβίβασης της δήλωσης βούλησης, όπως είναι και το τηλέφωνο, το fax, το ταχυδρομείο κ.ά. και η διαμόρφωση της τελευταίας παραμένει στον απόλυτο

---

<sup>77</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 45.

έλεγχο του δηλούντος-χρήστη. Για παράδειγμα, όταν ο χρήστης Η/Υ επιθυμεί να αγοράσει ένα βιβλίο από την ιστοσελίδα ενός βιβλιοπωλείου, συντελεί την πρότασή του όταν συμπληρώνει τα σχετικά πεδία της ηλεκτρονικής φόρμας παραγγελίας δίνοντας την περιγραφή του προϊόντος, την επιθυμητή ποσότητα και τα προσωπικά του στοιχεία και επιλέγει το πεδίο «αποστολή»,<sup>78</sup> ώστε να διαβιβασθούν αυτά τα δεδομένα στο βιβλιοπωλείο μέσω του Παγκόσμιου Ιστού.<sup>79</sup> Γενικά, η διαβίβαση μπορεί να πραγματοποιηθεί από το χρήστη είτε μέσω του Παγκόσμιου Ιστού ή, σπανιότερα, μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου<sup>80</sup> (e-mail).<sup>81</sup>

Οι αυτοματοποιημένες δηλώσεις βούλησης είναι περισσότερο προβληματικές, καθώς εδώ η λειτουργία του Η/Υ υποκαθιστά την ανθρώπινη ενέργεια, χωρίς να τυγχάνει χειρισμού άμεσα από το δηλούντα ή κάποιο βοηθητικό του πρόσωπο. Ο Η/Υ, δηλαδή, βάσει ενός προγράμματος επεξεργάζεται διάφορα στοιχεία, σχηματίζει ορισμένη «βούληση», η οποία είναι προϊόν μιας ορισμένης αυτοματοποιημένης διαδικασίας, που έχει τεθεί σε ενέργεια με ανθρώπινη πράξη, και προβαίνει σε δήλωσή της.<sup>82</sup> Στο ανωτέρω παράδειγμα, λοιπόν, εάν ο συνδεδεμένος στο Διαδίκτυο υπολογιστής του βιβλιοπώλη, ύστερα από κάθε ηλεκτρονική παραγγελία, ελέγχει αυτόματα το ηλεκτρονικό απόθεμα βιβλίων προκειμένου να διαπιστώσει αν υπάρχουν διαθέσιμα εναπομείναντα και, αναλόγως, δέχεται ή απορρίπτει την παραγγελία του ενδιαφερόμενου, τότε πρόκειται, αντίστοιχα, για μια αυτοματοποιημένη αποδοχή ή απόκρουση της πρότασης του τελευταίου. Σε αυτήν την περίπτωση, ο βιβλιοπώλης προβαίνει στη δήλωση βούλησής του αποκλειστικά μέσω του Η/Υ του, χωρίς ο ίδιος να μετέχει συνειδητά στη συναλλαγή, αφού αγνοεί τόσο τη δική του απάντηση όσο και την πρόταση του χρήστη-καταναλωτή.<sup>83</sup>

Ανά τα χρόνια έχουν διατυπωθεί διάφορες θεωρίες σχετικά με τη νομική φύση των αυτοματοποιημένων δηλώσεων βούλησης, ωστόσο η κρατούσα αντίληψη δέχεται ότι, παρά

---

<sup>78</sup> Ή, εναλλακτικά, «ολοκλήρωση συναλλαγής» ή «παραγγελία» ή «OK».

<sup>79</sup> Γ. Γεωργιάδης, *ό.π.*, σελ. 33.

<sup>80</sup> Στην περίπτωση αυτή, η συντέλεση της δήλωσης βουλήσεως θα γίνει με την προώθηση μηνύματος ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στον αντίστοιχο εξυπηρετητή.

<sup>81</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, *ό.π.*, σελ. 46.

<sup>82</sup> Απ. Γεωργιάδης, *ό.π.*, § 33, αρ. 79, σελ. 500.

<sup>83</sup> Γ. Γεωργιάδης, *ό.π.*, σελ. 35. Αντίστοιχα, ένας καταστηματούχος μπορεί να έχει δημιουργήσει ένα πρόγραμμα στον υπολογιστή, που είναι συνδεδεμένος με τα ταμεία και το τερματικό, το οποίο ελέγχει τον αριθμό των προϊόντων που πωλούνται από τα ταμεία, ώστε να διαβιβάσει παραγγελίες στους προμηθευτές μόλις συμπληρωθεί ορισμένος αριθμός πωλήσεων. Αν κάποια μέρα διακοπεί το ρεύμα και τα υπό επεξεργασία στοιχεία αλλοιωθούν με αποτέλεσμα ο υπολογιστής να στείλει λανθασμένη παραγγελία, η δήλωση βουλήσεως προέρχεται μεν από τον υπολογιστή αλλά αποτελεί δεσμευτική δήλωση του καταστηματούχου και, αφού η παραγγελία δεν αντιστοιχεί στη βούλησή του, μπορεί αυτός να ζητήσει την ακύρωσή της εφαρμοζομένης της ΑΚ 146 (βλ. Απ. Γεωργιάδης, *ό.π.*, § 33, αρ. 80, σελ. 502).



την έλλειψη ανθρώπινου ελέγχου, η συμμετοχή του Η/Υ δεν αλλοιώνει τη φύση της δήλωσης ως γνήσιας δικαιοπρακτικής δήλωσης βούλησης,<sup>84</sup> καθώς περιορίζεται στο ρόλο του οργάνου ή του «βοηθού δηλώσεως», ο οποίος σχηματίζει τη δήλωση βουλήσεως χωρίς καμία δυνατότητα απόκλισης από τις οδηγίες του πραγματικού δηλούντος.<sup>85</sup>

Συγκεκριμένα, συγκεντρώνει τα δύο βασικά στοιχεία μιας δήλωσης βούλησης: τη *δήλωση* (εξωτερικό / αντικειμενικό στοιχείο) και τη *βούληση* (εσωτερικό / υποκειμενικό στοιχείο).

Όσον αφορά τη δήλωση ως εξωτερικό στοιχείο, ως τέτοια νοείται κάθε πράξη του δηλούντος, δηλαδή κάθε ηθελημένη ανθρώπινη ενέργεια, με την οποία εξωτερικεύεται η βούλησή του για την κατάρτιση μιας σύμβασης (π.χ. εκφορά λόγου, γραφή, χρήση νευμάτων ή προσυμφωνημένου κώδικα επικοινωνίας κλπ.). Παρότι στην αυτοματοποιημένη δήλωση βούλησης μέσω Η/Υ δεν διακρίνεται εκ πρώτης όψεως μια τέτοιου είδους ενέργεια, εντούτοις οι προπαρασκευαστικές ενέργειες του χρήστη του Η/Υ (π.χ. επιλογή εξοπλισμού, προγραμματισμός λογισμικού, εισαγωγή δεδομένων κλπ.), ο οποίος θέτει τις παραμέτρους, με βάση τις οποίες ο Η/Υ θα διαμορφώσει το περιεχόμενο των δηλώσεων και θα τις διαβιβάσει στον αποδέκτη τους, θα πρέπει να αναγνωρισθούν ως ανθρώπινη συμπεριφορά που οδήγησε στη συντέλεση της δήλωσης βούλησης και, επομένως, επαρκούν για το χαρακτηρισμό της αυτοματοποιημένης δήλωσης βούλησης ως ρητής πράξης δήλωσης του Η/Υ. Εξάλλου, η αυτοματοποιημένη δήλωση βούλησης δεν μπορεί να υπάρξει χωρίς ανθρώπινη πράξη, αφού είναι πάντοτε απαραίτητες οι ενέργειες που διατηρούν το σύστημα του Η/Υ σε λειτουργία και εισάγουν τα σχετικά δεδομένα.<sup>86</sup>

Αναφορικά με την υποκειμενική υπόσταση της δήλωσης βούλησης, το απαραίτητο συστατικό της στοιχείο είναι η *βούληση της πράξης*, δηλαδή ο συνειδητός και εκούσιος χαρακτήρας της ανθρώπινης ενέργειας, η οποία εξωτερικεύει τη βούληση του δηλούντος. Για το λόγο που αναφέραμε και στην προηγούμενη παράγραφο, η βούληση αυτή θα αναζητηθεί στις προπαρασκευαστικές ενέργειες του χρήστη του Η/Υ. Εφόσον, λοιπόν, ο τελευταίος προέβη εκουσίως στον προγραμματισμό και τη θέση σε λειτουργία του Η/Υ, η

---

<sup>84</sup> Είναι δυνατό μάλιστα μια συναλλαγή να διεξάγεται πλήρως αυτοματοποιημένα, δηλαδή με τη σύμπτωση δύο αντιτιθέμενων αυτοματοποιημένων δηλώσεων βούλησης για την κατάρτιση της σύμβασης. Αυτές οι αμφιμερώς αυτοματοποιημένες συναλλαγές γίνονται κατά κανόνα στο πλαίσιο σταθερής συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων και βασίζονται σε προηγούμενες συμβάσεις-πλαίσια μεταξύ των μερών, γνωστές και ως «συμβάσεις ηλεκτρονικής επικοινωνίας» (Electronic Data Interchange Agreements). Βλ. Γ. Γεωργιάδη, *ό.π.*, σελ. 36.

<sup>85</sup> Απ. Γεωργιάδης, *ό.π.*, § 33, αρ. 80, σελ. 501.

<sup>86</sup> Γ. Γεωργιάδης, *ό.π.*, σελ. 55-57.

βούληση ενέργειάς του αφορά το σύνολο των δηλώσεων βούλησης που ο Η/Υ θα παραγάγει αιτιωδώς στο μέλλον και η υποκειμενική υπόσταση καλύπτεται.<sup>87</sup>

### 3.3. Η συντέλεση και η περιέλευση των ηλεκτρονικών δηλώσεων βούλησης

#### 3.3.1. Η συντέλεση

Η απευθυντέα ηλεκτρονική δήλωση βούλησης συντελείται, όταν η δικαιοπρακτική βούληση εξωτερικεύεται κατά τρόπο εμφανή και οριστικό, ώστε να αποξενώνεται ο δηλών από τη δήλωσή του.<sup>88</sup> Αυτό θα συμβαίνει όταν ο χρήστης του Η/Υ παραδίδει τα σχετικά δεδομένα από το σύστημά του στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο. Για παράδειγμα, σε μια πώληση μέσω του Παγκόσμιου Ιστού, ο αγοραστής θα προβαίνει στη συντέλεση της δήλωσης βούλησής του όταν, έχοντας συμπληρώσει τη σχετική ηλεκτρονική φόρμα παραγγελίας, επιλέγει το πεδίο που ενεργοποιεί την αποστολή των δεδομένων.<sup>89</sup> Σε περίπτωση που ο Η/Υ δεν είναι συνδεδεμένος στο Διαδίκτυο, αυτά τοποθετούνται σε κατάσταση αναμονής εωσότου επιτευχθεί η σύνδεση, οπότε και εγκαταλείπουν το σύστημα και η δήλωση βούλησης θεωρείται συντελεσθείσα.<sup>90</sup>

#### 3.3.2. Η περιέλευση

Κατά την ΑΚ 192, η σύμβαση καταρτίζεται μόλις η δήλωση αποδοχής της πρότασης περιέλθει στον προτείνοντα.<sup>91</sup> Σύμφωνα με την κρατούσα γνώμη, αυτή περιέρχεται στον λήπτη όταν εισέρχεται στη σφαίρα επιρροής αυτού κατά τέτοιο τρόπο, ώστε ο λήπτης να

---

<sup>87</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 58-59. Υποστηρίζεται ότι η βούληση ως υποκειμενικό στοιχείο θα πρέπει να συγκεντρώνει άλλα δύο στοιχεία: τη *βούληση της δήλωσης*, δηλαδή τη βούληση του δηλούντος να έχει η συμπεριφορά του δικαιοπρακτική σημασία, να αποτελεί δηλαδή μια σημαντικά νομική πράξη, καθώς και τη *δικαιοπρακτική βούληση*, η οποία κατευθύνεται στην παραγωγή συγκεκριμένων έννομων αποτελεσμάτων, τα οποία επιδιώκει να επιτύχει ο δηλών με τη δήλωσή του. Γίνεται δεκτό ότι η επιλογή του χρήστη για αυτοματοποιημένη δημιουργία δηλώσεων βούλησης εξωτερικεύει τη γενική του βούληση να δεσμεύεται δικαιοπρακτικά, ακόμη κι αν ουσιαστικά τις αγνοεί, από τις δηλώσεις που θα προκύψουν από την ομαλή λειτουργία του Η/Υ στο μέλλον. Βλ. Γ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 59, 62-63 και Γ. Ζέκο, *Ιδιόχειρες ηλεκτρονικές υπογραφές και ηλεκτρονικές συμβάσεις*, ΔΕΕ 6/2004 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 629.

<sup>88</sup> Έτσι, εάν, για παράδειγμα, κατά το χρόνο επιλογής της εντολής εκ μέρους του δηλούντος, για αποστολή των δεδομένων που συνιστούν τη δήλωση βούλησής του, ο Η/Υ του δεν είναι συνδεδεμένος στο Διαδίκτυο, τότε η χρονική στιγμή της συντέλεσης θα μετατεθεί για τη στιγμή που αυτός θα συνδεθεί και τα δεδομένα θα διέλθουν της θύρας εξόδου του Η/Υ (βλ. Γ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 74).

<sup>89</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 74.

<sup>90</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 77.

<sup>91</sup> Οι δηλώσεις βούλησης που διαβιβάζονται ηλεκτρονικά συνιστούν δηλώσεις μεταξύ απόντων, καθώς οι συμβαλλόμενοι δεν επικοινωνούν ταυτόχρονα (βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 142).

μπορεί υπό κανονικές συνθήκες να λάβει γνώση του περιεχομένου της και να μπορεί η γνώση να αναμένεται κατά τις συναλλακτικές συνθήκες, χωρίς να απαιτείται επιπλέον να λάβει πράγματι γνώση. Πρόκειται για τη λεγόμενη *θεωρία της περιελεύσεως της δήλωσης βουλήσεως* («theory of reception»).

Όπως προελέχθη, στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, η διαβίβαση δηλώσεων βούλησης μέσω του Παγκόσμιου Ιστού συνήθως λαμβάνει χώρα μέσω των ιστοσελίδων ενός προμηθευτή αγαθών ή υπηρεσιών. Αυτός προδιατυπώνει και θέτει στη διάθεση του κοινού μέσω της διαδικτυακής ιστοσελίδας του μια ηλεκτρονική φόρμα επικοινωνίας, η οποία συνήθως πρόκειται για φόρμα παραγγελίας. Σε αυτήν ο χρήστης του Διαδικτύου συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία (π.χ. περιγραφή και επιθυμητή ποσότητα προϊόντος, προσωπικά στοιχεία κλπ.) και την αποστέλλει ηλεκτρονικά στον προμηθευτή. Η διαβίβαση της δήλωσης βούλησης ξεκινά με την επιλογή από τον δηλούντα του κατάλληλου εικονιδίου που δίνει την εντολή για την αποστολή των δεδομένων (π.χ. πάτημα του πλήκτρου «OK»), η μεταφορά των οποίων γίνεται μέσω του Παγκόσμιου Ιστού με χρήση του πρωτοκόλλου επικοινωνίας *http*. Τα δεδομένα διοχετεύονται στον Η/Υ του λήπτη-προμηθευτή με το χρόνο διαβίβασής τους να διαρκεί ελάχιστα δευτερόλεπτα. Κατά την ανωτέρω εκτεθείσα άποψη, η δήλωση θα έχει εισέλθει στη σφαίρα επιρροής του λήπτη αφού ολοκληρωθεί επιτυχώς η αποθήκευσή της στον Η/Υ του, καθώς μόνο τότε θα δύναται ο λήπτης να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτή και να λάβει γνώση του περιεχομένου της.<sup>92</sup> Αντίστοιχα, η απάντηση του προμηθευτή θα περιέρχεται στον χρήστη με την αποθήκευσή της στον Η/Υ<sup>93</sup> και την προβολή της στην οθόνη του τελευταίου, ο οποίος θα λαμβάνει άμεση γνώση αυτής, αφού η ως άνω επικοινωνία προϋποθέτει την παρουσία και ενεργό συμμετοχή του.<sup>94</sup>

Στην περίπτωση επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), για να λειτουργήσει η αποστολή μηνυμάτων θα πρέπει ο παραλήπτης να έχει εγκαταστήσει σύστημα λήψης μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δηλαδή να διαθέτει το κατάλληλο λογισμικό και μια ηλεκτρονική διεύθυνση. Τα μηνύματα διαβιβάζονται από τον Η/Υ του

---

<sup>92</sup> Κατά κανόνα, λοιπόν, η δήλωση του χρήστη θα περιέρχεται στον προμηθευτή με την ολοκλήρωση της αποθήκευσής της στον εξυπηρετητή του. Εάν η αποθήκευση γίνεται σε μη εργάσιμες ώρες, η δήλωση θα περιέρχεται την επόμενη εργάσιμη ημέρα και ώρα, όποτε και θα μπορεί κανείς να αναμένει την επεξεργασία της. Βλ. *Γ. Γεωργιάδη*, *ό.π.*, σελ. 105.

<sup>93</sup> Από τη στιγμή της αποθήκευσης της δήλωσης στον Η/Υ του χρήστη, αυτός φέρει την ευθύνη για τυχόν καταστροφή ή καθυστέρηση λήψης γνώσης του περιεχομένου της. Μέχρι αυτού του χρονικού σημείου την ευθύνη φέρει αποκλειστικά ο προμηθευτής. Βλ. *Ν. Δημαρά*, *Εμπορικές συμβάσεις μέσω διαδικτύου*, ΔΕΕ 2/2008 (Έτος 14<sup>ο</sup>), σελ. 165.

<sup>94</sup> *Γ. Γεωργιάδης*, *ό.π.*, σελ. 103-105.

αποστολέα μέσω ενός διακομιστή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (mail server) στον αντίστοιχο διακομιστή του παραλήπτη, από τον οποίο στη συνέχεια μεταφέρονται στο φάκελο εισερχομένων του ηλεκτρονικού γραμματοκιβωτίου του («ηλεκτρονικής θυρίδας»). Η περιέλευση της δήλωσης βούλησης πραγματοποιείται με την είσοδο του μηνύματος στο ηλεκτρονικό γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη, υπό την προϋπόθεση ότι ο τελευταίος έχει καταστήσει γνωστή τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου στις συναλλαγές. Ειδικότερα, στην περίπτωση ενός συμβαλλομένου που χρησιμοποιεί το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο πλαίσιο εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας, η περιέλευση πραγματοποιείται με την είσοδο του μηνύματος στην ηλεκτρονική θυρίδα σε ώρες λειτουργίας, ανεξάρτητα από το εάν έγινε έλεγχος του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και λήψη του μηνύματος, ενώ, εάν το μήνυμα εισέλθει στη «θυρίδα» εκτός των ωρών λειτουργίας, τότε η περιέλευση θεωρείται ότι έγινε το πρωί της επόμενης ημέρας.<sup>95</sup>

Όσον αφορά τις αυτοματοποιημένες δηλώσεις βούλησης, ο Η/Υ του λήπτη της πρότασης δεν αρκείται απλώς στην παραλαβή και αποθήκευση της δήλωσης ώστε να προετοιμάσει τη λήψη γνώσης εκ μέρους του χρήστη του, αλλά προχωρεί αυτόνομα και χωρίς συγκεκριμένη γνώση του τελευταίου στην αποτίμηση του περιεχομένου και την άμεση επεξεργασία της ληφθείσας δήλωσης βούλησης. Παραδείγματος χάρη, είναι σύνηθες, όπως αναφέρθηκε, ο εξυπηρετητής ενός προμηθευτή που προσφέρει προϊόντα μέσω του Διαδικτύου να προβαίνει αυτοματοποιημένα στον έλεγχο του αποθέματος και να αποδέχεται ή να απορρίπτει τη ληφθείσα παραγγελία. Αντίστοιχα, στις διαδικτυακές τραπεζικές συναλλαγές, σε μια εντολή μεταφοράς χρημάτων, ο εξυπηρετητής της Τράπεζας ελέγχει εάν ο λογαριασμός του δηλούντος έχει επαρκές κάλυμμα και, σε θετική περίπτωση, προβαίνει στη χρέωση του λογαριασμού του εντολέως και πίστωση του λογαριασμού του λήπτη του εμβάσματος, αποδεχόμενος έτσι σιωπηρά την εντολή του δηλούντος. Κατά συνέπεια, προκειμένου να διαπιστωθεί το χρονικό σημείο της περιέλευσης, δεν λαμβάνεται υπόψη η δυνατότητα γνώσης του περιεχομένου της δήλωσης από τον λήπτη, αλλά η δυνατότητα αποτίμησης και επεξεργασίας της από τον Η/Υ του.<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup> Βλ. ΕφΘρακ 287/2011, δημοσιευμένη στη νομική βάση «ΙΣΟΚΡΑΤΗΣ».

<sup>96</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 106-107.

### 3.4. Πρόταση ή πρόσκληση προς υποβολή πρότασης

Διχονομία έχει προκύψει σχετικά με το εάν η εμφάνιση της ιστοσελίδας και η προσφορά μέσω αυτής προϊόντων και υπηρεσιών εκ μέρους του προμηθευτή συνιστά πρόταση για την κατάρτιση της ηλεκτρονικής σύμβασης μέσω του Παγκόσμιου Ιστού ή απλώς πρόσκληση προς υποβολή πρότασης.

Κατά μία άποψη, εφόσον βέβαια αναφέρονται οι τιμές των προϊόντων ή υπηρεσιών, η ιστοσελίδα αποτελεί πρόταση που απευθύνεται σε έναν αόριστο αριθμό υποψήφιων χρηστών και για να θεωρηθεί ότι επήλθε η διαδικτυακή συμφωνία αρκεί η περιέλευση της δήλωσης βούλησης του χρήστη προς τον προμηθευτή.<sup>97</sup>

Κατά την αντίθετη (ορθότερη για τον γράφοντα) άποψη, επειδή το απόθεμα των εμπορευμάτων του προμηθευτή είναι περιορισμένο, εάν η ιστοσελίδα θεωρηθεί πρόταση και ο χρήστης του Διαδικτύου αποστείλει την παραγγελία ενώ τα αποθέματα έχουν εξαντληθεί, τότε ο δεσμευμένος προμηθευτής θα βρίσκεται αντιμέτωπος με τυχόν αξίωση αποζημίωσης του αντισυμβαλλόμενου εξαιτίας αδυναμίας εκπλήρωσης της σύμβασης.<sup>98</sup> Επειδή όμως κάτι τέτοιο δεν μπορεί να ανταποκρίνεται στη βούληση του προμηθευτή και, σε κάθε περίπτωση, οι διαδικτυακές πωλήσεις συνιστούν μια εξελιγμένη μορφή των πωλήσεων μέσω έντυπου καταλόγου, η προσφορά θα πρέπει να θεωρηθεί ως πρόσκληση για την υποβολή πρότασης («*invitation ad offerendum*»<sup>99</sup>).

Έτσι, η πρόταση για σύναψη της σύμβασης λαμβάνει χώρα με την on line παραγγελία από το χρήστη του Διαδικτύου και στη συνέχεια ακολουθεί η επιβεβαίωση της παραγγελίας από τον προμηθευτή κατά τον ίδιο τρόπο. Η επιβεβαίωση της παραγγελίας μπορεί να παραλειφθεί σε ορισμένες μόνο περιπτώσεις, όταν αμέσως μετά την παραγγελία λαμβάνει χώρα η αποστολή των εμπορευμάτων, οπότε και η σύμβαση καταρτίζεται

---

<sup>97</sup> Την ίδια άποψη έχει και ο Ν. Δημαράς, ό.π., ΔΕΕ 2/2008 (Έτος 14<sup>ο</sup>), σελ. 165. Εξαιρείται η περίπτωση κατά την οποία υπάρχει ρητή δήλωση στην ιστοσελίδα ότι αυτή δεν αποτελεί πρόταση αλλά πρόσκληση για υποβολή πρότασης (βλ. Ι. Καράκωστα, Δίκαιο και Internet, ό.π., σελ. 183).

<sup>98</sup> Χαρακτηριστικό είναι και το παράδειγμα της βρετανικής διαδικτυακής τοποθεσίας της εταιρείας Amazon (www.amazon.co.uk) στην οποία το Μάρτιο του 2003 εμφανίσθηκε ένα σφάλμα στην τιμή των υπολογιστών παλάμης (iPaq PDAs) με την τιμή πώλησής τους να εμφανίζεται στις 7,32 λίρες, τη στιγμή που κανονικά ανερχόταν στις 192 λίρες. Σαν αποτέλεσμα, η ιστοσελίδα κατακλύσθηκε από παραγγελίες πελατών, τις οποίες όμως η εταιρεία αρνήθηκε να εκτελέσει ισχυριζόμενη ότι βάσει των γενικών όρων συναλλαγών της (terms of sale), καμία σύμβαση δεν μπορεί να καταρτισθεί έγκυρα, εάν δεν αποσταλεί προηγουμένως μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που να επιβεβαιώνει την αποδοχή της παραγγελίας. Βλ. Ι. Ιγγλεζάκη, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2009, σελ. 148.

<sup>99</sup> Βλ. Ν. Ζαπριάνο, Συμβάσεις Ψηφιακού Περιεχομένου από Απόσταση, Αρμενόπουλος 7/2014 (Έτος 68<sup>ο</sup>), σελ. 1103, υποσημ. 32.

σιωπηρά, χωρίς να περιέλθει η επιβεβαίωση της παραγγελίας και η δήλωση αποδοχής της πρότασης στον προτείνοντα (ΑΚ 193).

Ωστόσο, θα πρέπει ίσως να γίνει δεκτό ότι σε συναλλαγές όπου η διαδικασία κατάρτισης της σύμβασης είναι πλήρως αυτοματοποιημένη<sup>100</sup> ή όταν ο προμηθευτής απαιτεί άμεσα την πληκτρολόγηση των στοιχείων της πιστωτικής κάρτας του καταναλωτή, τότε η προσφορά του προμηθευτή συνιστά πρόταση προς αόριστα πρόσωπα («*ad incertas personas*»), όπως συμβαίνει, για παράδειγμα, με έναν αυτόματο πωλητή. Σε αυτήν την περίπτωση, η προσφορά μπορεί να θεωρηθεί ως πρόταση για σύναψη σύμβασης, υπό την προϋπόθεση πάντοτε ότι υπάρχουν διαθέσιμα εμπορεύματα και ότι η σύμβαση μπορεί να καταρτισθεί με μόνη την αποδοχή βάσει της ΑΚ 193.<sup>101</sup>

«Συνήγορος του Καταναλωτή» - Σύσταση/πόρισμα υπ' αριθμ. 4472/25.2.2014<sup>102</sup>

Το 2014 ο επιφορτισμένος με τη συναινετική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε αναφορές από καταναλωτές κατά εταιρείας, με αίτημα την παράδοση σε αυτούς των προϊόντων που αγόρασαν μέσω του ηλεκτρονικού της καταστήματος.

Ειδικότερα, το 2013 προέβησαν στις αγορές 3 τηλεοράσεων LED, μιας φωτογραφικής μηχανής SAMSUNG και μιας παιχνιδοκονσόλας. Οι συμβάσεις όμως αυτές δεν εκτελέστηκαν εκ μέρους της εταιρείας, η οποία την επόμενη ημέρα έστειλε μηνύματα ακύρωσης των παραγγελιών στους πελάτες, με την αιτιολογία ότι οι αναγραφόμενες τιμές στα προϊόντα που είχαν επιλέξει ήταν λανθασμένες λόγω μηχανογραφικού προβλήματος που παρεισέφερσε κατά τη μεταβολή του συνόλου των τιμών των προϊόντων που είχε προγραμματιστεί για εκείνη την ημέρα.<sup>103</sup>

<sup>100</sup> Τούτο συμβαίνει, παραδείγματος χάρη, σε περιπτώσεις παραγγελίας προγραμμάτων Η/Υ μέσω του Διαδικτύου, τα οποία μπορεί κάποιος να «κατεβάσει» (download) από έναν κεντρικό server, παραγγελίας μουσικών δίσκων, ταινιών κλπ..

<sup>101</sup> Ι. Ιγγλεζάκης, ό.π., σελ. 148-149.

<sup>102</sup> ΝοΒ 62 (2014), σελ. 770-775.

<sup>103</sup> Η εταιρεία επικαλέστηκε και έναν όρο που είχε συμπεριλάβει στους γενικούς όρους χρήσης του ηλεκτρονικού καταστήματος, σύμφωνα με τον οποίο η ίδια δεν δεσμεύεται στην αποστολή της παραγγελίας των προϊόντων, τα οποία προσφέρονται λόγω τυπογραφικού ή μηχανογραφικού λάθους με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται σε διαφορετική τιμή από την ισχύουσα. Ωστόσο αυτός ο όρος είναι άκυρος (βλ. και άρθ. 2 § 7 στ. β' του ν. 2251/1994), καθώς προβλέπει την απαλλαγή του προμηθευτή από ευθύνη που απορρέει για αυτόν από το νόμο, ενώ αυξάνει και την ευθύνη του καταναλωτή, αφού τον καλεί εμμέσως να ελέγξει την τιμή του αγαθού που παραγγέλλει προκειμένου να διαπιστώσει αν είναι λογική ή όχι.

Προκειμένου να κρίνει επί της διαφοράς, ο Συνήγορος του Καταναλωτή θέλησε να εντοπίσει το χρονικό σημείο κατάρτισης της σύμβασης και, συνεπώς, εξέτασε εάν η διατήρηση ιστοσελίδας με σκοπό τη διενέργεια συναλλαγών συνιστά πρόταση για κατάρτιση σύμβασης ή πρόσκληση για υποβολή πρότασης από τον χρήστη.

Κριτήριο για την ύπαρξη έγκυρης πρότασης είναι το ορισμένο, πλήρες και σαφές της πρότασης καθώς και η σοβαρή και οριστική πρόθεση συμβατικής δέσμευσης του προτεινόντος. Η πρόταση πρέπει να δημιουργεί στον αποδέκτη την πεποίθηση ότι, εάν γίνει αποδεκτή, η σύμβαση θα καταρτισθεί αμέσως.

Έτσι, εάν ο προμηθευτής προσφέρει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του θέτοντας ρητά κάποια επιφύλαξη, καθιστά σαφές στον αντισυμβαλλόμενο του ότι δεν επιθυμεί ακόμη τη δέσμευσή του σε εκείνο το χρονικό σημείο και οι δημοσιεύσεις στην ιστοσελίδα αποτελούν απλώς μια πρόσκληση για υποβολή πρότασης. Όμως, για να συμβαίνει κάτι τέτοιο θα πρέπει να γίνεται σαφές στους όρους της εταιρείας το πότε θεωρείται ότι καταρτίζεται μια σύμβαση,<sup>104</sup> π.χ. ότι θα προηγηθεί έλεγχος διαθεσιμότητας καθώς και ορθότητας της τιμής του παραγγελθέντος προϊόντος. Ορθότερο είναι μάλιστα η πρόσβαση στους όρους αυτούς να είναι υποχρεωτική, κατά τη διαδικασία εισαγωγής στην ιστοσελίδα της εταιρείας της εκάστοτε ηλεκτρονικής παραγγελίας, ώστε η εντολή παραγγελίας να μην μπορεί να καταχωρηθεί εάν ο καταναλωτής δεν ανοίξει προηγουμένως τους γενικούς όρους και τους αποδεχτεί.

Αντιθέτως, στη συγκεκριμένη περίπτωση η εταιρεία δεν κατέστησε σαφές στους πελάτες της το χρονικό σημείο κατάρτισης της σύμβασης, αφού ούτε με τους όρους της ούτε μέσω μηνύματος στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ανέφερε ότι δεν υπάρχει συμβατική της δέσμευση εωσότου διαπιστώσει τη δυνατότητά της να εκτελέσει τη σύμβαση στη συγκεκριμένη τιμή που αναγραφόταν στην ιστοσελίδα. Μάλιστα το γεγονός ότι η πλειονότητα των καταναλωτών χρησιμοποίησε πιστωτικές κάρτες για την πληρωμή αλλά και ότι η εταιρεία έστειλε μήνυμα στο οποίο ανέφερε ότι η παράδοση των προϊόντων θα ολοκληρωνόταν εντός 7 εργάσιμων ημερών υποδηλώνει ότι η σύμβαση εκτελείται αμέσως, άρα παρέλκει οποιοσδήποτε έλεγχος τιμής εκ μέρους του προμηθευτή και γεννάται ευθύνη του λόγω αδυναμίας εκπλήρωσης της σύμβασης σε περίπτωση τεχνικών προβλημάτων.

<sup>104</sup> Βλ. άρθρ. 9 § 1 στ. α' του π.δ. 131/2003. Η εταιρεία δεν φρόντισε ώστε να είναι διακριτά μεταξύ τους τα διάφορα στάδια της διαδικασίας παραγγελίας, όπως απαιτεί το εν λόγω άρθρο, οπότε δικαιολογημένα αντιλήφθηκαν οι καταναλωτές τις συμβάσεις ως συναφθείσες και απαίτησαν αποζημίωση λόγω μη εκπλήρωσης της σύμβασης (ΑΚ 382 επ.).

Επομένως, συνάγεται ότι οι ενδιαφερόμενοι ήρθαν σε επαφή με ένα πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα πωλήσεων και, έτσι, μόνη η εμφάνιση των προϊόντων στην ιστοσελίδα θεωρείται πρόταση προς τους υποψηφίους αντισυμβαλλόμενους χρήστες της για σύναψη της σύμβασης.

### 3.5. Αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας

Ειδικά για τη διαδικασία κατάρτισης της ηλεκτρονικής σύμβασης στις υπηρεσίες κοινωνίας της πληροφορίας ορίζει το άρθρ. 10 του π.δ. με τίτλο «Παραγγελία». Σύμφωνα με την § 1, κατόπιν αποστολής της παραγγελίας από τον χρήστη του Διαδικτύου, ο φορέας παροχής των υπηρεσιών οφείλει να αποστείλει στον πελάτη, χωρίς καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα, αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας.<sup>105</sup> Η επιβεβαίωση αποστέλλεται συνήθως μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, γι' αυτό και οι επιχειρήσεις επιβάλλουν στους πελάτες να δηλώσουν την ηλεκτρονική τους διεύθυνση, προκειμένου να διευκολυνθούν οι συναλλαγές.<sup>106</sup> Από τη στιγμή που το αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας περιέλθει στον αποδέκτη, η σύμβαση θεωρείται καταρτισμένη. Κατά την § 2, το αποδεικτικό τεκμαίρεται ότι έχει παραληφθεί όταν ο αποδέκτης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτό με ηλεκτρονικά μέσα.<sup>107</sup>

Στο πρώτο του εδάφιο το άρθρο 10 ορίζει ότι οι ανωτέρω αρχές εφαρμόζονται «εφόσον δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά τα συμβαλλόμενα μέρη που δεν είναι καταναλωτές». Έτσι, όταν τα μέρη ενεργούν αμφότερα στο πλαίσιο της επαγγελματικής τους δραστηριότητας («B2B»), η ρύθμιση είναι ενδοτικού δικαίου, ενώ, αντιθέτως, όταν το ένα από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη δρα ως καταναλωτής («B2C»), τότε η ρύθμιση είναι αναγκαστικού δικαίου και για την έγκυρη κατάρτιση της σύμβασης ο αντισυμβαλλόμενος

<sup>105</sup> Αξίζει να σημειωθεί ότι η υποχρέωση αποστολής του αποδεικτικού δεν απαιτείται κατά το μέτρο που αφορά «*συμβάσεις που συνάπτονται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων ισοδύναμων ατομικών μέσων επικοινωνίας*» (άρθρ. 10 § 2 του π.δ. 131/2003).

<sup>106</sup> Πάντως, δεν υφίσταται κάποια σχετική πρόβλεψη για την περίπτωση που ο χρήστης του Διαδικτύου δεν διαθέτει διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και, συνεπώς, το κενό αυτό του νόμου μπορεί να έχει ως συνέπεια την αδυναμία του εν λόγω χρήστη να συνάπτει διαδικτυακές συμβάσεις (βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 58*).

<sup>107</sup> Αντίστοιχα, και η παραγγελία του αποδέκτη τεκμαίρεται ότι είχε παραληφθεί από τον προμηθευτή όταν ο τελευταίος είχε τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτήν, κάτι που θα συμβαίνει, για παράδειγμα, κατά το ωράριο λειτουργίας της επιχείρησής του, διάστημα κατά το οποίο είναι υποχρεωμένος να ελέγχει τα εισερχόμενα μηνύματά του.



φορέας παροχής των υπηρεσιών οφείλει να τηρεί τους κανόνες που αναφέρονται στο άρθρο.<sup>108</sup>

### 3.6. Τα ελαττώματα των ηλεκτρονικών δηλώσεων βούλησης

Όπως όλες οι συμβάσεις, έτσι και οι ηλεκτρονικές μπορεί να είναι άκυρες ή ακυρώσιμες εξαιτίας ελαττωμάτων που έχουν παρεισφρήσει στις διαβιβαζόμενες ή αυτοματοποιημένες δηλώσεις βούλησης που τις συνθέτουν. Μερικά από τα πιο χαρακτηριστικά σφάλματα είναι τα εξής:

- Λάθος κατά το χειρισμό του Η/Υ.<sup>109</sup> Ο ανθρώπινος παράγοντας εξακολουθεί να συνιστά τη συνηθέστερη πηγή σφαλμάτων στη διεξαγωγή μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής, κυρίως κατά το χρόνο εισαγωγής δεδομένων στο σύστημα. Για παράδειγμα, η εκ παραδρομής πληκτρολόγηση της ποσότητας «100» αντί «10» ή η παραγγελία του προϊόντος Α αντί του προϊόντος Β σε μια σύμβαση πώλησης ενός προϊόντος μέσω του Παγκόσμιου Ιστού καθιστά τη σύμβαση αυτή ακυρώσιμη λόγω (ουσιώδους)<sup>110</sup> πλάνης<sup>111</sup> κατά την ΑΚ 140, καθώς η δήλωση δεν ανταποκρίνεται στη βούληση.
- Χρήση εσφαλμένων δεδομένων.<sup>112</sup> Στην περίπτωση αυτή το σφάλμα κατά την πληκτρολόγηση δεν εμφιλοχωρεί κατά τη διάρκεια διατύπωσης της δήλωσης βούλησης καθεαυτής αλλά νωρίτερα, κατά τη διαδικασία διαμόρφωσης της βούλησης. Για παράδειγμα, όταν στις αυτοματοποιημένες δηλώσεις βούλησης, λόγω σφάλματος κατά τον προγραμματισμό του λογισμικού, ο Η/Υ ενός προμηθευτή κατά την επεξεργασία και αποδοχή ηλεκτρονικών παραγγελιών των πελατών ανατρέχει σε έναν τιμοκατάλογο που περιέχει λάθη (π.χ. επειδή ο προμηθευτής καθόρισε εκ παραδρομής την τιμή της μονάδας ενός προϊόντος για

<sup>108</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 56, 58.

<sup>109</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 110-113.

<sup>110</sup> Η πλάνη στη δήλωση είναι ουσιώδης (οπότε και μπορεί να οδηγήσει στην ακύρωση της σύμβασης) όταν αναφέρεται σε σημείο τόσο σπουδαίο για τη δικαιοπραξία ώστε, αν το πρόσωπο γνώριζε την πραγματική κατάσταση, δεν θα επιχειρούσε τη δικαιοπραξία (ΑΚ 141).

<sup>111</sup> Αν οι προϋποθέσεις της πλάνης δεν συντρέχουν, τότε κάθε μέρος (δηλών ή αποδέκτης) φέρει την ευθύνη για τα περιστατικά που αλλοιώνουν ή καταστρέφουν τα διαβιβαζόμενα δεδομένα, εφόσον αυτά συνέβησαν κατά το χρόνο που βρίσκονταν στην έννομη σφαίρα του. Έτσι, για παράδειγμα, εάν η πρόταση περιέλθει στην έννομη σφαίρα του λήπτη, αλλά το περιεχόμενό της αλλοιωθεί (π.χ. εξαιτίας αμέλειας του υπαλλήλου του), τότε η σύμβαση θεωρείται ότι έχει καταρτισθεί με το αρχικό, μη αλλοιωμένο περιεχόμενο (ΑΚ 173 και 200). Βλ. Απ. Γεωργιάδη, ό.π., § 33, αρ. 65, σελ. 494.

<sup>112</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 112-114.

τον αυτόματο υπολογισμό της τιμής στα 10 αντί για 100 € ανά κιβώτιο), οι σχετικές συμβάσεις καταρτίζονται με τίμημα υψηλότερο ή χαμηλότερο του ισχύοντος.<sup>113</sup>

- Σφάλμα στη μηχανική λειτουργία ή στον προγραμματισμό του Η/Υ.<sup>114</sup> Τα σφάλματα κατά τον προγραμματισμό του λογισμικού (software) του Η/Υ μπορεί επίσης να οδηγήσουν στη συντέλεση αυτοματοποιημένων δηλώσεων βούλησης μη ανταποκρινόμενων στη βούληση του χρήστη.<sup>115</sup>
- Έλλειψη δικαιοπρακτικής συνείδησης κατά τον χειρισμό του Η/Υ.<sup>116</sup> Η ιδιαιτερότητα του Διαδικτύου έχει οδηγήσει στη στενή συνύπαρξη επιλογών με νομικά αδιάφορο περιεχόμενο και άλλων που αποσκοπούν στη διενέργεια εμπορικών συναλλαγών, όπου τα όρια δεν είναι τόσο διακριτά όσο στις συνήθεις, μη ηλεκτρονικές συναλλαγές (π.χ. στην ιστοσελίδα μιας εμπορικής επιχείρησης συναντώνται απλές εντολές πλοήγησης δίπλα σε «πεδία» δεσμευτικών δηλώσεων βουλήσεως). Έτσι, όταν, για παράδειγμα, ο χρήστης από κεκτημένη ταχύτητα, μόλις ολοκληρωθεί η φόρτωση και εμφάνιση μιας ιστοσελίδας, επιλέξει το πεδίο «αποστολή της παραγγελίας» νομίζοντας ότι πρόκειται για το πεδίο «επιστροφή στην προηγούμενη σελίδα» δρα χωρίς δικαιοπρακτική συνείδηση, αφού δεν επιθυμεί να προβεί σε κάποια νομικά σημαντική πράξη.<sup>117</sup> Εάν η έλλειψη δικαιοπρακτικής συνείδησης είναι εμφανής, η δήλωση βούλησης είναι ανύπαρκτη. Σε περιπτώσεις

---

<sup>113</sup> Κατ' αρχήν σε ακυρωσία οδηγούν μόνο όσα σφάλματα υπεισέρχονται κατά τη συντέλεση της δήλωσης βούλησης, ενώ όσα υπεισέρχονται κατά το προπαρασκευαστικό στάδιο της δήλωσης, ακόμα και εάν αυτά ενσωματωθούν τελικά στη δήλωση, παραμένουν νομικά αδιάφορα (με την εξαίρεση της πλάνης ως προς τις ιδιότητες). Εάν ο δηλών υποπέσει σε υπολογιστικό σφάλμα που τον οδηγεί σε εσφαλμένο αποτέλεσμα, το οποίο και μόνο ενσωματώνεται τελικά στην προσφορά, χωρίς να καταστεί εμφανές στο άλλο μέρος ότι πρόκειται για λάθος, θα πρόκειται για σφάλμα που χαρακτηρίζεται ως πλάνη περί τα παραγωγικά αίτια της βούλησης και το οποίο δεν οδηγεί στην ακυρωσία της δήλωσης, παρά μόνο εάν τα παραγωγικά αυτά αίτια αποτέλεσαν τη βάση για τη δικαιοπραξία ή η ακύρωση δικαιολογείται από την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη (πλάνη περί το δικαιοπρακτικό θεμέλιο της σύμβασης). Βλ. *Γ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 115-116, 120*. Γίνεται όμως γενικά δεκτό ότι, για χάρη της ασφάλειας των συναλλαγών και της προστασίας της εμπιστοσύνης των τρίτων, εφόσον στον αποδέκτη της δήλωσης γνωστοποιείται μόνο το αποτέλεσμα του υπολογισμού και όχι ο ίδιος ο υπολογισμός, το σφάλμα συνιστά νομικά αδιάφορο (επουσιώδες) σφάλμα στα παραγωγικά αίτια της βούλησης, υπό τη μορφή του εσωτερικού, μη εμφανούς λάθους στον υπολογισμό, και δεν μπορεί να οδηγήσει σε δικαίωμα ακύρωσης της δήλωσης βούλησης (βλ. *Γ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 121*).

<sup>114</sup> *Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 125*.

<sup>115</sup> Πρακτικά, όπως και στην προηγούμενη περίπτωση, σπάνια η διάταξη για την πλάνη περί τα παραγωγικά αίτια (ΑΚ 143) θα οδηγεί στην ακύρωση της δικαιοπραξίας εξαιτίας ελαττωμάτων στο λογισμικό του Η/Υ (βλ. *Γ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 129*).

<sup>116</sup> *Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 131 επ.*

<sup>117</sup> Συνήθης ήταν στο παρελθόν η (κατοχυρωμένη μάλιστα με δίπλωμα ευρεσιτεχνίας από την Amazon.com) πρακτική των «αγορών με ένα κλικ» (one-click buy), όπου ο καταναλωτής απείχε μόλις ένα «πλήκτρο» από τη δικαιοπρακτική του δέσμευση. Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 149, υποσημ. 376*.

όμως όπου ο δικαιοπρακτικός χαρακτήρας τέτοιων πράξεων τίθεται υπό αμφισβήτηση, θα πρέπει να προβαίνουμε στην ερμηνεία της σχετικής συμπεριφοράς.<sup>118</sup> Όταν ο δηλών βρισκόταν σε θέση να διαγνώσει ότι η ενέργειά του θα μπορούσε να εκληφθεί ως εκφράζουσα δικαιοπρακτική βούληση καταβάλλοντας την απαιτούμενη επιμέλεια, όπως συνήθως συμβαίνει στο ανωτέρω παράδειγμα, η συμπεριφορά του είναι καταλογιστή και η δήλωσή του παράγει καταρχήν έννομα αποτελέσματα, όμως είναι ακυρώσιμη. Ομοίως, εάν ο αποδέκτης της δήλωσης όφειλε να αντιληφθεί την έλλειψη δικαιοπρακτικής συνείδησης ή, ακόμη, προκάλεσε ή ενίσχυσε με δική του συμπεριφορά την παρανόηση του δηλούντος (π.χ. όταν η σχεδίαση μιας ηλεκτρονικής φόρμας παραγγελίας έχει σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να εκμεταλλεύεται τυχόν απειρία του χρήστη και να τον «παγιδεύει» σε τέτοιου είδους δηλώσεις), η δίχως δικαιοπρακτική συνείδηση δήλωση βούλησης επίσης συνεπάγεται την ελαττωματικότητα της δικαιοπραξίας και η δήλωση καθίσταται άκυρη.<sup>119</sup> Την αποφυγή αυτών των σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού προσπαθεί, μεταξύ άλλων, να επιτύχει το π.δ. 131/2003, το οποίο στο άρθ. 10 § 1 στ. γ' για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις επιβάλλει την υποχρέωση στον φορέα παροχής υπηρεσιών «να θέτει στη διάθεση του αποδέκτη της υπηρεσίας κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσιτά μέσα<sup>120</sup> που θα επιτρέψουν να επισημάνει και να διορθώσει τα λάθη του κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό πριν από την ανάθεση της παραγγελίας».<sup>121</sup> Έτσι, θα πρέπει κάθε παραγγελία να πραγματοποιείται σε διακριτά στάδια και η ιστοσελίδα του προμηθευτή να είναι κατάλληλα διαμορφωμένη ώστε ο καταναλωτής να ελέγχει τα διάφορα στάδια και να επιβεβαιώνει την παραγγελία του πριν την τελική αποστολή της. Παραβίαση της υποχρέωσης αυτής του

---

<sup>118</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 134.

<sup>119</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σελ. 150-153.

<sup>120</sup> Τέτοιο μέσο συνιστά για παράδειγμα ένα ανεπτυγμένο λογισμικό το οποίο εντοπίζει αυτόματα προφανή λάθη ή παραλείψεις του καταναλωτή κατά την αποστολή της παραγγελίας (π.χ. μη συμπλήρωση των απαραίτητων πεδίων στη φόρμα παραγγελίας ή επιλογή υπερβολικής ποσότητας του επιθυμητού προϊόντος).

<sup>121</sup> Η διάταξη δεν αναφέρεται στο μετά την ανάθεση της παραγγελίας διάστημα, στο οποίο θα εφαρμόζονται οι διατάξεις για ακύρωση της δικαιοπραξίας λόγω πλάνης κατά τα ανωτέρω αναπτυχθέντα. Εξάλλου, στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι πρακτικά αδύνατη η ανάκληση των δηλώσεων βούλησης, καθώς, λόγω της μεγάλης ταχύτητας με την οποία διαβιβάζεται στον αντισυμβαλλόμενο, δεν μπορεί να φθάσει στον λήπτη πριν ή, έστω, ταυτόχρονα με την ίδια τη δήλωση βούλησης, όπως απαιτεί η ΑΚ 168 (βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 150).

προμηθευτή οδηγεί στην ακυρότητα της σύμβασης, η οποία δεν παράγει έννομα αποτελέσματα.<sup>122</sup>

- Εσφαλμένη διαβίβαση της ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης. Οποιοδήποτε σφάλμα παρεισφρήσει στο διάστημα που μεσολαβεί από τη συντέλεση έως την περιέλευση της δήλωσης βούλησης, όπως αυτές αναλύθηκαν ανωτέρω, υπάγεται στη ρύθμιση της ΑΚ 146, κατά την οποία «αν δήλωση βούλησης διαβιβάστηκε λανθασμένα, εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις για την πλάνη». Έτσι, αν η δήλωση περιέλθει αλλοιωμένη στον λήπτη (π.χ. από σφάλμα στη διαβίβαση παραλείπεται το τελευταίο ψηφίο της παραγγελθείσας ποσότητας με αποτέλεσμα την αναγραφή 10 αντί 100 τεμαχίων), θα αποκτήσει ενέργεια με το αλλοιωμένο αυτό περιεχόμενο, αλλά ο δηλών θα μπορεί να ζητήσει την ακύρωσή της, εφόσον το σημείο της δήλωσης που διαβιβάστηκε εσφαλμένα είναι ουσιώδες για τη δικαιοπραξία (ΑΚ 141).<sup>123</sup>

Εκ των ανωτέρω συνάγεται ότι οι ηλεκτρονικές δηλώσεις βούλησης δεν επηρεάζουν τη φύση και τις έννομες συνέπειες των συμβάσεων μέσω Διαδικτύου, η εγκυρότητα των οποίων εξαρτάται από την πλήρωση των προϋποθέσεων που ισχύουν και για τις συνήθεις συμβάσεις, προσαρμοσμένων πάντοτε στην ιδιομορφία του ηλεκτρονικού εμπορίου.

### 3.7. Οι μη καταρτιζόμενες ηλεκτρονικά συμβάσεις

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, το άρθρο 9 της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ επιβάλλει στα κράτη την υποχρέωση να μεριμνούν ώστε το νομικό τους σύστημα να επιτρέπει τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Ομοίως, η ελληνική νομοθεσία, συμμορφούμενη προς την Οδηγία, επανέλαβε αυτήν την επιταγή στο άρθρο 8 του π.δ. 131/2003 επιτρέποντας την κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων με την επιφύλαξη του π.δ. 150/2001 «για τις

---

<sup>122</sup> Όπως συμβαίνει και με τις υπόλοιπες ρυθμίσεις του άρθρ. 10 § 1 του π.δ. 131/2003, εξαίρεση αποτελεί η πρόβλεψη διαφορετικής συμφωνίας εκ μέρους των αντισυμβαλλόμενων σε μια «B2B» συναλλαγή, η οποία προσδίδει στη διάταξη ενδοτικό χαρακτήρα.

<sup>123</sup> Βέβαια, αν η δήλωση περιέλθει στον αποδέκτη αλλοιωμένη σε τέτοιο βαθμό, ώστε αυτός να μην μπορεί να διακρίνει το αληθές ή αντικειμενικό νόημά της, δεν εφαρμόζεται η ΑΚ 146 και η δήλωση θεωρείται ανυπόστατη (βλ. Γ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 155).

ηλεκτρονικές υπογραφές»,<sup>124</sup> το οποίο με τη σειρά του προσάρμοσε στην Ελλάδα την Οδηγία 1999/93/ΕΚ.<sup>125</sup>

Παρ' όλα αυτά, η πρώτη Οδηγία αναγνωρίζει ότι σε ορισμένες περιπτώσεις η χρησιμοποίηση ηλεκτρονικών μέσων για τη σύναψη των συμβάσεων είναι αδύνατη λόγω πρακτικών εμποδίων.<sup>126</sup> Έτσι, βάσει του άρθ. 9 § 2 της Οδηγίας (και του άρθ. 8 § 2 του π.δ.) η ανωτέρω κρατική υποχρέωση υποχωρεί και δεν συνάπτονται ηλεκτρονικά οι συμβάσεις που:

- θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν δικαιώματα επί ακίνητης περιουσίας, εκτός από τα δικαιώματα μίσθωσης,
- απαιτούν εκ του νόμου την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία (π.χ. όταν επιβάλλεται η υποχρέωση εγγραφής στα μητρώα κάποιας δημόσιας αρχής ή η υποχρέωση σύνταξης συμβολαιογραφικού εγγράφου),
- εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο ή
- έχουν τον χαρακτήρα συμβάσεων εγγυοδοσίας και συναφούς ασφάλειας από πρόσωπα που επιδιώκουν στόχους μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής τους δραστηριότητας.<sup>127</sup>

Τέλος, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, ο ν. 2251/1994 στο άρθ. 3α § 3 περιέχει μια πληθώρα συμβάσεων που εξαιρούνται από την έννοια των «συμβάσεων εξ αποστάσεως» και, επομένως, βρίσκονται εκτός προστατευτικού πεδίου του νόμου αυτού (π.χ. συμβάσεις για κοινωνικές υπηρεσίες, δραστηριότητες τζόγου, κατασκευή ή μετατροπή κτιρίων, προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα οικιακή κατανάλωση και παραδίδονται κατ' οίκον σε τακτά χρονικά διαστήματα, μεταφορά επιβατών, αυτόματων μηχανών πώλησης ή συμβάσεις που συνάπτονται μέσω δημόσιων

---

<sup>124</sup> ΦΕΚ Α' 125/25.6.2001. Για μια σύγχρονη επισκόπηση του ζητήματος των ηλεκτρονικών υπογραφών βλ. Αλ. Βαρβέρη, Το «ηλεκτρονικό έγγραφο» στο ευρωπαϊκό δίκαιο και η σημασία της ηλεκτρονικής υπογραφής, ΔιΜΕΕ 4/2016 (Έτος 13<sup>ο</sup>), σελ. 512-517.

<sup>125</sup> ΕΕ L 13 της 19.1.2000, σελ. 12-20. Τα δύο αυτά νομοθετικά κείμενα θέτουν τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες η ασφαλής προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να αναπληρώσει την ιδιόχειρη. Βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 143.

<sup>126</sup> Βλ. αιτιολογική σκέψη 37 της Οδηγίας, η οποία διευκρινίζει ότι η υποχρέωση των κρατών μελών να εξαλείψουν τα εμπόδια στη χρήση συμβάσεων που συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα αφορά μόνο νομικά και όχι πρακτικά εμπόδια που απορρέουν από το γεγονός ότι σε ορισμένες περιπτώσεις είναι αδύνατο να χρησιμοποιηθούν ηλεκτρονικά μέσα.

<sup>127</sup> Η τελευταία αυτή κατηγορία περιέχεται στην Οδηγία, αλλά όχι στο π.δ..

τηλεφωνικών θαλάμων ή που καταρτίζονται με δημόσιο τύπο σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία κ.ά.).

## 4. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (ΓΟΣ)

Ένα κοινό χαρακτηριστικό των ηλεκτρονικών συμβάσεων είναι ότι κατά κύριο λόγο καταρτίζονται επί τη βάση προδιατυπωμένων γενικών όρων συναλλαγών (στο εξής: ΓΟΣ), στοιχείο που φανερώνει την ανισορροπία ισχύος μεταξύ των συμβαλλομένων.

### 4.1. Έννοια και χαρακτηριστικά

Οι ΓΟΣ συνιστούν τυποποιημένους όρους που προορίζονται να αποτελέσουν περιεχόμενο μεγάλου αριθμού ομοιόμορφων συμβάσεων έχοντας διαμορφωθεί πριν από τη σύναψή τους από τον κατά τεκμήριο οικονομικά και οργανωτικά ισχυρότερο συμβαλλόμενο. Η έννοιά τους νομοθετικά ορίζεται στο άρθρ. 2 § 1 του ν. 2251/1994, όπου χαρακτηρίζονται ως ΓΟΣ οι «*όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις*» ανάμεσα στους προμηθευτές και τους καταναλωτές. Στην § 10 του ίδιου άρθρου μάλιστα ο νόμος διευρύνει το πεδίο εφαρμογής του ορίζοντας ότι οι διατάξεις του «*εφαρμόζονται και για κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης*», δηλαδή όταν ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό του.<sup>128</sup>

Παρά τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η χρήση των ΓΟΣ (όπως π.χ. η επιτάχυνση των διαδικασιών διαπραγμάτευσης και της κατάρτισης των συμβάσεων, η απλοποίηση των συναλλαγών, η ασφάλεια δικαίου κλπ.), παραμονεύουν πολλοί κίνδυνοι για τους καταναλωτές, ακριβώς επειδή οι ΓΟΣ προδιατυπώνονται μονομερώς από τους προμηθευτές, οι οποίοι περιορίζουν τις δικές τους υποχρεώσεις ή θέτουν στους καταναλωτές συμβατικά βάρη που, σύμφωνα με το ενδοτικό δίκαιο του ΑΚ, οι ίδιοι έπρεπε να φέρουν.<sup>129</sup> Για παράδειγμα, είναι σύνηθες να επιβάλλουν απαλλακτικές ρήτρες για την ευθύνη τους λόγω εσφαλμένης διαβίβασης των μηνυμάτων ή λόγω αλλοίωσης, διαρροής ή υποκλοπής των δεδομένων που αποστέλλονται μέσω του Διαδικτύου, εξαιτίας δικής τους αμέλειας ή δόλιας ενέργειας τρίτων.<sup>130</sup> Έτσι, δημιουργείται μια ανισορροπία μεταξύ των εκατέρωθεν δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών εις βάρος των ασθενέστερων

<sup>128</sup> Απ. Γεωργιάδης, *ό.π.*, § 33, αρ. 15-16, σελ. 472-473.

<sup>129</sup> Γ. Δέλλιος, *σε Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, *ό.π.*, σελ. 100.

<sup>130</sup> Απ. Γεωργιάδης, *ό.π.*, § 33, αρ. 77, σελ. 500.

μερών, δηλαδή των καταναλωτών. Εξάλλου, οι τελευταίοι δεν μπορούν να διαπραγματευθούν τους ΓΟΣ, απλώς έχουν την ελευθερία είτε να προσχωρήσουν σε αυτούς και να καταρτίσουν τη σύμβαση δεχόμενοι τους επιβαλλόμενους όρους ως έχουν, χωρίς αλλαγές, είτε να απέχουν από την ολοκλήρωση της συμφωνίας.<sup>131</sup>

## 4.2. ΓΟΣ στο Διαδίκτυο

Στον χώρο του Διαδικτύου οι συμβάσεις καταρτίζονται κατά κανόνα βάσει προσυντεταγμένων ΓΟΣ, οι οποίοι περιλαμβάνονται συνήθως είτε στην ιστοσελίδα του προμηθευτή ή στη φόρμα παραγγελίας είτε στα e-mail που αυτός αποστέλλει στους χρήστες - πελάτες. Μάλιστα, εξαιτίας της έλλειψης προσωπικής επαφής και της παρεμβολής του τηλεπικοινωνιακού μέσου στην επικοινωνία των συμβαλλομένων, οι καταναλωτές<sup>132</sup> επέρχονται σε ακόμη δυσμενέστερη θέση, καθώς εκμηδενίζεται κάθε δυνατότητα διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης και η επιχείρηση απολαμβάνει την απεριόριστη σχεδόν δυνατότητα να διαμορφώσει το συμβατικό περιεχόμενό της, όπως εκείνη επιθυμεί.<sup>133</sup>

Κατά κύριο λόγο, οι ΓΟΣ που χρησιμοποιούνται στο Διαδίκτυο έχουν το ακόλουθο περιεχόμενο<sup>134</sup>:

- Ενημέρωση του καταναλωτή για την ύπαρξη ΓΟΣ στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα και ανάλυση του τρόπου με τον οποίο αυτός μπορεί να λάβει γνώση του περιεχομένου τους.

---

<sup>131</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 225.

<sup>132</sup> Επειδή οι ηλεκτρονικές συμβάσεις έχουν ως χαρακτηριστικό την τυποποίηση του περιεχομένου τους και δεν λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαίτερες ανάγκες των συμβαλλομένων, η προστασία απέναντι σε καταχρηστικούς ΓΟΣ δεν διαφοροποιείται ουσιαστικά ανάλογα με την ιδιότητα των αντισυμβαλλομένων των προμηθευτών. Συνεπώς, η έννοια του καταναλωτή θα πρέπει να νοηθεί εδώ με την ευρεία έννοια, ώστε ο κύκλος προστασίας να περιλαμβάνει όχι μόνο τις καταναλωτικές, αλλά και τις αμφιμερώς εμπορικές συμβάσεις. Πάντως ο δικαστικός έλεγχος της καταχρηστικότητας των ΓΟΣ πρέπει να είναι απόλυτα εξατομικευμένος και με βάση τα ατομικά δεδομένα της κάθε περίπτωσης, δηλαδή κάθε καταναλωτής θα πρέπει να αξιολογείται με βάση εμπειρικά και δεοντολογικά στοιχεία για να κριθεί εάν πρόκειται για πρόσωπο που δικαιούται της ειδικής νομοθετικής προστασίας ή όχι. Έτσι, λαμβάνεται υπόψη το πρότυπο του επιφανειακά προσλαμβάνοντος κατά το στάδιο παρατήρησης και λογικά σκεπτόμενου κατά το στάδιο λήψης απόφασης για μία συγκεκριμένη δικαιοπρακτική συμπεριφορά καταναλωτή (βλ. *Ε. Τζίβα*, ό.π., ΔΕΕ 10/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 1046-1047).

<sup>133</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 226.

<sup>134</sup> *Ε. Τζίβα*, ό.π., ΔΕΕ 10/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 1047-1048.



- Διασφάλιση από τον επιχειρηματία της δυνατότητάς του για μονομερή τροποποίηση ή ανανέωση των ΓΟΣ.
- Έμφαση στο δικαίωμα υπαναχώρησης του αγοραστή από τη σύμβαση.
- Εξαίρεση από τη δυνατότητα επιστροφής ορισμένων προσωποποιημένων αγαθών που έχουν παραγγελθεί για την κάλυψη συγκεκριμένων αναγκών και κατά παρέκκλιση από τα κοινώς πωλούμενα.
- Αποκλεισμός ή περιορισμός της ευθύνης του πωλητή για ζημίες από τη μη εκτέλεση ή την καθυστέρηση εκτέλεσης της σύμβασης.
- Καθορισμός τρόπων πληρωμής και κατοχύρωση της ασφάλειάς τους.
- Υπενθύμιση των νομοθετικών διατάξεων για την προστασία της προσωπικής ασφάλειας από τη χρήση ηλεκτρονικών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- Εγγυήσεις για την καταλληλότητα των προϊόντων και την ανταπόκρισή τους σε διεθνείς και ευρωπαϊκούς κανόνες ασφαλείας (π.χ. πρότυπα ISO).
- Μονομερής καθορισμός εκ μέρους του πωλητή της διεθνούς δικαιοδοσίας και του εφαρμοστέου δικαίου για την επίλυση μελλοντικών διαφορών.<sup>135</sup>

### 4.3. Έλεγχος ΓΟΣ

Οι διατάξεις του άρθ. 2 του ν. 2251/1994 στοχεύουν κατά κύριο λόγο στον έλεγχο του κύρους των ΓΟΣ σε μια σύμβαση και στην προστασία των καταναλωτών από τους ως άνω κινδύνους. Ο έλεγχος αυτός γίνεται σε τρία στάδια.

Σε πρώτο στάδιο, ελέγχεται η ένταξη των ΓΟΣ στη σύμβαση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, δηλαδή εάν ενσωματώθηκαν ορθώς στη σύμβαση, ώστε ο καταναλωτής να δεσμεύεται από αυτούς.<sup>136</sup> Η ενσωμάτωση είναι κατ' αρχήν αναμφισβήτητη, όταν οι ΓΟΣ περιλαμβάνονται σε εμφανές σημείο της ιστοσελίδας ή στο e-mail του προμηθευτή, οπότε γίνεται λόγος για ρητή αποδοχή τους από τους καταναλωτές. Επίσης, δεκτή γίνεται η ενσωμάτωση και όταν οι ΓΟΣ δεν αναγράφονται καθ' ολοκληρίαν στην ιστοσελίδα ή στη

<sup>135</sup> Σε αμφιμερώς εμπορικές συμβάσεις (και σπανιότερα στις καταναλωτικές) περιέχονται και όροι για τη διαιτητική επίλυση τυχόν αναφυόμενων διαφορών.

<sup>136</sup> Σύμφωνα με το άρθ. 2 § 3, των ΓΟΣ υπερισχύουν τυχόν ειδικοί όροι που συμφωνήθηκαν μεταξύ των συμβαλλομένων ύστερα από διαπραγμάτευση. Αν, για παράδειγμα, σε αεροπορικό εισιτήριο αναγράφεται ότι, σε περίπτωση καθυστέρησης άνω των 3 ωρών σε πτήσεις εξωτερικού επιστρέφεται το αντίτιμο, ο όρος που συνομολογείται με τον επιβάτη για επιστροφή των χρημάτων σε περίπτωση καθυστέρησης άνω των 2 ωρών υπερτερεί και ουσιαστικά τροποποιεί τον αντίστοιχο ΓΟΣ όσον αφορά τη συγκεκριμένη συναλλαγή. Βλ. *Απ. Γεωργιάδη*, ό.π., σελ. 476.

φόρμα παραγγελίας, όμως σε αυτές υπάρχει ειδική μνεία και παραπομπή στους γενικούς όρους (π.χ. όταν υπάρχει μια σαφής επισήμανση με σύνδεσμο / «link»<sup>137</sup>). Τέλος, εξ αντιδιαστολής από το άρθ. 2 § 1 του ν. 2251/1994, συνάγεται ότι οι ΓΟΣ σε κάθε περίπτωση ενσωματώνονται στη σύμβαση όταν ο καταναλωτής γνώριζε για την ύπαρξη και το περιεχόμενό τους πριν από το χρόνο σύναψης της σύμβασης ή όφειλε να γνωρίζει, σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, ότι συνηθίζεται η χρήση ΓΟΣ στη συγκεκριμένη κατηγορία συναλλαγών και η δυνατότητα γνώσης τους του είχε παρασχεθεί από τον προμηθευτή. Εξάλλου, η διάταξη αυτή ορίζει ότι οι ΓΟΣ δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή μόνο εάν ο τελευταίος κατά την κατάρτιση της σύμβασης «τους αγνοούσε ανυπαίτιως», επειδή, για παράδειγμα, «ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους».

Την τυπική γνώση της ύπαρξης των ΓΟΣ εξασφαλίζει, άλλωστε, και το π.δ. 131/2003 στο άρθ. 9 § 2<sup>138</sup>, όπου ορίζεται ότι «ατομικοί όροι της σύμβασης και γενικοί όροι συναλλαγών που παρέχονται στον αποδέκτη πρέπει να διατίθενται κατά τρόπο επιτρέποντα την αποθήκευση και την αναπαραγωγή τους». Έτσι, για την παροχή των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, δεν αρκεί απλώς η εμφάνιση των ΓΟΣ στην οθόνη του χρήστη των υπηρεσιών, αλλά θα πρέπει ο τελευταίος να μπορεί να τους «κατεβάζει» (download), να τους διαβάζει σε απευθείας σύνδεση (on line), να τους αποθηκεύει και να τους εκτυπώνει.<sup>139</sup> Ούτε αρκεί, επίσης, η υπόδειξή τους από τον προμηθευτή μόνο στην πρώτη σελίδα (σελίδα υποδοχής) του διαδικτυακού τόπου του προμηθευτή, αλλά πρέπει να γίνεται και στη σελίδα, στην οποία υπάρχει το έντυπο της παραγγελίας προς συμπλήρωση ή, τουλάχιστον, να υπάρχει σε αυτήν ένας εμφανής υπερσύνδεσμος (hyperlink), μέσω του οποίου να γίνεται μετάβαση στην ιστοσελίδα που περιλαμβάνει τους γενικούς όρους.<sup>140</sup>

Επιπλέον, προκειμένου να εξασφαλιστεί και η ουσιαστική γνώση των ΓΟΣ και αυτοί να θεωρηθούν ενσωματωμένοι στη σύμβαση, θα πρέπει, σύμφωνα με το άρθ. 2 § 1 του ν. 2251/1994, το κείμενό τους να είναι ευανάγνωστο, σαφές και κατανοητό ακόμα και σε έναν μέσο καταναλωτή χωρίς νομικές γνώσεις. Επίσης, θα πρέπει να είναι γραμμένο στην ελληνική γλώσσα εφόσον η γλώσσα της κύριας σύμβασης είναι η ελληνική και η επιχείρηση

<sup>137</sup> Αρκεί να γίνεται παραπομπή στο σύνολο των ΓΟΣ, χωρίς να απαιτείται ειδική παραπομπή σε κάθε όρο, αλλά απροσδόκητες ρήτρες θα πρέπει να επισημαίνονται ιδιαίτερα (βλ. Απ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 474).

<sup>138</sup> Άρθ. 10 § 3 της Οδηγίας.

<sup>139</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 227.

<sup>140</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, σελ. 74.

του προμηθευτή είναι επίσης ελληνική και απευθύνεται σε Έλληνες καταναλωτές.<sup>141</sup> Μάλιστα, με σχετική τροποποίηση που επέφερε ο ν. 3587/2007,<sup>142</sup> και οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα.<sup>143</sup>

Έτσι, λοιπόν, το κριτήριο ενσωμάτωσης των ΓΟΣ σε μια ηλεκτρονική σύμβαση είναι η δυνατότητα του καταναλωτή να εναντιωθεί σε αυτούς προτού προχωρήσει σε συμβατική δέσμευση ή, τουλάχιστον, να απόσχει από την κατάρτιση της σύμβασης. Κατ' αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται ότι δεν βρίσκεται δεσμευμένος από όρους που δεν γνώριζε.<sup>144</sup>

Σε δεύτερο επίπεδο, το δικαστήριο προχωρά σε έλεγχο ερμηνείας των ΓΟΣ, ώστε να εξακριβώσει το ακριβές νόημά τους. Σύμφωνα με το άρθ. 2 § 4 του ν. 2251/1994, κατά την ερμηνεία λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών και, σε περίπτωση αμφιβολίας, οι ΓΟΣ ερμηνεύονται υπέρ των τελευταίων στην προσπάθεια εξισορρόπησης των συμφερόντων τους με αυτά των προμηθευτών. Έτσι, εάν δεν μπορούν να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα σχετικά με το νόημα των ΓΟΣ εφαρμόζοντας τους γενικούς κανόνες ερμηνείας των δικαιπραξιών (ΑΚ 173 και 200),<sup>145</sup> τότε μεταξύ των διαφόρων ερμηνευτικών εκδοχών επιλέγεται αυτή που αποβαίνει εις όφελος του καταναλωτή.<sup>146</sup>

Τέλος, το γεγονός ότι ο καταναλωτής γνωρίζει το περιεχόμενο των ΓΟΣ δεν συνεπάγεται από μόνο του τη μη εκμετάλλευσή του από τον προμηθευτή, καθώς, όπως αναφέρθηκε, ακόμα και εάν είναι ενημερωμένος, δεν έχει τη δυνατότητα να

---

<sup>141</sup> Το γεγονός ότι ο server μιας ελληνικής επιχείρησης του προμηθευτή είναι εγκατεστημένος σε τρίτη χώρα δεν αρκεί ώστε να προσδώσει αλλοδαπό χαρακτήρα στη σύμβαση, οπότε και σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει οι όροι να αποτυπώνονται στα ελληνικά.

<sup>142</sup> ΦΕΚ Α' 152/10.7.2007.

<sup>143</sup> Εξαιτίας όμως του παγκόσμιου χαρακτήρα του Διαδικτύου και της ευκολίας πρόσβασης σε ιστοσελίδες από όλον τον κόσμο, γίνεται ευρέως δεκτό ότι οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών αρκεί να είναι διατυπωμένοι στη γλώσσα που χρησιμοποιήθηκε κατά τις διαπραγματεύσεις, αυτήν δηλαδή που «εμπιστεύτηκαν» οι συμβαλλόμενοι. Εξάλλου, το άρθ. 10 § 1 στ. δ' του π.δ. 131/2003 υποχρεώνει τον φορέα παροχής υπηρεσιών να ενημερώνει τον χρήστη για τις γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση και ο τελευταίος έχει το δικαίωμα να επιλέξει αυτήν που του είναι πιο οικεία. Σε περίπτωση έλλειψης επιλογής, θεωρείται ότι οι ΓΟΣ θα πρέπει να είναι διατυπωμένοι στη γλώσσα που χρησιμοποιείται στην ιστοσελίδα του φορέα. Βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 228.

<sup>144</sup> Απ. Γεωργιάδης, ό.π., § 33, αρ. 23, σελ. 475.

<sup>145</sup> ΑΚ 173: «Κατά την ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις». ΑΚ 200: «Οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη».

<sup>146</sup> Η § 5 του άρθ. 2 εισάγει και έναν τρίτο ερμηνευτικό κανόνα, κατά τον οποίο, όταν ελέγχεται το περιεχόμενο ΓΟΣ στο πλαίσιο άσκησης συλλογικής αγωγής από ενώσεις καταναλωτών ή επιβολής διοικητικής κύρωσης στον προμηθευτή, επιλέγεται η δυσμενέστερη ερμηνευτική εκδοχή για τον καταναλωτή, εφόσον οδηγεί σε απαγόρευση διατύπωσης και χρήσης του όρου.

διαπραγματευτεί τους όρους της σύμβασης.<sup>147</sup> Έτσι, σε τρίτο επίπεδο, το δικαστήριο ελέγχει το κύρος του περιεχομένου των ΓΟΣ, προκειμένου να εντοπίσει τυχόν καταχρηστικότητα τους.

Ως καταχρηστικοί χαρακτηρίζονται οι ΓΟΣ, οι οποίοι οδηγούν στη διατάραξη<sup>148</sup> της ισορροπίας των υποχρεώσεων και των δικαιωμάτων των μερών δημιουργώντας γόνιμο έδαφος για την εκμετάλλευση του συναλλακτικά μειονεκτούντος καταναλωτή και, συνεπώς, είναι άκυροι (άρθ. 2 § 6). Ο καταχρηστικός χαρακτήρας των ΓΟΣ 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 συναφείς<sup>149</sup> ρήτρες της.<sup>150</sup> Συνεπώς, είναι άκυροι ως καταχρηστικοί οι όροι που κατανέμουν ανισομερώς τους κινδύνους και τα βάρη θέτοντας τον καταναλωτή σε δυσμενέστερη θέση, καθώς και όσοι αποκλίνουν, χωρίς εύλογη αιτία, από τις ρυθμίσεις του ενδοτικού δικαίου κατά τρόπο που μεταβάλλουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών εις βάρος του καταναλωτή, όπως αυτά ισχύουν με βάση τους κανόνες του ενδοτικού δικαίου.<sup>151</sup>

Ειδικότερα, στην § 7 του άρθ. 2, ο νόμος παραθέτει έναν λεπτομερή ενδεικτικό κατάλογο καταχρηστικών ΓΟΣ, οι οποίοι σε κάθε περίπτωση απαγορεύονται και είναι αυτοδικαίως άκυροι με την ακυρότητα να λαμβάνεται υπόψη αυτεπαγγέλτως από το δικαστήριο (απόλυτη ακυρότητα). Παραδείγματος χάρη, είναι καταχρηστικός ο όρος σύμβασης, κατά τον οποίο σε περίπτωση υπαίτιας πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, εκείνος ευθύνεται έως την αξία του πωλούμενου πράγματος, καθώς ο όρος αυτός συνεπάγεται παραίτηση του καταναλωτή από το δικαίωμά του να ζητήσει την αποκατάσταση της θετικής όσο και της αποθετικής ζημίας του κατά την ΑΚ 298 (άρθ. 2 § 7 στ. ιζ' του ν. 2251/1994).<sup>152</sup> Το ίδιο ισχύει και για έναν όρο που περιορίζει τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες του προμηθευτή (στ. β').<sup>153</sup>

<sup>147</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 228.

<sup>148</sup> Ο όρος «διατάραξη» σημαίνει μια ουσιώδη απόκλιση από την ως άνω ισορροπία και πρέπει να ερμηνεύεται στενά, ώστε να μην αρκεί απλώς μια μικρή απόκλιση από τη συνηθισμένη συμβατική ρύθμιση για να κριθεί ένας ΓΟΣ ως καταχρηστικός. Βλ. Απ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 477.

<sup>149</sup> Επιβάλλεται συσταλτική ερμηνεία του γράμματος της διάταξης που αφορά τις «υπόλοιπες ρήτρες», ώστε να περιλαμβάνει μόνο εκείνες που συνδέονται λειτουργικά με τον εκάστοτε ελεγχόμενο ΓΟΣ (βλ. Απ. Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 477).

<sup>150</sup> Βλ. ΑΠ 1001/2010 ΝοΒ 59 (2011), σελ. 105· 1679/2008 ΝοΒ 57 (2009), σελ. 638· 1495/2006 ΔΕΕ 12, σελ. 1307.

<sup>151</sup> Απ. Γεωργιάδης, ό.π., § 33, αρ. 27, σελ. 477· βλ. και ΑΠ 752/2006 ΝοΒ 55 (2007), 852.

<sup>152</sup> Παρόμοια παραδείγματα καταχρηστικότητας συνιστούν ο όρος που προβλέπει ότι ο προμηθευτής μπορεί να αναπροσαρμόζει μονομερώς το τίμημα ή να επιβάλλει πρόσθετα έξοδα στον καταναλωτή (άρθ. 2 § 7 στ. ια' - αντίθεση προς την αρχή της διαφάνειας των ΓΟΣ) ή ότι, σε περίπτωση

Αν, αντιθέτως, ο εκάστοτε ελεγχόμενος ΓΟΣ δεν εμπίπτει σε αυτήν τη «μαύρη λίστα», τότε η καταχρηστικότητα του ελέγχεται σύμφωνα με τη γενική απαγορευτική ρήτρα της προηγούμενης παραγράφου (άρθ. 2 § 6).

---

καθυστέρησης μίας δόσης του οφειλόμενου τιμήματος από τον καταναλωτή σε πώληση με επιφύλαξη κυριότητας, ο προμηθευτής μπορεί να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, να αξιώσει επιστροφή του πωληθέντος πράγματος και να παρακρατήσει όλες τις ήδη καταβληθείσες δόσεις (άρθ. 2 § 7 στ. λ'). Βλ. *Απ. Γεωργιάδη*, *ό.π.*, § 33, αρ. 28, σελ. 478.

<sup>153</sup> Βλ. Σύσταση-πόρισμα υπ' αριθμ. 4472/25.2.2014 του «Συνηγόρου του Καταναλωτή» [NoB 62 (2014), σελ. 773], όπου η εταιρεία περιείχε στις συμβάσεις της με τους καταναλωτές όρο συναλλαγών κατά τον οποίο η ίδια δεν φέρει ευθύνη για τυχόν λανθασμένες αναγραφόμενες τιμές ούτε δεσμεύεται στην παράδοση του προϊόντος σε περίπτωση λανθασμένης τιμής λόγω μηχανογραφικού λάθους, δρώντας έτσι εις βάρος του οικονομικά ασθενέστερου αντισυμβαλλόμενου.



## 5. Η ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

### 5.1. Εισαγωγικά

Σημαντικό προστατευτικό μηχανισμό του καταναλωτή κατά την σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων συνιστά, επί ποινή ακυρότητάς τους, η υποχρέωση πληροφόρησής του εκ μέρους του αντισυμβαλλομένου προμηθευτή / φορέα παροχής υπηρεσιών επί μιας σειράς κρίσιμων ζητημάτων σχετικών με την καταρτισθείσα σύμβαση. Η υποχρέωση αυτή προβλέπεται νομοθετικά στα άρθρ. 3β και 3δ του ν. 2251/1994<sup>154</sup> και στα άρθρ. 4 και 9 του π.δ. 131/2003.

### 5.2. Οι σχετικές διατάξεις του ν. 2251/1994

Τα άρθρα 3β και 3δ του ν. 2251/1994, η έναρξη ισχύος των οποίων τοποθετείται στις 13/6/2014, συνιστούν ενσωμάτωση στην ελληνική νομοθεσία της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, μέσω της ΚΥΑ Ζ1-891/2013.<sup>155</sup> Η Οδηγία αυτή, η οποία ουσιαστικά αντικατέστησε τις Οδηγίες 85/577/ΕΟΚ για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος<sup>156</sup> και 97/7/ΕΚ για τις πωλήσεις από απόσταση,<sup>157</sup> έχοντας ως κύριους στόχους την καλύτερη προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, καθώς και

---

<sup>154</sup> Για την υποχρέωση πληροφόρησης των καταναλωτών σε κάθε είδους καταναλωτικές συμβάσεις πέραν αυτών που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ρυθμίζει το άρθρ. 4 του ν. 2251/1994.

<sup>155</sup> ΦΕΚ Β' 2144/30.8.2013. Η έκδοση της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ αποτέλεσε μέρος της φιλόδοξης πρωτοβουλίας που ξεκίνησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2004 για την αναθεώρηση του κοινοτικού κεκτημένου στον τομέα της προστασίας του καταναλωτή και επέφερε τη στοχευμένη πλήρη εναρμόνιση των εθνικών δικαίων, απαγορεύοντας έτσι σε αυτά να εισάγουν λιγότερο ή περισσότερο προστατευτικές ρυθμίσεις για τους καταναλωτές, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στην εν λόγω Οδηγία (άρθρο 4). Βέβαια, κατά διαφόρους συγγραφείς [βλ. π.χ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, σε *Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών και ΥΑ Ζ1-891 – Κατά πόσον επετεύχθησαν οι στόχοι βελτίωσης του κοινοτικού κεκτημένου και της κοινοτικής συνοχής*, ΔΕΕ 3/2014 (Έτος 20<sup>ο</sup>), σελ. 196 και 200], η προσπάθεια επίτευξης όμοιου νομικού καθεστώτος προστασίας σε όλα τα κράτη μέλη της Ένωσης κρύβει τον κίνδυνο αποσταθεροποίησης και διατάραξης της συνοχής σε επίπεδο εθνικού δικαίου, καθώς συγκρούονται οι διατάξεις εκείνες που πρέπει να υιοθετηθούν λόγω της υποχρέωσης πλήρους εναρμόνισης με τις λοιπές διατάξεις, που ρυθμίζουν ανάλογα θέματα, αλλά δεν υπάρχει για αυτές η δέσμευση «εξευρωπαϊσμού» τους. Επιπροσθέτως, εξαιτίας της φύσης της Οδηγίας ως πλήρους εναρμόνισης, οι εθνικοί νομοθέτες δεν θα έχουν τη δυνατότητα να παρεκκλίνουν από τις ρυθμίσεις της με την επιβολή πρόσθετων πληροφοριών, όταν αυτό καταστεί απαραίτητο λόγω της συνεχώς αυξανόμενης σειράς νέων προϊόντων και υπηρεσιών που εμφανίζονται στην αγορά.

<sup>156</sup> ΕΕ L 372 της 31.12.1985, σελ. 31-33.

<sup>157</sup> ΕΕ L 144 της 4.6.1997, σελ. 19-27.

την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, μέσω της εξασφάλισης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, θέσπισε κανόνες<sup>158</sup> σχετικά με την υποχρέωση των προμηθευτών για προσυμβατική ενημέρωση σε όλες τις καταναλωτικές συμβάσεις (άρθρα 6 έως 8) και προέβλεψε ένα γενικό δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή για τις συμβάσεις από απόσταση και εκτός εμπορικού καταστήματος (άρθρα 9 έως 16), το οποίο θα αναπτυχθεί στο επόμενο κεφάλαιο.

Στα άρθρα 3β και 3δ, που αποτελούν πιστή μεταφορά των ρυθμίσεων της Οδηγίας, περιγράφονται ακροθιγώς όλες οι πληροφορίες που οφείλονται να γίνονται γνωστές στον καταναλωτή, όταν πρόκειται για συμβάσεις από απόσταση και εκτός εμπορικού καταστήματος,<sup>159</sup> αλλά και ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να παρέχονται τόσο κατά το προσυμβατικό όσο και κατά το συμβατικό στάδιο. Μάλιστα, όσον αφορά τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, πρέπει να παρέχονται σωρευτικά και οι πληροφορίες που ορίζονται στο π.δ. 131/2003 σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο (άρθ. 3β § 7 και άρθ. 3δ § 9), οι οποίες θα αναπτυχθούν στη συνέχεια.

### 5.2.1. Άρθρο 3β

Έτσι, λοιπόν, ήδη προτού δεσμευθεί ο καταναλωτής από την ηλεκτρονική σύμβαση, ο προμηθευτής οφείλει, σύμφωνα με τη μακροσκελή § 1 του άρθ. 3β του ν. 2251/1994, να παράσχει σε αυτόν, με κατανοητό και ευανάγνωστο τρόπο,<sup>160</sup> μια πλειάδα πληροφοριών

---

<sup>158</sup> Βλ. άρθρα 6 έως 8 και 9 έως 16 της Οδηγίας.

<sup>159</sup> Εννοείται ότι ισχύει ο προαναφερθείς μακρύς κατάλογος εξαιρέσεων της § 3 του άρθ. 3α του ν. 2251/1994 σχετικά με τις συμβάσεις, στις οποίες δεν εφαρμόζονται τα άρθ. 3 έως 4η του νόμου.

<sup>160</sup> Ούτε στο ν. 2251/1994, αλλά ούτε και στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ δεν προσδιορίζεται κάποιο κριτήριο για το πρόσωπο, που πρέπει να εκλαμβάνεται ως πρότυπο του καταναλωτή-αποδέκτη των πληροφοριών. Ωστόσο, η πληροφόρηση που για έναν προσεκτικό καταναλωτή είναι επαρκής ενδέχεται να μην επαρκεί για έναν λιγότερο προσεκτικό. Για αυτό το λόγο, στην αιτιολογική σκέψη 34 της Οδηγίας αναφέρεται ότι κατά την παροχή των πληροφοριών ο έμπορος θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις ειδικές ανάγκες των καταναλωτών που είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι λόγω πνευματικής, σωματικής ή ψυχολογικής αναπηρίας, λόγω ηλικίας ή λόγω ευπιστίας τονίζοντας, παρ' όλα αυτά, ότι η συνεκτίμηση αυτών των ειδικών αναγκών δεν θα πρέπει να οδηγεί σε διαφορετικά επίπεδα προστασίας των καταναλωτών [βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου, σε Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών και ΥΑ Ζ1-891 – Κατά πόσον επετεύχθησαν οι στόχοι βελτίωσης του κοινοτικού κεκτημένου και της κοινοτικής συνοχής, ΔΕΕ 3/2014 (Έτος 20<sup>ο</sup>)*, σελ. 198-199].



επί τη βάσει είκοσι διαφορετικών ζητημάτων (στ. α' έως κ').<sup>161</sup> Πιο συγκεκριμένα, οι πληροφορίες αυτές είναι σχετικές με:<sup>162</sup>

- τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες στις οποίες αφορά η σκοπούμενη σύμβαση (στ. α'),<sup>163</sup>
- τον προμηθευτή (στ. β' έως δ'),<sup>164</sup>
- τις τιμές και τις χρεώσεις, ώστε να διασφαλίζεται η αναγκαία διαφάνεια (στ. ε' και στ'),<sup>165</sup>
- τους όρους της σύμβασης (στ. ζ' και ιβ' έως ιζ'),<sup>166</sup>

<sup>161</sup> Αξίζει να σημειωθεί εδώ ότι, σύμφωνα με το άρθρ. 31γ, κάθε προμηθευτής που έχει εγγραφεί υποχρεωτικά στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.) και προτίθεται να πραγματοποιεί πωλήσεις από απόσταση, οφείλει να καταχωρεί τη σχετική δραστηριότητά του στο Γ.Ε.ΜΗ.. Κάθε ζήτημα σχετικό της καταχώρησής του καθορίζεται με απόφαση του Υπουργού Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού.

<sup>162</sup> Ρ. Γιοβαννόπουλος, σε Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 230-233.

<sup>163</sup> Στ. α': «τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή υπηρεσιών, στον βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες».

<sup>164</sup> Στ. β': «την ταυτότητα του προμηθευτή, λόγου χάρη την εμπορική επωνυμία του».

Στ. γ': «τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του προμηθευτή, τον αριθμό τηλεμοιουτυπίας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, εάν υπάρχει, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή γρήγορα και αποτελεσματικά και, κατά περίπτωση, τη γεωγραφική διεύθυνση και την ταυτότητα του προμηθευτή για λογαριασμό του οποίου ενεργεί»

Στ. δ': «εάν διαφέρει από τη διεύθυνση που παρέχεται βάσει της περίπτωσης γ), τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του προμηθευτή και, όπου ενδείκνυται, τη διεύθυνση του προμηθευτή για λογαριασμό του οποίου ενεργεί, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του».

<sup>165</sup> Στ. ε': «τη συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του ΦΠΑ και κάθε άλλου τέλους, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή καθώς και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου και κάθε άλλη δαπάνη ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις. Σε περίπτωση σύμβασης αορίστου χρόνου ή σύμβασης που περιλαμβάνει συνδρομή, η συνολική τιμή περιλαμβάνει τη συνολική δαπάνη ανά περίοδο χρέωσης. Εάν οι συμβάσεις αυτές επιβαρύνονται με σταθερή τιμή, η συνολική τιμή σημαίνει επίσης τη συνολική μηνιαία δαπάνη. Εάν η συνολική δαπάνη δεν μπορεί ευλόγως να υπολογισθεί εκ των προτέρων, περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η τιμή πρόκειται να υπολογιστεί».

Στ. στ': «το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων».

<sup>166</sup> Στ. ζ': «τις διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, της προθεσμίας εντός της οποίας ο προμηθευτής αναλαμβάνει να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει τις υπηρεσίες και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, της πολιτικής που εφαρμόζει ο προμηθευτής για την αντιμετώπιση των παραπόνων».

Στ. ιβ': «υπενθύμηση της ύπαρξης της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνολοποιημένων ιδιοτήτων σύμφωνα με τα άρθρα 534 επ. του Αστικού Κώδικα».

Στ. ιγ': «όπου τυγχάνει εφαρμογής, την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του πελάτη μετά την πώληση, εξυπηρέτησης μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων».

Στ. ιδ': «την ύπαρξη σχετικών κωδίκων συμπεριφοράς, όπως ορίζονται στο άρθρο 9α περ. στ) του Ν 2251/1994, και του τρόπου απόκτησης αντιγράφων τους, κατά περίπτωση».

Στ. ιε': «τη διάρκεια της σύμβασης, όπου τυγχάνει εφαρμογής, ή, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης».

- τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης και τις οικονομικές συνέπειές της (στ. η' έως ια'),<sup>167</sup>
- το ψηφιακό περιεχόμενο (στ. ιη' και ιθ')<sup>168</sup> και
- την υποβολή παραπόνων και την εξωδικαστική επίλυση διαφορών (στ ζ' και κ').<sup>169</sup>

Κατά την § 5 του άρθρου, οι προβλεπόμενες πληροφορίες αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης και δεν μεταβάλλονται παρά μόνο με ρητή συμφωνία των μερών, ενώ κρίνεται σκόπιμη η ανάρτησή τους στην ιστοσελίδα του ηλεκτρονικού καταστήματος.<sup>170</sup> Επίσης, κατά την § 6, εάν δεν έχει δοθεί στον καταναλωτή σχετική πληροφόρηση για την καταβολή πρόσθετων επιβαρύνσεων ή εξόδων επιστροφής των προϊόντων σε περίπτωση υπαναχώρησής του, δεν υποχρεούται σε καταβολή τους.<sup>171</sup>

Σε δύο ακόμα ευνοϊκές για τον καταναλωτή ρυθμίσεις, το βάρος απόδειξης της εκπλήρωσης των υποχρεώσεων ενημέρωσης φέρει ο προμηθευτής (§ 8), ενώ εάν ο

---

Στ. ισ': «όπου τυγχάνει εφαρμογής, την ελάχιστη διάρκεια των υποχρεώσεων του καταναλωτή βάσει της σύμβασης».

Στ. ιζ': «όπου τυγχάνει εφαρμογής, την ύπαρξη και τους όρους κατάθεσης χρημάτων ή άλλων χρηματοοικονομικών εγγυήσεων που πρέπει να καταβληθούν ή να παρασχεθούν από τον καταναλωτή όποτε το ζητήσει ο προμηθευτής».

<sup>167</sup> Στ. η': «όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με το άρθρο 3ζ παρ. 1, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος το οποίο προσαρτάται και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Ν 2251/1994 «Για την προστασία των καταναλωτών».

Στ. θ': «όπου τυγχάνει εφαρμογής, ότι ο καταναλωτής θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών σε περίπτωση υπαναχώρησης και, για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, εάν τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν υπό κανονικές συνθήκες να επιστραφούν ταχυδρομικώς, τη δαπάνη επιστροφής τους».

Στ. ι': «σε περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης αφού έχει κάνει χρήση της δυνατότητας του άρθρου 3γ παρ. 3 ή του άρθρου 3δ παρ. 8, ότι ο καταναλωτής δεσμεύεται να καταβάλει το εύλογο κόστος στον προμηθευτή σύμφωνα με το άρθρο 3ι παρ. 3».

Στ. ια': «όταν δεν παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 3ιβ, την πληροφορία ότι ο καταναλωτής δεν θα έχει δικαίωμα υπαναχώρησης ή, κατά περίπτωση, τις περιστάσεις υπό τις οποίες ο καταναλωτής χάνει το δικαίωμά του υπαναχώρησης».

<sup>168</sup> Οι διατάξεις αυτές θα αναλυθούν στο αντίστοιχο κεφάλαιο για τις συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου (κεφάλαιο 7).

<sup>169</sup> Στ. κ': «όπου τυγχάνει εφαρμογής, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο προμηθευτής, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν».

<sup>170</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 234.

<sup>171</sup> Βλ. και άρθ. 3ι § 1 εδ. γ' του ν. 2251/1994. Βέβαια, σε περίπτωση μη ενημέρωσης για πρόσθετες οικονομικές επιβαρύνσεις συνήθως δεν θα υφίσταται συμφωνία ως προς το συγκεκριμένο ζήτημα και, άρα, δεν θα προκύπτει ούτως ή άλλως συμβατική δέσμευση του καταναλωτή, κατά την ΑΚ 196. (βλ. Ν. Ζαπριάνο, ό.π., σελ. 1103, υποσημ. 35).

προμηθευτής δεν τις τηρήσει, παράγεται σχετική ακυρότητα της σύμβασης υπέρ του καταναλωτή (§ 9).<sup>172</sup>

### 5.2.2. Άρθρο 3δ

Το άρθρο 3β του ν. 2251/1994 συμπληρώνουν οι τυπικές προϋποθέσεις που επιβάλλει το άρθ. 3δ προκειμένου να θεωρηθεί ότι ο προμηθευτής εκπλήρωσε την υποχρέωσή του για ενημέρωση του καταναλωτή και να καθιερωθεί η διαφάνεια στο χώρο των εξ αποστάσεως συμβάσεων.<sup>173</sup>

Σύμφωνα με την § 1 του άρθ. 3δ, ο προμηθευτής πρέπει να παρέχει τις προβλεπόμενες πληροφορίες ή να τις θέτει στη διάθεση του καταναλωτή με τρόπο κατάλληλο για το μέσο της επικοινωνίας εξ αποστάσεως σε απλή και κατανοητή γλώσσα και, εφόσον οι πληροφορίες παρέχονται σε σταθερό μέσο, οφείλουν να είναι ευανάγνωστες. Κατά το στ. 10 του άρθ. 3 του ν. 2251/1994, στα «σταθερά μέσα» περιλαμβάνονται και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επιπλέον, κατά την § 2 που αφορά αποκλειστικά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα, εάν η σύμβαση συνεπάγεται πληρωμή εκ μέρους του καταναλωτή, ο προμηθευτής οφείλει να τον ενημερώσει σχετικά, με σαφή και ευκρινή τρόπο,<sup>174</sup> προτού ο καταναλωτής υποβάλει την παραγγελία του και να μεριμνήσει ώστε ο τελευταίος, υποβάλλοντας την παραγγελία του, να αναγνωρίσει ρητώς ότι η παραγγελία συνοδεύεται από την υποχρέωση πληρωμής.<sup>175</sup> Στο ίδιο πλαίσιο, εάν η υποβολή της παραγγελίας απαιτεί την ενεργοποίηση ενός εικονιδίου επιλογής, τότε αυτό θα πρέπει να φέρει ευανάγνωστη σήμανση που να αναγράφει τις λέξεις «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής» ή μια ανάλογη σαφή διατύπωση που να αναγνωρίζει ρητά την υποχρέωση του

---

<sup>172</sup> Για παράλειψη ενημέρωσης σχετικά με ήσσονος σημασίας ζητήματα γίνεται δεκτό ότι παράγεται σχετική ακυρότητα μόνον εφόσον ο καταναλωτής δεν θα είχε συνάψει τη σύμβαση με το ίδιο περιεχόμενο εφόσον είχε ενημερωθεί πλήρως (βλ. *N. Ζαπριάνο*, ό.π., σελ. 1104).

<sup>173</sup> Οι αντίστοιχες τυπικές απαιτήσεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος περιέχονται στο άρθ. 3γ του νόμου.

<sup>174</sup> Κατ' αυτόν τον τρόπο, δηλαδή σε χρονική και τοπική εγγύτητα με την ηλεκτρονική υποβολή της παραγγελίας, θα πρέπει να γίνει η ενημέρωση για τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή υπηρεσιών, την τιμή, τη διάρκεια και τους όρους λήξης ή παράτασης της σύμβασης (§ 2 εδ. α'). Ως προς τις λοιπές πληροφορίες του άρθ. 3β § 1 αρκεί να τεθούν στη διάθεση του καταναλωτή με τον κατάλληλο τρόπο που προβλέπει το άρθ. 3δ § 1 (βλ. *N. Ζαπριάνο*, ό.π., σελ. 1103).

<sup>175</sup> Η πληροφορία περί της υποχρέωσης πληρωμής πρέπει να εμφανίζεται κοντά στην επιβεβαίωση που απαιτείται για την υποβολή της παραγγελίας (§ 2 εδ. β').

καταναλωτή.<sup>176</sup> Η έλλειψη συμμόρφωσης του προμηθευτή προς τις ανωτέρω υποχρεώσεις του έχει ως συνέπεια ότι ο καταναλωτής δεν δεσμεύεται από τη σύμβαση ή την παραγγελία.

Επίσης, σύμφωνα με την § 4, όταν στο μέσο επικοινωνίας παρέχεται περιορισμένος χώρος ή χρόνος για την απεικόνιση των πληροφοριών δημιουργώντας εμπόδια από τεχνικής πλευράς (π.χ. σε μια σύμβαση μέσω κινητού τηλεφώνου), ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει, πάνω στο εν λόγω μέσο και πριν από τη σύναψη της σύμβασης, τουλάχιστον εκείνες τις προσυμβατικές πληροφορίες του άρθ. 3β § 1 που αφορούν: τα βασικά χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών (στ. α'), την ταυτότητα του προμηθευτή (στ. β'), τη συνολική τιμή (στ. ε'), το δικαίωμα υπαναχώρησης (στ. η') και τη διάρκεια της σύμβασης ή, εάν πρόκειται για σύμβαση αορίστου χρόνου, τις προϋποθέσεις καταγγελίας της (στ. ιε'). Ο προμηθευτής εξακολουθεί βέβαια να υποχρεώνεται σε παροχή των υπόλοιπων πληροφοριών στον καταναλωτή κατά κατάλληλο τρόπο, όπως προβλέπει η § 1 του άρθ. 3δ (π.χ. μέσω της ιστοσελίδας του καταστήματός του).

Ακόμη, εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος από την σύναψη της σύμβασης και το αργότερο κατά τη στιγμή παράδοσης των πωληθέντων ή πριν από την έναρξη εκτέλεσης της υπηρεσίας, ο προμηθευτής πρέπει να επιβεβαιώσει την ολοκλήρωση της συμφωνίας στον καταναλωτή, σε σταθερό μέσο (§ 7). Συγκεκριμένα, η επιβεβαίωση πρέπει να περιλαμβάνει το σύνολο των πληροφοριών που προβλέπονται στην § 1 του άρθ. 3β, εκτός εάν ο καταναλωτής έχει ήδη ενημερωθεί για αυτές σε σταθερό μέσο κατά το προσυμβατικό στάδιο, καθώς και την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση και αναγνώριση του καταναλωτή σε περίπτωση προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου κατ' εφαρμογή του στ. ιγ' του άρθ. 3ιβ, όπως θα σημειωθεί παρακάτω.

Στο σημείο αυτό αξίζει να γίνει αναφορά στην έννοια του «σταθερού μέσου».<sup>177</sup> Ως τέτοιο ορίζει ο ν. 2251/1994 στο άρθ. 3 στ. 10 «κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον προμηθευτή να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών». Ως παραδείγματα αναφέρονται στη

<sup>176</sup> Μάλιστα, οι εμπορικές ιστοσελίδες οφείλουν να αναγράφουν σαφώς και ευανάγνωστα, το αργότερο με την έναρξη της διαδικασίας υποβολής της παραγγελίας, κατά πόσον ισχύουν περιορισμοί στην παράδοση και ποια μέσα πληρωμής είναι δεκτά (§ 3).

<sup>177</sup> Η έννοια του σταθερού μέσου συναντάται ήδη από την Οδηγία 97/7/ΕΚ για τις συμβάσεις από απόσταση, όπου αναφερόταν ως «μόνιμο υπόθεμα».

διάταξη, ενδεικτικά, το χαρτί, τα κλειδιά USB, τα CD-ROM, τα DVD, οι κάρτες μνήμης, οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου».<sup>178</sup>

Ένα σχετικό ερώτημα που έχει ανακύψει είναι το εάν ένας διαδικτυακός τόπος μπορεί να θεωρηθεί ως «σταθερό μέσο», ώστε να μπορεί ο προμηθευτής να παραθέτει στην ιστοσελίδα του τις αναγκαίες πληροφορίες. Σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 24 της Οδηγίας 2007/64/EK για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά,<sup>179</sup> οι ιστοσελίδες συνιστούν σταθερό μέσο, εφόσον «είναι προσιτές κατά τρόπο που να επιτρέπουν τη μελλοντική πρόσβαση στις αποθηκευμένες πληροφορίες για χρονικό διάστημα κατάλληλο για την πληροφόρηση και επιτρέπουν την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών».

Απόφαση ΔΕΕ της 5.7.2012 (υπόθεση C-49/11)<sup>180</sup>

Η Content Services είναι μια ΕΠΕ αγγλικού δικαίου, από την ιστοσελίδα της οποίας μπορεί κανείς να προμηθευτεί εκδόσεις λογισμικών. Κατά την κατάρτιση της ηλεκτρονικής σύμβασης, οι πληροφορίες που υποχρεούται να παρέχει στους καταναλωτές σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησής τους δεν παρουσιάζονται άμεσα στους χρήστες αλλά εμφανίζονται εάν οι τελευταίοι κάνουν «κλικ» σε σύνδεσμο που βρίσκεται στη σελίδα όπου συμπληρώνουν τη φόρμα παραγγελίας. Μετά την υποβολή της παραγγελίας, ο χρήστης λαμβάνει μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από την εταιρεία, το οποίο επίσης δεν περιέχει πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης αλλά περιλαμβάνει έναν υπερσύνδεσμο που κατευθύνει στον ιστότοπο της εταιρείας από όπου και μπορούν να ληφθούν ορισμένες πληροφορίες σε σχέση με το ως άνω δικαίωμα.

Κατά το Δικαστήριο όμως, όταν η πρόσβαση στις πληροφορίες είναι δυνατή μόνο μέσω συνδέσμου που διαβιβάζεται στον καταναλωτή δεν θεωρούνται ότι αυτές έχουν «δοθεί» στον καταναλωτή ούτε ότι έχουν «ληφθεί» από αυτόν (σκέψη 36) και, συνεπώς, μια τέτοια πρακτική αντίκειται στις διατάξεις της Οδηγίας 97/7/EK (όπως ίσχυε κατά το επίδικο χρονικό διάστημα πριν από την αντικατάστασή της από την Οδηγία 2011/83/ΕΕ).

<sup>178</sup> Έτσι, ο προμηθευτής μπορεί να αποστείλει τους όρους της σύμβασης και την επιβεβαίωση της συμφωνίας με αυτοματοποιημένο τρόπο, αμέσως μετά την κατάρτιση της σύμβασης, στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που έχει επιλέξει ο καταναλωτής. Τα παραπάνω στοιχεία μπορεί να περιέχονται είτε απευθείας στο κείμενο του μηνύματος είτε σε συνημμένο αρχείο (συνήθως σε μορφή PDF). Δεν ενδιαφέρει εάν η υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που χρησιμοποιεί ο καταναλωτής παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας αντιγράφων των εισερχόμενων μηνυμάτων στην κεντρική μνήμη του υπολογιστή του (π.χ. με τη χρήση πρωτοκόλλων IMAP, POP κλπ.) ή επιτρέπει την ανάγνωση των μηνυμάτων αποκλειστικά μέσω διεπαφής ιστού. Βλ. *N. Ζαπριάνο, ό.π.*, σελ. 1105.

<sup>179</sup> ΕΕ L 319 της 5.12.2007, σελ. 1-36.

<sup>180</sup> Βλ. [www.curia.europa.eu](http://www.curia.europa.eu).

Το ΔΕΕ έκρινε επίσης ότι μια συνήθης ιστοσελίδα δεν μπορεί να θεωρηθεί «μόνιμο υπόθεμα» κατά την έννοια της Οδηγίας 97/7/ΕΚ (σκέψη 50), διότι ο προμηθευτής που την ελέγχει μπορεί ανά πάσα στιγμή να τροποποιήσει το περιεχόμενό της (σβήνοντας έτσι τα ίχνη της προηγούμενης εκδοχής της) ή να την καταργήσει και, συνεπώς, δεν παρέχεται στον καταναλωτή η «δυνατότητα αποθήκευσης των πληροφοριών που του απευθύνονται προσωπικώς κατά τρόπο ώστε να μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτές και να τις αναπαράγει καθαυτές για ικανό χρονικό διάστημα χωρίς να υπάρχει δυνατότητα μονομερούς τροποποίησης του περιεχομένου τους από τον πωλητή».<sup>181</sup>

Η απόφαση αυτή έχει διατηρήσει την ερμηνευτική της αξία, ακόμη και μετά την αντικατάσταση της Οδηγίας 97/7/ΕΚ από την Οδηγία 2011/83/ΕΕ, ωστόσο δεν διευκρινίζει με σαφήνεια σε ποιες περιπτώσεις μια ιστοσελίδα συνιστά πράγματι σταθερό μέσο.<sup>182</sup>

Απόφαση Δικαστηρίου ΕΖΕΣ της 27.1.2010 (υπόθεση E-4/09)

Το ίδιο ερώτημα απασχόλησε και το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ζώνης Ελεύθερων Συναλλαγών στην απόφαση *Inconsult Anstalt*, το οποίο, ερμηνεύοντας την Οδηγία 2002/92/ΕΚ σχετικά με την ασφαλιστική διαμεσολάβηση,<sup>183</sup> διέκρινε μεταξύ «κλασικών» και «προηγμένων» ιστοσελίδων.

*Κλασικές ιστοσελίδες* χαρακτηρίζονται εκείνες το περιεχόμενο των οποίων μεταβάλλεται διαρκώς, αφού λειτουργούν ως δυναμικό μέσο προβολής και ενημέρωσης του κοινού. Συνεπώς, αποκλείονται από την υπαγωγή τους στην έννοια του σταθερού μέσου.

Αντιθέτως, οι *προηγμένες ιστοσελίδες* είτε λειτουργούν ως διαδικτυακή πύλη για την παροχή των κρίσιμων πληροφοριών σε άλλα μέσα, τα οποία βρίσκονται υπό τον έλεγχο του

<sup>181</sup> Σε αντιφατική ως προς την εν λόγω υπόθεση κρίση προέβη το ΔΕΕ με μεταγενέστερη απόφασή του (της 21/5/2015, υπόθεση C-322/14) αναφέροντας ότι «η μέθοδος αποδοχής μέσω ενός «κλικ» των περιεχόντων συμφωνία διεθνούς δικαιοδοσίας γενικών όρων μιας συμβάσεως πωλήσεως, όπως η δια του διαδικτύου συναφθείσα επίμαχη σύμβαση στην κύρια δίκη, συνιστά διαβίβαση δια της ηλεκτρονικής οδού που επιτρέπει μεταγενέστερη πρόσβαση στο περιεχόμενό της εν λόγω συμφωνίας, κατά την έννοια της διατάξεως αυτής, εφόσον η μέθοδος αυτή καθιστά εφικτή την εκτύπωση και την αποθήκευση του κειμένου των ανωτέρω όρων πριν από τη σύναψη της συμβάσεως». Έτσι, αναγνώρισε ότι ο υπερσύνδεσμος προς έναν ιστότοπο δεν απορρίπτεται γενικώς ως μορφή ενημέρωσης του καταναλωτή ως μη νόμιμος, αλλά μπορεί, υπό προϋποθέσεις, να κριθεί ως συμβατός με την υποχρέωση μιας γραπτής μορφής. Βλ. *Ph. Jougleux*, Ευρωπαϊκό δίκαιο του διαδικτύου, Νομικές πτυχές του διαδικτύου στην Ευρώπη, 2016, σελ. 349.

<sup>182</sup> *N. Ζαπριάνος*, ό.π., σελ. 1106.

<sup>183</sup> ΕΕ L 9 της 15.1.2003, σελ. 3-10.

καταναλωτή και πληρούν τον ορισμό του σταθερού μέσου, είτε συνιστούν οι ίδιες σταθερό μέσο.

Στην πρώτη περίπτωση, ο ιστότοπος είναι διαμορφωμένος κατά τέτοιον τρόπο, ώστε να διασφαλίζεται σχεδόν με βεβαιότητα ότι ο καταναλωτής θα αποκτήσει σε σταθερό μέσο τις πληροφορίες. Έτσι, λόγω χάρη, η διάρθρωση του ιστότοπου καθοδηγεί τον καταναλωτή να εκτυπώσει συγκεκριμένο αρχείο με τις πληροφορίες, να το αποθηκεύσει στον υπολογιστή του ή να το αποστείλει στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου. Αν παρ' όλα αυτά, ο καταναλωτής παρακάμψει τα μέτρα αυτά και δεν αποκτήσει σε σταθερό μέσο τις αναγκαίες πληροφορίες, ο προμηθευτής δεν έχει ευθύνη.

Στη δεύτερη περίπτωση ανήκουν οι ιστότοποι που προσφέρουν στον καταναλωτή έναν ασφαλή αποθηκευτικό χώρο, όπου είναι καταχωρημένες οι αναγκαίες πληροφορίες και ο καταναλωτής έχει πρόσβαση με όνομα χρήστη και κωδικό, οπότε ως σταθερό μέσο χρησιμεύει ο ίδιος ο αποθηκευτικός χώρος του ιστότοπου, ο οποίος δεν διαφέρει ουσιαστικά από έναν φάκελο εισερχομένων στο προσωπικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του καταναλωτή. Βέβαια, θα πρέπει να διασφαλίζεται η αδυναμία του προμηθευτή να παρέμβει μεταγενέστερα μονομερώς στο περιεχόμενο των καταχωρήσεων.

Συνεπώς, χάρη στην τελεολογική ερμηνεία της έννοιας του «σταθερού μέσου» που υιοθέτησε το ως άνω Δικαστήριο, εφόσον ο διαδικτυακός τόπος του προμηθευτή εξυπηρετεί τις δύο βασικές λειτουργίες της εν λόγω έννοιας, δηλαδή αφενός τη δυνατότητα αποθήκευσης των πληροφοριών και αφετέρου τη δυνατότητα μελλοντικής προσπέλασης και αναπαραγωγής τους, αποκλείοντας τη μονομερή παρέμβαση του προμηθευτή, τότε πρέπει να γίνει δεκτή η λειτουργία του ως σταθερού μέσου.<sup>184</sup>

Κατά παρόμοια ρύθμιση με την § 9 του άρθ. 3β, εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις του άρθ. 3δ, ο καταναλωτής μπορεί να επικαλεσθεί σχετική ακυρότητα της ηλεκτρονικής σύμβασης λόγω μη εφαρμογής του συστατικού τύπου (§ 10).

### 5.2.3. Άρθρο 5 §§ 2, 3

Τέλος, ειδικά όταν πρόκειται για περιπτώσεις πώλησης προϊόντων μέσω του Διαδικτύου σε πρόσωπα που δρουν ως καταναλωτές με την έννοια του άρθ. 1 § 4 στ. α', οι υποχρεώσεις πληροφόρησης του καταναλωτή στο πλαίσιο του ν. 2251/1994 δεν

<sup>184</sup> Ν. Ζαπριάνος, ό.π., σελ. 1106-1008.

εξαντλούνται στα άρθρ. 3β και 3δ, καθώς σε κάθε τέτοια πώληση εφαρμόζονται σωρευτικά και οι § 2 και 3 του άρθρ. 5 του νόμου.<sup>185</sup>

Έτσι, σύμφωνα με το άρθρ. 5 § 2, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή γραπτώς, στην ελληνική γλώσσα ή με διεθνώς καθιερωμένα σύμβολα, σαφείς και πλήρεις οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος αλλά και ενημέρωση για τους κινδύνους κατά τη χρήση και διατήρησή του.<sup>186</sup>

Επιπλέον, βάσει της § 3 του άρθρου ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος<sup>187</sup> με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, ενώ επίσης φέρει το βάρος απόδειξης της εν λόγω ενημέρωσης.

### 5.3. Οι σχετικές διατάξεις του π.δ. 131/2003

Όσον αφορά τις πληροφορίες που προβλέπονται στο π.δ. 131/2003, αυτές, όπως αναφέρθηκε, παρέχονται σωρευτικά με τις αντίστοιχες του ν. 2251/1994, αλλά υποχωρούν έναντι των τελευταίων σε περίπτωση σύγκρουσης (άρθρ. 3β § 7 εδ. β’).

Ειδικότερα, το άρθρο 4 αναγράφει τις γενικής φύσεως πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο φορέας παροχής υπηρεσιών στους αποδέκτες και στις αρμόδιες αρχές κατά τρόπο εύκολο,<sup>188</sup> άμεσο<sup>189</sup> και μόνιμο.<sup>190</sup> Έτσι, θα πρέπει να τον ενημερώνει για:

---

<sup>185</sup> Εφαρμογή τυγχάνουν βεβαίως και οι σχετικές διατάξεις του ΑΚ για τις συμβάσεις πώλησης (ΑΚ 534 επ.).

<sup>186</sup> Από το πεδίο εφαρμογής της διάταξης εξαιρούνται τα προϊόντα που είναι απλά κατά την κατασκευή, χρήση και συντήρησή τους, εφόσον δεν παρέχονται για αυτά οδηγίες σε οποιαδήποτε γλώσσα από τον κατασκευαστή τους.

<sup>187</sup> Ως πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος ορίζει ο νόμος τον εύλογα αναμενόμενο χρόνο κατά τον οποίο το προϊόν θα μπορεί να χρησιμοποιείται σύμφωνα με τον προορισμό του, έστω και έπειτα από επισκευή ή αντικατάσταση ανταλλακτικών, εωσότου η φθορά από την τακτική χρήση καταστήσει το προϊόν άχρηστο ή την περαιτέρω χρήση του οικονομικά ασύμφορη.

<sup>188</sup> Ακόμη και ένα εικονίδιο που έχει ένα σύνδεσμο υπερκειμένου προς μια ιστοσελίδα η οποία περιέχει τις πληροφορίες αυτές θεωρείται επαρκές (βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 98).

<sup>189</sup> Δεν θεωρείται άμεση η πρόσβαση στις πληροφορίες, όταν παρέχεται έναντι αμοιβής (βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, *Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου*, σελ. 60).

<sup>190</sup> Ενώ, βέβαια, οι πληροφορίες των άρθρ. 3β και 3δ του ν. 2251/1994 αφορούν μόνο τις περιπτώσεις κατά τις οποίες πρόκειται να καταρτιστεί μια (ηλεκτρονική) σύμβαση, εκείνες του άρθρου 4 του π.δ. πρέπει να παρέχονται διαρκώς και ανεξαρτήτως του εάν καταρτίζεται ή όχι μια σύμβαση. Έτσι, οφείλει να τις παρέχει και ένας προμηθευτής που διατηρεί μια καθαρά διαφημιστική ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο, μέσω της οποίας δεν είναι δυνατή η σύναψη συμβάσεων. Βλ. *Σ. Μακρή*, *Η προστασία του*



- την επωνυμία του,
- τη γεωγραφική διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένος,
- στοιχεία του που να επιτρέπουν στους αποδέκτες την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία μαζί του, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης,<sup>191</sup>
- το εμπορικό ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο στο οποίο είναι τυχόν εγγεγραμμένος και τον αριθμό της εγγραφής του ή ισοδύναμο τρόπο αναγνώρισης στο μητρώο αυτό (π.χ. τον επαγγελματικό σύλλογο ή το επιμελητήριο στο οποίο ανήκει),
- τα στοιχεία της εποπτικής αρχής, η οποία παραχώρησε σε αυτόν την έγκριση που τυχόν απαιτούταν για την άσκηση της δραστηριότητάς του,
- ειδικά στοιχεία για τα νομοθετικώς κατοχυρωμένα επαγγέλματα,<sup>192</sup>
- τον αριθμό αναγνώρισης που προβλέπεται από το σύστημα ΦΠΑ κύκλου εργασιών, εφόσον η δραστηριότητά του υπόκειται σε ΦΠΑ και
- τις τιμές των υπηρεσιών αναγραφόμενες σαφώς και επακριβώς, διευκρινίζοντας αν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής.

Απόφαση ΔΕΚ της 16.10.2008 (υπόθεση C-298/2007)<sup>193</sup>

Για την υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών και, συγκεκριμένα, της γνωστοποίησης του αριθμού τηλεφώνου της επιχείρησης έκρινε σε προδικαστικό ερώτημα το ΔΕΚ με την απόφαση της 16/10/2008.

Η DIV (Deutsche Internet Versicherung) είναι μια εταιρία ασφάλισης οχημάτων στη Γερμανία, η οποία προσφέρει τις υπηρεσίες της αποκλειστικά μέσω Διαδικτύου. Στην ιστοσελίδα της αναφέρει την ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση, όχι όμως και τον αριθμό τηλεφώνου, τον οποίο ανακοινώνει μετά την κατάρτιση της σύμβασης ασφάλισης.

καταναλωτή στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου μετά τη μεταφορά των Οδηγιών 97/7/ΕΚ και 2000/31/ΕΚ στο ελληνικό δίκαιο, ΔΕΕ 8-9/2004 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 890.

<sup>191</sup> Βλ. και ΔΕΕ απόφαση της 7/12/2010 (συνεκδικαζόμενες υποθέσεις C-585/08 και C-144/09), σκέψη 78.

<sup>192</sup> Νομοθετικά κατοχυρωμένο επάγγελμα (βλ. άρθ. 1 στ. ζ' του π.δ. 131/2003 για τον ορισμό του) είναι αυτό που μπορεί να ασκηθεί μόνο μετά από την απονομή διπλώματος από εκπαιδευτικό ίδρυμα τριτοβάθμιας ή επαγγελματικής εκπαίδευσης κράτους μέλους της ΕΕ. Κατά βάση, πρόκειται για επαγγέλματα που συνίστανται στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών (π.χ. δικηγόροι, συμβολαιογράφοι), συνδέονται με την υγεία (π.χ. ιατροί, φαρμακοποιοί) ή σχετίζονται με τις πολυτεχνικές σχολές (π.χ. αρχιτέκτονες, μηχανικοί). Έτσι, τα πρόσωπα αυτά ως φορείς παροχής υπηρεσιών πρέπει να παρέχουν επιπλέον πληροφορίες αναφορικά με την επαγγελματική ένωση στην οποία είναι εγγεγραμμένα, τον επαγγελματικό τους τίτλο και το κράτος που τον έχει χορηγήσει, καθώς και τους επαγγελματικούς κανόνες που ισχύουν στο κράτος μέλος εγκατάστασής τους και τον τρόπο πρόσβασης σε αυτούς.

<sup>193</sup> Αρμενόπουλος, 5/2010 (Έτος 64<sup>ο</sup>), σελ. 737-741.

Έτσι, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επικοινωνήσουν μαζί της μόνο μέσω ενός τυποποιημένου ερωτηματολογίου ηλεκτρονικής μορφής, οι απαντήσεις στο οποίο αποστέλλονται με ηλεκτρονικό μήνυμα.

Η Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, γερμανική ομοσπονδία ενώσεων καταναλωτών, θεωρώντας ότι ο αριθμός τηλεφώνου αποτελεί το μοναδικό μέσο που εξασφαλίζει την άμεση επικοινωνία με την εταιρία, άσκησε προσφυγή κατά της DIV ενώπιον του περιφερειακού δικαστηρίου Landgericht του Dortmund με σκοπό να διαταχθεί η παύση προσφοράς υπηρεσιών εκ μέρους της δίχως τη δυνατότητα τηλεφωνικής επικοινωνίας.

Ύστερα από αντιφατικές κρίσεις του πρωτοβάθμιου και του δευτεροβάθμιου δικαστηρίου στη Γερμανία, το Bundesgericht, στο οποίο η ενάγουσα άσκησε αναίρεση, υπέβαλε στο ΔΕΚ προδικαστικά ερωτήματα, με τα οποία ουσιαστικά ρωτούσε εάν ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει, κατά την έννοια του άρθ. 5 § 1 στ. γ' της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ (το οποίο ταυτίζεται με το άρθ. 4 § 1 στ. γ' του π.δ. 131/2003), να διαθέτει στους αποδέκτες, πέραν της ηλεκτρονικής διεύθυνσης, και άλλες πληροφορίες που να παρέχουν τη δυνατότητα πρόσθετου τρόπου επικοινωνίας και, σε περίπτωση θετικής απάντησης, εάν οι πληροφορίες αυτές πρέπει αναγκαστικά να περιλαμβάνουν αριθμό τηλεφώνου ή αρκεί ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής.

Κατ' αρχάς το ΔΕΚ έκρινε ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να προσφέρει ένα πρόσθετο, άμεσο τρόπο επικοινωνίας με τους πελάτες πέρα από τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (σκέψη 25). Την κρίση του αυτή συνέδεσε με τους δύο βασικούς σκοπούς της Οδηγίας, δηλαδή την ανάπτυξη των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και την προστασία των καταναλωτών. Έτσι, από τη μια μεριά η μνεία της ηλεκτρονικής διεύθυνσης στο άρθ. 5 της Οδηγίας απηχεί τη θέληση του νομοθέτη να παρέχεται η πληροφορία αυτή υποχρεωτικά, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι θέλησε να απορρίψει άλλα είδη επικοινωνίας, μη ηλεκτρονικά, τα οποία μπορεί να χρησιμοποιούνται επικουρικά. Μάλιστα, ελλείψει της δυνατότητας των καταναλωτών να χρησιμοποιήσουν άλλα είδη επικοινωνίας, σε περίπτωση ενδεχόμενης αδυναμίας σύνδεσης με το ηλεκτρονικό δίκτυο, υπάρχει ο κίνδυνος να αδυνατούν να συνάψουν τη σύμβαση και να αποκλεισθούν από την αγορά, με συνέπεια ο αποκλεισμός αυτός να αποσυνδέσει τον οικείο τομέα από την υπόλοιπη αγορά και να αποτελέσει εμπόδιο στη λειτουργία της τελευταίας (σκέψεις 20-21). Από την άλλη μεριά, σε επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, ένας πρόσθετος τρόπος επικοινωνίας μπορεί ανά πάσα στιγμή να αποδειχθεί αναγκαίος και

ούτως ή άλλως δεν μπορεί να θεωρηθεί ως σημαντική οικονομική επιβάρυνση για τον φορέα, αφού κατά το μέτρο που ο συγκεκριμένος φορέας απευθύνεται σε καταναλωτές εξοικειωμένους με την ηλεκτρονική επικοινωνία, σε εξαιρετικές μόνο περιστάσεις θα αναπληρώνει η μη ηλεκτρονική επικοινωνία την ηλεκτρονική (σκέψεις 23-24).

Ωστόσο, ο αριθμός τηλεφώνου δεν περιλαμβάνεται στις πρόσθετες πληροφορίες που αναγκαστικά πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές. Τούτο διότι η Οδηγία κάνει αναφορά σε στοιχεία που επιτρέπουν την «άμεση» και «ουσιαστική» επικοινωνία. Έτσι, η λέξη «άμεση» δεν συνεπάγεται αναγκαστικά μια επικοινωνία υπό τη μορφή συνομιλίας, δηλαδή ενός πραγματικού διαλόγου, απλώς την απουσία παρένθετου προσώπου, ενώ η λέξη «ουσιαστική» δεν έχει την έννοια ότι πρέπει να δίνεται άμεσα η απάντηση σε μια υποβληθείσα ερώτηση, αλλά εντός μιας προθεσμίας που ανταποκρίνεται στις ανάγκες ή τις νόμιμες προσδοκίες του καταναλωτή. Στα κριτήρια της άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας υπάγονται και άλλες μορφές επικοινωνίας, πέρα από την τηλεφωνική, όπως η προσωπική επαφή με κάποιο αρμόδιο άτομο στα γραφεία του φορέα παροχής υπηρεσιών ή η τηλεομοιοτυπία (σκέψεις 28-32).

Στη συγκεκριμένη υπόθεση το ΔΕΚ έκρινε ότι και το τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής που διατηρεί η εναγομένη πληροί τα κριτήρια της άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας, ειδικά καθόσον αποδείχθηκε ότι απαντούσε στις υποβληθείσες ερωτήσεις εντός χρόνου μεταξύ 30 και 60 λεπτών (σκέψη 35). Σημείωσε, ωστόσο, ότι η επικοινωνία μέσω ενός ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου δεν επαρκεί σε κάποιες εξαιρετικές περιστάσεις, όταν για παράδειγμα ο αποδέκτης της υπηρεσίας αδυνατεί, μετά την ηλεκτρονικού τύπου επαφή με τον φορέα, να αποκτήσει πρόσβαση στο ηλεκτρονικό δίκτυο (π.χ. λόγω αδείας, υπηρεσιακού ταξιδιού κλπ.), οπότε και, κατόπιν αιτήσεως του καταναλωτή, θα πρέπει ο προμηθευτής να του προσφέρει πρόσβαση σε μη ηλεκτρονικής μορφής τρόπο επικοινωνίας, ώστε να διατηρηθεί η ουσιαστική επικοινωνία (σκέψεις 36-39).

Επιπλέον, στο άρθρο 9 του π.δ. αναφέρονται ορισμένες ειδικές πληροφορίες που οφείλει ο φορέας παροχής υπηρεσιών να παρέχει στον αποδέκτη, κατά τρόπο σαφή, κατανοητό και αδιαφιλονίκητο,<sup>194</sup> πριν την ανάθεση της παραγγελίας, δηλαδή σε

<sup>194</sup> Εκτός της προφορικής πληροφόρησης, ο φορέας παροχής υπηρεσιών πρέπει να παραδίδει στον αποδέκτη και επιβεβαίωση των πληροφοριών σε έγγραφο ή άλλο μόνιμο υπόθεμα, το οποίο να βρίσκεται συνεχώς στη διάθεσή του (βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 64).

προσυμβατικό στάδιο.<sup>195</sup> Καθώς η ηλεκτρονική σύμβαση αποτελείται από περισσότερα τεχνικά στάδια, ο σκοπός της υποχρέωσης ενημέρωσης είναι να καταστεί διαφανής η διαδικασία κατάρτισης των ηλεκτρονικών συμβάσεων σε όλα αυτά τα στάδια και να παράσχει τα κατάλληλα εχέγγυα, ώστε ο αποδέκτης των υπηρεσιών να γνωρίζει τις συνθήκες υπό τις οποίες καταρτίζει τη σύμβαση και να λάβει μια συνειδητή και υπεύθυνη απόφαση.<sup>196</sup> Ειδικότερα, ο φορέας παροχής υπηρεσιών θα πρέπει να ενημερώνει τον αποδέκτη για:

- Τα διάφορα τεχνικά στάδια έως τη σύναψη της σύμβασης (π.χ. παραγγελία, αποδοχή, επιβεβαίωση). Θα πρέπει να καθίστανται σαφείς στον καταναλωτή ο χρόνος κατά τον οποίο η σύμβαση θεωρείται καταρτισμένη και οι έννομες συνέπειές της, καθώς και να διευκρινίζεται ότι η χρησιμοποίηση της προσφερόμενης υπηρεσίας του αποδέκτη για την αναζήτηση πληροφοριών ή προϊόντων δεν συνδέεται με την έναρξη της διαδικασίας κατάρτισης της σύμβασης. Απώτερος στόχος είναι η αποκατάσταση του γνωσιολογικού ελλείμματος του μέσου, συνετού και ώριμα σκεπτόμενου καταναλωτή, όπως αυτός συναντάται στο εκάστοτε είδος συναλλαγής.<sup>197</sup>
- Το εάν θα υπάρξει ή όχι αρχειοθέτηση και δυνατότητα πρόσβασης στη σύμβαση εκ μέρους του καταναλωτή. Η πρόβλεψη αυτή ουσιαστικά αποσκοπεί στην προστασία των προσωπικών δεδομένων του χρήστη, ο οποίος θα πρέπει να γνωρίζει αν τα δεδομένα που ανακοινώνει θα διατηρηθούν σε αρχεία του προμηθευτή και, γενικότερα, ποια θα είναι η τύχη τους κατόπιν κατάρτισης της σύμβασης. Σε περίπτωση που ο προμηθευτής σκοπεύει να διαγράψει τα στοιχεία της σύμβασης, θα πρέπει να ενημερώσει τον καταναλωτή για την αδυναμία μελλοντικής πρόσβασής του στο περιεχόμενό της.<sup>198</sup>
- Τα τεχνικά μέσα που θα επιτρέπουν τον εντοπισμό και τη διόρθωση σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση της παραγγελίας. Έτσι, σε συνάρτηση με το άρθρ. 10 § 1 στ. γ' του π.δ., το οποίο προβλέπει την υποχρέωση διάθεσης αυτών των μέσων από τον ίδιο τον φορέα παροχής, χάρη στην εκ των προτέρων παροχή επεξηγήσεων αναφορικά με τον τρόπο διόρθωσης των ανωτέρω

---

<sup>195</sup> Ας σημειωθεί ξανά ότι η υποχρέωση για την παροχή των πληροφοριών αυτών είναι αναγκαστικού δικαίου όταν ο αποδέκτης των υπηρεσιών δρα ως καταναλωτής («B2C» συναλλαγή) και ενδοτικού δικαίου όταν δεν έχει την ιδιότητα του καταναλωτή, πρόκειται δηλαδή για σύμβαση μεταξύ επαγγελματιών («B2B» συναλλαγή), όπου τα μέρη μπορούν να συμφωνήσουν διαφορετικά.

<sup>196</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, *ό.π.*, σελ. 144.

<sup>197</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, *ό.π.*, σελ. 145.

<sup>198</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, *ό.π.*, σελ. 65.

σφαλμάτων, μπορεί να αποφευχθεί ο κίνδυνος τυχόν εσφαλμένης διαβίβασης της δήλωσης βουλήσεως του αποδέκτη που, παραδείγματος χάρη, με ένα εκ παραδρομής «κλικάρισμα» του εικονιδίου «OK» δεσμεύτηκε άθελά του σε μια συναλλαγή.<sup>199</sup>

- Τις γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση. Η υποχρέωση αυτή συνίσταται μόνο στην παράθεση των γλωσσών που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν και όχι στη χρησιμοποίηση μιας συγκεκριμένης γλώσσας (π.χ. της ελληνικής σε περίπτωση που ο φορέας παροχής υπηρεσιών είναι ελληνική επιχείρηση ή της μητρικής γλώσσας του αποδέκτη, η οποία, άλλωστε, συνεπάγεται τυχόν πρόσθετες δαπάνες για τον προμηθευτή). Η τελική επιλογή εναπόκειται στον αποδέκτη, ο οποίος θα προτιμήσει τη γλώσσα που είναι πιο οικεία σε αυτόν, ενώ, εάν δεν κατανοεί οποιαδήποτε από τις προτεινόμενες γλώσσες, είναι προτιμότερο να απέχει από τη σύμβαση, καθώς θα φέρει ο ίδιος τον κίνδυνο παρανόησης των όρων της.<sup>200</sup>
- Τους σχετικούς κώδικες δεοντολογίας στους οποίους υπόκειται, καθώς και τα στοιχεία που επιτρέπουν την πρόσβαση στους εν λόγω κώδικες με ηλεκτρονικά μέσα. Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν είναι υποχρεωτικό ο φορέας παροχής υπηρεσιών να υπόκειται σε κώδικες δεοντολογίας, απλώς διατηρεί τη δυνατότητα να υπαχθεί εκουσίως σε συγκεκριμένους κώδικες καλής συμπεριφοράς (π.χ. κανόνες διαφήμισης του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου),<sup>201</sup> προκειμένου να τονώσει την εμπιστοσύνη των πελατών του σε σχέση με την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών του.<sup>202</sup>

Επίσης, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω στο κεφάλαιο για τους ΓΟΣ, το άρθρ. 9 § 2 του π.δ. ορίζει ότι θα πρέπει να καθίσταται δυνατή και εύκολη η αποθήκευση και αναπαραγωγή των ΓΟΣ και των ατομικών όρων της σύμβασης εκ μέρους του καταναλωτή – αποδέκτη των υπηρεσιών, προκειμένου να μπορεί να τους μελετήσει με ηρεμία και να τους

<sup>199</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 145.

<sup>200</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 66. Βλ. σχετικά και άρθρ. 2 § 2 του ν. 2251/1994.

<sup>201</sup> Ως κώδικες, στους οποίους αναφέρεται το άρθρο αυτό, δεν νοούνται, λοιπόν, οι κώδικες επαγγελματικής δεοντολογίας, στους οποίους υπόκειται ένας επαγγελματίας εκ του νόμου με την έναρξη άσκησης του επαγγέλματός του.

<sup>202</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 66-67.

αξιολογήσει, προτού προβεί στην παραγγελία του προϊόντος ή της υπηρεσίας που επιθυμεί.<sup>203</sup>

Τέλος, σύμφωνα με το άρθ. 9 § 3 του π.δ., ο φορέας παροχής υπηρεσιών απαλλάσσεται από την υποχρέωσή του για την παροχή των προβλεπόμενων στην § 1 πληροφοριών «σε συμβάσεις που συνάπτονται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων ισοδύναμων ατομικών μέσων επικοινωνίας» (π.χ. μέσω chat-rooms). Όμως, καθίσταται ορατός κατ' αυτόν τον τρόπο ο κίνδυνος καταστρατήγησης της αναγκαστικού δικαίου υποχρέωσης αυτής του φορέα απέναντι στους αποδέκτες που ενεργούν ως καταναλωτές.<sup>204</sup>

#### 5.4. Συμπερασματικά

Συνοπτικά, θα μπορούσε να λεχθεί ότι, παρά το γεγονός ότι η παροχή εκτενέστατων πληροφοριών εξασφαλίζει, κατά τη κρίση του ενωσιακού νομοθέτη, τη δυνατότητα του καταναλωτή να αποφασίζει για τη συμβατική του συμπεριφορά κατόπιν σύνεσης και ώριμης σκέψης, εντούτοις η υπερφόρτωσή του με πληροφορίες ίσως τελικά οδηγεί στα αντίθετα αποτελέσματα. Για παράδειγμα, η ενημέρωσή του σε ένα τόσο πρώιμο στάδιο για τη δέσμευσή του προμηθευτή από κώδικες συμπεριφοράς (άρθ. 3β § 1 στ. ιδ' του ν. 2251/1994) ή για τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων (άρθ. 3β § 1 στ. κ' του ν. 2251/1994) σπανίως διευκολύνει τον καταναλωτή στη λήψη μιας ορθολογικής απόφασης, αλλά, απεναντίας, δυσχεραίνει την προσπάθειά του να εντοπίσει τα στοιχεία που πράγματι είναι χρήσιμα στη δεδομένη περίπτωση και να τα αξιολογήσει προς όφελός του. Μια επιλεκτική αναφορά των ουσιωδέστερων για τα συμφέροντά του πληροφοριών θα συνέβαλε περισσότερο στη σωστή ενημέρωσή του.<sup>205</sup>

---

<sup>203</sup> Δεν προκύπτει από το νόμο κάποια υποχρέωση του φορέα παροχής υπηρεσιών να επιβεβαιώσει ότι ο αποδέκτης πράγματι αποθήκευσε τους δεσμευτικούς όρους της σύμβασης (βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 67).

<sup>204</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 69-70.

<sup>205</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου*, σε *Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών και ΥΑ Ζ1-891 – Κατά πόσον επετεύχθησαν οι στόχοι βελτίωσης του κοινοτικού κεκτημένου και της κοινοτικής συνοχής*, ΔΕΕ 3/2014 (Έτος 20<sup>ο</sup>), σελ. 198.

## 6. ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

### 6.1. Εισαγωγικά

Το δικαίωμα υπαναχώρησης του χρήστη - καταναλωτή αποτελεί χωρίς καμία αμφιβολία το μεγαλύτερο μέσο προστασίας του στις ηλεκτρονικές συμβάσεις και, γενικότερα, στις συμβάσεις από απόσταση, αλλά και στις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος. Αφού εισήχθη με τις Οδηγίες 85/577/ΕΟΚ (άρθ. 3 § 1) και 97/7/ΕΚ (άρθ. 6 § 1), οι οποίες συγχωνεύτηκαν στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ (άρθ. 9 έως 16), το δικαίωμα υπαναχώρησης ενσωματώθηκε, όπως προαναφέρθηκε, στο ελληνικό δίκαιο, μέσω της ΚΥΑ Ζ1-891/2013, και, συγκεκριμένα, στα άρθ. 3ε έως 3ιβ του ν. 2251/1994, τα οποία ρυθμίζουν εξονυχιστικά τους όρους άσκησης του.

Χάρη στο δικαίωμα αυτό, ο καταναλωτής μπορεί ουσιαστικά να υπαναχωρήσει από μια ηλεκτρονική σύμβαση ή μια σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος, αναιτιολόγητα και χωρίς καμία επιβάρυνση για τον ίδιο, εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος και, ειδικότερα, εντός 14 ημερολογιακών ημερών (άρθ. 3ε § 1 του ν. 2251/1994).<sup>206</sup> Στις ηλεκτρονικές συμβάσεις αιτιολογική βάση ύπαρξης του δικαιώματος συνιστά η έλλειψη της δυνατότητας του καταναλωτή να ελέγξει τα αγαθά, τα οποία μπορεί να παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές σε σχέση με αυτά που παρήγγειλε ή που θεώρησε πως είχε παραγγείλει,<sup>207</sup> ενώ στις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος το στοιχείο του αιφνιδιασμού και της ψυχολογικής πίεσης που ασκεί ο προμηθευτής.<sup>208</sup> Έτσι, η παρεχόμενη προθεσμία λειτουργεί ως περίοδος διάσκεψης (cooling off period), ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να εξετάσει τα δεδομένα με ηρεμία και νηφαλιότητα.<sup>209</sup>

Με την πάροδο της προβλεπόμενης προθεσμίας πληρούται ο όρος του ενεργού υπό τον οποίο τελεί η σύμβαση και συνακόλουθα αυτή ισχυροποιείται και εκδηλώνει πλήρως τα έννομα αποτελέσματά της. Ο καταναλωτής πλέον δεσμεύεται και δεν μπορεί να απαλλαγεί από τις συμβατικές του υποχρεώσεις, παρά μόνο με επίκληση άλλων διατάξεων του

<sup>206</sup> Το καθεστώς άσκησης του δικαιώματος είναι ενιαίο για τα δύο αυτά είδη συμβάσεων.

<sup>207</sup> Μέσω του δικαιώματος αυτού μπορεί, έτσι, να αρθεί το πληροφοριακό έλλειμμα του καταναλωτή και να εξομοιωθεί η σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης με τη σύναψη της σύμβασης εντός εμπορικού καταστήματος (βλ. *Ν. Ζαπριάνο*, ό.π., σελ. 1109).

<sup>208</sup> *Γ. Αργυρός*, Η προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή σύμφωνα με την Οδηγία 2011/83/ΕΕ, ΔΕΕ 2/2013 (Έτος 19<sup>ο</sup>), σελ. 120.

<sup>209</sup> *Ν. Ελευθεριάδης*, σε *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 242.

γενικού ιδιωτικού δικαίου, εφόσον πληρούται το πραγματικό τους (π.χ. ΑΚ 178-179, ΑΚ 540, ελαττώματα βούλησης κλπ.).<sup>210</sup>

## 6.2. Ενημέρωση

Όπως αναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, τόσο στο προσυμβατικό στάδιο όσο και κατά την επιβεβαίωση της καταρτισθείσας συμφωνίας, ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώσει τον καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης (άρθ. 3β) και, ειδικότερα, για τις προϋποθέσεις του, την προθεσμία και τη διαδικασία άσκησης του, (στ. η') τους λόγους απόσβεσής του (στ. ια') και την τυχόν επιβάρυνση του καταναλωτή με τη δαπάνη επιστροφής του πωληθέντος πράγματος (στ. θ'), καθώς και να θέσει στη διάθεσή του το υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης του τμήματος Β του Παραρτήματος του ν. 2251/1994.

## 6.3. Προθεσμία

Η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος ορίστηκε με το άρθ. 9 § 1 της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ σε τουλάχιστον 14 ημερολογιακές ημέρες, επεκτείνοντας την προβλεπόμενη έως τότε σχετική προθεσμία των 7 εργασίμων ημερών και ενισχύοντας, έτσι, τη θέση των καταναλωτών.<sup>211</sup> Σύμφωνα με το άρθ. 3ε § 2 του ν. 2251/1994, η έναρξη της προθεσμίας διαφέρει ανάλογα με το εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής υπηρεσιών ή σύμβαση πώλησης αγαθών. Στην πρώτη περίπτωση, η προθεσμία αρχίζει από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, ενώ στη δεύτερη από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής (ή ένα τρίτο πρόσωπο υποδεικνυόμενο από αυτόν και διαφορετικό από τον μεταφορέα) αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών κατόπιν παράδοσης από τον προμηθευτή,<sup>212</sup> γεγονός που οφείλεται στο ότι ο ουσιαστικός λόγος ύπαρξης του

---

<sup>210</sup> Ν. Ελευθεριάδης, ό.π., σελ. 244.

<sup>211</sup> Η μέτρηση των 14 ημερών γίνεται σύμφωνα με το άρθ. 3 του Κανονισμού 1182/71/ΕΟΚ (ΕΕ L 124 της 8.6.1971, σελ. 1-2) σχετικά με τους κανόνες που ρυθμίζουν τις προθεσμίες, το οποίο ορίζει ότι, όταν η τελευταία ημέρα μιας προθεσμίας είναι αργία, Σάββατο ή Κυριακή, τότε η προθεσμία λήγει την τελευταία ώρα της επόμενης εργάσιμης ημέρας. Βλ. Γ. Αργυρό, ό.π., ΔΕΕ 2/2013 (Έτος 19<sup>ο</sup>), σελ. 120.

<sup>212</sup> Από το άρθ. 3η στ. β' του νόμου, προκύπτει ότι ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει και πριν από αυτά τα αφετηριακά γεγονότα, εάν έχει απευθύνει απλώς πρόταση για κατάρτιση της σύμβασης. Αφού, λοιπόν, αντικείμενο του δικαιώματος υπαναχώρησης δεν είναι μόνο η καταρτισθείσα σύμβαση, αλλά και η πρόταση του καταναλωτή έως την αποδοχή ή απόρριψή της, το άρθ. 3ε εισάγει μια εξαίρεση από την αρχή της δεσμευτικότητας της πρότασης κατάρτισης σύμβασης



δικαιώματος είναι η εξέταση και δοκιμή των αποσταλέντων προϊόντων, προκειμένου να εξακριβώσει ο καταναλωτής δια ζώσης τη φύση και τη λειτουργία τους.<sup>213</sup> Τέλος, η § 3 του άρθρου ορίζει ότι κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης οι συμβαλλόμενοι δύνανται να εκτελούν τις συμβατικές τους υποχρεώσεις.

Σύμφωνα με το άρθ. 3στ § 1, σε περίπτωση που ο έμπορος παραλείψει να παράσχει στον καταναλωτή τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, όπως αυτές προβλέπονται στο άρθ. 3β § 1 η' έως ια', που αναλύθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο, τότε η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος παρατείνεται για ένα έτος. Παρ' όλα αυτά, εάν ο έμπορος διορθώσει αυτήν την παράλειψη εντός των 12 αυτών μηνών, τότε η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες μετά την παροχή των σχετικών πληροφοριών (άρθ. 3στ § 2).<sup>214</sup>

#### 6.4. Άσκηση του δικαιώματος

Οι λεπτομέρειες που αφορούν τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης καθορίζονται στο άρθ. 3ζ. Ο καταναλωτής θα πρέπει πριν από τη λήξη της προθεσμίας να ενημερώσει τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.<sup>215</sup> Για λόγους ασφάλειας δικαίου και απλούστευσης της διαδικασίας προκρίνεται η χρήση από τον καταναλωτή του υποδείγματος ενός τυποποιημένου εντύπου υπαναχώρησης, το οποίο παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος του ν. 2251/1994. Ωστόσο, ο καταναλωτής είναι ελεύθερος να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση και με μία επιστολή η οποία περιέχει μια απευθυντέα σαφή δήλωση συνταχθείσα με δική του διατύπωση, μία τηλεφωνική κλήση ή, ακόμα, επιστρέφοντας ο ίδιος αυτοπροσώπως το αγαθό στον προμηθευτή. Επιπλέον, ο

---

εκ μέρους του καταναλωτή (ΑΚ 185), πέραν των περιπτώσεων που προβλέπονται στην ΑΚ 186. Βλ. *N. Ζαπριάνο*, ό.π., σελ. 1110.

<sup>213</sup> Στην ίδια παράγραφο ρυθμίζονται και ορισμένες ιδιαίζουσες περιπτώσεις που αφορούν συμβάσεις πώλησης περισσότερων αγαθών (όπου η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα που ο καταναλωτής αποκτήσει τη φυσική κατοχή του τελευταίου αγαθού), συμβάσεις πώλησης προϊόντος αποτελούμενου από περισσότερες παρτίδες ή τεμάχια (όπου αρχίζει από την ημέρα απόκτησης κατοχής επί της τελευταίας παρτίδας ή τεμαχίου) και συμβάσεις τακτικής παράδοσης αγαθών σε καθορισμένη χρονική περίοδο (όπου αρχίζει από τη μέρα απόκτησης κατοχής επί του πρώτου αγαθού).

<sup>214</sup> Στην Οδηγία 97/7/ΕΚ για τις συμβάσεις από απόσταση η προθεσμία υπαναχώρησης για την περίπτωση της μη ενημέρωσης ήταν μόλις 3 μηνών.

<sup>215</sup> Για να βρísκεται εντός των σχετικών χρονικών πλαισίων, θα πρέπει να έχει αποστείλει ο καταναλωτής πριν από τη λήξη της προθεσμίας την ανακοίνωση περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Η ρύθμιση αυτή επιρρίπτει στον προμηθευτή τον κίνδυνο καθυστερημένης παραλαβής της δήλωσης, ωστόσο ο καταναλωτής δεν απαλλάσσεται, λόγω χάρη, από τον κίνδυνο μη παράδοσης του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Βλ. *N. Ζαπριάνο*, ό.π., σελ. 1111.

καταναλωτής μπορεί να συμπληρώσει και να υποβάλει ένα ηλεκτρονικό έντυπο υπαναχώρησης (είτε το τυποποιημένο υπόδειγμα του Παραρτήματος είτε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση), που βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο του προμηθευτή, εάν ο τελευταίος αποφασίσει να του παράσχει αυτήν τη δυνατότητα. Στην περίπτωση αυτή, ο προμηθευτής θα πρέπει να κοινοποιήσει αμελλητί στον καταναλωτή την επιβεβαίωση περί παραλαβής της υπαναχώρησης με χρήση σταθερού μέσου. Καθίσταται εμφανές, λοιπόν, ότι ο καταναλωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο για την άσκηση του δικαιώματός του, αρκεί να προκύπτει η σχετική βούλησή του με σαφήνεια. Το βάρος απόδειξης άσκησης του δικαιώματος βρίσκεται στην πλευρά του καταναλωτή.<sup>216</sup>

### 6.5. Έννομες συνέπειες - Υποχρεώσεις των μερών

Συνέπεια της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης είναι ο τερματισμός των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών για εκτέλεση της ηλεκτρονικής σύμβασης ή, εάν είχε προηγηθεί μόνο η πρόταση εκ μέρους του καταναλωτή, για σύναψη της σύμβασης (άρθ. 3η).

Στο άρθ. 3θ ορίζονται οι υποχρεώσεις του προμηθευτή ύστερα από την υπαναχώρηση του καταναλωτή. Εντός 14 ημερών από την ημέρα της ανακοίνωσης της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, οφείλει να επιστρέψει στον καταναλωτή το χρηματικό ποσό που έλαβε από αυτόν, εκτός εάν πρόκειται για σύμβαση πώλησης αγαθών και ο ίδιος δεν προσφέρθηκε από μόνος του να παραλάβει τα αγαθά, οπότε μπορεί να παρακρατήσει την επιστροφή του τιμήματος έως ότου ο καταναλωτής του επιστρέψει τα αγαθά ή του παράσχει αποδείξεις ότι του τα έστειλε. Ομοίως, ο προμηθευτής οφείλει να επιστρέψει και τις πρόσθετες δαπάνες για την παράδοση του προϊόντος, εκτός εάν ο καταναλωτής είχε επιλέξει ρητά έναν τρόπο παράδοσης διαφορετικό από τον οικονομικότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης που ο προμηθευτής είχε προσφέρει (π.χ. ταχυμεταφορά με παράδοση εντός 24 ωρών). Τέλος, το μέσο πληρωμής που χρησιμοποιείται για την επιστροφή των χρημάτων θα πρέπει να είναι τέτοιο, ώστε ο καταναλωτής να μην επιβαρυνθεί με επιπλέον δαπάνες.<sup>217</sup>

<sup>216</sup> Γ. Αργυρός, ό.π., ΔΕΕ 2/2013 (Έτος 19<sup>ο</sup>), σελ. 121.

<sup>217</sup> Έτσι, αν ο καταναλωτής κατέβαλε το τίμημα της πώλησης με χρέωση της πιστωτικής του κάρτας, το ποσό του τιμήματος θα πρέπει να πιστωθεί στον τραπεζικό λογαριασμό με τον οποίο είναι συνδεδεμένη η πιστωτική κάρτα. Ο προμηθευτής δεν δικαιούται να προσφέρει μονομερώς, αντί της

Από την άλλη μεριά, οι υποχρεώσεις του καταναλωτή προβλέπονται στο άρθ. 3ι. Αρχικά, οφείλει, εντός της ως άνω προθεσμίας των 14 ημερών, να επιστρέψει τα αγαθά στον προμηθευτή ή να τα μεταβιβάσει σε άτομο εξουσιοδοτημένο από τον τελευταίο, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Επίσης, επωμίζεται το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών, εκτός εάν ο προμηθευτής είχε επιφυλάξει ρητώς αυτό το κόστος για τον εαυτό του ή είχε παραλείψει να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι οφείλει να επιβαρυνθεί με αυτό.<sup>218</sup> Ο καταναλωτής ευθύνεται ακόμα για τυχόν μείωση της αξίας των επιστρεφόμενων αγαθών, αλλά μόνο εάν αυτή υπήρξε αποτέλεσμα διαχείρισης των αγαθών εκ μέρους του με πράξεις πέραν όσων είναι αναγκαίες για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας τους, οπότε και θα είναι υποχρεωμένος να καταβάλει το ανάλογο ποσό στον έμπορο. Κατά τα λοιπά, η διαχείριση των αγαθών που ταυτίζεται με την απλή επιθεώρηση και τη δοκιμή τους ουδόλως τον επιβαρύνει, αφού θα πρέπει αυτός να αντιμετωπίζεται με τον ίδιο τρόπο ως εάν βρισκόταν σε κάποιο κατάσταση.<sup>219</sup> Επιπρόσθετα, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής υπηρεσιών και ο καταναλωτής έχει καταθέσει αίτηση προκειμένου να του παρασχεθούν αυτές προτού παρέλθει η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, στη συνέχεια δε υπαναχωρήσει εντός της προθεσμίας αυτής, θα πρέπει να καταβάλει στον προμηθευτή χρηματικό ποσό ανάλογο προς τις υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν έως τη στιγμή που δήλωσε την υπαναχώρησή του. Ο υπολογισμός αυτού του αναλογούντος ποσού θα πρέπει να γίνει με βάση την τιμή που είχε συμφωνηθεί για την παροχή του συνόλου των υπηρεσιών (άρθ. 3ι § 3). Τέλος, σε αυτού του είδους τις συμβάσεις ο καταναλωτής μπορεί να υπαναχωρήσει χωρίς καμία επιβάρυνση, εφόσον ο προμηθευτής παρέλειψε να του παράσχει τις επιβαλλόμενες πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα του για υπαναχώρηση (όπως προβλέπονται στο άρθ. 3β § 1 στ. η' και ι') ή ο καταναλωτής δεν έδωσε ρητά τη συγκατάθεσή του για να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης (όπως προβλέπεται στο άρθ. 3δ § 8).

---

επιστροφής των χρημάτων, εκπτώσεις για επόμενες αγορές, δεσμεύοντας εμμέσως τον καταναλωτή σε μελλοντικές συναλλαγές. Βλ. *N. Ζαπριάνο*, ό.π., σελ. 1113.

<sup>218</sup> Θα μπορούσε να υποστηριχθεί ότι η ρύθμιση περί επιβάρυνσης του καταναλωτή με το άμεσο κόστος επιστροφής, παρότι νεωτεριστική, λειτουργεί αποτρεπτικά ως προς την επίτευξη διασυνοριακών συναλλαγών, η οποία συνιστά εξάλλου έναν από τους κύριους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο απελευθέρωσης των αγορών, εξαιτίας του υψηλού άμεσου κόστους που συνήθως συνοδεύει τέτοιου είδους συναλλαγές. Για τον λόγο αυτό ίσως θα έπρεπε να υπάρχει ένα ανώτατο όριο, πάνω από το οποίο θα απαλλάσσεται ο καταναλωτής. Βλ. *Γ. Αργυρό*, ό.π., ΔΕΕ 2/2013 (Έτος 19<sup>ο</sup>), σελ. 121.

<sup>219</sup> Εννοείται πως, εάν ο καταναλωτής δεν έχει ενημερωθεί για το δικαίωμα υπαναχώρησης, δεν θεωρείται υπεύθυνος για οποιαδήποτε μείωση της αξίας του αγαθού και ο προμηθευτής φέρει το βάρος παράλειψης της σχετικής πληροφόρησης.

Μετά την υπαναχώρησή του από τη σύμβαση, ο καταναλωτής δεν φέρει πια κάποια ευθύνη (άρθ. 3ι § 5), με εξαίρεση την επιβάρυνσή του με τις πρόσθετες δαπάνες παράδοσης υπό τις προϋποθέσεις του άρθ. 3θ § 2.

Επίσης, κατά το άρθ. 3ια, όταν ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, τυχόν συνδεδεμένες με την κύρια συμβάσεις τερματίζονται αυτόματα, χωρίς υποχρέωση αποζημίωσης εκ μέρους του, ενώ για την καταγγελία των δευτερευουσών αυτών συμβάσεων εφαρμόζονται οι διατάξεις περί καταγγελίας που διέπουν την εκάστοτε σύμβαση.

Τέλος, το άρθ. 3ιβ περιλαμβάνει 13 εξαιρέσεις συμβάσεων, μετά τη σύναψη των οποίων ο καταναλωτής δεν μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται, ενδεικτικά, οι συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή (στ. α'), συμβάσεις για την προμήθεια αγαθών, η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς (στ. β') ή τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα (στ. δ') ή είναι σφραγισμένα και ακατάλληλα για επιστροφή (στ. ε') ή είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία (στ. στ') ή συμβάσεις που καταρτίστηκαν σε δημόσιο πλειστηριασμό (στ. ια').

Στα άρθρα 4α έως 4η περιλαμβάνονται ρυθμίσεις που δεν παρουσιάζουν κάποια ιδιαιτερότητα σε σχέση με τις διαδικτυακές συμβάσεις και αφορούν το χρόνο παράδοσης των αγαθών,<sup>220</sup> τα έξοδα για χρήση των μέσων πληρωμής, τη μετάθεση του κινδύνου, την τηλεφωνική επικοινωνία, τις πρόσθετες πληρωμές, την παροχή μη παραγγελθέντων προϊόντων και τον αναγκαστικό χαρακτήρα των διατάξεων, ενώ στο άρθρο 4θ αναλύεται λεπτομερώς το ζήτημα της εμπορίας από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.<sup>221</sup>

Απόφαση ΔΕΚ της 3.9.2009 (υπόθ. C-489/2007)<sup>222</sup>

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε σχέση με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης παρουσιάζει η απόφαση της 3/9/2009 του ΔΕΕ (τότε ΔΕΚ), όπου το Δικαστήριο κλήθηκε να απαντήσει σε ένα προδικαστικό ερώτημα στο πλαίσιο της ένδικης διαφοράς μεταξύ της Ρ.

<sup>220</sup> Εάν τα μέρη δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά, ο προμηθευτής οφείλει να παραδώσει τα αγαθά στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 30 ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης (άρθ. 4β § 1).

<sup>221</sup> Για μια εκτενή ανάλυση του ζητήματος της εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών βλ. Α. Δεσποτίδου, σε Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 296-399.

<sup>222</sup> Βλ. ΔΕΕ 11/2009 (Έτος 15<sup>ο</sup>), σελ. 1253-1258 με σημ. Αγγ. Μπώλου.

Messner, καταναλώτρια, και της Firma Stefan Krüger, επιχειρήσεως, η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα των πωλήσεων μέσω Διαδικτύου.

Στις 2/12/2005 η P. Messner αγόρασε από την επιχείρηση, μέσω του Διαδικτύου, ένα μεταχειρισμένο φορητό υπολογιστή έναντι τιμήματος 278 €. Κατά το χρόνο της αγοράς, η επιχείρηση είχε δημοσιοποιήσει διαδικτυακά ορισμένους ΓΟΣ, όπου αναφερόταν, μεταξύ άλλων, ότι ο αγοραστής υποχρεούται σε αποζημίωση σε περίπτωση χειροτέρευσης της κατάστασης του προϊόντος οφειλόμενης σε σύμφωνη με τις οδηγίες χρήση αυτού.

Τον Αύγουστο του 2006, η P. Messner παρατήρησε βλάβη στην οθόνη του υπολογιστή και αμέσως ενημέρωσε την επιχείρηση, η οποία αρνήθηκε να την επισκευάσει δωρεάν.

Στις 7/11/2006, η καταναλώτρια δήλωσε ότι υπαναχωρεί από τη σύμβαση πώλησης και πρότεινε στην Stefan Krüger να επιστρέψει το φορητό υπολογιστή σε αυτήν έναντι αντικαταβολής του τιμήματος πώλησης. Η υπαναχώρηση έλαβε χώρα εντός της προθεσμίας του Γερμανικού Αστικού Κώδικα (BGB), καθώς η καταναλώτρια δεν είχε ενημερωθεί για το δικαίωμά της αυτό, ώστε να εκκινήσει η προθεσμία της υπαναχώρησης.

Όταν όμως αναζήτησε το ποσό ενώπιον του Amtsgericht Lahr, η επιχείρηση αντέταξε ότι η P. Messner, σε κάθε περίπτωση, της οφείλει αποζημίωση για τη χρήση του υπολογιστή για σχεδόν 8 μήνες. Έτσι, λαμβάνοντας υπόψη ότι το μίσθωμα ενός υπολογιστή τέτοιου τύπου διαμορφωνόταν στην αγορά κατά μέσο όρο σε 118,8 €, υπολόγισε ότι η αποζημίωση που αναλογούσε στο διάστημα χρήσης του από την καταναλώτρια ανερχόταν στα 316,8 €.

Συνεπεία όλων αυτών, το Amtsgericht Lahr ανέστειλε τη διαδικασία και υπέβαλε το προδικαστικό ερώτημα στο Δικαστήριο εάν το άρθ. 6 § 1 εδ. β' και § 2 της (τότε ισχύουσας) Οδηγίας 97/7/ΕΚ, το οποίο (σε αντιστοιχία με το σημερινό άρθ. 3ι § 1 εδ. γ' του ν. 2251/1994) ανέφερε ότι η μόνη ενδεχόμενη επιβάρυνση του καταναλωτή από την υπαναχώρησή του είναι το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών, έχει την έννοια ότι αποκλείει τη δυνατότητα του πωλητή να ζητήσει αποζημίωση για τη χρήση των παραδοθέντων αγαθών από τον καταναλωτή, σε περίπτωση εμπρόθεσμης υπαναχώρησης του τελευταίου.

Από την αιτιολογική σκέψη 14 της Οδηγίας 97/7/ΕΚ προκύπτει ότι η απαγόρευση επιβολής στον καταναλωτή εξόδων άλλων εκτός από το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών έχει ως σκοπό να διασφαλίσει ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης «δεν είναι απλώς τυπικό», να μην αποθαρρύνει τον καταναλωτή από την άσκησή του και να αποκαταστήσει το

πληροφοριακό του έλλειμμα που προκύπτει από την αδυναμία του να δει το προϊόν πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

Έτσι, το Δικαστήριο έκρινε (σκέψεις 22-23) ότι η επιβολή της υποχρέωσης καταβολής αποζημίωσης για τη χρήση αγαθού αποκτηθέντος με εξ αποστάσεως σύμβαση κατά τη διάρκεια που αυτό βρισκόταν στην κατοχή του καταναλωτή θα ήταν ασύμβατη με τον ως άνω σκοπό, διότι σε μια τέτοια περίπτωση ο καταναλωτής θα μπορούσε να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης μόνο έναντι καταβολής της εν λόγω αποζημίωσης και, έτσι, δεν θα είχε τη δυνατότητα να κάνει ελεύθερη χρήση και χωρίς καμία πίεση της προθεσμίας εξέτασης του προϊόντος που του παρέχεται από την Οδηγία. Όμως, ο καταναλωτής οφείλει κατά τη διάρκεια της προβλεπόμενης περιόδου υπαναχώρησης να κάνει χρήση του αγαθού στο πλαίσιο του συγκεκριμένου σκοπού που εξυπηρετεί το προβλεφθέν δικαίωμα, δηλαδή να έχει τον απαραίτητο χρόνο ώστε να εξετάσει το αγαθό με τον ίδιο τρόπο που θα έκανε αν βρισκόταν μέσα σε ένα εμπορικό κατάστημα (δοκιμή ή σύγκριση της τιμής με παρόμοια προϊόντα κλπ.).<sup>223</sup>

Εντούτοις, διευκρινίζεται (σκέψεις 25-27) ότι ο καταναλωτής δεν πρέπει να απολαμβάνει δικαιώματα πέραν εκείνων που είναι αναγκαία για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και, συνεπώς, δεν αποκλείεται η νομοθετική ρύθμιση κράτους μέλους που του επιβάλλει την υποχρέωση καταβολής ανάλογης αποζημίωσης, εάν χρησιμοποιήσει το αγαθό κατά τρόπο που δεν συνάδει με τις αρχές του αστικού δικαίου, όπως για παράδειγμα την καλή πίστη ή τον αδικαιολόγητο πλουτισμό. Και σε αυτήν την περίπτωση βέβαια δεν θα πρέπει να θίγεται ο προαναφερθείς σκοπός της Οδηγίας και, ιδίως, η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητα του δικαιώματος υπαναχώρησης,<sup>224</sup> στοιχείο που εναπόκειται στο εθνικό δικαστήριο να εκτιμήσει.

Συνεπώς, η χρήση του αγαθού και η συνδεόμενη με αυτό ένταση της χρήσης στις εξ αποστάσεως συμβάσεις πρέπει κάθε φορά να εξειδικεύεται ad hoc από τον εθνικό δικαστή με βάση την ιδιομορφία και τα πραγματικά περιστατικά της κάθε υπόθεσης υπό το πρίσμα των ανωτέρω αρχών.

<sup>223</sup> Βλ. σημείωση Άγγ. Μπώλου, σε ΔΕΕ 11/2009 (Έτος 15<sup>ο</sup>), σελ. 1257.

<sup>224</sup> Η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητα του δικαιώματος περιορίζονται, για παράδειγμα, όταν το ύψος μίας αποζημίωσης είναι δυσανάλογο σε σχέση με την τιμή αγοράς του εν λόγω αγαθού ή όταν η εθνική νομοθεσία επιβάλλει στον καταναλωτή το βάρος να αποδείξει ότι η χρήση του εκ μέρους του δεν εξέφυγε των απαιτούμενων ορίων ώστε να άρει τη χρησιμότητα του πράγματος ή να μειώσει την εμπορική του αξία· αυτό το βάρος απόδειξης φέρει ο προμηθευτής.

## 7. ΙΔΙΑΙΤΕΡΑ ΕΙΔΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

### 7.1. Συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου

Μια ιδιαίτερη μορφή συμβάσεων που καλύπτεται από την Οδηγία 2011/83/ΕΕ και το ν. 2251/1994 και παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον είναι οι *συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου*.<sup>225</sup> Σύμφωνα με το άρθ. 3 § 11 του ν. 2251/1994, ως ψηφιακό περιεχόμενο νοούνται τα «*δεδομένα που παράγονται και παρέχονται σε ψηφιακή μορφή*», ενώ η αιτιολογική σκέψη 19 της Οδηγίας αναφέρει ότι ο ορισμός αυτός έχει εφαρμογή ανεξάρτητα από το αν η πρόσβαση στα δεδομένα παρέχεται με μεταφόρτωση (downloading) ή με ροή δεδομένων (streaming), σε υλικό μέσο ή άλλα μέσα. Ενδεικτικά, μορφές ψηφιακού περιεχομένου αποτελούν τα προγράμματα υπολογιστών, οι εφαρμογές, τα παιχνίδια, η μουσική, τα βίντεο και τα κείμενα. Χωρίς να λαμβάνει κάποια θέση επί του νομικού χαρακτηρισμού τους, ο ν. 2251/1994 ρυθμίζει μια σειρά κρίσιμων ζητημάτων των συμβάσεων αυτών που συνάπτονται από απόσταση.

Κατ' αρχήν, όταν το ψηφιακό περιεχόμενο είναι ενσωματωμένο σε κάποιο υλικό μέσο αποθήκευσης, όπως σε CD, CD-ROM, DVD ή μνήμες USB, ως αντικείμενο της σύμβασης αντιμετωπίζεται κατ' αρχήν το ίδιο το υλικό μέσο και δεν γεννώνται ιδιαίτερα νομικά ζητήματα, ακόμη και αν η σύμβαση καταρτίζεται μέσω του Διαδικτύου.

Από την άλλη μεριά, πιο σύνθετη είναι η κατάσταση όταν το ψηφιακό περιεχόμενο διατίθεται είτε προς μεταφόρτωση από την ιστοσελίδα του προμηθευτή στην κεντρική μνήμη του υπολογιστή ή μιας φορητής συσκευής του καταναλωτή είτε προς χρήση-αναπαραγωγή στο πλαίσιο ενός συστήματος διαχείρισης ψηφιακών δικαιωμάτων, για παράδειγμα μέσω ενός προγράμματος ή μιας εφαρμογής. Μάλιστα, αυτές οι συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου χωρίς υλικό μέσο είναι αρκετά πιο διαδεδομένες στις μέρες μας λόγω της αυξημένης χρήσης κινητών τηλεφώνων και φορητών συσκευών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο.<sup>226</sup> Επειδή, εξάλλου, κατά την πλειονότητά τους καταρτίζονται στο πλαίσιο οργανωμένου συστήματος συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου με αποκλειστική χρήση

---

<sup>225</sup> Στις 9/12/2015 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υπέβαλε πρόταση για Οδηγία σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου [COM (2015) 634]. Βλ. *Ι. Ιγγλεζάκη*, Οι Προτάσεις Οδηγιών της ΕΕ σχετικά με τις ψηφιακές συμβάσεις: Ένα σημαντικό βήμα για την εναρμόνιση του δικαίου του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ευρώπη, [www.lawspot.gr](http://www.lawspot.gr).

<sup>226</sup> *Ν. Ζαπριάνος*, Συμβάσεις Ψηφιακού Περιεχομένου από Απόσταση, *Αρμενόπουλος 7/2014* (Έτος 68<sup>ο</sup>), σελ. 1101.

ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, πληρούν τα κριτήρια χαρακτηρισμού τους ως ηλεκτρονικές συμβάσεις. Τίθενται, λοιπόν, σε εφαρμογή το άρθρ. 3β § 1 στ. ιη' και ιθ' και § 2, που αφορά την υποχρέωση πληροφόρησης και τα άρθρ. 3ε § 2 στ. γ', 3ι § 4 στ. β' και 3ιβ στ. ιγ', που αφορούν το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Αρχικά, η υποχρέωση συμβατικής πληροφόρησης καταλαμβάνει αμφότερες τις ανωτέρω κατηγορίες συμβάσεων ψηφιακού περιεχομένου από απόσταση, εφαρμοζόμενη ευθέως (άρθρ. 3β § 1) εάν το ψηφιακό περιεχόμενο παρέχεται σε υλικό μέσο και εμμέσως (άρθρ. 3β § 2) εάν παρέχεται εκτός υλικού μέσου.<sup>227</sup> Ανεξάρτητα από τη χρήση υλικού μέσου ή όχι, τα στ. ιη' και ιθ' του άρθρ. 3β § 1 προβλέπουν, επιπλέον των γενικών υποχρεώσεων πληροφόρησης, την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή για τις δυνατότητες λειτουργίας και τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας του ψηφιακού περιεχομένου (στ. ιη'), καθώς και για την τυπική διαλειτουργικότητά του,<sup>228</sup> στο βαθμό που ο προμηθευτής τη γνωρίζει ή αναμένεται ευλόγως να τη γνωρίζει (στ. ιθ').

Τις λειτουργικές δυνατότητες του ψηφιακού περιεχομένου ορίζει η αιτιολογική σκέψη 19 της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ ως «τους τρόπους με τους οποίους το ψηφιακό περιεχόμενο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, για παράδειγμα για την παρακολούθηση της συμπεριφοράς του καταναλωτή». Έτσι, ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον τελευταίο για την ενδεχόμενη χρησιμοποίηση του προϊόντος εις βάρος του, παραδείγματος χάρη μέσω της εγκατάστασης «cookies» στο πρόγραμμα περιήγησης για την παρακολούθηση της οικονομικής του συμπεριφοράς. Επίσης, στις λειτουργικές δυνατότητες περιλαμβάνονται και τυχόν τεχνικοί περιορισμοί κατά τη χρήση του προϊόντος, όπως η αδυναμία δημιουργίας αντιγράφων του ή οι κωδικοί περιοχής που ισχύουν για τα DVD και τις συσκευές αναπαραγωγής τους.<sup>229</sup>

Επειδή μάλιστα οι περισσότερες συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου εκτελούνται σε συνδρομητική βάση με τη δημιουργία ενός προσωπικού λογαριασμού χρήστη στον

---

<sup>227</sup> Έτσι, όπως συμβαίνει και με τις συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, ή τηλεθέρμανσης, οι συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο δεν θα πρέπει να θεωρούνται ούτε συμβάσεις πώλησης ούτε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών.

<sup>228</sup> Η διαλειτουργικότητα αναφέρεται στο τυπικό περιβάλλον του λογισμικού (software) και του υλικού εξοπλισμού (hardware), με το οποίο είναι συμβατό το ψηφιακό περιεχόμενο (π.χ. το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή, τις υποστηριζόμενες εκδόσεις, την κάρτα γραφικών κλπ.). Κάθε καταναλωτή, εξάλλου, συμφέρει να αγοράσει ένα πρόγραμμα, το οποίο είναι συμβατό με τον υπολογιστή ή άλλη ηλεκτρονική συσκευή του. Βλ. *N. Ζαπριάνο, ό.π., σελ. 1102.*

<sup>229</sup> *N. Ζαπριάνο, ό.π., σελ. 1102.*



ιστότοπο του προμηθευτή,<sup>230</sup> ο καταναλωτής θα πρέπει, κατ' εφαρμογή του στ. ιε' του άρθ. 3β § 1, να ενημερώνεται για τη συνολική δαπάνη ανά περίοδο χρέωσης ή για τη συνολική μηνιαία ή ετήσια χρέωση.<sup>231</sup>

Όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης, στις συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου στις οποίες αυτό διατίθεται αποθηκευμένο σε υλικό μέσο, η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα παράδοσης του υλικού μέσου στον καταναλωτή (άρθ. 3ε § 2 στ. β'), ενώ στις αντίστοιχες συμβάσεις εκτός σταθερού μέσου, από την ημέρα σύναψης της σύμβασης (άρθ. 3ε § 2 στ. γ').

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζουν εδώ οι λόγοι απόσβεσης του δικαιώματος. Σύμφωνα με το άρθ. 3ιβ στ. θ', ο καταναλωτής δεν μπορεί να υπαναχωρήσει από μια σύμβαση ψηφιακού περιεχομένου με χρήση υλικού μέσου που αφορά «την προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση». Η σφράγιση αποσκοπεί στην προστασία δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας επί του ψηφιακού περιεχομένου, καθώς διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής δεν θα δημιουργήσει αντίγραφο σε δικό του αποθηκευτικό μέσο. Έτσι, εάν διατηρούσε αυτό το δικαίωμα και μετά την αποσφράγιση, ο καταναλωτής θα μπορούσε να προκαλέσει την εκκαθάριση της σύμβασης, έχοντας όμως κρατήσει αντίγραφο του ψηφιακού περιεχομένου, οπότε ουσιαστικά θα είχε «δανειστεί» το υλικό μέσο για να επιτύχει την αντιγραφή και μετά θα το επέστρεφε χωρίς ιδιαίτερο κόστος. Καθίσταται εμφανής, συνεπώς, ο κίνδυνος καταστρατήγησης του σκοπού της σύμβασης πώλησης, αλλά και προσβολής των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας του δημιουργού.<sup>232</sup>

Όταν το ψηφιακό περιεχόμενο δεν παρέχεται σε υλικό μέσο, τότε επέρχεται απόσβεση του δικαιώματος υπαναχώρησης, σύμφωνα με το άρθ. 3ιβ στ. ιγ', «εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή<sup>233</sup> και την

---

<sup>230</sup> Ο ιστότοπος αυτός, εφόσον πληροί τις προϋποθέσεις μιας προηγμένης ιστοσελίδας μπορεί, όπως αναπτύχθηκε ανωτέρω, να αποτελεί την πηγή αποκλειστικής ενημέρωσης του καταναλωτή μέσω της δημιουργίας ενός ασφαλούς αποθηκευτικού χώρου στον προσωπικό λογαριασμό του τελευταίου (βλ. *N. Ζαπριάνο, ό.π., σελ. 1109*).

<sup>231</sup> Στην πράξη η ενημέρωση θα περιλαμβάνει το πάγιο τέλος για τη λειτουργία του λογαριασμού και τις τυχόν επιπρόσθετες χρεώσεις ανά αντίγραφο προγράμματος, εφαρμογής, μουσικού αρχείου κλπ. (βλ. *N. Ζαπριάνο, ό.π., σελ. 1102*).

<sup>232</sup> *N. Ζαπριάνος, ό.π., σελ. 1111*.

<sup>233</sup> Η συναίνεση μπορεί να εκφραστεί όχι μόνο μέσω κειμένου αλλά και μέσω της επιλογής ενός εικονιδίου παρόμοιου με το πλήκτρο «παραγγελία» στην ιστοσελίδα του προμηθευτή. Δεν μπορεί να συναχθεί από τη σιωπή ή την εν γένει συμπεριφορά του καταναλωτή, ενώ ούτε αντίστοιχη ρήτρα στους ΓΟΣ του προμηθευτή μπορεί να θεωρηθεί επαρκής. Βλ. *N. Ζαπριάνο, ό.π., σελ. 1112*.

επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμά του υπαναχώρησης». Αιτιολογική βάση της διάταξης συνιστά πάλι το γεγονός ότι, από τη στιγμή που ο καταναλωτής μεταφορτώσει το ψηφιακό περιεχόμενο σε κάποιο δικό του αποθηκευτικό μέσο (την κεντρική μνήμη του υπολογιστή ή άλλης συσκευής του) ή το αναπαραγάγει στο διαδικτυακό περιβάλλον, είναι δυνατόν να αποκτήσει αντίγραφα.<sup>234</sup>

Εκ των ανωτέρω συνάγεται ότι η εκκαθάριση της σύμβασης ψηφιακού περιεχομένου, που προκαλείται από την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, διέπεται από τα άρθρ. 3θ και 3ι για τη σύμβαση πώλησης όταν το περιεχόμενο παρέχεται σε υλικό μέσο με προμηθευτή και καταναλωτή να υποχρεούνται σε επιστροφή του τιμήματος και του υλικού μέσου αντίστοιχα, ενώ διέπεται μόνο από το άρθρ. 3θ όταν το περιεχόμενο παρέχεται χωρίς υλικό μέσο, αφού ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης μόνο όσο ο προμηθευτής δεν έχει προβεί στην παροχή του ψηφιακού περιεχομένου (βλ. άρθρ. 3ιβ στ. ιγ'). Εάν τώρα ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης αφότου ο προμηθευτής ξεκίνησε ή και ολοκλήρωσε την εκτέλεση της σύμβασης, ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται για την παροχή του ψηφιακού περιεχομένου, σύμφωνα με το άρθρ. 3ι § 4 στ. β', εφόσον:

- δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης πριν από το τέλος της 14ήμερης περιόδου που προβλέπεται στο άρθρ. 3ε,
- δεν αναγνώρισε ότι χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης τη στιγμή που έδινε τη συγκατάθεσή του ή
- ο προμηθευτής παρέλειψε να παράσχει την επιβεβαίωση που προβλέπεται στο άρθρ. 3δ § 7 στ. β' σχετικά με την ως άνω προηγούμενη συγκατάθεση και αναγνώριση του καταναλωτή.

Στις τρεις αυτές ευνοϊκές για τον καταναλωτή περιπτώσεις, ο προμηθευτής θα υποχρεούται να αποδώσει ό,τι εισέπραξε, αλλά ο καταναλωτής θα δικαιούται να διατηρήσει ό,τι έλαβε. Πρόκειται για μια αυστηρή ρύθμιση, η οποία αποσκοπεί στην αποτροπή πρακτικών αθέμιτου ανταγωνισμού στον αναπτυσσόμενο τομέα της εμπορίας ψηφιακού περιεχομένου χωρίς υλικό μέσο.<sup>235</sup>

Συμπερασματικά, μπορεί να λεχθεί ότι στις συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου εξ αποστάσεως το δικαίωμα υπαναχώρησης αποσβέννεται σε αρκετά πρώιμο στάδιο και πριν

---

<sup>234</sup> Ν. Ζαπριάνος, ό.π., σελ. 1111.

<sup>235</sup> Ν. Ζαπριάνος, ό.π., σελ. 1114.

δοθεί η δυνατότητα στον καταναλωτή να εξετάσει το ψηφιακό περιεχόμενο. Μάλιστα, θα πρέπει να παραιτηθεί το ταχύτερο δυνατό από την άσκησή του, εάν επιθυμεί να εγκαταστήσει ή να αναπαραγάγει το εν λόγω περιεχόμενο. Μια τέτοια ρύθμιση εμφανώς υποσκάπτει το γενικό σκοπό του δικαιώματος υπαναχώρησης, δηλαδή τη δυνατότητα του καταναλωτή να εξετάσει το αντικείμενο της σύμβασης μετά την κατάρτισή της, όπως ακριβώς θα έκανε σε ένα κοινό κατάστημα. Στο πλαίσιο αυτό, λοιπόν, φαίνεται ότι η ανάγκη για προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας υπερτερεί σε σύγκριση με την προστασία του καταναλωτή και το συμφέρον του τελευταίου να διαπιστώσει τις ιδιότητες του αντικειμένου της σύμβασης, ώστε να λάβει μια ορθολογική απόφαση. Για αυτό το λόγο ωφέλιμο είναι να τεθούν σε εφαρμογή άλλοι μηχανισμοί προστασίας του καταναλωτή, όπως για παράδειγμα η εκ μέρους των προμηθευτών παροχή πρόσβασης μέσω του διαδικτυακού τους τόπου σε δωρεάν δείγματα ορισμένων ψηφιακών περιεχομένων προς δοκιμή (demoware).<sup>236</sup>

## 7.2 Συμβάσεις σε ψηφιακές πλατφόρμες (Οικονομία Διαμοιρασμού)

Οι διαδικτυακές συμβάσεις που καταρτίζονται σε ψηφιακές πλατφόρμες αποτελούν ένα επίκαιρο φαινόμενο που εμφανίζεται ολοένα και πιο συχνά στην ηλεκτρονική αγορά και αναμένεται να απασχολήσει έντονα τους νομοθέτες τα επόμενα χρόνια, καθώς δεν έχει θεσμοθετηθεί ακόμα ένα πλήρες νομοθετικό πλαίσιο. Πρόκειται για ένα καινούργιο μοντέλο, το οποίο είναι αποτέλεσμα των σύγχρονων κοινωνικών, οικονομικών και τεχνολογικών εξελίξεων και λαμβάνει πλέον μεγάλες διαστάσεις, ειδικά στον κλάδο του τουρισμού.<sup>237</sup>

Ως «ψηφιακές πλατφόρμες» ορίζει η ΠΟΛ. 1187/23.11.2017 της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)<sup>238</sup> με θέμα «Βραχυχρόνια μίσθωση ακινήτων στο πλαίσιο της οικονομίας του διαμοιρασμού» «τις ηλεκτρονικές, διμερείς ή πολυμερείς, αγορές, όπου δύο ή περισσότερες ομάδες χρηστών επικοινωνούν μέσω του διαδικτύου με τη μεσολάβηση του διαχειριστή της πλατφόρμας, προκειμένου να διευκολυνθεί μια συναλλαγή μεταξύ τους».

Ανάμεσα στις πιο διαδεδομένες ψηφιακές πλατφόρμες ανήκουν οι eBay, Airbnb, Uber, Amazon Marketplace, AliBaba και άλλες. Οι πλατφόρμες αυτές αναλαμβάνουν το

<sup>236</sup> Ν. Ζαπριάνος, ό.π., σελ. 1114-1115.

<sup>237</sup> Β. Μιχελινάκης και Μ. Ψαρουδάκη, Το νομικό και φορολογικό πλαίσιο για τις βραχυχρόνιες μισθώσεις ακινήτων, ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ 7/2017 (Έτος 13<sup>ο</sup>), σελ. 610.

<sup>238</sup> ΦΕΚ Β' 4232/4.12.2017.

ρόλο του διαμεσολαβητή ώστε να φέρουν σε επαφή τα συμβαλλόμενα μέρη με σκοπό αυτά να προσφέρουν και να λαμβάνουν συγκεκριμένες υπηρεσίες (π.χ. διαμονής, μεταφοράς κλπ.). Η ύπαρξη και ανάπτυξή τους φαίνεται να επιφέρει πολλά οφέλη στις μικρομεσαίες ειδικά επιχειρήσεις και τους ιδιώτες και να οφείλεται στις νέες ευκαιρίες που αυτοί αναζητούν εν μέσω μιας περιόδου οικονομικής ύφεσης.

Ιδιαίτερη αναφορά αξίζει να γίνει ως προς την καινοτόμα διαδικτυακή πλατφόρμα Airbnb, η οποία αναλαμβάνει να διευκολύνει την ανεύρεση διαμονής από ιδιώτες. Μέσω αυτής τα μέρη καταρτίζουν συμβάσεις βραχυχρόνιας μίσθωσης ακινήτων για συγκεκριμένη χρονική διάρκεια, μικρότερη του έτους, στο πλαίσιο της Οικονομίας του Διαμοιρασμού (Sharing Economy).<sup>239</sup> Οι διατάξεις που ρυθμίζουν αυτού του είδους τις συμβάσεις βρίσκονται διάσπαρτες σε διάφορα νομοθετήματα, όπως στο (πλέον καταργηθέν) άρθ. 111 του ν. 4446/2016<sup>240</sup> και στα άρθ. 83-84 του ν. 4472/2017 (το άρθ. 84 ουσιαστικά αντικαθιστά το άρθ. 111 του ν. 4446/2016).<sup>241</sup> Προσφάτως δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως η προαναφερθείσα ΠΟΛ. 1187/2017 της ΑΑΔΕ, η οποία με 10 άρθρα περιέχει μια αναλυτική ρύθμιση των βραχυχρόνιων αστικών μισθώσεων ακινήτων.

Ως «ακίνητο» ορίζεται το διαμέρισμα, η μονοκατοικία (εκτός εάν έχει χαρακτηριστεί ως τέτοια λόγω της κατάργησης της σύστασης οριζόντιας ιδιοκτησίας), οποιαδήποτε άλλη μορφή οικήματος με δομική και λειτουργική αυτοτέλεια καθώς και τα δωμάτια εντός διαμερισμάτων ή μονοκατοικιών (άρθ. 1 § 7 της ΠΟΛ.). Το προς μίσθωση ακίνητο θα πρέπει να είναι επιπλωμένο αλλά, πέραν της παροχής κλινοσκεπασμάτων, δεν επιτρέπεται να παρέχεται καμία άλλη υπηρεσία (άρθ. 83 του ν. 4472/2017).

Διαχειριστή / εκμισθωτή του ακινήτου μπορεί να αποτελέσει κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή κάθε είδους νομική οντότητα που αναλαμβάνει τη διαδικασία ανάρτησης ακινήτου στις ψηφιακές πλατφόρμες με σκοπό τη βραχυχρόνια μίσθωσή του και δύναται να είναι είτε κύριος του ακινήτου είτε νομέας ή επικαρπωτής ή υπεκμισθωτής ή τρίτος (άρθ. 1 § 5 της ΠΟΛ.). Μεταξύ των υποχρεώσεων του διαχειριστή είναι η εγγραφή στο «Μητρώο Ακινήτων Βραχυχρόνιας Διαμονής»,<sup>242</sup> το οποίο τηρείται στην ΑΑΔΕ και η

---

<sup>239</sup> Ως «Οικονομία του Διαμοιρασμού» αποκαλείται κάθε μοντέλο όπου οι ψηφιακές πλατφόρμες δημιουργούν μια ανοικτή αγορά για την προσωρινή χρήση αγαθών ή υπηρεσιών που συχνά παρέχουν ιδιώτες.

<sup>240</sup> ΦΕΚ Α' 240/22.12.2016.

<sup>241</sup> ΦΕΚ Α' 74/19.5.2017.

<sup>242</sup> Από την υποχρέωση αυτή αποκλείονται όσοι διαχειριστές ακινήτων διαθέτουν Ειδικό Σήμα Λειτουργίας (Ε.Σ.Λ.) οι οποίοι ωστόσο υποχρεούνται να αναγράφουν τον αριθμό Ε.Σ.Λ. κατά την

ανάρτηση του ακινήτου, σε εμφανές σημείο, στις ψηφιακές πλατφόρμες και σε κάθε μέσο προβολής. Σε περίπτωση μη τήρησης των υποχρεώσεων αυτών επιβάλλεται στον διαχειριστή διοικητικό πρόστιμο ύψους 5.000 € το οποίο εισπράττεται από την ΑΑΔΕ.

Μέσω της Οικονομίας του Διαμοιρασμού που επιτυγχάνεται χάρη στη χρήση της πλατφόρμας Airbnb καθώς και άλλων παρόμοιων ψηφιακών πλατφορμών οι καταναλωτές έχουν έτσι τη δυνατότητα να συναλλάσσονται μεταξύ τους μέσω του Διαδικτύου, ώστε να καλύψουν τις ανάγκες τους σε προϊόντα και υπηρεσίες. Ιδιαίτερα η νεοσύστατη ρύθμιση του ν. 4472/2017 προσφέρει την ευκαιρία σε πολλούς ιδιοκτήτες ακινήτων να αποκτήσουν ένα επιπλέον εισόδημα σε περιόδους οικονομικής κρίσης και στους υποψήφιους μισθωτές μια βραχύχρονη διαμονή με ελάχιστο κόστος.

Παρ' όλα αυτά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, με τη σημερινή του μορφή, αδυνατεί να συμπεριλάβει τα νέα αυτά μορφώματα υπό τον προστατευτικό του μανδύα, αφού βασίζεται κυρίως σε ένα μοντέλο «συναλλαγών B2C» το οποίο κατά κανόνα εκλείπει από τις συμβάσεις σε ψηφιακές πλατφόρμες. Πολύ πιθανό είναι επίσης ο μισθωτής να αγνοεί εάν το αντισυμβαλλόμενο μέρος είναι επαγγελματίας ή όχι. Προκειμένου το δίκαιο του καταναλωτή να βρει εφαρμογή και σε ζητήματα Οικονομίας του Διαμοιρασμού, χρειάζεται η θέσπιση μιας ενωσιακής Οδηγίας που θα θέτει νέα κριτήρια για τον προσδιορισμό του επαγγελματία εμπόρου.<sup>243</sup>

Επιπλέον, οι συμβάσεις σε ψηφιακές πλατφόρμες εκπίπτουν και του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Το Εφετείο του Βερολίνου έκρινε σχετικά με την Uber Γερμανίας το 2015 ότι αφορά υπηρεσίες που παρέχονται εκτός σύνδεσης και, άρα, δεν συνιστούν «υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας».<sup>244</sup>

Απόφαση ΔΕΕ της 20.12.2017 (υπόθεση C-434/15)<sup>245</sup>

Το 3ο Εμπορικό Δικαστήριο Βαρκελώνης (Juzgado de lo Mercantil nº 3 de Barcelona) στην υπόθεση C-434/15 έθεσε προδικαστικό ερώτημα στο ΔΕΕ ζητώντας επεξηγήσεις ως προς το εάν οι παρεχόμενες από την πλατφόρμα Uber Systems Spain υπηρεσίες θεωρούνται υπηρεσίες παροχής μεταφορών ή υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας.

ανάρτηση του ακινήτου στις ψηφιακές πλατφόρμες. Βλ. *Β. Μιχελινάκη και Μ. Ψαρουδάκη, ό.π., ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ 7/2017 (Έτος 13<sup>ο</sup>)*, σελ. 611.

<sup>243</sup> *Γ. Καλουτά, Οικονομία Διαμοιρασμού (Sharing Economy), Ψηφιακές Πλατφόρμες (digital Platforms) και Εθνικά Δίκαια, ΕφΑΔΠολΔ 8-9/2016 (Έτος 9<sup>ο</sup>)*, σελ. 688.

<sup>244</sup> *Γ. Καλουτά, ό.π.*, σελ. 684.

<sup>245</sup> Βλ. [www.curia.europa.eu](http://www.curia.europa.eu).

Το ΔΕΕ έκρινε ότι η υπηρεσία διαμεσολάβησης της Uber, στο πλαίσιο της οποίας, μέσω μιας εφαρμογής για έξυπνα τηλέφωνα, διευκολύνεται έναντι αμοιβής η επικοινωνία μεταξύ μη επαγγελματιών οδηγών που χρησιμοποιούν δικό τους όχημα και ατόμων που επιθυμούν να μετακινηθούν εντός πόλης, πρέπει να θεωρηθεί ότι είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με υπηρεσία μεταφοράς κατά την έννοια του άρθ. 58 της ΣΛΕΕ και, επομένως, δεν αποτελεί «υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας».

Κατά την κρίση του Δικαστηρίου (σκέψεις 37-39), η Uber δεν διαμεσολαβεί απλώς ώστε να διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των μερών αλλά ταυτόχρονα δημιουργεί μια προσφορά υπηρεσιών αστικής μεταφοράς, την οποία καθιστά προσβάσιμη μέσω εργαλείων πληροφορικής και οργανώνει ως προς τη γενική της λειτουργία. Συγκεκριμένα, επιλέγει μη επαγγελματίες οδηγούς παρέχοντάς τους μια εφαρμογή δίχως την οποία δεν θα μπορούσαν να προσφέρουν τις υπηρεσίες μεταφοράς όπως και τα άτομα που επιθυμούν να μετακινηθούν δεν θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες των οδηγών, ενώ επίσης ασκεί αποφασιστική επιρροή επί των όρων παροχής της υπηρεσίας (π.χ. καθορισμός ανώτατου κομίστρου, είσπραξη κομίστρου από τον πελάτη και απόδοσή του στον οδηγό, έλεγχος της ποιότητας των οχημάτων και της συμπεριφοράς των οδηγών).

Επομένως, γίνεται φανερό ότι, με εξαίρεση τις ρυθμίσεις που προβλέπονται στο ν. 4472/2017 και την ΠΟΛ. 1187/2017 της ΑΑΔΕ, το σύστημα των συμβάσεων σε ψηφιακές πλατφόρμες γενικότερα λειτουργεί και στηρίζεται κατά κύριο λόγο στη βάση της αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών.<sup>246</sup>

---

<sup>246</sup> Γ. Καλουτά, ό.π., σελ. 689.

## 8. ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ - ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

### 8.1. Εισαγωγικά

Ακριβώς επειδή σε μια ηλεκτρονική σύμβαση τα δύο αντισυμβαλλόμενα μέρη δεν βρίσκονται στον ίδιο φυσικό χώρο, αλλά δρουν δικαιοπρακτικά μέσω ενός Η/Υ, δημιουργείται γόνιμο έδαφος για την ολοκλήρωση συμφωνιών σε διασυνοριακό επίπεδο. Αποτελεί σύνηθες φαινόμενο στις μέρες μας, για παράδειγμα, ένας πολίτης-καταναλωτής κράτους μέλους της ΕΕ να προβαίνει συστηματικά σε αγορές προϊόντων τα οποία πωλεί μια επιχείρηση η οποία έχει την έδρα της σε ένα άλλο κράτος μέλος της ΕΕ ή ακόμη και εκτός αυτής. Καθώς όμως μια ηλεκτρονική σύμβαση μπορεί να συνδέεται με περισσότερες από μία έννομες τάξεις, είναι σαφές ότι οι εθνικοί κανόνες δικαίου του εκάστοτε κράτους περιέχουν διαφορετικές μεταξύ τους ρυθμίσεις, ενώ, επίσης, δεν υπάρχει κάποια κεντρική αρχή του Διαδικτύου που να το διευθύνει.<sup>247</sup> Εγείρονται, λοιπόν, ερωτήματα σχετικά με τις διαφορές που μπορεί να προκύψουν από αυτή τη διασυνοριακή δραστηριότητα: Ποιας χώρας τα δικαστήρια είναι αρμόδια να επιλύσουν τις εν λόγω διαφορές; Ποιας χώρας το δίκαιο θα εφαρμοστεί;

Κατά κανόνα, το Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο συνιστά τον αρμόδιο κλάδο δικαίου που απαντά σε τέτοιου είδους ερωτήματα, ωστόσο η πολυπλοκότητα των νομικών προβλημάτων που αναδύονται στο πλαίσιο των διαδικτυακών συναλλαγών επιτάσσει την συμβολή και άλλων ρυθμίσεων. Εξάλλου, ο διεθνής χαρακτήρας του ηλεκτρονικού εμπορίου έχει δώσει έναυσμα για επαναπροσδιορισμό των παραδοσιακών κανόνων του Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου, με κάποιους σχολιαστές μάλιστα να τονίζουν ότι αυτοί οι παλαιοί κανόνες δικαίου δεν έχουν θέση στη νέα εποχή του ηλεκτρονικού εμπορίου, μια θεωρία γνωστή και ως «πλάνη του κυβερνοχώρου».<sup>248</sup>

---

<sup>247</sup> Το 2006 ο ΟΗΕ έλαβε την πρωτοβουλία να δημιουργήσει ένα θεσμό διαβούλευσης σχετικά με τη διακυβέρνηση του Internet και έκτοτε το «Internet Governance Forum» συνεδριάζει ετησίως με θέμα συζήτησης το νομικό πλαίσιο της μετάδοσης πληροφοριών στο Διαδίκτυο. Το «IGF» λειτουργεί υπό τον έλεγχο ενός ανεξάρτητου οργανισμού, της συμβουλευτικής ομάδας «Advisory Group» ή «Multistakeholder Advisory Group» («MAG»). Βλ. *Ph. Jougleux*, Ευρωπαϊκό δίκαιο του διαδικτύου, Νομικές πτυχές του διαδικτύου στην Ευρώπη, 2016, σελ. 315-316.

<sup>248</sup> *Χ. Σκορδάκης*, Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Προστασία του Καταναλωτή στο Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ΔιΜΕΕ 1/2006 (Έτος 3<sup>ο</sup>), σελ. 40.

Στην προσπάθεια για την επίλυση των προβλημάτων της παγκοσμιοποιημένης αγοράς έχουν συμμετάσχει ενεργά οι Διεθνείς Οργανισμοί μέσα από τη νομοθέτηση Διεθνών Συμβάσεων και την ανάληψη διαφόρων πρωτοβουλιών.<sup>249</sup>

Χαρακτηριστικό παράδειγμα μιας τέτοιας Διεθνούς Σύμβασης αποτελεί, αρχικά, η σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών «για τις συμβάσεις διεθνών πωλήσεων κινητών πραγμάτων» που υπογράφηκε στη Βιέννη στις 11/4/1980 και συνιστά ένα ομοιόμορφο ρυθμιστικό πλαίσιο για διεθνείς συναλλαγές σε μια προσπάθεια ενοποίησης του αστικού δικαίου σε διεθνές επίπεδο. Επικυρώνοντάς την με το ν. 1792/1988<sup>250</sup> η Ελλάδα κατέστησε εσωτερικό δίκαιο την εν λόγω σύμβαση, στις ρυθμίσεις της οποίας υπόκεινται περισσότερο από τα 2/3 του παγκόσμιου εμπορίου, μεταξύ άλλων και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Επιπλέον, σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση της ασφάλειας και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου έχουν διαδραματίσει ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (ΠΟΕ), ο Παγκόσμιος Οργανισμός Διανοητικής Ιδιοκτησίας (World Intellectual Property Organization / WIPO)<sup>251</sup> καθώς και μη κυβερνητικοί οργανισμοί, όπως ο Παγκόσμιος Επιχειρηματικός Διάλογος για το ηλεκτρονικό εμπόριο (Global Business Dialogue on e-Society / GBDe), ο Υπερατλαντικός Διάλογος Καταναλωτών (Transatlantic Consumer Dialogue / TACD) και ο Υπερατλαντικός Επιχειρηματικός Διάλογος για το ηλεκτρονικό εμπόριο (Transatlantic Business Dialogue / TABD).<sup>252</sup>

Ωστόσο, την απάντηση στα ανωτέρω ερωτήματα σχετικά με το καθορισμό της διεθνούς δικαιοδοσίας και του εφαρμοστέου δικαίου δίνουν, κατά κύριο λόγο, δύο Κανονισμοί που έχουν θεσπιστεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση: ο Κανονισμός ΕΚ 44/2001 «για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και

---

<sup>249</sup> Βλ., για παράδειγμα, το «Μοντέλο του Νόμου για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο» της Επιτροπής Διεθνούς Εμπορίου των Ηνωμένων Εθνών (UNCITRAL) και το «Μοντέλο του Νόμου για τις Ηλεκτρονικές Υπογραφές», τα οποία υιοθετούν ομοιόμορφους, διεθνώς αναγνωρισμένους κανόνες αναφορικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 56-57.

<sup>250</sup> ΦΕΚ Α' 142/24.6.1988.

<sup>251</sup> Η προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας και των συγγενικών δικαιωμάτων, τα οποία διαφυλάσσει ο WIPO κατοχυρώνεται από τις λεγόμενες «Συνθήκες Ίντερνετ», δηλαδή τη Συνθήκη WIPO για την πνευματική ιδιοκτησία (World Copyright Treaty / WCT) και τη Συνθήκη WIPO για τις ερμηνείες-εκτελέσεις και τα φωνογραφήματα (World Performers and Producers Treaty / WPPT) αλλά και από τις Οδηγίες 2001/29/ΕΚ «για την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος του δημιουργού και συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας» (ΕΕ L 167 της 22.6.2001, σελ. 10-19) και 2004/48/ΕΚ «σχετικά με την επιβολή των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας» (ΕΕ L 195 της 2.6.2004, σελ. 16-25).

<sup>252</sup> *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 58-60.



εμπορικές υποθέσεις»,<sup>253</sup> γνωστός και ως «Κανονισμός Βρυξέλλες Ι», όπως αναδιατυπώθηκε από τον Κανονισμό (ΕΕ) 1215/2012,<sup>254</sup> και ο Κανονισμός ΕΚ 593/2008 «για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές»,<sup>255</sup> γνωστός και ως «Κανονισμός Ρώμη Ι». <sup>256</sup> Επίσης, λύσεις μπορούν να αναζητηθούν συμπληρωματικά στις διατάξεις του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας και του Αστικού Κώδικα αλλά και στις ρυθμίσεις της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο, η οποία θεσπίζει την «αρχή της χώρας προελεύσεως».<sup>257</sup>

## 8.2. Διεθνής δικαιοδοσία - Ο «Κανονισμός Βρυξέλλες Ι»

Κατ' αρχήν σε μια ηλεκτρονική σύμβαση τα μέρη μπορούν ελεύθερα να συμφωνήσουν ποιας πολιτείας τα δικαστήρια θα είναι αρμόδια να επιλύσουν τις διαφορές που ενδέχεται να προκύψουν.<sup>258</sup> Μάλιστα, στην ιστοσελίδα του προμηθευτή συχνά υπάρχει ένας ρητός όρος παρέκτασης της διεθνούς δικαιοδοσίας,<sup>259</sup> ο οποίος για να έχει ισχύ (όπως και η σύμβαση) θα πρέπει φυσικά να γίνει αποδεκτός από το χρήστη με μια ηλεκτρονικά διαβιβαζόμενη δήλωση βούλησής του.<sup>260</sup>

Ωστόσο, εάν δεν προηγηθεί κάποια συμφωνία μεταξύ των μερών, εφαρμόζονται οι γενικές διατάξεις του «Κανονισμού Βρυξέλλες Ι» για τη διεθνή δικαιοδοσία, την

---

<sup>253</sup> ΕΕ L 12 της 16.1.2001, σελ. 1-23.

<sup>254</sup> ΕΕ L 351 της 20.12.2012, σελ. 1-32.

<sup>255</sup> ΕΕ L 177 της 4.7.2008, σελ. 6-16.

<sup>256</sup> Σημαντικός είναι και ο Κανονισμός ΕΚ 864/2007 (ΕΕ L 199 της 31.7.2007, σελ. 40-49), γνωστός και ως «Κανονισμός Ρώμη ΙΙ», ο οποίος όμως ρυθμίζει το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές.

<sup>257</sup> Η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν θεσπίζει πρόσθετους κανόνες ιδιωτικού διεθνούς δικαίου ούτε αφορά στη διεθνή δικαιοδοσία, οπότε δεν θίγει τις διατάξεις των Κανονισμών «Βρυξέλλες Ι» και «Ρώμη Ι». Ωστόσο, όπως αναφέρεται στην αιτιολογική σκέψη 23 της Οδηγίας, «οι εφαρμοστέες διατάξεις σύμφωνα με τους κανόνες του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου δεν πρέπει να περιορίζουν την ελευθερία παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, όπως ορίζεται στην Οδηγία».

<sup>258</sup> Βλ. άρθ. 19 και 25 του αναδιατυπωμένου «Κανονισμού Βρυξέλλες Ι».

<sup>259</sup> Αξίζει εδώ να σημειωθεί ότι όροι στη σύμβαση, οι οποίοι αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών στο φυσικό τους δικαστή, προβλέποντας αποκλειστική αλλοδαπή δικαιοδοσία ή δωσιδικία, είναι καταχρηστικοί, σύμφωνα με το άρθ. 2 § 7 στ. λα' του ν. 2251/1994, αφού αποστερούν τον καταναλωτή από τη δυνατότητα να ζητήσει δικαστική προστασία αποφεύγοντας τα έξοδα, τις δυσκολίες και το ρίσκο εναγωγής του προμηθευτή σε αλλοδαπή χώρα. Η διάταξη αυτή του ν. 2251/1994 αποκτά ιδιαίτερη σημασία όταν ο προμηθευτής έχει την έδρα του εκτός της ΕΕ και η ρήτρα προβλέπει δικαιοδοσία του κράτους όπου ο ίδιος βρίσκεται, οπότε δεν εφαρμόζεται η προστατευτική νομοθεσία του Κανονισμού «Βρυξέλλες Ι». Έτσι, λειτουργεί ως δικλείδα ασφαλείας για να μπορέσει ο καταναλωτής να ζητήσει την παροχή έννομης προστασίας στη χώρα του, ακόμη και απέναντι σε προμηθευτές με εγκατάσταση εκτός της ΕΕ. Βλ. Αλ. Στρατάκου, Δικονομικά Ζητήματα της Ηλεκτρονικής Συναλλαγής, 2008, σελ. 76.

<sup>260</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, σελ. 154.

αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.<sup>261</sup> Ο εν λόγω Κανονισμός, ο οποίος αντικατέστησε από την 1/3/2002 τη Σύμβαση των Βρυξελλών που τέθηκε σε ισχύ το 1968, εστιάζει ιδιαίτερα στην προστασία του καταναλωτή στις διαδικτυακές συναλλαγές<sup>262</sup> προσπαθώντας πάντοτε να εδραιώσει παράλληλα ένα νομικά ικανοποιητικό περιβάλλον για τις επιχειρήσεις. Όπως αναφέρθηκε μάλιστα τροποποιήθηκε με το νέο Κανονισμό Βρυξελλών (ΕΕ) 1215/2012, ο οποίος τέθηκε σε εφαρμογή στις 10/1/2015 (άρθ. 66 § 1).<sup>263</sup> Έχει ως κύριο σκοπό να διευκολύνει την πρόσβαση στη δικαιοσύνη θέτοντας ιδίως τους κανόνες σχετικά με τη δικαιοδοσία των δικαστηρίων (καθορίζοντας έτσι ποιου κράτους μέλους τα δικαστήρια έχουν δικαιοδοσία να κρίνουν μια αστική και εμπορική διαφορά, όταν υπάρχει ένα διεθνές στοιχείο) αλλά και με την ταχεία και απλή αναγνώριση και εκτέλεση των δικαστικών αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις που εκδίδονται σε άλλα κράτη μέλη.<sup>264</sup>

Σύμφωνα, λοιπόν, με το άρθ. 4 § 1 του νέου Κανονισμού Βρυξελλών 1215/2012, τα πρόσωπα που έχουν την κατοικία τους σε έδαφος κράτους μέλους της ΕΕ ενάγονται ενώπιον των δικαστηρίων αυτού του κράτους μέλους, ανεξάρτητα από την ιθαγένειά τους. Έτσι, οι αστικές ή εμπορικές διαφορές που προκύπτουν από μια διαδικτυακή συναλλαγή, πρέπει κατ' αρχήν να εισάγονται στο καθ' ύλην αρμόδιο δικαστήριο, στην περιφέρεια του οποίου βρίσκονται η κατοικία (εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο) ή η έδρα (εφόσον πρόκειται για νομικό πρόσωπο) του εναγομένου. Ωστόσο, η γενική δωσιδικία της κατοικίας παρουσιάζει προβλήματα, διότι πολλοί από τους χρήστες δεν εμφανίζονται με την πραγματική τους ταυτότητα στον εικονικό χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, αλλά χρησιμοποιούν κωδικούς ή ψευδώνυμα, με αποτέλεσμα ο αντισυμβαλλόμενος να μην γνωρίζει κύρια στοιχεία τους, όπως τον τόπο κατοικίας ή συνήθους διαμονής τους και, συνεπώς, ο προσδιορισμός του κατά τόπον αρμόδιου δικαστηρίου να είναι δυσχερής. Για να αντιμετωπιστεί αυτό το πρόβλημα ο κοινοτικός νομοθέτης, μέσω του άρθ. 5 § 1 στ. β' της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο, υποχρέωσε τους φορείς παροχής

---

<sup>261</sup> Ο συγκεκριμένος Κανονισμός εφαρμόζεται ειδικότερα στις διαφορές που προκύπτουν ανάμεσα σε πρόσωπα και επιχειρήσεις εγκατεστημένα σε κράτος μέλος της ΕΕ ή της ΕΖΕΣ, ενώ, όταν εμπλέκονται τρίτα κράτη, εφαρμόζονται οι γενικοί κανόνες του Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου.

<sup>262</sup> Ήδη στην υπόθεση C-89/1991 (Shearson Lehmann Hutton), το ΔΕΚ είχε κρίνει ότι το ειδικό νομικό καθεστώς που εγκαθίσταται από τη Σύμβαση των Βρυξελλών είναι εμπνευσμένο από την ανάγκη «να προστατεύσει τον καταναλωτή ως το μέρος που είναι καταδικασμένο να είναι το οικονομικά ασθενέστερο και λιγότερο έμπειρο σε νομικά ζητήματα». Βλ. Χ. Σκορδάκη, ό.π., σελ. 45, υποσημ. 50.

<sup>263</sup> Για νομικές διαδικασίες που κινήθηκαν πριν από την έναρξη ισχύος του Κανονισμού 1215/2012 εξακολουθεί να εφαρμόζεται ο Κανονισμός 44/2001 (άρθ. 66 § 2).

<sup>264</sup> Βλ. <https://e-justice.europa.eu>.

υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας να παρέχουν, μεταξύ άλλων, πληροφορίες για τη γεωγραφική διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένοι.<sup>265</sup>

Επίσης, στις διαφορές που προκύπτουν από τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, όπως και σε κάθε εκ συμβάσεως διαφορά,<sup>266</sup> καθιερώνεται συντρέχουσα δικαιοδοσία υπέρ των δικαστηρίων, στην περιφέρεια των οποίων εκπληρώθηκε ή οφείλεται να εκπληρωθεί η παροχή, σύμφωνα με το άρθρ. 7 § 1 στ. α' του Κανονισμού. Έτσι, ο ενάγων μπορεί να προτιμήσει να ενάγει τον αντισυμβαλλόμενο του σε αυτά τα δικαστήρια αντί εκείνου, στην περιφέρεια του οποίου ο τελευταίος έχει την κατοικία ή έδρα του.

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρ. 6 § 1, εάν ο εναγόμενος δεν έχει την κατοικία του σε κράτος μέλος της ΕΕ, η διεθνής δικαιοδοσία ρυθμίζεται από το εσωτερικό δίκαιο του δικάζοντος δικαστή. Στην Ελλάδα, η διεθνής δικαιοδοσία των ελληνικών δικαστηρίων σε διαφορές από συμβάσεις ρυθμίζεται από τα άρθρ. 3, 22 και 33 ΚΠολΔ και εξαρτάται από τη θεμελίωση τοπικής αρμοδιότητας. Σύμφωνα με αυτές τις διατάξεις, όταν δεν έχει εφαρμογή ο Κανονισμός των Βρυξελλών, τα ελληνικά δικαστήρια έχουν διεθνή δικαιοδοσία εάν θεμελιώνεται στην Ελλάδα η γενική δωσιδικία της κατοικίας του εναγομένου (άρθρ. 22) ή η συντρέχουσα δωσιδικία των δικαιοπραξιών, η οποία καθορίζεται με κριτήρια τον τόπο κατάρτισης της δικαιοπραξίας ή τον τόπο εκπλήρωσης της παροχής (άρθρ. 33).<sup>267</sup>

### Διαφορές από καταναλωτικές συμβάσεις

Ειδικά για τις διαφορές που προκύπτουν από τις ηλεκτρονικές συμβάσεις μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτή («B2C» συναλλαγές) ρυθμίζουν τα άρθρα 17 έως 19 του νέου Κανονισμού των Βρυξελλών. Άλλωστε, ο αρχικός Κανονισμός ΕΚ 44/2001 είχε ψηφιστεί με σκοπό την προσαρμογή στις εξελίξεις της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και των τηλεπικοινωνιών, ώστε να ληφθούν υπόψη οι νέες μορφές εμπορίου, για τις οποίες δεν προέβλεπε η Σύμβαση των Βρυξελλών του 1968 και να προστατευτούν τα συμφέροντα του κοινοτικού καταναλωτή.

Στο άρθρ. 17 ο Κανονισμός αντιμετωπίζει ως καταναλωτικές τις συμβάσεις «που ο σκοπός τους μπορεί να θεωρηθεί ξένος προς την επαγγελματική δραστηριότητα του προσώπου που τις καταρτίζει, του καταναλωτή». Γίνεται σαφές, λοιπόν, ότι ο ενωσιακός

<sup>265</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 154-155.

<sup>266</sup> Στην έννοια των «διαφορών εκ συμβάσεως» εμπίπτουν όλες οι ενοχές που, σύμφωνα με το ΔΕΕ, «έχουν ως πηγή προέλευσής τους σύμβαση ή απορρέουν από αθέτηση συμβατικής υποχρέωσης» (βλ. απόφαση ΔΕΚ της 22.3.1983, υπόθεση C-34/1982). Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 63.

<sup>267</sup> *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 64-65.

νομοθέτης επαναλαμβάνει και στο κείμενο του Κανονισμού αυτού τον παραδοσιακό ορισμό του καταναλωτή, τον οποίο υιοθετεί και στα υπόλοιπα κοινοτικά κείμενα.<sup>268</sup> Έτσι, ως καταναλωτής μπορεί να θεωρηθεί μόνο εκείνος που καταρτίζει συμβάσεις για εξυπηρέτηση μη επαγγελματικών του συμφερόντων, προφανώς διότι μόνο υπό αυτήν την προϋπόθεση μπορεί να θεωρηθεί ως το ασθενέστερο και ελλιπώς πληροφορημένο μέρος της σύμβασης και, άρα, να χρήζει αυξημένης προστασίας σε σύγκριση με τον «επαγγελματία» προμηθευτή.

Όπως εκτέθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, η αντιμετώπιση αυτή αντιτίθεται προς τον πολύ ευρύτερο ορισμό που ο Έλληνας νομοθέτης δίνει για τον καταναλωτή στο άρθρ. 1 § 4 στ. α' του ν. 2251/1994, κατά το οποίο καταναλωτής θεωρείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που προμηθεύεται αγαθά ή λαμβάνει υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση προσωπικών ή επαγγελματικών αναγκών του, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους, δηλαδή δεν πρόκειται να μεταπωλήσει τα εμπορεύματα ή να προσφέρει περαιτέρω τις υπηρεσίες.

Συνεπεία των ανωτέρω, τίθεται το ερώτημα εάν ένας καταναλωτής που είναι τελικός αποδέκτης προϊόντων ή υπηρεσιών, αλλά ο σκοπός του συνδέεται με την επαγγελματική του δραστηριότητα, οπότε θεωρείται καταναλωτής κατά το ελληνικό δίκαιο, μπορεί να επικαλεστεί την ευνοϊκή προστατευτική ρύθμιση του άρθρ. 17 του Κανονισμού. Το ΔΕΕ (πρώην ΔΕΚ) έχει μείνει πιστό στο γράμμα του εν λόγω άρθρου και μια πληθώρα αποφάσεών του έχουν δώσει αρνητική απάντηση στο εν λόγω ερώτημα.<sup>269</sup> Άλλωστε, όπως

---

<sup>268</sup> Η ίδια έννοια του καταναλωτή υπήρχε και στη Σύμβαση των Βρυξελλών (άρθρ. 13), όπως και στον Κανονισμό «Ρώμη Ι» για το εφαρμοστέο δίκαιο σε ενοχές από συμβάσεις (άρθρ. 6 § 1).

<sup>269</sup> Βλ. απόφαση ΔΕΚ της 21.6.1978 (υπόθεση C-150/77, Bertrand κατά Ott), Συλλογή της Νομολογίας 1978 01431 (ελληνική 1978/00441), κατά την οποία το δικαιοδοτικό προνόμιο της ρύθμισης επιφυλάσσεται μόνο για τους αγοραστές που έχουν ανάγκη προστασίας «διότι βρίσκονται σε οικονομικά ασθενέστερη θέση έναντι των πωλητών, καθόσον έχουν την ιδιότητα του τελικού καταναλωτή για σκοπό ιδιωτικό και δεν εμπλέκονται, με την αγορά του προϊόντος κατά την οποία συμφωνείται τμηματική καταβολή του τιμήματος, σε εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες» (σκέψη 21). Βλ., επίσης, παρόμοιες αποφάσεις ΔΕΚ της 19.1.1993 (υπόθεση C-89/91, TVB κατά Shearson Lehman Hutton Inc.), Συλλογή της Νομολογίας 1993 I-00139· της 3.7.1997 (υπόθεση C-269/95, Benincasa κατά Dentalkit Srl), Συλλογή της Νομολογίας 1997 I-03767· της 11.7.2002 (υπόθεση C-96/00, Rudolf Gabriel), Συλλογή της Νομολογίας 2002 I-06367· της 20.1.2005 (υπόθεση C-464/01, J. Gruber κατά Bay Wa AG), Συλλογή της Νομολογίας 2005 I-00439, κατά την οποία τις ευνοϊκές διατάξεις της (ισχύουσας τότε) Σύμβασης των Βρυξελλών δεν μπορεί κατ' αρχήν να τις επικαλεστεί ένα πρόσωπο που «συνάπτει σύμβαση για μια χρήση η οποία έχει σχέση εν μέρει με την επαγγελματική του δραστηριότητα και η οποία επομένως μόνον εν μέρει είναι ξένη προς τη δραστηριότητα αυτή» παρά μόνο εάν «ο σύνδεσμος της σύμβασής αυτής με την επαγγελματική δραστηριότητα του ενδιαφερόμενου ήταν τόσο ισχύος ώστε να γίνει περιθωριακός και επομένως να έχει αμελητέο ρόλο στο πλαίσιο ολόκληρης της οικονομικής πράξεως για την οποία συνήφθη η σύμβαση αυτή» (σκέψη 39)· ΠολΠρΑθ 8032/2001, ΔΕΕ 2002, σελ. 1087 επ., κατά την οποία το πρόσωπο που επενδύει σε παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα δεν προστατεύεται βάσει του

αναλύθηκε και παραπάνω, ο Έλληνας νομοθέτης υιοθέτησε τη στενή, κοινοτική έννοια του καταναλωτή και κατά την εναρμόνιση του ελληνικού δικαίου προς την Οδηγία 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο (άρθ. 1 στ. ε' του π.δ. 131/2003), με την οποία συμπίπτει και ο ειδικός ορισμός του καταναλωτή για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος που περιέχεται στο άρθ. 3 στ. 1 του ν. 2251/1994.

Έτσι, λοιπόν, ο καταναλωτής υπό την έννοια της προηγούμενης παραγράφου μπορεί, βάσει του άρθ. 18 του Κανονισμού, να ενάγει τον προμηθευτή είτε ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους όπου ο εναγόμενος έχει την κατοικία ή έδρα του<sup>270</sup> είτε ενώπιον των δικαστηρίων του τόπου κατοικίας του ίδιου του καταναλωτή.<sup>271</sup> Αντίθετα, όταν ο καταναλωτής είναι εναγόμενος, η αγωγή μπορεί να ασκηθεί μόνο ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους όπου αυτός έχει την κατοικία του.<sup>272</sup> Η ενισχυμένη αυτή προστασία προς τον καταναλωτή που του δίνει τη δυνατότητα να ενάγει και να ενάγεται στο δικαστήριο του κράτους μέλους όπου έχει την κατοικία του αποτέλεσε μεγάλη καινοτομία σε σχέση με το προϊσχύσαν δίκαιο.<sup>273</sup>

Πρέπει εδώ να αναφερθεί ότι η ευεργετική διάταξη του άρθ. 18 εφαρμόζεται μόνο στις τρεις κατηγορίες συμβάσεων που προβλέπει το άρθ. 17 § 1 του Κανονισμού,<sup>274</sup> δηλαδή όταν πρόκειται για:

- συμβάσεις πώλησης αγαθών με τμηματική καταβολή του τιμήματος,

---

Κανονισμού των Βρυξελλών, διότι τα χαρακτηριστικά των επενδύσεων στα εν λόγω παράγωγα δεν εκφράζουν τις συνηθισμένες τραπεζικές καταναλωτικές συμβάσεις, αλλά και αντίθ. ΕφΑθ 6401/2002, ΔΕΕ 2003, σελ. 412.

<sup>270</sup> Ο προμηθευτής μπορεί να εναχθεί και στο κράτος μέλος όπου, αντί για την έδρα του, έχει ένα υποκατάστημα, πρακτορείο ή άλλη εγκατάσταση (άρθ. 15 § 2).

<sup>271</sup> Η θέση του καταναλωτή βελτιώνεται έτσι αισθητά, διότι μπορεί να ασκήσει την αγωγή του όσο το δυνατόν πλησιέστερα στην κατοικία του και όχι απλώς στο δικαστήριο της πρωτεύουσας του κράτους μέλους όπου έχει την κατοικία του (βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 67).

<sup>272</sup> Πρόκειται έτσι για μια «μεταβλητή βάση διεθνούς δικαιοδοσίας» με την έννοια ότι, ανάλογα με τη δικονομική θέση του καταναλωτή, η διεθνής δικαιοδοσία είναι άλλοτε συντρέχουσα και άλλοτε αποκλειστική (βλ. *Αλ. Στρατάκου*, ό.π., σελ. 33).

<sup>273</sup> Άλλωστε ο καταναλωτής είναι πολύ πιθανό να μην μπορεί να εντοπίσει τη γεωγραφική διεύθυνση της αντισυμβαλλόμενης εταιρείας, ακόμη και εάν αυτή έχει υποκατάστημα, πρακτορείο ή άλλη εγκατάσταση στη χώρα του, διότι μπορεί εκείνη να μην καθορίζει τον ακριβή τόπο του υποκαταστήματος αυτού, με τη δικαιολογία ότι πρόκειται για ένα «online γραφείο» και να αποκαλύπτει μόνο τη διεύθυνση της κεντρικής επιχείρησης. Πρόκειται για τις γνωστές «εικονικές επιχειρήσεις» του Διαδικτύου, οι οποίες δημιουργούν μεγάλα προβλήματα εντοπισμού. Βλ. *Αλ. Στρατάκου*, ό.π., σελ. 43.

<sup>274</sup> Ακόμη και εάν ο ενάγων έχει την ιδιότητα του καταναλωτή, το άρθρο δεν εφαρμόζεται αν δεν έχει καταρτισθεί ακόμα η σύμβαση. Βλ. απόφαση ΔΕΚ της 20.1.2005 (υπόθεση C-27/02, P. Engler κατά Janus Versand GmbH), Συλλογή της Νομολογίας 2005 I-00481 και απόφαση ΔΕΚ της 14.5.2009 (υπόθεση C-180/06, R. Ihsinger κατά M. Dreschers), Συλλογή της Νομολογίας 2009 I-03961. Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 158, υποσημ. 12.

- συμβάσεις δανείου με σταδιακή εξόφληση ή παροχής πίστωσης με άλλη μορφή για τη χρηματοδότηση της αγοράς αγαθών ή
- συμβάσεις με πρόσωπο που ασκεί εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες στο έδαφος του κράτους μέλους κατοικίας του καταναλωτή ή κατευθύνει με οποιοδήποτε τρόπο τέτοιου είδους δραστηριότητες σε αυτό το κράτος μέλος ή σε διάφορα κράτη, συμπεριλαμβανομένου του εν λόγω κράτους μέλους, και η σύμβαση εμπίπτει στο πεδίο των εν λόγω δραστηριοτήτων.

Οι καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται μέσω του Διαδικτύου υπάγονται αναμφίβολα στην τρίτη κατηγορία, που αφορά, γενικότερα, τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Η ασαφής διατύπωση του Κανονισμού στο άρθρ. 17 § 1 στ. γ', εντούτοις, έχει δώσει χώρο σε διάφορες ερμηνείες.

Κατ' αρχήν προκύπτει μια απορία σχετικά με το βαθμό έντασης που ενέχει η λέξη «ασκεί». Κατά την ορθότερη ίσως άποψη, η λέξη αυτή υποδηλώνει μια πιο έντονη και συστηματική παρά μια εφήμερη εμπορική δραστηριότητα του προμηθευτή.<sup>275</sup> Υποστηρίζεται μάλιστα ότι για την απόφαση περί του αν πληρούται η προϋπόθεση της «άσκησης» εμπορικών δραστηριοτήτων θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η «συνολική αξιολόγηση ολόκληρης της επιχειρηματικής δράσης του παρόχου στο υπό συζήτηση κράτος μέλος, συμπεριλαμβανομένης της δραστηριότητάς του στο ηλεκτρονικό εμπόριο με ιδιαίτερη έμφαση στο πόσο συστηματική και συνεχόμενη είναι αυτή του η δραστηριότητα».<sup>276</sup>

<sup>275</sup> Σχετικά με το ζήτημα της συστηματικότητας των εμπορικών δραστηριοτήτων του προμηθευτή, ενδιαφέρουσα είναι η προσέγγιση των δικαστηρίων των ΗΠΑ (όπου βέβαια δεν εφαρμόζεται ο Κανονισμός των Βρυξελλών), τα οποία, αξιολογώντας τη φύση και την ποιότητα των διαδικτυακών εμπορικών δραστηριοτήτων εκ μέρους των προμηθευτών, μελετούν κυρίως το επίπεδο της «ενεργητικότητας» (interactivity) και της εμπορικής φύσης της ανταλλαγής δεδομένων σε μια ιστοσελίδα ή ένα ηλεκτρονικό κατάστημα. Στην απόφαση *Zippo Manufacturing Co v Zippo Dot Com*, το δικαστήριο της Pennsylvania εφάρμοσε το «sliding scale test», σύμφωνα με το οποίο υπάρχουν τρεις τύποι διαδικτυακής δραστηριότητας: πρώτον, όταν ο προμηθευτής ασκεί αδιαμφισβήτητη εμπορική δραστηριότητα, καταρτίζοντας αδιαλείπτως συμβάσεις με καταναλωτές που κατοικούν σε μια χώρα, δεύτερον, όταν διαχειρίζεται μια ενεργητική ιστοσελίδα (interactive website), η οποία επιτρέπει στο χρήστη-καταναλωτή την ανταλλαγή πληροφοριών με τον προμηθευτή και, τρίτον, όταν διαχειρίζεται μια παθητική ιστοσελίδα (passive website) που απλώς παρέχει πληροφορίες συνήθως διαφημιστικού περιεχομένου, χωρίς να αφήνει τον επισκέπτη να ανταλλάξει πληροφορίες ή να αγοράσει αγαθά ή υπηρεσίες. Σύμφωνα με το δικαστήριο, μόνο στις δύο πρώτες περιπτώσεις τα δικαστήρια της χώρας κατοικίας του καταναλωτή μπορούν να έχουν δικαιοδοσία και, ιδίως όσον αφορά τη δεύτερη περίπτωση, θα πρέπει να εξετάζεται το επίπεδο της «ενεργητικότητας» και της εμπορικής φύσης της ανταλλαγής των δεδομένων που έλαβε χώρα κατά περίπτωση. Βλ. *Χ. Σκορδάκη*, ό.π., σελ. 46, 48.

<sup>276</sup> Βλ. *Øren, ST Joakim, International Jurisdiction over Consumer Contracts in e-Europe, 2003, ICLQ τόμος 53, σελ. 677.*

Επιπλέον, ούτε η έννοια της λέξης «κατευθύνει» είναι αρκετά ξεκάθαρη. Υποστηρίζεται ότι θα πρέπει να εξετάζεται σχετικά εάν ο πάροχος έχει κάνει επιχειρηματικές κινήσεις με στόχο την κατάρτιση συμβάσεων με καταναλωτές που κατοικούν στο υπό συζήτηση κράτος μέλος και εάν οι ενέργειες αυτές βασίζονται σε επιχειρηματικό σχέδιο που να αποτελεί αντικειμενική ένδειξη πρόθεσης. Για τον λόγο αυτό, μόνη η ύπαρξη καταναλωτικής σύμβασης δεν θα πρέπει να θεωρείται αποφασιστική και επαρκής, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικαλεστεί την προστατευτική για αυτόν διάταξη του άρθ. 17.<sup>277</sup>

Για την πρακτική εφαρμογή της προϋπόθεσης αυτής και την αποσαφήνιση της έννοιας του όρου «κατευθύνει» μπορούμε αρχικά να αναλογιστούμε τις περιπτώσεις όπου ο πάροχος έχει στείλει επανειλημμένως προτάσεις για την κατάρτιση συναλλαγών σε συγκεκριμένους καταναλωτές μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Εάν, η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κάθε καταναλωτή καταλήγει σε συγκεκριμένα γράμματα που υποδηλώνουν τη χώρα προέλευσής του (π.χ. «.gr» για την Ελλάδα ή «.fr» για τη Γαλλία), τότε ο πάροχος έχει θεωρητικά μια ένδειξη για το πού κατευθύνει τις εμπορικές δραστηριότητές του και για τα πιθανά νομικά προβλήματα των ενεργειών του. Βέβαια, το σύνηθες είναι η διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να έχει την κατάληξη «.com», η οποία δεν αποτελεί ένδειξη κάποιας χώρας. Σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει να θεωρείται ότι ο προμηθευτής κατευθύνει τις εμπορικές του δραστηριότητες σε κάθε κράτος του κόσμου, οπότε θα πρέπει να γνωρίζει ότι οι ενέργειές του πιθανότατα θα ενεργοποιήσουν τις προστατευτικές για τους καταναλωτές διατάξεις των άρθ. 17 και 18 του Κανονισμού.<sup>278</sup>

Δυσκολότερα εκτιμάται η κατάσταση στην περίπτωση παροχής των αγαθών και των υπηρεσιών μέσω ιστοσελίδων και ηλεκτρονικών καταστημάτων (webshops), που κατά κύριο λόγο χρησιμοποιούν οι προμηθευτές για τις εμπορικές τους δραστηριότητες. Ενδείξεις για το κράτος μέλος στο οποίο «κατευθύνουν» τις δραστηριότητές τους μπορεί να αποτελέσουν το όνομα χώρου (domain name) της ιστοσελίδας τους μέσω της κατάληξης της διαδικτυακής τους διεύθυνσης, η γλώσσα στην οποία είναι γραμμένη η ιστοσελίδα, το νόμισμα που χρησιμοποιείται ως μέσο πληρωμής, οι πιστωτικές ή χρεωστικές κάρτες που

---

<sup>277</sup> Η ερμηνεία αυτή κρίνεται δίκαιη και για τα δύο μέρη, καθώς αφενός δεν παρέχεται υπερβολική εξουσία στον καταναλωτή ώστε να ενάγει καταχρηστικά τον πάροχο στη χώρα κατοικίας του σε κάθε περίπτωση αφετέρου δίνει τη δυνατότητα στον πάροχο να προβλέπει σε ποιο κράτος μέλος ενδέχεται να εναχθεί, γεγονός που του εξασφαλίζει ένα πιο ασφαλές επιχειρηματικό περιβάλλον (βλ. Χ. Σκορδάκη, *ό.π.*, σελ. 49).

<sup>278</sup> Χ. Σκορδάκης, *ό.π.*, σελ. 49.

επιτρέπονται για την πραγματοποίηση πληρωμών ή οι αναγραφόμενες πληροφορίες για την εμπορική εγκατάσταση του προμηθευτή. Ωστόσο, ακόμα και εάν όλες οι ανωτέρω ενδείξεις υποδεικνύουν ένα συγκεκριμένο κράτος μέλος, δεν μπορούν να θεωρηθούν επαρκείς· η κατάληξη της διαδικτυακής διεύθυνσης μπορεί να είναι «.com» ή «.net» ή «.org», δηλαδή να έχει διεθνή χαρακτήρα, οι περισσότερες ιστοσελίδες χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα επειδή είναι ευρύτατα διαδεδομένη, ενώ στο πλαίσιο των χωρών της Ευρωζώνης η χρήση του Ευρώ είναι ενιαία. Κρίνεται, λοιπόν, απαραίτητο για τους προμηθευτές να εφαρμόσουν μέτρα με τα οποία μπορούν να αυξήσουν τη νομική τους ασφάλεια και προβλεπτικότητα αναφορικά με τις δραστηριότητές τους.<sup>279</sup>

Απόφαση ΔΕΕ της 7.12.2010 (υπόθεση C-585/08, συνεκδικαζόμενη με την C-144/09)<sup>280</sup>

Στην υπόθεση C-585/08 ο P. Pammer, κάτοικος Αυστρίας, προέβη, μέσω ενδιαμέσου εταιρείας, σε κράτηση ταξιδιού με εμπορικό πλοίο από την Τεργέστη (Ιταλία) στην Άπω Ανατολή, το οποίο οργάνωνε η εναγόμενη εταιρεία Reederei Karl Schlüter με έδρα στη Γερμανία. Η ενδιάμεσος εταιρεία που ασκεί τις δραστηριότητές της κυρίως μέσω του Διαδικτύου περιέγραφε το ταξίδι στον ιστότοπό της αναφέροντας ότι το πλοίο διέθετε γυμναστήριο, εξωτερική πισίνα, σαλόνι, δυνατότητα χρήσης βίντεο και τηλεόρασης καθώς και άλλες παροχές. Συμβουλευόμενος τον ιστότοπο της ενδιαμέσου εταιρείας, στον οποίο προβάλλονται διάφορες προσφορές ταξιδιών, ο ενάγων αρχικά επικοινωνήσε με την εταιρεία αυτή μέσω ηλεκτρονικής επιστολής προκειμένου να του παρασχεθούν συμπληρωματικές πληροφορίες και, εν συνεχεία, προέβη ταχυδρομικώς σε κράτηση όσον αφορά το ταξίδι. Την ημέρα αναχώρησης όμως αρνήθηκε να επιβιβασθεί στο πλοίο και με αγωγή του ενώπιον του πρωτοβάθμιου αυστριακού δικαστηρίου Bezirksgericht Krems an der Donau αξίωσε να του επιστραφεί το τίμημα που είχε καταβάλει για το ταξίδι αυτό, καθότι η περιγραφή από την ενδιάμεσο εταιρεία δεν ανταποκρινόταν, κατ' αυτόν, στις συνθήκες του πλοίου. Η εναγόμενη ισχυρίσθηκε ότι δεν ασκεί καμία επαγγελματική ή

<sup>279</sup> Ένα τέτοιο μέτρο συνιστά, παραδείγματος χάρη, η εφαρμογή μηχανισμών «φιλτραρίσματος» (ring-fence mechanisms), μέσω των οποίων ο προμηθευτής υποδεικνύει με σαφήνεια στον καταναλωτή ότι έχει πρόθεση να συναλλαχθεί με καταναλωτές συγκεκριμένου ή περισσότερων κρατών μελών, ώστε ο καταναλωτής άλλου κράτους μέλους να γνωρίζει ότι, εάν συναλλαχθεί μαζί του, δεν θα μπορεί να επικαλεστεί τις διατάξεις των άρθρ. 17 και 18 του Κανονισμού. Τέτοιο μηχανισμό αποτελεί π.χ. ένα ειδικό λογισμικό, το οποίο αναγνωρίζει αυτόματα την τοποθεσία του Η/Υ του καταναλωτή ή απαιτεί από τον καταναλωτή να δηλώσει τον τόπο κατοικίας του μέσω της διαδικασίας εγγραφής και επαλήθευσης των στοιχείων του με κωδικούς πριν την ολοκλήρωση της συναλλαγής απορρίπτοντας εκείνες (τις συναλλαγές) με καταναλωτές προερχόμενους από κράτη μέλη εκτός των κατευθυνόμενων εμπορικών δραστηριοτήτων του. Βλ. Χ. Σκορδάκη, ό.π., σελ. 50.

<sup>280</sup> Βλ. [www.curia.europa.eu](http://www.curia.europa.eu).



εμπορική δραστηριότητα στην Αυστρία και ήγειρε ένσταση περί έλλειψης διεθνούς δικαιοδοσίας των αυστριακών δικαστηρίων.

Η ένστασή της απορρίφθηκε από το πρωτοβάθμιο δικαστήριο καθώς αυτό έκρινε ότι είχε διεθνή δικαιοδοσία διότι επρόκειτο για σύμβαση ταξιδιού συναφθείσα με καταναλωτή, δηλαδή σύμβαση οργανωμένου ταξιδιού, και η ενδιάμεσος εταιρεία είχε διαφημίσει τη δραστηριότητά της στην Αυστρία μέσω του Διαδικτύου.

Αντιθέτως, το Εφετείο (Landesgericht Krems an der Donau) έκρινε ότι τα αυστριακά δικαστήρια στερούνταν διεθνούς δικαιοδοσίας καθώς επρόκειτο για σύμβαση μεταφοράς, η οποία δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του τμήματος 4 του κεφαλαίου II του Κανονισμού «Βρυξέλλες I».

Αργότερα, το δικαστήριο Oberster Gerichtshof, όπου ο ενάγων άσκησε αναίρεση, υπέβαλε προδικαστικό ερώτημα στο ΔΕΕ ώστε να διευκρινισθούν τα κριτήρια που πρέπει να πληροί ένας ιστότοπος για να γίνει δεκτό ότι οι δραστηριότητες που ασκεί ένας έμπορος «κατευθύνονται» προς το κράτος μέλος του καταναλωτή προκειμένου να καθορισθεί το δικαστήριο που έχει διεθνή δικαιοδοσία.

Το ΔΕΕ αρχικά έκρινε ότι στο συνολικό τίμημα του συγκεκριμένου ταξιδιού σε εμπορικό πλοίο περιλαμβάνονταν, εκτός της μεταφοράς, οι δαπάνες καταλύματος, ενώ και η διάρκεια του ταξιδιού υπερέβαινε τις 24 ώρες. Συνεπώς, μια τέτοια παροχή πληροί τις προϋποθέσεις για να χαρακτηριστεί ως «οργανωμένο ταξίδι», εμπίπτει στον ορισμό της «σύμβασης μεταφοράς, στο συνολικό τίμημα της οποίας περιλαμβάνεται ο συνδυασμός δαπανών ταξιδιού και καταλύματος» κατά την έννοια του άρθ. 15 (πλέον 17) § 3 του Κανονισμού «Βρυξέλλες I» και, κατ' επέκταση, εφαρμόζεται ως προς αυτή το άρθ. 16 (πλέον 18) του Κανονισμού (σκέψεις 45-46).

Επί της ουσίας του προδικαστικού ερωτήματος που αναφέρθηκε παραπάνω, το ΔΕΕ σχολίασε ότι, προκειμένου να έχει εφαρμογή το άρθ. 15 (πλέον 17) § 1 στ. γ' περί κατεύθυνσης των δραστηριοτήτων του εμπόρου και προς άλλο κράτος μέλος, δεν αρκεί απλώς η ύπαρξη ενός ιστότοπου, αλλά απαιτείται ο έμπορος να έχει εκδηλώσει τη βούλησή του να συνάψει εμπορικές σχέσεις με τους καταναλωτές ενός ή περισσότερων άλλων κρατών μελών, μεταξύ των οποίων καταλέγεται και το κράτος στο έδαφος του οποίου έχει την κατοικία του ο καταναλωτής (σκέψη 75). Η αναγραφή στον ιστότοπο της ηλεκτρονικής ή ταχυδρομικής διεύθυνσης του προμηθευτή ή των στοιχείων του τηλεφωνικής επικοινωνίας χωρίς κωδικό διεθνούς κλήσης δεν συνιστά επαρκή ένδειξη ότι ο έμπορος κατευθύνει τη

δραστηριότητά του προς άλλα κράτη μέλη, δεδομένου ότι τέτοιου είδους στοιχεία είναι σε κάθε περίπτωση απαραίτητα προκειμένου να επικοινωνήσει μαζί του κι ένας καταναλωτής που κατοικεί στο ίδιο κράτος μέλος με αυτόν (σκέψη 77). Μεταξύ των επαρκών ενδείξεων (σκέψη 81) καταλέγονται όλες οι προφανείς εκδηλώσεις βούλησης του εμπόρου να παρακινήσει τους καταναλωτές ενός κράτους μέλους προς σύναψη συμβάσεων (π.χ. κατονομάζοντας τα κράτη μέλη ή ακόμα καταβάλλοντας τίμημα στο διαχειριστή μιας μηχανής αναζήτησης για την παροχή ευρετηρίασης στο Διαδίκτυο, προκειμένου να διευκολυνθεί η δυνατότητα πρόσβασης των καταναλωτών που κατοικούν εντός διαφορετικών κρατών μελών στον ιστότοπό του). Τέτοιες ενδείξεις συνιστούν, για παράδειγμα, ο διεθνής χαρακτήρας της επίμαχης δραστηριότητας, η αναγραφή στοιχείων τηλεφωνικής επικοινωνίας συνοδευόμενη από κωδικό διεθνούς κλήσης, η χρήση ονομασίας τομέα πρώτου επιπέδου διαφορετικής από αυτής που αντιστοιχεί στο κράτος μέλος όπου είναι εγκατεστημένος ο έμπορος (π.χ. «.de»), η περιγραφή δρομολογίων για τη μετάβαση από ένα ή πλείονα κράτη μέλη στον τόπο παροχής υπηρεσιών, η μνεία διεθνούς πελατείας αποτελούμενης από πελάτες που έχουν την κατοικία τους σε διαφορετικά κράτη μέλη, ιδίως με την προβολή μαρτυριών τέτοιων πελατών κ.ά. (σκέψη 83). Από την άλλη μεριά, η γλώσσα που χρησιμοποιείται στον ιστότοπο και το νόμισμα που διαλαμβάνεται σε αυτόν δεν συνιστούν επαρκείς ενδείξεις, ειδικά εφόσον πρόκειται για τη γλώσσα ή το νόμισμα που χρησιμοποιούνται συνήθως στο κράτος μέλος του εμπόρου. Εάν, αντίθετα, ο ιστότοπος καθιστά δυνατή τη χρήση διαφορετικής γλώσσας ή νομίσματος, μπορούν να ληφθούν υπόψη ως ενδείξεις κατεύθυνσης των εμπορικών δραστηριοτήτων προς τα αντίστοιχα κράτη μέλη (σκέψη 84).

Στη συγκεκριμένη υπόθεση, το ΔΕΕ διευκρίνισε κατ' αρχήν ότι το γεγονός ότι ο ιστότοπος ανήκε στην ενδιάμεσο εταιρεία και όχι στην εναγομένη γερμανική εταιρεία δεν αποκλείει το ενδεχόμενο να γίνει δεκτό ότι η τελευταία κατευθύνει τη δραστηριότητά της προς άλλα κράτη μέλη, καθώς η ενδιάμεσος εταιρεία ενεργούσε στο όνομα και για λογαριασμό της (σκέψη 89). Ως προς τις εμπορικές δραστηριότητες της εναγόμενης, το ΔΕΕ ανέφερε ότι ο διεθνής χαρακτήρας τους, ο οποίος συνίσταται στην οργάνωση ταξιδιών σε εμπορικό πλοίο από την Ευρώπη στην Άπω Ανατολή, αποτελεί ένδειξη ασκούσα επιρροή, θα πρέπει όμως να συνδυαστεί και με άλλες από τις προαναφερθείσες ενδείξεις προκειμένου να γίνει δεκτό ότι η εταιρεία κατηύθυνε τη δραστηριότητά της προς άλλα κράτη μέλη, μεταξύ των οποίων και της Αυστρίας όπου κατοικεί ο καταναλωτής (σκέψη 90). Η διακρίβωση της ύπαρξης των εν λόγω ενδείξεων απόκειται στο εθνικό δικαστήριο (σκέψη 93).

Απόφαση ΔΕΕ της 17.10.2013 (υπόθεση C-218/2012)<sup>281</sup>

Ενδιαφέρον παρουσιάζει σχετικά και η απόφαση της 17.10.2013 του ΔΕΕ (C-218/2012), που κλήθηκε να δώσει απάντηση σε προδικαστικά ερωτήματα που υπέβαλε το δικαστήριο Landesgericht Salzburg.

Κατά τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης, ο V. Sabranovic διατηρεί στο Spicheren, μια γαλλική πόλη κοντά στα γερμανικά σύνορα, μια επιχείρηση εμπορίας μεταχειρισμένων αυτοκινήτων. Στον ιστότοπό του στο Διαδίκτυο ανέγραφε τα στοιχεία της επιχείρησής του, περιλαμβανομένων αριθμών τηλεφώνου στη Γαλλία και ενός αριθμού γερμανικού κινητού τηλεφώνου μαζί με τους αντίστοιχους κωδικούς για διεθνείς κλήσεις.

Ο ενάγων καταναλωτής, L. Emrek, κάτοικος του Saarbrücken στη Γερμανία, βρισκόταν σε αναζήτηση μεταχειρισμένου αυτοκινήτου και, έχοντας ενημερωθεί από γνωστούς του για την ύπαρξη της επιχείρησης του V. Sabranovic, μετέβη στο Spicheren και συνήψε με τον επιχειρηματία στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης του τελευταίου μια γραπτή σύμβαση πώλησης μεταχειρισμένου αυτοκινήτου. Παρότι δεν επρόκειτο, λοιπόν, για ηλεκτρονική σύμβαση, θεωρείται σκόπιμο να μελετηθούν κάποιες ερμηνευτικές προσεγγίσεις του ΔΕΕ επί του άρθρου 17, το οποίο ως επί το πλείστον εφαρμόζεται στις διαδικτυακές συμβάσεις.

Με αγωγή που άσκησε στη συνέχεια ενώπιον του Amtsgericht Saarbrücken, ο L. Emrek προέβαλε αξιώσεις κατά του επιχειρηματία βάσει των διατάξεων για την εγγύηση, ωστόσο το δικαστήριο την απέρριψε κρίνοντας ότι το άρθρ. 17 (τότε 15) § 1 στ. γ' του Κανονισμού «Βρυξέλλες Ι» δεν ετύγχανε εφαρμογής, καθώς ο V. Sabranovic δεν είχε κατευθύνει κατά την έννοια της συγκεκριμένης διάταξης την εμπορική του δραστηριότητα στη Γερμανία. Ωστόσο, κατόπιν άσκησης έφεσης από τον ενάγοντα, το Landgericht Saarbrücken έκρινε ότι η εμπορική δραστηριότητα του επιχειρηματία στόχευε αδιαμφισβήτητα στη Γερμανία, καθώς η μνεία στην ιστοσελίδα και ενός αριθμού γερμανικού κινητού τηλεφώνου δημιουργούσε την εντύπωση ότι ο έμπορος επιδίωκε να προσεγγίσει πελάτες και εκτός της Γαλλίας, ιδίως στις όμορες περιοχές της Γερμανίας.

Το δευτεροβάθμιο δικαστήριο ανέστειλε τη διαδικασία ενώπιόν του ώστε να υποβάλει κάποια προδικαστικά ερωτήματα στο ΔΕΕ, το οποίο, μεταξύ άλλων, διευκρίνισε ότι:

(i) για την εφαρμογή του άρθρ. 17 § 1 στ. γ' του Κανονισμού «Βρυξέλλες Ι» δεν απαιτείται η σχετική σύμβαση να έχει καταρτιστεί ηλεκτρονικά (σκέψη 19),<sup>282</sup> ενώ μάλιστα δεν

<sup>281</sup> ΔιΜΕΕ 4/2013 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 570-572.

απαιτείται ούτε και η ύπαρξη αιτιώδους συνάφειας μεταξύ της ιστοσελίδας του προμηθευτή και της σύναψης της σύμβασης, δηλαδή να παρακινήθηκε ο καταναλωτής από τον ιστότοπο του εμπόρου ώστε να συνάψει με αυτόν τη σύμβαση (σκέψη 24) καθώς και ότι

(ii) το γεγονός ότι ο έμπορος έχει την έδρα του σε κράτος μέλος πλησίον των συνόρων με άλλο κράτος μέλος και, πιο συγκεκριμένα, σε ένα αστικό συγκρότημα το οποίο εκτείνεται εκατέρωθεν των ως άνω συνόρων, αλλά και ότι χρησιμοποιεί αριθμό τηλεφώνου του δεύτερου κράτους μέλους, θέτοντάς τον στη διάθεση των πελατών του που είναι εγκατεστημένοι σε αυτό προκειμένου να μην τους υποβάλει στα έξοδα μιας διεθνούς κλήσεως, συνιστά ένδειξη ότι η δραστηριότητά του «κατευθύνεται» στο συγκεκριμένο κράτος μέλος (σκέψη 30).

Κατά τα λοιπά, η ρύθμιση του άρθ. 17 § 1 στ. γ' τυγχάνει εφαρμογής και όταν ο καταναλωτής βρισκόταν σε τρίτο κράτος κατά το χρόνο κατάρτισης της σύμβασης, δηλαδή κράτος που δεν συμπίπτει ούτε με αυτό της κατοικίας του ούτε με αυτό του προμηθευτή.<sup>283</sup> Αξίζει ακόμη να επισημανθεί ότι από το πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού εξαιρούνται οι συμβάσεις μεταφοράς, εκτός εάν πρόκειται για διαφορές που ανακύπτουν στο πλαίσιο οργανωμένων ταξιδιών, όπως αυτή στην προεξετασθείσα υπόθεση C-585/08.

Τέλος, κατά το άρθ. 19 συμφωνία μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή για επιλογή των δικαστηρίων που θα έχουν διεθνή δικαιοδοσία, κατά παρέκκλιση από τη γενική αρχή του άρθ. 18, έχει ισχύ μόνο όταν συντρέχουν διαζευκτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:<sup>284</sup>

- η συμφωνία είναι μεταγενέστερη της γένεσης της διαφοράς,
- ο καταναλωτής έχει την ευκαιρία να προσφύγει και σε άλλα δικαστήρια, εκτός από αυτά που προβλέπονται στο άρθ. 18 ή
- ο καταναλωτής και ο προμηθευτής κατοικούσαν ή είχαν συνήθη διαμονή στο ίδιο κράτος μέλος κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης και απένειμαν διεθνή

<sup>282</sup> Αντίθετη άποψη εκφράζει η *Ελ. Αλεξανδρίδου* (Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ό.π. σελ. 159), σύμφωνα με την οποία για την εφαρμογή του άρθ. 17 θα πρέπει η σύμβαση να συναφθεί από απόσταση με οποιοδήποτε μέσο (διαδικτυακά, μέσω τηλεφώνου, fax κλπ.) και ο καταναλωτής να μην έχει μεταβεί στο κράτος όπου βρίσκεται ο προμηθευτής ώστε να συνάψει εκεί τη σύμβαση.

<sup>283</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 159.

<sup>284</sup> Βλ. και σημείωμα *Χ. Χρυσόχου*, στην απόφαση ΔΕΕ της 21.5.2015 (υπόθεση C-322/2014), ΔιΜΕΕ 3/2015 (Έτος 12<sup>ο</sup>), σελ. 459.

δικαιοδοσία στα δικαστήρια αυτού του κράτους μέλους, εκτός εάν το δίκαιο του εν λόγω κράτους απαγόρευε τη συμφωνία τους.<sup>285</sup>

### 8.3. Εφαρμοστέο δίκαιο – Ο «Κανονισμός Ρώμη Ι»

Εξίσου σημαντική είναι η απάντηση στο ερώτημα ποιας πολιτείας το δίκαιο θα εφαρμοστεί για διαφορές που ενδέχεται να προκύψουν από τις ηλεκτρονικές συμβάσεις με στοιχεία αλλοδαπότητας.

Σε περίπτωση συμβατικής διαφοράς μεταξύ προσώπων μη εγκατεστημένων στην ΕΕ, το εφαρμοστέο δίκαιο κρίνεται με βάση το *lex fori* του δικάζοντος δικαστή. Έτσι, στην Ελλάδα ο Αστικός Κώδικας ορίζει στο άρθρ. 25 ότι οι συμβατικές ενοχές ρυθμίζονται από το δίκαιο στο οποίο συμφώνησαν να υποβληθούν τα μέρη, ενώ, εάν δεν υπήρξε τέτοια συμφωνία, από το δίκαιο που αρμόζει στη σύμβαση από το σύνολο των ειδικών συνθηκών.

Από την άλλη μεριά, οι διαφορές μεταξύ συμβαλλομένων που έχουν την κατοικία ή έδρα τους στην ΕΕ εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού 593/2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές.<sup>286</sup> Ο λεγόμενος «Κανονισμός Ρώμη Ι» αντικατέστησε τη Σύμβαση της Ρώμης ως προς τις συμβάσεις που καταρτίσθηκαν μετά τις 17/12/2009, επικυρώθηκε με το ν. 1792/1988<sup>287</sup> και ισχύει στην Ελλάδα από την 1/4/1991.<sup>288</sup>

Κατ' αρχήν, σύμφωνα με το άρθρ. 3 § 1 του Κανονισμού, τα μέρη σε μια ηλεκτρονική σύμβαση μπορούν να επιλέξουν ελεύθερα το δίκαιο που θα διέπει τη συμφωνία τους (*lex contractus*).<sup>289</sup> Η επιλογή πρέπει να είναι ρητή ή να συνάγεται με σαφήνεια από τους όρους της σύμβασης. Ωστόσο, στην προσπάθεια αποφυγής φαινομένων καταστρατήγησης δικαιοδοσίας (*forum shopping*), διευκρινίζεται στην § 3 ότι, όποιο δίκαιο και να επιλέξουν

<sup>285</sup> Η τελευταία αυτή περίπτωση θεσπίστηκε σαφώς για να αποφευχθούν τα αποτελέσματα της δόλιας μεταβολής κατοικίας του καταναλωτή μετά τη γένεση της διαφοράς με σκοπό το *forum shopping*, θέτοντας έτσι όρια στην προστασία του λεγόμενου «αδύναμου μέρους» της σύμβασης (βλ. *Αλ. Στρατάκου*, ό.π., σελ. 73).

<sup>286</sup> Στο άρθρ. 1 του Κανονισμού που ορίζει το καθ' ύλην πεδίο εφαρμογής του δεν γίνεται διάκριση σχετικά με το μέσο ή τον τρόπο κατάρτισης των συμβάσεων, συνεπώς εμπίπτουν σε αυτό και οι διαφορές από διαδικτυακές συναλλαγές.

<sup>287</sup> ΦΕΚ Α' 142/24.6.1988.

<sup>288</sup> Η Σύμβαση της Ρώμης εξακολουθεί να ισχύει στις περιπτώσεις που η συμβατική σχέση συνδέεται με κράτη που δεν ανήκουν στην ΕΕ αλλά την έχουν επικυρώσει. Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 70.

<sup>289</sup> Η συμφωνία αυτή μπορεί να γίνει ανάμεσα σε δύο χρήστες του Διαδικτύου, ανάμεσα σε δύο παρόχους πρόσβασης ή ανάμεσα σε έναν χρήστη και έναν πάροχο πρόσβασης (βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 163).

τα μέρη, δεν θίγονται οι αναγκαστικού χαρακτήρα διατάξεις του δικαίου της χώρας, όπου εντοπίζονται όλα τα σχετικά με τη σύμβαση δεδομένα, ενώ το ίδιο ισχύει και για την περίπτωση που καθορίσουν ως εφαρμοστέο το δίκαιο τρίτου κράτους, μη μέλους της ΕΕ (§ 4).

Εάν τα μέρη δεν έχουν επιλέξει ρητά ή σιωπηρά το εφαρμοστέο δίκαιο, τότε αυτό καθορίζεται βάσει των περιπτωσιολογικών ρυθμίσεων του άρθ. 4 § 1 του Κανονισμού ανάλογα με το είδος της σύμβασης. Έτσι, για παράδειγμα, σε μια σύμβαση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, εφαρμοστέο είναι το δίκαιο της χώρας στην οποία ο πωλητής ή πάροχος υπηρεσιών έχει τη συνήθη διαμονή του. Στην § 2 περιέχεται μια γενική ρήτρα για όσες συμβάσεις δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις της § 1 ή εμπίπτουν σε περισσότερες της μίας από αυτές (π.χ. μικτή σύμβαση), οπότε εφαρμοστέο είναι το δίκαιο της χώρας στην οποία έχει τη συνήθη διαμονή του το μέρος που οφείλει να εκπληρώσει τη «χαρακτηριστική παροχή».<sup>290</sup> Σε κάθε περίπτωση βέβαια τονίζεται ότι, εάν προκύπτει ότι η σύμβαση συνδέεται προδήλως στενότερα με χώρα διαφορετική από αυτήν στην οποία αναφέρονται οι δύο πρώτες παράγραφοι, τότε εφαρμόζεται το δίκαιο αυτής της χώρας (§ 3), ενώ, εάν δεν μπορεί να καθοριστεί το εφαρμοστέο δίκαιο σύμφωνα με τις δύο πρώτες παραγράφους, τη σύμβαση διέπει το δίκαιο της χώρας, με την οποία συνδέεται στενότερα (§ 4).

Όμως, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, ειδικά σε περιπτώσεις πώλησης άυλων προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών, όπου δεν υπάρχει κάποια υλική μεταφορά αγαθών, ο τόπος διαμονής του προμηθευτή και, γενικότερα, του προσώπου που οφείλει να εκπληρώσει τη χαρακτηριστική παροχή είναι πολλές φορές δύσκολο να εντοπισθεί.<sup>291</sup> Η χωροθεσία της κεντρικής διοίκησης μιας εταιρίας ή του κύριου τόπου των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ενός φυσικού προσώπου<sup>292</sup> εντοπίζονται δυσκολότερα όταν ο προμηθευτής συναλλάσσεται αποκλειστικώς μέσω του Διαδικτύου, ενώ οι υπηρεσίες μπορεί να παρέχονται και χωρίς την ύπαρξη επιχειρηματικής εγκατάστασης. Προκειμένου να διευκολυνθεί ο εντοπισμός του τόπου εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών, ο κοινοτικός νομοθέτης υιοθέτησε, μέσω της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό

<sup>290</sup> Σε μια σύμβαση «χαρακτηριστική» θα θεωρείται η παροχή αγαθών ή υπηρεσιών και όχι η χρηματική παροχή.

<sup>291</sup> Η κατάληξη της ηλεκτρονικής διεύθυνσης ενός ηλεκτρονικού καταστήματος σε ανώτατο επίπεδο που αντιστοιχεί σε μια συγκεκριμένη χώρα (π.χ. «.gr» για την Ελλάδα) μπορεί να αποτελέσει τεκμήριο για τη χώρα στην οποία είναι εγκατεστημένη η επιχείρηση, ωστόσο, για τους λόγους που εκτέθηκαν ανωτέρω (βλ. σελ. 103-104), δεν είναι από μόνο του επαρκές και γι' αυτό είναι μαχητό.

<sup>292</sup> Βλ. άρθρο 19 του Κανονισμού, το οποίο ορίζει τη «συνήθη διαμονή».

εμπόριο, την «αρχή εφαρμογής του δικαίου της χώρας προέλευσης» και τη «ρήτρα εσωτερικής αγοράς» και όρισε τον «τόπο εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών» (άρθ. 2 § 2 στ. γ'), όπως θα αναπτυχθεί στο αντίστοιχο κεφάλαιο.

### Διαφορές από καταναλωτικές συμβάσεις

Όπως και στον Κανονισμό «Βρυξέλλες Ι», επιφυλάσσεται ειδική ρύθμιση και στον Κανονισμό «Ρώμη Ι» για τις περιπτώσεις που ο ένας εκ των δύο συμβαλλομένων σε μια ηλεκτρονική σύμβαση είναι καταναλωτής και, άρα, τυγχάνει μεγαλύτερης προστασίας ως το ασθενέστερο μέρος της συμφωνίας, ενώ υιοθετείται και εδώ η στενή έννοια του «καταναλωτή».

Έτσι, λοιπόν, σύμφωνα με το άρθρ. 6 § 1 του Κανονισμού, για διαφορές που προκύπτουν από συμβάσεις μεταξύ καταναλωτή και επαγγελματία,<sup>293</sup> εφαρμοστέο είναι το δίκαιο της χώρας όπου ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του, εφόσον ο επαγγελματίας ασκεί τις δραστηριότητές του στη χώρα αυτή ή τις κατευθύνει με οποιοδήποτε μέσο στη χώρα αυτή ή σε διάφορες χώρες μεταξύ των οποίων και η συγκεκριμένη, και η σύμβαση εμπίπτει στο πεδίο των εν λόγω δραστηριοτήτων.<sup>294</sup> Βέβαια, τα μέρη εξακολουθούν να έχουν τη δυνατότητα επιλογής του εφαρμοστέου δικαίου, κατά το προεκτεθέν άρθρ. 3 § 1, ωστόσο οι αναγκαστικού χαρακτήρα κανόνες δικαίου της χώρας συνήθους διαμονής του καταναλωτή εφαρμόζονται άμεσα και σε κάθε περίπτωση, ακόμη δηλαδή και εάν τα μέρη είχαν επιλέξει ως εφαρμοστέο το δίκαιο άλλου κράτους μέλους (άρθρ. 6 § 2).

Η § 4 του άρθρ. 6 προβλέπει μια σειρά από συμβάσεις, για τις οποίες, κατ' εξαίρεση, δεν εφαρμόζονται οι ανωτέρω διατάξεις. Σε αυτήν την κατηγορία περιλαμβάνονται, παραδείγματος χάρη, συμβάσεις παροχής υπηρεσιών οι οποίες πρέπει να παρασχεθούν αποκλειστικά σε χώρα διαφορετική από εκείνη όπου ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του, συμβάσεις μεταφοράς πλην εκείνων που αφορούν οργανωμένα ταξίδια και συμβάσεις που αφορούν εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων ή μίσθωση ακινήτων.

Τέλος, διατάξεις με προστατευτική ενέργεια υπέρ των καταναλωτών σε ζητήματα εφαρμοστέου δικαίου συναντώνται και στο ν. 2251/1994. Έτσι, το άρθρ. 2 § 6 στ. λα' χαρακτηρίζει ως καταχρηστικό τον συμβατικό όρο που αποκλείει την υπαγωγή των

<sup>293</sup> Ως «επαγγελματία» ορίζει το άρθρο το πρόσωπο που ενεργεί στο πλαίσιο της άσκησης της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

<sup>294</sup> Για την ερμηνεία των όρων «ασκεί» και «κατευθύνει» ισχύουν όσα αναφέρθηκαν ανωτέρω για τη διεθνή δικαιοδοσία (βλ. σελ. 102-104).

διαφορών από τη σύμβαση στο φυσικό της δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας, ενώ το άρθρ. 14 § 10 αναφέρει ότι η επιλογή από τους συμβαλλομένους ως εφαρμοστέου του δικαίου χώρας που δεν ανήκει στην ΕΕ δεν μπορεί να θίξει τα δικαιώματα των καταναλωτών που προβλέπονται από τις διατάξεις του ν. 2251/1994, εφόσον οι περιστάσεις της σύμβασης συνδέονται στενά με την ελληνική έννομη τάξη.

Απόφαση ΔΕΕ της 28.7.2016 (υπόθεση C-191/2015)<sup>295</sup>

Περί του εφαρμοστέου δικαίου για την αξιολόγηση των συμβατικών ρητρών που τίθενται σε ηλεκτρονικές συμβάσεις ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές έκρινε το ΔΕΕ με την από 28/7/2016 απόφασή του στο πλαίσιο προδικαστικών ερωτημάτων που του υποβλήθηκαν.

Πιο συγκεκριμένα, η αυστριακή Ένωση για την πληροφόρηση των καταναλωτών Verein für Konsumenteninformation (VKI) άσκησε αγωγή ενώπιον αυστριακού δικαστηρίου κατά της χρήσης ορισμένων ρητρών που περιλάμβανε η εταιρία Amazon EU στους ΓΟΣ κατά την κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων πώλησης με τους καταναλωτές. Η Amazon EU εδρεύει στο Λουξεμβούργο, ανήκει σε διεθνή όμιλο εξ αποστάσεως πωλήσεων και, μεταξύ άλλων δραστηριοτήτων, απευθύνεται και σε καταναλωτές που κατοικούν στην Αυστρία μέσω ιστότοπου με την κατάληξη «.de».

Μεταξύ των ΓΟΣ που περιλάμβανε στις συμβάσεις της με τους Αυστριακούς καταναλωτές η Amazon.de, η οποία μάλιστα δεν αναγνώριζε εναλλακτικούς όρους εκ μέρους των αγοραστών παρά μόνο με ρητή και έγγραφη συναίνεσή της, ανήκε και ο εξής: «Εφαρμοστέο είναι το δίκαιο του Λουξεμβούργου, αποκλεισμένης της Συμβάσεως των Ηνωμένων Εθνών για τις διεθνείς πωλήσεις κινητών πραγμάτων». Η VKI επικαλέστηκε, λοιπόν, στην αγωγή της ότι ο όρος αυτό αντιτίθετο στο άρθρ. 6 § 2 του Κανονισμού «Ρώμη Ι», καθώς η επιλογή του λουξεμβουργιανού δικαίου ως εφαρμοστέου στη σύμβαση με Αυστριακό πελάτη τού στερούσε την προστασία που του εγγυάται η νομοθεσία του κράτους μέλους της συνήθους διαμονής του.

Παρότι το πρωτοβάθμιο δικαστήριο έκανε δεκτή την αγωγή, το Oberster Gerichtshof (Ανώτατο Δικαστήριο της Αυστρίας) υπέβαλε προδικαστικά ερωτήματα στο ΔΕΕ μεταξύ και των οποίων το ερώτημα εάν είναι καταχρηστική, κατά την έννοια του άρθρ. 3 § 1 της

<sup>295</sup> ΔιΜΕΕ 3/2016 (Έτος 16<sup>ο</sup>), σελ. 487-495.



Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ «σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με τους καταναλωτές»,<sup>296</sup> μια ρήτρα περιεχόμενη στους ΓΟΣ, η οποία ορίζει ότι επί συμβάσεως συναφθείσας στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου μεταξύ καταναλωτή και επαγγελματία εγκατεστημένου σε άλλο κράτος μέλος εφαρμόζεται το δίκαιο του κράτους της έδρας του επαγγελματία.

Το ΔΕΕ απάντησε ότι η ενωσιακή νομοθεσία επιτρέπει κατ' αρχήν τις ρήτρες επιλογής δικαίου (άρθ. 6 § 2 του Κανονισμού «Ρώμη Ι»). Ωστόσο, εφόσον μία τέτοια ρήτρα έχει κάποια γνωρίσματα που δημιουργούν σημαντική ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών, τότε είναι καταχρηστική (σκέψη 67). Αυτό συμβαίνει, παραδείγματος χάρη, όταν οι συνέπειες μιας ρήτρας, η οποία δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, καθορίζονται από νομοθετικές διατάξεις αναγκαστικού δικαίου αλλά ο επαγγελματίας δεν πληροφορεί τον καταναλωτή σχετικά με τις εν λόγω διατάξεις. Γι' αυτόν το λόγο και το άρθ. 6 § 2 του Κανονισμού «Ρώμη Ι» προβλέπει ότι η επιλογή του εφαρμοστέου δικαίου δεν μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να στερήσει τον καταναλωτή από την προστασία που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις από τις οποίες δεν μπορεί να γίνει παρέκκλιση με συμφωνία δυνάμει του δικαίου που θα ήταν εφαρμοστέο ελλείψει επιλογής (σκέψη 69). Έτσι, στην περίπτωση σύμβασης με καταναλωτή που κατοικεί στην Αυστρία, θα πρέπει να εφαρμοστούν οι διατάξεις του αυστριακού δικαίου από τις οποίες, κατά το δίκαιο αυτό, δεν χωρεί παρέκκλιση από τη συμφωνία (σκέψη 70).

Συνεπώς, έκρινε ότι μια ρήτρα που περιλαμβάνει ο προμηθευτής στις ηλεκτρονικές συμβάσεις του η οποία δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και ορίζει ότι εφαρμοστέο δίκαιο της σύμβασης είναι αυτό του κράτους μέλους όπου έχει την έδρα του είναι καταχρηστική στο βαθμό που δημιουργεί στους καταναλωτές την εσφαλμένη εντύπωση ότι στη σύμβαση έχει εφαρμογή μόνο το δίκαιο του εν λόγω κράτους μέλους, χωρίς να τους πληροφορεί για το γεγονός ότι, με βάση το άρθ. 6 § 2 του Κανονισμού «Ρώμη Ι», ο καταναλωτής έχει επίσης το δικαίωμα να επικαλεστεί την προστασία που του παρέχουν οι αναγκαστικού χαρακτήρα διατάξεις του δικαίου που θα είχε εφαρμογή ελλείψει της σχετικής ρήτρας, δηλαδή του εθνικού του δικαίου (σκέψη 71).

<sup>296</sup> ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σελ. 29-34. Το άρθ. 3 § 1 της Οδηγίας ορίζει ότι: «Ρήτρα σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης θεωρείται καταχρηστική όταν, παρά την απαίτηση καλής πίστης, δημιουργεί εις βάρος του καταναλωτή σημαντική ανισορροπία ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, τα απορρέοντα από τη σύμβαση». Η § 2 του άρθρου διευκρινίζει ότι θεωρείται ότι η ρήτρα δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης όταν έχει συνταχθεί εκ των προτέρων και ο καταναλωτής εκ των πραγμάτων δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό της, όπως δηλαδή συνέβη στη συγκεκριμένη περίπτωση.

## 8.4. Η «αρχή της χώρας προέλευσης»

### 8.4.1. Οδηγία 2000/31/ΕΚ

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, μια από τις λύσεις που θέλησε να δώσει ο κοινοτικός νομοθέτης στο πρόβλημα της αποσύνδεσης των φορέων παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας από συγκεκριμένα γεωγραφικά όρια στο πλαίσιο των διαδικτυακών συναλλαγών ήταν η καθιέρωση της «αρχής της χώρας προέλευσης» (country of origin principle) και της «ρήτρας εσωτερικής αγοράς» (internal market principle)<sup>297</sup> μέσω της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ.<sup>298</sup>

Έτσι, λοιπόν, στο άρθ. 3 § 1 της Οδηγίας ορίστηκε ότι «κάθε κράτος μέλος μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που παρέχει ένας φορέας εγκατεστημένος στο έδαφός του να τηρούν τις ισχύουσες εθνικές διατάξεις του οι οποίες εμπíπτουν στο συντονισμένο τομέα». <sup>299</sup> Με βάση τον κανόνα αυτόν, οι φορείς παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας υπάγονται στη νομοθεσία της χώρας εγκατάστασής τους, ανεξάρτητα σε ποιο κράτος μέλος απευθύνουν τις εν λόγω υπηρεσίες ή ποιες νομικές σχετικές ρυθμίσεις ισχύουν στο κράτος υποδοχής.<sup>300</sup> Έτσι, κάθε κράτος μέλος

---

<sup>297</sup> Η αρχή της χώρας προέλευσης εφαρμόζεται μόνο σε υπηρεσίες που παρέχονται από φορέα ο οποίος είναι εγκατεστημένος σε κράτος μέλος της ΕΕ.

<sup>298</sup> Βαριά κριτική έχει δεχθεί από ορισμένους συγγραφείς η Οδηγία για το λόγο ότι η εισαγωγή του κανόνα της χώρας προέλευσης (άρθ. 3) έρχεται σε αντίθεση με το άρθ. 1 § 4, σύμφωνα με το οποίο η Οδηγία δεν θεσπίζει πρόσθετους κανόνες στον τομέα του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου [βλ. Γ. Πανόπουλο, *Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο και ιδιωτικό διεθνές δίκαιο: Ραντεβού στα τυφλά*, ΔΕΕ 4/2012 (Έτος 18<sup>ο</sup>), σελ. 313]. Κατά άλλους συγγραφείς, επειδή το παράγωγο κοινοτικό δίκαιο δεν θίγει τις εθνικές διατάξεις του ιδιωτικού δικαίου, οι διατάξεις της Οδηγίας πρέπει να ερμηνευθούν όχι ως κανόνες σύγκρουσης του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου, αλλά υπό το πρίσμα της λειτουργικότητάς τους για την εσωτερική αγορά [βλ. Χ. Αποστολόπουλο, Η ερμηνεία της αρχής της χώρας προέλευσης στην Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο ως κανόνας σύγκρουσης του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου, ΔΕΕ 3/2004 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 267].

<sup>299</sup> Οι διαδικτυακές δραστηριότητες που δεν αφορούν «υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας» (π.χ. παράδοση προϊόντων off-line) ρυθμίζονται από το δίκαιο του κράτους μέλους στο οποίο πραγματοποιούνται. Βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, *ό.π.*, σελ. 95. Το ίδιο ισχύει και για τις συναλλαγές, οι οποίες δεν είναι σαφές αν υπάγονται στις ρυθμίσεις της Οδηγίας. Έτσι, παραδείγματος χάρη, κατά την πώληση φαρμάκων και φαρμακευτικών σκευασμάτων δεν εφαρμόζεται ο κανόνας της χώρας προέλευσης σχετικά με το ποια φάρμακα είναι δυνατόν να πωλούνται και εάν απαιτείται και υπό ποιες προϋποθέσεις η ύπαρξη της σχετικής συνταγής ειδικού ιατρού για την πώληση ενός φαρμάκου. Ομοίως, το κράτος μέλος υποδοχής μπορεί να απαγορεύσει την κυκλοφορία στην εθνική αγορά ορισμένων ουσιών, οι οποίες διακινούνται νόμιμα μεν σε ορισμένα κράτη μέλη, αλλά χαρακτηρίζονται σε αυτό ως απαγορευμένες ναρκωτικές ουσίες. Βλ. Θ. Κουτσούμπα, Ηλεκτρονικό εμπόριο – Νομικοί προβληματισμοί στα πλαίσια εφαρμογής των κοινοτικών και εθνικών ρυθμίσεων, ΔΕΕ 4/2006 (Έτος 12<sup>ο</sup>), σελ. 382.

<sup>300</sup> Εύλογα μπορεί βέβαια να υποστηρίξει κάποιος ότι με αυτόν τον τρόπο ο Ευρωπαίος νομοθέτης επιλέγει ευνοϊκότερο καθεστώς για το φορέα παροχής υπηρεσιών θέτοντας έτσι σε μειονεκτικότερη θέση τον λήπτη των υπηρεσιών, καθώς ο μεν φορέας δύναται να κινηθεί εντός ενός οικείου περιβάλλοντος της επιλογής του, ενώ ο λήπτης υποχρεώνεται να δράσει σε έναν άγνωστο γι' αυτόν

οφείλει να παρέχει τις εγγυήσεις ότι οι αρμόδιες αρχές του εξασφαλίζουν την προστασία των συμφερόντων των πολιτών τους όσο και των πολιτών των άλλων κρατών μελών που καθίστανται αποδέκτες υπηρεσιών προερχόμενων από φορείς με εγκατάσταση στην επικράτειά τους.<sup>301</sup>

Η ρύθμιση αυτή, σε συνδυασμό με την εφαρμογή της αρχής της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ των κρατών μελών, η οποία καθιερώνεται στο άρθρ. 1 § 1 της Οδηγίας, δίνει τη δυνατότητα σε κάθε φορέα που τηρεί τους κανόνες δικαίου του κράτους εγκατάστασής του να δραστηριοποιείται ελεύθερα εντός της εσωτερικής αγοράς.<sup>302</sup> Μάλιστα, από την § 2 του άρθρ. 3 απαγορεύεται στα κράτη μέλη να περιορίζουν την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών που παρέχονται από φορείς εγκατεστημένους σε άλλα κράτη μέλη κατ' εφαρμογή της αρχής αμοιβαίας αναγνώρισης και εμπιστοσύνης μεταξύ των κρατών.<sup>303</sup>

Ωστόσο, στην § 4 του άρθρ. 3 παρέχεται η δυνατότητα στα κράτη μέλη να παρεκκλίνουν από αυτήν την αρχή για λόγους:

- δημοσίας τάξης (π.χ. πρόληψη, έρευνα, διαπίστωση και δίωξη εγκλημάτων),
- προστασίας της δημόσιας υγείας,
- δημόσιας ασφάλειας (εθνικής ασφάλειας και άμυνας) και
- προστασίας του καταναλωτή.

Σε όλες αυτές τις περιπτώσεις τα κράτη μέλη μπορούν να εφαρμόζουν μέτρα κατά μιας υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας η οποία βλάπτει τους ανωτέρω στόχους, ενώ θα πρέπει η παρέκκλιση από την αρχή της χώρας προέλευσης να είναι αναγκαία και να τηρείται η αρχή της αναλογικότητας.

---

και αφιλόξενο νομικά χώρο. Από την άλλη μεριά, φαίνεται λογικό, για παράδειγμα, οι ιατρικές συμβουλές που παρέχονται μέσω του Διαδικτύου να προέρχονται από κατάλληλα πιστοποιημένους ιατρούς σύμφωνα με τους οικείους κανόνες της χώρας στην οποία ασκούν το επάγγελμά τους και όχι σύμφωνα με τη χώρα εγκατάστασης του λήπτη των υπηρεσιών. Βλ. *Θ. Κουτσούμπα*, ό.π. σελ. 380-381, 383.

<sup>301</sup> *Θ. Κουτσούμπα*, ό.π., σελ. 377.

<sup>302</sup> Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι φορείς παροχής των υπηρεσιών δρουν στη βάση ενός νομικού πλαισίου γνωστού σε αυτούς και το οποίο οι ίδιοι επέλεξαν λόγω των πλεονεκτημάτων που τους προσφέρει σε σύγκριση με το αντίστοιχο πλαίσιο άλλων χωρών (βλ. *Θ. Κουτσούμπα*, ό.π., σελ. 377-378).

<sup>303</sup> Κατά την § 3 του άρθρ. 3, από την απαγόρευση αυτή εξαιρούνται κάποιοι δικαιοκί κλάδοι που απαριθμούνται στο Παράρτημα της Οδηγίας και περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τα συγγραφικά και συγγενικά δικαιώματα, τα δικαιώματα βιομηχανικής ιδιοκτησίας, την τυπική ισχύ συμβάσεων που γεννούν ή μεταβιβάζουν δικαιώματα επί ακινήτου κλπ..

Στενά συνδεδεμένες με την αρχή της χώρας προέλευσης είναι επίσης η αρχή της μη αναγκαίας προηγούμενης άδειας εκ μέρους του φορέα παροχής υπηρεσιών (άρθ. 4), η οποία διευκολύνει την άσκηση εμπορικής δραστηριότητας μέσω του Διαδικτύου,<sup>304</sup> καθώς και η αρχή της υποχρέωσης διαφάνειας και πληροφόρησης (άρθ. 5), η οποία υποχρεώνει τα κράτη μέλη να ελέγχουν τους φορείς παροχής υπηρεσιών ώστε αυτοί να προσφέρουν στους αποδέκτες τους τις απαραίτητες πληροφορίες.<sup>305</sup>

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι, εξαιτίας των ιδιορρυθμιών του Διαδικτύου και των δυσχερειών εντοπισμού του τόπου εγκατάστασης του φορέα, η Οδηγία διευκρίνισε στο άρθρ. 2 στ. γ' ότι ως «εγκατεστημένος φορέας παροχής υπηρεσιών» νοείται ο «φορέας ο οποίος ασκεί ουσιαστικώς μια οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια»<sup>306</sup> και ότι «η παρουσία και η χρήση των τεχνικών μέσων και των τεχνολογιών που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας δεν συνιστούν εγκατάσταση του φορέα».

#### 8.4.2. Π.δ. 131/2003

Η διάταξη του άρθρ. 3 της Οδηγίας ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το άρθρ. 2 του π.δ. 131/2003. Έτσι, ακολουθώντας πιστά τις ρυθμίσεις της Οδηγίας, ορίζεται στις § 1 και 2 του άρθρ. 2 ότι «κατά την παροχή στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας από φορέα εγκατεστημένο στην Ελλάδα πρέπει να τηρούνται οι σχετικές διατάξεις του εθνικού δικαίου που εμπίπτουν στο συντονισμένο τομέα» (αρχή της χώρας προέλευσης) και ότι «δεν επιτρέπεται να περιορίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας που προέρχονται από άλλο κράτος μέλος, για λόγους που αφορούν το συντονισμένο τομέα»<sup>307</sup> (ρήτρα της εσωτερικής αγοράς).<sup>308</sup>

---

<sup>304</sup> Σύμφωνα με την αρχή αυτή απαγορεύεται στα κράτη μέλη να θέσουν υπό καθεστώς προηγούμενης χορήγησης άδειας την ανάληψη και άσκηση δραστηριότητας εκ μέρους ενός φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, όταν δεν επιβάλλεται τέτοια άδεια για παρόμοιες δραστηριότητες που αφορούν σε υπηρεσίες, που παρέχονται μέσα στη χώρα (βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 43*).

<sup>305</sup> Βλ. ανωτέρω ανάλυση του άρθρ. 9 του π.δ. 131/2003 (σελ. 75-78).

<sup>306</sup> Η προϋπόθεση αυτή πληρούται και όταν η εταιρεία έχει συσταθεί για ορισμένο χρόνο (βλ. αιτιολογική σκέψη 19 της Οδηγίας).

<sup>307</sup> Ως «συντονισμένο τομέα» ορίζει το π.δ. (άρθρ. 1 στ. η') «τους κανόνες που ισχύουν στα νομικά συστήματα των κρατών μελών και εφαρμόζονται σε φορείς παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας ή σε υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, ανεξαρτήτως αν πρόκειται για γενικές διατάξεις ή για διατάξεις που τέθηκαν ειδικά για τους φορείς ή τις υπηρεσίες αυτές». Έτσι, στους κανόνες του συντονισμένου τομέα ανήκουν όσοι (κανόνες) είναι σχετικοί με την ανάληψη της δραστηριότητας παροχής υπηρεσιών (π.χ. σχετικά με τα προσόντα, την έγκριση ή την κοινοποίηση),

Κατ' εφαρμογή των παραπάνω, ένας φορέας με εγκατάσταση στην Ελλάδα ο οποίος προσφέρει τις υπηρεσίες του στο εσωτερικό ή σε οποιοδήποτε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, θα υπάγεται στους κανόνες του ελληνικού δικαίου. Έτσι, εξασφαλίζεται η ελεύθερη δραστηριοποίησή του επί παντός ενωσιακού εδάφους, εφόσον βέβαια οι ενέργειές του είναι σύνομες προς την ελληνική νομοθεσία. Αντίστοιχα, εάν μια υπηρεσία που παρέχει στην Ελλάδα ένας φορέας εγκατεστημένος στο εξωτερικό αντίκειται στις εθνικές μας διατάξεις, ο Έλληνας δικαστής δεν μπορεί να την απαγορεύσει, εάν αυτή είναι καθ' όλα σύνομη με τους κανόνες δικαίου του κράτους μέλους προέλευσης του φορέα.

Όσον αφορά την εξακρίβωση του «τόπου εγκατάστασης» του φορέα παροχής των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, το π.δ. επανέλαβε επακριβώς στο άρθρ. 1 στ. γ' τον ορισμό που έδωσε η Οδηγία. Έτσι, ο τόπος εγκατάστασης μιας επιχείρησης που προσφέρει αγαθά και υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου δεν είναι ο τόπος όπου βρίσκεται η τεχνολογία που υποστηρίζει τον ιστότοπο της επιχείρησης (δηλαδή εκεί όπου είναι εγκατεστημένος ο διακομιστής<sup>309</sup> ή οποιοδήποτε άλλο τεχνολογικό μηχάνημα ικανό να παρέχει υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας) ή όπου παρέχεται η πρόσβαση στον ιστότοπο αυτό, αλλά ο τόπος όπου η επιχείρηση ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα.<sup>310</sup>

Όταν ένας φορέας έχει περισσότερους τόπους εγκατάστασης, πρέπει κάθε φορά να προσδιορίζεται ο τόπος, από τον οποίο παρέχεται η εκάστοτε υπηρεσία. Εάν αυτός είναι

---

και την άσκηση της δραστηριότητας (π.χ. σχετικά με τη συμπεριφορά και την ευθύνη του φορέα, την εποπτεία των αρμόδιων αρχών, την ποιότητα ή το περιεχόμενο της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων για την on line ενημέρωση, διαφήμιση αγορά εμπορευμάτων και σύναψη συμβάσεων), όχι όμως όσοι αφορούν τα ίδια τα αγαθά, τα χαρακτηριστικά τους, τις υποχρεώσεις επισήμανσης, τα πρότυπα ασφαλείας τους, τη μεταφορά και παράδοσή τους καθώς και τις υπηρεσίες που παρέχονται off line (βλ. άρθρ. 1 στ. ι' και ιί' του π.δ και αιτιολογική σκέψη 21 της Οδηγίας).

<sup>308</sup> Επαναλαμβάνοντας τις ρυθμίσεις της Οδηγίας, στην § 3 του άρθρ. 2 το π.δ. παραθέτει τις υπηρεσίες ως προς τις οποίες δεν εφαρμόζεται οι εν λόγω αρχές (π.χ. συγγραφικά και συγγενικά δικαιώματα, διαφήμιση κινητών αξιών κλπ.) και στην § 4 του ίδιου άρθρου τις επιτρεπόμενες παρεκκλίσεις από τη ρήτρα εσωτερικής αγοράς (για λόγους δημοσίας τάξης και ασφάλειας, προστασίας του καταναλωτή κλπ.).

<sup>309</sup> Εάν η τοποθεσία του διακομιστή (web server) έπαιζε ρόλο στον καθορισμό της εγκατάστασης του φορέα, τότε ο τελευταίος θα προτιμούσε να χρησιμοποιεί διακομιστές γεωγραφικά εγκατεστημένους σε χώρες με ελαστικότερο νομοθετικό πλαίσιο. Βλ. Χ. Σκορδάκη, ό.π., σελ. 43.

<sup>310</sup> Έτσι, ο ΟΟΣΑ έχει κρίνει ότι ο τόπος όπου είναι εγκατεστημένα τα μηχανήματα που φιλοξενούν την ιστοσελίδα μιας επιχείρησης δεν ιδρύουν τόπο εγκατάστασης αυτής (βλ. OECD: "Articles of the Model Convention with Respect to Taxes on Income and on Capital"), ενώ και η ΕΕΤΤ ορίζει ότι η καταχώρηση ονομάτων χώρου (domain names) με κατάληξη «.gr» μπορεί να γίνει σε οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το αν είναι εγκατεστημένο στην Ελλάδα [βλ. Κανονισμό ΕΕΤΤ 351/76 (ΦΕΚ Β' 717/27.5.2005)]. Βλ. Σ. Τάσση, Προσδιορισμός του τόπου εγκατάστασης των επιχειρήσεων ΜΜΕ που δραστηριοποιούνται στο Διαδίκτυο (γνωμ.), ΔιΜΕΕ 1/2011 (Έτος 8<sup>ο</sup>), σελ. 56.

δύσκολο να προσδιοριστεί, ως τόπος εγκατάστασης πρέπει να θεωρηθεί ο τόπος όπου ο φορέας έχει το κέντρο των δραστηριοτήτων, που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη υπηρεσία.<sup>311</sup>

Έτσι, εισάγεται στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου ένα κριτήριο ουσιαστικού ελέγχου, αντίστοιχο με τη θεωρία του ελέγχου της πραγματικής έδρας που ισχύει στο ελληνικό ιδιωτικό διεθνές δίκαιο, ώστε να καθίστανται απρόσφορες οι προσπάθειες καταστρατήγησης των κανόνων του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου και της εφαρμογής της αρχής της χώρας προέλευσης. Τα κριτήρια εντοπισμού της εγκατάστασης είναι αυτά που εφαρμόζονται και στις κοινές συναλλαγές, όπως η ύπαρξη εκμετάλλευσης, υποκαταστημάτων και αντιπροσωπειών ή η φορολόγηση σε συγκεκριμένο τόπο και όχι κριτήρια που σχετίζονται με την τεχνολογική εξέλιξη και την ιδιαίτερη φύση του Διαδικτύου, όπως ο τόπος εγκατάστασης του server, ο οποίος οργάνωσε και υποστηρίζει την ιστοσελίδα, ο τόπος εγκατάστασης του υπολογιστή στον οποίο βρίσκεται το λογισμικό της ιστοσελίδας κλπ..<sup>312</sup>

#### 8.4.3. Συμπερασματικά

Οι ανωτέρω ρυθμίσεις της Οδηγίας και του π.δ. κρίνονται αν μη τι άλλο εύστοχες,<sup>313</sup> διότι ελλείπει αυτών θα μπορούσαν οι φορείς παροχής υπηρεσιών να επιδίδονται σε ένα συνεχές «forum shopping» επιλέγοντας ως τόπο εγκατάστασης του τεχνολογικού τους εξοπλισμού χώρες ακόμη και εκτός της ΕΕ με λιγότερη αυστηρή νομοθεσία.<sup>314</sup>

---

<sup>311</sup> Βλ. απόφαση ΔΕΚ της 5.6.1997 (υπόθεση C-56/96), Συλλογή της Νομολογίας 1997 I-03143 και αιτιολογική σκέψη 19 της Οδηγίας.

<sup>312</sup> Γ. Ζέκος, Συμβάσεις Μεταφοράς, Ευθύνη των Μεταφορέων & Διαδίκτυο, 2017, κεφάλαιο 3.3., σελ. 78-79.

<sup>313</sup> Πέραν της ευνοϊκότερης μεταχείρισης των φορέων παροχής υπηρεσιών έναντι των ληπτών (βλ. ανωτέρω υποσημ. 300), οι επικριτές της αρχής της χώρας προέλευσης εδράζονται ακόμα στην ελλιπή προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των ληπτών. Τούτο διότι η διαχείριση των δεδομένων αυτών, τα οποία συλλέγονται στο πλαίσιο των διεθνών ηλεκτρονικών συναλλαγών, διέπεται ομοίως από το δίκαιο της χώρας εγκατάστασης των φορέων, με αποτέλεσμα οι συναλλασσόμενοι να απομακρύνονται ακόμη περισσότερο από το απαραίτητο επίπεδο προστασίας και να καθίσταται ορατός ο κίνδυνος ανεξέλεγκτης χρήσης τους χωρίς τη συγκατάθεση τους ή παραβίασης των απαιτούμενων πολιτικών ασφαλείας (Privacy Policy). Βλ. Θ. Κουτσούμπα, ό.π., σελ. 380.

<sup>314</sup> Βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 110. Βέβαια η υιοθέτηση της αρχής της χώρας προέλευσης μπορεί με μια άλλη ματιά να ευνοήσει την άγρα δικαίου (law-shopping), δηλαδή την επιλογή του εφαρμοστέου δικαίου με τη μεταφορά της έδρας εκ μέρους του φορέα παροχής υπηρεσιών σε κράτη μέλη με πιο χαλαρή νομοθεσία και να οδηγήσει σε ένα «race to the bottom», δηλαδή έναν αγώνα μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ, τα οποία θα ανταγωνίζονταν μεταξύ τους για το ποιο από αυτά διαθέτει τις λιγότερο αυστηρές ρυθμίσεις για τους φορείς. Βλ. Ι. Ιγγλεζάκη, Το Νομικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2003, σελ. 74.

Πάντως, σύμφωνα με τους περισσότερους συγγραφείς, οι οποίοι αντλούν το επιχειρήμα τους από το άρθ. 1 § 4 της Οδηγίας, επειδή οι διατάξεις της Οδηγίας δεν πρέπει να θίγουν αυτές του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου αλλά αντίθετα να τις συμπληρώνουν, η εφαρμογή της αρχής της χώρας προέλευσης δεν θα πρέπει να παρερμηνεύεται ότι καθορίζει το εφαρμοστέο δίκαιο, αλλά θα πρέπει να ακολουθεί δύο στάδια. Αρχικά, πρέπει να αναζητείται το εφαρμοστέο δίκαιο σύμφωνα με τους κανόνες του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου και, σε δεύτερη φάση, εάν το εφαρμοστέο δίκαιο δεν είναι αυτό της χώρας προέλευσης, τότε θα πρέπει να αναζητηθεί εάν το εφαρμοστέο δίκαιο περιορίζει περισσότερο την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας στην εσωτερική αγορά σε σύγκριση με το δίκαιο της χώρας προέλευσης. Σε μια τέτοια περίπτωση θα πρέπει να εφαρμοστεί το λιγότερο αυστηρό δίκαιο της χώρας προέλευσης.

Οι υποστηρικτές της άποψης αυτής, οι οποίοι κάνουν δεκτή την εφαρμογή του δικαίου της χώρας προέλευσης μόνο όταν αυτό είναι ευνοϊκότερο, θεωρούν ότι η λειτουργία της εσωτερικής αγοράς δεν απαιτεί την ανεξάρτητη εφαρμογή της αρχής της χώρας προέλευσης, η οποία δεν έχει ως σκοπό να υποδείξει το εφαρμοστέο δίκαιο, αλλά να διασφαλίσει την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας.<sup>315</sup>

Συνεπώς, η αρχή της χώρας προέλευσης δεν αποτελεί ένα νέο κανόνα ιδιωτικού διεθνούς δικαίου που παρακάμπτει την ήδη υπάρχουσα νομοθεσία της ΕΕ, αλλά απλώς θέτει το ελάχιστο των προϋποθέσεων που ένας φορέας πρέπει να τηρεί όταν είναι εγκατεστημένος εντός της ΕΕ και τα δικαστήρια είναι υποχρεωμένα να εφαρμόζουν τον Κανονισμό «Ρώμη Ι» σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στο μέτρο που δεν περιορίζεται η παροχή υπηρεσιών εντός της ενωσιακής αγοράς.<sup>316</sup> Σε κάθε περίπτωση η ασάφεια της Οδηγίας και του -πιστού στη μετάφρασή της- π.δ. έχει δημιουργήσει πολλά ερωτήματα, η απάντηση των οποίων εναπόκειται στα ελληνικά δικαστήρια.

Τέλος, πρέπει να διευκρινιστεί ότι, όσον αφορά τις διαφορές που απορρέουν από συμβάσεις, η αρχή της χώρας προέλευσης και η ρήτρα της εσωτερικής αγοράς όπως προβλέπονται από την Οδηγία και το π.δ., εφαρμόζονται κυρίως στις ηλεκτρονικές συμβάσεις μεταξύ επιχειρήσεων («B2B») στις οποίες δεν έχει γίνει επιλογή του εφαρμοστέου δικαίου, σύμφωνα με το άρθ. 3 § 1 του Κανονισμού «Ρώμη Ι». Αντιθέτως, η ελευθερία των μερών να επιλέξουν την εφαρμοστέα στη σύμβασή τους νομοθεσία και οι

<sup>315</sup> Χ. Αποστολόπουλος, ό.π., σελ. 269.

<sup>316</sup> Χ. Σκορδάκης, ό.π., σελ. 44.

συμβατικές υποχρεώσεις που αφορούν τις συμβάσεις που συνάπτουν οι καταναλωτές εντάσσονται στον κατάλογο των περιπτώσεων που εξαιρούνται από την εφαρμογή των δύο παραπάνω αρχών<sup>317</sup> και, συνεπώς, εφαρμόζεται ως προς αυτές το άρθ. 6 του Κανονισμού «Ρώμη Ι» που αφορά τις καταναλωτικές συμβάσεις.<sup>318</sup>

---

<sup>317</sup> Βλ. άρθ. 3 § 3 και Παράρτημα Οδηγίας και άρθ. 2 § 3 του π.δ.. Σύμφωνα και με τον *Γ. Πανόπουλο* (ό.π., σελ. 314), το δίκαιο των συμβάσεων δεν εμπίπτει στον συντονισμένο τομέα της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

<sup>318</sup> Εξάλλου, σύμφωνα με το άρθ. 1 § 4 της Οδηγίας, το παράγωγο κοινοτικό δίκαιο δεν θίγει τις διατάξεις του εθνικού ιδιωτικού δικαίου παρά μόνο στο βαθμό που είναι απαραίτητο ώστε να προστατευτεί η εσωτερική αγορά.



## 9. ΠΛΗΡΩΜΗ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

### 9.1. Εισαγωγικά

Αναμφίβολα η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις διαδικτυακές συμβάσεις μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω της καθιέρωσης της ασφάλειας πληρωμών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Δυστυχώς, η έλλειψη ικανοποιητικού αριθμού διατάξεων στην Οδηγία 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο ή σε κάποιο άλλο νομοθέτημα, οι οποίες να εδραιώνουν σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο την προστασία των καταναλωτών κατά τη διαδικτυακή πληρωμή υπονομεύει ακόμη και σήμερα την εμπιστοσύνη των τελευταίων, ιδίως κατά την πραγματοποίηση διασυνοριακών συναλλαγών.

### 9.2. Πιστωτική κάρτα

Ως γνωστόν, το ηλεκτρονικό εμπόριο συνδέεται με μέσα πληρωμής που χρησιμοποιούνται από απόσταση.<sup>319</sup> Το ευρύτερα διαδεδομένο από αυτά είναι η πιστωτική

---

<sup>319</sup> Στα μέσα πληρωμής ανήκουν, μεταξύ άλλων, η καταβολή μέσω της ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων («electronic funds transfer» ή, αλλιώς, «e-banking») που αφορά κυρίως την πληρωμή και ενημέρωση λογαριασμών καθώς και το ηλεκτρονικό χρήμα (e-money). Στο άρθρ. 2 § 2 της Οδηγίας 2009/110/ΕΚ «για την ανάληψη, άσκηση και προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος» (ΕΕ L 267 της 10.10.2009, σελ. 7-17) ορίζεται ως ηλεκτρονικό χρήμα «οποιαδήποτε αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό, μεταξύ άλλων και μαγνητικό υπόθεμα νομισματική αξία αντιπροσωπευόμενη από απαίτηση έναντι του εκδότη ηλεκτρονικού χρήματος που έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού για τον σκοπό της πραγματοποίησης πράξεων πληρωμών ... και η οποία γίνεται δεκτή από άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα πέραν του εκδότη». Το ηλεκτρονικό χρήμα μπορεί να εμφανιστεί υπό διάφορες μορφές. Μία είναι το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (e-wallet), δηλαδή μια προπληρωμένη κάρτα πολλαπλών χρήσεων που αποθηκεύει χρηματικά ποσά, μπορεί να ενσωματωθεί σε κινητές συσκευές διευκολύνοντας έτσι τις καθημερινές συναλλαγές και αποκτάται με καταβολή ανάλογου ποσού στον εκδότη. Επίσης, ιδίως στις συναλλαγές εξ αποστάσεως, χρησιμοποιείται και το ηλεκτρονικό χρήμα λογισμικής μορφής (δικτυακό/ψηφιακό χρήμα), το οποίο δεν έχει υλική υπόσταση, αλλά είναι αποθηκευμένο σε κάποιον απομακρυσμένο διακομιστή που διατηρεί ο εκδότης ηλεκτρονικού χρήματος και διαχειρίζεται ο δικαιούχος. Με την καταβολή ορισμένου χρηματικού ποσού ο δικαιούχος «αποθηκεύει» ισάριθμες νομισματικές μονάδες στο διακομιστή πιστώνοντας έτσι το λογαριασμό του εκδότη. Στη συνέχεια, με την εισαγωγή του κατάλληλου κωδικού αριθμού, ο δικαιούχος έχει πρόσβαση στο λογαριασμό ηλεκτρονικού χρήματος και χρησιμοποιεί το αποθηκευμένο ποσό για πληρωμές. Ο λόγος για τον οποίο ενδείκνυται το δικτυακό χρήμα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι η ενισχυμένη ασφάλειά του έναντι των άλλων μέσων πληρωμής, αφού ο λογαριασμός του δικαιούχου μπορεί να πιστώνεται κάθε φορά μόνο με το αναγκαίο ποσό για τη διενέργεια της συναλλαγής, οπότε ο κίνδυνος περιορίζεται σε αυτό. Βλ. Γ. Ιατράκη, Το ηλεκτρονικό χρήμα (Εν όψει και της Οδηγίας 2009/110/ΕΚ), ΔΕΕ 7/2010 (Έτος 16<sup>ο</sup>), σελ. 759-760.

κάρτα, <sup>320</sup> η οποία συνιστά ένα ευέλικτο μέσο πληρωμής που ανταποκρίνεται θετικά στις ανάγκες των σύγχρονων συναλλαγών και συνδυάζει πολλά πλεονεκτήματα.<sup>321</sup> Με το άρθρ. 65 του ν. 4446/2016<sup>322</sup> άλλωστε καθιερώθηκε η υποχρεωτική αποδοχή μέσων πληρωμής με κάρτα,<sup>323</sup> αρχικά με τον καθορισμό ορισμένων κλάδων και δραστηριοτήτων επιχειρήσεων και σταδιακά στο σύνολο των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελληνική επικράτεια.<sup>324</sup>

Συνηθέστερα, εκδότης της πιστωτικής κάρτας είναι μια τράπεζα ή μια θυγατρική της επιχείρηση, που αποτελεί μέλος του δικτύου μιας πολυεθνικής επιχείρησης, η οποία διαθέτει ένα σύστημα πληρωμών και εκκαθαρίσεων και παρέχει στους εκδότες των καρτών υπηρεσίες σχετικές με τη διαχείριση του συστήματος. Παραδείγματα τέτοιων διεθνών επιχειρήσεων συνιστούν η Visa International, η MasterCard, η American Express, η Discover, η Diners Club κ.ά..

Ο εκάστοτε εκδότης, λοιπόν, συνδέεται με τον πελάτη-καταναλωτή-κάτοχο της κάρτας με μια σχέση έμμισθης εντολής (ΑΚ 713 επ.), όπου εντολέας είναι ο κάτοχος και εντολοδόχος ο εκδότης («σχέση κάλυψης»). Αυτό που συμβαίνει είναι ότι σε κάθε προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών και πληρωμή με την πιστωτική κάρτα, ο κάτοχος παρέχει ανέκκλητη εντολή στον εκδότη να εξοφλήσει το χρηματικό ποσό της οφειλής του.<sup>325</sup> Η εξόφληση αυτή γίνεται από τον εκδότη της κάρτας στη συμβεβλημένη επιχείρηση μετά από προσκόμιση από τη δεύτερη στον πρώτο των απαιτούμενων δικαιολογητικών, τα οποία ο

---

<sup>320</sup> Σύμφωνα με την Υ.Α. Ζ1-178/2001 «συναλλαγές που γίνονται με κάρτες», «κάρτα» είναι «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 ταμειακές μηχανές». Την ίδια λειτουργία με την πιστωτική κάρτα μπορεί να επιτελέσει και η χρεωστική, η οποία εκδίδεται κυρίως για ανάληψη χρημάτων από ΑΤΜ, χρησιμοποιείται όμως και για ηλεκτρονικές πληρωμές με τα χρήματα να αφαιρούνται κατευθείαν από τον τραπεζικό λογαριασμό με τον οποίο συνδέονται.

<sup>321</sup> Ενδεικτικά, συνιστά μέσο καταναλωτικής πίστης, επιτελεί εγγυητική λειτουργία, ενώ προσφέρει απλότητα, ταχεία διεκπεραίωση των συναλλαγών και μικρότερη οικονομική επιβάρυνση λόγω της έλλειψης μεσαζόντων. Από την πλευρά της επιχείρησης-εκδότριας, αποτελεί ένα πρόσθετο μέσο προσέλκυσης πελατείας και συντελεί στην αύξηση του κύκλου των εργασιών της (βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 96*).

<sup>322</sup> ΦΕΚ Α' 240/22.12.2016.

<sup>323</sup> Το άρθρ. 66 του νόμου προβλέπει και την υποχρέωση των επιχειρήσεων που αποδέχονται ηλεκτρονικές πληρωμές να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την αποδοχή καρτών και μέσων πληρωμής, με σαφή τρόπο που να μην επιδέχεται παρερμηνείας και με την αναγραφή ευκρινώς της πληροφορίας αυτής στην είσοδο του καταστήματος ή στο ταμείο.

<sup>324</sup> Βλ. Εγκύκλιο της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΕΣΕΕ).

<sup>325</sup> Συνήθως μεταξύ εκδότη και κατόχου της κάρτας καταρτίζεται και μια πρόσθετη σύμβαση ανοίγματος πίστωσης, με την οποία δίνεται η δυνατότητα στον κάτοχο να μην καταβάλει αμέσως το σύνολο των δαπανών, τις οποίες κατέβαλε ο εκδότης, αλλά να εξοφλεί αυτές τις δαπάνες έντοκα, με δόσεις.

κάτοχος της κάρτας έχει υπογράψει κατά τη χρήση της.<sup>326</sup> Επιπλέον, ο εκδότης της κάρτας καταρτίζει παράλληλα σύμβαση με ορισμένες συμβεβλημένες επιχειρήσεις, η οποία συνιστά σύμβαση-πλαίσιο για την πληρωμή όλων των μελλοντικών απαιτήσεων που θα προκύψουν από τη χρήση πιστωτικών καρτών δικής τους έκδοσης, υπέρ των κατόχων τους. Τέλος, και ο κάτοχος της κάρτας θα συνδέεται με τις εν λόγω συμβεβλημένες επιχειρήσεις, όταν πραγματοποιεί συναλλαγές με αυτές, με μια «σχέση αξίας», η οποία θα έχει τη μορφή σύμβασης πώλησης, μίσθωσης ή οποιασδήποτε άλλης επαχθούς σύμβασης.<sup>327</sup>

Στις περιπτώσεις πραγματοποίησης συναλλαγών και πληρωμής τους μέσω του Διαδικτύου, επειδή η διεκπεραίωσή της γίνεται μέσω του Παγκοσμίου Ιστού, στον οποίο είναι συνδεδεμένη η συσκευή του κατόχου, οι περιστάσεις της πληρωμής διαφέρουν αρκετά σε σχέση με τις κοινές συναλλαγές και εγκυμονούν πολλοί κίνδυνοι για τα συμφέροντα του καταναλωτή. Έτσι, ελλοχεύει ο κίνδυνος χρησιμοποίησης των δεδομένων της κάρτας του δολίως από τρίτον που τα υπέκλεψε ή ακόμα και από την ίδια τη συμβεβλημένη επιχείρηση, στην οποία τα απέστειλε ο ίδιος για να ολοκληρωθεί η συναλλαγή. Επίσης, τα συμφέροντα του κατόχου απειλούνται και από τον κίνδυνο μη προσήκουσας εκπλήρωσης της παροχής εκ μέρους της αντισυμβαλλόμενης επιχείρησης, ενώ αυτή έχει προεισπράξει το τίμημα με χρέωση του λογαριασμού της κάρτας του.<sup>328</sup>

#### 9.2.1. Κίνδυνος δόλιας χρησιμοποίησης των στοιχείων της κάρτας από τρίτον

Στο στάδιο της διαδικτυακής πληρωμής στο πλαίσιο μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής, ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας διαβιβάζει στον προμηθευτή, δηλαδή στη συμβεβλημένη με το σύστημα επιχείρηση, τον αριθμό και την ημερομηνία λήξης της κάρτας του και τον εξουσιοδοτεί να προβεί σε εντολή πληρωμής προς τον εκδότη της κάρτας στο όνομα και για λογαριασμό του. Επειδή όμως η εντολή από τον κάτοχο παρέχεται εξ αποστάσεως και η κάρτα δεν χρησιμοποιείται αυτούσια, ο κίνδυνος υποκλοπής των δεδομένων της κάρτας κατά τη διαβίβασή τους μέσω του Διαδικτύου είναι προφανής, με αποτέλεσμα οποιοσδήποτε τρίτος που έχει κατορθώσει να πληροφορηθεί κατ' οποιονδήποτε τρόπο τα διακριτικά στοιχεία της κάρτας να έχει τη δυνατότητα, διαβιβάζοντας τα εν λόγω στοιχεία, να πραγματοποιεί ηλεκτρονικές συναλλαγές και να χρεώνει τον κάτοχό της.

<sup>326</sup> Βλ. ΑΠ 589/2001 στη νομική βάση «ΙΣΟΚΡΑΤΗΣ». Το βάρος απόδειξης της συναλλαγής ανήκει στον εκδότη της κάρτας.

<sup>327</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 93-96.

<sup>328</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Οι κίνδυνοι από την πληρωμή μέσω του διαδικτύου και ειδικότερα όταν αυτή γίνεται με πιστωτική κάρτα, ΔΕΕ 4/2008 (Έτος 14<sup>ο</sup>), σελ. 399.

Πέρα από τη συνήθη υποκλοπή των δεδομένων κατόπιν απώλειας ή κλοπής της κάρτας του κατόχου, ένα σύνηθες φαινόμενο σήμερα συνιστά η μέθοδος «pharming», μια μορφή διαδικτυακής απάτης, όπου ένα ειδικό ηλεκτρονικό πρόγραμμα των δραστην ανακατευθύνει τους επισκέπτες μιας ιστοσελίδας σε μια άλλη ιστοσελίδα, φαινομενικά όμοια με την πρώτη αλλά πλαστή και ελεγχόμενη από τους δράστες, όπου οι καταναλωτές ωθούνται να καταχωρήσουν τα προσωπικά τους στοιχεία, μεταξύ των οποίων και τους διακριτικούς αριθμούς της κάρτας τους, οι οποίοι στη συνέχεια μπορούν πλέον να χρησιμοποιηθούν παράνομα σε συναλλαγές με χρέωση της κάρτας του δικαιούχου εν αγνοία του.<sup>329</sup> Το ερώτημα που προκύπτει στις ανωτέρω περιπτώσεις είναι ποιο από τα τρία συμβαλλόμενα μέρη φέρει τον κίνδυνο της υποκλοπής των δεδομένων και γι' αυτό θα πρέπει να ανατρέξουμε στις σχέσεις που συνδέουν τα μέρη.

#### 9.2.1.1. Σχέση εκδότη - κατόχου

Σε περίπτωση υποκλοπής των δεδομένων του κατόχου, εάν ο εκδότης εξοφλήσει την συμβεβλημένη επιχείρηση,<sup>330</sup> δεν αποκτά αξίωση αποκατάστασης των δαπανών του έναντι του κατόχου, καθώς δεν υπήρξε έγκυρη εντολή πληρωμής εκ μέρους του τελευταίου, όπως απαιτεί η ΑΚ 722. Συνεπώς, ο μεν κάτοχος δεν φέρει καμία ευθύνη, ενώ τον κίνδυνο της δόλιας χρησιμοποίησης των στοιχείων της κάρτας φέρει ο εκδότης.

Πάντως, ο εκδότης έχει τη δυνατότητα να αποφύγει τη ζημία προβάλλοντας κατά του κατόχου αξίωση αποζημίωσης, ίση με το ποσό που η ίδια χρειάστηκε να καταβάλει για την εξόφληση της συμβαλλόμενης επιχείρησης, επικαλούμενη ότι ο κάτοχος παρέβη τις

---

<sup>329</sup> Γι' αυτό το λόγο συνιστάται ο καταναλωτής να ελέγχει προσεκτικά την ιστοσελίδα κάθε ηλεκτρονικού καταστήματος που επισκέπτεται ώστε να διαπιστώσει την ταυτότητά του και τα συστήματα ασφαλείας που χρησιμοποιεί. Η ταυτότητα της ιστοσελίδας μπορεί να αναζητηθεί μέσα από μητρώα του Διαδικτύου, όπως τη διεθνή βάση δεδομένων [www.whois.net](http://www.whois.net) ή τη βάση ελληνικών καταχωρήσεων <https://grweb.ics.forth.gr>, όπου φαίνεται ποιος είναι ο πραγματικός ιδιοκτήτης κάθε ηλεκτρονικού καταστήματος και εάν υπάρχει ειδικό σήμα στην ιστοσελίδα που πιστοποιεί την ταυτότητά της. Τα συστήματα ασφαλείας που χρειάζεται να χρησιμοποιεί κάθε ηλεκτρονικό κατάστημα για να διασφαλίσει την ασφάλεια των συναλλαγών του μπορεί να είναι: μια ψηφιακή ταυτότητα (digital ID) από έναν αναγνωρισμένο φορέα πιστοποίησης, ένα πρωτόκολλο ασφαλείας (π.χ. Secure Sockets Layer / SSL ή Secure Electronic Transaction / SET), μια ασφαλής σύνδεση ή το σύμβολο «https://» στην περιοχή της διαδικτυακής διεύθυνσης το οποίο παρέχει μια πρόσθετη εξασφάλιση. Ο έλεγχος για την ασφάλεια και την εγκυρότητα ενός ηλεκτρονικού καταστήματος θα πρέπει να γίνεται ανεξάρτητα από το εάν η πρόσβαση στο Διαδίκτυο γίνεται από υπολογιστή, κινητό τηλέφωνο (π.χ. WAP) ή διαλογική (interactive) τηλεόραση (βλ. Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών / ΚΕ.Π.ΚΑ., Ο Δεκάλογος του Πολίτη-Καταναλωτή στην Ψηφιακή Οικονομία, [www.kerka.org](http://www.kerka.org)).

<sup>330</sup> Βέβαια λόγω της ανάπτυξης των μέτρων ασφαλείας που λαμβάνουν οι εκδότες και οι τράπεζες με το πέρασμα των χρόνων, μπορούν ευκολότερα να ανακαλύπτουν ύποπτες συναλλαγές ή ασυνήθιστη χρήση της πιστωτικής κάρτας και, έτσι, πριν εξοφλήσουν την επιχείρηση, αναιρούν τη συναλλαγή ή ειδοποιούν τον κάτοχο της κάρτας, ώστε να επιβεβαιώσει την πληρωμή.

υποχρεώσεις επιμέλειας που προβλέπονται στη μεταξύ τους σύμβαση έκδοσης<sup>331</sup> ή ακόμη και ότι προκάλεσε ο ίδιος την υποκλοπή των δεδομένων της κάρτας του.

Προκειμένου να αποφευχθεί η μετακύλιση της ευθύνης στον κάτοχο, η Υ.Α. Ζ1-178/2001 για τις «συναλλαγές που γίνονται με κάρτες»<sup>332</sup> προβλέπει στο άρθ. 4 ότι, σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής της κάρτας του, ο κάτοχος έχει περιορισμένη ευθύνη. Συγκεκριμένα, έως τη γνωστοποίηση της κλοπής ή απώλειας στον εκδότη<sup>333</sup> επιβαρύνεται μέχρι το ποσό των 150 €, εφόσον δεν έχει ενεργήσει με δόλο ή βαριά αμέλεια, ενώ για το διάστημα μετά τη γνωστοποίηση, δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη για τις ζημιές του εκδότη, εκτός εάν έχει ενεργήσει με δόλο. Πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι οι συντάκτες της Σύστασης 97/489/ΕΚ, προτύπου της ανωτέρω Υ.Α., είχαν εκφράσει ρητά την πρόθεσή τους να εφαρμόζεται η Σύσταση και όταν πρόκειται για υποκλοπή των δεδομένων της κάρτας μέσω του Διαδικτύου.<sup>334</sup>

#### 9.2.1.2. Σχέση εκδότη - συμβεβλημένης επιχείρησης

Πολύ συχνά, ωστόσο, ο κίνδυνος της υποκλοπής της δεδομένων μεταβαίνει από τον εκδότη της κάρτας στις επιχειρήσεις με τις οποίες έχει συμβληθεί. Αυτό συμβαίνει όταν τα δύο αυτά μέρη, εκμεταλλευόμενα την ελευθερία καθορισμού των μεταξύ τους σχέσεων, έχουν συνάψει μια πρόσθετη σύμβαση, κατά την οποία ο εκδότης παραχωρεί στην επιχείρηση τη δυνατότητα αποδοχής της πληρωμής με κάρτα, αντί μετρητών, χωρίς να θέτει σε αυτήν υποχρέωση να προβεί σε κάποιον έλεγχο, με αντάλλαγμα να επιφυλάσσει για τον εαυτό του αξίωση για επιστροφή του χρηματικού ποσού, που θα έχει καταβάλει σε αυτήν, εάν εκ των υστέρων ο κάτοχος της κάρτας αμφισβητήσει τη σύναψη της σύμβασης. Σαν συνέπεια, τον κίνδυνο από τη μη επίδειξη της κάρτας φέρει η συμβεβλημένη

<sup>331</sup> Σύμφωνα με το άρθ. 3 της Υ.Α. Ζ1-178/2001 για τις συναλλαγές με πιστωτικές κάρτες, ο κάτοχος πρέπει να χρησιμοποιεί την κάρτα σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και χρήση της και να λαμβάνει όλα τα προσήκοντα μέτρα για την ασφαλή φύλαξη αυτής και των μέσων που επιτρέπουν τη χρησιμοποίησή της (προσωπικού αριθμού αναγνώρισης ταυτότητας ή άλλου κωδικού αριθμού).

<sup>332</sup> ΦΕΚ Β' 255/9.3.2001. Πρόκειται για μεταφορά στο ελληνικό δίκαιο της Σύστασης 97/489/ΕΚ που εξέδωσαν τα όργανα της ΕΕ «σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά στις σχέσεις μεταξύ του εκδότη και του κατόχου» (ΕΕ L 208 της 2.8.1997, σελ. 52-58). Βέβαια, επειδή οι Συστάσεις δεν υποχρεώνουν τα κράτη μέλη σε συμμόρφωση και ορισμένα από αυτά, λοιπόν, δεν έχουν ενσωματώσει την ανωτέρω Σύσταση στην εθνική τους νομοθεσία, οι υποχρεώσεις των εκδοτών σε αυτά τα κράτη δεν είναι πάντοτε αποσαφηνισμένες με αποτέλεσμα να μη διασφαλίζεται επαρκώς η προστασία των κατόχων στις διασυνοριακές συναλλαγές. Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π. σελ. 100-101.

<sup>333</sup> Στο άρθ. 3 της Υ.Α. Ζ1-178/2001 ορίζεται ότι ο κάτοχος πρέπει χωρίς καθυστέρηση να ειδοποιήσει τον εκδότη μόλις αντιληφθεί την απώλεια ή κλοπή της κάρτας ή τον καταλογοισμό στο λογαριασμό του οποιασδήποτε συναλλαγής που έγινε παρά τη βούλησή του

<sup>334</sup> Βλ. αιτιολογική σκέψη 4 της Σύστασης.

επιχείρηση, καθώς δεν εισπράττει εν τέλει το αντίτιμο της αξίας των προϊόντων που απέστειλε.<sup>335</sup>

#### 9.2.1.3. Λήψη προληπτικών μέτρων από τους εκδότες

Για να περιορισθεί ο κίνδυνος χρησιμοποίησης των στοιχείων της κάρτας από μη νομιμοποιημένα τρίτα πρόσωπα οι εκδότες λαμβάνουν διάφορα προληπτικά μέτρα,<sup>336</sup> το απλούστερο εκ των οποίων αποτελεί η εισαγωγή ενός κωδικού ασφαλείας (Card Security Code) που τίθεται στην πίσω όψη της κάρτας και παραμένει άγνωστος στον τρίτο εφόσον δεν έχει αποκτήσει πρόσβαση σε αυτήν.

Επιπλέον, έχουν αναπτύξει συστήματα κρυπτογράφησης των δεδομένων της κάρτας, κυρίως όταν πρόκειται για διασυνοριακές συναλλαγές, με το συνηθέστερο να είναι το σύστημα SSL (Secure Sockets Layer), το οποίο κρυπτογραφεί αυτόματα τον αριθμό κάθε πιστωτικής κάρτας.<sup>337</sup>

Ένα άλλο πολύ σύνηθες προληπτικό μέτρο συνιστά ακόμα η ενσωμάτωση μιας πρόσθετης υπηρεσίας για την πιστοποίηση της ταυτότητας του κατόχου της κάρτας ονόματι «3D-Secure».<sup>338</sup> Έτσι, όταν ο κάτοχος της κάρτας συμπληρώνει στην ιστοσελίδα του προμηθευτή τα στοιχεία της κάρτας του ύστερα από την αποστολή της παραγγελίας του, η μεσολαβούσα τράπεζα που συνεργάζεται με τον προμηθευτή (acquiring bank) ζητά από τον εκδότη της κάρτας να πιστοποιήσει την ταυτότητα του κατόχου. Ο εκδότης με τη σειρά του ζητά από τον κάτοχο, μέσω ενός νέου παραθύρου που αναδύεται στο φυλλομετρητή ιστοσελίδων του τελευταίου (pop up window) να δώσει τον προσωπικό κωδικό αριθμό πρόσβασης που του έχει παραχωρήσει για τον σκοπό αυτό. Αφού ο εκδότης ελέγξει τον εν λόγω κωδικό πρόσβασης και πιστοποιήσει την ταυτότητα του κατόχου, ειδοποιεί την

---

<sup>335</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, *ό.π.*, σελ. 103.

<sup>336</sup> Τέτοια μέτρα μπορούν να λάβουν και οι κάτοχοι, συνδέοντας για παράδειγμα την κάρτα τους με τον κινητό τους τηλέφωνο, ώστε να έρχεται ειδοποίηση στο τελευταίο ύστερα από οποιαδήποτε παρατήρηση δραστηριότητας στην πιστωτική κάρτα.

<sup>337</sup> Το σύστημα SSL χρησιμοποιεί δύο κλειδιά για να κρυπτογραφήσει τα στοιχεία που μεταφέρονται. Το ένα κλειδί είναι δημόσιο και μπορεί οποιοσδήποτε να έχει πρόσβαση σε αυτό μέσω του πιστοποιητικού ασφαλείας στην ιστοσελίδα, ενώ το δεύτερο είναι ιδιωτικό και το γνωρίζει μόνο ο παραλήπτης του μηνύματος. Το σύστημα του αποστολέα κρυπτογραφεί το μήνυμα με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη και όταν το μήνυμα φθάσει στον παραλήπτη αυτός το αποκρυπτογραφεί με χρήση του ιδιωτικού του κλειδιού. Αυτή η μέθοδος ονομάζεται ασύμμετρη κρυπτογράφηση. Βλ. [www.ip.gr/el/dictionary](http://www.ip.gr/el/dictionary).

<sup>338</sup> Την υπηρεσία αυτή παρέχουν όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις-εκδότες (π.χ. Verified by Visa, MasterCard SecureCode, American Express SafeKey κλπ.).

τράπεζα του προμηθευτή και, έτσι, η συναλλαγή ολοκληρώνεται με τη βεβαιότητα ότι αυτή πραγματοποιείται από τον πραγματικό κάτοχο.<sup>339</sup>

Τέλος, δυνατή είναι και η πληρωμή μέσω επιχειρήσεων που επιτελούν το ρόλο ηλεκτρονικών διαμεσολαβητών (π.χ. μέσω του συστήματος Payral). Κατά το στάδιο της πληρωμής, ο διαμεσολαβητής επικοινωνεί και με τα δύο μέρη, εφόσον βέβαια αμφότερα έχουν συνηφθεί με αυτόν, ώστε ο αγοραστής να του αποστείλει τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας και αυτός να χρεώσει το λογαριασμό της. Εν συνεχεία, αφού τα χρήματα καταβληθούν στο διαμεσολαβητή από τον εκδότη της κάρτας του αγοραστή, αυτός τα καταβάλλει στον δικαιούχο πωλητή.<sup>340</sup>

### 9.2.2. Κίνδυνος χρησιμοποίησης των δεδομένων της κάρτας από τη συμβεβλημένη επιχείρηση

Στο πλαίσιο μιας εξ αποστάσεως σύμβασης δεν αποκλείεται, επίσης, η ίδια η συμβεβλημένη επιχείρηση να χρησιμοποιήσει καταχρηστικά τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας του αγοραστή, ώστε να επιτύχει, παραδείγματος χάρη, μια υψηλότερη πληρωμή προς όφελός της, συμπληρώνοντας στο παραστατικό της συναλλαγής χρηματικό ποσό μεγαλύτερο από το συμφωνηθέν. Σε μια τέτοια περίπτωση, εάν ο εκδότης της κάρτας εξοφλήσει τη συμβεβλημένη επιχείρηση αγνοώντας την καταχρηστική ενέργεια της επιχείρησης του προμηθευτή, ο κάτοχος της κάρτας δεν θα φέρει καμία ευθύνη έναντι του εκδότη, σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα για την αντιπροσώπευση και την πληρεξουσιότητα, καθώς η συμβεβλημένη επιχείρηση θα έχει ενεργήσει πέρα από τα όρια της πληρεξουσιότητας που της είχε παραχωρήσει.<sup>341</sup>

#### Απόφαση Αρείου Πάγου 589/2001<sup>342</sup>

Κατά τα πραγματικά περιστατικά της υπόθεσης που έκρινε ο Άρειος Πάγος το 2001, εταιρεία η οποία δραστηριοποιούταν στις πωλήσεις εξ αποστάσεως θεώρησε εσφαλμένα ότι κάποιος από τους πελάτες της συναίνεσαν να γίνουν συνδρομητές διαφημιστικού της περιοδικού και, έτσι, χρέωσε τις πιστωτικές τους κάρτες που είχε στη διάθεσή της από προηγούμενες μεταξύ τους συναλλαγές με το ποσό των 1.800 δραχμών. Ακολούθως, η εναγομένη από ένωση καταναλωτών Τράπεζα που είχε εκδώσει την κάρτα μίας πελάτισσας

<sup>339</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Οι κίνδυνοι από την πληρωμή μέσω του διαδικτύου και ειδικότερα όταν αυτή γίνεται με πιστωτική κάρτα, ΔΕΕ 4/2008 (Έτος 14<sup>ο</sup>), σελ. 400.

<sup>340</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, σελ. 105.

<sup>341</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 107.

<sup>342</sup> Βλ. Νομική βάση «ΙΣΟΚΡΑΤΗΣ».

(και παράλληλα ήταν συμβεβλημένη με την πωλήτρια εταιρεία) την χρέωσε με το αντίστοιχο ποσό, παρότι η ανωτέρω συναλλαγή δεν πραγματοποιήθηκε ποτέ.

Στους ουσιώδεις όρους της σύμβασης μεταξύ της Τράπεζας και της κατόχου της κάρτας οριζόταν ρητά ότι η χρέωση των λογαριασμών της κάρτας θα γίνεται με βάση τα αναγκαία παραστατικά που θα πιστοποιούν ότι έχει υπάρξει συναλλαγή μεταξύ της κατόχου και τρίτων επιχειρήσεων. Επειδή όμως η Τράπεζα προέβη παρ' όλα αυτά στη χρέωση της κάρτας της πελάτισσας χωρίς να ελέγξει, σύμφωνα με τις συμβατικές της δεσμεύσεις, ότι η πελάτισσα δεν είχε υπογράψει σχετικό παραστατικό έγγραφο πραγματοποίησης της συναλλαγής ούτε είχε επικοινωνήσει καθ' οποιονδήποτε τρόπο με την πωλήτρια, κατέστησε την συμπεριφορά της παράνομη και υπαίτια. Ως εκ τούτου, η αγωγή της ένωσης καταναλωτών κατά της Τράπεζας για άρση προσβολής του συλλογικού συμφέροντος λόγω παροχής ελαττωματικών υπηρεσιών έγινε δεκτή.

### 9.2.3. Κίνδυνος μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής από τη συμβεβλημένη επιχείρηση σε περίπτωση προέισπραξης του τιμήματος

Επειδή κατά τη σύναψη μιας ηλεκτρονικής σύμβασης η επιβάρυνση του λογαριασμού της πιστωτικής κάρτας του αγοραστή προηγείται χρονικά της εκπλήρωσης της παροχής εκ μέρους του προμηθευτή, δημιουργούνται προβλήματα όταν ο τελευταίος δεν αποστέλλει το προϊόν ή όταν αυτό είναι ελαττωματικό ή διαφορετικό από τα συμφωνηθέντα. Ο αγοραστής περιέρχεται σε μια δυσχερή θέση, καθώς θα πρέπει ο ίδιος να κινητοποιήσει τη διαδικασία επιστροφής σε αυτόν των «αχρεωστήτως καταβληθέντων», δηλαδή του τιμήματος που κατέβαλε, καθώς και να αποδείξει τη μη εκπλήρωση ή την πλημμελή εκπλήρωση της παροχής.<sup>343</sup>

Όπως εκτέθηκε και σε ανώτερο κεφάλαιο, όταν το προϊόν δεν ανταποκρίνεται στους όρους μιας σύμβασης πώλησης, εμφανίζει δηλαδή κάποιο πραγματικό ελάττωμα ή ελλείπει κάποια συνομολογημένη ιδιότητα, ο κάτοχος μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα που προβλέπουν οι ΑΚ 540 επ.. Κατ' εφαρμογή του στ. 3 του άρθ. 540 του ΑΚ, λοιπόν, μπορεί ο καταναλωτής να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, οπότε θα επέλθει και για τα δύο μέρη απόσβεση των υποχρεώσεων που δεν είχαν έως τότε εκπληρωθεί αλλά και γέννηση αμοιβαίας υποχρέωσης για απόδοση όσων παροχών είχαν ήδη εκπληρωθεί (ΑΚ 389). Έτσι, ο καταναλωτής θα υποχρεούται να επιστρέψει το προϊόν στον πωλητή και ο τελευταίος να επιστρέψει στον πρώτο το τίμημα που εισέπραξε, με τόκο από το χρόνο καταβολής του (ΑΚ

<sup>343</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 107-108.



547). Δικαίωμα υπαναχώρησης έχει ο καταναλωτής και στην περίπτωση που ο πωλητής ουδέποτε απέστειλε το προϊόν ή παρείχε την υπηρεσία (ΑΚ 516 σε συνδ. με 382).

Όσον αφορά τον εκδότη της κάρτας, δικαιούται να αρνηθεί να καταβάλει, μετά την ενδεχόμενη υπαναχώρηση του κατόχου από τη σύμβαση πώλησης, την αξία της παροχής στη συμβεβλημένη επιχείρηση, αφού θεωρείται ότι η σύμβαση ουδέποτε καταρτίσθηκε, ενώ εάν εν αγνοία της κατέβαλε στον προμηθευτή, μπορεί να αναζητήσει από αυτόν τα αχρεωστήτως καταβληθέντα βάσει των διατάξεων περί αδικαιολόγητου πλουτισμού (ΑΚ 904). Η εγγύηση του εκδότη για καταβολή στην επιχείρηση του αντιτίμου της συναλλαγής αφορά στη συγκεκριμένη περίπτωση ανύπαρκτη οφειλή και, συνεπώς, είναι άκυρη σύμφωνα με την αρχή του παρεπομένου (ΑΚ 850).<sup>344</sup>

Εάν τώρα πρόκειται για μια διασυνοριακή συναλλαγή στο πλαίσιο της ΕΕ, εφαρμόζεται η Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, η οποία αντικατέστησε την Οδηγία 97/7/ΕΚ για τις συμβάσεις από απόσταση. Τα σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης έχουν αναπτυχθεί ανωτέρω μέσω των άρθρων 3ε έως 3ιβ του ν. 2251/1994, που συνιστούν τη μεταφορά της Οδηγίας στο ελληνικό δίκαιο. Εδώ αξίζει να προστεθεί ότι, σύμφωνα με το άρθρ. 18 § 2 της Οδηγίας, όταν ο έμπορος δεν εκπληρώνει την υποχρέωσή του να παραδώσει τα αγαθά εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας,<sup>345</sup> ο καταναλωτής πρέπει να του ζητήσει να τα παραδώσει εντός επιπλέον προθεσμίας ανάλογης των περιστάσεων και, εάν ο προμηθευτής δεν συμμορφωθεί ούτε σε αυτήν την περίπτωση, ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση. Μόλις η σύμβαση καταγγελθεί, ο προμηθευτής οφείλει να επιστρέψει το αντίτιμο που εισέπραξε χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση (άρθρ. 18 § 3).<sup>346</sup>

---

<sup>344</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου, ό.π., σελ. 109.*

<sup>345</sup> Σύμφωνα με το άρθρ. 18 § 1, εάν τα μέρη δεν έχουν συμφωνήσει διαφορετικά, ο έμπορος πρέπει να παραδώσει τα αγαθά οπωσδήποτε εντός 30 ημερών από τη σύναψη της σύμβασης. Με αυτήν τη διάταξη βέβαια, η οποία αποτυπώνεται στο άρθρ. 4β § 1 του ν. 2251/1994, ευνοείται καταφανώς ο προμηθευτής, καθώς ρυθμίζεται αποκλειστικά το ληξιπρόθεσμο της παροχής του και δεν τίγεται το εκπληρώσιμο αυτής, δηλαδή το δικαίωμα του προμηθευτή να εκπληρώσει την παροχή προτού αυτού καταστεί ληξιπρόθεσμη. Έτσι, δημιουργείται απόκλιση από το γενικό κανόνα της ΑΚ 323, κατά τον οποίο, εν αμφιβολία, ο δανειστής έχει δικαίωμα να απαιτήσει την παροχή αμέσως (κανόνας της άμεσης εκπλήρωσης της ενοχής). Ο προμηθευτής, λοιπόν, «κερδίζει» χρόνο έναντι του καταναλωτή, καθώς δεν αναγκάζεται να εκπληρώσει «αμέσως» την παροχή, αλλά απλώς χωρίς «αδικαιολόγητη καθυστέρηση» και, εν πάση περιπτώσει, εντός 30 ημερολογιακών ημερών. Βλ. *Α. Μπεχλιβάνη, σε Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 414.*

<sup>346</sup> Βλ. άρθρ. 4β §§ 2, 3 του ν. 2251/1994. Η πρόβλεψη αυτή καταδεικνύει ότι η σύμβαση λύεται αναδρομικά (*ex tunc*) και όχι μόνο για το μέλλον (*ex nunc*), δηλαδή ότι δεν πρόκειται για καταγγελία, όπως αδόκιμα αναφέρεται στο νόμο, αλλά για υπαναχώρηση, όπως εξάλλου αρμόζει σε μια διαρκή σύμβαση. Βλ. *Α. Μπεχλιβάνη, ό.π., σελ. 416.*

Τα προβλήματα, βέβαια, εξακολουθούν να παραμένουν, ειδικά στις διασυνοριακές συναλλαγές, όπου ο κάτοχος της κάρτας δυσκολεύεται να έλθει σε επαφή με τον προμηθευτή. Άλλωστε, όταν πρόκειται για υπηρεσίες που έχουν ήδη παρασχεθεί στον καταναλωτή, η άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης είναι αδύνατη. Για την αντιμετώπιση των κενών αυτών και την εδραίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις συναλλαγές χρειάζεται να διασφαλίζεται η επιστροφή σε αυτούς των χρημάτων που κατέβαλαν, εάν προκύψει πρόβλημα σε σχέση με τη σύμβαση. Το μόνο μέρος που θα μπορούσε ουσιαστικά να συμβάλει προς αυτή τη διασφάλιση είναι ο εκδότης της κάρτας, ο οποίος συνδέεται συμβατικά και με τα δύο μέρη και, επιπλέον, διαθέτει τα στοιχεία από τα οποία συνάγεται ότι έλαβε χώρα η πληρωμή.<sup>347</sup>

### 9.3. Συμπερασματικά

Συνοψίζοντας, παρότι η πληρωμή με πιστωτική κάρτα κατά την κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων δεν επιφυλάσσει υψηλούς κινδύνους σε εθνικό επίπεδο, δεν συμβαίνει το ίδιο με τη online πληρωμή στις διασυνοριακές συναλλαγές. Τούτο διότι η ικανοποίηση των αξιώσεων του κατόχου της κάρτας περί επιστροφής των χρημάτων σε περίπτωση αμφισβήτησης μιας χρέωσης εξαρτάται από την εκάστοτε ρύθμιση εθνικού δικαίου, η οποία διαφέρει από κράτος σε κράτος. Ο Ευρωπαίος αποδέκτης υπηρεσιών πληρωμών πρέπει να απολαμβάνει το ίδιο επίπεδο προστασίας οπουδήποτε κι αν βρίσκεται εντός της ΕΕ. Για τον λόγο αυτό κρίνεται απαραίτητη η εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών των κρατών μελών, ώστε να εξασφαλιστούν τα εχέγγυα που θα διασφαλίζουν ένα διαφανές, ικανοποιητικό και ασφαλές ενιαίο σύστημα πληρωμών στο χώρο της ΕΕ.<sup>348</sup>

---

<sup>347</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Οι κίνδυνοι από την πληρωμή μέσω του διαδικτύου και ειδικότερα όταν αυτή γίνεται με πιστωτική κάρτα, ΔΕΕ 4/2008 (Έτος 14<sup>ο</sup>), σελ. 402.

<sup>348</sup> *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., ΔΕΕ 4/2008 (Έτος 14<sup>ο</sup>), σελ. 403.

## 10. ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

### 10.1. Εισαγωγικά

Τα αναπτυχθέντα στα ανωτέρω κεφάλαια δικαιώματα των καταναλωτών κατά την σύναψη διαδικτυακών συμβάσεων θα έμεναν χωρίς αντίκρισμα δίχως τη θέσπιση διατάξεων που να προβλέπουν την παροχή έννομης δικαστικής προστασίας τους, την εξώδικη επίλυση των διαφορών και την κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Άλλωστε με την αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών πληθαίνουν και οι καταναλωτικές διαφορές, οι οποίες συνήθως προκύπτουν λόγω παραβίασης των όρων της ηλεκτρονικής σύμβασης εκ μέρους των προμηθευτών και καθιστούν επιτακτική την προστασία των καταναλωτών.<sup>349</sup> Τέτοιες παραβιάσεις συνιστούν ενδεικτικά η παράδοση ελαττωματικών προϊόντων, η πλημμελής παροχή υπηρεσιών, οι καθυστερήσεις ή ακόμα και η μη παράδοση ή η μη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, η έλλειψη ανταπόκρισης του αντικειμένου της σύμβασης στα συμφωνηθέντα, οι διαφορές ως προς το ύψος του τιμήματος, ο τρόπος καταβολής, οι χρεώσεις με έξοδα αποστολής ή οι αδικαιολόγητες φορολογικές επιβαρύνσεις. Ακόμη και πέρα από τις συμβατικές του υποχρεώσεις, ο προμηθευτής μπορεί επίσης να ευθύνεται λόγω παράβασης των άρθρων του ν. 2251/1994 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, διάθεσης ανασφαλών προϊόντων που απειλούν την ασφάλεια και υγεία των καταναλωτών, έλλειψης χορήγησης εγγυήσεων και εξυπηρέτησης μετά την πώληση ή ακόμα και λόγω άρνησης της συναλλαγής.<sup>350</sup>

Για όλους αυτούς τους λόγους, λοιπόν, η Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο, στο τρίτο της κεφάλαιο (άρθ. 16-20) θεσπίζει διάφορα μέτρα και μηχανισμούς που καλύπτουν ολόκληρο το φάσμα της δικαστικής και εξωδικαστικής επίλυσης των ηλεκτρονικών διαφορών, αποσκοπώντας στην όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη εφαρμογή της και την υλοποίηση των στόχων της, δηλαδή την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών στο πλαίσιο μιας ελεύθερης αγοράς με αδιάλειπτη προσφορά υπηρεσιών της

---

<sup>349</sup> Η αξίωση που παρέχεται προς προστασία των καταναλωτών είναι άλλοτε αξίωση προς αποζημίωση (π.χ. στην περίπτωση διάθεσης ελαττωματικού προϊόντος) ή άλλοτε αξίωση προς παράλειψη (π.χ. στην περίπτωση διατύπωσης καταχρηστικών όρων ΓΟΣ).

<sup>350</sup> *Ε. Τζίβα*, Η εξωδικαστηριακή επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ιδίως στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΕΕμπΔ 2003, σελ. 732.

κοινωνίας της πληροφορίας. Τις ρυθμίσεις αυτές επαναλαμβάνει και το π.δ. 131/2003 στα άρθ. 15-19.

Συγκεκριμένα, στα άρθρα αυτά περιλαμβάνονται διατάξεις σχετικές με τους κώδικες δεοντολογίας, τον εξώδικο διακανονισμό διαφορών, τα μέσα έννομης προστασίας, τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ και τις κυρώσεις κατά των παραβατών, τις οποίες θα επιχειρήσουμε να αναλύσουμε στη συνέχεια.

## 10.2 Δικαστική επίλυση διαφορών

### 10.2.1. Ατομική έννομη προστασία

Ξεκινώντας από το παραδοσιακό σύστημα της δικαστικής προστασίας, η Οδηγία 2000/31/ΕΚ επιβάλλει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να εισάγουν στις εθνικές τους νομοθεσίες τα απαραίτητα ένδικα βοηθήματα για τη έννομη προστασία των προσώπων, των οποίων τα συμφέροντα βλάπτονται κατά την παροχή υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας. Έτσι, στο άρθ. 18 τα υποχρεώνει να καθιερώσουν διαδικασίες ταχείας λήψης μέτρων, συμπεριλαμβανομένων μέτρων προσωρινής δικαστικής προστασίας, έχοντας ως βασικό στόχο την παύση τυχόν παραβάσεων και την πρόληψη της ζημίας των καταναλωτών.

Ενσωματώνοντας τη διάταξη αυτή στο ελληνικό δίκαιο, ο νομοθέτης υιοθέτησε τη διαδικασία των ασφαλιστικών μέτρων. Στο άρθ. 17 του π.δ. ορίζεται, λοιπόν, ότι εφόσον πιθανολογείται προσβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών προερχόμενη από τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, το Μονομελές Πρωτοδικείο διατάσσει ως ασφαλιστικό μέτρο οποιοδήποτε πρόσφορο μέτρο, ιδίως τη συντηρητική κατάσχεση των αντικειμένων που κατέχονται από τον καθ' ου ή από τρίτον και αποτελούν μέσο τέλεσης ή προϊόν ή απόδειξη της προσβολής. Τα προς κατάσχεση αντικείμενα θα είναι κατά κύριο λόγο ο τεχνολογικός εξοπλισμός του καθ' ου, δηλαδή οι Η/Υ του προμηθευτή και, ιδιαίτερα, οι διακομιστές ή εξυπηρετητές Διαδικτύου (web servers), αφού με την κατάσχεση των τελευταίων διακόπτεται η σύνδεση των ιστοσελίδων που φιλοξενούνται στο Διαδίκτυο και καθίσταται εφικτή η εξέταση του περιεχομένου τους.<sup>351</sup>

---

<sup>351</sup> Βλ. *Ι. Ιγγλεζάκη*, Το Νομικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ό.π., σελ. 191.

Τέλος, μολονότι ο ν. 2251/1994 δεν παρέχει ρητή δυνατότητα ατομικής δικαστικής προστασίας, γίνεται δεκτό ότι στο πλαίσιο του εν γένει προστατευτικού του πλέγματος, κάθε καταναλωτής μπορεί επικαλούμενος συγκεκριμένη διάταξη που παραβιάσθηκε, ενδεχομένως σε συνδυασμό με το άρθ. 914 του Αστικού Κώδικα (συρροή ενδοσυμβατικής και αδικοπρακτικής ευθύνης), να αξιώσει αποζημίωση από τον προμηθευτή.<sup>352</sup>

Εάν η διαφορά εκ της συναφθείσας ηλεκτρονικής σύμβασης δεν εμπεριέχει στοιχεία αλλοδαπότητας ή ο εναγόμενος προέρχεται από άλλο κράτος μέλος αλλά έχει στοιχειοθετηθεί θεμελίωση διεθνούς δικαιοδοσίας των ελληνικών δικαστηρίων (π.χ. όταν ο εναγόμενος δεν έχει κατοικία στην ΕΕ), τότε για την ανεύρεση της δωσιδικίας εφαρμόζονται οι διατάξεις του ΚΠολΔ, ενώ, σε αντίθετη περίπτωση, τυγχάνει εφαρμογής ο Κανονισμός «Βρυξέλλες Ι», σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν παραπάνω.

#### 10.2.2. Συλλογική έννομη προστασία – Ενώσεις καταναλωτών

Παρότι δεν περιέχεται κάποια άλλη ρύθμιση στην Οδηγία 2000/31/ΕΚ που να ρυθμίζει τη δικαστική προστασία των καταναλωτών στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών, δεν μπορεί να παραλειφθεί η αναφορά στη συλλογική προστασία που καθιερώνει ο ν. 2251/1994 στο εκτενέστατο άρθ. 10 μέσω του θεσμού της «ένωσης καταναλωτών».

Σύμφωνα με την § 1, οι ενώσεις καταναλωτών συνιστούν σωματεία που ιδρύονται με αποκλειστικό σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Τα κύρια χαρακτηριστικά τους είναι η εκπροσώπηση των καταναλωτών στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπησή τους, η ενημέρωση και παροχή συμβουλών προς τους καταναλωτές, η δικαστική και εξώδικη αντιπροσώπευσή τους και η άσκηση συλλογικών αγωγών κατά τις διατάξεις του άρθ. 10. Εσωτερικά θέματα αναλύονται στις § 2 έως 13, για τη δομή, την οργάνωση, τη χρηματοδότηση και τον τρόπο λειτουργίας των ενώσεων.

Το πρώτο επίπεδο στήριξης προς τους καταναλωτές εντοπίζεται στην § 14, κατά την οποία οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να ζητούν και να λαμβάνουν πληροφορίες για

---

<sup>352</sup> Ε. Τζιβα, ό.π., σελ. 733, υποσημ. 12.

θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα των καταναλωτών από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, ΝΠΔΔ κ.ά..<sup>353</sup>

Περαιτέρω, σύμφωνα με την § 15, κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ζητεί ενώπιον δικαστηρίων και διοικητικών αρχών κάθε μορφής έννομη προστασία για τα δικαιώματα των καταναλωτών-μελών της. Στα μέσα προστασίας εντάσσονται, ενδεικτικά, αγωγές, ασφαλιστικά μέτρα, αιτήσεις ακυρώσεως ή προσφυγές κατά διοικητικών πράξεων. Μπορούν ακόμη να παρίστανται ως πολιτικώς ενάγουσες ή να παρεμβαίνουν προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών τους για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους.

Ως σημαντικότερη ρύθμιση θεωρείται πάντως η πρόβλεψη της συλλογικής αγωγής στην § 16, την οποία μπορεί να ασκήσει μια ένωση καταναλωτών κατά των προμηθευτών, ώστε να διαφυλάξει τα γενικότερα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού.<sup>354</sup> Ενδεικτικά, στην αγωγή της μπορεί να αξιώνει:

- την παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή που έθιξε τα συμφέροντα των καταναλωτών, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί (στ. α').<sup>355</sup> Σε μια ηλεκτρονική σύμβαση η ενάγουσα θα στηρίζει την παράνομη συμπεριφορά του εναγομένου στην παράβαση μίας ή περισσότερων εκ των διατάξεων 2, 3β, 3δ, 3στ, 3θ ή 4β, 5, 6, 7 ή 8 (στ. αα') ή στην παράβαση διατάξεων του π.δ. 131/2003 (στ. σστ') ή του άρθ. 14 του Κανονισμού (ΕΕ) υπ' αριθμ. 524/2013 «για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών» (στ. κκ'), για τον οποίο θα γίνει λόγος στη συνέχεια.
- τη χρηματική ικανοποίηση των μελών της για την ηθική βλάβη που υπέστησαν εξαιτίας της παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή (στ. β'),<sup>356</sup>

---

<sup>353</sup> Για την ακρίβεια των πληροφοριών που θα ανακοινώσουν προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού οι ενώσεις ευθύνονται, σύμφωνα με τις § 26-27.

<sup>354</sup> Για το παραδεκτό της αγωγής θα πρέπει η ένωση να απαριθμεί τουλάχιστον 500 ενεργά μέλη, να είναι εγγεγραμμένη για τουλάχιστον ένα έτος στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών και να υπερασπίζεται τουλάχιστον 30 καταναλωτές.

<sup>355</sup> Οι αγωγές αυτής, όπως και της επόμενης, κατηγορίας δικάζονται κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας και το δικαστήριο μπορεί να διατάξει την προσωρινή εκτέλεση της απόφασης, οι έννομες συνέπειες της οποίας ισχύουν έναντι πάντων (§ 20).

<sup>356</sup> Κριτήρια καθορισμού του ύψους της χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης συνιστούν, ιδίως, η ένταση της προσβολής της έννομης τάξης, το μέγεθος της εναγόμενης επιχείρησης του προμηθευτή, ο ετήσιος κύκλος εργασιών της και οι ανάγκες της γενικής και της ειδικής πρόληψης. Κατά πάγια άποψη θεωρίας και νομολογίας, η προβλεπόμενη ηθική βλάβη έχει τελείως διαφορετικό περιεχόμενο από την ΑΚ 932, διότι τα προαναφερθέντα κριτήρια αφορούν κυρίως την πλευρά του υπόχρεου και όχι του δικαιούχου. Έτσι, αντιμετωπίζεται περισσότερο ως αστική κύρωση σε βάρος του προμηθευτή, η οποία επιδικάζεται μόνο μία φορά στην ένωση και προορίζεται κατά το μεγαλύτερο μέρος της να καλύψει κοινωφελείς σκοπούς, σχετικούς με την προστασία του

- τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των ανωτέρων απαιτήσεων των καταναλωτών έως την έκδοση εκτελεστής απόφασης (στ. γ')<sup>357</sup> και
- την αναγνώριση του δικαιώματος αποκατάστασης της ζημίας των καταναλωτών εξαιτίας της παράνομης συμπεριφοράς (στ. δ').

Η συλλογική αγωγή ασκείται εντός αποσβεστικής αποκλειστικής προθεσμίας 6 μηνών από την τελευταία εκδήλωση παράνομης συμπεριφοράς του εναγομένου (§ 18) και αρμόδιο δικαστήριο για την εκδίκασή της είναι το Πολυμελές Πρωτοδικείο της κατοικίας ή της έδρας του εναγομένου (§ 19). Αξίζει να σημειωθεί πως τυχόν απόρριψη της συλλογικής αγωγής από το δικαστήριο δεν επηρεάζει το δικαίωμα άσκησης ατομικών αγωγών εκ μέρους των καταναλωτών.<sup>358</sup>

Ακόμη, ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την προστασία των καταναλωτών στις διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές έχει, ιδίως, η § 30 στ. α', σύμφωνα με την οποία η ένωση καταναλωτών που εδράζεται σε ένα κράτος μέλος νομιμοποιείται να ασκήσει τη συλλογική αγωγή της § 16 στ. α' και γ' και κατά ενός παρανομούντος προμηθευτή που βρίσκεται σε άλλο κράτος μέλος.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα ενώσεων καταναλωτών που δραστηριοποιούνται στο πεδίο της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή συνιστούν το Ινστιτούτο Καταναλωτών – Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας (ΙΝΚΑ/ΓΟΚΕ), το νέο Ινστιτούτο Καταναλωτών (Νέο ΙΝΚΑ), η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών (ΠΟΜΕΚ), το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή Ελλάδα, η Ένωση Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας (ΕΕΚΕ), η Ένωση Καταναλωτών – Ποιότητα Ζωής (ΕΚΠΟΙΖΩ) κ.ά..<sup>359</sup>

### 10.2.3. Κυρώσεις

Όσον αφορά την τιμωρία των παρανομούντων, η Οδηγία 2000/31/ΕΚ στο άρθρ. 20 παραπέμπει στα κράτη μέλη την υποχρέωση να καθορίζουν και να επιβάλλουν κυρώσεις έναντι όσων παραβαίνουν τις διατάξεις για την προστασία των ψηφιακών καταναλωτών, τονίζοντας ότι οι κυρώσεις αυτές πρέπει να έχουν αποτελεσματικό, αναλογικό και αποτρεπτικό χαρακτήρα.

---

καταναλωτή. Βλ. *Χ. Απαλαγάκη*, σε *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 694.

<sup>357</sup> Όταν πρόκειται για ελαττωματικά προϊόντα που είναι επικίνδυνα για την ασφάλεια ή την υγεία του καταναλωτικού κοινού μπορεί να διαταχθεί, ως ασφαλιστικό μέτρο, η δέσμευση αυτών.

<sup>358</sup> Άρθρ. 10 § 20 εδ. θ'. Για περισσότερες πληροφορίες επί της συλλογικής αγωγής βλ. *Χ. Απαλαγάκη*, ό.π., σελ. 673-695.

<sup>359</sup> Βλ. [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr).

Συμμορφούμενος προς την Οδηγία, ο Έλληνας νομοθέτης στο άρθ. 19 του π.δ. επέλεξε την επιβολή κυρώσεων διοικητικής και ποινικής φύσης παραπέμποντας με τη σειρά του στις διατάξεις του ν. 2551/1994 (άρθ. 13α) και του Αγορανομικού Κώδικα (άρθ. 30 επ.) αντίστοιχα. Ειδικότερα, αναφορικά με τις διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθ. 13α του ν. 2551/1994, αυτές επιβάλλονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, κατόπιν καταγγελίας από τους καταναλωτές<sup>360</sup> ή και αυτεπαγγέλτως, και περιλαμβάνουν:

- σύσταση για συμμόρφωση του προμηθευτή εντός ορισμένης προθεσμίας καθώς και άρση της προσβολής και παράλειψή της στο μέλλον,
- πρόστιμο από 1.500 € έως 1.000.000 €<sup>361</sup> και
- προσωρινή διακοπή της λειτουργίας της επιχείρησης ή τμήματός της για χρονικό διάστημα από 3 μήνες έως 1 έτος σε περίπτωση που εκδοθούν σε βάρος του ίδιου προμηθευτή περισσότερες από τρεις αποφάσεις επιβολής προστίμου.<sup>362</sup>

### 10.3. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

#### 10.3.1. Εισαγωγικά

Παρά την καθιέρωση των ανωτέρω μηχανισμών δικαστικής προστασίας, η προτίμηση της δικαστικής οδού για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από τις ηλεκτρονικές συμβάσεις δεν είναι πάντοτε η επωφελέστερη για τον καταναλωτή. Οι ενδογενείς αδυναμίες και ελλείψεις του ελληνικού δικονομικού συστήματος, οι υψηλές δικαστικές δαπάνες,<sup>363</sup> η καθυστέρηση στην απονομή της δικαιοσύνης,<sup>364</sup> η πολυπλοκότητα

---

<sup>360</sup> Σύμφωνα με το άρθ. 13β του ν. 2251/1994, κάθε καταναλωτής ή ένωση καταναλωτών δικαιούται να καταγγέλλει ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή παραβάσεις των διατάξεων του νόμου 2251/1994.

<sup>361</sup> Σε περίπτωση που εκδοθούν σε βάρος του ίδιου προμηθευτή περισσότερες από τρεις αποφάσεις επιβολής προστίμου, το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται.

<sup>362</sup> Για εμβάθυνση στις ρυθμίσεις του άρθ. 13α βλ. *Απ. Καραγκουνίδη*, σε *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ό.π., σελ. 800-824.

<sup>363</sup> Θα πρέπει κανείς να προσθέσει τα έξοδα των επίσημων μεταφράσεων και των επιδόσεων στην αλλοδαπή, ακόμη και στην περίπτωση που η δίκη διεξάγεται στην Ελλάδα (βλ. *Αλ. Στρατάκου*, Δικονομικά Ζητήματα της Ηλεκτρονικής Συναλλαγής, σελ. 187).

<sup>364</sup> Εξαιτίας του φόρτου εργασίας των δικαστηρίων και των παθογενειών του δικαστικού συστήματος (π.χ. έλλειψη αποτελεσματικής οργάνωσης, γραφειοκρατία κλπ.) ο χρόνος που απαιτείται από την κατάθεση μιας αγωγής μέχρι την έκδοση τελεσίδικης και εκτελεστής δικαστικής απόφασης είναι μεγάλος. Σε συνδυασμό με την κατά κανόνα μικρή αξία της διαφοράς, προξενείται μια δυσβάσταχτη προσωπική και οικονομική επιβάρυνση στους καταναλωτές, οι οποίοι προτιμούν να παραιτηθούν από τα δικαιώματά τους. Βλ. *Σ. Μακρή*, Online Dispute Resolution, ΔΕΕ 2/2009 (Έτος 15<sup>ο</sup>), σελ. 158.



των τακτικών δικών αλλά και η ελλιπής εξειδίκευση των τακτικών δικαστηρίων επί ζητημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών απωθούν τα μέρη από την εμπλοκή σε δικαστικούς αγώνες, ιδιαίτερα όταν το επίδικο χρηματικό ποσό της διαφοράς είναι χαμηλό ή όταν πρόκειται για διασυνοριακές συναλλαγές. Γι' αυτούς τους λόγους, κρίθηκε αποτελεσματική η καθιέρωση εναλλακτικών, εξωδικαστικών μηχανισμών επίλυσης των διενέξεων μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών.

### 10.3.2. Οδηγία 2000/31/ΕΚ και π.δ. 131/2003

Έτσι, λοιπόν, στο άρθ. 17 η Οδηγία 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο έθεσε τρεις επιταγές στα κράτη μέλη σχετικά με τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης των διαφορών.

Αρχικά, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι, σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ ενός φορέα και ενός αποδέκτη υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, η νομοθεσία τους θα ευνοεί τη χρήση των υπαρχόντων, βάσει του εθνικού τους δικαίου, μηχανισμών εξώδικης επίλυσης των διαφορών, συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων ηλεκτρονικών μέσων (§ 1).<sup>365</sup> Μάλιστα, σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 51 της Οδηγίας, εάν η νομοθεσία ενός κράτους μέλους παρεμποδίζει τη χρήση τέτοιων μηχανισμών με ηλεκτρονικά μέσα, αυτό θα πρέπει να την προσαρμόσει κατά τρόπο ώστε να καθίσταται, νομικώς και πρακτικώς, εφικτή η λειτουργία των μηχανισμών αυτών, ακόμη και σε διασυνοριακό επίπεδο.<sup>366</sup>

Επιπροσθέτως, θα πρέπει να ενθαρρύνουν τα όργανα που είναι αρμόδια για την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών, ιδίως, διαφορών να ενεργούν κατά τρόπο ώστε να διασφαλίζουν τις δέουσες δικονομικές εγγυήσεις για τα ενδιαφερόμενα μέρη (§ 2) και να ενημερώνουν την Επιτροπή της ΕΕ για σημαντικές αποφάσεις που λαμβάνουν σε εθνικό

---

<sup>365</sup> Ελλείψει αναφοράς σε συγκεκριμένους μηχανισμούς από τον ενωσιακό νομοθέτη, θα πρέπει να θεωρηθεί ότι η διάταξη αφορά το σύνολο των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης διαφορών.

<sup>366</sup> Παρότι οι διατάξεις έχουν παραινετικό χαρακτήρα, αφού γίνεται λόγος μόνο για προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας και όχι για θεσμοθέτηση νέων μηχανισμών, το Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της 25<sup>ης</sup> Μαΐου του 2000 για την ίδρυση διακοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (ΕΕ C 155 της 6.6.2000, σελ. 1-2) κάνει ρητά λόγο για την ανάγκη εγκαθίδρυσης νέων ανάλογων φορέων, όπου κρίνεται απαραίτητο. Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, σελ. 259. Επίσης, στην ανάγκη σύστασης αποτελεσματικών εξωδικαστικών διαδικασιών υποβολής καταγγελιών και προσφυγής για την επίλυση διαφορών που ανακύπτουν μεταξύ των χρηστών και των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών αναφέρεται και η Οδηγία 2007/64/ΕΚ για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά (άρθ. 83 § 1), η οποία υποχρεώνει τα κράτη μέλη να μεριμνούν ώστε οι αρμόδιοι φορείς να συνεργάζονται ενεργά για την επίλυση των διαφορών και σε διασυνοριακό επίπεδο (άρθ. 83 § 2).

επίπεδο σχετικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και με τις πρακτικές, συναλλακτικά ήθη και έθιμα του ηλεκτρονικού εμπορίου (§ 3).

Κατά την ενσωμάτωση του άρθρου στο ελληνικό δίκαιο, ο νομοθέτης αρκέστηκε στο να ρυθμίσει ότι οι διαφορές που ανακύπτουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο επιλύονται εξώδικα σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στις διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 2251/1994 (άρθ. 16 του π.δ. 131/2003).<sup>367</sup> Η επιλογή της διαδικασίας του άρθ. 11 επιλέχθηκε προφανώς από το νομοθέτη λόγω της καταλληλότητάς του προς εφαρμογή στις διαφορές του ηλεκτρονικού εμπορίου, οι οποίες είναι σε μεγάλο ποσοστό καταναλωτικές διαφορές, αλλά και λόγω της σχετικής επιτυχίας του θεσμού της «επιτροπής φιλικού διακανονισμού» που προβλέπεται στο εν λόγω άρθρο.<sup>368</sup>

### 10.3.3. Επιτροπές φιλικού διακανονισμού

Σύμφωνα με το άρθ. 11, σε κάθε νομαρχία<sup>369</sup> συνιστώνται επιτροπές φιλικού διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών (§ 1).<sup>370</sup> Οι επιτροπές αυτές αποτελούνται από έναν δικηγόρο, έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου και έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών (§ 2), η θητεία των οποίων είναι κατά κανόνα διετής (§ 4).<sup>371</sup> Οι υποθέσεις εισάγονται στην επιτροπή κατόπιν αίτησης του καταναλωτή ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών ή ύστερα από παραπομπή του Συνηγόρου του Καταναλωτή (§ 6). Τα πορίσματα της επιτροπής δεν παράγουν έννομες συνέπειες, όπως το δεδικασμένο, καθώς δεν έχουν την ισχύ μιας δικαστικής απόφασης. Επίσης, δεν συνιστούν εκτελεστές διοικητικές πράξεις, οπότε είναι αδύνατη η αναγκαστική εκτέλεσή

---

<sup>367</sup> Με μόνη την αναφορά στο άρθ. 11 του ν. 2251/1994 φαίνεται να παραλείπεται η πρόβλεψη για την επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με ηλεκτρονικά μέσα, ωστόσο η τελευταία εφαρμόζεται μέσω της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ και τον Κανονισμό (ΕΕ) υπ' αριθμ. 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών.

<sup>368</sup> *Ι. Ιγγλεζάκης*, Το Νομικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ό.π., σελ. 189-190.

<sup>369</sup> Με το άρθ. 94 § 2 του ν. 3852/2010 (ΦΕΚ Α' 87/7.6.2010) η συγκρότηση, όπως και η τήρηση των αρχείων των πορισμάτων των επιτροπών φιλικού διακανονισμού ανατέθηκε στη δικαιοδοσία των δήμων, όπως αυτοί προήλθαν στο πλαίσιο εφαρμογής της «Νέα Αρχιτεκτονικής της Αυτοδιοίκησης» (πρόγραμμα «Καλλικράτης»).

<sup>370</sup> Καθώς το άρθ. 11, στο οποίο αποκλειστικά παραπέμπει το άρθ. 16 του π.δ., αφορά μόνο καταναλωτικές διαφορές, δημιουργείται ένα κενό στη νομοθεσία καθώς μένουν εξωδικαστικά απροστάτευτες οι επιχειρήσεις που επιθυμούν να προσφύγουν κατά μιας άλλης επιχειρήσης-προμηθευτή. Βέβαια, στην πράξη οι επιχειρήσεις καταφεύγουν συχνότερα στη διαιτησία. Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 261.

<sup>371</sup> Προβληματισμούς σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών της επιτροπής προκαλούν πάντως η κατά κανόνα δωρεάν παροχή των υπηρεσιών εκ μέρους των μελών τους, δεδομένης της μεγάλης έκτασης των αρμοδιοτήτων τους καθώς και η έλλειψη πρόβλεψης οποιουδήποτε είδους εμπειρίας ή εξειδικευμένων γνώσεων του αντικειμένου. Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, ό.π., σελ. 261-262.

τους ούτε υπόκεινται σε διοικητική προσφυγή (§ 8). Συνεπώς, αφού οι αποφάσεις της επιτροπής δεν είναι δεσμευτικές για τα εμπλεκόμενα μέρη ή τις δικαστικές ή διοικητικές αρχές, οποιοδήποτε δικαστήριο αναλάβει τυχόν να εκδικάσει μια από τις διαφορές που είχαν τεθεί υπόψιν της επιτροπής είναι ελεύθερο να εκδώσει διαφορετική απόφαση και το πόρισμα της επιτροπής λαμβάνεται υπόψη μόνο για τη συναγωγή δικαστικών τεκμηρίων. Γίνεται φανερό, λοιπόν, ότι ο σκοπός εισαγωγής της επιτροπών φιλικού διακανονισμού εξαντλείται στην προσπάθεια επίτευξης συμβιβασμού των μερών ώστε να αποφευχθεί η προσφυγή στη δικαιοσύνη.<sup>372</sup>

#### 10.3.4. Οδηγία 2013/11/ΕΕ

Η αναλυτική ρύθμιση των μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών επήλθε όμως για πρώτη φορά με τη θέσπιση της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ «για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών»,<sup>373</sup> μέσω της οποίας η ΕΕ κατάφερε να ενοποιήσει σε μεγάλο βαθμό τα ανόμοια έως τότε συστήματα «Alternative Dispute Resolution» ή, εν συντομία, «ADR», δηλαδή εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, που εφαρμόζονταν μεταξύ των κρατών μελών.

Σύμφωνα με το άρθ. 1 της Οδηγίας, τα κράτη μέλη πρέπει να παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελίες εναντίον εμπόρων με τους οποίους συμβλήθηκαν για την αγορά προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών ενώπιον ανεξάρτητων και αμερόληπτων φορέων που εγγυώνται διαφάνεια, αποτελεσματικότητα και ταχύτητα.

Οι φορείς αυτοί, αποκαλούμενοι στην Οδηγία ως «φορείς ΕΕΔ» (Εξωδικαστικής Επίλυσης Διαφορών), θα πρέπει να προτείνουν ή να επιβάλλουν εξαρχής μια λύση ή να φέρουν τα μέρη σε επαφή ώστε να διευκολύνουν την εξεύρεση φιλικής λύσης (άρθ. 2). Το άρθ. 5 § 2 ρυθμίζει ότι οι φορείς αυτοί υποχρεούνται:

- να διατηρούν ενημερωμένο ιστότοπο που παρέχει στα μέρη εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για τη διαδικασία ΕΕΔ, τις οποίες θα πρέπει να μπορούν να παρέχουν και επί σταθερού μέσου,
- να επιτρέπουν στους καταναλωτές να υποβάλλουν καταγγελίες και δικαιολογητικά τόσο ηλεκτρονικά όσο και με μη ηλεκτρονικό τρόπο,

<sup>372</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 174.

<sup>373</sup> ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σελ. 63-79.

- να επιτρέπουν την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των μερών με ηλεκτρονικά μέσα ή ταχυδρομικώς,
- να δέχονται τόσο εγχώριες όσο και διασυνοριακές διαφορές και
- να προστατεύουν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των μερών.

Ακολουθεί ένα πλήθος διατάξεων που ρυθμίζουν λεπτομερώς τον τρόπο λειτουργίας των φορέων ΕΕΔ. Ενδεικτικά, τα πρόσωπα που αναλαμβάνουν την ΕΕΔ πρέπει να διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνομosύνη και αμεροληψία και να μην υπόκεινται στις εντολές κανενός από τα μέρη (άρθ. 6). Επίσης, θα πρέπει να τα ενημερώνουν για τα είδη των κανόνων που μπορούν να χρησιμοποιήσουν ως βάση για την επίλυση της διαφοράς, για τη δυνατότητα να αποσυρθούν από τη διαδικασία καθώς και για το κόστος, τη διάρκεια και τα έννομα αποτελέσματά της, όπως, για παράδειγμα, για τις κυρώσεις εξαιτίας μη συμμόρφωσης σε περίπτωση δεσμευτικής απόφασης ή για την εκτελεστότητά της, εάν συντρέχει τέτοια περίπτωση (άρθ. 7). Ακόμη, στο άρθ. 8 στ. ε' αναφέρεται ότι το πόρισμα της διαδικασίας ΕΕΔ θα πρέπει να έχει γνωστοποιηθεί στα μέρη εντός 90 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας ΕΕΔ έλαβε τον πλήρη φάκελο της καταγγελίας. Με τη σειρά τους οι προμηθευτές που έχουν δεσμευθεί να χρησιμοποιούν φορείς ΕΕΔ για την επίλυση των διαφορών τους με τους καταναλωτές υποχρεούνται, μέσω του ιστότοπού τους, να ενημερώνουν τους τελευταίους για τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται (άρθ. 13). Τέλος, στα άρθρα 15 έως 17 ενθαρρύνεται η συνεργασία μεταξύ φορέων ΕΕΔ διαφόρων κρατών μελών με σκοπό την αποτελεσματική επίλυση διασυνοριακών διαφορών.

Η εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία 2013/11/ΕΕ έγινε με την ΚΥΑ υπ' αριθμ. 70330οικ./2015,<sup>374</sup> η οποία προβλέπει ότι κάθε φορέας που επιθυμεί να αναγνωριστεί επισήμως ως φορέας ΕΕΔ οφείλει, πριν από την έναρξη της δραστηριότητάς του, να ζητήσει με αίτησή του την καταχώρησή του σε ειδικό μητρώο («Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών») που συνιστάται και τηρείται στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή και Εποπτείας της Αγοράς. Οι φορείς ΕΕΔ που έχουν εγγραφεί στο Μητρώο είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή, για τον οποίο θα γίνει λόγος στη συνέχεια, ο

---

<sup>374</sup> ΦΕΚ Β' 1421/9.7.2015.

Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών,<sup>375</sup> το Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών ADR Point και το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρούσεων (Ε.Ι.Ε.Σ.).<sup>376</sup>

### 10.3.5. Συνήγορος του Καταναλωτή

Ένα από τα πιο χρήσιμα εργαλεία για την εξώδικη επίλυση διαφορών από ηλεκτρονικές συμβάσεις αποτελεί ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος συστήθηκε με το ν. 3297/2004<sup>377</sup> και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης.<sup>378</sup> Πρόκειται για μια Ανεξάρτητη Αρχή που λειτουργεί τόσο ως ανέξοδο για τα μέρη εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών όσο και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπíπτουν στις αρμοδιότητές του. Στην εποπτεία του μάλιστα υπάγονται και οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού που αναφέρθηκαν παραπάνω.<sup>379</sup>

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον από τα ενδιαφερόμενα μέρη εντός ενός έτους αφού ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής για τα συμφέροντά του ενέργειας που δημιούργησε την καταναλωτική διαφορά. Επιπλέον, ικανοποιεί και τα αιτήματα των καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών και των προμηθευτών, τα οποία απορρίφθηκαν στο πλαίσιο διαδικασιών εφαρμοζόμενων από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης. Από την άλλη πλευρά, δεν μπορεί να επιληφθεί υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών αρχών ή αναφορών που κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή αντίθετο στην καλή πίστη.<sup>380</sup>

---

<sup>375</sup> Ο εν λόγω Μεσολαβητής ασχολείται με τις διαφορές καταναλωτών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τράπεζες σε εθνικό επίπεδο, ενώ δραστηριοποιείται και στο δίκτυο FIN-Net.

<sup>376</sup> Βλ. [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr).

<sup>377</sup> ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004.

<sup>378</sup> Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δημιουργήθηκε στο πρότυπο άλλων ήδη υπαρχόντων στη χώρα μας διαμεσολαβητών, όπως του Τραπεζικού Μεσολαβητή και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς. Λειτουργεί με βάση τις αρχές των Συστάσεων 98/257/ΕΚ (ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σελ. 31-34) και 2001/310/ΕΚ (ΕΕ L 109 της 19.4.2001, σελ. 56-61) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής οι οποίες είναι οι εξής: ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόαση, αποτελεσματικότητα, νομιμότητα, ελευθερία, εκπροσώπηση και δικαιοσύνη.

<sup>379</sup> Σύμφωνα με το άρθρ. 3 § 6 του ν. 3297/2004, οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού οφείλουν να κοινοποιούν τα πορίσματά τους στο ΣτΚ εντός 15 ημερών από την έκδοσή τους. Ο ΣτΚ, ως δευτεροβάθμιο όργανο, μπορεί να επανεξετάσει την υπόθεση αυτεπαγγέλτως ή ύστερα από αναφορά εκ μέρους ενός τουλάχιστον από τα ενδιαφερόμενα μέρη και να εκδώσει νέο πόρισμα, το οποίο κοινοποιείται τόσο στα μέρη όσο και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα.

<sup>380</sup> Βλ. [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr).

Ύστερα από την ανάληψη μιας διαφοράς από ηλεκτρονική σύμβαση, ο Συνήγορος του Καταναλωτή προβαίνει σε έρευνα, συλλογή και αξιολόγηση των στοιχείων της διαφοράς και καλεί τους αντισυμβαλλόμενους σε ακρόαση παρέχοντάς τους την ευκαιρία να εκδηλώσουν και να υποστηρίξουν τις απόψεις τους, να αντιληφθούν τα επιχειρήματα της αντίπαλης πλευράς και να ενημερωθούν για τις εκθέσεις πραγματογνωμόνων και τεχνικών συμβούλων που ενδεχομένως έχουν διορισθεί. Βασική επιδίωξη του ΣτΚ είναι η φιλική διευθέτηση της διαφοράς εντός 90 ημερών από το κλείσιμο του φακέλου μέσω της εξισορρόπησης των αντικρουόμενων συμφερόντων και της επίτευξη συμβιβασμού μεταξύ των μερών. Άλλωστε, όπως και οι ενώσεις φιλικού διακανονισμού, δεν συνιστά δικαιοδοτικό όργανο και δεν μπορεί ο ίδιος να επιλύσει την καταναλωτική διαφορά.

Σε περίπτωση επίτευξης συμβιβασμού μεταξύ των μερών, ο ΣτΚ εκδίδει ένα πρακτικό που φέρει τις υπογραφές των ενδιαφερομένων μερών ή των νόμιμων εκπροσώπων τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού σύμφωνα με το άρθρ. 293 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας. Εάν τα μέρη δεν μπορέσουν να συμφιλιωθούν, τότε ο ΣτΚ είτε προτείνει στα μέρη την προσφυγή στη δικαιοσύνη είτε προβαίνει στη διατύπωση έγγραφων συστάσεων με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση, τότε ο ΣτΚ μπορεί να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του. Σε κάθε περίπτωση μπορεί να γνωστοποιεί τα πορίσματα και τις συστάσεις του στον καθ' ύλην αρμόδιο Υπουργό και στον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή, εφόσον το κρίνει σκόπιμο για την προστασία των πολιτών και την ομαλή λειτουργία της αγοράς.<sup>381</sup>

#### 10.3.6. Μέσα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών

Τα «εναλλακτικά συστήματα επίλυσης διαφορών» («ADR») που χρησιμοποιούν οι αρμόδιοι φορείς είναι ποικίλα και όλα προορίζονται να παρέχουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές (αλλά και στις επιχειρήσεις) να επιλύουν τις διαφορές τους αποφεύγοντας την προσφυγή ενώπιον του δικαστηρίου και με έναν τρόπο ταχύ, ευέλικτο, αποτελεσματικό και λιγότερο δαπανηρό. Θα μπορούσε κανείς να ορίσει τα «εναλλακτικά συστήματα επίλυσης διαφορών» ως «οποιαδήποτε μέθοδο επίλυσης διαφορών πέραν της προσφυγής στο δικαστήριο, η οποία πραγματοποιείται με τη συμμετοχή στη διαδικασία ενός αντικειμενικού και αμερόληπτου τρίτου μέρους, το οποίο επιτελεί τον ρόλο ενός μεσολαβητή ή διαιτητή μεταξύ των μερών».

---

<sup>381</sup> Πλήρης ανάλυση για τη δράση του ΣτΚ εμπεριέχεται στον Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή» [π.δ. 55/2014 (ΦΕΚ Α' 91/14.4.2014)].

Τα συνηθέστερα μέσα εξώδικης επίλυσης διαφορών συνιστούν η διαιτησία (arbitration), η διαμεσολάβηση (mediation), η συνδιαλλαγή/συμφιλίωση (conciliation) και οι επιτροπές φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, όπως η επιτροπή του ν. 2251/1994 που αναφέραμε προηγουμένως.<sup>382</sup>

Η διαιτησία αποτελεί τον πλέον διαδεδομένο μηχανισμό εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, ιδίως στις διαφορές μεταξύ επιχειρήσεων και ρυθμίζεται αναλυτικά στις διατάξεις 867-903 του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας.

Χαρακτηριστικό γνώρισμά της είναι η εκούσια υπαγωγή της διαφοράς σε αυτήν από τα συμβαλλόμενα μέρη με ταυτόχρονο αποκλεισμό της δικαιοδοσίας των τακτικών δικαστηρίων.<sup>383</sup> Η διαιτητική συμφωνία είναι υποχρεωτικά έγγραφη και μάλιστα ο έγγραφος τύπος είναι συστατικός και όχι αποδεικτικός, ενώ μπορεί να καταρτισθεί είτε με ιδιωτικό είτε με συμβολαιογραφικό έγγραφο, τα οποία δεν αποκλείεται να έχουν ηλεκτρονική μορφή ή να μην περιλαμβάνονται στο ίδιο έγγραφο με τη σύμβαση. Έγκυρα συνομολογείται, λοιπόν, η υπαγωγή διαφορών σε διαιτησία από μια έγγραφη σύμβαση εάν ρήτρα αυτής της σύμβασης παραπέμπει σε διαιτητική συμφωνία που περιλαμβάνεται σε άλλη έγγραφη σύμβαση μεταξύ των μερών. Η παραπομπή θα πρέπει να είναι ειδική και σαφής με περιορισμό στις διαφορές που ρητά παραπέμπονται σε διαιτητική επίλυση.<sup>384</sup>

Αξίζει να προστεθεί μάλιστα ότι, σε αντίθεση με τους υπόλοιπους μηχανισμούς, η διαιτησία καταλήγει στην παραγωγή μιας (διαιτητικής) απόφασης, η οποία έχει δεσμευτικά αποτελέσματα και συνιστά εκτελεστό τίτλο (ΚΠολΔ 904 § 2 στ. β'), γι' αυτό και προσομοιάζει περισσότερο με δικαστική απόφαση, την οποία αντικαθιστά. Γι' αυτό το λόγο, εξαιτίας της ανάπτυξης συνεπειών ουσιαστικού και δικονομικού δικαίου, οι οποίες δεν συναντώνται στους υπόλοιπους εξωδικαστικούς μηχανισμούς, ορισμένοι συγγραφείς δεν την εντάσσουν στην κατηγορία των τελευταίων.<sup>385</sup>

Ο θεσμός της διαμεσολάβησης ρυθμίζεται από το ν. 3898/2010 «για τη διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις»<sup>386</sup> και από την αιτιολογική έκθεση του ορίζεται ως «η διαδικασία, κατά την οποία τα μέρη, με τη βοήθεια ενός ανεξάρτητου

<sup>382</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 162.

<sup>383</sup> Σ. Μακρής, Online Dispute Resolution, ΔΕΕ 2/2009 (Έτος 15<sup>ο</sup>), σελ. 161.

<sup>384</sup> Γ. Ζέκος, Cyberspace και ηλεκτρονική διαιτησία, ΔΕΕ 12/2002 (Έτος 8<sup>ο</sup>), σελ. 1196.

<sup>385</sup> Βλ. Αχ. Κουτσουράδη, Η εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στο ελληνικό δίκαιο, Κριτική Επιθεώρηση 1997/1, σελ. 153· Π. Αλικάκο, Εξωδικαστική επίλυση διαφορών στο ηλεκτρονικό εμπόριο κατά την εθνική και την ευρωπαϊκή νομοθεσία, Αρμενόπουλος 10/2005 (Έτος 59<sup>ο</sup>), σελ. 1681, υποσημ. 1, ενώ την ίδια άποψη φαίνεται να υιοθετεί και ο Γ. Ζέκος, ό.π., σελ. 1192 επ..

<sup>386</sup> ΦΕΚ Α' 211/16.12.2010.

τρίτου προσώπου, του διαμεσολαβητή, προσδιορίζουν τις επιμέρους πτυχές της διαφοράς τους, ερευνούν τις εναλλακτικές λύσεις για την επίλυσή τους και επιχειρούν να καταλήξουν σε συμφωνία που θα ικανοποιεί τα αληθινά συμφέροντά τους». Αντίθετα με τη διαιτησία, ο διαμεσολαβητής δεν έχει δικαιοδοτική εξουσία και δεν καταλήγει σε έκδοση δεσμευτικής απόφασης, αλλά περιορίζεται στη δημιουργική διεύθυνση των διαπραγματεύσεων και βοηθά ώστε να επιτευχθεί μια συμφωνία ανάμεσα στα μέρη. Στη διαμεσολάβηση μπορούν τα μέρη να προσφύγουν οποιαδήποτε στιγμή, ακόμη και μετά την έναρξη ή καθ' όλη τη διάρκεια της εκκρεμοδικίας. Εάν η διαδικασία επιτύχει καταλήγοντας σε φιλικό διακανονισμό, τότε το πρακτικό της κατατίθεται στη γραμματεία του αρμόδιου δικαστηρίου και συνιστά εκτελεστό τίτλο σύμφωνα με την ΚΠολΔ 904 § 2 στ. γ'.<sup>387</sup>

Οι υπόλοιποι μηχανισμοί έχουν συμπληρωματικό χαρακτήρα σε σχέση με την προσφυγή στα δικαστήρια και μπορούν να οδηγήσουν σε δεσμευτικά αποτελέσματα μόνο υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει σχετική ρήτρα στη σύμβαση μεταξύ των μερών.<sup>388</sup>

Τέλος, πρέπει να αναφερθεί και η δυνατότητα κάθε καταναλωτή και ένωσης καταναλωτών να καταγγέλλουν ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή παραβάσεις των διατάξεων του ν. 2251/1994 (άρθ. 13β του νόμου). Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή υπάγεται στο π.δ. 197/1997<sup>389</sup> και βασικές επιδιώξεις της είναι η εναρμόνιση της ελληνικής νομοθεσίας με το ευρωπαϊκό δίκαιο για θέματα που αφορούν την προστασία των καταναλωτών, η ενημέρωση των τελευταίων για ζητήματα σχετικά με τη νομοθεσία και η επίλυση των προβλημάτων τους τα οποία προκύπτουν κατά τις συναλλαγές τους με τις επιχειρήσεις.<sup>390</sup>

### 10.3.7. Συμπερασματικά

Εκ των ανωτέρω συνάγεται ότι η πρόβλεψη και η ανάπτυξη εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών είναι ένα ζήτημα ζωτικής σημασίας. Γι' αυτό και η ΕΕ έχει προβεί στην ενθάρρυνση των μεθόδων μέσω σχετικών ρυθμίσεων σε μια πληθώρα νομοθετημάτων: στο προαναφερθέν άρθ. 17 της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο, στη Σύσταση 98/257/ΕΚ «σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης»,<sup>391</sup> στο Ψήφισμα της 25/5/2000 «περί ιδρύσεως διακοινοτικού δικτύου εθνικών οργάνων εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών

<sup>387</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 162-163.

<sup>388</sup> Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 163.

<sup>389</sup> ΦΕΚ Α' 156/30.7.1997.

<sup>390</sup> Βλ. [www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr).

<sup>391</sup> ΕΕ L 115 της 17.4.1998, σελ. 31-34.



διαφορών»,<sup>392</sup> στη Σύσταση 2001/310/ΕΚ της Επιτροπής «περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών»,<sup>393</sup> στην Πράσινη Βίβλο του 2002 «για τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης των διαφορών αστικού και εμπορικού δικαίου»<sup>394</sup> και την συνακόλουθη Οδηγία 2008/52/ΕΚ «για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις»,<sup>395</sup> στο άρθ. 83 της Οδηγίας 2007/64/ΕΚ «για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά»<sup>396</sup> κ.ά.<sup>397</sup>

Η ανάγκη ύπαρξης τέτοιων μηχανισμών διαφαίνεται ακόμη πιο καθαρά σε διαφορές που προκύπτουν από ηλεκτρονικές συμβάσεις, ιδίως τις διασυνοριακές. Οι ιδιαιτερότητές τους σε σύγκριση με τις παραδοσιακές συμβάσεις ποικίλουν -σύγκρουση νόμων και δικαιοδοσιών, γλωσσικό χάσμα, δυσχέρεια ανεύρεσης κατάλληλων συνηγόρων σε ξένες χώρες, επιφυλάξεις των καταναλωτών ως προς τις αγορές από προμηθευτές άλλων κρατών- και επιτάσσουν μέτρα προστασίας των καταναλωτών. Και ακριβώς επειδή οι ζημίες στις καταναλωτικές διαφορές είναι ως επί το πλείστον μικρότερης αξίας σε σχέση με το κόστος προσφυγής στα δικαστήρια, με αποτέλεσμα οι ενδιαφερόμενοι να απέχουν εν τέλει από τη λήψη οποιουδήποτε μέτρου προστασίας τους,<sup>398</sup> κρίνεται απαραίτητη η εγκαθίδρυση και εδραίωση των μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης αυτών των διαφορών, οι οποίοι προσφέρουν ευελιξία,<sup>399</sup> προσαρμοστικότητα,<sup>400</sup> ταχύτητα, εξοικονόμηση χρημάτων<sup>401</sup> και αποτελεσματικότητα.<sup>402</sup>

<sup>392</sup> ΕΕ C 155 της 6.6.2000, σελ. 1-2.

<sup>393</sup> ΕΕ L 109 της 19.4.2001, σελ. 56-61.

<sup>394</sup> COM (2002) 196, 19.4.2002.

<sup>395</sup> ΕΕ L 136 της 24.5.2008, σελ. 3-8.

<sup>396</sup> ΕΕ L 319 της 5.12.2007, σελ. 1-36.

<sup>397</sup> Αναφορά πρέπει να γίνει και σε τρία ακόμη δίκτυα της ΕΕ περί εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Πρόκειται για το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών (European Consumer Centres Network / ECC-Net), το οποίο αποτελεί συνεχιστή του Ευρωπαϊκού Εξωδικαστικού Δικτύου (European Extra Judicial Network / EEJ-Net), το δίκτυο SOLVIT, το οποίο ασχολείται με προβλήματα που προκύπτουν από πλημμελή εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς εκ μέρους των δημοσίων διοικήσεων σε διασυνοριακό επίπεδο και το κοινοτικό δίκτυο «Financial Network» (FIN-Net). Μέσω του τελευταίου επιτυγχάνεται η εξωδικαστική επίλυση διασυνοριακών διαφορών σε περιπτώσεις παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, όταν ανακύπτουν διαφορές μεταξύ καταναλωτών και πιστωτικών ιδρυμάτων ή μεταξύ καταναλωτών και ασφαλιστικών επιχειρήσεων. Βλ. Π. Αλικάκο, ό.π., σελ. 1683-1684 και [www.efropolis.gr](http://www.efropolis.gr).

<sup>398</sup> Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη το 2004 από τη Γενική Διεύθυνση για την υγεία και προστασία των καταναλωτών με τίτλο «EU Citizens and Access to Justice», η μη προσφυγή σε εξώδικο διακανονισμό της διαφοράς οδηγεί στην εγκατάλειψη των προσπαθειών δικαίωσης των καταναλωτών σε ποσοστό 38% (βλ. Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, ό.π., σελ. 165).

<sup>399</sup> Τα μέρη είναι κατ' αρχήν ελεύθερα να προσφύγουν στους μηχανισμούς αυτούς και να επιλέξουν τα ίδια το χαρακτήρα και τη διάρκεια της διαδικασίας, τα πρόσωπα που θα αναλάβουν το συμβιβασμό τους, τον τρόπο παράστασής τους στις συζητήσεις κλπ..

<sup>400</sup> Οι μέθοδοι ADR προσανατολίζονται στη συναινετική επίλυση των διαφορών και επικεντρώνονται στα συγκεκριμένα οικονομικά συμφέροντα κάθε πλευράς προτάσσοντας λύσεις από τις οποίες θα

## 10.4. Ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών

### 10.4.1. Εισαγωγικά

Τα τελευταία χρόνια αξιοσημείωτη είναι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων όχι μόνο για τη διενέργεια των συναλλαγών, αλλά και για την ίδια την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από αυτές.<sup>403</sup> Εξέχουσα σημασία έχουν αποκτήσει η online διαιτησία (arbitration) και η online διαμεσολάβηση (mediation) καθώς και άλλες υβριδικές εξωδικαστικές μέθοδοι, όπως οι διαδικασίες blind-bidding. Για τον χαρακτηρισμό του συνόλου των μεθόδων αυτών έχει επικρατήσει διεθνώς ο όρος Online Dispute Resolution («ODR»).404

Ως ODR, λοιπόν, μπορεί να χαρακτηριστεί το σύνολο των εξωδικαστικών μεθόδων επίλυσης διαφορών από ηλεκτρονικές συναλλαγές, οι οποίες διεκπεραιώνονται αποκλειστικά ή τουλάχιστον στο σημαντικότερο μέρος τους μέσω του Διαδικτύου με τη χρήση κάθε λογής σύγχρονων ηλεκτρονικών και ψηφιακών μέσων επικοινωνίας.<sup>405</sup> Έτσι, ενώ η παραδοσιακή διαμεσολάβηση γίνεται με τη δια ζώσης επικοινωνία των μερών, η online διαμεσολάβηση διεξάγεται ηλεκτρονικά με τον διαμεσολαβητή να επιτελεί τον ίδιο ρόλο αλλά με διαφορετικά «εργαλεία» (π.χ. e-mail, ηλεκτρονικές συνδιασκέψεις κλπ.).<sup>406</sup>

Αντιπαραβαλλόμενες με το κρατικό δικαστικό σύστημα οι μέθοδοι ODR μοιράζονται όλα τα πλεονεκτήματα που διαθέτουν οι προαναφερθείσες κοινές εξωδικαστικές μέθοδοι επίλυσης διαφορών, ενώ έχουν και επιπλέον οφέλη. Παραδείγματος χάρη, οι διαδικασίες εξελίσσονται ταχύτερα και το κόστος τους είναι ακόμη χαμηλότερο, καθώς ελλείπουν οι δικηγορικές αμοιβές και τα έξοδα εκτέλεσης των

---

ωφεληθούν και τα δύο μέρη («λύσεις Win-Win»). Αντίθετα, σε δίκες ενώπιον των τακτικών δικαστηρίων κάθε πλευρά προσβλέπει στην απόλυτη επικράτησή της μέσω της αποδοχής των θέσεων της και της απόρριψης των επιχειρημάτων της αντιδίκου από το δικαστήριο. Βλ. *Σ. Μακρή*, ό.π., σελ. 160.

<sup>401</sup> Έχει εκτιμηθεί από Έγγραφο Εργασίας των Υπηρεσιών της Επιτροπής της ΕΕ (SEC 2011, 1409) ότι, εάν οι καταναλωτές κατέφευγαν σε εναλλακτικές μεθόδους επίλυσης των διαφορών, θα εξοικονομούσαν 22,5 δισεκατομμύρια € ετησίως στην ΕΕ. Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 164.

<sup>402</sup> *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 165-166.

<sup>403</sup> Πάντως, πέρα από το στάδιο της επίλυσης των διαφορών, σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες έχει προβλεφθεί νομοθετικά ο θεσμός της «ηλεκτρονικής δίκης», σύμφωνα με τον οποίο το σύνολο των διαδικαστικών πράξεων μιας δίκης (π.χ. κατάθεση αγωγής και άλλων δικογράφων, επίδοση αγωγής, διενέργεια κύριας συζήτησης, τήρηση πρακτικών, διεξαγωγή αποδείξεων) τελείται με ηλεκτρονικά μέσα σύγχρονης τεχνολογίας αποβλέποντας στην ταχύτερη και ευχερέστερη απονομή δικαιοσύνης. Βλ. *Αλ. Στρατάκου*, ό.π., σελ. 139.

<sup>404</sup> *Σ. Μακρής*, ό.π., σελ. 157.

<sup>405</sup> *Σ. Μακρής*, ό.π., σελ. 160.

<sup>406</sup> *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 167.

διαιτητικών αποφάσεων. Μάλιστα, η χρήση τους αρμόζει πλήρως σε διεθνείς διαφορές, καθώς αποφεύγονται τα έξοδα μεταφράσεων, διερμηνείας, ταξιδιών και διαμονής, μια και δεν απαιτείται άμεση προσωπική επαφή μεταξύ των μερών.

#### 10.4.2. Ιστορική αναδρομή

Η πρωτοβουλία για την οργάνωση μεθόδων ODR ανήκει στις Η.Π.Α.,<sup>407</sup> όπου το 1996 έλαβαν χώρα οι πρώτες πειραματικές προσπάθειες διενέργειας διαιτητικών διαδικασιών μέσω του Διαδικτύου. Την αρχή έκανε η πλατφόρμα Virtual Magistrate Project, η οποία απέκτησε αρμοδιότητα για υποθέσεις προσβολής της τιμής και της προσωπικότητας από online δημοσιεύσεις, κλοπής επιχειρηματικών μυστικών, απάτης σε ηλεκτρονικές συναλλαγές, κατάχρησης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και φαινομένων spamming.<sup>408</sup> Την ίδια εποχή δραστηριοποιήθηκε και το πιλοτικό πρόγραμμα Online Ombuds Office, στο οποίο η διαδικασία λάμβανε χώρα αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και internet-chat.<sup>409</sup>

Το αποφασιστικό βήμα έγινε στα τέλη της δεκαετίας του '90, όταν ιδρύθηκε στις Η.Π.Α. μια πληθώρα ιδιωτικών εταιρειών που παρείχαν online υπηρεσίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, όπως η SquareTrade που παρείχε στους χρήστες του eBay τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες on line διαπραγματεύσεων και διαμεσολάβησης προς επίλυση των διαφορών που προέκυπταν από τις συναλλαγές τους και η Cybersettle που αποτέλεσε τον πιο επιτυχημένο πάροχο υπηρεσιών blind-bidding.<sup>410</sup>

---

<sup>407</sup> Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι ΗΠΑ έχουν μια μακρόχρονη παράδοση με την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, καθώς η ενίσχυση των κινήσεων για το σεβασμό των πολιτικών δικαιωμάτων στη χώρα (Civil Rights Movements), στα μέσα της δεκαετίας του '60, συνέβαλε, μεταξύ άλλων, στην αφαίρεση του ελέγχου επί της επίλυσης διαφορών από την κρατική δικαστική εξουσία και θεμελίωσε τις βασικές αρχές, στις οποίες οικοδομήθηκε το κίνημα ADR. Βλ. Σ. Μακρή, ό.π., σελ. 162.

<sup>408</sup> Τελικώς μία μόνο διαφορά επιλύθηκε από τους διαιτητές του Virtual Magistrate Project έως το τέλος της λειτουργίας του, η ιστορική Tierney vs Email America, που αφορούσε τη νομιμότητα της διαγραφής από το Διαδίκτυο μιας online καταχώρησης της διαδικτυακής εταιρίας Email America και αποτέλεσε την πρώτη αντιπαράθεση στα χρονικά που επιλύθηκε μέσω του Διαδικτύου. Βλ. Σ. Μακρή, ό.π., σελ. 163.

<sup>409</sup> Η πρώτη υπόθεση που κλήθηκαν να επιλύσουν οι διαμεσολαβητές του προγράμματος αφορούσε μια διαφορά ανάμεσα σε μια εφημερίδα και έναν χρήστη του Διαδικτύου, ο οποίος προσέθετε στην ιστοσελίδα του αυτούσια άρθρα με τοπικά νέα που είχαν προηγουμένως δημοσιευθεί στην εφημερίδα και έτσι κατηγορήθηκε ότι προσέβαλε τα πνευματικά δικαιώματα των εκδοτών. Οι διαμεσολαβητές του προγράμματος κατόρθωσαν να οδηγήσουν τις δύο πλευρές σε ένα συμβιβασμό μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα. Βλ. Σ. Μακρή, ό.π., σελ. 163.

<sup>410</sup> Σ. Μακρή, ό.π., σελ. 163.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η ενθάρρυνση των κρατών μελών για την online χρησιμοποίηση μεθόδων ADR προβλέφθηκαν αρχικά από τον ΟΟΣΑ<sup>411</sup> και το άρθ. 17 της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ το οποίο, όπως προαναφέρθηκε, υποχρέωνε τα κράτη μέλη να επιτρέπουν σε εθνικό επίπεδο μηχανισμούς εξώδικης επίλυσης των διαφορών «συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων ηλεκτρονικών μέσων». Συνέχεια στη νομοθετική πρόβλεψη μεθόδων ODR έδωσαν η Σύσταση 2001/310/ΕΚ «περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών»<sup>412</sup> και η Πράσινη Βίβλος του 2002 «για τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης διαφορών αστικού και εμπορικού δικαίου».<sup>413</sup>

Ήδη από τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στο πλαίσιο του «eEurope» και των ανωτέρω νομοθετημάτων, χρηματοδότησε αρκετά προγράμματα για την υποστήριξη των μεθόδων ODR ειδικά στις ηλεκτρονικές καταναλωτικές συμβάσεις. Άξιο αναφοράς είναι το πρόγραμμα «Ηλεκτρονικής Επίλυσης Καταναλωτικών Διαφορών» (Electronic Consumer Dispute Resolution / ECODIR), το οποίο ξεκίνησε τον Οκτώβριο του 2001 και κατά τη διάρκεια των 2 χρόνων λειτουργίας του ασχολούταν αποκλειστικά με διαφορές από διεθνείς «B2C» ηλεκτρονικές συναλλαγές, προσφέροντας δωρεάν υπηρεσίες διαμεσολάβησης στους καταναλωτές. Όλα τα στάδια επίλυσης της διαφοράς, από την καταγγελία του καταναλωτή μέχρι την υποβολή των απαραίτητων εγγράφων και τη σύνταξη του συμβιβασμού διενεργούνταν μέσω του Διαδικτύου με τη χρήση e-mail.<sup>414</sup>

---

<sup>411</sup> Στις κατευθυντήριες οδηγίες «Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce» που είχε δημοσιεύσει ο ΟΟΣΑ το 1999 περιλαμβανόταν ρύθμιση περί προώθησης μεθόδων επίλυσης διαφορών με χρήση «σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορίας». Βλ. Σ. Μακρή, ό.π., σελ. 165.

<sup>412</sup> ΕΕ L 109 της 19.4.2001, σελ. 56-61. Στην αιτιολογική σκέψη 6 της Σύστασης προβλέπεται ότι «η νέα τεχνολογία μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών συστημάτων επίλυσης διαφορών, με την παροχή ενός μηχανισμού αποτελεσματικής επίλυσης διαφορών μεταξύ διαφορετικών νομικών συστημάτων, χωρίς να χρειάζεται άμεση προσωπική επαφή και ως εκ τούτου πρέπει να ενθαρρυνθεί η ανάπτυξή της μέσω αρχών που θα εξασφαλίζουν συνεπή και αξιόπιστα πρότυπα τα οποία θα εμπιστεύονται όλοι οι χρήστες».

<sup>413</sup> COM (2002) 196, 19.4.2002. Αναγνωρίζεται ως προτεραιότητα της ΕΕ η προώθηση «νέων υπηρεσιών ανοικτής γραμμής για την επίλυση διαφορών (ORD)» ως «μια μορφή διακανονισμού των διασυννοριακών διαφορών μέσω του Διαδικτύου» (σελ. 5 της Πράσινης Βίβλου) προβλέποντας μάλιστα ότι οι μέθοδοι αυτοί δύναται «να χρησιμοποιηθούν και για την επίλυση διαφορών που δεν έχουν σχέση με το ηλεκτρονικό εμπόριο» (σελ. 20 της Πράσινης Βίβλου).

<sup>414</sup> Η ηλεκτρονική επίλυση διαφορών είχε χρησιμοποιηθεί νωρίτερα και από την κερδοσκοπική οργάνωση Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) για θέματα σχετικά με την καταχώρηση domain names. Βλ. Σ. Μακρή, ό.π., σελ. 163-164.

### 10.4.3. Βασικά είδη μεθόδων ODR

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, οι πιο διαδεδομένες μέθοδοι ODR είναι η διαιτησία, η διαμεσολάβηση και οι διαδικασίες blind-bidding.

Η online διαιτησία προϋποθέτει έγκυρη διαιτητική συμφωνία μεταξύ των μερών<sup>415</sup> και, γενικότερα, δεν διαφέρει σε τίποτα από την παραδοσιακή, με την εξαίρεση φυσικά ότι διενεργείται στο σύνολό της ή τουλάχιστον στο κυριότερο μέρος της μέσω του Διαδικτύου. Πάντως, έχουν αναπτυχθεί και ειδικές μορφές ηλεκτρονικής διαιτησίας, όπως η «fast track» και η «documents only». Οι διαφορές που υπάγονται στην πρώτη κατηγορία, κατόπιν συμφωνίας των μερών, ολοκληρώνονται υποχρεωτικά σε μία μόλις διαδικτυακή συνεδρίαση, ενώ η δεύτερη κατηγορία έχει το χαρακτηριστικό ότι σε αυτήν μπορούν να υπαχθούν ως αποδεικτικά μέσα μόνο έγγραφα, τα οποία συνήθως επιδίδονται στους διαιτητές μέσω e-mail. Η διαιτησία μέσω Διαδικτύου μπορεί ακόμη να διακριθεί σε «δεσμευτική» και «μη δεσμευτική». Κατά παρέκκλιση από το κύριο χαρακτηριστικό των διαιτητικών αποφάσεων, δηλαδή τη δεσμευτικότητά τους και την παραγωγή ίδιων εννόμων συνεπειών με αυτές μιας κοινής δικαστικής απόφασης (δεδικασμένο και εκκρεμοδικία), στη δεύτερη κατηγορία υπάγονται οι διαφορές όπου, με συμφωνία των μερών, η διαιτητική κρίση λαμβάνει τη μορφή μιας πρότασης συμβιβασμού, την οποία τα μέρη δύνανται αλλά δεν υποχρεούνται να αποδεχθούν.<sup>416</sup>

Στην online διαμεσολάβηση, ένας ανεξάρτητος διαμεσολαβητής κινεί τη διαδικασία έχοντας ως στόχο όχι να εκδώσει μια δεσμευτική απόφαση, αλλά αφενός να καθοδηγήσει τα μέρη ώστε να διαπραγματευτούν και να κατανοήσουν τη θέση και τα συμφέροντα της άλλης πλευράς και αφετέρου να προτείνει και να διαβιβάσει πιθανές λύσεις. Οι αντισυμβαλλόμενοι επικοινωνούν με τον διαμεσολαβητή κυρίως μέσω e-mail, internet-chat και, εφόσον ο πάροχος υπηρεσιών ODR δίνει τη δυνατότητα, μέσω online τηλεδιασκέψεων.<sup>417</sup> Η συμφωνία των μερών για την υπαγωγή της διαφοράς τους σε online διαμεσολάβηση, η συμφωνία τους με τον πάροχο των υπηρεσιών ODR για τον τρόπο διεξαγωγής της διαδικασίας και, γενικότερα, κάθε συμφωνία που απαιτείται για την εκκίνηση και διεκπεραίωση της διαμεσολάβησης καταρτίζονται μέσω του Διαδικτύου. Στην

---

<sup>415</sup> Κατά κανόνα η διαιτητική συμφωνία καταρτίζεται εγγράφως, ωστόσο στο Διαδίκτυο πρέπει να γίνει δεκτό ότι ο συστατικός αυτός τύπος της συμφωνίας πληρούται και όταν οι διαιτητικές ρήτρες περιέχονται σε e-mails ή σε ΓΟΣ που ο χρήστης αποδέχεται με τη μέθοδο «click-wrap agreement». Βλ. Αλ. Στρατάκου, ό.π., σελ. 189.

<sup>416</sup> Σ. Μακρής, ό.π., σελ. 161.

<sup>417</sup> Τα κανάλια σύσκεψης είναι «κλειστά» και προστατεύονται με κωδικούς (passwords) εξασφαλίζοντας την εμπιστευτικότητα της διαδικασίας (βλ. Αλ. Στρατάκου, ό.π., σελ. 193).

πλειονότητα των περιπτώσεων, επιτυγχάνεται συμβιβασμός ανάμεσα στα μέρη,<sup>418</sup> ο οποίος συντάσσεται ηλεκτρονικά από το διαμεσολαβητή και αποστέλλεται σε αυτά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.<sup>419</sup> Το περιεχόμενο της συμφωνίας είναι συμβατικά δεσμευτικό για αμφότερα τα μέρη, όπως έχουν ρητά συμφωνήσει κατά την έναρξη της διαδικασίας.<sup>420</sup>

Τέλος, οι διαδικασίες blind-bidding («τυφλές προσφορές») συνιστούν μια καινοτομία στο χώρο του Διαδικτύου, καθώς με τη βοήθεια ενός προηγμένου λογισμικού, μπορούν οι διαφορές με αντικείμενο αποτιμητό σε χρήμα να επιλύονται αυτοματοποιημένα, χωρίς τη σύμπραξη τρίτου φυσικού προσώπου. Η πρωτοποριακή αυτή διαδικασία έχει ως εξής: αφού τα μέρη συμφωνήσουν να συμμετέχουν, εισάγουν το καθένα στο online σύστημα τρεις προσφορές που δεν αποκαλύπτονται στην άλλη πλευρά. Το σύστημα συγκρίνει τις προσφορές σε τρεις ξεχωριστές φάσεις και, εάν σε κάποια από αυτές η διαφορά των εκατέρωθεν προσφορών δεν υπερβαίνει ένα προκαθορισμένο όριο, καταρτίζει αυτομάτως ένα συμβιβασμό, τον οποίο αποστέλλει αμέσως σε ηλεκτρονική μορφή στους αντιδίκους, δίνοντας τέλος στην αντιπαράθεσή τους.<sup>421</sup>

#### 10.4.4. Κανονισμός 524/2013

Επειδή μέχρι προσφάτως το αναπτυχθέν κανονιστικό πλαίσιο που ρυθμίζει τα ζητήματα διεκπεραίωσης μεθόδων ODR ήταν ασαφές και παρουσιάζονταν πολλές ανομοιότητες στα συστήματα μεταξύ των κρατών μελών της, η ΕΕ θέσπισε τον Κανονισμό 524/2013 «για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών».<sup>422</sup> Ο εν λόγω Κανονισμός συνιστά ένα νομοθέτημα που αλληλοσυμπληρώνεται με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ «για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών» με σκοπό την ενοποίηση των μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ανάμεσα στα διάφορα κράτη μέλη. Ειδικότερα, ο Κανονισμός αφορά τις διασυνοριακές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου και προβλέπει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης του συνόλου της εξωδικαστικής διαδικασίας.<sup>423</sup>

---

<sup>418</sup> Στατιστικά μόλις το 20% των διαπραγματεύσεων δεν καταλήγουν σε κοινά αποδεκτή λύση (βλ. Αλ. Στρατάκου, ό.π., σελ. 192).

<sup>419</sup> Σ. Μακρής, ό.π., σελ. 161-162.

<sup>420</sup> Αλ. Στρατάκου, ό.π., σελ. 192.

<sup>421</sup> Σ. Μακρής, ό.π., σελ. 162.

<sup>422</sup> ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σελ. 1-12.

<sup>423</sup> Ο Κανονισμός εφαρμόζεται όχι μόνο στις διασυνοριακές αλλά και στις εγχώριες ηλεκτρονικές συναλλαγές, ώστε να υπάρχει πραγματική ισότητα στους όρους ανταγωνισμού στο ηλεκτρονικό εμπόριο (αιτιολογική σκέψη 11 Κανονισμού).

Ως μέσο επίτευξης των στόχων του Κανονισμού ιδρύεται στο άρθ. 5 η πλατφόρμα ΗΕΔ (Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών). Πρόκειται για έναν διαδραστικό ιστότοπο στον οποίο υπάρχει η δυνατότητα δωρεάν ηλεκτρονικής πρόσβασης σε όλες τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της ΕΕ (§ 2).<sup>424</sup> Μεταξύ άλλων η πλατφόρμα αυτή παρέχει γενικές πληροφορίες για την ΕΕΔ, περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα ηλεκτρονικά έντυπα (υποβολής καταγγελιών, διαβίβασης πληροφοριών κλπ.), θέτει προθεσμίες για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών, προσδιορίζει τους αρμόδιους φορείς ΕΕΔ καταχωρώντας τους σε έναν ηλεκτρονικό κατάλογο, διαβιβάζει τις καταγγελίες στους φορείς ΕΕΔ τους οποίους τα μέρη συμφώνησαν να χρησιμοποιήσουν κ.ά. (άρθ. 5). Γενικότερα, πρόκειται για μια εύχρηστη πλατφόρμα που καθοδηγεί βήμα-βήμα τους χρήστες καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας επίλυσης διαφορών και ωφελεί τόσο τους καταναλωτές όσο και τους προμηθευτές που αποφεύγουν τις δαπανηρές δικαστικές διαδικασίες.

Κατά τη συνήθη εξέλιξη της διαδικασίας σε μια καταναλωτική διαφορά, ο καταναλωτής υποβάλει την καταγγελία του στην πλατφόρμα ΗΕΔ συμπληρώνοντας το ευπρόσιτο ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας.<sup>425</sup> Τα στοιχεία που συμπληρώνει στο έντυπο πρέπει να επαρκούν για τον ακριβή προσδιορισμό των μερών, της σύμβασης και της διαφοράς που προέκυψε, ενώ επισυνάπτονται όλα τα σχετικά έγγραφα (π.χ. τιμολόγια, δελτία παραγγελίας).<sup>426</sup> Στη συνέχεια, η καταγγελία, αφού υποβληθεί σε επεξεργασία,<sup>427</sup> διαβιβάζεται μέσω της πλατφόρμας, αμελλητί και σε εύληπτη μορφή, στον καταγγελλόμενο προμηθευτή, από τον οποίο, αφού δεχθεί να χρησιμοποιηθεί η διαδικασία ΗΕΔ για την καταγγελία,<sup>428</sup> ζητείται να προσδιορίσει έναν ή περισσότερους φορείς ΕΕΔ.<sup>429</sup> Ύστερα από αποδοχή της πρότασης του καταγγελλόμενου εκ μέρους του καταγγέλλοντος για τον

---

<sup>424</sup> Οι εγκατεστημένοι στην Ένωση έμποροι οφείλουν να παρέχουν στις ιστοσελίδες τους ηλεκτρονική σύνδεση με την πλατφόρμα ΗΕΔ. Επίσης, όπως εκτέθηκε παραπάνω, οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές για το εάν δεσμεύονται να χρησιμοποιούν ΕΕΔ στις καταναλωτικές διαφορές τους και, σε θετική περίπτωση, να κατονομάζουν τους φορείς ΕΕΔ που τους καλύπτουν (αιτιολογική σκέψη 30 του Κανονισμού).

<sup>425</sup> Πάντοτε προκρίνεται, πριν από την υποβολή της καταγγελίας, ο καταναλωτής να έχει προσπαθήσει να επικοινωνήσει με τον έμπορο, με κάθε πρόσφορο μέσο, με σκοπό τον φιλικό διακανονισμό της διαφοράς (αιτιολογική σκέψη 17 του Κανονισμού).

<sup>426</sup> Η καταγγελία μπορεί να ασκηθεί και από έναν προμηθευτή κατά ενός καταναλωτή, μόνον όμως εφόσον ο πρώτος είναι εγκατεστημένος στο Βέλγιο, τη Γερμανία, το Λουξεμβούργο ή την Πολωνία.

<sup>427</sup> Για να είναι νόμιμη η καταγγελία θα πρέπει τόσο οι καταναλωτές όσο και οι έμποροι να είναι εγκατεστημένοι σε κράτη μέλη της ΕΕ, στη Νορβηγία, στην Ισλανδία ή στο Λιχτενστάιν.

<sup>428</sup> Το γεγονός ότι στην ιστοσελίδα ενός προμηθευτή εμφανίζεται ο σύνδεσμος ΗΕΔ δεν σημαίνει απαραίτητα ότι θα αποδεχθεί τη διαδικασία, γι' αυτό και πάντοτε προτιμάται η επικοινωνία των καταναλωτών μαζί του ώστε να επιβεβαιώνουν τη συμμετοχή του στη διαδικασία.

<sup>429</sup> Λόγω του διασυννοριακού συνήθως χαρακτήρα των διαφορών, η πλατφόρμα ΗΕΔ διαθέτει λειτουργία ηλεκτρονικής μετάφρασης, που επιτρέπει στα μέρη (αλλά και στους φορείς ΕΕΔ) να λαμβάνουν μεταφρασμένες τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται μέσω της πλατφόρμας (αιτιολογική σκέψη 19 του Κανονισμού).

αρμόδιο φορέα ΕΕΔ,<sup>430</sup> η πλατφόρμα διαβιβάζει αυτόματα και αμελλητί την καταγγελία στον φορέα που τα μέρη συμφώνησαν να χρησιμοποιήσουν και εκείνος με τη σειρά του ενημερώνει τα μέρη σχετικά με το αν συμφωνεί ή αρνείται να ασχοληθεί με τη συγκεκριμένη διαφορά (άρθ. 9). Ο επιλεγμένος φορέας ΕΕΔ ολοκληρώνει τη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς εντός προθεσμίας 90 ημερών από την ημέρα που έλαβε τον πλήρη φάκελο της υπόθεσης και διαβιβάζει στην πλατφόρμα τα εξής στοιχεία: την ημερομηνία παραλαβής του φακέλου της καταγγελίας, το αντικείμενο της διαφοράς, την ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας ΕΕΔ και το αποτέλεσμα της (άρθ. 10).<sup>431</sup>

Συνεπώς, χάρη στον Κανονισμό 524/2013, η εφαρμογή του οποίου ξεκίνησε την 1/9/2016, η διαδικασία εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών έχει καταστεί ταχεία και αποτελεσματική, με τα μέρη της διαφοράς να γνωστοποιούν τα στοιχεία, παράπονα και επιχειρήματά τους, με τρόπο πλήρη και άμεσο, ανεξάρτητα από το κράτος μέλος όπου βρίσκονται και τους φορείς ΕΕΔ να διεξάγουν τις διαδικασίες επίλυσης της διαφοράς τους σε απευθείας σύνδεση, εξολοκλήρου με ηλεκτρονικά μέσα.<sup>432</sup>

#### 10.4.5. Διαδικασία μικροδιαφορών

Από τις 14/7/2017 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ενεργοποιήσει μια νέα, γρήγορη και αποτελεσματική διαδικτυακή διαδικασία για την αντιμετώπιση μικροδιαφορών οι οποίες αφορούν απαιτήσεις έως και 5.000 €. Η λεγόμενη «Διαδικασία των Μικροδιαφορών» («Small Claims Procedure») ωφελεί κυρίως τους καταναλωτές που αγοράζουν ένα προϊόν από προμηθευτή άλλου κράτους μέλους αλλά κατόπιν της παράδοσης διαπιστώνουν ότι δεν ανταποκρίνεται στην παρουσίασή του από τον προμηθευτή. Ο καταναλωτής μπορεί να συμπληρώσει τις λεπτομέρειες της αξίωσής του κατά του προμηθευτή σε μια ηλεκτρονική φόρμα, την οποία αποστέλλει στο καθ' ύλην και κατά τόπον αρμόδιο δικαστήριο. Ο εναγόμενος δικαιούται να υποστηρίξει τα επιχειρήματά του εντός 30 ημερών και το δικαστήριο οφείλει να κρίνει επί της απόφασης εντός 30 επιπλέον ημερών. Ύστερα από την έκδοση της απόφασης, ο νικητής ενάγων δύναται, συμπληρώνοντας μια άλλη διαδικτυακή φόρμα, να επιτύχει την αναγνώριση της απόφασης ως εκτελεστής στα υπόλοιπα κράτη

<sup>430</sup> Εάν δεν μπορεί να επιτευχθεί συμφωνία για τον φορέα επίλυσης διαφορών εντός 30 ημερών από την αποδοχή της καταγγελίας από την πλατφόρμα, τότε η εξέταση της καταγγελίας διακόπτεται.

<sup>431</sup> Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία της καταγγελίας, βλ. αναλυτικά σε <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

<sup>432</sup> Φυσικά η ΗΕΔ δεν προορίζεται να αντικαταστήσει τις δικαστικές διαδικασίες, γι' αυτό και η εφαρμογή του Κανονισμού δεν συνεπάγεται τη στέρηση των καταναλωτών (ή των εμπόρων) από το δικαίωμά τους για έννομη προστασία ενώπιον του δικαστηρίου (αιτιολογική σκέψη 26 του Κανονισμού).



μέλη. Η νέα διαδικασία αξιοποιεί κατά κόρον τη ανάπτυξη της τεχνολογίας και ελαχιστοποιεί περιττές μετακινήσεις και έξοδα. Ευνοείται η διασυνοριακή επικοινωνία μέσω βιντεοκλήσεων και η αποδοχή των ηλεκτρονικά απεσταλμένων εγγράφων εκ μέρους του δικαστηρίου, ενώ η φυσική παρουσία των μερών περιορίζεται στις περιπτώσεις που το δικαστήριο δεν μπορεί να αποφασίσει επί της διαφοράς βασιζόμενο μόνο στα προσκομισθέντα έγγραφα. Επίσης, μειώνονται σημαντικά τα δικαστικά έξοδα, τα οποία στις μικροδιαφορές συνηθίζουν να ξεπερνούν και την ίδια την αξία της διαφοράς.<sup>433</sup>

#### 10.4.6. Νομικά προβλήματα

Κλείνοντας το κεφάλαιο της ηλεκτρονικής επίλυσης των διαφορών, θα πρέπει να υπογραμμισθεί ότι, παρά τα αδιαμφισβήτητα οφέλη τους, οι μέθοδοι ODR προσκρούουν σε κάποια νομικά εμπόδια που τις καθιστούν, σύμφωνα με ορισμένους, ασύμβατες με το ισχύον νομικό πλαίσιο.

Αρχικά, επειδή η επικοινωνία ανάμεσα στους συμμετέχοντες λαμβάνει χώρα αποκλειστικά μέσω του Διαδικτύου και ο χώρος «συνεδριάσεων» δεν είναι φυσικός παρά μόνο ψηφιακός, οι αντίδικοι συνήθως μπορούν να προσκομίσουν και να επικαλεστούν μόνο εκείνα τα έγγραφα τα οποία είναι διαθέσιμα σε ηλεκτρονική μορφή και μπορούν να αποσταλούν online. Γι' αυτόν το λόγο, η έλλειψη της προσωπικής επαφής και της προφορικής υποστήριξης των επιχειρημάτων κάθε πλευράς θεωρείται ότι υπονομεύει τη συνταγματικά κατοχυρωμένη αρχή του δικαιώματος της προηγούμενης ακρόασης, η οποία συνιστά λογικό προαπαιτούμενο σε κάθε μορφή δικαιοδοσίας και εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Στην παραδοσιακή μέθοδο της διαιτησίας, παραδείγματος χάρη, τα μέρη καλούνται να παραστούν κατά τις συζητήσεις και να αναπτύξουν, προφορικώς ή εγγράφως, τα επιχειρήματά τους ενώπιον των διαιτητών (ΚΠολΔ 886), αλλιώς η διαιτητική απόφαση μπορεί να ακυρωθεί λόγω ελαττωματικότητας στη διαδικασία (ΚΠολΔ 897 § 5). Επομένως, δημιουργείται το ερώτημα πώς είναι δυνατόν μια online διαιτησία χωρίς αυτοπρόσωπη παρουσία των μερών να παράγει κατά τα άλλα έννομες συνέπειες.

Έναν ακόμα νομικό θεσμό με τον οποίο δεν φαίνεται να συμβαδίζουν οι μέθοδοι ODR συνιστά η προστασία των προσωπικών δεδομένων των μερών. Κατά τη συμμετοχή τους στη διαδικασία τα μέρη καλούνται να αποκαλύψουν και να υποβάλουν ηλεκτρονικά πλήθος εμπιστευτικών πληροφοριών που αφορούν στην προσωπική και περιουσιακή τους

---

<sup>433</sup> Βλ. Fast-sheet / July 2017 (the new fast-track court for smaller purchases) που εκδόθηκε από τη Γενική Διεύθυνση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τη Δικαιοσύνη και τους Καταναλωτές (Directorate-General for Justice and Consumers / DG JUST).

κατάσταση, όπως αριθμούς πιστωτικών καρτών, στοιχεία τραπεζικών λογαριασμών, διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κωδικούς πρόσβασης. Εξαιτίας της έλλειψης κανόνων που να ρυθμίζουν την αποθήκευση, επεξεργασία, μετάδοση και προστασία των δεδομένων αυτών, πολλοί χρήστες προτιμούν να απέχουν από την εν λόγω διαδικασία.<sup>434</sup>

Τέλος, η ηλεκτρονική επίλυση διαφορών αντίκειται στους κανόνες που επιβάλλουν την τήρηση ενός νόμιμου τύπου (συνήθως έγγραφου) ως προϋπόθεση για την εγκυρότητα μιας διαδικαστικής πράξης, ακόμη και στο πλαίσιο μιας παραδοσιακής μεθόδου ADR. Για παράδειγμα, έγγραφος τύπος απαιτείται τόσο για την εγκυρότητα της συμφωνίας των μερών για υπαγωγή της διαφοράς τους σε διαιτησία (ΚΠολΔ 869) όσο και για την έκδοση διαιτητικής απόφασης (ΚΠολΔ 892) με τη μη συμμόρφωση προς τους κανόνες αυτούς να συνεπάγεται την ακυρότητα της διαιτητικής κρίσης. Στην πράξη όμως, οι online διαιτησίες δεν ανταποκρίνονται σε αυτές τις απαιτήσεις. Οι συμφωνίες διαιτησίας καταρτίζονται συνήθως είτε μέσω της ανταλλαγής e-mail ή της συμπλήρωσης και αποστολής ηλεκτρονικών εντύπων είτε μέσω της αποδοχής προδιατυπωμένων συμβατικών κειμένων με το πάτημα ενός εικονιδίου με την ένδειξη «αποδέχομαι». Οι διαιτητικές αποφάσεις επίσης συντάσσονται σε μορφή ηλεκτρονικού εγγράφου και επιδίδονται στα μέρη μέσω του Διαδικτύου. Σαν συνέπεια, πολλές αποφάσεις διαδικτυακών διαιτητών δεν αναγνωρίζονται από τα τακτικά δικαστήρια ως εκτελεστοί τίτλοι ή ακόμη και ακυρώνονται λόγω έλλειψης νόμιμου τύπου, γεγονός που συμβάλλει με τη σειρά του στην μείωση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς το θεσμό της ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών.<sup>435</sup>

## 10.5. Κώδικες δεοντολογίας

Οι Κώδικες Δεοντολογίας είναι κατά βάση κανόνες ηθικής συμπεριφοράς τους οποίους έχουν θεσπίσει οι ενώσεις προμηθευτών για τις επιχειρήσεις-μέλη τους και η παράβασή τους επισείει κατά κύριο λόγο πειθαρχικές κυρώσεις εις βάρος τους.<sup>436</sup>

### 10.5.1. Οδηγία 2000/31/ΕΚ και π.δ. 131/2003

Σύμφωνα με το άρθ. 16 της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τις ενώσεις ή οργανώσεις επαγγελματιών και καταναλωτών να

---

<sup>434</sup> Σ. Μακρής, ό.π., σελ. 167.

<sup>435</sup> Σ. Μακρής, ό.π., σελ. 167.

<sup>436</sup> Βλ. Συνήγορο του Καταναλωτή, Ενημέρωση του καταναλωτή για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου, σελ. 13.

καταρτίζουν και να εφαρμόζουν κώδικες δεοντολογίας σε κοινοτικό επίπεδο, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι που η ίδια έχει θέσει.<sup>437</sup> Θα πρέπει μάλιστα κατά την κατάρτιση των κωδίκων αυτών να τίθενται ιδιαίτεροι κανόνες προστασίας των ανήλικων ατόμων και της ανθρώπινης αξιοπρέπειας καθώς και να λαμβάνεται σοβαρά η γνώμη ενώσεων που εκπροσωπούν άτομα με προβλήματα οράσεως και, γενικότερα, με ειδικές ανάγκες. Μια παρεπόμενη υποχρέωση των κρατών μελών είναι επίσης να εξασφαλίζουν τη δυνατότητα πρόσβασης με ηλεκτρονικά μέσα στους κώδικες αυτούς, οι οποίοι πρέπει να είναι συνταγμένοι σε όλες τις επίσημες εθνικές γλώσσες των κρατών μελών της ΕΕ.

Οι κώδικες δεοντολογίας που προβλέπει η Οδηγία έχουν καθαρά εκούσιο χαρακτήρα κώδικα συμπεριφοράς, σε αντίθεση με άλλα κείμενα κωδίκων δεοντολογίας που εκδίδονται κατόπιν νομοθετικής εξουσιοδότησης και έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα.<sup>438</sup> Γι' αυτό το λόγο άλλωστε και η αιτιολογική σκέψη 49 της Οδηγίας διευκρινίζει ότι η κατάρτισή τους δεν πρέπει να αναιρεί τον εθελοντικό τους χαρακτήρα ούτε τη δυνατότητα των ενδιαφερόμενων μερών να αποφασίζουν ελεύθερα εάν θα προσχωρήσουν στους εν λόγω κώδικες.

Γενικότερα, η υποβολή των μερών στους μη περιβεβλημένους με νομοθετική ισχύ κανόνες των κωδίκων δεοντολογίας εντάσσεται στο πλαίσιο της αυτορρύθμισης που τείνει να διαδραματίζει ολοένα και μεγαλύτερο ρόλο στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ως αυτορρύθμιση νοείται η οικειοθελής υποβολή των μερών σε αυτοέλεγχο και σε μια ορθή συμπεριφορά, η οποία εκδηλώνεται κυρίως με τη σύνταξη και δημοσίευση «κωδίκων αυτοδέσμευσης» εκ μέρους των επαγγελματικών οργανώσεων. Εφαρμοζόμενη επί του μη ελεγχόμενου από κάποια κυβερνητική αρχή Διαδικτύου, επιτυγχάνεται κατ' αυτόν τον τρόπο ο εκούσιος έλεγχος της συμπεριφοράς των προμηθευτών (αλλά και των καταναλωτών) και η συμμόρφωσή τους σε επιταγές που οι ίδιοι έχουν θέσει με σκοπό την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και τη διεξαγωγή των ηλεκτρονικών συναλλαγών κατά τον τρόπο που θεωρούν αρμόζοντα.<sup>439</sup> Μάλιστα, παρότι τις περισσότερες φορές η

---

<sup>437</sup> Όπως ρυθμίζει το άρθρ. 16 § 1 στ. β' της Οδηγίας, τα σχέδια των κωδίκων δεοντολογίας εθνικού ή κοινοτικού επιπέδου μπορούν εθελοντικά να διαβιβάζονται στην Επιτροπή της ΕΕ, ενώ, σύμφωνα με το στ. δ', τα κράτη μέλη οι ενώσεις επαγγελματιών ή καταναλωτών θα πρέπει να κοινοποιούν στην Επιτροπή και στα άλλα κράτη μέλη αξιολογήσεις σχετικά με την εφαρμογή των κωδίκων δεοντολογίας τους και των συνεπειών τους στις πρακτικές, τα συναλλακτικά ήθη και τα έθιμα του ηλεκτρονικού εμπορίου.

<sup>438</sup> *I. Ιγγλεζάκης*, Το Νομικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, σελ. 188.

<sup>439</sup> Στο πλαίσιο των κανόνων αυτορρύθμισης θα μπορούσαμε να εντάξουμε και ορισμένες ιδιωτικές πρωτοβουλίες που έχουν ληφθεί κυρίως από την ακαδημαϊκή κοινότητα, οι οποίες περιέχουν κανόνες *soft law* («ήπιου δικαίου») που μπορούν να εφαρμοστούν και στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου: τις «Αρχές των Διεθνών Εμπορικών Συμβάσεων» που εξέδωσε το Διεθνές Ινστιτούτο της

απόκλιση από αυτούς τους κανόνες «επαγγελματικής αυτορρύθμισης» δεν οδηγεί σε κυρώσεις εναντίον τους, τίποτε δεν αποκλείει την άτυπη ένταξη τους σε έναν κατάλογο «παραβατών», γεγονός που ασκεί δυσμενή επιρροή στην επαγγελματική τους δραστηριότητα.<sup>440</sup>

Το αντίστοιχο άρθ. 15 του π.δ. 131/2003 ορίζει οι κώδικες δεοντολογίας που συντάσσονται από τις ενδιαφερόμενες ενώσεις επαγγελματιών και καταναλωτών πρέπει να εγκρίνονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης (πλέον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης) και να δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβέρνησης. Ειδική μνεία γίνεται στη λήψη υπόψιν των συμφερόντων των ατόμων με προβλήματα όρασης και εν γένει με ειδικές ανάγκες.

#### 10.5.2. Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Ο πιο πρόσφατος Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο δημοσιεύθηκε το 2017<sup>441</sup> και θέτει τις γενικές αρχές και τους ελάχιστους κανόνες επαγγελματικής δεοντολογίας και ηθικής συμπεριφοράς που πρέπει να τηρούνται από τις επιχειρήσεις απέναντι στον καταναλωτή κατά την κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων «B2C».<sup>442</sup>

Οι κανόνες αυτοί απευθύνονται σε όλους τους προμηθευτές που έχουν έδρα στην Ελλάδα και παρέχουν προϊόντα ή υπηρεσίες προς καταναλωτές στην Ελλάδα ή/και στο εξωτερικό είτε οι προμηθευτές δραστηριοποιούνται ευθέως είτε ως μεσάζοντες παροχής υπηρεσιών έναντι άμεσης ή έμμεσης αμοιβής (άρθ. 2 § 1 στ. α'). Απαραίτητη προϋπόθεση για την προσχώρηση των μερών στους εν λόγω κανόνες είναι η πρόταση και η αποδοχή για τη σύναψη της σύμβασης να παρέχονται, να διαβιβάζονται και να λαμβάνονται εξ

---

Ρώμης για την Ενοποίηση του Ιδιωτικού Δικαίου (International Institute for the Unification of Private Law / UNIDROIT) το 1996, οι οποίες τυγχάνουν συχνότατης χρήσης από τα διαιτητικά δικαστήρια, τις «Αρχές για το Ευρωπαϊκό Δίκαιο των Συμβάσεων» που συνέθεσε η επιτροπή Lando και θεωρούνται ως το «άτυπο δίκαιο των διασυνοριακών συμβάσεων στην ΕΕ», το Κοινό Πλαίσιο Αναφοράς (Common Frame of Reference / CFR), ένα σχέδιο κανονισμού για κοινό ευρωπαϊκό δίκαιο πώλησης και το Netiquette, το οποίο συνιστά έναν κώδικα δεοντολογίας στο Διαδίκτυο που ορίζει την αποδεκτή συμπεριφορά μεταξύ δύο ή περισσότερων χρηστών κατά την ηλεκτρονική τους επικοινωνία. Βλ. *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 81-82.

<sup>440</sup> *Κ. Δελούκα-Ιγγλέση*, ό.π., σελ. 79-80.

<sup>441</sup> Ο εν λόγω Κώδικας κυρώθηκε με την υπ' αριθμ. 31619οικ./15.3.2017 Απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Ανάπτυξης (ΦΕΚ Β' 969/22.3.2017).

<sup>442</sup> Πρέπει να σημειωθεί ότι προηγήθηκε το ίδιο έτος η έκδοση του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας (π.δ. 10/2017 - ΦΕΚ Α' 23/1.3.2017), σκοπός του οποίου είναι η θέσπιση αρχών που πρέπει να διέπουν γενικότερα τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεών τους.

ολοκλήρου μέσω του Διαδικτύου ή/και κινητών δικτύων/εφαρμογών κειμένου (άρθ. 2 § 1 στ. β').

Στο άρθ. 3 αναφέρονται οι ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρασχεθούν στον καταναλωτή, οι οποίες ούτως ή άλλως προβλέπονται και στα άρθ. 3β του ν. 2251/1994 και 4 του π.δ. 131/2003. Άξια αναφοράς ωστόσο είναι η πρόσθεση στις εν λόγω πληροφορίες και της υποχρέωσης ενημέρωσης του καταναλωτή αφενός για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών του και για τους αναγνωρισμένους φορείς ΕΕΔ (άρθ. 3B § 1 στ. vii) και αφετέρου για τη δυνατότητα επίλυσης των διαφορών με ηλεκτρονικά μέσα (άρθ. 3B § 1 στ. viii). Στη συνέχεια περιλαμβάνονται κανόνες που αναφέρονται στα χαρακτηριστικά που πρέπει να συγκεντρώνουν τα διαφημιστικά μηνύματα μέσω του Διαδικτύου και στην προστασία των καταναλωτών από παραπλανητικές και αθέμιτες πρακτικές (άρθ. 3Γ), καθώς και στην ασφάλεια των συναλλαγών και την προστασία των προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών (άρθ. 5).

Το άρθ. 6 που κάνει λόγο για το δικαίωμα υπαναχώρησης των καταναλωτών δεν προσφέρει κάτι παραπάνω σε σχέση με όσα έχουν προβλεφθεί από το ν. 2251/1994, ενώ το άρθ. 7 καταπιάνεται με το πρακτικό ζήτημα της εξυπηρέτησης των καταναλωτών κατά την επικοινωνία τους με την επιχείρηση του προμηθευτή. Συγκεκριμένα, θα πρέπει οι επιχειρήσεις να διαθέτουν κατάλληλους μηχανισμούς και επαρκές προσωπικό προκειμένου να ανταποκρίνονται άμεσα και επιτυχώς στα αιτήματα των καταναλωτών. Έτσι, όταν για την επικοινωνία γίνεται χρήση μιας διαδικτυακής φόρμας ή της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου της επιχείρησης, η αποστολή απάντησης στο σχετικό αίτημα του πελάτη θα πρέπει να γίνεται σε εύλογο χρονικό διάστημα από τη λήψη του αιτήματος.

Τέλος, ο Κώδικας αναφέρεται και στο σύγχρονο θεσμό της ηλεκτρονικής επίλυσης των διαφορών (άρθ. 8), για τον οποίο κάθε επιχείρηση οφείλει να ενημερώνει τους καταναλωτές. Περαιτέρω, ανεξάρτητα από το εάν δεσμεύεται να χρησιμοποιήσει την ΕΕΔ ή όχι, η επιχείρηση πρέπει μέσω του ιστότοπού της να παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα πρόσβασης στην πλατφόρμα ΗΕΔ κατ' εφαρμογή των διατάξεων του Κανονισμού 524/2013, μέσω της οποίας, όπως αναφέρθηκε παραπάνω, μπορούν οι τελευταίοι να υποβάλουν τυχόν καταγγελία τους που θα προωθηθεί στη συνέχεια στο σχετικό φορέα ΕΕΔ.

### 10.5.3. Προστασία ανήλικου καταναλωτή

Στο σημείο αυτό αξίζει να τονισθεί η ανάγκη προστασίας του ανήλικου ψηφιακού καταναλωτή, ο οποίος πλέον συναντάται πολύ συχνά στις ηλεκτρονικές αγορές. Η εξάπλωση της τεχνολογίας και η διείσδυση του Διαδικτύου στην καθημερινότητά μας έχουν περιορίσει τον έλεγχο που ασκούν οι γονείς στα παιδιά τους ως προς την επαφή τους με το περιβάλλον της αγοράς. Επίσης, πολλές επιχειρήσεις στοχεύουν στο ανήλικο κοινό επενδύοντας σε ειδικές στρατηγικές διαφήμισης και προώθησης των προϊόντων τους προς αυτό, ιδίως στους τομείς των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, της ψυχαγωγίας και των προϊόντων τεχνολογίας.

Οι κίνδυνοι σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή με ανήλικο καταναλωτή εντοπίζονται και προς τις δύο κατευθύνσεις. Από τη μια πλευρά, οι προμηθευτές έχουν την ευκαιρία να εκμεταλλευτούν την ευαισθησία, την έλλειψη εμπειρίας, την περιέργεια και την ευπιστία των παιδιών με σκοπό τη διάπραξη επικοινωνιακής απάτης και εκμετάλλευσής τους. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω αθέμιτων εμπορικών πρακτικών εκ μέρους των προμηθευτών που προβαίνουν σε ανακριβείς περιγραφές των προϊόντων τους που απευθύνονται σε ανήλικα άτομα όσον αφορά στοιχεία όπως η αξία, η ανθεκτικότητα, η απόδοση και η τιμή τους.

Από την άλλη πλευρά, οι ανήλικοι συχνά ενδύονται τον ρόλο του ενηλίκου στο πλαίσιο μιας εικονικής συναλλαγής προκειμένου να αποκτήσουν προϊόντα που δεν θα μπορούσαν διαφορετικά. Για την παραπλάνηση των προμηθευτών ως προς την ταυτότητα του καταναλωτή αρκεί η γνωστοποίηση των στοιχείων μιας πιστωτικής κάρτας, την οποία ένας παρατηρητικός ανήλικος εύκολα μπορεί να αποσπάσει από το πορτοφόλι ενός πολυάσχολου γονέα. Πρόκειται για έναν κίνδυνο οικονομικής φύσεως που απειλεί τον προϋπολογισμό της οικογένειας αλλά επεκτείνεται και στην αθέμιτη απόκτηση στοιχείων των γονέων, όπως αριθμών πιστωτικών καρτών, τραπεζικών κωδικών ή αριθμών φορολογικού μητρώου.

Σε αυτές τις δύο όψεις της εικονικής συναλλαγής η ευθύνη βαραινεί αρχικά τους προμηθευτές, οι οποίοι υποχρεούνται να λειτουργούν επί τη βάση ευσυνείδητων εμπορικών πρακτικών και, ακολούθως, τους γονείς που οφείλουν να ανακτήσουν τον εποπτικό τους ρόλο, σε φυσιολογικό πάντοτε βαθμό.<sup>443</sup>

---

<sup>443</sup> Βλ. εισήγηση Αρ. Σταμούλα, Ανήλικος καταναλωτής του διαδικτύου: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και προϋποθέσεις προστασίας του, στην ημερίδα «Η προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο Διαδίκτυο», Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών, Συνήγορος του Καταναλωτή, 2008.

Σημαντικό ρόλο όμως μπορούν να αναλάβουν, όπως προαναφέρθηκε, και οι Κώδικες Δεοντολογίας μέσω της θέσπισης διατάξεων για την προστασία των ανήλικων καταναλωτών. Έτσι, στο άρθ. 4 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας του 2017 γίνεται ειδική αναφορά στην προστασία των ανηλικών και άλλων ευάλωτων ομάδων του πληθυσμού (π.χ. ηλικιωμένων, ΑΜΕΑ ή ατόμων που δεν γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα). Το προσωπικό των επιχειρήσεων δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να εκμεταλλεύεται την αδυναμία των ομάδων αυτών και οι περιγραφές των προϊόντων και των υπηρεσιών που απευθύνονται στα εν λόγω πρόσωπα θα πρέπει να είναι προσεκτικές, ακριβείς και αντικειμενικές και να παρέχονται κατά τρόπο εύληπτο και κατανοητό, ώστε να μην παραπλανούν για το πραγματικό μέγεθος, την αξία, τη φύση, το σκοπό και την τιμή των προσφερόμενων προϊόντων. Ειδικά για τους ανήλικους καταναλωτές θα πρέπει να διαμορφώνονται οι κατάλληλοι όροι πρόσβασης στους διαδικτυακούς τόπους εκ μέρους των επιχειρήσεων σύμφωνα με τους ισχύοντες νόμους.

Τέλος, ο ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένος στο θέμα της προστασίας των ανηλικών από καταναλωτικούς κινδύνους Συνήγορος του Καταναλωτή έχει προτείνει την εισαγωγή ενός συστήματος δημοσιότητας και πιστοποίησης των προμηθευτών που θα καταλήγει στην απονομή ενός «σήματος εμπιστοσύνης» προς όσους συμμορφώνονται με τις δεοντολογικές αρχές που πρεσβεύει, ενώ έχει συντάξει και ενημερωτικά φυλλάδια επισημαίνοντας τους κινδύνους που εγκυμονεί η χρήση του Διαδικτύου για αυτήν την ευπαθή ομάδα του πληθυσμού.<sup>444</sup>

---

<sup>444</sup> Βλ. εισήγηση Αρ. Σταμούλα, ό.π..

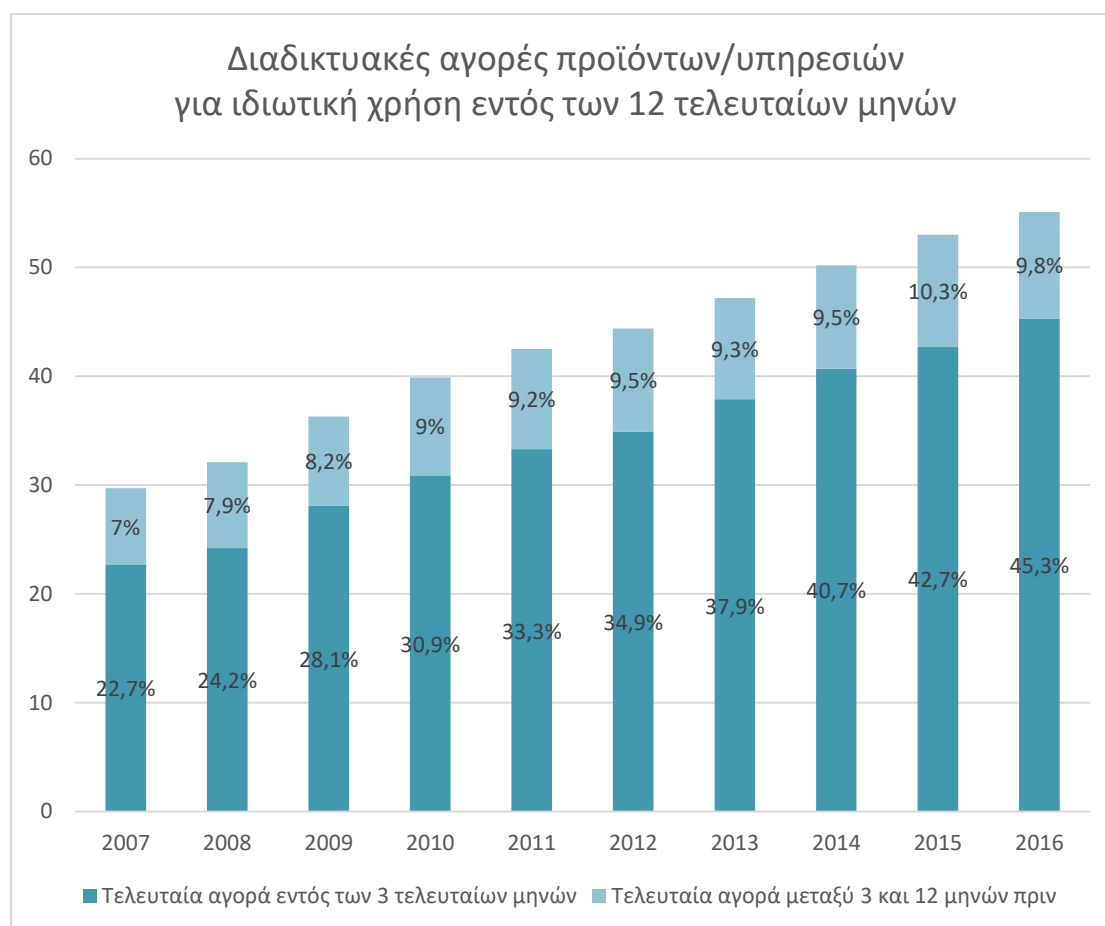




## 11. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

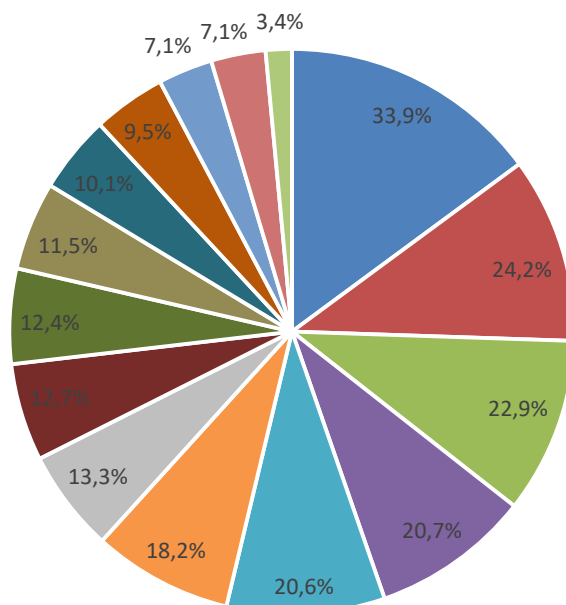
Σύγχρονες έρευνες αναδεικνύουν την ολοένα αυξανόμενη χρήση του Διαδικτύου για την αγορά προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών, γεγονός που μαρτυρά την αύξηση της εμπιστοσύνης των σύγχρονων καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο.<sup>445</sup>

Όπως φαίνεται από το παρακάτω σχεδιάγραμμα, σε μια χρονική περίοδο 10 ετών το ποσοστό των Ευρωπαίων που πραγματοποιούν διαδικτυακές αγορές σχεδόν διπλασιάστηκε (από 29,7% το 2007 σε 55,1% το 2016).



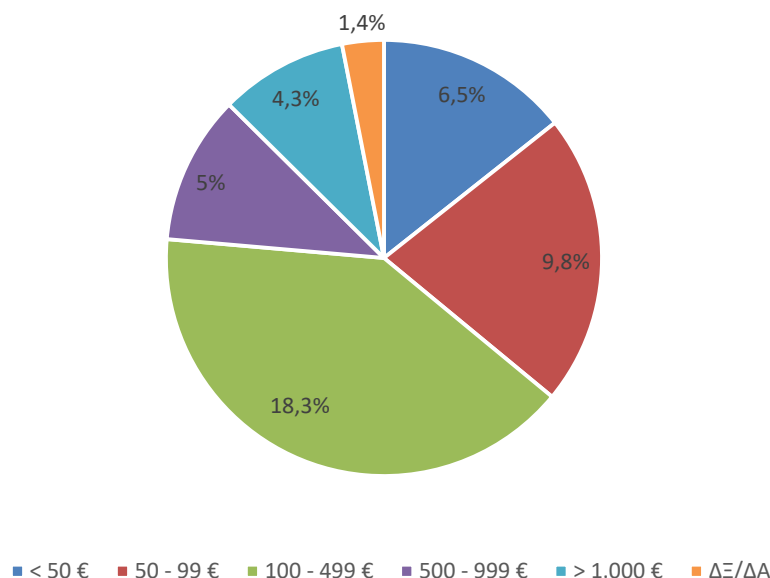
<sup>445</sup> Τα στοιχεία που ακολουθούν έχουν ληφθεί από την Έκθεση για τις Καταναλωτικές Συνθήκες (Consumer Conditions Scoreboard) που δημοσιεύθηκε το 2017 από την ΕΕ και αφορά έρευνες που διεξήχθησαν το 2016. Οι αριθμοί που συνοδεύουν τα διάφορα ποσοστά των γραφημάτων και βρίσκονται εντός των παρενθέσεων υποδηλώνουν την αυξομείωση των ποσοστών σε σύγκριση με αντίστοιχες έρευνες που είχαν διεξαχθεί το 2014. Βλ. και δημοσιευμένο Δελτίο Τύπου που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στις Βρυξέλλες στις 25 Ιουλίου 2017.

## Πωλούμενα προϊόντα/υπηρεσίες



- Είδη ένδυσης και υπόδησης/αθλητικά είδη
- Οικιακά είδη (έπιπλα, παιχνίδια, οικιακές ηλεκτρικές συσκευές, είδη τέχνης)
- Διαμονή σε καταλύματα (ξενοδοχεία, δωμάτια, διαμερίσματα)
- Εισιτήρια για εκδηλώσεις (συναυλίες, θεατρικές παραστάσεις, κινηματογράφος)
- Ταξιδιωτικές υπηρεσίες (εισιτήρια, ενοικίαση αυτοκινήτου)
- Βιβλία/περιοδικά/εφημερίδες (σε ηλεκτρονική ή μη μορφή)
- Ηλεκτρονικός εξοπλισμός (φωτογραφικές μηχανές, κινητά τηλέφωνα, τηλεοράσεις)
- Ταινίες/μουσική
- Φαγητό
- Λογισμικά υπολογιστών/βιντεοπαιχνίδια
- Τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες
- Εξοπλισμός για υπολογιστή
- Ιατρικά είδη
- Άλλα
- Υπηρεσίες e-learning

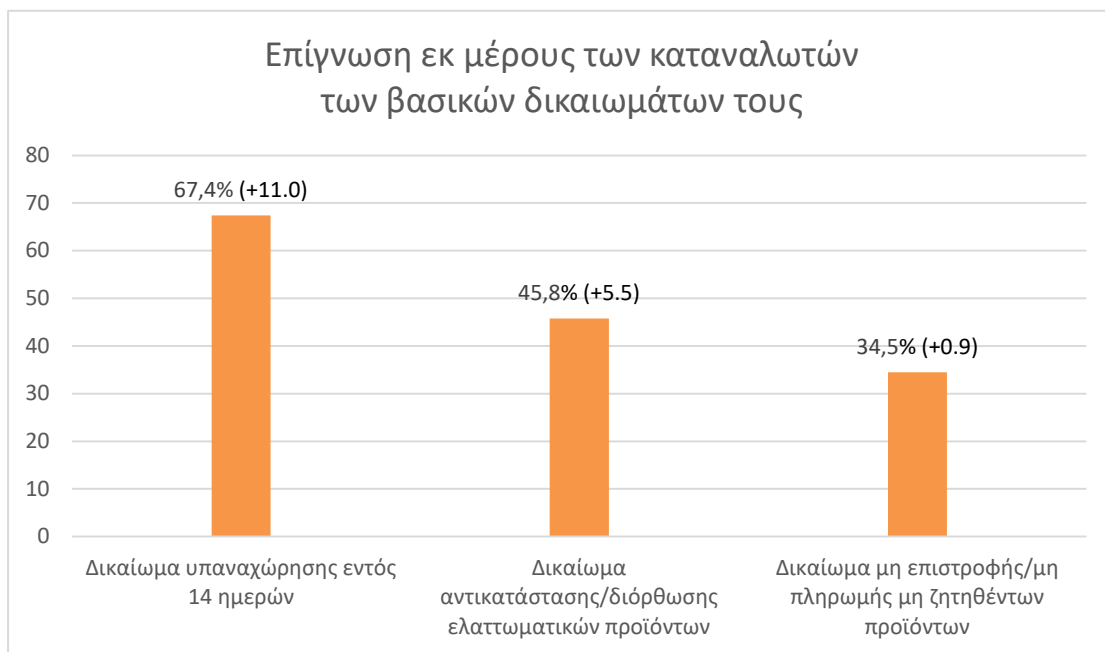
Ποσοστά των καταναλωτών που παρήγγειλαν προϊόντα/υπηρεσίες μέσω του Διαδικτύου για προσωπική χρήση τους τελευταίους 3 μήνες ανάλογα με την έκταση των δαπανών τους



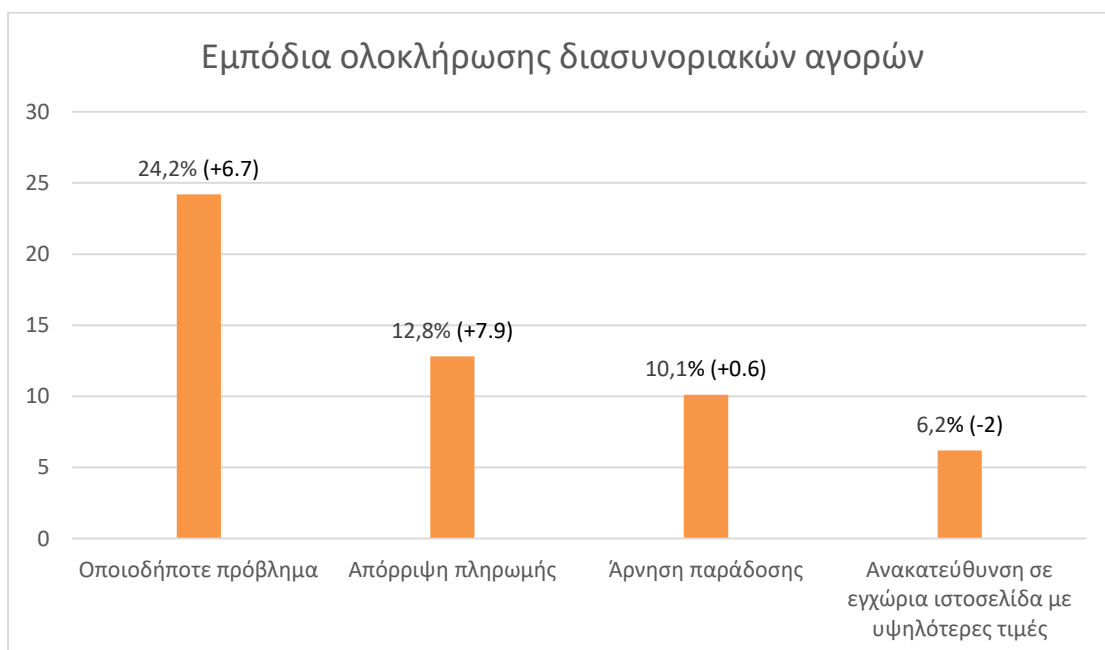
Στην Ελλάδα, ειδικότερα, εντός του 2016, 3.500.000 καταναλωτές προμηθεύτηκαν διαδικτυακά αγαθά ή υπηρεσίες συνολικής αξίας 4,5 – 5 δισεκατομμυρίων € από περίπου 7.000 επιχειρήσεις με ψηφιακό κανάλι πώλησης. Το 25% των αγορών αυτών έγινε από ξένες ιστοσελίδες.<sup>446</sup>

Επίσης, οι καταναλωτές έχουν μεγαλύτερη επίγνωση των δικαιωμάτων τους κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους (13% το 2017 έχει πλήρη επίγνωση σε σχέση με 9,4% το 2014).

<sup>446</sup> Βλ. Έρευνα Ηλεκτρονικού Εμπορίου 2017 Β-С στην Ελλάδα: Η Συμπεριφορά των Online Καταναλωτών, η οποία διεξήχθη από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Για περισσότερα στατιστικά στοιχεία για το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα κατά το 2016 βλ. και Έρευνα Χρήσης Τεχνολογιών Πληροφόρησης και Επικοινωνίας από Νοικοκυριά και Άτομα της Ελληνικής Στατιστικής Αρχής (ΕΛΣΤΑΤ – [www.statistics.gr](http://www.statistics.gr)).

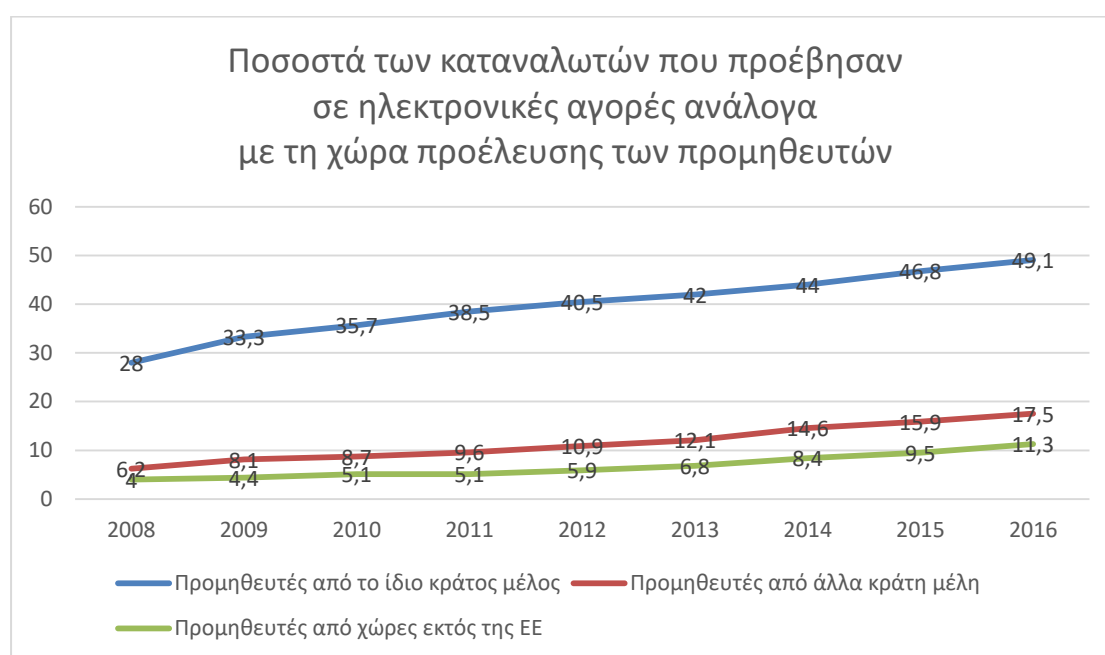


Παρ' όλα αυτά, μελανό στοιχείο στις έρευνες συνιστά το γεγονός ότι εξακολουθούν να αντιμετωπίζουν εμπόδια κατά τις διαδικτυακές αγορές από εμπόρους λιανικής σε άλλη χώρα της ΕΕ και μάλιστα σε μεγαλύτερο βαθμό από ό,τι στο παρελθόν. Για παράδειγμα, το 12,8% των ερωτηθέντων ανέφερε ως πρόβλημα την απόρριψη της πληρωμής (π.χ. μη αποδοχή της πιστωτικής τους κάρτας από την ξένη επιχείρηση), ενώ το 10,1% την άρνηση παράδοσης των προϊόντων στη χώρα τους.



Τα επίπεδα εμπιστοσύνης των καταναλωτών αυξήθηκαν κατά 12% για αγορές από προμηθευτές λιανικής που είναι εγκατεστημένοι στο ίδιο κράτος μέλος και κατά 21% για αγορές από προμηθευτές με έδρα σε άλλα κράτη μέλη της ΕΕ. Ωστόσο, παρά τη σημαντική αύξηση, το ποσοστό εμπιστοσύνης προς τις διασυννοριακές αγορές βρίσκεται ακόμα σε χαμηλό επίπεδο (57,8%) σε σύγκριση με αυτό των εσωτερικών αγορών (72,4%).

Ο επόμενος πίνακας καταδεικνύει τη σαφή προτίμηση αγορών από προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στην ίδια χώρα με τους καταναλωτές.

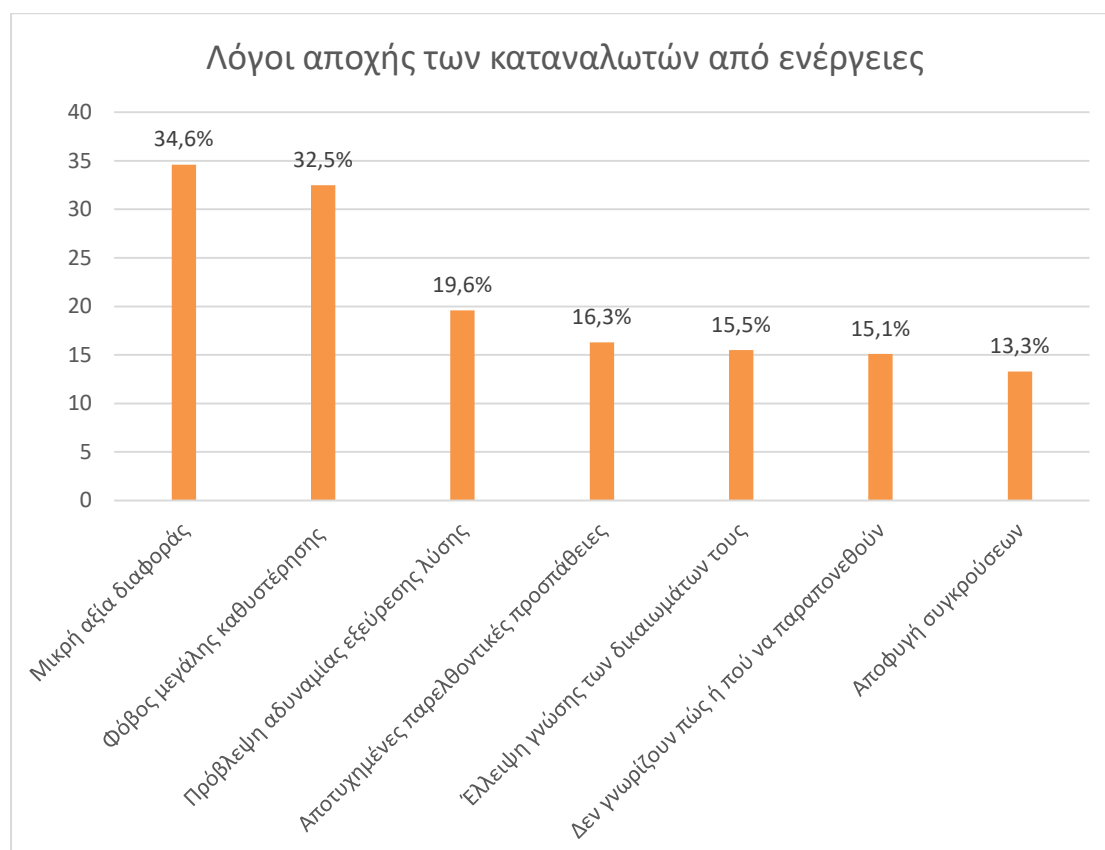
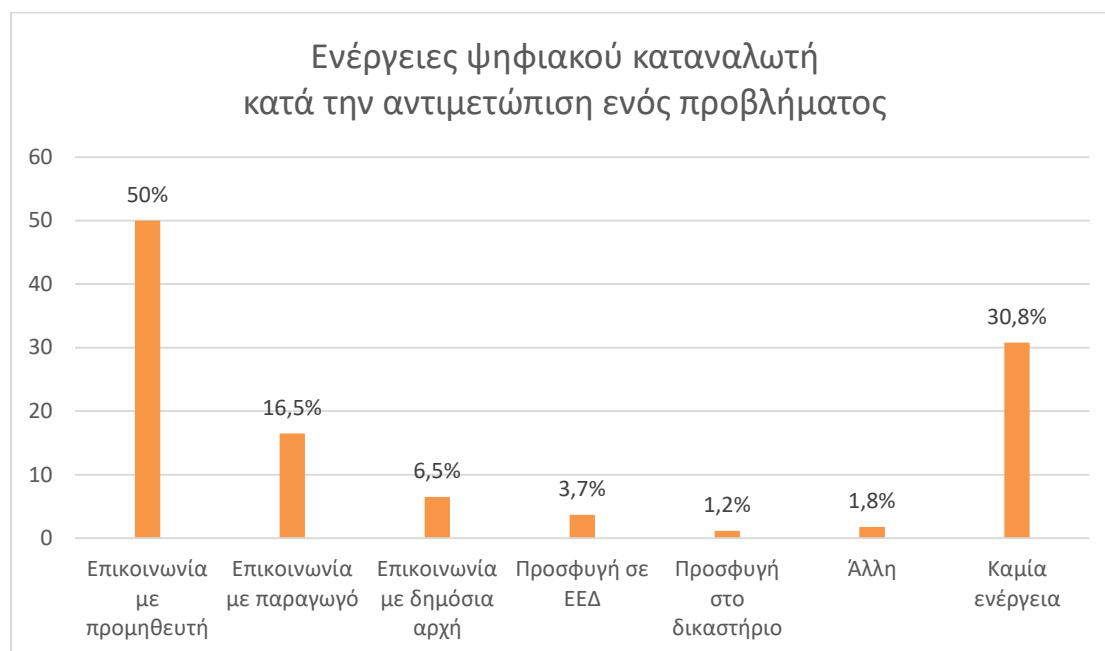


Όσον αφορά την ασφάλεια των προϊόντων το 78% (+9.4%) των καταναλωτών πιστεύει ότι είναι ασφαλή, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους προμηθευτές ανέρχεται στο 76,4% (+1.8%).

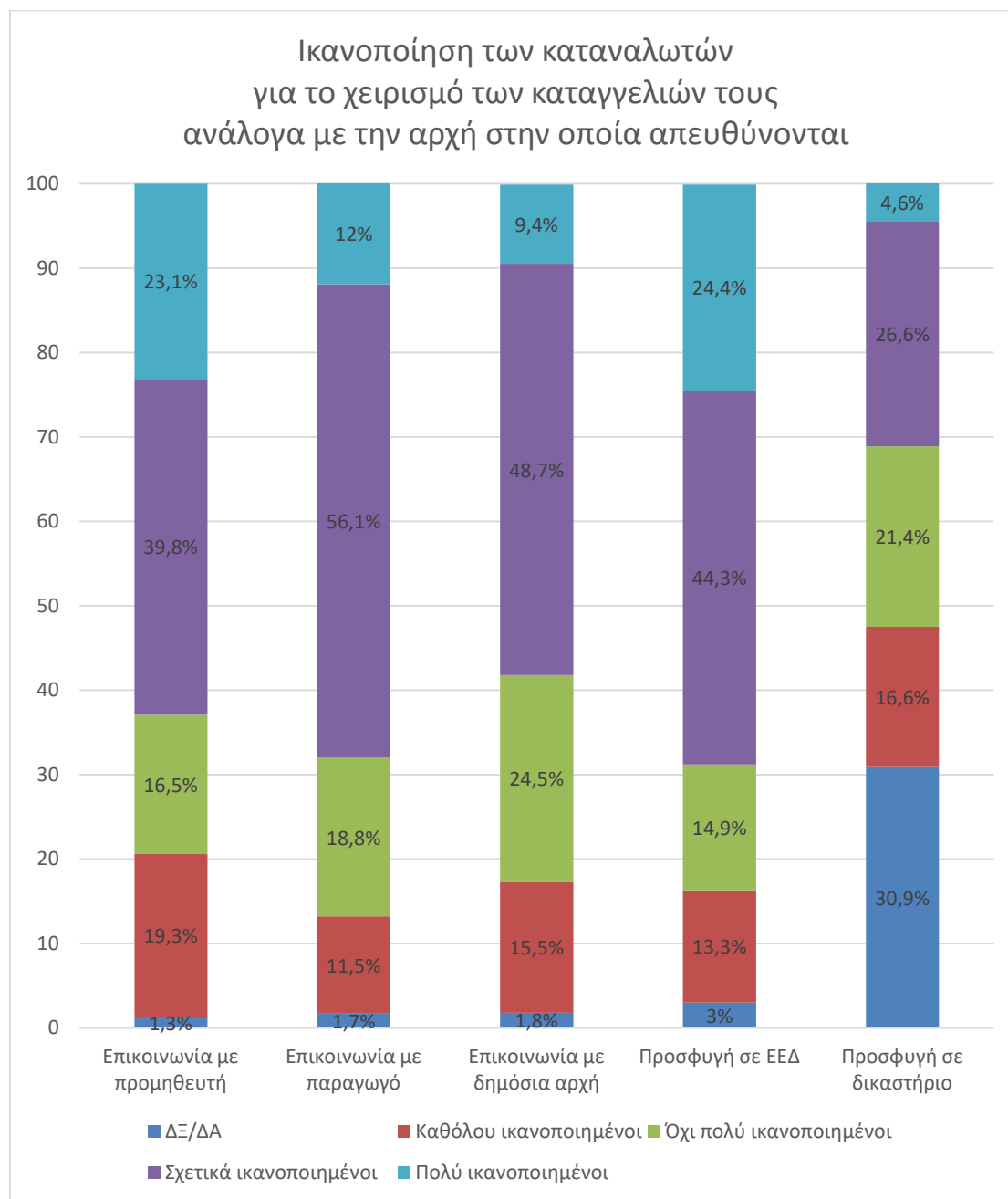
Ακόμη, οι καταναλωτικές συνθήκες είναι συνήθως ευνοϊκότερες στις βόρειες και δυτικές χώρες της ΕΕ από ό,τι στις νότιες και ανατολικές. Έτσι, ενώ, παραδείγματος χάρη, στην Κροατία το 40,9% των καταναλωτών έχει αντιμετωπίσει αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, στην Αυστρία το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε μόλις 3,4%. Επίσης, το 94,5% των Φινλανδών υποβάλλουν καταγγελία όταν αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα, ενώ στη Βουλγαρία το ποσοστό αυτό φτάνει μόνο στο 55,6%.

Ανησυχία προκαλεί το γεγονός ότι σχεδόν το 1/3 των καταναλωτών αποφασίζει να μην υποβάλλει καταγγελία σε περίπτωση που προκύψει κάποιο πρόβλημα στις

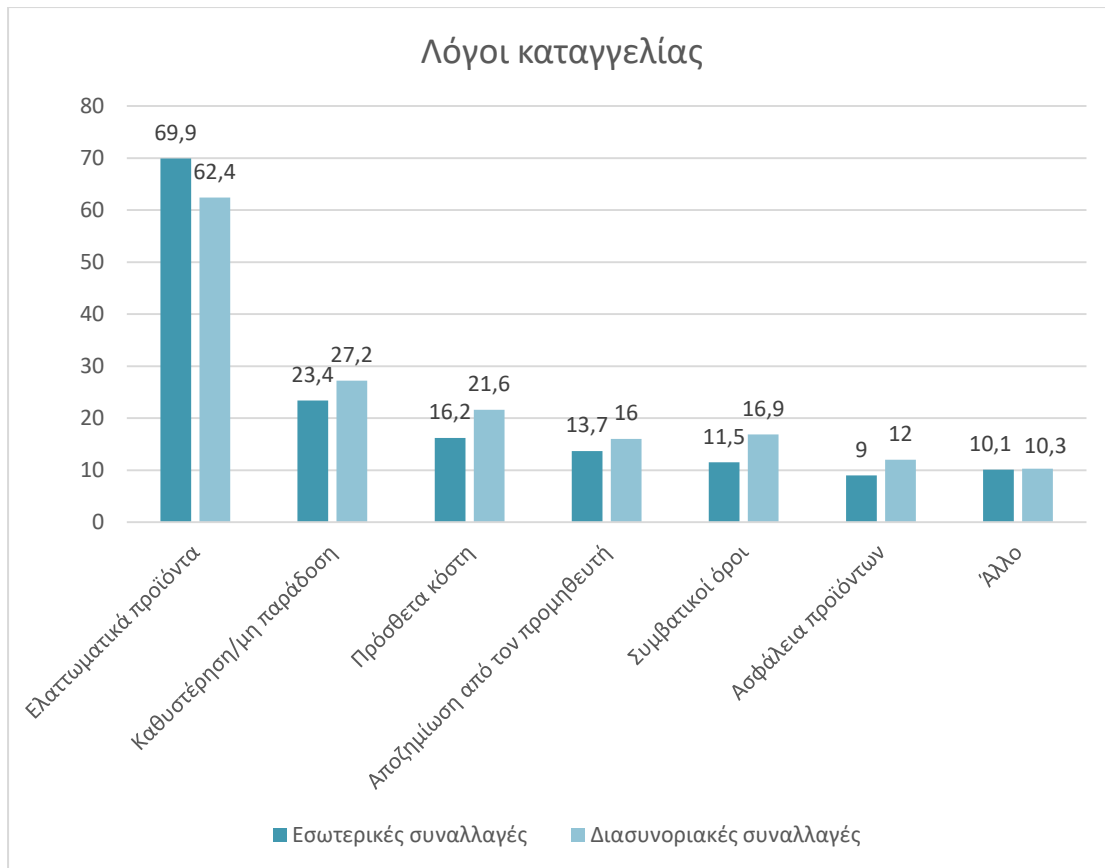
ηλεκτρονικές του συναλλαγές, κυρίως επειδή κρίνει ότι τα σχετικά ποσά είναι πολύ μικρά (34,6%) ή ότι η διαδικασία θα διαρκέσει υπερβολικά μεγάλο χρονικό διάστημα (32,5%). Γι' αυτό το λόγο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή από τις 14/7/2017 βελτίωσε τη διαδικτυακή διαδικασία μικροδιαφορών για απαιτήσεις έως 5.000 καθιστώντας την πιο γρήγορη και αποτελεσματική.



Πάντως, όσοι καταναλωτές υποβάλλουν καταγγελίες είναι σε γενικές γραμμές ικανοποιημένοι από τον τρόπο διεκπεραίωσής τους.



Ο βασικός λόγος καταγγελίας κατά των προμηθευτών αφορά το ίδιο το προϊόν (παρουσίαση ελαττωμάτων, έλλειψη συμφωνημένης ιδιότητας κλπ.).



Ελαφριά προτίμηση στους εξωδικαστικούς μηχανισμούς επίλυσης διαφορών δίνουν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές. Το 52% (+6,7%) πιστεύει ότι είναι εύκολο να επιλυθούν οι διαφορές με τους προμηθευτές εξωδικαστικά (π.χ. μέσω διαιτησίας, διαμεσολάβησης ή φορέα συμφιλίωσης των μερών), ενώ το ποσοστό για τη δικαστική επίλυση των διαφορών βρίσκεται στο 41,5% (+6.2%). 44% και 31% είναι τα αντίστοιχα ποσοστά για την Ελλάδα.

Εδώ και πολλά χρόνια, η ΕΕ έχει υιοθετήσει διάφορους Δείκτες προκειμένου να εντοπίζει την ποιότητα των καταναλωτικών συνθηκών που επικρατούν σε κάθε κράτος μέλος. Πρόκειται για τον Δείκτη Γνώσης και Εμπιστοσύνης (Knowledge and Trust Index), τον Δείκτη Συμμόρφωσης και Επιβολής (Compliance and Enforcement Index) και τον Δείκτη Καταγγελιών και Επίλυσης Διαφορών (Complaints and Dispute Resolution Index). Οι τρεις αυτοί δείκτες συνθέτουν τον γενικό Δείκτη Καταναλωτικών Συνθηκών (Consumer Conditions Index), ο οποίος χρησιμοποιείται ως εργαλείο για τη συγκριτική αξιολόγηση των εθνικών καταναλωτικών περιβαλλόντων και παρέχει μια σαφή εικόνα για το επίπεδο ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου σε κάθε χώρα.

Δυστυχώς η Ελλάδα βρίσκεται στην τελευταία θέση μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ όσον αφορά τον πρώτο Δείκτη της Γνώσης και Εμπιστοσύνης των καταναλωτών.



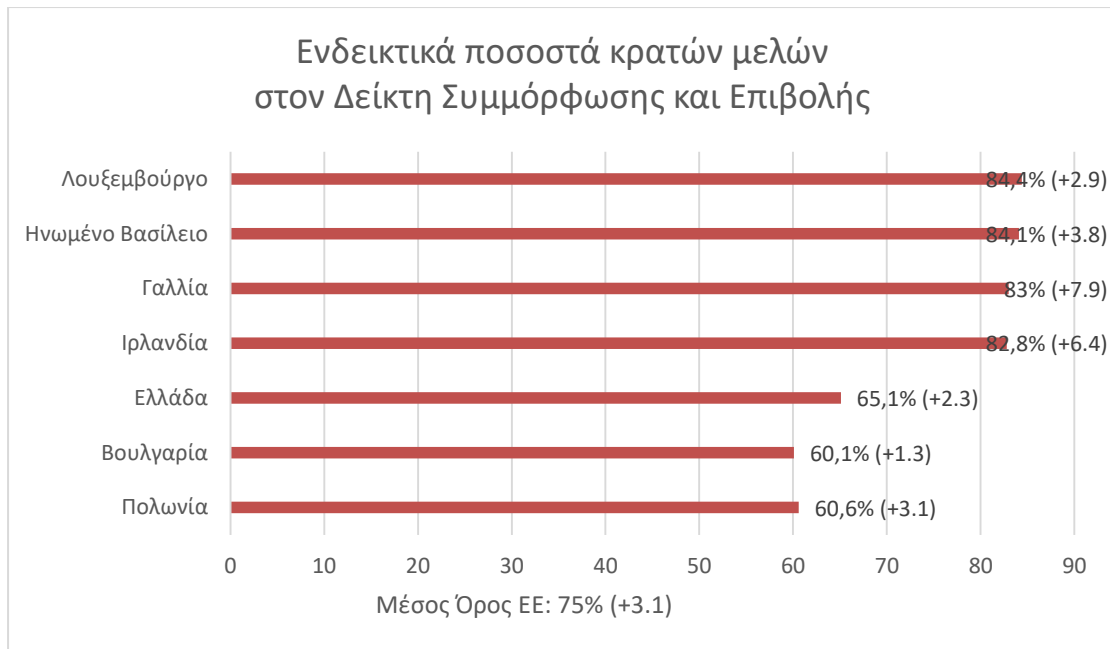
Αποτελεί μάλιστα μία από τις πέντε μόνο χώρες της ΕΕ όπου ο δείκτης αυτός εμφανίζει χαμηλότερα ποσοστά σε σύγκριση με το 2016. Πρόκειται για έναν δείκτη που εκτιμά την έκταση γνώσης εκ μέρους των καταναλωτών των βασικών δικαιωμάτων τους και αφετέρου την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν προς τους εμπόρους λιανικής, τις αρχές, τις ΜΚΟ, την ασφάλεια των προϊόντων, τους περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς,<sup>447</sup> τους μηχανισμούς ΕΕΔ και τα δικαστήρια και, γενικότερα, τις διαδικτυακές αγορές.<sup>448</sup>



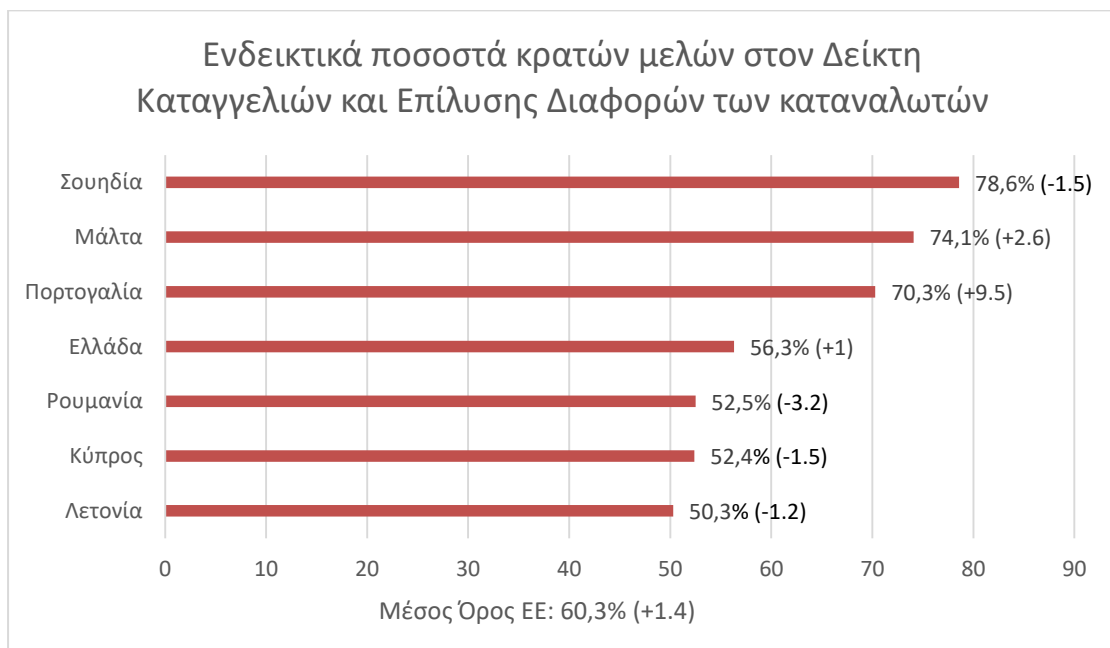
Στις χαμηλές θέσεις του πίνακα (συγκεκριμένα στην 24<sup>η</sup>) βρίσκεται επίσης η Ελλάδα στον Δείκτη Συμμόρφωσης και Επιβολής, δηλαδή τον δείκτη που αξιολογεί την εμπειρία και το βαθμό εμφάνισης αθέμιτων και άλλων παράνομων εμπορικών πρακτικών, τη συμμόρφωση με την προστατευτική νομοθεσία υπέρ του καταναλωτή και το ρόλο των διαφόρων οργανισμών που είναι αρμόδιοι για την επίβλεψη και εφαρμογή της.

<sup>447</sup> Δυστυχώς σχεδόν το ήμισυ των ερωτηθέντων καταναλωτών (48,9%) δήλωσε ότι οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις των αγαθών ή των υπηρεσιών δεν επηρεάζουν τις αποφάσεις τους όσον αφορά τις αγορές τους. Μόλις το 15,2% δήλωσε ότι επηρεάζουν τις αποφάσεις τους σχετικά με όλα τα αγαθά, ενώ το 21,8% ανέφερε ότι τις λαμβάνουν υπόψη μόνο για ορισμένα αγαθά.

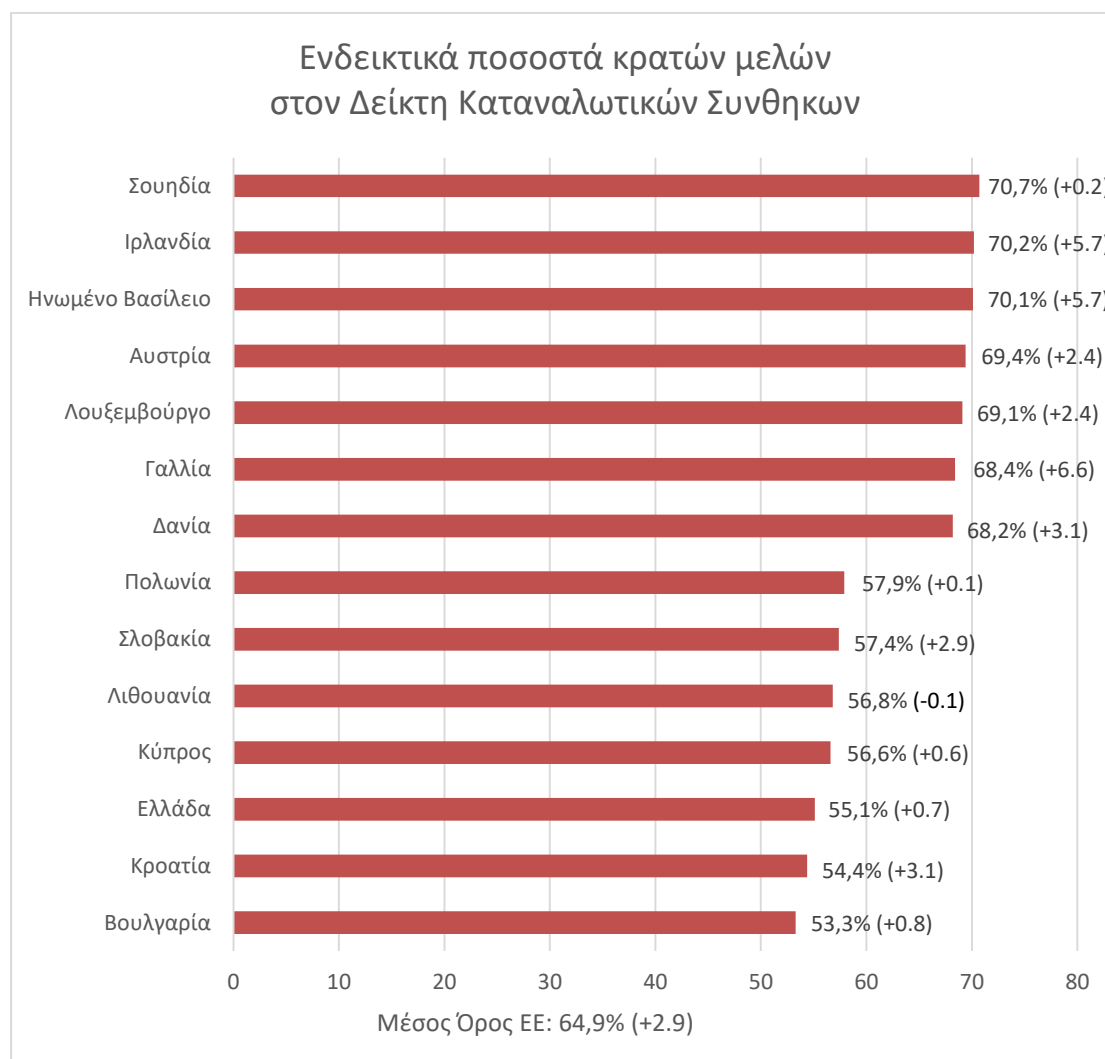
<sup>448</sup> Βλ. [www.eccgreece.gr](http://www.eccgreece.gr).



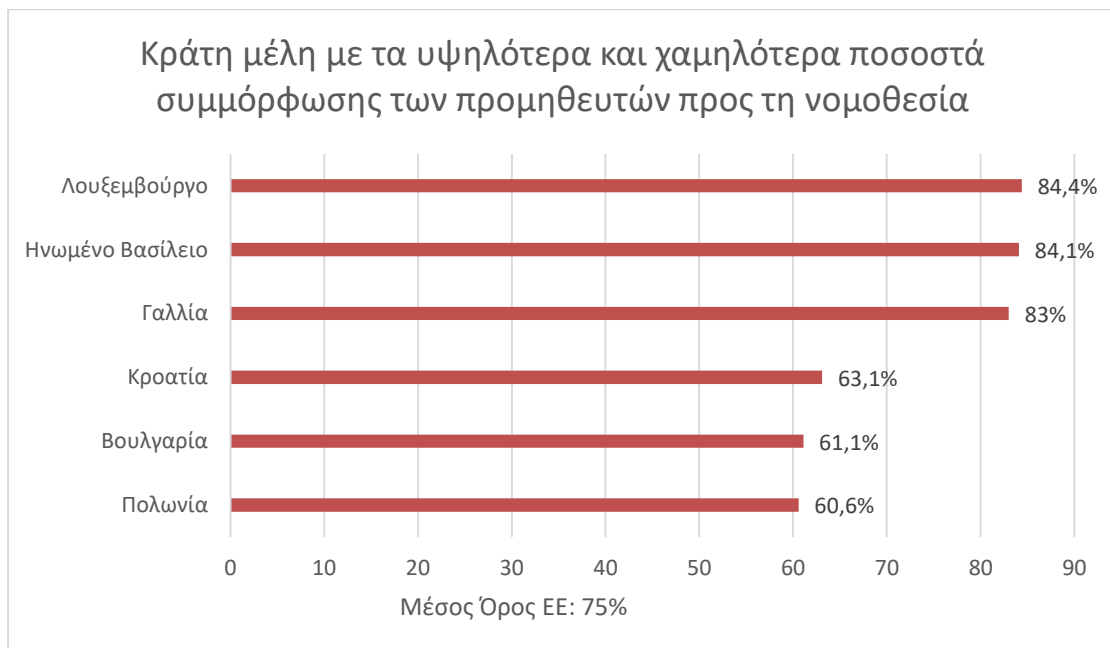
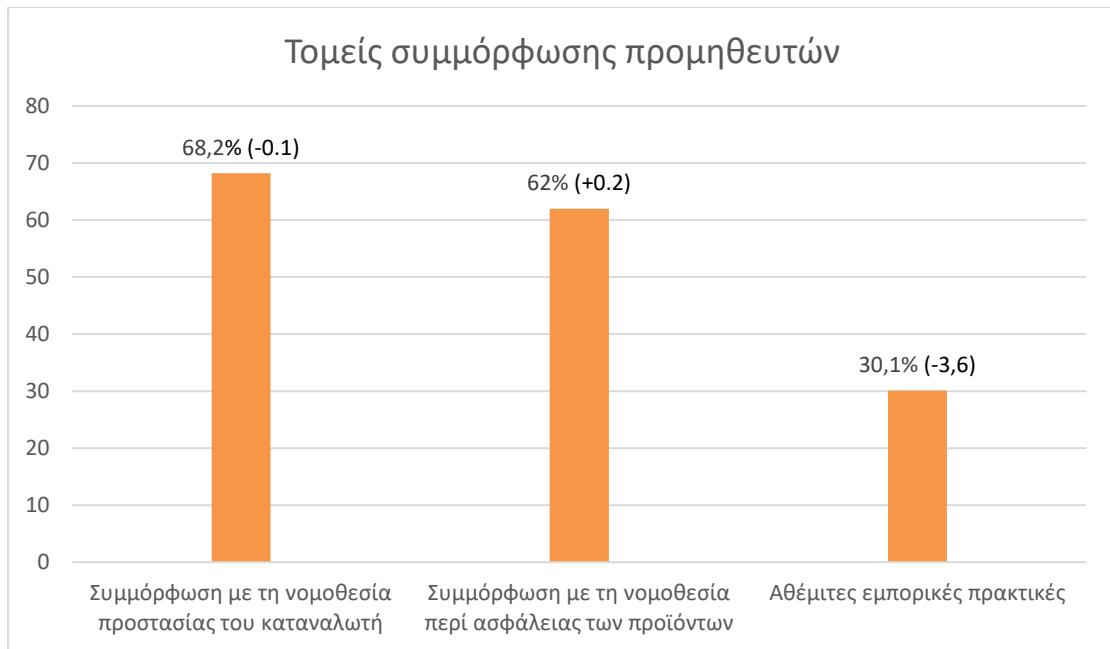
Τέλος, η Ελλάδα βρίσκεται υπό του μέσου όρου (17<sup>η</sup> στα 28 κράτη μέλη της ΕΕ) και στον Δείκτη Καταγγελιών και Επίλυσης Διαφορών, ο οποίος εκτιμά την τάση των καταναλωτών να παραπονούνται για προβλήματα που αντιμετωπίζουν κατά τις ηλεκτρονικές τους αγορές μέσω της υποβολής καταγγελιών, το βαθμό ικανοποίησής τους με το χειρισμό των καταγγελιών τους καθώς και τη ενημέρωση, συμμετοχή και προώθηση μεθόδων ΕΕΔ.



Συνδυαζόμενοι οι τρεις ανωτέρω Δείκτες συγκροτούν τον τελικό Δείκτη Καταναλωτικών Συνθηκών για κάθε χώρα με την Ελλάδα να λαμβάνει την 3<sup>η</sup> θέση από το τέλος (26<sup>η</sup> μεταξύ των 28 κρατών μελών).



Από τη μεριά τους, οι προμηθευτές συμμορφώνονται κατά βάση με τις νομοθετικές ρυθμίσεις που προστατεύουν τους καταναλωτές και έχουν μειώσει αρκετά τις αθέμιτες πρακτικές τους σε σύγκριση με το 2016.

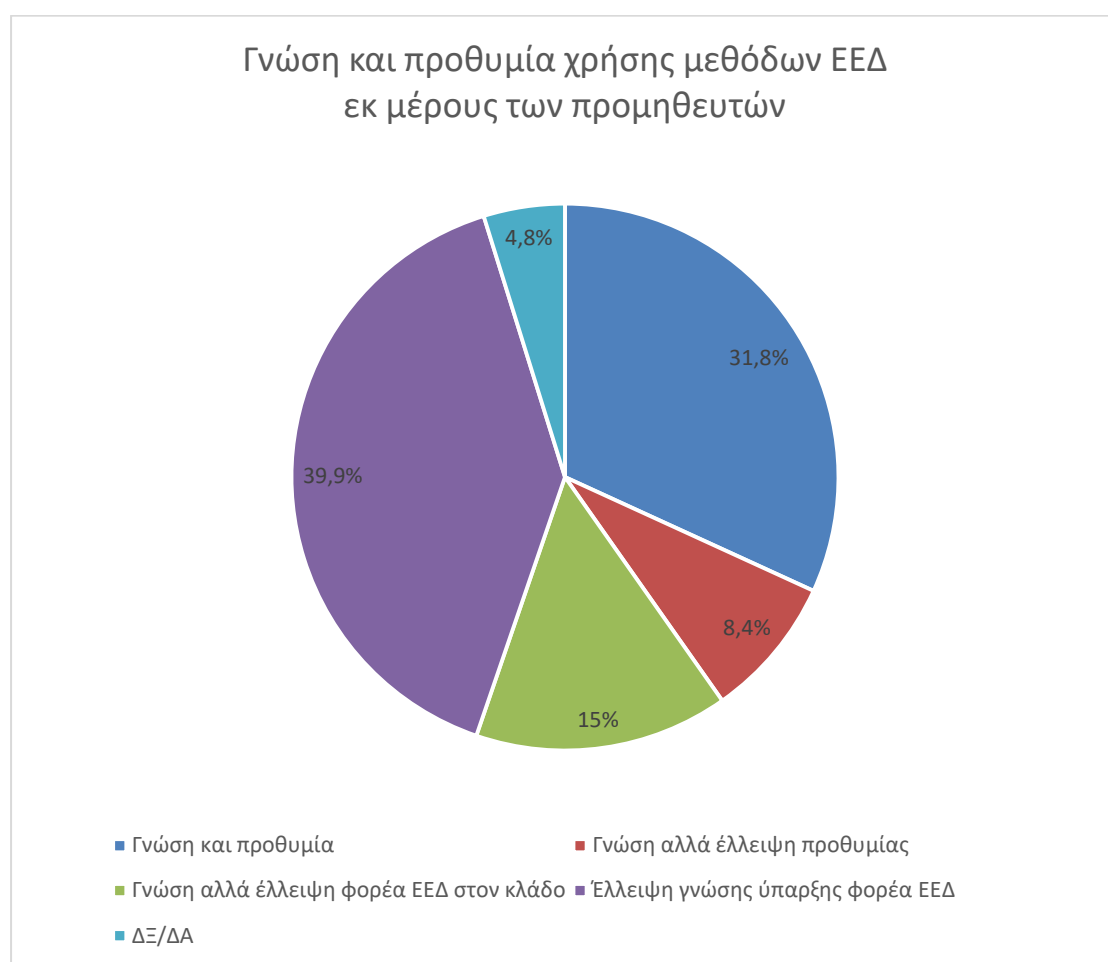


Όσον αφορά τους εμπόρους λιανικής, μόνο το 40% δηλώνει ότι εξετάζει το ενδεχόμενο επέκτασης των πωλήσεων και σε διασυνοριακό επίπεδο. Κύριοι λόγοι ανησυχίας τους σε σχέση με την πώληση προϊόντων σε αλλοδαπό κράτος μέλος αποτελούν οι αυξημένοι κίνδυνοι απάτης και μη πληρωμής, οι διαφορές στις εθνικές φορολογικές

ρυθμίσεις καθώς και οι διαφορές στους εθνικούς κανόνες του δικαίου των συμβάσεων ή τους κανόνες περί προστασίας των καταναλωτών μεταξύ των διαφόρων κρατών μελών.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί επίσης στο γεγονός ότι μόλις το 53,5% των προμηθευτών απάντησε ορθώς σε ερωτήματα σχετικά με τα βασικά δικαιώματα των καταναλωτών με τα ποσοστά να παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές ανά χώρα. Για παράδειγμα, στην Κροατία τα δικαιώματα αυτά είναι γνωστά στο 36,2% των προμηθευτών, ενώ στη Γερμανία στο 62,3%.

Τέλος, σε ποσοστό σχεδόν 40% ανέρχεται η έλλειψη γνώσης εκ μέρους των προμηθευτών περί των μεθόδων ΕΕΔ.





## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Εν κατακλείδι, καθίσταται εμφανής η προσπάθεια του ενωσιακού και του Έλληνα νομοθέτη να θωρακίσουν όσο το δυνατόν επιτυχέστερα τα συμφέροντα του σύγχρονου καταναλωτή που πλέον πραγματοποιεί ένα μεγάλο μέρος των συναλλαγών του μέσω του Διαδικτύου, όπως διαπιστώθηκε και από τις προσφάτως διεξαχθείσες έρευνες.

Η θέσπιση της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτέλεσε το πρώτο μεγάλο βήμα για την προστασία του ψηφιακού καταναλωτή, πάντοτε στο πλαίσιο ανάπτυξης της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών εντός της εσωτερικής αγοράς. Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών ενίσχυσε τη θέση του καταναλωτή αυξάνοντας την προθεσμία υπαναχώρησης και εισάγοντας έναν εκτενέστατο κατάλογο από πληροφορίες οι οποίες θα πρέπει να του παρέχονται εκ μέρους των προμηθευτών ήδη πριν από τη συμβατική του δέσμευση.

Παράλληλα, τα τελευταία χρόνια φαίνεται να δίνεται περισσότερο βάρος στην εξωδικαστική επίλυση διαφορών, η οποία χωρίς αμφιβολία αρμόζει περισσότερο στην επίλυση των διαφορών που προκύπτουν από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σε σύγκριση με την παραδοσιακή προσφυγή στη δικαστική οδό. Χάρη στον Κανονισμό 523/2014 μάλιστα και την καθιέρωση της πλατφόρμας ΗΕΔ, επήλθε η ενοποίηση των συστημάτων των κρατών μελών της ΕΕ και η εδραίωση ενός σταθερού κανονιστικού πλαισίου σχετικά με την ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών, η οποία δικαιολογημένα λαμβάνει ολοένα και μεγαλύτερες διαστάσεις λόγω των πλεονεκτημάτων της υπέρ των υπόλοιπων μέσων επίλυσης των διαφορών, όπως η εξοικονόμηση χρόνου και δαπανών, όχι μόνο για τους καταναλωτές αλλά και για τις ίδιες τις επιχειρήσεις, ιδιαίτερα τις μη προνομιούχες.

Η ευεργετική επίδραση της εναλλακτικής αυτής μεθόδου γίνεται ακόμα πιο φανερή στις διασυνοριακές συναλλαγές, οι οποίες κερδίζουν συνεχώς έδαφος και την εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Η ανάγκη για ταχείες διαδικασίες και ελαχιστοποίηση των εξόδων τα οποία απαιτεί η άμεση, προσωπική επαφή των μερών σε συνδυασμό με την αναλογικά χαμηλότερη κατά κανόνα αξία της διαφοράς καθιστά ιδανική την επιλογή της ηλεκτρονικής διευθέτησης των διαφορών που προκύπτουν από συμβάσεις ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές διαφορετικών κρατών μελών.

Παρ' όλα αυτά υπάρχουν ακόμη αρκετά περιθώρια βελτίωσης. Αρκετά είδη «B2C» συμβάσεων δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ν. 2251/1994 ή των προαναφερόμενων Οδηγιών με αποτέλεσμα να μην τυγχάνουν ανάλογης προστασίας, ενώ και η λίστα των εξαιρέσεων από το δικαίωμα της υπαναχώρησης είναι πολύ ευρεία. Επιπλέον, παρά τη σταδιακή ανάπτυξη των μεθόδων ODR και την έλλειψη αξιόπιστων εναλλακτικών λύσεων, μεγάλος αριθμός χρηστών του Διαδικτύου εξακολουθεί να είναι επιφυλακτικός ως προς τη χρήση τους ή ακόμη και να αγνοεί την ύπαρξή τους. Η προώθησή τους μέσω των διαφόρων ενώσεων καταναλωτών και άλλων φορέων που δραστηριοποιούνται στον τομέα προστασίας του καταναλωτή κρίνεται πιο επιτακτική από ποτέ στην προσπάθεια μιας ταχύτερης και αποτελεσματικότερης εξασφάλισής του.

Πέραν των ειδικών αυτών ζητημάτων όμως η νομοθεσία χρειάζεται να βρίσκεται αδιαλείπτως σε εγρήγορση ώστε να μπορεί να συμβαδίζει με την ανάπτυξη της τεχνολογίας και την ταχύτητα με την οποία δημιουργούνται οι νέες συνθήκες στον χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, επιτυγχάνοντας την κατοχύρωση της νομικής προστασίας και της ασφάλειας στις συναλλαγές.



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- *Αλεξανδρίδου Ελ.*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Β' Έκδοση, 2010, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη.
- *Αλεξανδρίδου Ελ.*, Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών και ΥΑ Ζ1-891 – Κατά πόσον επετεύχθησαν οι στόχοι βελτίωσης του κοινοτικού κεκτημένου και της κοινοτικής συνοχής, ΔΕΕ 3/2014 (Έτος 20<sup>ο</sup>), σελ. 193-203.
- *Αλεξανδρίδου Ελ.*, Οι κίνδυνοι από την πληρωμή μέσω του διαδικτύου και ειδικότερα όταν αυτή γίνεται με πιστωτική κάρτα, ΔΕΕ 4/2008 (Έτος 14<sup>ο</sup>), σελ. 399-403.
- *Αλικάκος Π.*, Εξωδικαστική επίλυση διαφορών στο ηλεκτρονικό εμπόριο κατά την εθνική και την ευρωπαϊκή νομοθεσία, Αρμενόπουλος 10/2005 (Έτος 59<sup>ο</sup>), σελ. 1681-1687.
- *Απαλαγάκη Χ.*, σε *Αλεξανδρίδου Ελ.*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, Νομική Βιβλιοθήκη, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015.
- *Αποστολόπουλος Χ.*, Η ερμηνεία της αρχής της χώρας προέλευσης στην Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο ως κανόνας σύγκρουσης του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου;, ΔΕΕ 3/2004 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 266-269.
- *Αργυρός Γ.*, Η προστασία των δικαιωμάτων του καταναλωτή σύμφωνα με την Οδηγία 2011/83/ΕΕ, ΔΕΕ 2/2013 (Έτος 19<sup>ο</sup>), σελ. 116-122.
- *Βαρβέρης Αλ.*, Το «ηλεκτρονικό έγγραφο» στο ευρωπαϊκό δίκαιο και η σημασία της ηλεκτρονικής υπογραφής, ΔίΜΕΕ 4/2016 (Έτος 13<sup>ο</sup>), σελ. 512-517.
- *Βενιέρης Ι.*, Είναι τα Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου καταναλωτές κατά το Ν 2251/1994;, ΔΕΕ 12/2009 (Έτος 15<sup>ο</sup>), σελ. 1316-1320.
- *Γεωργιάδης Απ.*, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 4<sup>η</sup> έκδοση, 2012, Εκδόσεις: Δίκαιο & Οικονομία - Π. Ν. Σάκκουλας.
- *Γεωργιάδης Γ.*, Η σύναψη σύμβασης μέσω του Διαδικτύου, Αθήνα, 2003.
- *Γιοβαννόπουλος Ρ.*, σε *Αλεξανδρίδου Ελ.*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, Νομική Βιβλιοθήκη, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015.

- Δέλλιος Γ., σε Αλεξανδρίδου Ελ., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ’ άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, Νομική Βιβλιοθήκη, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015.
- Δελούκα-Ιγγλέση Κ., Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Β’ Έκδοση, 2015, Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε..
- Δελούκα-Ιγγλέση Κ., Δίκαιο του Καταναλωτή (Ενωσιακό και Ελληνικό), Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε., Αθήνα – Θεσσαλονίκη, 2014.
- Δελούκα-Ιγγλέση Κ., Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ «σχετικά με τα Δικαιώματα των Καταναλωτών», σε Τιμητικό Τόμο Ελίζας Δ. Αλεξανδρίδου, Νομική Βιβλιοθήκη, 2016, σελ. 87-104.
- Δελούκα-Ιγγλέση Κ., Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ευρωπαϊκή Ένωση και η Οδηγία 2000/31/ΕΚ «σχετικά με ορισμένες πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά», σε Μνήμη Μιχαήλ Μηνούδη, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 2004, σελ. 181-219.
- Δελούκα-Ιγγλέση Κ., Η προστασία του καταναλωτή από την άμεση διαφήμιση στο διαδίκτυο, ΔιΜΕΕ 4/2004 (Έτος 1<sup>ο</sup>), σελ. 485-497.
- Δεσποτίδου Α., σε Αλεξανδρίδου Ελ., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ’ άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, Νομική Βιβλιοθήκη, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015.
- Δημαράς Ν., Εμπορικές συμβάσεις μέσω διαδικτύου, ΔΕΕ 2/2008 (Έτος 14<sup>ο</sup>), σελ. 164-168.
- Ελευθεριάδης Ν., σε Αλεξανδρίδου Ελ., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ’ άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, Νομική Βιβλιοθήκη, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015.
- Ζαπριάνος Ν., Συμβάσεις Ψηφιακού Περιεχομένου από Απόσταση, Αρμενόπουλος 7/2014 (Έτος 68<sup>ο</sup>), σελ. 1095-1115.
- Ζέκος Γ., Cyberspace και ηλεκτρονική διαιτησία, ΔΕΕ 12/2002 (Έτος 8<sup>ο</sup>), σελ. 1192-1197.
- Ζέκος Γ., Συμβάσεις Μεταφοράς, Ευθύνη των Μεταφορέων & Διαδίκτυο, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, 2017.
- Ζέκος Γ., Ιδιόχειρες ηλεκτρονικές υπογραφές και ηλεκτρονικές συμβάσεις, ΔΕΕ 6/2004 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 627-632.
- Ιατράκης Γ., Το ηλεκτρονικό χρήμα (Εν όψει και της Οδηγίας 2009/110/ΕΚ), ΔΕΕ 7/2010 (Έτος 16<sup>ο</sup>), σελ. 758-768.

- *Ιγγλεζάκης Ι.*, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2009, Εκδόσεις Σάκκουλα Α.Ε..
- *Ιγγλεζάκης Ι.*, Το Νομικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, 2003.
- *Ιγγλεζάκης Ι.*, Οι Προτάσεις Οδηγιών της ΕΕ σχετικά με τις ψηφιακές συμβάσεις: Ένα σημαντικό βήμα για την εναρμόνιση του δικαίου του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ευρώπη, [www.lawspot.gr](http://www.lawspot.gr).
- *Καλουτά Γ.*, Οικονομία Διαμοιρασμού (Sharing Economy), Ψηφιακές Πλατφόρμες (digital Platforms) και Εθνικά Δίκαια, ΕφΑΔΠολΔ 8-9/2016 (Έτος 9<sup>ο</sup>), 679-691.
- *Καραγκουνίδης Απ.*, σε *Αλεξανδρίδου Ελ.*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, Νομική Βιβλιοθήκη, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015.
- *Καράκωστας Ι.*, Δίκαιο & Internet, Νομικά ζητήματα του Διαδικτύου, 2003, Β' έκδοση, Εκδόσεις Δίκαιο & Οικονομία, Π. Ν. Σάκκουλας, Αθήνα.
- *Καράκωστας Ι.*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ν 2251/1994, Ερμηνεία – Νομολογία – Πρακτική Εφαρμογή, 3<sup>η</sup> έκδοση, 2016, Νομική Βιβλιοθήκη.
- *Κουτσούμπας Θ.*, Ηλεκτρονικό εμπόριο – Νομικοί προβληματισμοί στα πλαίσια εφαρμογής των κοινοτικών και εθνικών ρυθμίσεων, ΔΕΕ 4/2006 (Έτος 12<sup>ο</sup>), σελ. 376-384.
- *Κουτσουράδης Αχ.*, Η εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στο ελληνικό δίκαιο, Κριτική Επιθεώρηση 1997/1, σελ. 135-176.
- *Μακρής Σ.*, Online Dispute Resolution, ΔΕΕ 2/2009 (Έτος 15<sup>ο</sup>), σελ. 157-168.
- *Μακρής Σ.*, Η προστασία του καταναλωτή στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου μετά τη μεταφορά των Οδηγιών 97/7/ΕΚ και 2000/31/ΕΚ στο ελληνικό δίκαιο, ΔΕΕ 8-9/2004 (Έτος 10<sup>ο</sup>), σελ. 882-893.
- *Μιχελινάκης Β. / Ψαρουδάκη Μ.*, Το νομικό και φορολογικό πλαίσιο για τις βραχυχρόνιες μισθώσεις ακινήτων, ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ 7/2017 (Έτος 13<sup>ο</sup>), σελ. 609-617.
- *Μπεχλιβάνης Α.*, σε *Αλεξανδρίδου Ελ.*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, Νομική Βιβλιοθήκη, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015.
- *Μπώλος Άγγ.*, σημείωση στην απόφαση ΔΕΚ της 3.9.2009 (υπόθεση C-489/2007), σε ΔΕΕ 11/2009 (Έτος 15<sup>ο</sup>), σελ. 1253-1258.
- *Πανόπουλος Γ.*, Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο και ιδιωτικό διεθνές δίκαιο: Ραντεβού στα τυφλά;, ΔΕΕ 4/2012 (Έτος 18<sup>ο</sup>), σελ. 311-318.

- Παπαϊωάννου Γ., Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 153-167.
- Περάκης Ε. / Λιβαδά Χ., σε Αλεξανδρίδου Ελ., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν 2251/1994 και άλλων σχετικών νομοθετημάτων, Νομική Βιβλιοθήκη, 2<sup>η</sup> έκδοση, 2015.
- Σκορδάκης Χ., Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Προστασία του Καταναλωτή στο Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ΔίΜΕΕ 1/2006 (Έτος 3<sup>ο</sup>), σελ. 40-50.
- Σταμούλας Αρ., Ανήλικος καταναλωτής του διαδικτύου: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και προϋποθέσεις προστασίας του, στην ημερίδα «Η προστασία του ανήλικου καταναλωτή στο Διαδίκτυο», Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών, Συνήγορος του Καταναλωτή, 2008.
- Στρατάκου Αλ., Δικονομικά Ζητήματα της Ηλεκτρονικής Συναλλαγής, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή, 2008.
- Τάσσης Σ., Προσδιορισμός του τόπου εγκατάστασης των επιχειρήσεων ΜΜΕ που δραστηριοποιούνται στο Διαδίκτυο (γνωμ.), ΔίΜΕΕ 1/2011 (Έτος 8<sup>ο</sup>), σελ. 53-57.
- Τζίβα Ε., Η εξωδικαστηριακή επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ιδίως στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΕΕμπΔ 2003, σελ. 729-739.
- Τζίβα Ε., Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους συναλλαγών, ΔΕΕ 10/2003 (Έτος 9<sup>ο</sup>), σελ. 1039-1048.
- Χρυσοχού Χ., σημείωμα στην απόφαση ΔΕΕ της 21.5.2015 (υπόθεση C-322/2014), ΔίΜΕΕ 3/2015 (Έτος 12<sup>ο</sup>), σελ. 456-459.
- *Jougleux P.*, Ευρωπαϊκό δίκαιο του διαδικτύου, Νομικές πτυχές του διαδικτύου στην Ευρώπη, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα – Θεσσαλονίκη, 2016.