



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ  
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΗΣ

ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

**Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ  
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ Ν.2251/1994**

Διπλωματική Εργασία

της

**Αθανασίας Γ. Ασλανίδου**

Θεσσαλονίκη, Φεβρουάριος 2022



**Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ  
ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ Ν.2251/1994**

Αθανασία Γ. Ασλανίδου

Πτυχίο Νομικής, Α.Π.Θ., 2016

Διπλωματική Εργασία

υποβαλλόμενη για τη μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων του

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΟ ΔΙΚΑΙΟ & ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

Επιβλέπων Καθηγητής:  
Κομνηνός Κόμνιος

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την 25-2-2022

Κομνηνός Κόμνιος

Ευγενία Αλεξανδροπούλου

Μαρία Μυλώση

.....

.....

.....

Αθανασία Ασλανίδου



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και η παρουσία του Διαδικτύου τις τελευταίες δεκαετίες αναμφίβολα έχουν παίξει καθοριστικό ρόλο στην διευκόλυνση της ζωής του ανθρώπου και στην άσκηση ποικίλων δραστηριοτήτων χρησιμοποιώντας τα εργαλεία που του προσφέρονται. Καθημερινά, ολοένα και περισσότεροι τομείς της ζωής μας έρχονται να προστεθούν στη λίστα, καθώς κάτι τέτοιο καθίσταται απαραίτητο, με την κοινωνία, μάλιστα, και τις εξελίξεις τα τελευταία δύο χρόνια να το επιβάλλουν λόγω της πανδημίας COVID-19. Από την προσωπική επικοινωνία μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης, την εργασία, την εξυπηρέτησή σε δημόσιες υπηρεσίες, την ενημέρωση και την ψυχαγωγία, μέχρι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο και την κατάρτιση ηλεκτρονικών συναλλαγών με σκοπό την αγορά προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών που αποτελεί πλέον για μια μεγάλη μερίδα κόσμου τον μονόδρομο στις συναλλαγές του, αφού τα πλεονεκτήματα της επιλογής αυτής είναι συντριπτικά πολλά.

Αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελεί, επί της ουσίας, ένα από τα πεδία που έχει ανθίσει μέσα από αυτή την εξέλιξη, αυτό του Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Άμα τη εμφανίσει το Ηλεκτρονικό Εμπόριο σήμανε μια νέα εποχή στις ηλεκτρονικές συναλλαγές που ολοένα και κερδίζει έδαφος. Σκοπός της προκειμένης έρευνας είναι ο καθορισμός των βασικών εννοιών του ηλεκτρονικού εμπορίου και ο προσδιορισμός του νομοθετικού πλαισίου με επίκεντρο τα δικαιώματα του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές συμβάσεις. Στόχος της έρευνας είναι, αφενός ο εντοπισμός των βασικότερων δικαιωμάτων του καταναλωτή και ο τρόπος προστασίας τους με τις ήδη υπάρχουσες πρακτικές, και αφετέρου η συγκρότηση ενός συστήματος απονομής δικαιοσύνης στις διαφορές που ανακύπτουν κατά τις ηλεκτρονικές συμβάσεις.

Συγκεκριμένα, αρχικά γίνεται μια απόπειρα προσδιορισμού της έννοιας του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς και των δραστηριοτήτων που υπάγονται σ' αυτές. Εν συνεχεία, οριοθετείται το

νομοθετικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών συμβάσεων και προσδιορίζεται η διαδικασία κατάρτισης μιας ηλεκτρονικής σύμβασης (Γενικό Μέρος).

Ακολούθως, απαριθμούνται τα δικαιώματα του καταναλωτή με ιδιαίτερη έμφαση στις διατάξεις του ν. 2251/1994, όπως αυτός τροποποιήθηκε και ισχύει με τον ν. 4512/2018 και την κωδικοποίηση του με τον ν. 5338/2018 περί προστασίας του καταναλωτή, όπου ορίζονται τα δικαιώματά του κατά την κατάρτιση των εν λόγω συμβάσεων. Επιπρόσθετα, γίνεται αναφορά στη διεθνή δικαιοδοσία και το εφαρμοστέο δίκαιο στην περίπτωση που προκύπτουν διαφορές από τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς επίσης εξετάζονται προοπτικές μέσω ηλεκτρονικής επίλυσης των διαφορών, η οποία κερδίζει έδαφος τα τελευταία χρόνια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές (Ειδικό Μέρος).

Από την εξέταση των ως άνω θεματικών, ο αναγνώστης θα καταλήξει να είναι σε θέση να γνωρίζει, τόσο τα δικαιώματα του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς και το νομικό πλαίσιο της ένδικης προστασίας του καταναλωτή στην περίπτωση ανώμαλης εξέλιξής τους, μια σύγχρονη και απαραίτητη λύση λόγω των συνθηκών που επιβάλλει η νέα πραγματικότητα, αυτή της εξωδικαστικής και εναλλακτικής επίλυσης των συμβατικών διαφορών, καθώς και τα μέσα της Ηλεκτρονικής Επίλυσης των καταναλωτικών Διαφορών.

**Λέξεις – Κλειδιά:** Ηλεκτρονικό Εμπόριο, ηλεκτρονικές συμβάσεις, συμβάσεις εξ αποστάσεως, προστασία καταναλωτή, Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών, Ηλεκτρονική Επίλυση διαφορών

## **ABSTRACT**

The rapid technological advances and the outbreak of Internet in recent decades have undoubtedly been the determiner in facilitating human's everyday life and activities by harnessing its full potential. Every day, more and more fields are added to the list, as this becomes more necessary for the society, especially dictated by the global occurrence of COVID-19's appearance. These include communication through social media, work, public service, reading the news, entertainment and moreover E-Commerce which nowadays is preferred by many, as the advantages are overwhelming.

The subject of this thesis is that of a field that has flourished the past years; that of E-Commerce. The appearance of E-Commerce acted as a milestone and dominated the commerce. The purpose of this research is to define the basic concepts of e-commerce and to determine the legal framework while focusing on consumer rights in e-Commerce transactions. This research aims to identify the most basic consumer rights and ways to protect them with existing practices, in order to establish a system of justice against the disputes that may arise throughout contracts conducted via electronic means.

At first, there is an attempt to define the concept of e-commerce and electronic transactions, as well as categories that fall under them. Subsequently, the legal framework of electronic contracts is delimited and the process of concluding an electronic contract is determined (General Part).

Furthermore, the rights of the consumer are listed with special emphasis on the provisions of Law 2251/1994, as amended and in force by Law 4512/2018 and its codification with Law 5338/2018 on consumer protection, which defines the aforementioned rights. In addition, reference is made to international jurisdiction and applicable law when disputes arising from electronic transactions, as well as the prospect for electronic means of resolving disputes, which are quite present in the past years in electronic transactions (Special Part).

After examining the above topics, the reader will be acquainted with the rights of the consumer in electronic transactions as well as the legal framework of consumer's protection regarding a dispute that may arise between the parts of a transaction as well as a modern and necessary solution due to the circumstances imposed by the new reality, the Alternative and Online consumer Dispute Resolution.

**Keywords:** E-Commerce, E-Business, Electronic Transactions, Mobile e-Commerce Transaction, Consumer Protection, Online Dispute Resolution



## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Κομνηνό Κόμνιο, για τη διάθεσή του να με αναλάβει, για την ακαδημαϊκή του παρουσία και για την πολύτιμη συμβολή και οπτική του στην παρούσα έρευνα.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, τους φίλους μου και ιδίως τον Γιώργο Π., για τη σημαντική υποστήριξη που μου παρείχαν καθ' όλο το διάστημα των μεταπτυχιακών μου σπουδών.



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|   |     |
|---|-----|
| ΠΕΡΙΛΗΨΗ  | iii |
| ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ   | v   |
| ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ   | 1   |
| ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ  | 5   |
| Α. ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ   | 11  |
| 1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ                       | 13  |
| 1.1. Ορισμοί  | 13  |
| 1.1.1. Ηλεκτρονικό Εμπόριο  | 13  |
| 1.1.2. Ηλεκτρονικές Συμβάσεις   | 14  |
| 1.2. Τα είδη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου και των Ηλεκτρονικών Συμβάσεων | 15  |
| 1.2.1. Άμεσο και Έμμεσο Ηλεκτρονικό Εμπόριο                           | 16  |
| 1.2.2. Τα συμβαλλόμενα μέρη στις ηλεκτρονικές συναλλαγές              | 17  |
| 1.3. Πλεονεκτήματα και προβληματικές                                  | 19  |
| 2. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ   | 22  |
| 2.1. Ενωσιακό Δίκαιο  | 22  |
| 2.2. Ελληνικό Δίκαιο  | 27  |
| 2.2.1. Προεδρικό διάταγμα 131/2003                                    | 28  |
| 2.2.2. Αστικός Κώδικας και Ηλεκτρονικό Εμπόριο                        | 30  |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.3. Νόμος 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή-Πεδίο εφαρμογής              | 33 |
| 3. Η ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΜΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ  | 37 |
| 3.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη και η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης                        | 37 |
| 3.2. Η σύναψη της σύμβασης   | 40 |
| B. ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ  | 45 |
| 1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ – Γ.Ο.Σ. (ά. 2 του ν.2251/1994)                         | 47 |
| 1.1. Η έννοια των Γ.Ο.Σ.   | 47 |
| 1.2. Καταχρηστικός χαρακτήρας των Γ.Ο.Σ. του ά. 2 του ν.2251/1994                  | 50 |
| 2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ   | 53 |
| 2.1. Η Υποχρέωση πληροφόρησης στο προσυμβατικό στάδιο                              | 53 |
| 2.1.1. Οι πληροφορίες του άρθρου 3β  | 54 |
| 2.1.2. Συνέπειες της μη τήρησης των υποχρεώσεων ενημέρωσης                         | 61 |
| 2.1.3. Ο τρόπος και ο χρόνος παροχής πληροφοριών στο προσυμβατικό στάδιο           | 62 |
| 2.2. Η υποχρέωση πληροφόρησης στο συμβατικό στάδιο (3δ παρ.7, 9)                   | 64 |
| 2.3. Η υποχρέωση πληροφόρησης για την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης των Διαφορών | 65 |
| 3. ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ  | 70 |
| 3.1. Η υποχρέωση ενημέρωσης  | 71 |
| 3.2. Η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος   | 71 |

|   |     |
|---|-----|
| 3.3. Τρόπος άσκησης του δικαιώματος – Έννομες συνέπειες                 | 73  |
| 4. ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ & ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ                              | 80  |
| 4.1. Ο Κανονισμός Βρυξέλλες I   | 81  |
| 4.2. Ο Κανονισμός Ρώμη I  | 83  |
| 5. ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ                                   | 88  |
| 5.1. Δικαστική Επίλυση Διαφορών – Μέσα έννομης προστασίας               | 88  |
| 5.1.1. Δυνατότητες ατομικής προστασίας                                  | 88  |
| 5.1.2. Δυνατότητες συλλογικής προστασίας (ά. 10 ν. 2251/1994)           | 89  |
| 5.2. Εξώδικη Επίλυση Διαφορών   | 91  |
| 5.2.1. Φιλικός διακανονισμός καταναλωτικών διαφορών                     | 93  |
| 5.2.2. Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (Οδηγία 2013/11/ΕΕ)   | 95  |
| 5.2.3. Τα μέσα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών                          | 97  |
| 5.3. Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών                                       | 100 |
| 5.3.1. Ηλεκτρονική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών – Κανονισμός 524/2013 | 101 |
| 5.3.2. Ηλεκτρονική Επίλυση Μικροδιαφορών                                | 103 |
| ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ   | 105 |
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ  | 109 |



## ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

|       |                                  |
|-------|----------------------------------|
| ά.    | Άρθρο                            |
| αιτ.  | αιτιολογικός/ή                   |
| ΑΚ    | Αστικός Κώδικας                  |
| ΑΠ    | Άρειος Πάγος                     |
| αρ.   | Αριθμός                          |
| Αρμ.  | Αρμενόπουλος                     |
| ΑΤΜ   | Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή  |
| βλ.   | βλέπε                            |
| Γ.Ο.Σ | Γενικοί Όροι Συναλλαγών          |
| ΔΕΕ   | Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης |
| ΔΕΕ   | Δίκαιο Επιχειρήσεων & Εταιριών   |
| Δ.Ο.Υ | Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία      |
| ΕΕ    | Ευρωπαϊκή Ένωση                  |
| εδ.   | εδάφιο                           |
| ΕΕΔ   | Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών    |

|        |  |
|--------|--|
| ΕΕΚΔ   | Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών |
| ΕΕΕυρΔ | Ελληνική Επιθεώρηση Ευρωπαϊκού Δικαίου     |
| ΕΚ     | Ευρωπαϊκές Κοινότητες                      |
| έκδ.   | εκδόσεις                                   |
| επ.    | επόμενα                                    |
| επιμ.  | επιμέλεια                                  |
| ΗΕΔ    | Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών               |
| ΗΕΚΔ   | Ηλεκτρονική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών |
| Η/Υ    | Ηλεκτρονικός Υπολογιστής                   |
| κ.ά.   | και άλλα                                   |
| κ.λπ.  | και λοιπά/οί                               |
| ΚΠολΔ  | Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας               |
| ΚΥΑ    | Κοινή Υπουργική Απόφαση                    |
| λ.χ.   | λόγου χάρη                                 |
| ν.     | Νόμος                                      |
| ΝΠΙΔΔ  | Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου            |
| ό.π.   | όπως παραπάνω                              |
| παρ.   | παράγραφος                                 |



|         |   |
|---------|---|
| π.δ.    | προεδρικό διάταγμα                        |
| περ.    | περίπτωση                                 |
| ΠΠρΑθ   | Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών              |
| ΠΠρΙωαν | Πολυμελές Πρωτοδικείο Ιωαννίνων           |
| πρβλ.   | παράβλεπε                                 |
| ΠΥΔ     | Πάροχος Υπηρεσιών Δικτύου                 |
| π.χ.    | παραδείγματος χάριν                       |
| σ.      | σελίδα/ες                                 |
| ΣΕΕ     | Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση           |
| ΣΕΚ     | Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Κοινότητα       |
| σημ.    | σημείωση                                  |
| ΣΛΕΕ    | Συνθήκη Λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης |
| στ.     | στοιχείο                                  |
| ΣτΚ     | Συνήγορος του Καταναλωτή                  |
| συνδ.   | συνδυασμός                                |
| ΤΝΠ     | Τράπεζα Νομικών Πληροφοριών               |
| Υ.Α.    | Υπουργική Απόφαση                         |
| ΥΑΣ     | Υποχρεωτική Αρχική Συνεδρία               |

|        |  |
|--------|--|
| ΦΕΚ    | Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης        |
| Φ.Π.Α. | Φόρος Προστιθέμενης Αξίας              |
| A2A    | Administration to Administration       |
| A2B    | Administration to Business             |
| A2C    | Administration to Consumers            |
| ADR    | Alternative Dispute Resolution         |
| ADRS   | Alternative Dispute Resolution Systems |
| B2A    | Business to Administration             |
| B2B    | Business to Business                   |
| B2C    | Business to Consumers                  |
| C2A    | Consumers to Administration            |
| C2C    | Consumer to Consumer                   |
| CD     | Compact Disc                           |
| CD-ROM | Compact Disc Read-Only Memory          |
| DVD    | Digital Video Disc                     |
| E-mail | electronic mail                        |
| Fax    | facsimile                              |

|      |                             |
|------|-----------------------------|
| http | HyperText Transfer Protocol |
| ISP  | Internet Service Provider   |
| ODR  | Online Dispute Resolution   |
| PDF  | Portable Document Format    |
| USB  | Universal Serial Bus        |
| www  | World Wide Web              |



## **Α. ΓΕΝΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**



# 1. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

## 1.1. Ορισμοί

### 1.1.1. Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η αλματώδης ανάπτυξη νέων τεχνολογιών, και συγκεκριμένα της πληροφορικής, με την ευρύτατη διάδοση όλων των ειδών του Η/Υ και την εξάπλωση της χρήσης του Διαδικτύου, που αποτελεί πλέον την βασική πηγή άσκησης των περισσότερων δραστηριοτήτων της καθημερινότητας του ανθρώπου, δημιούργησε μεταξύ άλλων ένα νέο περιβάλλον άσκησης Εμπορίου και ένα νέο είδος συναλλαγών, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, οι οποίες πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου, καθιστώντας τελικά απαραίτητη την εναρμόνιση του δικαίου με αυτή τη σύγχρονη πραγματικότητα.

Με τον όρο Διαδίκτυο (Internet) νοείται ένα παγκόσμιο δίκτυο, μέσω του οποίου συνδέονται υπολογιστές και δίκτυα υπολογιστών και με το οποίο επιτυγχάνεται η μεταξύ τους επικοινωνία, καθώς και η παροχή στο χρήστη διαφόρων υπηρεσιών<sup>1</sup>. Οι συσκευές για την πρόσβαση στο Διαδίκτυο είναι όλα τα είδη Η/Υ, όπως PC, Laptop, Tablet, Smartphone κ.λπ., ενώ η σύνδεση παρέχεται από τους Παρόχους Υπηρεσιών Πρόσβασης – ΠΥΔ (Internet Service Provider – ISP).

Για να εξάγουμε έναν ορισμό για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, μπορούμε να ανατρέξουμε στις διατάξεις του π.δ. 131/2003, το οποίο αποτελεί την εναρμόνιση

---

<sup>1</sup> Γ. Γεωργιάδης, Η σύναψη συμβάσεως μέσω του Διαδικτύου, 2003, σ. 8, Ι. Καρακώστας, Δίκαιο και Internet, 2003, σ. 2 επ., Π. Κορνηλάκης, Διαδίκτυο και αστικό δίκαιο, Αρμ. 7/2007, σ. 993-998, Δ.Κλαβανίδου, εις Δ.Παπαστερίου/Δ. Κλαβανίδου, Δίκαιο της δικαιοπραξίας, 2008, σ. 235.

της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της οδηγίας 2000/31/EK<sup>2</sup> και κατά το οποίο σχετίζεται με οποιαδήποτε «Υπηρεσία της Κοινωνίας της Πληροφορίας», δηλαδή κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών<sup>3</sup>.

Για να καλυφθεί όλο το φάσμα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ο όρος αυτός θα πρέπει να αποδοθεί με την ευρύτερη δυνατή έννοια του, καθώς είναι εμφανές ότι δεν υπάρχει ένας ενιαίος ορισμός. Όμως, θα μπορούσαμε να το προσδιορίσουμε ως το εμπόριο, το οποίο ασκείται ηλεκτρονικά<sup>4</sup>, που πραγματοποιείται, δηλαδή, με την ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων, που περιλαμβάνουν κείμενα, αλλά και ήχο και εικόνα<sup>5</sup>.

### **1.1.2. Ηλεκτρονικές Συμβάσεις**

Στα πλαίσια του Ηλεκτρονικού Εμπορίου ασκούνται ποικίλες δραστηριότητες, όπως το εμπόριο αγαθών και υπηρεσιών, το οποίο -ως επί το πλείστον- θα μας απασχολήσει στην προκείμενη εργασία, οι ηλεκτρονικές

---

<sup>2</sup> Οδηγία για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»), Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 178 της 17/07/2000 σ. 1 – 16

<sup>3</sup> ά. 1 στ. α' του π.δ. 131/2003

<sup>4</sup> Κ. Δελούκα – Ιγγλέση, Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2015, σ.4.

<sup>5</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.2. Σύμφωνα με τον Σ. Ψυχομάνη (Εμπορικό Δίκαιο, 2007, σ.268): «Ορθότερος, και συμβατός προς τους λοιπούς κανόνες του ελληνικού εμπορικού δικαίου φαίνεται να είναι ο ορισμός ότι ηλεκτρονικό είναι το εμπόριο – η άσκηση, δηλαδή αντικειμενικά εμπορικών πράξεων κατ' επάγγελμα –, που διεξάγεται με ηλεκτρονικά μέσα από απόσταση κατά το διαφημιστικό, διαπραγματευτικό, υποσχετικό συμβατικό (π.χ. πώληση) και ενοχικό εκποιητικό (π.χ. εκχώρηση, άφεση χρέους) ή εκπληρωτικό (σε εκπλήρωση, δηλαδή της υποσχετικής συμβάσεως), με υπόσχεση όμως μόνον αντί ή χάριν καταβολής και όχι με παράδοση πράγματος, στάδιο. Βεβαίως, στην έννοια του διεξαγόμενου ηλεκτρονικού εμπορίου υπάγονται, όχι μόνο οι κατά νομική κυριολεξία συμβάσεις υπηρεσιών (παραγγελία, μεσιτεία, χειροτεχνία υπηρεσίες στο κοινό κ.λπ.) αλλά και οι αγοραπωλησίες εμπορευμάτων και οι πιστωτικές συμβάσεις.»



αγοραπωλησίες μετοχών, οι ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων, οι ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί, η πρόσβαση σε αρχεία, η διαφήμιση και άλλες μέθοδοι εμπορικών πρακτικών κ.λπ.

Η κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων είναι δυνατή, όταν η διαβίβαση δεδομένων συνίσταται μεταξύ άλλων σε δήλωση βούλησης, ήτοι πρόταση για κατάρτιση σύμβασης και σε αποδοχή της, όπως θα δούμε παρακάτω. Οι ηλεκτρονικές συμβάσεις που πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου, αποτελούν τον πιο σύγχρονο τρόπο πραγματοποίησης συμβάσεων από απόσταση, που επιτεύχθηκε με την καλπάζουσα εξέλιξη της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και τη βελτίωση, όπως και την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών<sup>6</sup>.

## **1.2. Τα είδη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου και των Ηλεκτρονικών Συμβάσεων**

Η σύνδεση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου με το Διαδίκτυο είναι στενή, αν και όχι αποκλειστική, καθώς σχεδόν όλες οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται στο Διαδίκτυο, όπως προαναφέρθηκε, εντάσσονται στο πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου. Ωστόσο, το Διαδίκτυο αποτελεί μεν το πιο διαδεδομένο δίκτυο που προσφέρεται για συναλλαγές, δεν είναι όμως και το μόνο. Έτσι, θα πρέπει να γίνει αντιληπτό ότι και οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται με άλλα ηλεκτρονικά μέσα και εξ αποστάσεως εκτός Διαδικτύου (λ.χ. συναλλαγές σε «κλειστά» δίκτυα οργανισμών), συνιστούν ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως και άλλες δραστηριότητες στηριζόμενες σε άλλες τεχνικές υποδομές π.χ. στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Γίνεται, λοιπόν, φανερό ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι δυναμικό, εξελίσσεται συνεχώς ακολουθώντας ή και διαμορφώνοντας τη σύγχρονη οικονομία και οι δραστηριότητες αποτελούν το σύνολο των Διαδικτυακών

---

<sup>6</sup> *Ε. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.1-2.

δραστηριοτήτων, εξαιρουμένων όσων δεν έχουν οικονομικό αντικείμενο. Αποτελούν εξαίρεση, δηλαδή, οι δραστηριότητες των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, των κυβερνητικών οργανισμών, των μη-κυβερνητικών οργανώσεων, των διεθνών οργανισμών και οι προσωπικές ιστοσελίδες ιδιωτών, ενώ κάθε άλλη on-line δραστηριότητα εντάσσεται, στο πεδίο του ηλεκτρονικού εμπορίου<sup>7</sup>.

### **1.2.1. Άμεσο και Έμμεσο Ηλεκτρονικό Εμπόριο**

Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο διακρίνεται σε άμεσο και έμμεσο με κριτήριο το αν σε μια σύμβαση αγοράς προϊόντων ή υπηρεσιών, η παροχή γίνεται άμεσα ή εκτός διαδικτύου.

Στο άμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο οι συναλλαγές γίνονται σε απευθείας σύνδεση με παραγγελία, πληρωμή και παράδοση των αγαθών ηλεκτρονικά, όπως υπηρεσιών ψυχαγωγικού χαρακτήρα και οπτικοακουστικού υλικού (π.χ. μουσική ή ψηφιακά βιβλία κ.λπ.), άλλα και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (e-banking), ή ακόμη και οι υπηρεσίες ελευθερίων επαγγελμάτων όπως η παροχή συμβουλής ιατρού, νομικού κ.λπ., η κράτηση και πώληση εισιτηρίων για παραστάσεις και συναυλίες κ.λπ., ταξιδιωτικά εισιτήρια κ.ά. Συνεπώς, τόσο η κατάρτιση, όσο και η ολοκλήρωση των προαναφερόμενων συναλλαγών διενεργείται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά.<sup>8</sup>

Αντίθετα, το έμμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο συνίσταται στις συναλλαγές που δεν πραγματοποιούνται σε απευθείας σύνδεση, κατά τις οποίες η παραγγελία των προϊόντων και συνήθως και η πληρωμή γίνονται ηλεκτρονικά, ενώ η εκτέλεση της

---

<sup>7</sup> Ε. Παπακωνσταντίνου, Δίκαιο Πληροφορικής, 2010, σ.436

<sup>8</sup> Κ. Δελούκα – Ιγγλέση, ό.π., σ.8

παροχής γίνεται συμβατικά, όπως π.χ. με την αποστολή των προϊόντων με courier, ταχυδρομείο ή φυσική παρουσία<sup>9</sup>.

### **1.2.2. Τα συμβαλλόμενα μέρη στις ηλεκτρονικές συναλλαγές**

Με βάση τα εκάστοτε συμβαλλόμενα μέρη στις ηλεκτρονικές συναλλαγές έχουμε τα εξής είδη:

**1.** Συναλλαγές Business to Consumers (B2C), οι συναλλαγές, δηλαδή, που πραγματοποιούνται μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών π.χ. το λιανικό εμπόριο προϊόντων και υπηρεσιών, και είναι αυτές που θα μας απασχολήσουν στην παρούσα μελέτη, αν και πλήθος ζητημάτων που θα αναλυθούν, ενδεχομένως να ισχύουν και για τα υπόλοιπα είδη συμβάσεων.

**2.** Συναλλαγές Business to Business (B2B), οι συναλλαγές, δηλαδή, που διεξάγονται μεταξύ των επιχειρήσεων π.χ. η συναλλαγή μιας επιχείρησης με τον προμηθευτή της.

**3.** Συναλλαγές Consumers to Consumers (C2C), οι συναλλαγές, δηλαδή, μεταξύ των καταναλωτών – χρηστών π.χ. μιας πλατφόρμας όπως το e-bay.

**4.** Συναλλαγές Administration to Administration (A2A), οι συναλλαγές, δηλαδή, μεταξύ υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.

**5.** Συναλλαγές Business to Administration ή Administration to Business (B2A ή A2B), οι συναλλαγές, δηλαδή, που πραγματοποιούνται μεταξύ επιχειρήσεων και Δημοσίων Υπηρεσιών, π.χ. οι υποχρεώσεις μιας επιχείρησης

---

<sup>9</sup> κατά τον *I. Καρακώστα* (Δίκαιο και Internet, 2003, σ.155), το ηλεκτρονικό εμπόριο διακρίνεται σε έμμεσο (offline) και άμεσο (online). Στην μεν πρώτη περίπτωση, η παραγγελία γίνεται με ηλεκτρονικό τρόπο και η παράδοση με τρόπο παραδοσιακό, ενώ στη δεύτερη, όλα τα στάδια πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά.

στην αρμόδια Δ.Ο.Υ. για ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης Φ.Π.Α. και η αντίστοιχη επεξεργασία και επιστροφή από τη Δ.Ο.Υ., MyData κ.λπ.

**6.** Συναλλαγές Consumers to Administration ή Administration to Consumers (C2A ή A2C), συναλλαγές, δηλαδή, καταναλωτών και Δημοσίων Υπηρεσιών και αντιστρόφως, όπως π.χ. η πλατφόρμα TAXISnet για την υποβολή φορολογικής δήλωσης, μίσθωσης ακινήτων κ.λπ. των πολιτών ή, αντιστρόφως, η ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών από την αρμόδια υπηρεσία<sup>10</sup>.

Στη βάση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου βρίσκεται η θεμελιώδης σχέση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, είτε αυτή αφορά σε πωλήσεις που πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικά μέσα τόσο προϊόντων που θα αποσταλούν αργότερα με ταχυδρομείο, όσο αυτών που ολοκληρώνονται αποκλειστικά διαδικτυακά, είτε στη συνολική παρουσία εμπορικών οργανισμών, εταιριών και παραγωγών εν γένει στο διαδίκτυο, αφού συχνά ο καταναλωτής ενημερώνεται από το διαδικτυακό τόπο του παραγωγού για αγαθά που θα αγοράσει αργότερα από κάποιο κατάστημα. Είτε ακόμη αφορά στις μεταπωλητικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω Διαδικτύου, οι οποίες παρέχουν λογισμικό (π.χ. οδηγοί, Patches κ.λπ.) ή στοχεύουν στην απλή πληροφόρηση (π.χ. εγχειρίδια χρήσης σε .pdf μορφή)<sup>11</sup>.

Εκτός από τη θεμελιώδη αυτή σχέση προμηθευτή – καταναλωτή με όλες τις εκφάνσεις της, που στο ψηφιακό περιβάλλον ταυτίζεται με το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς καταλαμβάνει εκτεταμένο όγκο σ' αυτό, στο περιβάλλον αυτό συγκαταλέγονται, όπως προαναφέρθηκε, και οι συναλλαγές μεταξύ επαγγελματιών (B2B). Στην περίπτωση αυτή περιλαμβάνονται συναλλαγές μεταξύ επαγγελματιών που διενεργούνται στο διαδίκτυο (προμηθευτές, χονδρική πώληση εν γένει κ.λπ.). Επίσης, εδώ θα πρέπει να συμπεριληφθούν συνολικά όλες

---

<sup>10</sup> Κ. Δελούκα – Ιγγλέση, ό.π., σ.6-7

<sup>11</sup> Ε. Παπακωνσταντίνου, Δίκαιο Πληροφορικής, 2010, σ.435

οι συναλλαγές που σχετίζονται με το διαδίκτυο αυτό καθαυτό, όπως π.χ. οι υπηρεσίες των Παρόχων Υπηρεσιών Διαδικτύου (ISPs) και των Παρόχων Υπηρεσιών Φιλοξενίας (hosting)<sup>12</sup>.

### **1.3. Πλεονεκτήματα και προβληματικές**

Αναμφισβήτητα οι συναλλαγές μέσω του διαδικτύου έχουν πολλά πλεονεκτήματα τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους καταναλωτές. Η διεξαγωγή μιας σύμβασης ηλεκτρονικά για την επιχείρηση, ισούται με εξοικονόμηση χρόνου, μείωση του λειτουργικού κόστους και αύξηση της παραγωγικότητας. Από την άλλη μεριά, ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα εύκολης έρευνας, σύγκρισης και οργάνωσης των αγορών που επιθυμεί να πραγματοποιήσει και παράλληλα επωφελείται των μειωμένων τιμών λόγω του περιορισμού του κόστους των αγαθών. Επιπλέον, προβαίνει στις αγορές του χωρίς πίεση χρόνου, καθώς δεν τον απασχολεί το ωράριο του εκάστοτε καταστήματος, ενώ δεν του ασκείται κάποια πίεση από τον προμηθευτή που επιθυμεί να πετύχει την πώληση ενός προϊόντος. Μάλιστα, τα τελευταία χρόνια εν μέσω πανδημίας, στα πλεονεκτήματα προστέθηκαν ο περιορισμός της μετακίνησης και του συνωστισμού σε καταστήματα με απώτερο σκοπό την διασφάλιση της δημόσιας υγείας.

Ωστόσο, στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου προκύπτουν πληθώρα νομικών ζητημάτων τόσο σε σχέση με τη διαμόρφωση, την εξωτερική και τη διαβίβαση δήλωσης βουλήσεως μέσω Η/Υ (ηλεκτρονική δήλωση βουλήσεως), όσο και με τη σύναψη συμβάσεως μέσω του διαδικτύου (ηλεκτρονική σύμβαση) εν γένει<sup>13</sup>, όπως θα αναλυθεί και παρακάτω.

---

<sup>12</sup> Ε. Παπακωνσταντίνου, ό.π., σ.436

<sup>13</sup> Δ. Κλαβανίδου, ό.π., σ. 236

Συγκεκριμένα, ο ηλεκτρονικός τρόπος διεξαγωγής του εμπορίου κατά τον Σ. Ψυχομάνη γεννά ιδιαίτερα προβλήματα, σχετικά με την προστασία των ελευθεριών του ατόμου εν γένει, την αναγνώριση της ταυτότητας των συμβαλλόμενων μερών, την απευθυντέα δήλωση βουλήσεως (ΑΚ 167-172), την πρόταση και την αποδοχή για την σύναψη συμβάσεως (ΑΚ 185-193), τις περιπτώσεις ακυρότητας και ακυρωσίας των δηλώσεων βουλήσεως των ηλεκτρονικά συναλλασσομένων (ΑΚ 127-157 και 174-184), τον τύπο δικαιοπραξίας (ΑΚ 158-166), την ιδιόχειρη υπογραφή (ΑΚ 160) την έκταση της ευθύνης από τις διαπραγματεύσεις (ΑΚ 196-197), την κατά καλή πίστη ερμηνεία των ηλεκτρονικά καταρτισθέντων συμβάσεων (ΑΚ 200) την έκταση των κατά καλή πίστη υποχρεώσεων των μερών ως προς την εκπλήρωση της παροχής τους (ΑΚ 288), τις περιπτώσεις καταχρηστικής άσκησης δικαιωμάτων (ΑΚ 281) και, τέλος, τα ζητήματα του εφαρμοστέου δικαίου και της διεθνούς δικαιοδοσίας σε διεθνείς συναλλαγές<sup>14</sup>.

Σε νομοθετικό επίπεδο παρουσιάζεται μια έντονη κινητικότητα που αποπειράται τη θέσπιση κανόνων προς αντιμετώπιση των καινοφανών προβλημάτων, όπως λ.χ. το π.δ. 150/2001 (οδηγία 99/93/ΕΚ) για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και το π.δ. 131/2003 (οδηγία 2000/31/ΕΚ) για το ηλεκτρονικό εμπόριο που μέχρι και σήμερα αποτελεί το βασικό νομοθέτημα για το ηλεκτρονικό εμπόριο, γύρω από το οποίο επιδιώκεται η τελειοποίηση και βελτιστοποίηση των κανόνων για αυτή την ιδιαίζουσα περίπτωση.

Όμως, πρέπει να υπογραμμιστεί, ότι για την αντιμετώπιση των ζητημάτων που ανακύπτουν στο πεδίο αυτό δεν είναι απαραίτητη η προσφυγή στη θέσπιση ειδικών κανόνων, καθώς μπορούν να αντληθούν λύσεις με την κατάλληλη αξιοποίηση των κανόνων και των θεμελιωδών αρχών του ισχύοντος αστικού

---

<sup>14</sup> Σ. Ψυχομάνης, Εμπορικό Δίκαιο, 2007, σ.268-9

δικαίου<sup>15</sup> υπό τη σκέπη, φυσικά, του ενωσιακού δικαίου, όπως θα δούμε και παρακάτω.

---

<sup>15</sup> Δ. Κλαβανίδου, ό.π., σ. 236

## 2. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Αν και το έργο για τον συγχρονισμό και την συνύπαρξη των νέων ηλεκτρονικών πρακτικών και μεθόδων με το νομικό περιβάλλον φαντάζει δύσκολο, το εγχείρημα για τη θέσπιση κανόνων με διασυνοριακό χαρακτήρα και ευπροσάρμοστων στην εξέλιξη της τεχνολογίας και την ιδιαίζουσα μορφή των ηλεκτρονικών συμβάσεων, θα μπορούσε να πει κανείς ότι στέφεται με επιτυχία. Με τον τρόπο αυτό διαφυλάσσεται αφενός μεν η ελευθερία στην ηλεκτρονική διεξαγωγή του εμπορίου, αφετέρου δε – και κυρίως – τα συμβαλλόμενα μέρη συναλλάσσονται με ασφάλεια και έχουν την τεχνολογία ως πολύτιμο εργαλείο και όχι ως ένα περιβάλλον επικίνδυνο για την άσκηση των συμφερόντων τους.

Οι ηλεκτρονικές συμβάσεις προστατεύονται από πλήθος νομοθετημάτων, όπως π.χ. η οδηγία 2000/31/EK, το π.δ. 131/2003 για το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι σχετικές διατάξεις του Αστικού Κώδικα και ο ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα.

Αρχικώς, θα γίνει αναφορά στο Κοινοτικό Δίκαιο και τις διατάξεις που αφορούν στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο και στην προστασία του καταναλωτή και, στη συνέχεια, στις διατάξεις του Ελληνικού δικαίου, οι οποίες – πέραν των διατάξεων του ΑΚ – αποτελούν την ενσωμάτωση των Οδηγιών και Κανονισμών της ΕΕ στο εθνικό δίκαιο.

### 2.1. Ενωσιακό Δίκαιο

Αρχικά στο ά. 4 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει σήμερα<sup>16</sup>, προβλέπεται ότι η Ένωση έχει συντρέχουσα αρμοδιότητα με τα κράτη μέλη σε θέματα που, μεταξύ άλλων, αφορούν τον τομέα της προστασίας των καταναλωτών (ά. 4 παρ. 2 εδ. στ').

---

<sup>16</sup> Επίσημος Ιστότοπος της ΕΕ, EUR-Lex



Επίσης, στο ά. 12 της ΣΛΕΕ ορίζεται ότι «οι απαιτήσεις προστασίας του καταναλωτή λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή άλλων πολιτικών και δραστηριοτήτων της Ένωσης»<sup>17</sup>, ενώ στο ά. 169<sup>18</sup> παρ. 1 αναφέρεται 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, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση, εκπαίδευση και οργάνωσή τους για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους», ενώ στην παρ. 2 του ίδιου άρθρου «η Ένωση συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων που αναφέρονται στην παράγραφο 1 με:[...]β) μέτρα που στηρίζουν, συμπληρώνουν και παρακολουθούν την πολιτική των κρατών μελών» και στην παρ. 4 «τα μέτρα που θεσπίζονται κατ' εφαρμογή της παραγράφου 3, δεν εμποδίζουν κράτη μέλη να διατηρούν ή να εισάγουν αυστηρότερα προστατευτικά μέτρα.[...]».

Επιπλέον, κατά την Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΣΕΕ) και συγκεκριμένα το ά. 5 παρ. 1 «[...] Η άσκηση των αρμοδιοτήτων της Ένωσης διέπεται από τις αρχές της επικουρικότητας και της αναλογικότητας». Επίσης, σύμφωνα με την παρ. 3 και 4 του ίδιου άρθρου «σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, στους τομείς οι οποίοι δεν υπάγονται στην αποκλειστική της αρμοδιότητα, η Ένωση παρεμβαίνει μόνο εφόσον και κατά τον βαθμό που οι στόχοι της προβλεπόμενης δράσης δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη, τόσο σε κεντρικό όσο και σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο, μπορούν όμως, λόγω της κλίμακας ή των αποτελεσμάτων της προβλεπόμενης δράσης, να επιτευχθούν καλύτερα στο επίπεδο της Ένωσης» και «σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, το περιεχόμενο και η μορφή της δράσης της Ένωσης δεν υπερβαίνουν τα απαιτούμενα για την επίτευξη των στόχων των Συνθηκών.»<sup>19</sup>

---

<sup>17</sup> πρώην ά. 153 παρ.2. της ΣΕΚ

<sup>18</sup> πρώην ά. 153 της ΣΕΚ

<sup>19</sup> πρώην ά. 5 ΣΕΚ

Όπως γίνεται αντιληπτό από τα παραπάνω, από το πρωτογενές δίκαιο της Ένωσης προβλέπεται και προστατεύεται το δίκαιο των καταναλωτών διατηρώντας, αρχικώς, την αρμοδιότητα της μαζί με το εκάστοτε κράτος μέλος, προκειμένου, να διαφυλάξει τα συμφέροντα των καταναλωτών, όταν κάτι τέτοιο δεν μπορεί να επιτευχθεί από τα κράτη μέλη (αναγκαίο μέτρο) ή άλλως επιφέρει καλύτερα αποτελέσματα (αποτελεσματικό μέτρο) όσον αφορά στην προβλεπόμενη αρχή της επικουρικότητας, ενώ σχετικά με την αρχή της αναλογικότητας από την ΕΕ είναι απαραίτητο τα εκάστοτε μέτρα που λαμβάνονται να είναι κατάλληλα και να μην υπερβαίνουν το μέτρο για την επίτευξη του επιδιωκόμενου στόχου<sup>20</sup>. Δεν χρειάζεται να υπογραμμιστεί η θεσμική σπουδαιότητα των προαναφερόμενων Συνθηκών και η κεφαλαιώδης σημασία της πρόβλεψης των αρχών που διέπουν το ενωσιακό δίκαιο εν γένει και εν προκειμένω θέτουν τη βάση για το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή.

Στα πλαίσια του παράγωγου κοινοτικού δικαίου, η ΕΕ διαβλέποντας την μεγαλειώδη ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και τον αντίκτυπο στην οικονομία της, ήδη από το 1999 προέβη στην έκδοση σημαντικών Οδηγιών 1999/93/ΕΚ σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές<sup>21</sup>, της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και της Οδηγίας 2001/29/ΕΚ για την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος του δημιουργού και συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας. Φυσικά, από τότε η εναρμόνιση των νομοθετημάτων με το ηλεκτρονικό εμπόριο βρίσκονται στο πρώτο πλάνο της ΕΕ με την αδιάκοπη έκδοση Κανονισμών και

---

<sup>20</sup> Κ. Δελούκα – Ιγγλέση, ό.π., σ.220-221

<sup>21</sup> Η οδηγία 1999/93/ΕΚ καταργήθηκε από την 1<sup>η</sup> Ιουλίου 2016 με το άρθρο 50 παρ. 1 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Ιουλίου 2014, σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93/ΕΚ, ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ

Οδηγιών<sup>22</sup>, με την Οδηγία 2019/2161/ΕΕ σχετικά με την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, και των οδηγιών 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών, να αποτελεί μία από τις τελευταίες απόπειρες βελτίωσης του υφιστάμενου πλαισίου<sup>23</sup>.

Είναι προφανές, ότι από τα προαναφερθέντα νομοθετήματα, σημείο αναφοράς αποτέλεσε κυρίως η Οδηγία 2000/31/ΕΚ σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, διότι θέτει τις βάσεις για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Σύμφωνα με το ά. 1 της Οδηγίας αλλά και όλο το πνεύμα της βασικός στόχος της είναι η επίτευξη της *ομαλής λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς, εξασφαλίζοντας την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ των κρατών μελών, με απώτερο σκοπό την εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου ολοκλήρωσης της νομοθεσίας σε κοινοτικό επίπεδο εγκαθιδρύοντας έναν ενιαίο και πραγματικό χώρο χωρίς σύνορα*<sup>24</sup>.

---

<sup>22</sup> Η Οδηγία 2002/65/ΕΚ, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, η Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, η Οδηγία 2013/11/ΕΕ σχετικά με την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, ο Κανονισμός 524/2013 σχετικά με την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών κ.ά., Επίσημος Ιστότοπος της ΕΕ, EUR-Lex

<sup>23</sup> Επίσημος Ιστότοπος της ΕΕ, EUR-Lex. Η Οδηγία τέθηκε σε ισχύ από τις 8-1-2020, γνωστή και ως «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές» (“New Deal for Consumers”) και «Οδηγία Omnibus» (“Omnibus Directive”). Οι νέες τροποποιήσεις αποσκοπούν κυρίως στην κάλυψη κενών του υφιστάμενου πλαισίου που διαπιστώθηκαν μετά από αξιολόγησή του, ιδίως σχετικά με τις ψηφιακές συναλλαγές και εν γένει με την ψηφιακή αγορά. Μολονότι αναμένει κάποιος από τον τίτλο ότι επαναπροσδιορίζονται οι βασικές αρχές της προστασίας του καταναλωτή στη σύγχρονη εποχή, επί της ουσίας πρόκειται ως επί το πλείστον για επιμέρους βελτιώσεις του ισχύοντος πλαισίου. Α.Κοντογιάννη, Η οδηγία 2019/2161/ΕΕ («Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές») και η επίδρασή της στο ευρωπαϊκό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 3/2021, σ. 326. Βλ. και Ι. Ιγγλεζάκη, Δίκαιο Πληροφορικής, 2021.

<sup>24</sup> Βλ. την αιτιολογική σκέψη (3) του προοιμίου της Οδηγίας

Πριν την έκδοση της εν λόγω Οδηγίας, η ανάπτυξη των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας σε κοινοτικό επίπεδο ήταν δυσχερής λόγω τις μεγάλης ανασφάλειας δικαίου που συνόδευε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, καθώς οι διατάξεις περί ηλεκτρονικού εμπορίου διέφεραν από χώρα σε χώρα και για κάθε συναλλαγή τύγγανε εφαρμογής το εκάστοτε εθνικό δίκαιο, κάτι που καθιστούσε τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου εν γένει χαώδες και επισφαλές, καθιστώντας λιγότερο ελκυστική την άσκηση της ελευθερίας της εγκατάστασης και της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών<sup>25</sup>.

Ξεπερνώντας το σκόπελο αυτόν με την έκδοση της Οδηγίας και την προσπάθεια για εναρμόνιση των εθνικών δικαίων των κρατών μελών και την επιδίωξη ενός ενιαίου ρυθμιστικού πεδίου, σηματοδοτήθηκε μια νέα εποχή στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Για την εξάλειψη των εμποδίων που προέκυπταν από τις αποκλίσεις των εθνικών νομοθεσιών και την γενικότερη κοινοτική ολοκλήρωση, η Οδηγία επέβαλε σε κάθε κράτος μέλος της ΕΕ δύο θεμελιώδεις υποχρεώσεις, μια θετική και μια αρνητική.

Αρχικώς, κάθε κράτος μέλος είχε την υποχρέωση να προχωρήσει στην νομοθετική ρύθμιση ζητημάτων που αφορούσαν τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, ώστε να επιτευχθεί εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών των κρατών μελών<sup>26</sup>, ενώ παράλληλα είχε την υποχρέωση να προσαρμόσει το ήδη

---

<sup>25</sup> *E. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.20. Βλ. και την αιτιολογική σκέψη (5) του προοιμίου της Οδηγίας.

<sup>26</sup> Βλ. ά. 1 της Οδηγίας

υπάρχον νομικό καθεστώς, προκειμένου να είναι εφικτή η σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα<sup>27</sup>.

Μολονότι η ανωτέρω Οδηγία δεν ανήκει στις οδηγίες που έχουν ως αντικείμενο την προστασία του καταναλωτή αυτή καθαυτή, ο ενωσιακός νομοθέτης ορίζει ότι δεν θίγει το επίπεδο προστασίας της υγείας και των συμφερόντων του καταναλωτή, στο μέτρο που δεν περιορίζεται με τον τρόπο αυτό η ελεύθερη παροχή υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας (ά. 1 παρ.3).

Ως εκ τούτου, διασφαλίζεται το λεγόμενο «κοινοτικό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή» (acquis consommateur), για το οποίο πέρα από την ανωτέρω Οδηγία, στην διασφάλισή του αποσκοπούν και ο Κανονισμός 2017/2394/ΕΕ, που αντικατέστησε τον Κανονισμό 2006/2004/ΕΚ, σχετικός με την συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών, αρμόδιων στο κάθε κράτος μέλος να επιβάλλουν τη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή<sup>28</sup>.

## 2.2. Ελληνικό Δίκαιο

Το ελληνικό δίκαιο εναρμονίστηκε με την προαναφερόμενη Οδηγία με το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003 (ΦΕΚ Α 116/16-5-2003). Επίσης, η Οδηγία 97/7/ΕΚ περί συμβάσεων από απόσταση μεταφέρθηκε στην εθνική νομοθεσία με την ΚΥΑ Ζ1-496/2000. Αναφορικά με την οδηγία 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών, ήταν αυτή που επέφερε αλλαγές στο ν. 2251/1994, ενώ έκτοτε έχουν ακολουθήσει πλήθος υπουργικών αποφάσεων και νόμων που τον τροποποιούν με τελευταίο το 2018 και συγκεκριμένα, το νόμο 4512/2018 (ΦΕΚ Α

---

<sup>27</sup> *Ε. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.22-24. Βλ. ά 9 της Οδηγίας και την αιτιολογική σκέψη (34) και (35) του προομίου της Οδηγίας

<sup>28</sup> *Ε. Αλεξανδρίδου*, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.23.

5/17-1-2018), με τον οποίο ο ν.2251/1994 τροποποιήθηκε σημαντικά και κωδικοποιήθηκε με την ΥΑ 5338/2018, όπως θα αναφερθούμε και κατωτέρω<sup>29</sup>.

### **2.2.1. Προεδρικό διάταγμα 131/2003**

Το κύριο αντικείμενο του π.δ. 131/2003 αποτελούν οι «υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας». Σύμφωνα, μάλιστα, με το άρθρο 1 στ. α' του π.δ., υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας είναι «οποιαδήποτε υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, ήτοι κάθε 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 π.δ. 39/2001 (ΦΕΚ 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/ΕΚ και 98/48/ΕΚ». Πρόκειται, δηλαδή, για μία υπηρεσία, η οποία για να υπάρξει και να χαρακτηριστεί ως άνω, πρέπει να διαθέτει τέσσερις προϋποθέσεις, ήτοι:<sup>30</sup>

1. Να παρέχεται από απόσταση. Να αποτελεί, δηλαδή, αντικείμενο σύμβασης από απόσταση, που συνάπτεται χωρίς ταυτόχρονη φυσική παρουσία στον ίδιο τόπο των συμβαλλόμενων. Αν η προϋπόθεση αυτή ελλείπει, αυτομάτως δεν έχουμε και υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, όπως

---

<sup>29</sup> Σημειωτέον, στις 8-1-2020 τέθηκε σε ισχύ η Οδηγία 2019/2161/ΕΕ σχετικά με την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, και των οδηγιών 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών, για την οποία αναμένεται εντός του 2022 η ενσωμάτωσή της στην εθνική νομοθεσία (λόγω της υποχρέωσης των εθνικών εννόμων τάξεων να ενσωματωθεί μέσα σε δύο έτη) και τροποποιεί τέσσερις βασικές Οδηγίες, μεταξύ αυτών και την 2011/83/ΕΕ. Συνακόλουθα, αναμένονται στο επόμενο διάστημα ουσιαστικές αλλαγές στο δίκαιο προστασίας καταναλωτή και στα συναφή ελληνικά νομοθετήματα.

<sup>30</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.27-29.

π.χ. στην περίπτωση κράτησης ενός αεροπορικού εισιτηρίου διαδικτυακά με την φυσική παρουσία του πελάτη σε πρακτορείο ταξιδίων.

2. Να παρέχεται με μέσα ηλεκτρονικά. Συγκεκριμένα, η υπηρεσία είναι απαραίτητο να παρέχεται μέσω εξοπλισμών ηλεκτρονικής επεξεργασίας και αποθήκευσης δεδομένων εξ ολοκλήρου και σε κάθε χρονικό σημείο της. Συνακόλουθα, τέτοιες υπηρεσίες δεν αποτελούν η χρήση αυτόματης ταμειολογικής μηχανής τράπεζας (ATM) για την είσπραξη χρημάτων, ή η χρήση μηχανήματος αυτόματης αγοράς εισιτηρίων, όπως και οι υπηρεσίες αυτόματου τηλεφωνητή, οι υπηρεσίες από τη χρησιμοποίηση του fax κ.λπ.
3. Να παρέχεται έπειτα από ατομικό αίτημα. Συνεπώς, δεν μπορούν να συνιστούν τέτοιες υπηρεσίες που απευθύνονται σε έναν απεριόριστο αριθμό αποδεκτών, όπως π.χ. η τηλεοπτική ή η ραδιοφωνική μετάδοση.<sup>31</sup>
4. Να παρέχεται κατά κανόνα έναντι αμοιβής, ακόμη και έμμεσης αμοιβής, πάντως σε κάθε περίπτωση, ακόμη και αν δεν δίδεται αμοιβή από τον αποδέκτη, να συνιστά με κάποιο τρόπο οικονομική δραστηριότητα, όπως επί παραδείγματι, εάν παρέχεται μια υπηρεσία δωρεάν, όμως παράλληλα συνδυάζεται με διαφήμιση ή διαφημίζει το πρόσωπο που παρέχει τις υπηρεσίες<sup>32</sup>.

Από το π.δ. 131/2003 ρυθμίζεται η δραστηριότητα των εξής προσώπων:

---

<sup>31</sup> Αιτιολογική σκέψη 18

<sup>32</sup> Έχει διευκρινιστεί από το ΔΕΕ, ότι η αμοιβή που προβλέπεται μπορεί να παρέχεται και με άλλες μορφές, όπως π.χ. μέσω των διαφημίσεων. Βλ. ΔΕΕ C-291/2013, Papasavvas, 11.9.2014, ECLI:EU:C:2014:2209, όπου στη σκ. 30 αναφέρεται ότι στις «υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας», κατά τη διάταξη αυτή, εμπίπτουν υπηρεσίες παροχής πληροφοριών μέσω διαδικτύου για τις οποίες ο πάροχος αμείβεται όχι από τον αποδέκτη τους, αλλά με τα έσοδα από τις διαφημίσεις που δημοσιεύει στο διαδίκτυο.

1. Ο φορέας παροχής των υπηρεσιών ο οποίος κατά το άρθρο 1 στ. β' είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας ασκώντας οικονομική και δη κερδοσκοπική δραστηριότητα,
2. Ο αποδέκτης των υπηρεσιών ο οποίος κατά το ά. 1 στ. δ' είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί την υπηρεσία για επαγγελματικούς ή άλλους σκοπούς ή για να προσφέρει πρόσβαση σε πληροφορίες σε ανοικτά δίκτυα, όπως είναι το διαδίκτυο και
3. Ο καταναλωτής είναι ο αποδέκτης, ο οποίος χρησιμοποιεί αυτές τις υπηρεσίες για μη επαγγελματικούς σκοπούς. Συγκεκριμένα, στο ά. 1 στ. ε' ορίζεται ότι *καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο επιδιώκει στόχους που δεν μπορούν να ενταχθούν στο πλαίσιο της εμπορικής ή της επαγγελματικής δραστηριότητας του.*<sup>33</sup>

Με την έναρξη ισχύος του π.δ. τέθηκαν επί της ουσίας οι θεμελιώδεις βάσεις για την εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου σε εθνικό επίπεδο καθιερώνοντας όλους εκείνους του κανόνες που στόχο έχουν την ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς, όπως την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και τον κανόνα της εφαρμογής του δικαίου του κράτους εγκατάστασης του φορέα (α. 2 παρ. 1 – και την καθιέρωση ουσιαστικά της αρχής του κράτους προέλευσης και της αρχής της εσωτερικής αγοράς).

### **2.2.2. Αστικός Κώδικας και Ηλεκτρονικό Εμπόριο**

Σύμφωνα με το ά. 2 παρ. 1 του π.δ. 131/2003 και την εφαρμογή του δικαίου του κράτους εγκατάστασης του φορέα, όταν ο φορέας παροχής υπηρεσιών είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα προσφέρει υπηρεσίες όπως

---

<sup>33</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.30-32.



προεκτέθηκαν παραπάνω στην Ελλάδα ή σε άλλο κράτος μέλος της ΕΕ, εφαρμόζονται οι σχετικές διατάξεις του εθνικού δικαίου<sup>34</sup>.

Συνεπώς, όταν καταρτίζονται συμβάσεις ηλεκτρονικά με εγκατεστημένο φορέα παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα, συνιστούν συμβάσεις πώλησης κατά τις διατάξεις 513 επ. ΑΚ.

Με βάση το ά. 534 ΑΚ, λοιπόν, *ο πωλητής υποχρεούται να παραδώσει το πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα, όπως, δηλαδή, έχει συμφωνηθεί στη σύμβαση, ενώ στο ά. 535 ΑΚ απαριθμούνται, ενδεικτικά, περιπτώσεις, όπου δεν εκπληρώνεται η υποχρέωση του πωλητή και προκύπτει η συμβατική ευθύνη του, ήτοι:*

- 1. δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή*
- 2. δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτόν ειδική χρήση*
- 3. δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας*
- 4. δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο πλαίσιο ιδίως της σχετικής διαφήμισης ή της επισήμανσης, εκτός αν ο πωλητής δεν γνώριζε ούτε όφειλε να γνωρίζει τη σχετική δήλωση.<sup>35</sup>*

Μάλιστα, επειδή το εκάστοτε ελάττωμα είναι δυνατό να εμφανισθεί μετά τη μετάθεση του κινδύνου ορίζεται στο ά. 537 ΑΚ, ότι ο πωλητής έχει την ευθύνη

---

<sup>34</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010 , σ.40.

<sup>35</sup> ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ

κατά το χρόνο αυτό, εκτός εάν ο αγοραστής κατά τη σύναψη της σύμβασης γνώριζε ότι το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση ή η μη ανταπόκριση οφείλεται σε υλικά που χορήγησε ο αγοραστής. Μάλιστα στην παρ. 2 του ίδιου άρθρου εισάγει τεκμήριο περί ύπαρξης του ελαττώματος κατά την παράδοση, εάν διαπιστωθεί τους πρώτους έξι μήνες από την παράδοση.

Στο ά. 540 ΑΚ, πλέον, εντοπίζουμε τα πρώτα δικαιώματα του αγοραστή /καταναλωτή στην περίπτωση που ευθύνεται ο πωλητής, ως προελέχθη, για το πραγματικό ελάττωμα ή την έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, ήτοι δικαιούται κατ' επιλογήν του:

*1. να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες*

*2. να μειώσει το τίμημα*

*3. να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιάδες πραγματικό ελάττωμα.*

*Ο πωλητής οφείλει να πραγματοποιήσει τη διόρθωση ή την αντικατάσταση σε εύλογο χρόνο και χωρίς σημαντική ενόχληση του αγοραστή.*

Επιπρόσθετα, εάν συντρέχει η περίπτωση του ά. 543 ΑΚ, ήτοι αν, κατά το χρόνο της μετάθεσης του κινδύνου στον αγοραστή, λείπει η συνομολογημένη ιδιότητα του πράγματος, ο αγοραστής έχει δικαίωμα αποζημίωσης αντί για τα δικαιώματα του ά. 540 ΑΚ ή και σωρευτικά ακόμη με χρόνο παραγραφής για το σύνολο των δικαιωμάτων που μπορούν να ασκηθούν 5 έτη για τα ακίνητα και 2 έτη για τα κινητά πράγματα (ά. 554 ΑΚ)

Συνακόλουθα, σε μια ηλεκτρονικά καταρτιζόμενη σύμβαση τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών πηγάζουν κατ' αρχήν από τον ΑΚ

προκειμένου να διασφαλιστούν τα συμφέροντά τους, ενώ συγκεκριμένα για τον καταναλωτή έχει θεσπισθεί και ο ν. 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή που θα δούμε παρακάτω.

### **2.2.3. Νόμος 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή-Πεδίο εφαρμογής**

Στο εθνικό δίκαιο, το κυριότερο νομοθέτημα για την προστασία του καταναλωτή είναι ο ν. 2251/1994, ο οποίος προσφάτως τροποποιήθηκε με το νόμο 4512/2018 (ΦΕΚ Α΄ 5/17-1-2021) και κωδικοποιήθηκε με την ΥΑ 5338/2018. Ο συγκεκριμένος νόμος έχει βασιστεί σε μια σειρά οδηγιών της ΕΕ<sup>36</sup>.

Με βάση τους ορισμούς που εμπεριέχει ο νόμος για τον καταναλωτή, τον προμηθευτή/πωλητή και τις συμβάσεις, οι ηλεκτρονικές συμβάσεις και τα δικαιώματα των καταναλωτών που ενέχονται σε ηλεκτρονικές συμβάσεις, μπορούν να υπαχθούν στο συγκεκριμένο νόμο και να προασπιστούν τα συμφέροντά τους.

Σύμφωνα με το ά. 1α παρ. 1 του νόμου, «καταναλωτής» είναι *κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους, οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα*, όπως τροποποιήθηκε με το ά 100 παρ. 5 του ν. 4512/2018<sup>37</sup>. Η τροποποίηση αυτή ήταν

---

<sup>36</sup> Βλ. παρακάτω.

<sup>37</sup> Με την αλλαγή αυτή επήλθε συμμόρφωση προς το ά. 1 στ. ε΄ του π.δ. 131/2003, που ομοίως υιοθετεί τη στενή έννοια του όρου, με τον περιορισμό σε φυσικά πρόσωπα που ενεργούν προς εξυπηρέτηση μη επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων, καθώς πριν τις αλλαγές του 4512/2018 ο ν 2251/1994 υιοθετούσε μέχρι πρότινος την ευρεία έννοια του όρου δημιουργώντας ανασφάλεια δικαίου (βλ. Δελούκα – Ιγγλέση, ό.π., σ. 223). Ο ορισμός αυτός, μάλιστα είχε ήδη καθιερωθεί σε επιμέρους άρθρα του ν.2251/1994 (ά. 3 παρ. 1, 4θ παρ.1 περ. δ, ά. 9<sup>α</sup> κ.λπ.) και εύλογα επαναλαμβάνονται μετά την τελευταία τροποποίηση, καθώς πλέον συμπίπτουν με τον ορισμό του ά. 1<sup>α</sup>. Έτσι, υπό το προγενέστερο καθεστώς, δεν ήταν λίγες οι περιπτώσεις, όπου προέκυπτε σύγχυση σε σχέση με πρόσωπα που είχαν την ιδιότητα του καταναλωτή με τον γενικό ορισμό (ά 1 παρ. 4<sup>α</sup> πριν τον ν.4512/2018), όχι όμως βάσει των επιμέρους διατάξεων και, συνακόλουθα, δεν απολάμβαναν των προστατευτικών διατάξεων του νόμου (βλ. Ε. Περάκης/Χ. Λειβαδά , εις ΔικΠροστΚαταναλωτή – επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου, 2018, σ.54-5.)

ιδιαιτέρως σημαντική, καθώς εγκαταλείφθηκε το κριτήριο του «τελικού αποδέκτη» ανεξαρτήτως της ιδιότητας του προσώπου (φυσικό ή νομικό πρόσωπο κ.λπ.) του προγενέστερου ορισμού και υιοθετήθηκαν δύο προϋποθέσεις: ο καταναλωτής α) να είναι φυσικό πρόσωπο και β) να ενεργεί εκτός εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή ελευθέριας επαγγελματικής δραστηριότητας.<sup>38</sup>

Επομένως, η συναλλαγή μπορεί να είναι ηλεκτρονική. Επιπροσθέτως, κατά το ά. 1α όπου, πλέον μετά τις τελευταίες τροποποιήσεις, συγκεντρώνονται οι ορισμοί του νόμου ο προμηθευτής νοείται *κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το αν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου που ενεργεί στο όνομά του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του και πωλητής: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο πωλεί καταναλωτικά αγαθά με σύμβαση που συνάπτει κατά την άσκηση της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας*. Βασικό κριτήριο, επομένως, συνιστά η δραστηριότητα του, η οποία ασκείται οργανωμένα και κατά τρόπο διαρκή και επαναλαμβανόμενο, και η οποία σημαίνει και την υπεροχή του στις διαπραγματεύσεις του με τον καταναλωτή.

Για την προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές συμβάσεις έχουν θεμελιωθεί τα ά 3 έως 4<sup>η</sup> του ν 2251/1994. Συγκεκριμένα στο α 3<sup>α</sup> παρ. 1 ορίζεται ότι *«τα άρθρα 3 έως 4<sup>η</sup> εφαρμόζονται βάσει των όρων και στον βαθμό που ορίζεται στις διατάξεις τους, σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή[...]»*.

Τα προαναφερόμενα άρθρα αναφέρονται σε συμβάσεις που καταρτίζονται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος και, επομένως, οι συμβάσεις

---

<sup>38</sup> Ε. Περάκης/ Χ. Λειβαδά, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.54.

που συνάπτονται ηλεκτρονικά μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής, καθώς σύμφωνα και με το άρθρο 3 παρ. 1 όπου: *σύμβαση από απόσταση: κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων από απόσταση ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας από απόσταση, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το τηλέφωνο, η τηλεομοιοτυπία ή το διαδίκτυο, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης*<sup>39</sup>.

Συνακόλουθα, μια συναλλαγή θεωρείται εξ αποστάσεως σύμβασης όταν πρόκειται για μια σύμβαση αμοτεροβαρή, ήτοι δημιουργούνται αμφίδρομα δικαιώματα και υποχρεώσεις για τα συμβαλλόμενα μέρη στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πώλησης από απόσταση. Τέτοιο σύστημα μπορεί να θεωρηθεί ότι υφίσταται όταν ο προμηθευτής έχει δημιουργήσει την απαραίτητη υποδομή, προκειμένου να συνάπτονται συμβάσεις κατά των τρόπο αυτό συστηματικά και οργανωμένα και όχι ευκαιριακά και τυχαία, ενώ απαραίτητη προϋπόθεση για τη σύμβαση από απόσταση είναι η σύναψη της σύμβασης εξ ολοκλήρου να γίνεται με αποκλειστική χρήση μέσων επικοινωνίας από απόσταση (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή το διαδίκτυο) χωρίς την άμεση και ταυτόχρονη επικοινωνία των μερών.

Σημειωτέον ότι, στο ν. 2251/1994 γίνεται γενική αναφορά σε προϊόντα και υπηρεσίες και δεν αναφέρεται αποκλειστικά σε υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, επομένως στο προστατευτικό του πεδίο εμπίπτουν και συμβάσεις που δεν ρυθμίζονται από το π.δ. 131/2003 όπως π.χ. οι offline συναλλαγές όπου η σύμβαση συνάπτεται ηλεκτρονικά εξ ολοκλήρου, ωστόσο η παροχή από πλευράς

---

<sup>39</sup> Η σύμβαση από απόσταση δεν συμπίπτει με τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος του ά. 3 παρ. 2, που προϋποθέτει την ταυτόχρονη παρουσία προμηθευτή – καταναλωτή σε χώρο εκτός εμπορικού καταστήματος του προμηθευτή (λ.χ. σπίτι, εκδρομή που διοργανώνει ο προμηθευτής κ.ά.).

του προμηθευτή εκπληρώνεται παραδοσιακά με το ταχυδρομείο ή courier ή με φυσική παρουσία για την παροχή μιας υπηρεσίας<sup>40</sup>.

Αξίζει να αναφερθεί, επίσης, από το πεδίο εφαρμογής των προαναφερόμενων διατάξεων αποτελούν αποκλειστική εξαίρεση οι συμβάσεις που αναφέρονται στο ά. 3α παρ. 3.

Τέλος, όπως προαναφέρθηκε στις ηλεκτρονικές συναλλαγές εφαρμόζονται τα άρθρα 534 επ. ΑΚ σχετικά με την ευθύνη του πωλητή ενώ συντρέχει και η εφαρμογή του ά. 5 όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, το οποίο έχει χαρακτήρα αναγκαστικού δικαίου καθώς στην παρ. 3 ορίζεται ότι *παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας είναι άκυρη*. Το άρθρο αυτό μαζί με τα νεοεισαχθέντα 5α και 5β αφορούν την ανάθεση στον προμηθευτή/πωλητή συγκεκριμένων υποχρεώσεων σε σχέση με την εκτέλεση της συναλλαγής και την παροχή νόμιμων και εμπορικών εγγυήσεων καθώς και οδηγίες χρήσης και τεχνική υποστήριξη κατά την συναλλαγή αλλά και μετά την πώληση προς τον καταναλωτή.

Συνακόλουθα, τόσο οι διατάξεις του ΑΚ όσο και του νόμου περί προστασίας του καταναλωτή και του π.δ. 131/2003, εφαρμόζονται εκ παραλλήλου, με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτευχθεί η ευρύτερη και πληρέστερη προστασία των καταναλωτών. Οι όροι, μάλιστα, προμηθευτής/πωλητής και καταναλωτής είναι προτιμότεροι σε σχέση με τους όρους φορέας παροχής υπηρεσιών και αποδέκτης της υπηρεσίας του ρυθμιστικού πλαισίου, οι οποίοι είναι πιο αφηρημένοι<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π. σ. 26

<sup>41</sup> Ε. Παπακωνσταντίνου, ό.π., σ.443

### **3. Η ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΜΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ**

Προκειμένου να προχωρήσουμε στην εξέταση των δικαιωμάτων του καταναλωτή και την προστασία του κατά στην σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων, θα πρέπει, αρχικώς, να προσδιορίσουμε και να οριοθετήσουμε τη διαδικασία κατάρτισης μιας ηλεκτρονικής σύμβασης, δεδομένων των ιδιομορφιών της σε σχέση με μια σύναψη σύμβασης με τον παραδοσιακό τρόπο.

Ωστόσο, πριν την ανάλυση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, σκόπιμο είναι να τονίσουμε, ότι δεν θα πρέπει να υπερεκτιμηθεί η νεωτερικότητά του, καθ' ότι συμβάσεις εξ αποστάσεως πραγματοποιούνταν και προ της εμφάνισης των Η/Υ, όπως λ.χ. οι πωλήσεις από κατάλογο<sup>42</sup>. Οι δυσχέρειες, συνεπώς, για το νόμο είναι αφενός η δήλωση της βούλησης των συμβαλλόμενων μερών με ηλεκτρονική μέθοδο και τα ζητήματα που ανακύπτουν ως προς το τεχνικό μέρος της και αφετέρου από ο διασυννοριακός χαρακτήρας των ηλεκτρονικών συναλλαγών, καθώς πλέον υπάρχει ευκολία στις διεθνείς πωλήσεις, όμως παράλληλα θέτουν πολλαπλά ζητήματα προστασίας των καταναλωτών.

#### **3.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη και η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης**

Αρχικώς, αντικείμενο της σύμβασης από απόσταση, η οποία διεξάγεται μέσω του διαδικτύου είναι όπως έχουμε προαναφέρει οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας. Συμβαλλόμενα μέρη στην κατάρτιση μιας σύμβασης μέσω του διαδικτύου είναι ο φορέας παροχής υπηρεσιών ή άλλως ο προμηθευτής/ πωλητής και ο αποδέκτης τους, όπως αυτοί προσδιορίστηκαν και ανωτέρω. Εν προκειμένω, στην παρούσα εργασία ο αποδέκτης της υπηρεσίας που θα μας απασχολήσει είναι εκείνος που ενεργεί ως καταναλωτής, που επιδιώκει δηλαδή στόχους οι οποίοι δεν

---

<sup>42</sup> Κατά τον Γ.Γεωργιάδη οι συμβάσεις μέσω διαδικτύου αποτελούν την εξελεγμένη μορφή των συναλλαγών διά εντύπου καταλόγου.

εντάσσονται στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας, ήτοι υπό την στενή έννοια της αντίστοιχης οδηγίας που υιοθετήθηκε από τον Έλληνα νομοθέτη και όχι την ευρεία έννοια του καταναλωτή όπως οριζόταν στο ά. 1 παρ. 4 του ν. 2251/1994 πριν την τροποποίηση του από το ν. 4512/2018<sup>43</sup>.

Ως γνωστό, απαραίτητη προϋπόθεση για τη σύναψη μιας σύμβασης είναι η σύμπτωση των δηλώσεων βούλησης των συμβαλλόμενων μερών και, φυσικά, δεν θα μπορούσε να ισχύει κάτι άλλο στη σύναψη σύμβασης μέσω διαδικτύου. Η ιδιαιτερότητα στην ηλεκτρονική σύμβαση έγκειται στο γεγονός, ότι κατά τη σύναψή της γίνεται χρήση Η/Υ (και γενικότερα ηλεκτρονικών μέσων/συσκευών).

Ο Η/Υ μπορεί είτε να είναι απλώς το μέσο εξωτερίκευσης της δήλωσης βουλήσεως ή και διαβίβασής της (οπότε και είναι αντίστοιχο π.χ. με το τηλέφωνο), είτε μπορεί να έχει ενεργό ρόλο στη διαμόρφωση της δήλωσης αυτής καθαυτής, και να αποτελεί προϊόν συνύπαρξης ανθρώπινης ενέργειας και μηχανικής λειτουργίας, ήτοι να αποτελεί προγραμματισμένη<sup>44</sup> ή αυτοματοποιημένη<sup>45</sup> δήλωση βούλησης. Στο πρώτο στάδιο, δηλαδή, εισάγεται το προγραμματισμένο λογισμικό με τη βοήθεια του Η/Υ και εν συνεχεία συντελείται ηλεκτρονική επεξεργασία της εισαγωγής αυτής και το αποτέλεσμα εξωτερικεύεται ως δήλωση βούλησης.

Στην πρώτη περίπτωση, τα ζητήματα που μπορεί να ανακύψουν ομοιάζουν με εκείνα του κοινού δικαίου, όπως π.χ. λανθασμένη πληκτρολόγηση και επιλύονται με την εφαρμογή των διατάξεων του ΑΚ (140 επ.).

Στην δεύτερη περίπτωση, όπου οι ιδιαιτερότητες λόγω του ενεργού ρόλου του Η/Υ υπάρχουν, γίνεται δεκτό ότι η νομική δέσμευση βασίζεται στη δικαιοπρακτική βούληση του χρήστη του Η/Υ, που τον επιλέγει ως τεχνικό μέσο

---

<sup>43</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), σ.279-280

<sup>44</sup> Ψούνη – Ζορμπά, Δήλωση βουλήσεως μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, 1988, σ. 36

<sup>45</sup> Γ.Γεωργιάδης, ό.π., σ.35



για την δήλωση βούλησης, προκειμένου να του καταλογίζονται αφενός μεν η συμπεριφορά των προσώπων που προγραμματίζουν τον Η/Υ και αφετέρου η αυτοματοποιημένη λειτουργία του<sup>46</sup>.

Όπως σε κάθε είδους σύμβαση, λοιπόν, έχουμε πρόταση για σύναψη σύμβασης και δήλωση αποδοχής της, έτσι και στις ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις απαραίτητη είναι η «ηλεκτρονική δήλωση βούλησης» που περιέχει την πρόταση και η «ηλεκτρονική δήλωση αποδοχής». Η δήλωση βούλησης η οποία διαβιβάζεται μέσω του Η/Υ θεωρείται δήλωση *μεταξύ απόντων*<sup>47</sup>, και επομένως για να επιφέρει τις έννομες συνέπειές της, θα πρέπει να έχει περιέλθει στον αποδέκτη της (βλ. και ά. 167ΑΚ)<sup>48</sup>. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον, λοιπόν, έχει το ζήτημα του προσδιορισμού του χρόνου συντέλεσης της πρότασης και της αποδοχής.

Μερίδα της θεωρίας, διατηρεί την άποψη ότι η παρουσίαση προϊόντων ή υπηρεσιών μέσω μιας ιστοσελίδας είναι αυτομάτως και πρόταση σύναψης σύμβασης, απευθυνόμενη προς αόριστο αριθμό υποψήφιων καταναλωτών<sup>49</sup> και επομένως θεωρείται ότι συντελέστηκε η σύμπτωση βουλήσεων με τη δήλωση βούλησης από τον καταναλωτή προς τον προμηθευτή/πωλητή.

Η κρατούσα άποψη, όμως, θεωρεί ότι αποτελεί *πρόσκληση για υποβολή πρότασης (invitatio ad offerendum)*. Η άποψη αυτή βασίζεται στο γεγονός ότι ο διαδικτυακός τόπος θα μπορούσε να εξομοιωθεί με την έκθεση προϊόντων σε ένα κατάστημα, όπου οι καταναλωτές εξυπηρετούνται μόνοι τους (self service), ωστόσο, η περιορισμένη διαθεσιμότητα σε μια ιστοσελίδα σε σχέση με το παραπάνω παράδειγμα, αν τη θεωρήσουμε ως πρόταση ενέχει τον κίνδυνο ο προμηθευτής που έχει δεσμευθεί να βρεθεί αντιμέτωπος με την αξίωση

---

<sup>46</sup> Δ.Κλαβανίδου, εις Δ.Παπαστερίου/Δ. Κλαβανίδου, Δίκαιο της δικαιοπραξίας, 2008, σ.236-237

<sup>47</sup> Ι. Καρακώστας, Δίκαιο και Internet, 2009, σ.183

<sup>48</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.45-6.

<sup>49</sup> Ad incertas personas. Εφόσον αναφέρεται η τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών και έχουμε συνδρομή των υπόλοιπων απαραίτητων προϋποθέσεων κατά τις γενικές διατάξεις. Βλ. Ι. Καρακώστα, ό.π. σ. 182

αποζημίωσης από πλευράς του καταναλωτή<sup>50</sup>. Στην περίπτωση, ωστόσο, που υπάρχει ένα πλήρως αυτοματοποιημένο περιβάλλον πωλήσεων με διαρκή πρόσβαση στο απόθεμα και με διασφάλιση της εξόφλησης του τιμήματος, αναμφίβολα μπορούμε να μιλάμε για πρόταση για σύναψη σύμβασης<sup>51</sup>.

Αναφορικά με το χρονικό σημείο στο οποίο συντελείται η ηλεκτρονική πρόταση, ορίζεται όταν αυτή εγκαταλείπει το σύστημα του Η/Υ και εισέρχεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, ώστε να διαβιβαστεί περαιτέρω στο λήπτη, όταν δηλαδή τα δεδομένα εξέρχονται από τον Η/Υ. Όταν για παράδειγμα δεν υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο τότε το χρονικό σημείο μετατίθεται για τη στιγμή που θα συνδεθεί και θα πραγματοποιηθεί η έξοδος των δεδομένων από τον Η/Υ.

Από την άλλη πλευρά, το χρονικό σημείο κατά το οποίο περιέρχεται η ηλεκτρονική πρόταση στον αποδέκτη, βάσει του ά 167 ΑΚ είναι εκείνο της εισόδου των δεδομένων στον Η/Υ του λήπτη και να υπάρχει η δυνατότητα γνώσης από τον τελευταίο π.χ. μέσω e-mail<sup>52</sup>.

### **3.2. Η σύναψη της σύμβασης**

Επί της ουσίας, λοιπόν, η διαδικασία για τη σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης είναι η εξής: Αρχικώς, ως επί το πλείστον η σύναψη της σύμβασης πραγματοποιείται μέσω διαδικτύου σε κάποια ιστοσελίδα ενός

---

<sup>50</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σ 234, αντίθετα ο Ι. Καρακώστας (Δίκαιο και Internet, 2009, σ. 183), θεωρεί την προβολή σε ιστοσελίδα πρόταση για σύναψη σύμβασης. Ομοίως, ο Ρ. Γιοβαννόπουλος (εις ΔικΠροστΚαταναλωτή –επιμ.: Ελ. Αλεξανδρίδου, 2018, σ.234) αναφέρει ότι κατά τη διάταξη της παρ. 3 του ά. 3δ του ν. 2251/1994 «οι εμπορικές ιστοσελίδες οφείλουν να αναγράφουν σαφώς και ευανάγνωστα το αργότερο μέχρι την έναρξη της διαδικασίας υποβολής παραγγελίας κατά πόσον ισχύουν περιορισμοί στην παράδοση και ποια μέσα πληρωμής είναι δεκτά», καθιστώντας, έτσι, επανεξεταστέα τη θέση, ότι η προσφορά αγαθών σε μια εμπορική ιστοσελίδα αποτελεί πρόσκληση και όχι πρόταση για κατάρτιση μιας σύμβασης.

<sup>51</sup> Δ.Κλαβανίδου, εις Δ.Παπαστερίου/Δ. Κλαβανίδου, Δίκαιο της δικαιοπραξίας, 2008, σ.238

<sup>52</sup> Δ.Κλαβανίδου, ό.π.

προμηθευτή/πωλητή όπου ο καταναλωτής ενημερώνεται για τα στοιχεία του προμηθευτή, τα αγαθά ή τις υπηρεσίες προς διάθεση και τις τιμές τους. Στην ιστοσελίδα διατίθεται στο κοινό (καταναλωτές) μια φόρμα παραγγελίας, στην οποία ο εκάστοτε καταναλωτής επιλέγει το προϊόν ή την υπηρεσία και τα προσωπικά του στοιχεία ή ότι άλλο ζητείται και προχωρά στην παραγγελία με ηλεκτρονική αποστολή είτε ως απλός επισκέπτης είτε, αν είναι εγγεγραμμένος χρήστης του διαδικτυακού τόπου, με διαδικασία login για την αναγνώρισή του και αποστολή παραγγελίας μέσω του προφίλ του. Το αν έχει εγγραφεί ως χρήστης ή όχι είναι νομικά αδιάφορο. Αυτό που μας ενδιαφέρει, είναι η χρονική στιγμή της σύναψης της σύμβασης και η σύναψη της σύμβασης αυτή καθ' αυτή. Το χρονικό σημείο της παραγγελίας θεωρείται και η εκκίνηση της ηλεκτρονικής σύμβασης<sup>53</sup>.

Εν συνεχεία, η παραγγελία – δήλωση του καταναλωτή εισέρχεται, όπως προαναφέραμε στον λήπτη και εν προκειμένω προμηθευτή/πωλητή (θεωρείται ότι έχει παραληφθεί όταν ο προμηθευτής «έχει πρόσβαση σ' αυτή»<sup>54</sup>), ο οποίος ελέγχει αυτόματα την διαθεσιμότητα του προϊόντος και γίνεται η αποδοχή ή η απόρριψη της παραγγελίας.

Το π.δ. 131/2003 εισάγει ειδική ρύθμιση για την σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων. Στο ά. 9, συγκεκριμένα, επιβάλλει στο φορέα παροχής υπηρεσιών την υποχρέωση παροχής ειδικών πληροφοριών στον αποδέκτη πριν την ανάθεση της παραγγελίας, ενώ στο ά. 10 επιτάσσει στον αποδέκτη μιας ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης να αποστείλει στον δηλούντα – καταναλωτή ηλεκτρονικό αποδεικτικό παραλαβής παραγγελίας χωρίς καθυστέρηση. Ο πιο

---

<sup>53</sup> *Ε. Παπακωνσταντίνου*, ό.π., σ.446

<sup>54</sup> ά 10 παρ. 1 π.δ. 131/2003. *Ε. Παπακωνσταντίνου*, ό.π., σ.447 κατά τον οποίο στην πράξη, η ύπαρξη της ιστοσελίδας υποδηλώνει διαρκή και μόνιμη «πρόσβαση», επομένως, θεωρείται ότι η παραγγελία έχει παραληφθεί αμέσως με την αποστολή της, ανεξάρτητα αν αυτή προωθείται με e-mail ή με άλλο τεχνικό τρόπο μέσω Διαδικτύου.

συχνός τρόπος αποστολής αποδεικτικού παραλαβής είναι με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο<sup>55</sup> γι' αυτό και συνήθως ζητείται στις ιστοσελίδες η δήλωση email.

Καθότι, λόγω της μη ταυτόχρονης επικοινωνίας των συμβαλλόμενων μερών, είναι δύσκολο να καθοριστεί η χρονική στιγμή κατάρτισης της σύμβασης θεωρείται ότι το σημείο αυτό λήψης του αποδεικτικού από τον καταναλωτή είναι και το χρονικό σημείο που ολοκληρώνεται η κατάρτιση μιας σύμβασης<sup>56</sup>, ενώ κατά τον κοινό νομοθέτη τεκμαίρεται όταν ο καταναλωτής έχει πρόσβαση στο αποδεικτικό παραλαβής με ηλεκτρονικά μέσα<sup>57</sup>.

Επιπλέον, το ίδιο άρθρο θεσπίζει και την υποχρέωση του προμηθευτή/πωλητή να θέσει στη διάθεση του αποδέκτη τα απαραίτητα τεχνικά μέσα που θα του επιτρέπουν να εντοπίζει, επισημαίνει και διορθώνει τα ενδεχόμενα λάθη κατά την διαδικασία πριν την ολοκλήρωση της παραγγελίας<sup>58</sup>.

Για το λόγο αυτό, οι περισσότερες ιστοσελίδες θέτουν στην πράξη διακριτά στάδια κατά τα οποία ο εκάστοτε καταναλωτής μπορεί να προβαίνει σε έλεγχο της παραγγελίας του πριν την ολοκλήρωσή της<sup>59</sup>, όπως επίσης θέτει συχνές «οθόνες επιβεβαίωσης» (confirm)<sup>60</sup>. Η τεχνολογία, επομένως, παραγγελίας

---

<sup>55</sup> Άλλος τρόπος είναι η αποτύπωση της παραγγελίας στην οθόνη του Η/Υ του καταναλωτή με επιλογή εκτύπωσης.

<sup>56</sup> Ιδίως στην περίπτωση όπου πληροφορίες για διαθεσιμότητα προϊόντων παρέχονται ήδη στη ιστοσελίδα και που είναι το πλέον το σύνηθες. Εάν με την υποβολή της παραγγελίας υπάρχει σχετικό disclaimer από τον προμηθευτή ότι η ολοκλήρωση της παραγγελίας εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα, τότε η σύμβαση καταρτίζεται με τη ρητή δήλωση από πλευράς του προμηθευτή ότι διαθέτει το εκάστοτε προϊόν.

<sup>57</sup> Το αυτό ισχύει και αναφορικά με τη λήψη της παραγγελίας από τον προμηθευτή, ήτοι τεκμαίρεται ότι η παραγγελία έχει παραληφθεί, όταν ο προμηθευτής έχει πρόσβαση με ηλεκτρονικά μέσα σ' αυτή. βλ. *Ε. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.58.

<sup>58</sup> Α. 10 παρ. 1 εδ. γ, π.δ. 131/2003, όπου ορίζεται ότι ο προμηθευτής έχει υποχρέωση «να θέτει στη διάθεση του (καταναλωτή) κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσιτά μέσα που θα επιτρέψουν να επισημαίνει και να διορθώσει τα λάθη του κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό πριν από την ανάθεση της παραγγελίας»

<sup>59</sup> *Δ.Κλαβανίδου*, εις *Δ.Παπαστερίου/Δ. Κλαβανίδου*, Δίκαιο της δικαιοπραξίας, 2008, σ.239

<sup>60</sup> *Ε. Παπακωνσταντίνου*, ό.π., σ.447

πρέπει να παρέχει τη μεγαλύτερη δυνατή βοήθεια στον καταναλωτή, προκειμένου ο τελευταίος να αποφύγει λάθη πριν την ολοκλήρωση της παραγγελίας.

Ανάλογα με τη φύση του προϊόντος ή της υπηρεσίας, η παράδοση τους διαφέρει. Εάν πρόκειται π.χ. για μια αγορά λογισμικού, το προϊόν παραδίδεται άμεσα με download του καταναλωτή στον Η/Υ του. Εάν τα προϊόντα είναι υλικά, παραδίδονται από τον προμηθευτή στο ταχυδρομείο είτε σε εταιρία courier για αποστολή στον καταναλωτή, οπότε ολοκληρώνεται και η πώληση. Τη στιγμή αυτή της παράδοσης, θέτει και ο νόμος ως απώτατο χρονικό σημείο, προκειμένου ο προμηθευτής να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του περί ενημέρωσης του καταναλωτή, αναφορικά με την επιχείρησή του κ.λπ. αλλά και για το δικαίωμα υπαναχώρησής του, τις εγγυήσεις κ.λπ., τα οποία ολοκληρώνουν την προστασία του καταναλωτή σε μια σύμβαση, όπου ο τελευταίος βρίσκεται σε αδύναμη διαπραγματευτική θέση σε σχέση με τον προμηθευτή<sup>61</sup> και στα οποία θα αναφερθούμε εκτενώς παρακάτω.

Συνεπώς, με μια σχετική προσαρμογή στις ιδιαιτερότητες των ηλεκτρονικών συναλλαγών, συμπεραίνουμε ότι η κατάρτιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και η οι ηλεκτρονική δήλωση των βουλήσεων για τη σύναψή τους επί τη βάση τους δεν διαφέρουν από τις συμβάσεις που συνάπτονται καθημερινά και τις έννομες συνέπειές τους.

Σημειωτέον, στις συναλλαγές οι οποίες μας αφορούν στην παρούσα εργασία και αφορούν συναλλαγές B2C, οι ρυθμίσεις είναι αναγκαστικού δικαίου, που σημαίνει ότι για να κριθεί έγκυρη η κατάρτιση της σύμβασης, όπως περιγράφεται παραπάνω, θα πρέπει να τηρηθούν οι κανόνες των διατάξεων των ά. 9 και 10 του π.δ. 131/2003<sup>62</sup>.

---

<sup>61</sup> *Ε. Παπακωνσταντίνου, ό.π., σ.450-1*

<sup>62</sup> *Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.56.*



## **B. ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

# **Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ**





# 1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ – Γ.Ο.Σ. (ά. 2 του ν.2251/1994)

## 1.1. Η έννοια των Γ.Ο.Σ.

Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 1 του ν. 2251/1994 οι Γ.Ο.Σ. είναι *όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις, οι οποίοι όταν καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους*<sup>63</sup> και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα.

Από τα παραπάνω είναι προφανές ότι οι συναλλαγές μέσω διαδικτύου διέπονται από Γ.Ο.Σ., τους οποίους έχει εκ των προτέρων θέσει μονομερώς ο προμηθευτής. Όπως προαναφέρθηκε μία ιστοσελίδα απευθύνεται σε ένα απροσδιόριστο αριθμό χρηστών/καταναλωτών, επομένως και το γεγονός αυτό της επιτάσσει να περιέχονται σ' αυτή και οι Γ.Ο.Σ.<sup>64</sup> Συχνά, στην περίπτωση αυτή οι Γ.Ο.Σ. περιέχουν ρήτρες απαλλαγής του προμηθευτή από την ευθύνη που πηγάζει γι' αυτόν από το νόμο ή για σφάλματα που ενδεχομένως να προκύψουν κατά την ηλεκτρονική διαβίβαση με αποτέλεσμα σε συνδυασμό με όρους που στερούν ορισμένα δικαιώματα από τον καταναλωτή να καθίστανται οι τελευταίοι σε μειονεκτική θέση. Για τον λόγο αυτό, ο νομοθέτης στο ά. 2 παρ. 7 του ν.

<sup>63</sup> Αρχή της διαφάνειας των όρων (Principle of clarity), η οποία αναγνωρίζεται στην αιτιολογική σκέψη 20 της Οδηγίας 93/13 και στο ά 5 κατά το οποίο «οι ρήτρες πρέπει να συντάσσονται πάντοτε με σαφή και κατανοητό τρόπο». Σύμφωνα με τη διάταξη αυτή εγκαθιδρύεται ένα τεκμήριο μη δεσμευτικότητας των αδιαφανών όρων υπέρ του καταναλωτή, βλ. *Eckert*, WM 1993, 1070 (1076). Στο εθνικό δίκαιο πριν το ν. 2251/1994, η αρχή αυτή εντοπίζεται στα ά. 371-373 ΑΚ, κατά τα οποία μη ορισμένη παροχή θεωρείται άκυρη, βλ. *Μεντή*, ΓΟΣ, 2000, 67.

<sup>64</sup> *Ε. Παπακωνσταντίνου*, ό.π., σ.451, βλ. και *Ι. Ιγγλεζάκη*, Δίκαιο Πληροφορικής, 2021, σ. 167 επ.

2251/1994, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει, προβλέπει τις περιπτώσεις καταχρηστικών όρων<sup>65</sup>.

Στην παρ. 3 αναφέρεται ότι *όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών (ειδικοί όροι) υπερισχύουν των αντίστοιχων γενικών όρων*. Τέτοιοι όροι, βέβαια, ήτοι «ατομικοί όροι» υφίστανται στις περιπτώσεις που η σύμβαση γίνεται μέσω e-mail ή άλλους ισοδύναμους τρόπους προσωπικής επικοινωνίας. Για τις λοιπές περιπτώσεις, κανόνας είναι η διατύπωση από τον προμηθευτή των Γ.Ο.Σ. Σε κάθε περίπτωση, όταν υπάρχουν ειδικοί όροι υπερισχύουν, ενώ σύμφωνα με το ά. 9 παρ. 2 του π.δ. 131/2003 τόσο οι ατομικοί όροι σύμβασης όσο και οι Γ.Ο.Σ που παρέχονται στον καταναλωτή θα πρέπει να διατίθενται με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι εφικτή η αποθήκευση και η αναπαραγωγή τους.

Έτσι, στην εκάστοτε ιστοσελίδα θα πρέπει σε εμφανές σημείο να υπάρχει ένας υπερσύνδεσμος (hyperlink), που να περιλαμβάνει τους Γ.Ο.Σ και ο οποίος να βρίσκεται σε άμεση συνάρτηση με την φόρμα αποστολής παραγγελίας<sup>66</sup>. Στην περίπτωση μη συμμόρφωσης του προμηθευτή, τίθενται σε εφαρμογή οι διατάξεις του ν.2251/1994 που στο ά. 2 – μεταξύ άλλων – αναφέρει ότι οι Γ.Ο.Σ *δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε<sup>67</sup> τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση<sup>68</sup> του περιεχομένου τους<sup>69</sup>*.

---

<sup>65</sup> Γ.Δέλλιος, Ατομική και συλλογική προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης, 2008, σ. 171 επ.

<sup>66</sup> Γ. Γεωργιάδης, ό.π., σ. 265

<sup>67</sup> Η αρνητική διατύπωση έχει ως στόχο την αναγνώριση της υποχρέωσης του προμηθευτή να παρέχει τη δυνατότητα στον εκάστοτε καταναλωτή χωρίς δυσκολία γνώσης του περιεχομένου τους, βλ. ΠΠρΑθ 1119/2002 ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ

<sup>68</sup> Κατά το Γ.Δέλλιο, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ελ. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.122, η «πραγματική γνώση» συνίσταται πρακτικά σε ευχερή, ευκρινή και έγκαιρη γνώση, βλ. και ΑΠ 843/2001 ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ

<sup>69</sup> Ε. Παπακωνσταντίνου, ό.π., σ.451-2

Για το λόγο αυτό, ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει με κάθε τρόπο τον καταναλωτή, όπως θα δούμε και παρακάτω.

Η ένταξη των Γ.Ο.Σ. στη συναλλαγή γίνεται με τη συμφωνία για την ένταξη τους<sup>70</sup> κατά τις διατάξεις των ά. 127 επ. και 185 επ. ΑΚ. Η συμφωνία αυτή συνιστά μέρος της κύριας σύμβασης στην οποία ενσωματώνεται<sup>71</sup> και με τη συμφωνία αυτή επί τις ουσίας συμφωνείται η ισχύς των Γ.Ο.Σ στο σύνολό τους και δεν λαμβάνει χώρα κάποια σχετική διαπραγμάτευση των όρων. Αναφορικά με την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ, τυγχάνουν εφαρμογής τα ά. 173<sup>72</sup> και 200 ΑΚ<sup>73</sup> καθώς και οι παρ. 4 και 5 του ά. 2 του ν.2251/1994<sup>74</sup>.

Αξίζει στο σημείο αυτό να σημειωθεί ότι, κατά την παρ. 4 εδ. β' του ά. 2 του ν.2251/1994 *«γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή.»* Αμφιβολία μπορεί να υπάρχει όταν υποστηρίζονται περισσότερες από μία ερμηνευτικές εκδοχές ή όταν στους ίδιους Γ.Ο.Σ. υπάρχουν αντιφατικές μεταξύ τους ρήτρες. Σε κάθε περίπτωση η ευνοϊκότερη για τον καταναλωτή είναι και αυτή που θα ισχύσει<sup>75</sup>.

---

<sup>70</sup> Συμφωνία ένταξης ή ενσωμάτωσης βλ. π.χ. ΠπρΑθ 1119/2002 ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ.

<sup>71</sup> Γ.Δέλλιος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.118

<sup>72</sup> ά. 173 ΑΚ: *«Κατά την ερμηνεία της δήλωσης βουλήσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις.»*

<sup>73</sup> ά. 200 ΑΚ: *«Οι συμβάσεις ερμηνεύονται όπως απαιτεί η καλή πίστη, αφού ληφθούν υπόψη και τα συναλλακτικά ήθη.»*

<sup>74</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.74.

<sup>75</sup> Γ.Δέλλιος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.129. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα που αναφέρει ο Γ.Δέλλιος της απόφασης ΕφΑθ 4958/2004 (ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ), όπου ρήτρα ασφαλιστηρίου κρίθηκε ασαφής λόγω αοριστίας του ιατρικού όρου κήλη και των τύπων αυτής που εξαιρούνται από το εν λόγω ασφαλιστήριο, με αποτέλεσμα την ερμηνεία της ρήτρας υπέρ του καταναλωτή.

## 1.2. Καταχρηστικός χαρακτήρας των Γ.Ο.Σ. του ά. 2 του ν.2251/1994

Σύμφωνα με την παρ. 6 του άρθρου 2: *«Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα την σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψη της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.»*

Με βάση, λοιπόν, τα παραπάνω, απαραίτητη προϋπόθεση αρχικώς για να χαρακτηριστούν οι εκάστοτε Γ.Ο.Σ καταχρηστικοί είναι η ουσιώδης διατάραξη<sup>76</sup> της ισορροπίας που συνεπάγεται η χρήση ενός όρου σε βάρος του καταναλωτή.

Εν συνεχεία, άλλα κριτήρια για το χαρακτηρισμό ενός όρου ως καταχρηστικού είναι 1) η φύση των αγαθών και υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση. Αν π.χ. το αγαθό είναι απλό ή σύνθετο παίζει ρόλο στον καθορισμό του μέτρου υποχρέωσης παροχής αντίστοιχων πληροφοριών ή οδηγιών χρήσης, ή διαφορετική είναι η έκταση της ευθύνης του προμηθευτή στα πραγματικά ελαττώματα, εάν το αγαθό είναι καινούριο ή μεταχειρισμένο κ.λπ.<sup>77</sup>, 2) ο σκοπός της σύμβασης 3) το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψη της σύμβασης, όπως π.χ. προφορικές διευκρινίσεις του προμηθευτή που ενδεχομένως να δημιουργούν εύλογες προσδοκίες στον τελευταίο και 4) οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή συναρτώμενης αυτής οι οποίες ορίζονται ως συνεκτιμητέες από το νόμο.

---

<sup>76</sup> Βλ. ΟΛΑΠ 15/2007, ΟΛΑΠ 6/2006 ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ

<sup>77</sup> Γ.Δέλλιος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.140

Μάλιστα, στην παρ. 7 του ίδιου άρθρου παρατίθεται ένας κατάλογος «εκ του νόμου» καταχρηστικών όρων. Η λίστα αυτή είναι ενδεικτική καθότι ήδη στην παρ. 6 τίθεται γενική ρήτρα κατά την οποία είναι δυνατή ή εξέταση και κρίση οποιουδήποτε άλλου όρου ως καταχρηστικού. Αξιοσημείωτη είναι η διαφορά μεταξύ της δεσμευτικότητας που πηγάζει από το ν. 2251/1994 σε σχέση με την Οδηγία 93/13, η οποία ομοίως στο ά. 3 απαριθμεί ρήτρες που ωστόσο είναι δυνατόν να κριθούν καταχρηστικές («γκρίζα λίστα»), εν αντιθέσει με την αυστηρότερη διατύπωση του ελληνικού νόμου που δημιουργεί αμάχητο τεκμήριο ως προς τους καταχρηστικούς όρους του καταλόγου («μαύρη λίστα»)<sup>78</sup>.

Έννομη συνέπεια του καταχρηστικού χαρακτήρα των όρων σύμφωνα με τα παραπάνω, είναι η ακυρότητά τους και η απαγόρευσή τους από το νόμο. Εάν απαλειφθεί μία ρήτρα ως άκυρη, ισχύει πλέον το ενδοτικό δίκαιο. Εάν δεν διατίθεται έτοιμη ρύθμιση από το ενδοτικό δίκαιο κάτι που συμβαίνει συχνά, το κενό καλύπτεται από το δικαστή με «*συμπληρωτική ερμηνεία σύμβασης*»<sup>79</sup>.

Τέλος, στα πλαίσια της προστασίας των δικαιωμάτων του καταναλωτή έναντι των Γ.Ο.Σ. στις συναλλαγές, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι με το ά 10 παρ.21 ν.2251/1994, όπως τροποποιήθηκε με το ν. 3587/2007 και ισχύει και μετά τις τροποποιήσεις του ν.4512/2018 παρασχέθηκε η δυνατότητα στον Υπουργό Οικονομίας και Ανάπτυξης «*να καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις προσαρμογής της συναλλακτικής συμπεριφοράς των προμηθευτών στο δεδουλευμένο αμετάκλητων δικαστικών αποφάσεων επί αγωγών καταναλωτή ή ενώσεων καταναλωτών, εφόσον οι συνέπειες του δεδουλευμένου έχουν ευρύτερο δημόσιο ενδιαφέρον για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και την προστασία των καταναλωτών.*» Σε συνέχεια της ρύθμισης εκδόθηκε η ΥΑ Ζ1-798/25-6-2008 (ΦΕΚ Β'1353) περί Απαγόρευσης αναγραφής Γενικών Όρων Συναλλαγών που

<sup>78</sup> Γ.Δέλλιος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.143

<sup>79</sup> Βλ. ΠπρΏαν 206/2010, ΠΠρΑΘ 1119/2002 κ.ά. ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ, Απ. Γεωργιάδη, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 2019, παρ. 33 στον αρ. 31

έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις και συγκεκριμένα για Τραπεζικές Συμβάσεις<sup>80</sup>. Έκτοτε μέχρι σήμερα τροποποιήθηκε με τις ΥΑ Ζ1-21/17-1-2011 (ΦΕΚ Β' 21) και ΥΑ Ζ1-74/2011 (ΦΕΚ Β' 292) με την τελευταία να προστίθενται και όροι Ασφαλιστικών Συμβάσεων πέραν των Τραπεζικών.

Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται η επέκταση των συνεπειών μιας δικαστικής απόφασης σε όλους τους προμηθευτές, με τη συμπεριφορά των οποίων, ανέκυψαν ιδιαίτερα ζητήματα στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και με παρέμβαση νομοθέτη προσδίδεται ευρύτερη ισχύς σε μεμονωμένες δικαστικές αποφάσεις<sup>81</sup>, ενώ παράλληλα γίνεται μια απόπειρα εξειδίκευσης κάθε φορά καταχρηστικών Γ.Ο.Σ. που συνεισφέρει στην προστασία μεγάλης μερίδας καταναλωτών που βρίσκονταν σε μειονεκτική θέση έναντι των *a priori* ισχυρών προμηθευτών.

---

<sup>80</sup> Στην πλειοψηφία τους οι Τράπεζες αιτήθηκαν την ακύρωσή της με λόγο ακύρωσης την υπέρβαση εξουσίας του αρμόδιου Υπουργού. Ωστόσο, η αίτηση ακύρωσης απορρίφθηκε από την Ολομέλεια του ΣΤΕ (1210/2010), ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ

<sup>81</sup> Χ. Απαλλαγάκη, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.704-705

## 2. ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Για την προστασία του καταναλωτή ο ν.2251/1994 στα ά. 3β και 3δ προβλέπεται προστατευτική υποχρέωση του προμηθευτή πληροφόρησης κατά την κατάρτιση μιας σύμβασης, και συγκεκριμένα μια σύμβασης εξ αποστάσεως (τις οποίες εξετάζουμε στην παρούσα μελέτη) ή σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος τόσο στο προσυμβατικό στάδιο (ά. 3β και 3δ παρ. 1-6), όσο και το συμβατικό (ά. 3δ παρ. 7). Από την υποχρέωση αυτή πηγάζουν και τα αντίστοιχα δικαιώματα για τον καταναλωτή. Τα άρθρα αυτά, ενσωματώθηκαν στην εθνική νομοθεσία με την οδηγία 2011/83/ΕΕ, η οποία είχε ως στόχο την ενίσχυση της προστασίας του καταναλωτή και την εξομάλυνση της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς<sup>82</sup>.

### 2.1. Η Υποχρέωση πληροφόρησης στο προσυμβατικό στάδιο

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, το κέντρο βάρους βρίσκεται στο προσυμβατική πληροφόρηση. Η πληροφόρηση στο συμβατικό στάδιο επί της ουσίας περιλαμβάνει την επιβεβαίωση των πληροφοριών που ο προμηθευτής είχε την υποχρέωση να παρέχει στο προσυμβατικό στάδιο και ενδεχομένως δεν

---

<sup>82</sup> Η Οδηγία 2019/2161/ΕΕ μεταξύ άλλων τροποποιεί και την οδηγία 2011/83/ΕΕ αντικαθιστώντας και προσθέτοντας ορισμούς προσαρμόζοντας τους στις πρόσφατες οδηγίες και κανονισμούς. Βλ. Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1), Οδηγία (ΕΕ) 2019/770, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 1), Οδηγία (ΕΕ) 2019/771, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 28). Επιπλέον, τροποποιεί το άρθρο 6 της εν λόγω οδηγίας που αφορά στα στοιχεία πληροφόρησης που οφείλει να παρέχει ο εκάστοτε έμπορος στον καταναλωτή, όπως θα δούμε και παρακάτω, ενώ προστίθεται το άρθρο 6<sup>α</sup> περί πρόσθετων ειδικών υποχρεώσεων ενημέρωσης για συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές (online) αγορές.

παρασχέθηκαν ή παρασχέθηκαν μεν αλλά όχι με σταθερό μέσο. Σε κάθε περίπτωση στο συμβατικό στάδιο δεν περιλαμβάνονται νέες πληροφορίες, και αν στο προσυμβατικό στάδιο έχουν παρασχεθεί προσηκόντως, δεν είναι απαραίτητη η εκ νέου πληροφόρηση (ά. 3δ παρ. 7 περ. α)<sup>83</sup>.

### **2.1.1. Οι πληροφορίες του άρθρου 3β**

Λόγω των ανωτέρω, ο εκάστοτε προμηθευτής πρακτικά είτε πρόκειται για πρόσκληση υποβολής πρότασης είτε για πρόταση προς κατάρτιση σύμβασης από απόσταση η οποία απευθύνεται σε αόριστο αριθμό ανθρώπων, όπως αναφερθήκαμε και παραπάνω, διατυπώνει την προσφορά έτσι ώστε να βρίσκεται σε πλήρη συνάρτηση με την διάταξη 3β του νόμου. Σημειωτέον, κατά την παρ.8 ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται στα άρθρα 3β έως 3ιβ, το βάρος της απόδειξης το έχει ο προμηθευτής.

Οι πληροφορίες που εκ του νόμου απαιτείται να παρασχεθούν κατά το άρθρο 3β με ευκρινή και κατανοητό τρόπο και κατά την παρ. 5 αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως (ή εκτός του εμπορικού καταστήματος) και δεν μεταβάλλονται πλην ρητής συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών απαριθμούνται περιοριστικά πλέον<sup>84</sup> και είναι οι εξής<sup>85</sup>:

---

<sup>83</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.223

<sup>84</sup> Στο προϊσχύσαν δίκαιο απαριθμούνται, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, με τη χρήση της λέξης «ιδίως»

<sup>85</sup> Κατά την παρ.7 του ίδιου άρθρου: «Οι οριζόμενες στα άρθρα 3 έως 4η υποχρεώσεις ενημέρωσης σωρευτικά προστίθενται στις απαιτήσεις πληροφόρησης που περιέχουν ο ν. 3844/2010 (Α` 63) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις» και το προεδρικό διάταγμα 131/2003 (Α` 116) «Προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)». Με την επιφύλαξη του πρώτου εδαφίου, αν διάταξη του ν. 3844/2010 ή του Προεδρικού Διατάγματος 131/2003 σχετικά με το περιεχόμενο και τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται οι πληροφορίες έρχεται σε σύγκρουση με διάταξη των άρθρων 3 έως 4η, υπερισχύει η διάταξη των άρθρων αυτών.»



Αρχικά, α) τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στον βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες, ήτοι πληροφορίες σχετικές με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες, που αφορά η σκοπούμενη σύμβαση, προκειμένου ο μέσος καταναλωτής να λαμβάνει γνώση του αντικειμένου της σύμβασης. Αναφορικά με το βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες, αξίζει να σημειωθεί ότι ο βαθμός κρίνεται από τα συναλλακτικά ήθη του εκάστοτε κλάδου και κατά περίπτωση<sup>86</sup>.

Εν συνεχεία, β) την ταυτότητα του προμηθευτή, λόγου χάρη την εμπορική επωνυμία του, γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του προμηθευτή, τον αριθμό τηλεμοιοτυπίας 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<sup>87</sup>, δ) εάν διαφέρει από τη

---

<sup>86</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.225

<sup>87</sup> Η Οδηγία 2019/2161/ΕΕ που μεταξύ άλλων με το άρθρο 4 τροποποιεί και την οδηγία 2011/83/ΕΕ, τροποποιεί το άρθρο 6 παρ. 1 στ. γ), το οποίο αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο: «γ)τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος, καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του· επιπλέον, όταν ο έμπορος παρέχει άλλα μέσα επιγραμμικής επικοινωνίας που διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να διατηρήσει οποιαδήποτε γραπτή επικοινωνία με τον έμπορο σε σταθερό μέσο, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω επικοινωνίας, η ενημέρωση περιλαμβάνει επίσης λεπτομέρειες σχετικά με τα εν λόγω άλλα μέσα· όλα τα εν λόγω μέσα επικοινωνίας που παρέχει ο έμπορος διασφαλίζουν ότι μπορεί ο καταναλωτής να έρθει σε επαφή με τον έμπορο γρήγορα και να επικοινωνήσει με αυτόν αποτελεσματικά· ανάλογα με την περίπτωση, ο έμπορος παρέχει επίσης τη γεωγραφική διεύθυνση και τα στοιχεία ταυτότητας του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί.». Με την τροποποίηση αυτή φαίνεται ή απόπειρα εστίασης στην αντιμετώπιση της έλλειψης διαφάνειας στη συναλλαγή μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή στις επιγραμμικές (online) πλατφόρμες, Α.Κοντογιάννη, Η οδηγία 2019/2161/ΕΕ («Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές») και η επίδρασή της στο ευρωπαϊκό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 3/2021, σ. 326. Βλ. και Ι. Ιγγλεζάκη, Δίκαιο Πληροφορικής, 2021.

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, ήτοι στα υπό στοιχεία β-δ απαιτούνται πληροφορίες σχετικές με τον προμηθευτή, όπως η ταυτότητα του (περ. β), η διεύθυνση εγκατάστασης και τα στοιχεία επικοινωνίας του (περ. γ), καθώς και την εμπορική του έδρα αν διαφέρει από την εγκατάσταση (περ. δ) και άλλες συναφείς πληροφορίες<sup>88</sup>.

Οι ανωτέρω πληροφορίες πέραν της χρησιμότητάς τους για την επικοινωνία του καταναλωτή με τον προμηθευτή, του χρησιμεύουν και σε ζητήματα δωσιδικίας (22,23 ΚΠολΔ) και εφαρμοστέου δικαίου (ά.4 παρ.2 Κανονισμού Ρώμη I 593/2008<sup>89</sup>) σε περίπτωση ανώμαλης εξέλιξης της σύμβασης.

Επιπλέον, έμμεσα με αυτό τον τρόπο, επιβάλλεται στον προμηθευτή και η υποχρέωση να διαθέτει πάντοτε έστω και έναν τρόπο επικοινωνίας του καταναλωτή με αυτόν.

Επίσης, στις επόμενες διατάξεις οι πληροφορίες αφορούν ε) τη συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθορισθεί 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

---

<sup>88</sup> Ο Ε. Παπακωνσταντίνου (Δίκαιο Πληροφορικής, 2010, σ.444) εντάσσει τις πληροφορίες αυτές στις γενικές πληροφορίες που απαιτεί ο νόμος από τους προμηθευτές και εξυπηρετούν την πρότιστη ανάγκη γνώσης του καταναλωτή για τον αντισυμβαλλόμενο του. Και παρατηρεί ότι τα εν λόγω στοιχεία μπορούν να τοποθετηθούν σε ιστοσελίδα τύπου «Επικοινωνήστε Μαζί Μας» (Contact us) ή «Η Εταιρία μας» (About us) σε ένα Διαδικτυακό τόπο όπου πραγματοποιούνται ηλεκτρονικές συναλλαγές.

<sup>89</sup> ΕΕ L 177/6/ - 4.7.2008.

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<sup>90</sup>, και 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>91</sup>. Οι πληροφορίες, λοιπόν, που ζητούνται εδώ είναι σχετικές με τιμές και χρεώσεις, προκειμένου να εξασφαλίζεται η απαραίτητη διαφάνεια εξ αρχής.

Ο προμηθευτής, επίσης οφείλει να ενημερώνει για 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, ιβ) υπενθύμιση της ύπαρξης της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων σύμφωνα με το άρθρο 5 του παρόντος και τα άρθρα 534επ. του Αστικού Κώδικα, ιγ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του πελάτη μετά την πώληση, εξυπηρέτησης μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων, ιδ) την ύπαρξη σχετικών κωδίκων συμπεριφοράς, όπως ορίζονται στο άρθρο 9α περίπτωση, στ) του παρόντος και του τρόπου απόκτησης αντιγράφων τους, κατά περίπτωση, ιε) τη διάρκεια της σύμβασης, όπου τυγχάνει εφαρμογής, ή,

---

<sup>90</sup> Με την Οδηγία 2019/2161/ΕΕ που μεταξύ άλλων με το άρθρο 4 τροποποιεί και την οδηγία 2011/83/ΕΕ, παρεμβάλλεται το ακόλουθο στοιχείο: «εα) κατά περίπτωση, ότι η τιμή εξατομικεύτηκε βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων»

<sup>91</sup> Αν για παράδειγμα η τηλεφωνική κλήση στον προμηθευτή χρεώνεται πιο ακριβά από τη συνήθη τιμολόγηση των κλήσεων, ο τελευταίος έχει την υποχρέωση να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή για το κόστος της κλήσης ήδη από το προσυμβατικό στάδιο.

εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης, ιστ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, την ελάχιστη διάρκεια των υποχρεώσεων του καταναλωτή βάσει της σύμβασης, 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, ήτοι για οποιαδήποτε πληροφορία που σχετίζεται με τους όρους της σύμβασης εν γένει.

Ο προμηθευτής, επιπροσθέτως, έχει υποχρέωση να πληροφορήσει τον καταναλωτή για τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, στο οποίο θα αναφερθούμε και εκτενώς παρακάτω, και συγκεκριμένα η) όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με το άρθρο 3ζ παράγραφος 1, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος το οποίο προσαρτάται και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του παρόντος<sup>92</sup>, 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 δε μπορούν υπό κανονικές συνθήκες να επιστραφούν ταχυδρομικώς<sup>93</sup>, τη δαπάνη επιστροφής τους, ι) σε περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης αφού έχει

---

<sup>92</sup> Παρατίθεται στο τμήμα Β του παραρτήματος της πρόσφατης Υ.Α. 5338/2018 με την οποία κωδικοποιείται ο νόμος 2251/1994, ώστε να εξασφαλίσει στους προμηθευτές ένα γενικό υπόδειγμα που αδιαμφισβήτητα να ανταποκρίνεται στις επιταγές του νόμου. Σύμφωνα με τον *Αργυρό* (ΔΕΕ2013, 121) οι προμηθευτές δεν είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουν το συγκεκριμένο υπόδειγμα, καθώς σύμφωνα με το ά 3ζ παρ. 3 μπορούν να κάνουν χρήση οποιασδήποτε άλλης σαφούς δήλωσης που βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο του τελευταίου. βλ. και παρ. 4 του ίδιου άρθρου κατά το οποίο *οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 περιπτώσεις η), θ) και ι) μπορούν να παρέχονται με το υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση[...]. Ο προμηθευτής έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών που ορίζονται στην παράγραφο 1 περιπτώσεις η), θ) και ι), εφόσον έχει παράσχει αυτές τις οδηγίες, σωστά συμπληρωμένες, στον καταναλωτή.*

<sup>93</sup> π.χ. όταν είναι αντικείμενα επικίνδυνα ή ογκώδη.

κάνει χρήση της δυνατότητας του άρθρου 3γ παράγραφος 3 ή του άρθρου 3δ παράγραφος 8, ότι ο καταναλωτής δεσμεύεται να καταβάλει το εύλογο κόστος στον προμηθευτή σύμφωνα με το άρθρο 3ι παράγραφος 3,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 δικαίωμα του υπαναχώρησης. Αξίζει να σημειωθεί, ότι ο προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει των καταναλωτή όταν δεν υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης κατά το ά. 3ιβ του νόμου.

Επίσης, οφείλει να ενημερώνει ιη) όπου τυγχάνει εφαρμογής, τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, ιθ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, κάθε τυπική διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο προμηθευτής έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση<sup>94</sup>.

Τέλος, οι περιπτώσεις 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) και ζ)<sup>95</sup>, η

---

<sup>94</sup> Με βάση την αιτιολογική σκέψη 19 της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ «η έννοια της λειτουργικής δυνατότητας θα πρέπει να αφορά τους τρόπους με τους οποίους το ψηφιακό περιεχόμενο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, για παράδειγμα για την παρακολούθηση της συμπεριφοράς του καταναλωτή. θα πρέπει επίσης να αφορά την απουσία ή παρουσία οποιουδήποτε τεχνικού περιορισμού, όπως η προστασία μέσω Ψηφιακής Διαχείρισης Δικαιωμάτων ή κωδικών περιοχής. Η έννοια της σχετικής διαλειτουργικότητας σκοπό έχει να περιγράψει τις πληροφορίες που αφορούν το τυπικό περιβάλλον υλισμικού και λογισμικού με το οποίο είναι συμβατό το ψηφιακό περιεχόμενο, π.χ. το σύστημα λειτουργίας, την αναγκαία έκδοση και ορισμένα χαρακτηριστικά του υλισμικού.»

<sup>95</sup> Η Οδηγία 2019/2161/ΕΕ προσθέτει ένα ακόμη άρθρο (6<sup>α</sup>) στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ με πρόσθετες ειδικές υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές αγορές το οποίο ορίζει τα εξής: 1. Προτού ο καταναλωτής δεσμευτεί από εξ αποστάσεως σύμβαση ή οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά σε επιγραμμική αγορά, ο πάροχος της επιγραμμικής αγοράς, με την επιφύλαξη της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με τρόπο σαφή και κατανοητό, αλλά και κατάλληλο για τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως: α) γενικές πληροφορίες, που είναι διαθέσιμες σε ειδικό

οποία προαναφέρθηκε αφορούν πληροφορίες σχετικές με την υποβολή παραπόνων και την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, ζητήματα που προβλέπονται πλέον στην Οδηγία 2013/11/ΕΕ και τον Κανονισμό 524/2013/ΕΕ και θα αναφερθούμε στη συνέχεια<sup>96</sup>.

Οι προαναφερθείσες υποχρεώσεις ισχύουν σύμφωνα με την παρ.2 του άρθρου για συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν

---

*τιμήμα της επιγραμμικής διεπαφής, άμεσα και εύκολα προσβάσιμο από τη σελίδα όπου παρουσιάζονται οι προσφορές, σχετικά με τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχείο ιγ) της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, των προσφορών που παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αποτέλεσμα του ερωτήματος αναζήτησης, και τη σχετική σημασία των εν λόγω παραμέτρων έναντι άλλων, β)κατά πόσον ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο είναι έμπορος ή όχι, με βάση τη δήλωση του εν λόγω τρίτου στον πάροχο της επιγραμμικής αγοράς, γ)όταν ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο δεν είναι έμπορος, ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών που απορρέουν από το δίκαιο της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών δεν εφαρμόζονται στη σύμβαση, δ)κατά περίπτωση, τον τρόπο επιμερισμού των υποχρεώσεων που σχετίζονται με τη σύμβαση μεταξύ του τρίτου που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο και του παρόχου της επιγραμμικής αγοράς, πληροφορία η οποία δεν θίγει οποιαδήποτε ευθύνη που ενδέχεται να φέρει σε σχέση με τη σύμβαση δυνάμει άλλης ενωσιακής ή εθνικής νομοθεσίας ο πάροχος της επιγραμμικής αγοράς ή ο έμπορος που αποτελεί τον τρίτο. 2. Με την επιφύλαξη της οδηγίας 2000/31/ΕΚ, το παρόν άρθρο δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να επιβάλλουν πρόσθετες υποχρεώσεις ενημέρωσης για τους παρόχους επιγραμμικών αγορών. Οι εν λόγω διατάξεις είναι αναλογικές, δεν εισάγουν διακρίσεις και αιτιολογούνται για λόγους προστασίας των καταναλωτών.» Με το άρθρο αυτό διασφαλίζεται διαφάνεια στις επιγραμμικές (online) αγορές, προκειμένου ο καταναλωτής να γνωρίζει ότι συναλλάσσεται με το ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop) που φιλοξενείται σε μια πλατφόρμα και έναντι του οποίου δικαιούται να στραφεί και όχι στην πλατφόρμα καθαυτή. Επιπλέον, να γνωρίζει με ποιον συναλλάσσεται καθώς στην περίπτωση που ο αντισυμβαλλόμενος είναι ιδιώτης δεν τίθεται σε εφαρμογή η καταναλωτική νομοθεσία. Επίσης, διαφάνεια και ως προς τις πληροφορίες που ο καταναλωτής λαμβάνει από την αναζήτηση και σύγκριση αγαθών και υπηρεσιών. Θα πρέπει ο καταναλωτής να γνωρίζει εάν το αποτέλεσμα της αναζήτησης, σύγκρισης ή παρουσίασης των αγαθών και υπηρεσιών από την πλευρά της πλατφόρμας είναι χορηγούμενη διαφήμιση ή όχι και γενικότερα με ποιες παραμέτρους προκύπτει η κατάσταση και επικρατούν αυτές έναντι άλλων. Α.Κοντογιάννη, Η οδηγία 2019/2161/ΕΕ («Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές») και η επίδρασή της στο ευρωπαϊκό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 3/2021, σ. 326.*

<sup>96</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.224-228

δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε υλικό μέσο. Σε διαφορετική περίπτωση θεωρούνται κοινές συμβάσεις κατά το ά.3 παρ.3<sup>97</sup>.

### **2.1.2. Συνέπειες της μη τήρησης των υποχρεώσεων ενημέρωσης**

Αρχικώς, στην παρ. 6 του ά. 3β εισάγεται ειδική κύρωση αναφορικά με τις πρόσθετες επιβαρύνσεις ή άλλες δαπάνες καθώς αν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 1 περ. ε) ή των κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 1 περ. θ) για τις δαπάνες επιστροφής, ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται με αυτές.

Κυρίως, όμως, στην περίπτωση παραβίασης των υποχρεώσεων του προμηθευτή κατά την παρ. 9 ο νόμος επισύρει κύρωση υπέρ του καταναλωτή σχετικής ακυρότητας<sup>98</sup> την οποία μόνο αυτός μπορεί να επικαλεστεί. Η κύρωση αυτή θα πρέπει να ισχύει αφενός για την περίπτωση πλήρους έλλειψης ενημέρωσης και αφετέρου για την περίπτωση πλημμελούς ή λανθασμένης ενημέρωσης. Στην περίπτωση που ο καταναλωτής επικαλεστεί ακυρότητα, η σύμβαση θεωρείται άκυρη και τίθενται σε εφαρμογή οι διατάξεις για τον

---

<sup>97</sup> Η Οδηγία 2019/2161/ΕΕ με τις τροποποιήσεις της στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ επεκτείνει το δικαίωμα της κατάλληλης προσυμβατικής ενημέρωσης και συνακόλουθα την εφαρμογή της Οδηγίας για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, και στις συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου (λ.χ. παιχνιδιών, εφαρμογών) και στις διαδικτυακές συμβάσεις γενικότερα (λ.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αποθήκευση σε cloud, φιλοξενία αρχείων κ.λπ.), όπου ο καταναλωτής δεν προβαίνει σε πληρωμή, αλλά παρέχει τα προσωπικά του δεδομένα, ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό την προστασία των καταναλωτών στις ψηφιακές υπηρεσίες εν γένει. *Α.Κοντογιάννη*, Η οδηγία 2019/2161/ΕΕ («Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές») και η επίδρασή της στο ευρωπαϊκό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 3/2021, σ. 326.

<sup>98</sup> Βλ. *Ι.Καρακώστα*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2016, σ. 159

αδικαιολόγητο πλουτισμό. Σημειωτέον, ότι η παράβαση των διατάξεων του ά. 3δ, στο οποίο θα αναφερθούμε στη συνέχεια επισύρει ομοίως ακυρότητα.<sup>99</sup>

### **2.1.3. Ο τρόπος και ο χρόνος παροχής πληροφοριών στο προσυμβατικό στάδιο**

Το άρθρο 3δ του ν.2251/1994 θέτει τις τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως συμπληρώνοντας το άρθρο 3β, με το οποίο ασχοληθήκαμε παραπάνω, ώστε να κριθεί ότι έχει εκπληρωθεί η υποχρέωση ενημέρωσης του προμηθευτή προς τον καταναλωτή.

Συγκεκριμένα, στην παρ.1 ορίζεται ότι οι πληροφορίες πρέπει να τίθενται από τον προμηθευτή στον καταναλωτή σε απλή και κατανοητή γλώσσα<sup>100</sup> και με τρόπο κατάλληλο σε σχέση με το μέσο που χρησιμοποιείται. Από το νόμο δεν προκύπτει δέσμευση του προμηθευτή ως προς το μέσο που θα κάνει χρήση για την παροχή πληροφοριών. Τόσο η γλώσσα όσο και το μέσο επιλέγεται από τον προμηθευτή σύμφωνα με την καλή πίστη<sup>101</sup>, προκειμένου η πληροφόρηση να είναι έγκαιρη, πλήρης και αποτελεσματική, λαμβάνοντας υπόψη τη γλώσσα των διαπραγματεύσεων, της ιστοσελίδας και του γνωστικού και νοητικού βαθμού του αποδέκτη (καταναλωτή).

Άλλωστε, όπως αναφέρεται και στην αιτιολογική σκέψη 34 της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ ο προμηθευτής «θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις ειδικές ανάγκες των καταναλωτών που είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι λόγω πνευματικής, σωματικής ή ψυχολογικής αναπηρίας, ηλικίας ή ευπιστίας, κατά τρόπο που ο έμπορος θα

---

<sup>99</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.229

<sup>100</sup> Από το εθνικό δίκαιο δεν υιοθετήθηκε η πρόβλεψη του ά. 6 παρ.7 της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ για εισαγωγή γλωσσικών υποχρεώσεων για την παροχή πληροφόρησης σε σχέση με τη σύμβαση, επιβάλλοντας επί παραδείγματι την υποχρεωτική χρήση ελληνικής γλώσσας. Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.231

<sup>101</sup> Νομοθετική εξειδίκευση αποτελεί το εδ. β' παρ.1. ά. 3δ του ν.2251/1994



μπορούσε ευλόγως να προβλέψει» χωρίς, φυσικά, αυτό αυτομάτως να σημαίνει την καθιέρωση επιπέδων προστασίας καταναλωτών<sup>102</sup>.

Περαιτέρω οι πληροφορίες που παρέχονται με σταθερό μέσο (βλ. παρακάτω), ήτοι σε ηλεκτρονική μορφή αποθηκεύσιμη και εκτυπώσιμη, θα πρέπει να είναι ευανάγνωστες.

Επιπλέον, στο ά. 3 παρ. 2 και 3 υπάρχουν ειδικές πρόνοιες για τις αμφοτεροβαρείς συμβάσεις από απόσταση που συνάπτονται αποκλειστικά από ηλεκτρονικό μέσο ως προς το χρόνο και τον τρόπο εκπλήρωσης της υποχρέωσης πληροφόρησης στο προσυμβατικό στάδιο. Συγκεκριμένα, ο προμηθευτής έχει υποχρέωση πρωθύστερης πληροφόρησης για τις πληροφορίες που αφορούν τις περ. α', ε', ιε' και ιστ' του ά. 3β, ήτοι ό,τι αφορά στα κύρια χαρακτηριστικά των προϊόντων και των υπηρεσιών, την τιμή και τις λοιπές επιβαρύνσεις και όσα αναφέρθηκαν εκτενώς παραπάνω.

Πέραν των παραπάνω η παρ. 2 προνοεί και για τον τρόπο παροχής της πληροφόρησης και, συγκεκριμένα, για τον τρόπο που θα πρέπει ο προμηθευτής να διαμορφώσει την φόρμα παραγγελίας και τον τόπο των αναγκαίων δηλώσεων βουλήσεως, προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια σχετικά με τις υποχρεώσεις που αναλαμβάνει ο καταναλωτής. Μάλιστα, στο εδ. β' της παραγράφου αναφέρεται ότι οι συγκεκριμένες πληροφορίες θα πρέπει «να εμφανίζονται πολύ κοντά προς την επιβεβαίωση που απαιτείται για την υποβολή της παραγγελίας», προκειμένου και ο καταναλωτής να μπορέσει να τις εντοπίσει πριν την ολοκλήρωση της παραγγελίας.

Εν συνεχεία, οι υποχρεώσεις των εδ. γ και δ της παραγράφου 2 προστατεύουν των καταναλωτή στις περιπτώσεις που δεν απαιτείται προπληρωμή, ώστε να κατανοήσει ότι με την παραγγελία αποκτά και μια

---

<sup>102</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.231

χρηματική υποχρέωση, επιβάλλοντας στον προμηθευτή την υποχρέωση να πληροφορήσει τον καταναλωτή σχετικά και να του καταστήσει σαφή την δέσμευσή του για την κατάρτιση σύμβασης, η οποία κατόπιν της αποδοχής από τον προμηθευτή και την συνακόλουθη συμφωνία κατάρτισης της συναλλαγής από απόσταση θεμελιώνεται η συμβατική του υποχρέωση προς χρηματική αντιπαροχή της παροχής του προμηθευτή και με το εδ. δ μάλιστα, ο καταναλωτής απαλλάσσεται από την εν λόγω δέσμευση<sup>103</sup> σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του προμηθευτή με τα παραπάνω<sup>104</sup>.

## 2.2. Η υποχρέωση πληροφόρησης στο συμβατικό στάδιο (3δ παρ.7, 9)

Το αργότερο με την παράδοση των προϊόντων ή πριν την εκτέλεση μιας υπηρεσίας, ο προμηθευτής σύμφωνα με την παρ. 7 του 3δ οφείλει να επιβεβαιώσει στον καταναλωτή τη σύμβαση που έχει συναφθεί παρέχοντας το σύνολο των πληροφοριών του ά. 3β παρ. 1, εκτός εάν τις έχει ήδη παράσχει πριν την κατάρτιση της σύμβασης με σταθερό μέσο<sup>105</sup>. Στην περίπτωση παροχής ψηφιακού περιεχομένου χωρίς υλική αποτύπωση, ο καταναλωτής θα πρέπει να συγκατατεθεί και να επιβεβαιώσει ότι δεν έχει δικαίωμα υπαναχώρησης κατά το άρθρο 3ιβ περ. ιγ' (βλ. και παρακάτω) και ο προμηθευτής θα πρέπει να επιβεβαιώσει τη λήψη της δήλωσης βούλησης από τον καταναλωτή και ομοίως να

---

<sup>103</sup> Σχετική ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή.

<sup>104</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.232-3

<sup>105</sup> Κατά το ά. 1<sup>α</sup> παρ.11 του ν.2251/1994:«Σταθερό μέσο: κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον προμηθευτή να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση για επαρκές χρονικό διάστημα σε σχέση με τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών, όπως το χαρτί, τα κλειδιά USB, τα CD-ROM, τα DVD, οι κάρτες μνήμης ή οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου». Με βάση την αιτ. σκέψη 24 της Οδηγίας 2007/64/EK, σταθερό μέσο μπορεί να αποτελεί και μια ιστοσελίδα, υπό την προϋπόθεση ότι είναι επιτρεπτή τόσο η πρόσβαση στο μέλλον στις εν λόγω πληροφορίες όσο και η αναπαραγωγή των πληροφοριών.

παρέχει τις ως άνω πληροφορίες με σταθερό μέσο. Όπως έχει αναφερθεί και παραπάνω, στο συμβατικό στάδιο, ο προμηθευτής δεν έχει υποχρέωση να παράσχει νέες πληροφορίες, ως όφειλε με το προΐσχύσαν δίκαιο.

Στην περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεων του προμηθευτή που πηγάζουν από το ά. 3δ, η παρ. 10 του άρθρου προβλέπει σχετική ακυρότητα της συναφθείσας σύμβασης εξ αποστάσεως υπέρ του καταναλωτή. Εν αντιθέσει, δηλαδή με το προΐσχύσαν δίκαιο η σχετική ακυρότητα θεμελιώνεται σε κάθε περίπτωση, κατά την οποία δεν τηρούνται προσηκόντως οι διατάξεις του ά. 3δ, κυρίως σχετικά με τον τρόπο και το χρόνο πληροφόρησης και όχι πλέον αποκλειστικά με την παράλειψη του προμηθευτή να πληροφορήσει τον καταναλωτή κατά το συμβατικό στάδιο<sup>106</sup>.

### **2.3. Η υποχρέωση πληροφόρησης για την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης των Διαφορών**

Περαιτέρω, με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Οδηγία ΕΕΚΔ)<sup>107</sup>, και τον Κανονισμό 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών (Κανονισμός για την ΗΕΚΔ) θεσμοθετήθηκε μία επιπλέον προστατευτική υποχρέωση του προμηθευτή ενημέρωσης περί ύπαρξης πλατφόρμας ΗΕΔ για την επίλυση διαφορών και τη δυνατότητα χρήσης της από τους καταναλωτές<sup>108</sup>. Συγκεκριμένα, με τον παραπάνω Κανονισμό, στο εγχείρημα επίτευξης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών προβλέφθηκε η δημιουργία και λειτουργία μιας σχετικής πλατφόρμας για την επίλυση διαφορών που ανακύπτουν στις ηλεκτρονικές

---

<sup>106</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.236-237

<sup>107</sup> Με την ΚΥΑ 70330 οικ. (ΦΕΚ Β' 1421/9-7-2015) ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη

<sup>108</sup> Για την υποχρέωση ενημέρωσης βλ. και Κ. Κόμνιο, Θεσμοθέτηση νέων υποχρεώσεων ενημέρωσης εις Κριτική προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας για την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών, ΕπολΔ 2016, σ. 160-171

συμβάσεις, για την λειτουργία της οποίας θα αναφερθούμε εκτενώς παρακάτω στην παρούσα μελέτη.

Εν προκειμένω, σύμφωνα με το ά. 14 παρ. 1 και 2 του Κανονισμού ΗΕΚΔ *έμποροι εγκατεστημένοι στην Ένωση που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών και οι ηλεκτρονικές αγορές που είναι εγκατεστημένες στην Ένωση παρέχουν, μέσα στους δικτυακούς τόπους τους, τον ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς την πλατφόρμα ΗΕΔ. Ο εν λόγω σύνδεσμος είναι ευπρόσιτος στους καταναλωτές. Έμποροι εγκατεστημένοι στην Ένωση που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών αναφέρουν επίσης τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου.* και 2. *Έμποροι εγκατεστημένοι στην Ένωση που συνάπτουν συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών και οι οποίοι έχουν δεσμευθεί ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιούν έναν ή περισσότερους φορείς ΕΕΔ για την επίλυση διαφορών με τους καταναλωτές ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με την ύπαρξη της πλατφόρμας ΗΕΔ και τη δυνατότητα χρήσης της πλατφόρμας ΗΕΔ για την επίλυση των διαφορών τους. Παρέχουν ηλεκτρονικό σύνδεσμο προς τον δικτυακό τόπο της πλατφόρμας ΗΕΔ και, εάν η προσφορά γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στο ίδιο το ηλεκτρονικό μήνυμα. Η ενημέρωση παρέχεται επίσης, κατά περίπτωση, στο πλαίσιο των γενικών όρων και προϋποθέσεων που ισχύουν για τη σύμβαση ηλεκτρονικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι, προκειμένου η εν λόγω πλατφόρμα να καταστεί γνωστή στους καταναλωτές<sup>109</sup>, η παροχή ενημέρωσης για την ύπαρξη της πλατφόρμας χωρίς να παρατίθεται και ο σχετικός υπερσύνδεσμος και μάλιστα ενεργός, δε θα μπορούσε να αποτελεί συμμόρφωση με τον Κανονισμό και την υποχρέωση που απορρέει από αυτόν, αν*

---

<sup>109</sup> Αιτ. σκέψη 30 του Κανονισμού

και δεν προσδιορίζεται ο ακριβής τρόπος που οφείλει ο εκάστοτε προμηθευτής να καταστήσει ευπρόσιτο το σύνδεσμο στους καταναλωτές<sup>110</sup>.

Επιπλέον, κατά την παρ. 3 του ίδιου άρθρου οι παράγραφοι 1 και 2 του παρόντος άρθρου δεν θίγουν το άρθρο 13 της οδηγίας 2013/11/ ΕΕ και τις διατάξεις για την ενημέρωση των καταναλωτών κατά την εξωδικαστική διαδικασία υποβολής προσφυγών δυνάμει άλλων νομοθετικών πράξεων της Ένωσης που εφαρμόζονται επιπροσθέτως του άρθρου αυτού. Συνακόλουθα, η εν λόγω υποχρέωση είναι διακριτή και επιπρόσθετη της συναφούς υποχρέωσης του ά. 13 παρ. 1 της ΕΕΚΔ<sup>111</sup>

Ζήτημα ανακύπτει για το αν οι προμηθευτές που «φιλοξενούνται» σε ηλεκτρονικές αγορές<sup>112</sup> (λ.χ. «eBay-shop» στην ηλεκτρονική αγορά «eBay»),

---

<sup>110</sup> Κ. Κόμνιος, Συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης και παροχής υπηρεσιών: Η υποχρέωση των εμπόρων και των ηλεκτρονικών αγορών προς ενημέρωση των καταναλωτών για την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης των Διαφορών, ΔΕΕ 2/2020, σ. 176

<sup>111</sup> Συγκεκριμένα στο ά. 13 παρ. 1 (Ενημέρωση των καταναλωτών από τους εμπόρους) της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ αναφέρεται ότι: *Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι οι έμποροι που είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός τους ενημερώνουν τους καταναλωτές για τον φορέα ή τους φορείς ΕΕΔ από τους οποίους καλύπτονται οι εν λόγω έμποροι, όταν οι έμποροι αυτοί αναλαμβάνουν τη δέσμευση ή είναι υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουν αυτούς τους φορείς για την επίλυση διαφορών με καταναλωτές. Στις πληροφορίες αυτές περιλαμβάνεται η διεύθυνση του ιστότοπου του αρμόδιου φορέα ή φορέων ΕΕΔ.* Δυνάμει του άρθρου 12 παρ. 1 της ΚΥΑ αρ. 70330 οικ. /9-7-2015 το παραπάνω άρθρο ενσωματώθηκε στη ελληνική νομοθεσία και μάλιστα η συμμόρφωση επισύρει τις εξής κυρώσεις σύμφωνα με το ά. 19 της ΚΥΑ: α) σύσταση για συμμόρφωση και β) σε περίπτωση μη συμμόρφωσης εντός της εύλογης προθεσμίας που τάσσεται με τη διοικητική πράξη επιβολής της ως άνω κύρωσης, επιβάλλεται πρόστιμο έως χίλια (1.000) ευρώ. Βλ. και Κ. Κόμνιος, Συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης και παροχής υπηρεσιών: Η υποχρέωση των εμπόρων και των ηλεκτρονικών αγορών προς ενημέρωση των καταναλωτών για την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης των Διαφορών, ΔΕΕ 2/2020, σ. 176

<sup>112</sup> Άρθρο 4 παρ. 1 στ. στ') του Κανονισμού για την ΗΕΚΔ: «ως «ηλεκτρονική αγορά» νοείται πάροχος υπηρεσίας, σύμφωνα με τον ορισμό του άρθρου 2 στοιχείο β) της οδηγίας 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο») ο οποίος επιτρέπει στους καταναλωτές και τους εμπόρους να συνάπτουν

υπέχουν αυτοτελή υποχρέωση ενημέρωσης, καθώς ο Κανονισμός για την ΗΕΚΔ δεν διευκρινίζει κάτι σχετικά. Υποστηρίζεται ότι εν προκειμένω ο διαδικτυακός τόπος της εκάστοτε ηλεκτρονικής αγοράς πρέπει να θεωρηθεί τρίτος<sup>113</sup> σε σχέση με τους φιλοξενούμενους προμηθευτές της και, συνεπώς, οι τελευταίοι να μην έχουν την σχετική υποχρέωση. Ωστόσο, κάτι τέτοιο αντίκειται στο πνεύμα του κανονισμού περί διάχυσης της πληροφόρησης στους καταναλωτές, δοθέντος ότι πρακτικά η πλειοψηφία των καταναλωτών, όταν προβαίνει σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή περιορίζεται στην ενημέρωση που παρέχει ο εκάστοτε έμπορος που φιλοξενείται στην εκάστοτε πλατφόρμα και αγνοεί της πληροφορίες που παρέχονται στην κεντρική ηλεκτρονική αγορά. Προτείνεται, επομένως, διασταλτική ερμηνεία του «διαδικτυακού τύπου» ούτως ώστε να περιλαμβάνει και τ e-shop κ.λπ. των φιλοξενούμενων προμηθευτών στις ηλεκτρονικές αγορές,

---

*ηλεκτρονικώς συμβάσεις πώλησης και παροχής υπηρεσιών μέσα από την ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής αγοράς.»*

<sup>113</sup> Η λεγόμενη *Οικονομία Διαμοιρασμού*, όπου συνάπτονται συμβάσεις σε ψηφιακές πλατφόρμες (όπως π.χ. eBay, Airbnb, AliBaba, Amazon κ.ά.), οι οποίες επιτελούν ρόλο διαμεσολαβητή, προκειμένου να φέρουν σε επαφή τα συμβαλλόμενα μέρη και να συνάψουν την εκάστοτε συναλλαγή. Συνεπώς, η οικονομία διαμοιρασμού (ή συνεργατική οικονομία) δημιούργησε μία νέα τριγωνική συναλλακτική σχέση. Μάλιστα, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή κατέταξε τις ψηφιακές πλατφόρμες σε τρεις κατηγορίες: α) σ' αυτές που μεσολαβούν για την πώληση προϊόντων (π.χ. eBay, Amazon κ.λπ.), β) σ' αυτές που μεσολαβούν για παροχή υπηρεσιών (π.χ. Airbnb, Uber) και γ) σ' αυτές που μεσολαβούν για τη συλλογή κεφαλαίων (βλ. ανακοίνωση Επιτροπής για τις επιγραμμικές πλατφόρμες και την ψηφιακή ενιαία αγορά, COM (2016) 288, σ.6) Σύμφωνα με τον ορισμό του Οικονομικού Διαμοιρασμού που έχει διατυπώσει η επιτροπή, στην έννοια της κοινωνίας της πληροφορίας εντάσσονται μόνο οι πλατφόρμες υπό στ. β, τις οποίες ορίζει ως «μεσάζοντες» που διευκολύνουν τη συναλλαγή μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών και των αποδεκτών τους. Επομένως, στις περιπτώσεις αυτές έχουμε παρόχους δύο διαφορετικών υπηρεσιών, με αποτέλεσμα να τίθεται το ζήτημα κατά πόσο οι υπηρεσίες αυτές είναι ανεξάρτητες και παρέχονται χωριστά ή αποτελούν ένα αδιάσπαστο και ενιαίο σύνολο. Βλ. σχετικά και παρατηρήσεις Γ. Βασιλειάδου, Σχολιασμένη Νομολογία ΔΕΕ, Ελεύθερη Κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ΕΕΕυρΔ 4:2019, σ.542

προκειμένου να υπέχουν και αυτοί αυτοτελή υποχρέωση ενημέρωσης των καταναλωτών<sup>114</sup>.

Στην περίπτωση μη τήρησης της υποχρέωσης ενημέρωσης για την πλατφόρμα ΗΕΚΔ ή στην περίπτωση ελλιπούς συμμόρφωσης, το ά. 18 παρ. 1 του Κανονισμού ορίζει ότι *τα κράτη μέλη θεσπίζουν τους κανόνες σχετικά με τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης διατάξεων του κανονισμού και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο που διασφαλίζει την εφαρμογή τους. Οι εν λόγω κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές, κάτι που δεν υιοθετήθηκε από τον Έλληνα νομοθέτη, καθώς στην ΚΥΑ 70330 οικ./9.7.2015 δεν προβλέπεται σαφής κύρωση σε περίπτωση παράβασης των ανωτέρω*<sup>115</sup>.

---

<sup>114</sup> Κ. Κόμνιος, Συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης και παροχής υπηρεσιών: Η υποχρέωση των εμπόρων και των ηλεκτρονικών αγορών προς ενημέρωση των καταναλωτών για την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης των Διαφορών, ΔΕΕ 2/2020, σ. 176

<sup>115</sup> Κ. Κόμνιος, ό.π.

### 3. ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Το γεγονός ότι, όπως προαναφέραμε, στην πλειοψηφία τους οι ηλεκτρονικές συμβάσεις αποτελούν πλήθος μεμονωμένων συμβάσεων μικρού οικονομικού αντικειμένου (συμβάσεις πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών απευθείας από προμηθευτές σε καταναλωτές σε συνδυασμό με την φυσική απόσταση μεταξύ των μερών, περιορίζουν σημαντικά το πεδίο διεκδικήσεων, ιδίως από την πλευρά του καταναλωτή. Για το λόγο αυτό, το δικαίωμα της υπαναχώρησης, που του αναγνωρίζεται ρητά από την ισχύουσα νομοθεσία, αναμφισβήτητα αποτελεί την αποτελεσματικότερη άμυνά του στις συμβάσεις από απόσταση<sup>116</sup>.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης του χρήστη/καταναλωτή, αρχικώς, εισήχθη με τις Οδηγίες 85/577/ΕΟΚ και 97/7/ΕΚ και αργότερα υπήρξε συγχώνευση των δύο στην Οδηγία 2011/83/ΕΕ (ά. 9 – 16) και ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία, όπως αναφέρεται και ανωτέρω, με την ΚΥΑ Ζ1-891/2013 (ά. 3ε έως 3ιβ του ν.2251/1994) όπου αναλύονται εκτενώς οι όροι άσκησης του.

Δυνάμει του δικαιώματος της υπαναχώρησης, ο εκάστοτε καταναλωτής μπορεί επί της ουσίας να υπαναχωρήσει από την ηλεκτρονική σύμβαση, χωρίς καμία υποχρέωση αιτιολογίας και χωρίς καμία επιπλέον επιβάρυνση για τον ίδιο μέσα σε διάστημα 14 ημερών (ά. 3ε παρ. 1 του ν.2251/1994<sup>117</sup>). Η παρεχόμενη αυτή προθεσμία, λειτουργεί ως *περίοδος διάσκεψης (cooling off period)*<sup>118</sup>, κατά την οποία ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να εξετάσει τα δεδομένα με ηρεμία

<sup>116</sup> Ε. Παπακωνσταντίνου, ό.π., σ.454-5

<sup>117</sup> Άρθρο 3<sup>ε</sup> παρ.1. του ν. 2251/1994: *Εκτός εάν ισχύουν οι εξαιρέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 3ιβ, ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία 14 ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από τις προβλεπόμενες στο άρθρο 3θ παράγραφος 2 και στο άρθρο 3ι.*

<sup>118</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο προστασίας καταναλωτή, σ.115 και Β. Χριστιανός, Κοινοτικό δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, αριθ. 137



και νηφαλιότητα και να αντιληφθεί πιθανώς, ότι η συναλλαγή που προέβη δεν τον συνέφερε ή δεν ανταποκρινόταν στις ανάγκες και τις προσδοκίες του. Με την πάροδο της προθεσμίας αυτής πληρούται ο όρος του ενεργού (αναβλητική αίρεση) υπό τον οποίο τελεί η εν λόγω σύμβαση και επομένως, ισχυροποιείται και εκδηλώνει πλήρως τα έννομα αποτελέσματά της, ήτοι τη δέσμευση του καταναλωτή, ο οποίος δεν μπορεί πλέον να απαλλαγεί από τις συμβατικές του υποχρεώσεις, παρά μόνο επικαλούμενος γενικές διατάξεις του ΑΚ, εφόσον πληρούται το πραγματικό τους (λ.χ. 178-9 ΑΚ, 540 ΑΚ, ελάττωμα της βούλησης κ.λπ.)<sup>119</sup>

### **3.1. Η υποχρέωση ενημέρωσης**

Όπως έχει προαναφερθεί, ο προμηθευτής από το προσυμβατικό στάδιο ακόμη έχει την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή για το δικαίωμα υπαναχώρησης (ά. 3β βλ. παραπάνω) και συγκεκριμένα για τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και την διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί, την πιθανή επιβάρυνση του καταναλωτή στην περίπτωση επιστροφής του προϊόντος και τέλος να θέσει στη διάθεσή του υπόδειγμα για την δήλωση υπαναχώρησης κατά το ν.2251/1994.

### **3.2. Η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος**

Με το ά. 9 παρ. 1 της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ προβλέφθηκε η γενική και αποκλειστική προθεσμία των 14 ημερών για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης. Με βάση την παρ. 2 του ά. 3ε του ν.2251/1994 η έναρξη της προθεσμίας είναι διαφορετική στην περίπτωση της παροχής υπηρεσιών και της πώλησης προϊόντων<sup>120</sup>. Συγκεκριμένα, στην περίπτωση της παροχής υπηρεσιών η

---

<sup>119</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.237-239

<sup>120</sup> Κατά τον Ε. Παπακωνσταντίνου (Δίκαιο Πληροφορικής, ό.π. σ.455) η προθεσμία αρχίζει π.χ. από την παραλαβή του αγαθού από το ταχυδρομείο ή από την ημερομηνία καταφόρτωσης του λογισμικού

προθεσμία εκκινεί από την σύναψη της σύμβασης. Από την άλλη πλευρά, στην περίπτωση της σύμβασης πώλησης προϊόντων κατά κανόνα<sup>121</sup> από την ημερομηνία από την οποία καταναλωτής διαθέτει την φυσική κατοχή των προϊόντων, έπειτα, δηλαδή, από την παράδοση από τον προμηθευτή<sup>122</sup>, προκειμένου να είναι δυνατή η εξέταση και δοκιμή των προϊόντων.

Παρά το γεγονός ότι η δήλωση υπαναχώρησης είναι ληψιδεής, κρίσιμος χρόνος για την τήρηση της προθεσμίας είναι ο χρόνος αποστολής της από τον καταναλωτή και όχι περιέλευσής της στον προμηθευτή. Η περιέλευση απαιτείται, ούτως ώστε να επέλθουν τα αποτελέσματα των ά. 3η επ., στα οποία θα αναφερθούμε παρακάτω, ακόμη και εκπρόθεσμα, ακόμη και με επιβεβαιωτική πράξη υπαναχώρησης, στην περίπτωση που η αρχική δήλωση δεν περιήλθε στον προμηθευτή, για λόγους μη σχετικούς με τον καταναλωτή. Κατά το ά. 3ζ παρ.4 το

---

(download) στον υπολογιστή του καταναλωτή για την πώληση αγαθών, ενώ στην περίπτωση παροχής υπηρεσίας από την ημέρα παραλαβής π.χ. e-mail, με το οποίο ενημερώνεται από τον προμηθευτή για την έναρξη παροχής της υπηρεσίας.

<sup>121</sup> Η κατά το ά. 3<sup>ε</sup> παρ.2 στ. β: α) σε περίπτωση πώλησης πολλών αγαθών παραγγελθέντων από τον καταναλωτή με μια παραγγελία και παραδιδόμενων χωριστά ή σε περίπτωση παράδοσης αγαθού αποτελούμενου από πολλές παρτίδες ή πολλά τεμάχια, η προθεσμία ξεκινάει από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο πρόσωπο υποδεικνυόμενο από τον τελευταίο, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή του τελευταίου αγαθού ή τελευταίας παρτίδας ή του τελευταίου τεμαχίου, καθώς μόνο με τη λήψη του τελευταίου προϊόντος, παρτίδας ή τεμαχίου θα έχει τη δυνατότητα να ελέγξει το σύνολο της παραγγελίας και να διαπιστώσει αν έχει καλώς και β) σε περίπτωση σύμβασης τακτικής παράδοσης αγαθών σε καθορισμένη χρονική περίοδο, ήτοι σύμβαση προμήθειας, η προθεσμία εκκινεί από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή του πρώτου αγαθού, διότι το πρώτο αυτό αγαθό αποτελεί τον προπομπό μιας πανομοιότυπης σειράς αγαθών, για αυτό και εύλογα ο νόμος προσανατολίζεται στο πρώτο παραδιδόμενο αγαθό. Βλ. και Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.239-241

<sup>122</sup> Κατά τον Ι. Καρακώστα (Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, σ. 162) Η άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης είναι νόμιμη και πριν από την έναρξη της προθεσμίας.

βάρος της απόδειξης στην περίπτωση αυτή για την άσκηση του δικαιώματος το έχει ο καταναλωτής<sup>123</sup>.

Βάσει του ά. 3στ παρ.1, εάν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης όπως απαιτείται από το άρθρο 3β παράγραφος 1 περίπτωση η), η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως αυτή προσδιορίζεται βάσει του άρθρου 3 ε παράγραφος 2 και αναφέρεται παραπάνω. Ωστόσο, εάν ο προμηθευτής εντός των 12 μηνών προβεί σε διόρθωση της παράλειψης αυτής, η προθεσμία λήγει σε 14 μέρες από την παροχή των πληροφοριών (ά. 3στ παρ. 2)<sup>124</sup>. Σημειωτέον, ότι με την ρητή πρόβλεψη περί μη υποχρέωσης του προμηθευτή να κάνει δεκτή την υπαναχώρηση του καταναλωτή, όταν έχει γίνει χρήση του προϊόντος, που εισήχθη με την Οδηγία 2019/2161/ΕΕ προκύπτει η εξής προβληματική: Ο καταναλωτής διατηρεί το δικαίωμα υπαναχώρησης για το διάστημα των 12 μηνών ως ποινή για την παράλειψη του προμηθευτή, ο τελευταίος όμως έχει τη δυνατότητα να μην το αποδεχθεί, όποτε ασκηθεί, επικαλούμενος εκτεταμένη χρήση του αγαθού ή της υπηρεσίας. Συνεπώς, με τις νέες ρυθμίσεις υπέστη αποδυνάμωση τόσο η υποχρέωση ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα της υπαναχώρησης, όσο και το δικαίωμα αυτό καθ' αυτό<sup>125</sup>.

### **3.3. Τρόπος άσκησης του δικαιώματος – Έννομες συνέπειες**

Ο τρόπος άσκησης του δικαιώματος της υπαναχώρησης προσδιορίζεται στο ά. 3ζ. Αρχικώς, ο καταναλωτής πρέπει πριν την παρέλευση της ανωτέρω προθεσμίας να ενημερώσει τον προμηθευτή για την υπαναχώρηση από τη

---

<sup>123</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.246

<sup>124</sup> Προγενέστερα, κατά την Οδηγία 97/7/ΕΚ η προθεσμία στην περίπτωση μη ενημέρωσης από την πλευρά του προμηθευτή ήταν μόλις 3 μήνες

<sup>125</sup> Α.Κοντογιάννη, Η οδηγία 2019/2161/ΕΕ («Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές») και η επίδρασή της στο ευρωπαϊκό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 3/2021, σ. 326.

σύμβαση. Ο καταναλωτής έχει την ελευθερία να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση με όποιο τρόπο θέλει υπό την προϋπόθεση ότι θα προκύπτει σαφής δήλωση (βούληση<sup>126</sup>) υπαναχώρησης, ήτοι μπορεί να αποστείλει επιστολή είτε να επικοινωνήσει τηλεφωνικώς είτε ακόμη και να επιστρέψει αυτοπροσώπως το προϊόν. Προτιμότερη είναι η χρήση του υποδείγματος που παρατίθεται στο ν.2251/1994. Αρκεί ακόμη και ένα e-mail στο διαδικτυακό τόπο του προμηθευτή για την άσκηση του δικαιώματος και εννοείται ότι δεν χρειάζεται να αναφέρει κάτι άλλο, εκτός από το γεγονός της υπαναχώρησης<sup>127</sup>. Επιπλέον, πέραν των ανωτέρω, ο προμηθευτής μπορεί να παράσχει την επιλογή στον καταναλωτή την συμπλήρωση και υποβολή ηλεκτρονικά του προαναφερόμενου υποδείγματος είτε οποιαδήποτε σαφή δήλωση ευρισκόμενη στο διαδικτυακό τόπο του προμηθευτή. Ο έμπορος από την πλευρά του στην περίπτωση αυτή, οφείλει να επιβεβαιώσει την παραλαβή της υπαναχώρησης με σταθερό μέσο<sup>128</sup>.

Με την εμπρόθεσμη και έγκυρη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή επέρχονται τα διαπλαστικά αποτελέσματα της δήλωσης βούλησης. Συγκεκριμένα, *ο συμβατικός δεσμός μετατρέπεται από ενοχή εκπλήρωσης σε ενοχή εκκαθάρισης* (βλ. ά. 3η)<sup>129</sup>.

Με το ά. 3θ προσδιορίζονται οι υποχρεώσεις του εμπόρου έπειτα από την υπαναχώρηση του καταναλωτή. Συγκεκριμένα, μέσα σε 14 ημέρες από την ημέρα

---

<sup>126</sup> Μονομερής απευθυντέα δήλωση βούλησης. Βλ. *Απ. Γεωργιάδης*, *Ενοχικό Δίκαιο, Ειδικό Μέρος, τ. Ι*, 2004, παρ. 10, αριθ. 17

<sup>127</sup> *Ε. Παπακωνσταντίνου*, *ό.π.*, σ.456

<sup>128</sup> *Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος*, εις *ΔικΠροστΚαταναλωτή* (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.246-247

<sup>129</sup> Άρθρο 3<sup>η</sup>: *Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης τερματίζει τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών: α) να εκτελέσουν την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος ή β) να συνάγουν σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος σε περιπτώσεις που υποβλήθηκε προσφορά από τον καταναλωτή*. Βλ. και *Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος*, εις *ΔικΠροστΚαταναλωτή* (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.247

της άσκησης του εν λόγω δικαιώματος, οφείλει να επιστρέψει στον καταναλωτή το ποσό που έλαβε για την συναλλαγή<sup>130</sup> συμπεριλαμβανομένων, των δαπανών παράδοσης χρησιμοποιώντας για την επιστροφή των χρημάτων τα ίδια μέσα<sup>131</sup> πληρωμής με εκείνα που χρησιμοποίησε ο καταναλωτής για την συναλλαγή, εκτός κι αν ο καταναλωτής έχει ρητώς συμφωνήσει διαφορετικά και υπό τον όρο να μην επιβαρυνθεί ο καταναλωτής με δαπάνες από την επιστροφή των χρημάτων. Ωστόσο, ο έμπορος δεν απαιτείται να επιστρέψει πρόσθετες δαπάνες παράδοσης, στην περίπτωση που ο καταναλωτής ρητώς είχε επιλέξει τρόπο παράδοσης άλλο από τον φθηνότερο τρόπο που προσφέρει ο προμηθευτής (π.χ. επείγουσα παράδοση μέσα σε συγκεκριμένη προθεσμία με ταχυμεταφορά). Τέλος, ο προμηθευτής στις συμβάσεις πώλησης, μπορεί να παρακρατήσει την επιστροφή του τιμήματος μέχρι να λάβει πίσω τα αγαθά ή μέχρι να λάβει αποδείξεις ότι εστάλησαν πίσω τα αγαθά, εκτός εάν προσφέρθηκε ο ίδιος να τα παραλάβει<sup>132</sup>.

Ο καταναλωτής από την άλλη, σύμφωνα με το ά.3ι έχει την υποχρέωση μέσα στην παραπάνω προθεσμία των 14 ημερών, να προβεί στην επιστροφή των προϊόντων ή να τα μεταβιβάσει σε πρόσωπο εξουσιοδοτημένο από τον

---

<sup>130</sup> Με την Οδηγία 2019/2161/ΕΕ επήλθαν αλλαγές στο δικαίωμα υπαναχώρησης στις εξ αποστάσεως συναλλαγές. Μια από αυτές είναι και η κατάργηση της υποχρέωσης του εμπόρου προς επιστροφή του τιμήματος στον καταναλωτή, αμέσως μετά την άσκηση του δικαιώματος και πριν επιστραφεί το προϊόν, ούτως ώστε να έχει ο προμηθευτής τη δυνατότητα επιθεώρησης της κατάστασης του προϊόντος και στη συνέχεια να επιστρέψει το τίμημα, εφόσον κρίνει ότι δεν έγινε χρήση του. Βλ. *Α.Κοντογιάννη*, Η οδηγία 2019/2161/ΕΕ («Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές») και η επίδρασή της στο ευρωπαϊκό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 3/2021, σ. 326.

<sup>131</sup> Η εφαρμογή της διάταξης είναι δυσχερής στην περίπτωση που η πληρωμή γίνεται με παρεμβολή τρίτου μέρους (π.χ. του διαχειριστή συστημάτων πληρωμής, όπως η εταιρία «PayPal»). Κατά τον *Ρ. Γιοβανόπουλο* δεν επιβάλλεται στην περίπτωση αυτή στον προμηθευτή να επιστρέψει το τίμημα με τη χρήση της εν λόγω εταιρίας, αλλά να επιστρέψει το τίμημα μέσω της οδού που χρησιμοποίησε ο καταναλωτής, προκειμένου να πιστωθεί τελικώς στον εκάστοτε λογαριασμό του καταναλωτή. Βλ. *Ν. Ελευθεριάδης*, *Ρ. Γιοβανόπουλος*, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.248

<sup>132</sup> Με την παρ. 3 του ά. 3ζ καθιερώνεται ένα ειδικό δικαίωμα επίσχεσης του προμηθευτή. Βλ. *Ν. Ελευθεριάδης*, *Ρ. Γιοβανόπουλος*, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.249

προμηθευτή, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Περιορισμοί του τύπου «στην αρχική συσκευασία» δεν προβλέπονται στο νόμο και συνεπώς δεν πρέπει να γίνονται αποδεκτοί<sup>133</sup>. Ο καταναλωτής επιβαρύνεται μόνο με το άμεσο κόστος επιστροφής των προϊόντων<sup>134</sup>, εκτός εάν ο προμηθευτής έχει συμφωνήσει να το επωμιστεί ο ίδιος ή εάν ο προμηθευτής έχει παραλείψει να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι οφείλει να επιβαρυνθεί με αυτό. Επίσης κατά την παρ. 2 ο καταναλωτής ευθύνεται για τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών μόνο ως αποτέλεσμα της διαχείρισης των αγαθών άλλης πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών<sup>135</sup>. Ο καταναλωτής δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των αγαθών όταν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει κοινοποίηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Επιπλέον κατά την παρ.3 εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής υπηρεσιών και ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης αφού έχει ήδη καταθέσει αίτηση να του παρασχεθούν, πριν την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος, ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει στον έμπορο, σε σύγκριση με την πλήρη κάλυψη της σύμβασης, ένα ποσό ανάλογο προς τα παρασχεθέντα μέχρι τη

---

<sup>133</sup> Ε. Παπακωνσταντίνου, ό.π., σ.456

<sup>134</sup> Η διάταξη αποβλέπει στο να αποτρέψει την κατάχρηση του δικαιώματος, ήτοι κυρίως της ανέξοδης παραγγελίας προϊόντων από πλευράς του καταναλωτή για «κατ' οίκον δειγματισμό», χωρίς απαραίτητως σοβαρή πρόθεση αγοράς. Βλ. Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.249

<sup>135</sup> Με την Οδηγία 2019/2161/ΕΕ εισάγεται ρητή πρόβλεψη μη υποχρέωσης του προμηθευτή να κάνει δεκτή την υπαναχώρηση του καταναλωτή, όταν έχει γίνει χρήση του προϊόντος, υπό την έννοια ότι υπάρχει υπέρβαση του ορίου της απλής δοκιμής του για την διαπίστωση των χαρακτηριστικών του. Σημειωτέον, ότι η ρύθμιση αυτή μετακυλίζει το βάρος της απόδειξης ότι το προϊόν δεν υπέστη μείωση αξίας στον καταναλωτή, δημιουργώντας επιπλέον προβλήματα πέραν από την εγγενή ανισότητα που υπάρχει, καθώς κάποια αγαθά απαιτούν εξειδικευμένη γνώση, προκειμένου να αποδειχθεί η μη χρήση τους. Βλ. και Α. Κοντογιάννη, Η οδηγία 2019/2161/ΕΕ («Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές») και η επίδρασή της στο ευρωπαϊκό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 3/2021, σ. 326.

στιγμή που ο καταναλωτής ενημέρωσε τον προμηθευτή ότι θα ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Το αναλογούν ποσό που ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει στον προμηθευτή υπολογίζεται βάσει της συνολικής τιμής που είχε συμφωνηθεί στη σύμβαση. Εάν η συνολική τιμή είναι υπερβολική, το αναλογούν ποσό θα πρέπει να υπολογιστεί βάσει της αγοραίας αξίας των παρασχεθέντων.

Τέλος, στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης χωρίς καμία επιβάρυνση, εάν ο προμηθευτής έχει παραλείψει να παράσχει τις πληροφορίες που προβλέπονται ή εάν ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης. Με εξαίρεση την επιβάρυνση δαπανών παράδοσης ο καταναλωτής δεν φέρει καμία άλλη ευθύνη αν ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης (ά. 3ι παρ. 5). Η διάταξη αυτή αποβλέπει στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή ακώλυτα, χωρίς φόβο ότι η άσκηση του δικαιώματος πρόκειται να τον εκθέσει σε αξιώσεις του προμηθευτή<sup>136</sup>.

Επίσης το ά. 3ια ορίζει ότι στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, πιθανές συνδεδεμένες συμβάσεις αυτόματα, λήγουν χωρίς κανένα κόστος για τον καταναλωτή, ενώ στην περίπτωση καταγγελίας των συνδεδεμένων συμβάσεων εφαρμόζονται οι αντίστοιχες περί καταγγελίας διατάξεις που διέπουν τη σχετική σύμβαση. Για παράδειγμα, εάν ο καταναλωτής λάμβανε δάνειο είτε απευθείας από τον προμηθευτή είτε από συνεργαζόμενη τράπεζα, με σκοπό να προβεί στην αγορά ενός σημαντικά ακριβού προϊόντος, η ενδεχόμενη υπαναχώρηση του καταναλωτή και επιστροφή του αγαθού στον προμηθευτή αυτόματα δίνει το δικαίωμα στον καταναλωτή να καταγγείλει και τη συναφή σύμβαση δανείου<sup>137</sup>. Τέλος το ά. 3ιβ περιλαμβάνει περιοριστικά

<sup>136</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.249-250

<sup>137</sup> Ε. Παπακωνσταντίνου, ό.π., σ.457

δεκατρείς εξαιρέσεις συμβάσεων<sup>138</sup>, μετά την κατάρτιση των οποίων δεν είναι δυνατή η άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης, καθώς κρίθηκε από τον ενωσιακό νομοθέτη ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης στις περιπτώσεις αυτές, θίγει υπέρμετρα τους προμηθευτές ή είναι απρόσφορο από πρακτικής άποψης<sup>139</sup>. Με βάση την

---

<sup>138</sup> Άρθρο 3ιβ (Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης): α) συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον προμηθευτή, β) την προμήθεια αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο προμηθευτής και οι οποίες ενδέχεται να συμβούν εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης, γ) την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων, δ) την προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα, ε) την προμήθεια σφραγισμένων αγαθών τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση, στ) την προμήθεια αγαθών τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία, ζ) την προμήθεια οινοπνευματωδών ποτών, η τιμή των οποίων έχει συμφωνηθεί κατά τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης πώλησης, η παράδοση των οποίων μπορεί όμως να πραγματοποιηθεί μόνο μετά από 30 ημέρες και η πραγματική τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις στην αγορά, τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο προμηθευτής, η) συμβάσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής έχει ζητήσει ειδικά επίσκεψη από τον προμηθευτή με σκοπό να πραγματοποιήσει επείγουσες επιδιορθώσεις ή την εκτέλεση εργασιών συντήρησης. Εάν, στην περίπτωση τέτοιας επίσκεψης, ο προμηθευτής παράσχει υπηρεσίες επιπλέον εκείνων που ζητήθηκαν συγκεκριμένα από τον καταναλωτή ή αγαθά πέρα από τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν υποχρεωτικά κατά την εκτέλεση εργασιών συντήρησης ή κατά τις επιδιορθώσεις, το δικαίωμα υπαναχώρησης εφαρμόζεται στις εν λόγω πρόσθετες υπηρεσίες ή αγαθά, θ) την προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση, ι) την προμήθεια εφημερίδων και παντός είδους περιοδικών, εξαιρουμένων των συνδρομητικών συμβάσεων για την προμήθεια αυτών των εντύπων, ια) συμβάσεις συναφθείσες σε δημόσιο πλειστηριασμό, ιβ) την παροχή στέγασης πλην για σκοπούς κατοικίας, μεταφοράς αγαθών, υπηρεσιών ενοικίασης αυτοκινήτων, εστίασης ή υπηρεσιών σχετιζόμενων με δραστηριότητες αναψυχής, εάν η σύμβαση προβλέπει συγκεκριμένη ημερομηνία ή προθεσμία εκτέλεσης, ιγ) την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμά του υπαναχώρησης.

<sup>139</sup> Ν. Ελευθεριάδης, Ρ. Γιοβαννόπουλος, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.253



μεθοδολογική αρχή του ενωσιακού δικαίου, οι εν λόγω εξαιρέσεις θα πρέπει να ερμηνεύονται στενά<sup>140</sup>.

---

<sup>140</sup> Wipperfurth, Die Verbraucherrechte-Richtlinie, 2014, σ.63

#### 4. ΔΙΕΘΝΗΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑ & ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΟ ΔΙΚΑΙΟ

Όπως έχει προαναφερθεί, το γεγονός ότι σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή τα δύο μέρη δεν βρίσκονται στον ίδιο τόπο, αλλά παρεμβάλλεται ένας Η/Υ, παρέχει την ευκαιρία κατάρτισης διασυνοριακών συμβάσεων. Έτσι, ένας καταναλωτής μπορεί να βρίσκεται σε ένα κράτος μέλος της ΕΕ και ο προμηθευτής να είναι εγκατεστημένος σε κάποιο άλλο κράτος μέλος της ΕΕ ή και εκτός αυτής. Δεδομένης της διαφοροποίησης των εθνικών κανόνων δικαίου στις διαφορετικές έννομες τάξεις που στην εκάστοτε συναλλαγή διασυνδέονται, προκύπτουν πολλά ζητήματα σε σχέση με τις διαφορές που μπορεί να ανακύψουν από την διασυνοριακή συναλλαγή, με πρώτο και καίριο το ζήτημα της αρμοδιότητας για την επίλυση της εκάστοτε διαφοράς και το εφαρμοστέο δίκαιο σε κάθε περίπτωση.

Την λύση στα ανωτέρω ζητήματα, ήτοι για τον προσδιορισμό της διεθνούς δικαιοδοσίας και του εφαρμοστέου δικαίου δίνουν κατά κύριο λόγο οι δύο σχετικοί κανονισμοί που έχουν θεσπιστεί από την ΕΕ: α) ο Κανονισμός ΕΚ 44/2001<sup>141</sup> για τη διεθνή δικαιοδοσία, αναγνώριση και εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (Βρυξέλλες Ι), όπως αναδιατυπώθηκε στον Κανονισμό 1215/2012/ΕΕ<sup>142</sup>, τροποποιήθηκε και ισχύει σήμερα και β) ο Κανονισμός ΕΚ 593/2008<sup>143</sup> για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι). Συμπληρωματικά, είναι δυνατή η χρήση διατάξεων του ΚπολΔ του ΑΚ καθώς και της οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο στην οποία έχουμε παραπάνω αναφερθεί, στην οποία θεσπίζεται η *αρχή της χώρας προέλευσης*.

---

<sup>141</sup> Επίσημη Εφημερίδα ΕΕ L 12, 16.1.2001

<sup>142</sup> Επίσημη Εφημερίδα ΕΕ L 351, 20.12.2012

<sup>143</sup> Επίσημη Εφημερίδα ΕΕ L 177, 4.7.2008

#### 4.1. Ο Κανονισμός Βρυξέλλες I

Αρχικώς, κατά την κατάρτιση μιας ηλεκτρονικής σύμβασης τα αντισυμβαλλόμενα μέρη έχουν τη δυνατότητα, όπως προκύπτει και από τα ά. 19 και 25 του αναδιατυπωμένου Κανονισμού Βρυξέλλες I, με ελεύθερη συμφωνία να ορίσουν ποιά δικαστήρια θα είναι αρμόδια για την επίλυση οποιασδήποτε διαφοράς που πιθανώς να προκύψει. Συχνά, στο διαδικτυακό τόπο του προμηθευτή, μάλιστα, τίθεται όρος παρέκτασης διεθνούς δικαιοδοσίας, ο οποίος πρέπει να γίνει αποδεκτός με ηλεκτρονικά διαβιβαζόμενη δήλωση βούλησης του καταναλωτή, ούτως ώστε να μπορεί να ολοκληρωθεί τεχνικά η σύναψη της σύμβασης<sup>144</sup>.

Αντιθέτως, στην περίπτωση που δεν λάβει χώρα κάποια συμφωνία μεταξύ των δύο μερών, τίθενται σε εφαρμογή οι γενικές διατάξεις του Κανονισμού για τη διεθνή δικαιοδοσία, οι οποίες εφαρμόζονται συγκεκριμένα στις διαφορές που ανακύπτουν ανάμεσα σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα εγκατεστημένα σε κράτος μέλος της ΕΕ, ενώ εάν εμπλέκονται τρίτα κράτη, τίθενται σε εφαρμογή οι κανόνες του Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου.

Ο Κανονισμός, ιδίως όπως τροποποιήθηκε και ισχύει εστιάζει στην προστασία του καταναλωτή στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και θέτει κανόνες σε σχέση με τη δικαιοδοσία των δικαστηρίων, την σύντομη και άμεση αναγνώριση και εκτέλεση αποφάσεων που εκδίδονται σε κάποιο άλλο κράτος μέλος. Με βάση το ά. 4 παρ. 1 του Κανονισμού καταρχήν *τα πρόσωπα που έχουν την κατοικία τους στο έδαφος κράτους μέλους ενάγονται ενώπιον των δικαστηρίων αυτού του κράτους μέλους, ανεξάρτητα από την ιθαγένειά τους*. Όμως, η γενική αυτή δωσιδικία είναι προβληματική καθώς πολλοί χρήστες στο διαδίκτυο δεν παρουσιάζουν την πραγματική τους ταυτότητα και, επομένως, ο

---

<sup>144</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.154

αντισυμβαλλόμενος δεν έχει γνώση βασικών στοιχείων του με αποτέλεσμα να καθίσταται δυσχερής ο προσδιορισμός του αρμόδιου δικαστηρίου. Το ζήτημα αυτό αντιμετωπίζεται από την οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο με την υποχρέωση του φορέα παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας παροχής πληροφοριών, όπως αναλυτικώς έχει προεκτεθεί, μεταξύ άλλων και τη γεωγραφική διεύθυνση εγκατάστασης του φορέα<sup>145</sup>.

Επιπλέον, το ά. 7 παρ.1 στ. α' ότι ο ενάγων, ως προς διαφορές εκ συμβάσεως, έχει τη δυνατότητα να ενάγει τον αντισυμβαλλόμενο ενώπιον του δικαστηρίου του τόπου όπου εκπληρώθηκε ή οφείλει να εκπληρωθεί η παροχή, καθιερώνοντας με τον τρόπο αυτό συντρέχουσα δικαιοδοσία.

Τέλος, κατά το άρθρο 6 παρ.1 *αν ο εναγόμενος δεν έχει την κατοικία του σε κράτος μέλος, η διεθνής δικαιοδοσία των δικαστηρίων κάθε κράτους μέλους ρυθμίζεται από το δίκαιο αυτού του κράτους μέλους*. Κατά την εθνική μας νομοθεσία, η διεθνής δικαιοδοσία για τις εν λόγω συναλλαγές, ρυθμίζεται από τα ά. 3, 22 και 33 ΚΠολΔ. Με βάση τις διατάξεις αυτές, όταν δεν εφαρμόζεται ο Κανονισμός, έχουν διεθνή δικαιοδοσία τα δικαστήρια της Ελλάδας είτε στην περίπτωση που στην Ελλάδα θεμελιώνεται η γενική δωσιδικία (ά. 22 – κατοικία του εναγομένου) είτε η συντρέχουσα της δικαιοπραξίας, με κριτήριο τον τόπο που έλαβε χώρα η δικαιοπραξία ή η εκπλήρωση της παροχής (ά. 33).

Πέρα από τις γενικές διατάξεις διεθνούς δικαιοδοσίας του κανονισμού αξίζει η αναφορά των ειδικότερων διατάξεων του ά. 18 για τη διεθνή δικαιοδοσία στις συμβάσεις καταναλωτών κατά το οποίο: *1. Αγωγή του καταναλωτή κατά του αντισυμβαλλομένου ασκείται είτε ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου έχει την κατοικία του ο αντισυμβαλλόμενος είτε, χωρίς να λαμβάνεται υπόψη η κατοικία του αντισυμβαλλομένου, ενώπιον των δικαστηρίων*

---

<sup>145</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.154-5

του τόπου κατοικίας του καταναλωτή. 2. Αγωγή του αντισυμβαλλομένου κατά του καταναλωτή ασκείται μόνον ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου έχει την κατοικία του ο καταναλωτής. 3. Το παρόν άρθρο δεν θίγει το δικαίωμα άσκησης ανταγωγής ενώπιον του δικαστηρίου στο οποίο εκκρεμεί, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος τμήματος, η κύρια αγωγή.

Κατά παρέκκλιση, από τη γενική αρχή που τίθεται στο παραπάνω άρθρο, τα μέρη μπορούν να συμφωνήσουν μεταξύ τους και να επιλέξουν τα δικαστήρια που θα έχουν δικαιοδοσία στην περίπτωση που ισχύουν τα ακόλουθα (ά. 19):

- 1) μεταγενέστερη της γένεσης της διαφοράς· ή
- 2) που επιτρέπει στον καταναλωτή να προσφύγει και σε άλλα δικαστήρια εκτός από αυτά που προβλέπονται στο παρόν τμήμα· ή
- 3) που έχει συναφθεί μεταξύ καταναλωτή και αντισυμβαλλομένου με κατοικία ή συνήθη διαμονή, κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης, στο ίδιο κράτος μέλος και απονέμει διεθνή δικαιοδοσία στα δικαστήρια αυτού του κράτους μέλους, εκτός αν το δίκαιο αυτού του κράτους μέλους απαγορεύει τέτοια συμφωνία.

## 4.2. Ο Κανονισμός Ρώμη I

Πέραν της τοπικής αρμοδιότητας, ένα ακόμη σημαντικό ζήτημα είναι ποιό θα είναι το εφαρμοστέο δίκαιο στις διαφορές που ενδεχομένως θα προκύψουν από την κατάρτιση μιας ηλεκτρονικής σύμβασης με διεθνή στοιχεία.

Αρχικώς, στην περίπτωση διαφοράς μεταξύ προσώπων με εγκατάσταση εκτός ΕΕ στο Εθνικό μας δίκαιο κατά το ά. 25 του ΑΚ οι ενοχές από σύμβαση ρυθμίζονται από το δίκαιο στο οποίο έχουν υποβληθεί τα μέρη. Αν δεν υπάρχει τέτοιο, εφαρμόζεται το δίκαιο που αρμόζει στη σύμβαση από το σύνολο των ειδικών συνθηκών.

Στην περίπτωση, όμως, διαφορών μεταξύ των μερών που είναι αμφότεροι εγκαταστημένοι στην ΕΕ, τότε εφαρμόζεται ο Κανονισμός 593/2008 για

εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές<sup>146</sup>, στις οποίες εμπίπτουν και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές, ενώ εξακολουθεί να ισχύει εάν η συμβατική σχέση αφορά τρίτα κράτη που όμως έχουν επικυρώσει τη σύμβαση<sup>147</sup>.

Το ά. 3 τη σύμβασης εισάγει την ελευθερία επιλογής των μερών σχετικά με το δίκαιο που θα διέπει τη σύμβαση. Συγκεκριμένα, στην παρ. 1 αναφέρεται ότι *η σύμβαση διέπεται από το δίκαιο που επέλεξαν τα μέρη. Η επιλογή πρέπει να γίνεται ρητώς ή να συνάγεται σαφώς από τις διατάξεις της σύμβασης ή τα δεδομένα της υπόθεσης. Με την επιλογή τους τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να επιλέγουν το εφαρμοστέο δίκαιο στο σύνολο ή σε μέρος μόνο της σύμβασης, με την επιφύλαξη να μη θίγονται οι διατάξεις αναγκαστικού δικαίου της έννομης τάξης της χώρας, όπου εντοπίζονται όλα τα σχετικά με την εκάστοτε περίπτωση δεδομένα και είναι διαφορετική από εκείνη, το δίκαιο της οποίας επελέγη (ά 3 παρ. 3 και 4), ακόμη και στην περίπτωση που έχει καθορισθεί εφαρμοστέο δίκαιο, δίκαιο τρίτης χώρας μη μέλους της ΕΕ<sup>148</sup>.*

Ωστόσο, στην περίπτωση που τα συμβαλλόμενα μέρη δεν έχουν καθορίσει ρητά ή σιωπηρά το εφαρμοστέο δίκαιο στη σύμβαση, ο Κανονισμός καθορίζει στο ά. 4 παρ. 1 περιπτωσιολογικούς κανόνες σύγκρουσης σχετικά με συγκεκριμένες κατηγορίες συμβάσεων (π.χ. πώλησης προϊόντων, παροχής υπηρεσιών κ.λπ.) ενώ θέτει και μία γενική ρήτρα για τις συμβάσεις που δεν εμπίπτουν στην περιπτωσιολογία της παρ.1 ή εμπίπτουν σε παραπάνω από μια περιπτώσεις (παρ. 2), οπότε εφαρμοστέο δίκαιο θα είναι το δίκαιο της χώρας συνήθους διαμονής<sup>149</sup> του μέρους που οφείλει να εκπληρώσει τη λεγόμενη

---

<sup>146</sup> Ο Κανονισμός αντικατέστησε ως προς τις συμβάσεις που καταρτίζονται από τις 17.12.2009 τη Σύμβαση της Ρώμης σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές, στην οποία η Ελλάδα είχε προσχωρήσει με το ν.1792/1988

<sup>147</sup> Κ. Δελούκα – Ιγγλέση, ό.π., σ.70

<sup>148</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.162-3

<sup>149</sup> Βλ. και ά. 19 του Κανονισμού, όπου ορίζεται η συνήθης διαμονή.

«χαρακτηριστική παροχή» (characteristic performance). Αν φυσικά από το σύνολο των δεδομένων της περίπτωσης προκύπτει ότι η σύμβαση συνδέεται προδήλως στενότερα με χώρα άλλη από αυτές που αναφέρονται στις προηγούμενες παραγράφους, τότε εφαρμόζεται το δίκαιο της άλλης χώρας (παρ. 3), ενώ στην περίπτωση που είναι αδύνατο να καθορισθεί το εφαρμοστέο δίκαιο με βάση τις παραγράφους 1 και 2, η σύμβαση θα διέπεται από το δίκαιο της χώρας, με την οποία συνδέεται πιο στενά (παρ.4)<sup>150</sup>

Σε ό,τι αφορά στις περιπτώσεις, όπου καθίσταται δυσχερής ο προσδιορισμός του τόπου διαμονής του προσώπου που οφείλει να εκπληρώσει την παροχή λόγω της φύσης της (όπως π.χ. σε περιπτώσεις κατά τις οποίες δεν υπάρχει φυσική μεταφορά αγαθών) ο κοινοτικός νομοθέτης με την οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο εισήγαγε την αρχή της χώρας προέλευσης και τον τόπο εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών, προκειμένου να καθίσταται εφικτός ο προσδιορισμός του τόπου εγκατάστασης του προσώπου.

Στο ά. 6 του Κανονισμού εισάγεται ιδιαίτερη ρύθμιση για τις συμβάσεις καταναλωτών συγκεκριμένα στην παρ. 1. ορίζεται ως καταναλωτής φυσικό πρόσωπο που συνάπτει η σύμβαση για σκοπό που μπορεί να θεωρηθεί ξένος προς την επαγγελματική του δραστηριότητα με άλλο πρόσωπο που ενεργεί στο πλαίσιο της άσκησης της επαγγελματικής του δραστηριότητας, τον επαγγελματία. Η σύμβαση αυτή, διέπεται από το δίκαιο της χώρας όπου ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του, εφόσον ο επαγγελματίας: α) ασκεί τις εμπορικές ή επαγγελματικές του δραστηριότητες στη χώρα όπου ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του· ή β) με οιοδήποτε μέσο κατευθύνει αυτές τις δραστηριότητές του σε αυτή τη χώρα ή σε διάφορες χώρες μεταξύ των οποίων και η συγκεκριμένη χώρα, και η σύμβαση εμπίπτει στο πεδίο των εν λόγω δραστηριοτήτων.

---

<sup>150</sup> E. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.163-164

Ωστόσο, ρητά ορίζεται στην παρ. 2. ότι τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν να επιλέξουν το εφαρμοστέο δίκαιο σε μια σύμβαση η επιλογή, όμως, αυτή 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 (κανόνες αναγκαστικού δικαίου), της χώρας, όπου έχει τη συνήθη διαμονή<sup>151</sup>.

Οι παραπάνω κανόνες κατά ρητή εξαίρεση της παρ. 4 δεν εφαρμόζονται:

α) στη σύμβαση παροχής υπηρεσιών, όταν οι οφειλόμενες στον καταναλωτή υπηρεσίες πρέπει να παρασχεθούν αποκλειστικά σε χώρα άλλη από εκείνη της συνήθους διαμονής του· β) στη σύμβαση μεταφοράς πλην των συμβάσεων που αφορούν οργανωμένο ταξίδι κατά την έννοια της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, γ) τη σύμβαση που αφορά εμπράγματο δικαίωμα επί ακινήτου ή μίσθωση ακινήτου πλην των συμβάσεων που αφορούν δικαίωμα χρήσης ακινήτου υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης κατά την έννοια της οδηγίας 94/47/ΕΚ· δ) στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που συνιστούν χρηματοπιστωτικά μέσα και στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απαρτίζουν τους όρους και προϋποθέσεις που διέπουν την έκδοση ή προσφορά στο κοινό και τις δημόσιες προσφορές εξαγοράς κινητών αξιών καθώς και την κτήση και εξόφληση μεριδίων των οργανισμών συλλογικών επενδύσεων σε κινητές αξίες, στον βαθμό που οι δραστηριότητες αυτές δεν αποτελούν παροχή χρηματοπιστωτικής υπηρεσίας· ε) στη σύμβαση που έχει συναφθεί στο πλαίσιο συστήματος το οποίο εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 4 παράγραφος 1 στοιχείο η).

Επιδίωξη του κοινοτικού δικαίου είναι η προστασία του καταναλωτή από τις δυσμενείς συνέπειες που ενδεχομένως να έχει γι' αυτόν η επιλογή ως εφαρμοστέου δικαίου, δίκαιο τρίτης χώρας, εκτός της ΕΕ. Αυτές οι διατάξεις

---

<sup>151</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.166-7



είχαν μεταφερθεί στρεβλά από τον Έλληνα νομοθέτη στον αρχικό ν. 2251/1994<sup>152</sup>.

Εν συνεχεία, όμως, με την παρ. 10 που προστέθηκε στο ά. 14 του νόμου αποκαταστάθηκε σχετικά το ζήτημα με την πρόβλεψη ότι η επιλογή από τα συμβαλλόμενα μέρη δικαίου χώρας που δεν ανήκει στην Ε.Ε., δεν μπορεί να θίξει τα δικαιώματα καταναλωτών που προβλέπονται στις διατάξεις του παρόντος, εφόσον η κρινόμενη περίπτωση συνδέεται στενά με την ελληνική έννομη τάξη<sup>153</sup>.

Σε κάθε περίπτωση, οι όροι σε καταναλωτικές συμβάσεις, οι οποίοι επιβάλλουν ως εφαρμοστέο δίκαιο αλλοδαπό, είναι δυνατόν να κριθούν καταχρηστικοί δυνάμει του ά. 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994<sup>154</sup>.

---

<sup>152</sup> Βλ. σχετικά και *P. Γιοβαννόπουλο*, εις *ΔικΠροστΚαταναλωτή* (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.850-853

<sup>153</sup> Κατά τον *P. Γιοβαννόπουλο* (εις *ΔικΠροστΚαταναλωτή* (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.852) μια απλή αντιπαραβολή της συγκεκριμένης διάταξης με τις διατάξεις των *Οδηγιών που επιδίωξε να μεταφέρει καταδεικνύει ότι η μεταφορά των ενωσιακών διατάξεων του παραγώγου δικαίου είναι εσφαλμένη, κυρίως επειδή αφήνει αρρύθμιστη την περίπτωση που η κρινόμενη περίπτωση συνδέεται στενότερα όχι με την ελληνική έννομη τάξη, αλλά με το έδαφος ενός ή περισσότερων κρατών μελών της ΕΕ. Σε κάθε περίπτωση η διάταξη αναφέρεται μόνο στην περίπτωση της συμβατικής επιλογής του δικαίου τρίτης μη κοινοτικής χώρας, ενώ αμφισβητείται αν πρέπει να εφαρμοστεί αναλογικά και στην περίπτωση αντικειμενικής εφαρμογής δικαίου τρίτης χώρας κατά το ά. 4 παρ. 2 του Κανονισμού.*

<sup>154</sup> *Ε. Αλεξανδρίδου*, *Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου*, 2010, σ.168-9

## **5. ΤΑ ΜΕΤΡΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Χωρίς την θέσπιση μέσων προστασίας του καταναλωτή, τα δικαιώματα που αναλυτικά εκτέθηκαν ανωτέρω δεν θα είχαν αντίκρισμα. Μάλιστα, οι ολοένα αυξανόμενες ηλεκτρονικές συναλλαγές επιβάλλουν την έμπρακτη προστασία των καταναλωτών καθώς πληθαίνουν και οι διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών. Η παράδοση ελαττωματικών αγαθών, η πλημμελής παροχή υπηρεσιών, η καθυστέρηση ή ακόμη και η μη παράδοση ενός προϊόντος είναι κάποιες από τις διαφορές που μπορούν να ανακύψουν ενώ εκτός από την αθέτηση συμβατικών υποχρεώσεων, ο προμηθευτής μπορεί να έχει ευθύνη και για κάποια παραβίαση του ν. 2251/1992 για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις.

Για όλους αυτούς τους λόγους, η οδηγία 2000/31/ΕΚ στα άρθρα 16 έως 20 και εν συνεχεία το π.δ. 131/2003 στα άρθρα 15-19 εισάγουν μέτρα και μηχανισμούς για την επίλυση των διαφορών που προκύπτουν, τόσο δικαστικά όσο και εξωδικαστικά, προκειμένου να επιτευχθεί και να διαφυλαχθεί η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

### **5.1. Δικαστική Επίλυση Διαφορών – Μέσα έννομης προστασίας**

#### **5.1.1. Δυνατότητες ατομικής προστασίας**

Αρχικώς, το ά. 18 της Οδηγίας υποχρεώνει τα κράτη μέλη να εισάγουν στη νομοθεσία τους τα κατάλληλα ένδικα βοηθήματα για την παροχή έννομης προστασίας των καταναλωτών με την καθιέρωση διαδικασιών ταχείας λήψης μέτρων με σκοπό την παύση ενδεχόμενων παραβάσεων και την αποφυγή ζημίας του καταναλωτή. Έτσι, στο ά. 17 ο Έλληνας νομοθέτης προβλέπει την διαδικασία ασφαλιστικών μέτρων από το Μονομελές Πρωτοδικείο διατάσσοντας οποιοδήποτε πρόσφορο μέσο εάν πιθανολογείται προσβολή δικαιώματος του καταναλωτή. Κυρίως, προβλέπεται η συντηρητική κατάσχεση αντικειμένων που κατέχει ο καθ' ου και αποτελούν το μέσον τέλεσης, ή αγαθό ή απόδειξη της

προσβολής. Σ' αυτή την περίπτωση τίθεται σε εφαρμογή το ά. 687 παρ.1 ΚΠολΔ και χορηγείται προσωρινή διαταγή κατά το ά. 691 παρ. 2 ΚΠολΔ. Αντικείμενο συνήθως της συντηρητικής κατάσχεσης είναι ο εξοπλισμός του καθ' ου, ήτοι οι διακομιστές ή εξυπηρετητές του διαδικτύου κ.ά.<sup>155</sup>

Τέλος, αν και ο ν. 2251/1994 δεν προβλέπει ρητά την δυνατότητα ατομικής δικαστικής προστασίας, γίνεται δεκτή η παράλληλη εφαρμογή των διατάξεων του νόμου με τις διατάξεις συμβατικής ή αδικοπρακτικής ευθύνης του ΑΚ (π.χ., 543, 577, 690, 914, 919 κ.λπ.) ειδικά όταν πρόκειται για θέματα τα οποία δεν καλύπτονται από ειδική ρύθμιση (συρροή ενδοσυμβατικής και αδικοπρακτικής ευθύνης)<sup>156</sup>

### **5.1.2. Δυνατότητες συλλογικής προστασίας (ά. 10 ν. 2251/1994)**

Αναφορικά με τη συλλογική προστασία, αυτή καθιερώνεται από το ν. 2251/1994 και συγκεκριμένα από το εκτενές ά. 10<sup>157</sup> του νόμου που θεσμοθετεί τις ενώσεις καταναλωτών, οι οποίες έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού και εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση αυτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές κατά τις διατάξεις του παρόντος (παρ.1)<sup>158</sup>. Στο προκείμενο άρθρο καθορίζεται αναλυτικά ο τρόπος λειτουργίας των ενώσεων αυτών, η δομή τους η οργάνωσή τους κλπ. (παρ. 2 έως

---

<sup>155</sup> Ε. Αλεξανδρίδου, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.250

<sup>156</sup> Α. Βαλτούδης, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.514

<sup>157</sup> Όπως αντικαταστάθηκε από το ά. 13 του ν. 3587/ 2007 και εν συνεχεία τροποποιήθηκε πολλάκις με τελευταία τροποποίηση από το ν. 4512/2018

<sup>158</sup> Το Ινστιτούτο Καταναλωτών (ΙΝ.ΚΑ.) / Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδας (Γ.Ο.Κ.Ε.) αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα ένωσης καταναλωτών με σκοπό την προστασία δικαιωμάτων των καταναλωτών (βλ. και [www.synigoroskatanaloti.gr](http://www.synigoroskatanaloti.gr))

13)<sup>159</sup>, ενώ περαιτέρω στις επόμενες παραγράφους προβλέπονται τα μέσα στήριξης με τη δυνατότητα των ενώσεων να λαμβάνουν τις απαραίτητες πληροφορίες προς υπεράσπιση των συμφερόντων του καταναλωτή από δημόσιους οργανισμούς, επιχειρήσεις, ΝΠΔΔ κ.λπ. και με την παρ. 15 *κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ζητεί ενώπιον δικαστηρίων και διοικητικών αρχών κάθε μορφής έννομη προστασία για τα δικαιώματα των μελών της, ως καταναλωτών. Ιδίως νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και να παρίσταται ως πολιτικός ενάγουσα. Κάθε ένωση καταναλωτών δικαιούται να παρεμβαίνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.*

Πάντως, βασικότερη ρύθμιση η οποία παραμένει αμετάβλητη παρά τις αλλεπάλληλες τροποποιήσεις του άρθρου 10 είναι αυτή της παρ. 16 περί συλλογικής αγωγής, η οποία αποτελεί την κατεξοχήν διαδικαστική εξουσία της ένωσης για την προστασία του καταναλωτικού κοινού. Για να είναι παραδεκτή η αγωγή σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου, η Ένωση καταναλωτών θα πρέπει να έχει τουλάχιστον πεντακόσια (500) ενεργά μέλη και να έχει εγγραφεί στο Μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από ένα τουλάχιστον έτος και όταν η παράνομη συμπεριφορά προσβάλλει τα συμφέροντα τριάντα (30), τουλάχιστον, καταναλωτών.

Ενδεικτικά, με τη συλλογική αγωγή η ένωση μπορεί να αιτείται: α) Την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί, ιδίως όταν συνίσταται σε παράβαση διατάξεων του ν. 2251/1994 συμπεριλαμβανομένων των άρθρων που έχουν εκτενώς αναλυθεί στα προηγούμενα κεφάλαια (2, 3,3α έως 3ιβ, 4, 4α έως 4η, 4θ, 5, 6, 7, 7α, 8, 9, 9α έως 9θ κ.λπ.), καθώς και σε παράβαση σχετικών νόμων οδηγιών και κανονισμών όπως

---

<sup>159</sup> Αναλυτικά βλ. *Ε. Αλεξανδρίδου*, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.670 επ.

λ.χ. του π.δ. 131/2003, του άρθρου 14 του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Κανονισμός για την ΗΕΚΔ)<sup>160</sup>. β) Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης. Για τον καθορισμό της χρηματικής ικανοποίησης, το δικαστήριο λαμβάνει υπόψιν, ιδίως, την ένταση της προσβολής της έννομης τάξης που συνιστά η παράνομη συμπεριφορά, το μέγεθος της εναγόμενης επιχείρησης του προμηθευτή και κυρίως, τον ετήσιο κύκλο εργασιών της, καθώς και τις ανάγκες της γενικής και της ειδικής πρόληψης. γ) Τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων εξασφάλισης των απαιτήσεων του καταναλωτικού κοινού για την παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς ή την χρηματική ικανοποίηση μέχρι την έκδοση εκτελεστής απόφασης. Σε περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων που είναι επικίνδυνα για την ασφάλεια ή την υγεία του καταναλωτικού κοινού, μπορεί να διαταχθεί, ως ασφαλιστικό μέτρο, η δέσμευση αυτών. δ) Την αναγνώριση του δικαιώματος αποκατάστασης της ζημίας που υφίστανται οι καταναλωτές από την παράνομη συμπεριφορά.

Η εν λόγω αγωγή ασκείται εντός προθεσμίας έξι μηνών από την εκδήλωση τη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή και αρμόδιο δικαστήριο είναι το Πολυμελές Πρωτοδικείο της κατοικίας ή της έδρας του εναγομένου. Σημειωτέον, σε ενδεχόμενη απόρριψη της αγωγής δεν επηρεάζεται η ατομική άσκηση αγωγής των καταναλωτών.

## 5.2. Εξώδικη Επίλυση Διαφορών

Η επιλογή ωστόσο της δικαστικής οδού για την επίλυση διαφορών που προκύπτουν στις ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν αποτελεί πάντοτε και την πιο

---

<sup>160</sup> Η ένωση καταναλωτών μπορεί να ζητήσει, επιπλέον, τη δέσμευση, την απόσυρση ή την καταστροφή ελαττωματικών προϊόντων που είναι επικίνδυνα για την ασφάλεια ή την υγεία του καταναλωτικού κοινού, καθώς και τη λήψη μέτρων, όπως είναι η κατάλληλη δημοσίευση του συνόλου ή μέρους της απόφασης ή και η δημοσίευση επανορθωτικής δήλωσης, ώστε να εκλείψουν τα συνεχιζόμενα αποτελέσματα της παράβασης. Βλ. και Χ. Απαλλαγάκη, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.692-694

συμφέρουσα, το αντίθετο μάλιστα, λαμβάνοντας υπόψη τις σημαντικές δικαστικές δαπάνες, την γραφειοκρατία και τις εν γένει παθογένειες του δικαστικού συστήματος που συνηγορούν στην καθυστέρηση απονομής δικαιοσύνης. Τα παραπάνω συνυπολογιζόμενου του ποσού της ζημίας που υφίσταται ο καταναλωτής στις ηλεκτρονικές συναλλαγές που ως επί το πλείστον είναι μικρό ή το γεγονός ότι συνάπτει μια διασυνοριακή συναλλαγή αποτελούν ανασταλτικούς παράγοντες, για την αποφυγή προσφυγής στα δικαστήρια εκ μέρους των καταναλωτών<sup>161</sup>.

Για το λόγο αυτό, ολοένα και περισσότερο κερδίζουν έδαφος τα εναλλακτικά συστήματα επίλυσης διαφορών (Alternative Dispute Resolution Systems – ADRS), εξωδικαστικοί δηλαδή μηχανισμοί επίλυσης διαφορών, που προορίζονται να δίνουν τη δυνατότητα στον καταναλωτή, αλλά και στις επιχειρήσεις, να επιλύουν τις διαφορές που προκύπτουν ικανοποιητικά χωρίς να καθίσταται απαραίτητη η προσφυγή τους στα δικαστήρια. Το σύστημα αυτό έχει το προβάδισμα εν προκειμένω καθώς αποτελεί μια απλή, ταχεία, ευέλικτη αποτελεσματική και λιγότερο δαπανηρή διαδικασία<sup>162</sup>. Ωστόσο, κυρίως σχετικά με τις καταναλωτικές διαφορές, τα προτερήματα της ΕΕΔ δεν είναι πάντοτε αυτονόητα για το λόγο ότι, αντίθετα με τη δικαστική οδό, η ΕΕΔ δε διασφαλίζει απαραίτητα τα δικαιώματα του καταναλωτή, καθώς στόχος λ.χ. στη διαμεσολάβηση είναι η αποδεσμευμένη από νομικούς κανόνες διευθέτηση μιας διαφοράς χωρίς προσήλωση στους νομικούς ισχυρισμούς, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των ενδιαφερόμενων μερών. Επομένως, ο καταναλωτής κινδυνεύει να απωλέσει δικαιώματα, που απορρέουν από τις προστατευτικές διατάξεις του δίκαιου του καταναλωτή, όταν συναινεί στην εξωδικαστική επίλυση της

---

<sup>161</sup> *E. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.255

<sup>162</sup> *E. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.255. βλ. και σχετικά το Πράσινο Βιβλίο της Επιτροπής για τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης διαφορών αστικού και εμπορικού δικαίου, COM (2002) 196

διαφοράς. Στην ανωτέρω κριτική μπορεί να αντιπαρατεθεί ότι ο καταναλωτής συνεχίζει να έχει το δικαίωμα προσφυγής στα δικαστήρια εάν αποτύχει η εξωδικαστική διευθέτηση καταναλωτικής διαφοράς<sup>163</sup>.

### **5.2.1. Φιλικός διακανονισμός καταναλωτικών διαφορών**

Με γνώμονα τα παραπάνω, το ά. 17 της Οδηγίας 2000/31/EK προέβλεψε αρχικώς, ότι τα κράτη μέλη θα πρέπει να μεριμνούν προκειμένου, σε περιπτώσεις διαφωνίας μεταξύ ενός φορέα παροχής και ενός αποδέκτη μιας υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας, η εθνική νομοθεσία να μην εμποδίζει τη χρήση των ήδη υπαρχόντων μηχανισμών εξώδικης επίλυσης των διαφορών του εκάστοτε κράτους μέλους, συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων ηλεκτρονικών μέσων (παρ.1), ενώ θα πρέπει να ενθαρρύνουν τα αρμόδια όργανα εξώδικης επίλυσης των διαφορών, και ιδίως καταναλωτικών διαφορών, να ενεργούν με τέτοιο τρόπο, ο οποίος να παρέχει τις δέουσες δικονομικές εγγυήσεις στα μέρη (παρ. 2) και τέλος, να ενθαρρύνουν τα αρμόδια όργανα να ενημερώνουν την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε σχέση με τις σημαντικές αποφάσεις που λαμβάνουν, σε σχέση με τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και σχετικά με τις πρακτικές, τα συναλλακτικά ήθη και έθιμα του ηλεκτρονικού εμπορίου (παρ. 3).

Ο Έλληνας νομοθέτης ενσωμάτωσε το παραπάνω άρθρο με το ά. 16 του π.δ. 131/2003 ορίζοντας ότι οι καταναλωτικές διαφορές που προκύπτουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο θα επιλύονται εξωδικαστικά κατά τη διαδικασία του ά. 11 του ν. 2251/1994. Η επιλογή του άρθρου αυτού έγινε, καθώς κρίθηκε προφανώς ότι αποτελεί το πιο κατάλληλο για το ηλεκτρονικό εμπόριο επειδή η πλειοψηφία των διαφορών είναι καταναλωτικές, όπως επίσης εξ αιτίας της επιτυχίας του θεσμού που προβλέπεται στο άρθρο αυτό<sup>164</sup>.

---

<sup>163</sup> Βλ. *Κ.Κόμνιο*, Κριτική προσέγγιση της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας για την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών, *ΕπολΔ* 2016, Σ.160-171

<sup>164</sup> *Ι. Ιγγλεζάκης*, Το νομικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2003, σ. 189-190

Αρχικά, η σύσταση των επιτροπών φιλικού διακανονισμού για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών<sup>165</sup> είχε ανατεθεί στην εκάστοτε νομαρχία της χώρας, εν συνεχεία με το ά. 94 παρ. 2 του ν. 3852/2010 περιήλθε στη δικαιοδοσία των δήμων, όπως αυτοί προήλθαν στα πλαίσια εφαρμογής του «Καλλικράτη», και τέλος με το ν. 4512/2018 ανατέθηκε η σύστασή τους στον οικείο Αντιπεριφερειάρχη κάθε Περιφερειακής Ενότητας και κάθε επαρχείου<sup>166</sup>. Οι επιτροπές είναι τριμελείς και αποτελούνται από: α) Ένα δικηγόρο, β) Έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου και γ) Έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών. Οι υποθέσεις εισάγονται στην αρμόδια επιτροπή είτε ύστερα από αίτηση καταναλωτή ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών είτε έπειτα από παραπομπή από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Οι υποθέσεις συζητούνται, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της αίτησης ή την παραπομπή τους (παρ. 6). Σημειωτέον, τα πορίσματα της επιτροπής δεν παράγουν συνέπειες δικαστικής απόφασης και επομένως δε δεσμεύουν σε ενδεχόμενη προσφυγή στα δικαστήρια ή σε άλλη αρχή, που διαθέτει την ελευθερία έκδοσης διαφορετικής απόφασης χρησιμοποιώντας το πόρισμα αποκλειστικά για τη συναγωγή τεκμηρίων<sup>167</sup>.

---

<sup>165</sup> Με την πρόβλεψη του ά. 16 του π.δ. το οποίο παραπέμπει μόνο στο άρθρο αυτό το οποίο σχετίζεται μόνο με καταναλωτικές διαφορές, θεωρείται ότι προκύπτει κενό νόμου καθώς οι επιχειρήσεις δεν προστατεύονται σε περίπτωση που χρειαστεί να προσφύγουν κατά ενός άλλου προμηθευτή, αν και στην πράξη αυτές πιο συχνά προσφεύγουν στη διαιτησία βλ. και *Ε. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.261

<sup>166</sup> Οι τελευταίες τροποποιήσεις εντοπίζονται αποκλειστικά στην αρμοδιότητα της σύστασης των επιτροπών, οι οποίες ενώ επωμίζονται ένα σημαντικό ρόλο ταλαιπωρούνται με τις αλληπάλληλες επεμβάσεις αναφορικά με τη σύσταση και οργάνωσή τους. Βλ. σχετικά και Γ. Παπαϊωάννου/ Ε. Τζίβα, εις *ΔικΠροστΚαταναλωτή* (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.715 επ.

<sup>167</sup> *Κ. Δελούκα – Ιγγλέση*, ό.π., σ. 174



### 5.2.2. *Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (Οδηγία 2013/11/ΕΕ)*

Με την Οδηγία 2013/11/ΕΕ<sup>168</sup> για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών, στην οποία έχει γίνει αναφορά και παραπάνω, θεσπίστηκε για πρώτη φορά αναλυτική πρόβλεψη για τους μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Με την Οδηγία αυτή επιχειρήθηκε η ενοποίηση των διάφορων ADRS των κρατών μελών.

Σκοπός της οδηγίας είναι να συμβάλλει, στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς εξασφαλίζοντας ότι οι καταναλωτές έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελίες κατά εμπόρων σε φορείς (ΕΕΔ)<sup>169</sup> που παρέχουν ανεξάρτητες, αμερόληπτες, διαφανείς, αποτελεσματικές, ταχείες και δίκαιες διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ά. 1) και θα προτείνουν ή επιβάλλουν λύση ή θα φέρνουν τα μέρη σε επαφή προκειμένου να διευκολυνθεί η εξεύρεση φιλικής λύσης (ά. 2). Στην εν λόγω Οδηγία ρυθμίζεται λεπτομερώς τόσο οι υποχρεώσεις όσο και ο τρόπος λειτουργίας των συγκεκριμένων φορέων.

Όπως ήδη έχει αναφερθεί, στο εθνικό δίκαιο η Οδηγία εναρμονίστηκε με την ΚΥΑ 70330 οικ./2015 (ΦΕΚ Β΄ 1421/9.7.2015), όπου προβλέπεται ότι για να αναγνωριστεί κάποιος φορέας ως επίσημος φορέας ΕΕΔ, θα πρέπει να έχει καταχωρηθεί στο ειδικό μητρώο (εν προκειμένω το Μητρώο Φορέων ΕΕΔ) που συνίσταται και τηρείται στη Γενική Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή<sup>170</sup>.

Στο Μητρώο Φορέων ΕΕΔ είναι εγγεγραμμένος και ο Συνήγορος του Καταναλωτή (ΣτΚ), ο οποίος αποτελεί θεσμό στην εξώδικη επίλυση των

---

<sup>168</sup> Επίσημη Εφημερίδα ΕΕ L 165, 18.6.2013 για τα βασικά χαρακτηριστικά του νέου ευρωπαϊκού πλαισίου βλ. και Κ. Κόμνιο, Κριτική προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας για την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών, ΕπολΔ 2016, σ.160-171

<sup>169</sup> Για τους Φορείς ΕΕΔ βλ. και Κ. Κόμνιο, Κριτική προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας για την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών, ΕπολΔ 2016, σ.160-171

<sup>170</sup> Βλ. το Μητρώο, όπως έχει αναρτηθεί στην επίσημη σελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων: <[https://www.mindev.gov.gr/wp-content/uploads/2019/07/MHTPΩO-EEΔ\\_09.07.2019.pdf](https://www.mindev.gov.gr/wp-content/uploads/2019/07/MHTPΩO-EEΔ_09.07.2019.pdf)>

διαφορών και στην προστασία του καταναλωτή γενικότερα και συστήθηκε με το ν. 3297/2004 (ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004)<sup>171</sup>. Αποτελεί μια Ανεξάρτητη Αρχή και λειτουργεί πρωτίστως ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών αλλά επιτελεί και ένα συμβουλευτικό ρόλο για την πρόβλεψη, πρόληψη και θεραπεία ζητημάτων που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του<sup>172</sup>. Μάλιστα, οι προαναφερθείσες επιτροπές φιλικού διακανονισμού τελούν υπό την εποπτεία του ΣτΚ<sup>173</sup>.

Ο ΣτΚ αναλαμβάνει υποθέσεις αυτεπάγγελτα ή έπειτα από αναφορά ενός τουλάχιστον από τα εμπλεκόμενα μέρη, μέσα σε ένα έτος από την πλήρη γνώση της ενέργειας λόγω της οποίας προέκυψε η καταναλωτική διαφορά. Ωστόσο, δεν μπορεί να αναλάβει υποθέσεις που εκκρεμούν στα δικαστήρια ή να συζητήσει αναφορές που είναι προδήλως αόριστες, αβάσιμες, άνευ σημασίας ή ασκούνται καταχρηστικά και κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης.

Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός ενώπιον του ΣτΚ, συντάσσεται πρακτικό, ακριβές αντίγραφο του οποίου δύναται να κατατεθεί με επιμέλεια οποιουδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη στο Μονομελούς Πρωτοδικείου Αθηνών. Με την

---

<sup>171</sup> Βλ. σχετικά και το π.δ. 55/2014 (Κανονισμός Εσωτερικής Λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή»)

<sup>172</sup> Σχετικά με το συμβουλευτικό ρόλο βλ. ενδεικτικά τα παρακάτω Δελτία Τύπου που ανήρτησε κατά την περίοδο της πανδημίας, όταν αυξήθηκαν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές προκειμένου να ενημερώσει και να προειδοποιήσει τους καταναλωτές για τους κινδύνους που ενέχουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές:

<<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/press/2020-11-11.ΔΤ-Προστασία-διαδικτυακές-αγορές.pdf>>,

<<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/press/2020-11-16.ΔΤ-Προστασία-τραπεζικές-ηλεκτρονικές-συναλλαγές.pdf>>,<<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/press/2020-04-01.ΔΤ-Προστασία-διαδικτυακές-αγορές.pdf>>

<sup>173</sup> Κατά το άρθρο 3 παρ. 6 του ν. 3297/2004 *Τα πορίσματα των επιτροπών κοινοποιούνται υποχρεωτικά, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοσή τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα.*

κατάθεση, εφόσον το πρακτικό συμβιβασμού πιστοποιεί συμφωνία των μερών για ύπαρξη αξίωσης που δύναται να επιδιωχθεί μέσω αναγκαστικής εκτέλεσης, αποτελεί τίτλο εκτελεστό, κατά το άρθρο 904 παρ.2 εδ. γ' Κ.Πολ.Δ.. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, είτε συντάσσεται πρακτικό αποτυχίας είτε διατυπώνεται έγγραφη σύσταση προς τα μέρη, με σκοπό τη φιλική επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση, ο ΣτΚ δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός, κοινοποιώντας καταλλήλως το πόρισμά του ή και αποστέλλοντάς το στις κατά περίπτωση αρμόδιες αρχές και υπηρεσίες για την επιβολή κυρώσεων (ά. 4 παρ. 5). Περαιτέρω, έχει τη δυνατότητα να γνωστοποιεί τα πορίσματα και τις συστάσεις του στον αρμόδιο Υπουργό και στις αρμόδιες εν γένει αρχές, όταν το κρίνει σκόπιμο προκειμένου να επιτευχθεί η προστασία των καταναλωτών και να εξασφαλισθεί η ομαλή λειτουργία της αγοράς<sup>174</sup>.

### **5.2.3. Τα μέσα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών**

Τα πιο συχνά μέσα εξωδικαστικής επίλυσης διαφοράς (ADRS) που χρησιμοποιούν οι φορείς είναι:

1. Η Διαιτησία: συνιστά το συνηθέστερο μηχανισμό κυρίως στις διαφορές μεταξύ επιχειρήσεων και προβλέπεται στα ά. 867 επ .του ΚΠολΔ. Η διαιτητική συμφωνία είναι έγγραφη και καταρτίζεται είτε με ιδιωτικό είτε με συμβολαιογραφικό έγγραφο και εν αντιθέσει με τους λοιπούς μηχανισμούς, από την διαιτησία προκύπτει μια τύποις (διαιτητική) απόφαση η οποία αποτελεί τίτλο εκτελεστό (904 παρ. 2 στ. β' ΚΠολΔ). για το λόγο αυτό ομοιάζει με την δικαστική απόφαση την οποία επί της ουσίας αντικαθιστά.

---

<sup>174</sup> Βλ. σχετικές αναρτήσεις στην επίσημη ιστοσελίδα: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/press/2020-04-28.ΔΤ-Ενημερωση-καταναλωτων.pdf> και <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/announce/2020-04-14.Letter2GGEPK.pdf>

2. Η Διαμεσολάβηση: εισήχθη στην ελληνική έννομη τάξη με την ψήφιση του ν. 3898/2010, για τη διαμεσολάβηση στις αστικές και εμπορικές υποθέσεις, όπως αυτός περιγράφεται και αναλύεται στην Οδηγία 2008/52/EK, για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, όπου οριζόταν ως η διαδικασία, κατά την οποία τα μέρη, με τη βοήθεια ενός ανεξάρτητου 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.

Έπειτα από οκτώ έτη εφαρμογής του και ακολουθώντας το μοντέλο, της Ιταλίας<sup>175</sup>, η οποία μετά από ένα διάστημα περίπου δέκα ετών εθελοντικής διαμεσολάβησης, υιοθέτησε το μοντέλο της υποχρεωτικής συμμετοχής σε ενημερωτική για τη διαμεσολάβηση συνάντηση πριν τη δικαστική προσφυγή σε ορισμένες υποθέσεις, επήλθαν σημαντικές αλλαγές στο θεσμό με τον πολυνόμο 4512/2018 κυρίως με την καθιέρωση της υποχρεωτικότητας υπαγωγής στη διαμεσολάβηση ορισμένων διαφορών. Ωστόσο, δεν επιτεύχθηκε ο σκοπός για τον οποίο αυτές οι διατάξεις θεσπίστηκαν, δεδομένου ότι το στάδιο της υποχρεωτικής υπαγωγής κάποιων διαφορών στη διαδικασία της διαμεσολάβησης που προβλέφθηκε στο άρθρο 182 του ανωτέρω νόμου ουδέποτε εφαρμόστηκε στην πράξη διότι ανεστάλη η ισχύς του. Μάλιστα, οι διατάξεις που αφορούσαν στην υποχρεωτικότητα κρίθηκαν αντισυνταγματικές από τη Διοικητική Ολομέλεια του Αρείου Πάγου με την με αρ.34/2018 απόφασή του. Κατόπιν τούτου, με το ν. 4640/2019 καταργήθηκαν οι διατάξεις περί διαμεσολάβησης του ν. 4512/2018 με την θέσπιση της υποχρεωτικής συμμετοχής σε μία αρχική συνεδρία των μερών με τον διαμεσολαβητή καθώς και στην υποχρέωση ενημέρωσης από τον πληρεξούσιο δικηγόρο για την υποχρέωση ή μη προσφυγής της εκάστοτε διαφοράς σε Υποχρεωτική Αρχική Συνεδρία (ΥΑΣ). Αξίζει να σημειωθεί ότι οι διατάξεις του ν. 4640/2019 έχουν διχάσει το νομικό κόσμο κυρίως καθώς

---

<sup>175</sup> Βλ. αιτ. έκθεση του ν.4640/2019

θεωρείται ότι θα πρέπει να ξεφύγει από ορισμένες αγκυλώσεις, προκειμένου να καταστεί ένας θεσμός περισσότερο ευέλικτος, γρήγορος και λιγότερο δαπανηρός και εν γένει αποτελεσματικός σε συμμόρφωση ουσιωδώς και με την Οδηγία<sup>176</sup>.

Αντιθέτως με τη διαιτησία, η διαμεσολάβηση δεν καταλήγει στην έκδοση μιας απόφασης δεσμευτικής από τα μέρη, αλλά στην περίπτωση που η διαδικασία επιτύχει, τότε συντάσσεται πρακτικό, το οποίο, μετά από την κατάθεση του στο αρμόδιο δικαστήριο αποτελεί τίτλο εκτελεστό κατά το ά. 904 παρ. 2 στ. γ' ΚΠολΔ<sup>177</sup>.

3. Η Συνδιαλλαγή/Συμφιλίωση και

4. Οι επιτροπές φιλικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών (π.χ. η επιτροπή του ν.2251/1994)<sup>178</sup>

Οι λοιποί αυτοί μηχανισμοί δρουν συμπληρωματικά σε σχέση με την άσκηση κάποιου ένδικου βοηθήματος στα δικαστήρια και δεσμεύουν τα μέρη μόνο στην περίπτωση ύπαρξης ρήτρας στη σύμβασή τους<sup>179</sup>

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι με βάση το ά. 13β του ν.2251/1994 κάθε καταναλωτής ή ένωση καταναλωτών έχει τη δυνατότητα να καταγγέλλει ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή παραβάσεις των διατάξεων του νόμου.

---

<sup>176</sup> Βλ. σχετικά *Ε. Τζίβα*, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.788-795 αλλά και *Κ. Κόμνιο*, Υποχρεωτική διαμεσολάβηση και Ενωσιακό Δίκαιο Εις Εταιρία Νομικών Βορείου Ελλάδος, Η υποχρέωση σε διαμεσολάβηση και τα ανακύπτοντα ζητήματα, 2018, σ61-80 όπου η προτεινόμενη μορφή υποχρεωτικής συμμετοχής στην αρχική συνεδρία της διαμεσολάβησης, ως υποχρεωτικό προστάδιο για τη συζήτηση της υπόθεσης, δεν καθυστερεί την άσκηση του οικείου ένδικου βοηθήματος και, στο μέτρο που δεν θα αυξήσει σημαντικά το κόστος της διαδικασίας και το χρόνο απονομής της δικαιοσύνης, υπό το πρίσμα και της κρίσιμης νομολογίας του ΔΕΕ, δεν μπορεί πειστικά να θεωρηθεί ότι αποτελεί ουσιώδη περιορισμό, που θίγει στον πυρήνα του το δικαίωμα δικαστικής προστασίας. Άλλωστε, η τύποις απρόσκοπτη πρόσβαση σε ένα αναποτελεσματικό και αποδυναμωμένο από καθυστερήσεις σύστημα δικαστικής προστασίας, κάθε άλλο παρά διασφαλίζει τη δικαστική προστασία των ιδιωτικών δικαιωμάτων.

<sup>177</sup> *Κ. Δελούκα – Ιγγλέση*, ό.π., σ. 162-3

<sup>178</sup> *Κ. Δελούκα – Ιγγλέση*, ό.π., σ. 162

<sup>179</sup> *Κ. Δελούκα – Ιγγλέση*, ό.π., σ. 163

Στην περίπτωση αυτή, η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή προβαίνει σε αξιολόγηση της αναγκαιότητας διερεύνησης της καταγγελίας λαμβάνοντας υπόψη κυρίως το δημόσιο συμφέρον, την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών, τις πιθανές επιπτώσεις στο καταναλωτικό κοινό, τις επιπτώσεις σε ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού, την προστασία του καταναλωτή, καθώς και το αποτέλεσμα που προσδοκάται από την παρέμβαση της σε συγκεκριμένη υπόθεση και την προκρίνει προς άμεση διερεύνηση και επίλυση εάν κριθεί πρώτιστης σημασίας<sup>180</sup>.

### 5.3. Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών

Παράλληλα με την σημαντική αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, αξιοσημείωτη είναι και η προσπάθεια επίλυσης των διαφορών που προκύπτουν από αυτές με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Έτσι, έχουν αναπτυχθεί ηλεκτρονικές μέθοδοι επίλυσης των διαφορών οι οποίες χαρακτηρίζονται στο σύνολό τους ως ΗΕΔ (Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών) και συνηθέστερα με τον αγγλικό όρο Online Dispute Resolution (ODR). Αποτελούν επομένως *το σύνολο των εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών, που προκύπτουν από ηλεκτρονικές συναλλαγές και οι οποίες χρησιμοποιούν αποκλειστικά το διαδίκτυο για την ολοκλήρωση της διαδικασίας, με τη χρήση ηλεκτρονικών και ψηφιακών μέσων επικοινωνίας (e-mails, online chats κ.λπ.)*<sup>181</sup> επιτυγχάνοντας με τον τρόπο αυτό ταχύτερη, οικονομικότερη και αποτελεσματικότερη διεκπεραίωση των υποθέσεων που προκύπτουν. Οι πιο γνωστές μέθοδοι ODR είναι η online διαιτησία και η online διαμεσολάβηση, οι οποίες δεν διαφέρουν σημαντικά από τις φυσικές

---

<sup>180</sup> Α. Καραγκουνίδης, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.839-840

<sup>181</sup> Ε. Τζίβα, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.781. Κατά τον Colin Rule (online Dispute Resolution for Business, B2B, E-Commerce, Consumer, Employment, Insurance and other commercial conflicts, 2002, s. 36) πρόκειται με συνοπτικό και συγχρόνως περιεκτικό τρόπο για την εφαρμογή της ΕΕΔ σε online περιβάλλον.

μεθόδους με την εξαίρεση ότι διεκπεραιώνονται μέσω Διαδικτύου και εν γένει ψηφιακών μέσων και μεθόδων.

### **5.3.1. Ηλεκτρονική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών – Κανονισμός 524/2013**

Ο κοινοτικός νομοθέτης, προκειμένου να ενοποιήσει τα διαφορετικά συστήματα και μεθόδους ODR μεταξύ των κρατών μελών προέβη στη θέσπιση του Κανονισμού 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΗΕΚΔ), στον οποίο έχουμε ήδη αναφερθεί και αποτελεί συμπλήρωση του 2013/11/ΕΕ (ΕΕΚΔ)<sup>182</sup> και καταστάλαγμα των προηγηθέντων σχετικών νομοθετημάτων. Συγκεκριμένα, ο κανονισμός αναφέρεται στις διασυνοριακές κυρίως ηλεκτρονικές συναλλαγές και τη δυνατότητα διεκπεραίωσης και επίλυσης της εκάστοτε υπόθεσης ηλεκτρονικά<sup>183</sup>. Στόχος του εν λόγω κανονισμού είναι να παρακαμφθούν οι διαφορές, οι οποίες κλονίζουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο διασυνοριακό ηλεκτρονικό εμπόριο και να ενισχυθεί ο θεσμός των ΗΕΚΔ που κρίνεται ουσιώδης για την προάσπιση των συμφερόντων των καταναλωτών αλλά και των προμηθευτών<sup>184</sup>. Μάλιστα, αποδίδεται ιδιαίτερη βαρύτητα στην υποχρέωση των εμπόρων προς ενημέρωση των καταναλωτών για

---

<sup>182</sup> Η ΥΑ 70330/2015, παράλληλα με τη μεταφορά της Οδηγίας 2013/11, έλαβε συμπληρωματικά μέτρα για την εφαρμογή του Κανονισμού 524/2013, δεν αξιοποίησε όμως την ευκαιρία για μια ενοποίηση και εναρμόνιση των νέων ρυθμίσεων με τις ήδη υπάρχουσες ρυθμίσεις και την ένταξή τους σε ένα ενιαίο κεφάλαιο στο ν.2251/1994, το οποίο θα μπορούσε να αφορά την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών σε συμβατικό αλλά και σε ηλεκτρονικό πεδίο συναλλαγών, και συνακόλουθα δεν θα είχε επέλθει διάσπαση στον τομέα αυτό και θα είχαν αποφευχθεί δυσαρμονίες σχετικά με το περιεχόμενο, και την εφαρμογή των συγκεκριμένων διαδικασιών βλ. και *Ε.Τζίβα*, εις *ΔικΠροστΚαταναλωτή* (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.781

<sup>183</sup> Κατά την αιτ. σκ. 11 του Κανονισμού: *Αν και από την πλατφόρμα ΗΕΔ θα επωφεληθούν κυρίως οι καταναλωτές και οι έμποροι που πραγματοποιούν διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές, ο παρών κανονισμός θα πρέπει επίσης να εφαρμοσθεί και στις εγχώριες ηλεκτρονικές συναλλαγές για να υπάρξει πραγματική ισότητα στους όρους ανταγωνισμού στο ηλεκτρονικό εμπόριο.*

<sup>184</sup> Βλ. αιτ. σκ. 6 του Κανονισμού και *Ε. Αλεξανδρίδου*, *Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου*, 2010, σ.255

την ύπαρξη των ΗΕΔ και τις σχετικής πλατφόρμας, όπως ήδη έχει αναλυτικά εκτεθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο στην παρούσα εργασία. Προέβλεψε, λοιπόν όπως αναφέρεται και παραπάνω την ύπαρξη μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας<sup>185</sup> που να καλύπτει το σύνολο της ΕΕ και στοχεύει στη διευκόλυνση της ανεξάρτητης, αμερόληπτης, διαφανούς, αποτελεσματικής, γρήγορης και δίκαιης εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων ηλεκτρονικά<sup>186</sup>. Αποτελεί ένα διαδραστικό ιστότοπο, όπου υπάρχει η δυνατότητα δωρεάν ηλεκτρονικής πρόσβασης σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ<sup>187</sup> που χρησιμοποιείται από καταναλωτές και εμπόρους για την επίλυση των εκατέρωθεν διαφορών τους. Λειτουργεί υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής μέσω της πύλης «Η Ευρώπη σας» (Your Europe) και αποτελεί ένα πλήρες και εύχρηστο εργαλείο της ΗΕΚΔ<sup>188</sup>. Λειτουργεί με τον τρόπο αυτό ως ενιαίο σημείο εξυπηρέτησης των καταναλωτών και προμηθευτών, που επιθυμούν να επιλύσουν εξωδικαστικά τη διαφορά τους. Δίνει τη δυνατότητα στα μέρη να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους συμπληρώνοντας ένα ηλεκτρονικό έντυπο καταγγελίας<sup>189</sup>, διαθέσιμο σε όλες τις επίσημες γλώσσες και να επισυνάπτουν τα σχετικά με τη

---

<sup>185</sup> Η πλατφόρμα ΗΕΔ είναι διαθέσιμη στο κοινό από τη Δευτέρα 15.2.2016 στην ηλεκτρονική διεύθυνση <webgate.ec.europa.eu/odr/>

<sup>186</sup> Κ. Κόμνιος, Συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης και παροχής υπηρεσιών: Η υποχρέωση των εμπόρων και των ηλεκτρονικών αγορών προς ενημέρωση των καταναλωτών για την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης των Διαφορών, ΔΕΕ 2/2020, σ. 176

<sup>187</sup> Ωστόσο, οι θετικές ομολογουμένως, ρυθμίσεις αφορούν την πλατφόρμα ΗΕΔ και όχι τη διαδικασία ΗΕΔ, η οποία διεξάγεται στη γλώσσα που επιλέγεται από τον εκάστοτε φορέα ΕΕΔ. Η δυνατότητα των καταναλωτών να προσφύγουν στα εθνικά σημεία επαφής ΗΕΔ, τα οποία θα πρέπει να στηρίζουν τα μέρη μιας διαφοράς που υποβάλλεται μέσω της πλατφόρμας ΗΕΔ δεν θα λύσει το πρόβλημα, αφού τα σημεία επαφής δεν υποχρεούνται να μεταφράζουν τα σχετικά με τη διαφορά έγγραφα. Βλ. Κ.Κόμνιο, Κριτική προσέγγιση της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας για την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών, ΕπολΔ 2016, Σ.160-171

<sup>188</sup> Ε.Τζίβα, εις ΔικΠροστΚαταναλωτή (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.783

<sup>189</sup> Κατά την αιτ. σκ. 17, πριν την υποβολή της καταγγελίας ο καταναλωτής θα πρέπει να ενθαρρύνεται από το εκάστοτε κράτος μέλος να επικοινωνεί με τον προμηθευτή με κάθε πρόσφορο μέσο, ώστε να επιτύχει τον φιλικό διακανονισμό της διαφοράς.



διαφορά έγγραφα. Στη συνέχεια, οι καταγγελίες διαβιβάζονται στον αρμόδιο για την εξέτασή τους φορέα ΕΕΔ (τον οποίο τα μέρη επιλέγουν), ο οποίος εντός 90 ημερών από τη λήψη του φακέλου θα πρέπει να έχει ολοκληρώσει τη διαδικασία (ά. 10). Με σκοπό να καταστεί θελκτικότερη η διαδικασία και φιλική προς το χρήστη, προβλέπεται δωρεάν ηλεκτρονικό εργαλείο διαχείρισης υποθέσεων, που επιτρέπει στους φορείς να διεκπεραιώνουν την υπόθεση με τα μέρη μέσω της εν λόγω πλατφόρμας (ά. 5 παρ. 4 στ. δ' του κανονισμού ΗΕΚΔ)<sup>190</sup>. Πρόκειται γενικότερα για μια εύχρηστη πλατφόρμα, η οποία σε απλά βήματα<sup>191</sup> καθοδηγεί το χρήστη κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

### **5.3.2. Ηλεκτρονική Επίλυση Μικροδιαφορών**

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα πλαίσια της προσπάθειας επίτευξης πιο άμεσης επίλυσης των μικροδιαφορών, από το 2017 παρέχει στους πολίτες – καταναλωτές μια διαδικτυακή διαδικασία διαφορών με αξίωση έως και 5.000 ευρώ, τη επονομαζόμενη Διαδικασία των Μικροδιαφορών (Small Claims Procedure)<sup>192</sup>. Μέσω της σχετικής φόρμας που συμπληρώνει ο εκάστοτε καταναλωτής, παρέχει τις σχετικές λεπτομέρειες και πληροφορίες και παρουσιάζει την απαίτησή του και την προωθεί στο αρμόδιο δικαστήριο. Μέσα σε προθεσμία 30 ημερών, ο εναγόμενος έχει τη δυνατότητα να παρουσιάσει τη θέση του και τους ισχυρισμούς του και εν συνεχεία εντός 30 ημερών το δικαστήριο αποφαινεται επί της υπόθεσης. Με την έκδοση της απόφασης είναι δυνατή η αναγνώριση της απόφασης ως εκτελεστής και συνακόλουθα η εκτέλεσή της. Με τον τρόπο αυτό, ευνοείται η διασυνοριακή διεκδίκηση μικρών απαιτήσεων, που

---

<sup>190</sup> Κ. Κόμνιος, Συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης και παροχής υπηρεσιών: Η υποχρέωση των εμπόρων και των ηλεκτρονικών αγορών προς ενημέρωση των καταναλωτών για την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης των Διαφορών, ΔΕΕ 2/2020, σ. 176

<sup>191</sup> Βλ. το ενημερωτικό φυλλάδιο: [https://europa.eu/youreurope/business/files/odr\\_infographic\\_el.pdf](https://europa.eu/youreurope/business/files/odr_infographic_el.pdf)

<sup>192</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_small\\_claims-42-el.do](https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-el.do)

μέχρι πρότινος τα αυξημένα δικαστικά έξοδα απέτρεπαν τον καταναλωτή να κινήσει της ανάλογες διαδικασίες.

Μάλιστα, αξίζει να σημειωθεί, ότι και στο εθνικό δίκαιο γίνεται η πρώτη απόπειρα υιοθέτησης αντίστοιχου μοντέλου στις μικροδιαφορές, καθώς με τις πρόσφατες τροποποιήσεις του ΚΠολΔ με το ν. 4842/2021 που άλλαξε ριζικά τη διαδικασία των μικροδιαφορών, προβλέπει μεταξύ άλλων στην παρ. 4 του ά. 468 ΚπολΔ, ότι η εν λόγω διαδικασία μπορεί να γίνει και με χρήση τυποποιημένων εγγράφων ή Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνίας. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Δικαιοσύνης και Ψηφιακής Διακυβέρνησης καθορίζονται οι λεπτομέρειες για την εφαρμογή της παρούσας με χρήση Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνίας. Με απόφαση του Υπουργού Δικαιοσύνης καθορίζεται το περιεχόμενο των τυποποιημένων εγγράφων, ρύθμιση που αποβλέπει στην σταδιακή αποσυμφόρηση και τον εκσυγχρονισμό των δικαστηρίων και την γρηγορότερη απονομή της δικαιοσύνης.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ – ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΣΜΟΙ

Γίνεται αντιληπτή, λοιπόν, η προσπάθεια της κοινοτικής και ελληνικής νομοθεσίας να επιτύχουν, στη σύγχρονη εποχή και στην χαώδη ηλεκτρονική αγορά του Διαδικτύου, την μέγιστη δυνατή προστασία του καταναλωτή, η οποία μάλιστα, τα τελευταία χρόνια με την πανδημία κατέστη -συν τοις άλλοις- και επιτακτική ανάγκη λόγω της κατακόρυφης αύξησης των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Η Οδηγία 2000/31/EK υπήρξε θεμελιώδης στην απόπειρα προστασίας του σύγχρονου καταναλωτή και κατοχύρωσε τα πιο σημαντικά δικαιώματα του τόσο σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όσο και σε εθνικό με την ενσωμάτωση των διατάξεων της στο π.δ. 131/2003 και την παράλληλη εφαρμογή και σχετική τροποποίηση του ν.2251/1994. Με την πρόβλεψη της ενημέρωσης του καταναλωτή εκ μέρους του προμηθευτή και κυρίως του δικαιώματος της υπαναχώρησης, που ενισχύθηκε από την Οδηγία 2011/83/EE, και την επιμήκυνση της προθεσμίας της, την εκτενή έκθεση των πληροφοριών που υποχρεούται να παρέχει ο προμηθευτής στον καταναλωτή από το προσυμβατικό στάδιο, και παράλληλα με τις πρόσφατες τροποποιήσεις της Οδηγίας με την Οδηγία 2019/2161/EE, επιδιώκεται η διαφάνεια των συναλλαγών στην ηλεκτρονική αγορά, αν και υπάρχει έντονη συζήτηση για την αποδυνάμωση του δικαιώματος υπαναχώρησης με την ρητή πρόβλεψη της οδηγίας περί μη υποχρέωσης του προμηθευτή να αποδεχτεί την υπαναχώρηση του καταναλωτή.

Επιπλέον, η ενίσχυση του θεσμού της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών και δη της εναλλακτικής - ηλεκτρονικής επίλυσης των διαφορών που προσομοιάζει στη φύση των ηλεκτρονικών συναλλαγών κυρίως με τον Κανονισμό 523/2014, που αποτελεί το πιο ολοκληρωμένο νομοθέτημα σχετικό με την επίλυση των διαφορών ειδικά μέσα από την πρόβλεψη και θεσμοθέτηση της πλατφόρμας ΗΕΔ, δημιούργησε κοινή πορεία πλεύσης για τα κράτη μέλη της ΕΕ

ως προς την ηλεκτρονική επίλυση των διαφορών, που, ως επί το πλείστον, είναι ωφέλιμη για τον καταναλωτή συγκριτικά με τα παραδοσιακά και λοιπά μέσα επίλυσης των διαφορών λόγω των άμεσων, λιγότερο δαπανηρών και ταχέων αποτελεσμάτων που παράγει ιδίως όταν πρόκειται για διασυνοριακές ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Ωστόσο, για να επιτευχθεί ένα κλίμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης, επαρκής ασφάλεια στις συναλλαγές και υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, προκειμένου να υπάρξει εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που προσφέρει το διαδίκτυο προς όφελος των καταναλωτών αλλά και των επιχειρήσεων<sup>193</sup>, είναι απαραίτητο να γίνουν πολλά βήματα ακόμη. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να προστεθούν στο πεδίο εφαρμογής του ν. 2251/1994 περισσότερες συμβάσεις μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών για την προστασία τους με ανάλογο τρόπο, καθώς επίσης να διαφυλαχθεί το δικαίωμα της υπαναχώρησης του καταναλωτή, όπως του αρμόζει και να μειωθεί η λίστα των εξαιρέσεων από αυτό στο μέτρο του εφικτού.

Επιπροσθέτως, αναφορικά με τα συστήματα ODR, θα πρέπει, αρχικώς να υπερνικηθεί η επιφύλαξη των χρηστών, ώστε να τα προτιμούν, όπως επίσης να ενισχυθεί η προσπάθεια ενημέρωσης της ύπαρξής τους, διότι μεγάλη μερίδα χρηστών καταναλωτών τα αγνοεί. Εν συνεχεία, σε νομικό επίπεδο, παρά τα προτερήματά τους, θα πρέπει να προσπελαστούν οι νομικοί προβληματισμοί που ανακύπτουν.

Καίριο ζήτημα συνιστά το γεγονός, ότι τα ενδιαφερόμενα μέρη επικοινωνούν αποκλειστικά με ηλεκτρονικά μέσα, κάτι που καθιστά δυσχερή την προσκόμιση εγγράφων άλλων από εκείνων που διατίθενται σε ηλεκτρονική

---

<sup>193</sup> *Ε. Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2010, σ.274

μορφή, με αποτέλεσμα να υπάρχει η άποψη ότι υπονομεύεται η αρχή του συνταγματικά κατοχυρωμένου δικαιώματος της προηγούμενης ακρόασης<sup>194</sup>.

Ζήτημα προκύπτει και σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ενδιαφερόμενων μερών κατά την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών, καθώς κατά τη διαδικασία καλούνται να διαθέσουν προσωπικά στοιχεία, στοιχεία της περιουσιακής τους κατάστασης, ακόμη και προσωπικούς κωδικούς. Μάλιστα, προκαλεί έκπληξη η απουσία ρητής ειδικής ρύθμισης για την εμπιστευτικότητα, παρά την επισήμανση της αιτ. σκ. 29 ότι καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας ΕΕΔ θα πρέπει να διαφυλάσσονται το απόρρητο και η προστασία της ιδιωτικής ζωής, ενώ τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνονται να προστατεύουν τον εμπιστευτικό χαρακτήρα των διαδικασιών ΕΕΔ σε οποιαδήποτε μεταγενέστερη αστική ή εμπορική δικαστική διαδικασία ή διαιτησία, καθώς οι συμμετέχοντες δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζουν τους μηχανισμούς ΕΕΔ σαν μία διαδικασία που πρόκειται, ενδεχομένως, να υπονομεύσει τη δικονομική τους θέση σε περίπτωση μεταγενέστερης δίκης, ούτε να διατηρούν επιφυλάξεις υπό το φόβο διαρροής προσωπικών του δεδομένων<sup>195</sup>.

Συμπερασματικά, ενόψει των ζητημάτων αυτών αλλά και της αέναης εξέλιξης της τεχνολογίας και των εργαλείων της που αναπτύσσονται με ταχύτατους ρυθμούς, ο νομοθέτης απαιτείται να επαγρυπνεί, προκειμένου να διασφαλίζει ένα καθ' όλα ασφαλές ψηφιακό περιβάλλον, όπου καταναλωτές αλλά και επιχειρήσεις θα μπορούν να δραστηριοποιούνται ελεύθερα, επιτελώντας το ρόλο ενός ισχυρού τοίχους προστασίας στην ηλεκτρονική αγορά.

---

<sup>194</sup> Βλ. *Ε.Τζίβα*, εις *ΔικΠροστΚαταναλωτή* (επιμ.: Ε. Αλεξανδρίδου), 2018, σ.785

<sup>195</sup> *Κ. Κόμνιος*, Κριτική προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας για την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών, *ΕπολΔ* 2016, σ.160-171. Βλ. επίσης *Κ. Κόμνιο*, *Ζητήματα από την εφαρμογή του γενικού κανονισμού για την προστασία δεδομένων στη διεθνή διαιτησία*, 2021



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### **1.Βιβλία**

Αλεξανδρίδου, Ε. 2018. *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων*. 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη.

Αλεξανδρίδου, Ε. [επιμ. Γιοβαννόπουλος, Ρ. Γ.] 2010. *Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Ελληνικό και Κοινοτικό*. 2<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Γεωργιάδης, Απ. 2019. *Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου*. 5<sup>η</sup> έκδ. Π. Ν. Σάκκουλας.

Γεωργιάδης, Απ. 2004. *Ενοχικό Δίκαιο, Ειδικό Μέρος, τ. Ι*, 1<sup>η</sup> έκδ. Π. Ν. Σάκκουλας.

Γεωργιάδης, Γ. 2003. *Η σύναψη συμβάσεως μέσω του Διαδικτύου*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Γκλαβίνης, Π. 2009. *Διεθνές Οικονομικό Δίκαιο, γενικές αρχές – διεθνές εμπόριο – ξένες επενδύσεις*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Δέλλιος, Γ. 2013. *Γενικοί Όροι Συναλλαγών - Ατομική και συλλογική προστασία των καταναλωτών από την έλλειψη ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων της σύμβασης (Με ανάλυση νομολογίας)*. 2<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Δελούκα – Ιγγλέση, Κ. 2015. *Νομικά θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου*. 2<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Δελούκα – Ιγγλέση, Κ. 2014. *Δίκαιο του Καταναλωτή (Ενωσιακό και Ελληνικό)*. Εκδ. Σάκκουλας.

Δούβλης, Β. Μπόλος, Α. 2008. *Δίκαιο προστασίας καταναλωτών, τόμ. 1*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Δούβλης, Β. Μπόλος, Α. 2008. *Δίκαιο προστασίας καταναλωτών, τόμ. 2*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Ζέκος, Γ. 2017. *Διαδίκτυο, Η/Υ και τηλεπικοινωνίες στο ελληνικό δίκαιο*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Ιγγλεζάκης, Ι. 2021. *Δίκαιο Πληροφορικής*. 4<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Ιγγλεζάκης, Ι. 2009. *Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου*, 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Ιγγλεζάκης, Ι. 2003. *Το Νομικό Πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Καρακώστας, Ι. 2016. *Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή Ν. 2251/1994, Ερμηνεία – Νομολογία – Πρακτική Εφαρμογή*. 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη.

Καρακώστας, Ι. 2009. *Δίκαιο και Internet, Νομικά Ζητήματα του Διαδικτύου*. 1<sup>η</sup> έκδ. Π. Ν. Σάκκουλας.

Κόμνιος, Κ. 2021. *Ζητήματα από την εφαρμογή του γενικού κανονισμού για την προστασία δεδομένων στη διεθνή διαιτησία*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Λαδάς, Π. 2007. *Γενικές αρχές αστικού δικαίου, τόμ. 1*, 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Νίκας, Ν. 2018. *Εγχειρίδιο Πολιτικής Δικονομίας*, 3<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Παπακωνσταντίνου, Ε. 2010. *Δίκαιο Πληροφορικής*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Παπαστερίου, Δ., Κλαβανίδου, Δ. 2008, *Δίκαιο της Δικαιοπραξίας*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.



Χριστιανός, Β. 1997. *Κοινοτικό δίκαιο προστασίας του καταναλωτή*, 1<sup>η</sup> έκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλας.

Ψούνη – Ζορμπά, Ν. 1988, *Δήλωση Βουλήσεως μέσω Ηλεκτρονικού Υπολογιστή*. 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

Ψυχομάνης, Σ. 2007, *Εμπορικό Δίκαιο – Γενικό Μέρος*. 2<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας.

## **2.Κεφάλαια σε βιβλία**

Αλεξανδρίδου, Ε. 2018. ΠΔ 131/2003 – Ηλεκτρονικό Εμπόριο (Συμβάσεις από απόσταση μέσω του διαδικτύου). *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων*. 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 259-296

Απαλλαγάκη, Χ. 2018. Άρθρο 10: Ενώσεις καταναλωτών – Συλλογικά μέσα προστασίας. *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων*. 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 659-714

Βαλτούδης, Αν. 2018. Άρθρο 6: Ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα (Ι. Ζητήματα διεθνούς δικαιοδοσίας και ιδιωτικού διεθνούς δικαίου). *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων*. 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 516-520

Δέλλιος, Γ. 2018. Άρθρο 2: Γενικοί Όροι Συναλλαγών – Καταχρηστικοί γενικοί όροι. *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων*. 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 83-166

Ελευθεριάδης, Ν., Γιοβαννόπουλος, Ρ. 2018. Άρθρα 3,3α-3γ: Συμβάσεις εξ αποστάσεως - Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος. *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων.* 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 167-258

Καραγκουνίδης, Απ.. 2018. Άρθρο 13β: Διαχείριση καταγγελιών – Παραπόνων – ερωτημάτων καταναλωτών. *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων.* 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 839-840

Κλαβανίδου, Δ. 2008. Κεφάλαιο Ε': Ειδικές περιπτώσεις συνάψεως συμβάσεων. *Εις: Παπαστερίου, Δ., Κλαβανίδου, Δ., Δίκαιο της Δικαιοπραξίας.* 1<sup>η</sup> έκδ. Σάκκουλας, 2008, σ. 221-240

Κόμνιος, Κ. 2018. Υποχρεωτική διαμεσολάβηση και Ενωσιακό Δίκαιο. *Εις: Εταιρία Νομικών Βορείου Ελλάδος, Η υποχρέωση σε διαμεσολάβηση και τα ανακόπτοντα ζητήματα,* εκδ. Σάκκουλας, 2018, σ.61-80

Παπαϊωάννου, Γ. 2018. Άρθρο 11: Φιλικός διακανονισμός καταναλωτικών διαφορών. *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων.* 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 715-756

Περάκης Ε., Λειβαδά Χ. 2018. Άρθρο 1α: Ορισμοί. *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων.* 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 42-82

Τζίβα, Ε. 2018. ΥΑ 70330/2015: Εναλλακτική – Ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών. *Εις: Αλεξανδρίδου, Ε. Δίκαιο Προστασίας*

*Καταναλωτή, Ελληνικό – Ενωσιακό, Κατ' άρθρο ερμηνεία του Ν. 2251/1994 & άλλων σχετικών νομοθετημάτων. 3<sup>η</sup> έκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2018, σ. 757-803*

### **3. Έντυπα περιοδικά**

Βασιλειάδου, Γ. 2019. Σχολιασμένη Νομολογία ΔΕΕ, Ελεύθερη Κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας (παρατηρήσεις), ΕΕΕυρΔ 4/2019, σ. 542

Ζαπριάνος, Ν. 2021. Ρήτρες εφαρμοστέου δικαίου σε καταναλωτικές συμβάσεις μέσω Διαδικτύου, *Lex & Forum* 3/2021, σ. 769-786

Καραγκουνίδης, Α. Τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών και Εμπορικό Δίκαιο, *Αρμ.* 7/2007, σ.999-1013

Κόμνιος, Κ. 2020. Συμβάσεις ηλεκτρονικής πώλησης και παροχής υπηρεσιών: Η υποχρέωση των εμπόρων και των ηλεκτρονικών αγορών προς ενημέρωση των καταναλωτών για την πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης των Διαφορών, ΔΕΕ 2/2020, σ. 176

Κόμνιος, Κ. 2016. Κριτική προσέγγιση της Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας για την Εναλλακτική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών, *ΕπολΔ* 2016, σ. 160-171.

Κοντογιάννη, Α. 2021. Η οδηγία 2019/2161/ΕΕ («Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές») και η επίδρασή της στο ευρωπαϊκό κεκτημένο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 3/2021, σ. 326.

Κορνηλάκης, Π., 2007. Διαδίκτυο και αστικό δίκαιο, *Αρμ.* 7/2007, σ. 993-998

Συμεωνίδης, Ι. 2019. Τεχνητή Νοημοσύνη και Δικαιοσύνη, *ΕΕΔ* 4/2019, σ. 462-469

#### **4.Ιστοσελίδες**

ΣτΚ: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>

ΤΝΠΙ ΝΟΜΟΣ: <https://lawdb.intrasoftnet.com/>

Eur-Lex (Επίσημος Ιστότοπος ΕΕ): <https://eur-lex.europa.eu/homepage.html>

E-justice (Επίσημος Ιστότοπος ΕΕ): [https://e-justice.europa.eu/content\\_small\\_claims-42-el.do](https://e-justice.europa.eu/content_small_claims-42-el.do)

nbonline.gr: <http://www.nbonline.gr/>

SakkoulasOnline: <https://www.sakkoulas-online.gr/>

Πλατφόρμα ΗΕΔ:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EL>

Υπουργείο ανάπτυξης και επενδύσεων: <https://www.mindev.gov.gr/>