



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΝΟΜΙΚΗΣ

ΔΙΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

**Η ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**

Διπλωματική Εργασία

Της

Ναταλίας-Λευκής Κουλιάτσα

Θεσσαλονίκη, Οκτώβριος 2022

Περίληψη

Η τεχνολογία εξελίσσεται με ραγδαίους ρυθμούς και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την καθιέρωση ενός ιδιαίτερα σημαντικού ρόλου στην καθημερινότητα των ατόμων. Ειδικότερα, η ανάπτυξη του διαδικτύου, συνέβαλε καθοριστικά στην διεύρυνση του πεδίου των ηλεκτρονικών συναλλαγών και στην εδραίωση των ηλεκτρονικών συμβάσεων. Η ανάγκη αυτή οδήγησε σταδιακά στην θέσπιση ενός νομικού πλαισίου τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, που θα ανταποκρίνεται σε αυτή την ανάγκη και θα προσφέρει τη μέγιστη δυνατή προστασία για τους αντισυμβαλλομένους, αποσκοπώντας στην προστασία των δικαιωμάτων τους. Μεταξύ άλλων, στην ταχεία εξέλιξη και την αυξανόμενη χρήση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, συνέβαλε και η πανδημία COVID-19, όπου λόγω της μαζικής αναστολής λειτουργίας όλων των δραστηριοτήτων, οι χρήστες στράφηκαν μαζικά στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Μάλιστα, για ένα σημαντικό ποσοστό χρηστών η διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών αποτέλεσε μονόδρομο για την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών, καθώς τα πλεονεκτήματα μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής είναι σημαντικά.

Αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής, συνιστά λοιπόν η ανάλυση του νομικού πλαισίου των ηλεκτρονικών συναλλαγών ιδιαίτερα σε ότι αφορά την κατάρτιση των ηλεκτρονικών συμβάσεων υπό το πρίσμα της προστασίας του καταναλωτή. Ειδικότερα, στόχος της εργασίας είναι να παρουσιάσει αναλυτικά το νομικό πλαίσιο για την κατάρτιση των συμβάσεων εξ αποστάσεως, των βασικών νομοθετημάτων και διατάξεων για την προστασία του καταναλωτή, καθώς και την προάσπιση των δικαιωμάτων του ως ασθενέστερο μέρος κατά την κατάρτιση της ηλεκτρονικής σύμβασης. Στο γενικό μέρος της παρούσας εργασίας, παρουσιάζονται οι βασικές έννοιες του ηλεκτρονικού εμπορίου σε ό,τι αφορά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος. Περαιτέρω, αναλύονται τα βασικότερα νομοθετήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου και της προστασίας του καταναλωτή, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο. Επιπρόσθετα, αναλύονται ζητήματα ηλεκτρονικών υπογραφών, ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης, ηλεκτρονικής πρότασης προς σύναψη σύμβασης και εν γένει κατάρτισης της ηλεκτρονικής σύμβασης. Ακολούθως, στο ειδικό μέρος της εργασίας, αναλύονται ειδικότερα ζητήματα για την προστασία του καταναλωτή κατά τη σύναψη

ηλεκτρονικών συμβάσεων υπό το πρίσμα του Ν. 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, όπως το δικαίωμα υπαναχώρησης, η προσυμβατική υποχρέωση ενημέρωσης κ.ο.κ. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στη σύμβαση εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994 και τις ειδικότερες πτυχές της, όπως το δικαίωμα υπαναχώρησης και η προσυμβατική υποχρέωση ενημέρωσης. Τέλος, αναλύονται ζητήματα δικαιοδοσίας και εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Με την ανάγνωση και τη μελέτη της παρούσας, ο αναγνώστης μπορεί να σχηματίσει μια ολοκληρωμένη εικόνα αναφορικά με την κατάρτιση των εξ αποστάσεως συμβάσεων και τα δικαιώματα του καταναλωτή. Ειδικότερα, είναι σε θέση να πληροφορηθεί για τα ζητήματα που προκύπτουν από την ανώμαλη εξέλιξη της σύμβασης εξ αποστάσεως, τα δικαιώματα του καταναλωτή που προκύπτουν σε αυτές τις περιπτώσεις, καθώς και τον τρόπο δικαστικής ή εξωδικαστικής επιδίωξής τους.

Λέξεις-Κλειδιά: *Ηλεκτρονικό Εμπόριο, Συμβάσεις εξ αποστάσεως, Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, προστασία καταναλωτή, ηλεκτρονικές συμβάσεις, ηλεκτρονικές συναλλαγές*

Abstract

Technology is rapidly evolving and this has the effect of establishing a particularly important role in people's everyday lives. In particular, the development of the Internet has contributed decisively to the expansion of electronic commerce and the consolidation of electronic contracts. This need has progressively led to the establishment of a legal framework at both European and national level that will respond to this need and provide the maximum possible protection for counterparties, with a view to protecting their rights. Among other things, the COVID-19 pandemic has contributed to the rapid development and increasing use of electronic transactions, where, due to the massive suspension of all activities, users have turned massively to electronic commerce. Indeed, for a significant proportion of users, electronic

transactions have been a one-way street for the supply of goods or services, as the benefits of an electronic transaction are significant.

The aim of this report is therefore to analyze the legal framework for electronic transactions, particularly as regards the drawing up of electronic contracts with a view to consumer protection. In particular, the aim of the work is to present in detail the legal framework for the drawing up of distance contracts, basic laws and provisions for consumer protection, as well as the protection of the rights of the consumer as a weaker party when drawing up the electronic contract. The general part of this paper presents the key concepts of e-commerce in distance and off-premises contracts. In addition, the main e-commerce and consumer protection legislation is analyzed at both European and national level. In addition, issues of electronic signatures, electronic declaration of will, electronic proposal for a contract and the overall preparation of the electronic contract are discussed. Next, in the specific part of the work, specific issues relating to consumer protection are analyzed when electronic contracts are concluded in the light of Law 2251/1994 on consumer protection, such as the right of withdrawal, the pre-contractual obligation to inform and so on. In addition, reference is made to the Financial Services Trading Agreement in Article 40 of Law. Finally, questions of jurisdiction and alternative dispute resolution are analyzed.

By reading and studying the present, the reader can form a complete picture of the drawing up of distance contracts and consumer rights. In particular, it shall be able to obtain information on the matters arising from the abnormal development of distance contracts, the rights of the consumer arising in such cases and the way in which they are pursued by judicial or extrajudicial means

Keywords: *Electronic commerce, distance contracts, off-premises contracts, consumer protection, electronic contracts, electronic transactions*

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κύριο Απόστολο Χελιδόνη, για την πολύτιμη συμβολή του στην παρούσα έρευνα και την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου, τους φίλους και συνεργάτες μου, για την αμέριστη στήριξη και εμπύχωσή τους καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	1
Abstract	2
Ορισμοί	7
A. Ηλεκτρονικό Εμπόριο	7
B. Η σύμβαση κατά τον Αστικό Κώδικα	9
Γ. Η ηλεκτρονική σύμβαση	11
1. Ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις ανοικτού δικτύου	15
2. Ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις κλειστού δικτύου	15
Δ. Σύμβαση εξ αποστάσεως.....	15
E. Σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος	18
ΣΤ. Η σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση	20
2. Η άμεση σύνδεση του ηλεκτρονικού εμπορίου με την κατάρτιση των εξ αποστάσεως συμβάσεων.....	23
3. Το νομικό Πλαίσιο αναφορικά με τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές	25
A. Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ.....	25
B. Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ και (ΕΕ) 2019/2161.....	28
Γ. Ο Κανονισμός (ΕΕ) 910/2014.....	30
Δ. Οι διατάξεις της ΣΕΕ, της ΣΛΕ και του ΧΘΔ.....	31
ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....	32
A. Το ΠΔ 131/2003.....	32
B. Ο Ν. 2251/1994	34
Γ. Ο νέος νόμος 4933/2022 που επέφερε τροποποιήσεις στον Ν. 2251/1994.....	36
Δ. Οι εφαρμοστέες διατάξεις του Αστικού Κώδικα	37
Η κατάρτιση των εξ αποστάσεως συμβάσεων.....	39
1. Ζητήματα ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης.....	39
2. Ζητήματα ηλεκτρονικής υπογραφής.....	42
2Α. Το νομικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής υπογραφής	43
2Β. Τα είδη της ηλεκτρονικής υπογραφής ειδικότερα.....	49
2Γ. Η διαδικασία κατάρτισης των συμβάσεων εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα	53
2. Η ηλεκτρονική πρόταση	54
3. Περιέλευση ηλεκτρονικής πρότασης στον αποδέκτη.....	56
4. Η σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης.....	56
2. Λοιπά ζητήματα σε σχέση με τις ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις: Δικαιοδοσία -	

Εφαρμοστέο Δίκαιο.....	62
1. Η πληρωμή με πιστωτική κάρτα.....	64
B. ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ- Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ.....	67
1. Η ανάγκη προστασίας του συμβαλλόμενου καταναλωτή.....	68
1.1 Η διάκριση μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή	68
1.2. Οι ενώσεις καταναλωτών.....	69
2. Η προσυμβατική υποχρέωση ενημέρωσης του αντισυμβαλλόμενου καταναλωτή	71
2α. Η υποχρέωση ενημέρωσης κατά το συμβατικό στάδιο	74
2β. Οι συνέπειες της παράλειψης της προσυμβατικής και της συμβατικής υποχρέωσης ενημέρωσης.....	75
3. Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών στις ηλεκτρονικές συμβάσεις και η προστασία καταναλωτή	77
4. Το δικαίωμα υπαναχώρησης στις ηλεκτρονικές συμβάσεις	83
4.1 Νομική Φύση του δικαιώματος υπαναχώρησης	86
4.2 Προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης	89
4.3 Τρόπος άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης	90
1. Η εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών	92
1.1 Εισαγωγικά	92
2.2 Το υποκειμενικό πεδίο προστασίας.....	94
2.3 Το αντικειμενικό πεδίο προστασίας.....	96
2.4 Σχετικά με τη σύναψη της σύμβασης.....	97
3. Η πληροφόρηση του καταναλωτή πριν τη σύναψη της σύμβασης.....	97
3.1 Η υποχρέωση προσυμβατικής πληροφόρησης με βάση το άρθρο 4θ παρ. 2 του Ν. 2251/1994	98
3.1 Έννομες συνέπειες της παράβασης της προσυμβατικής υποχρέωσης ενημέρωσης. ...	100
4. Πρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης.....	101
5. Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών	102
1. Λοιπά ζητήματα σε σχέση με τις ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις.....	104
Επίλογος.....	106
Βιβλιογραφία.....	108
Ιστοσελίδες.....	111

Ορισμοί

A. Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας και η ανάγκη ταχύτερης διεκπεραίωσης των συναλλαγών, δημιούργησε την ανάγκη ανάπτυξης ενός συνεκτικού νομικού πλαισίου αναφορικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο. Πολλώ δε μάλλον, η δραστηριοποίηση ενός μεγάλου αριθμού νέων επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο συνιστά την καλύτερη ένδειξη ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί ένα ιδιαίτερα δημοφιλές μέσο διεξαγωγής ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το γεγονός αυτό, μεταβάλλει την εικόνα που πρέπει να έχει προς τα έξω μια επιχείρηση, καθώς και τη διαδικτυακή της παρουσία. Κρίσιμα στοιχεία πλέον για να κριθεί η αξιοπιστία μιας επιχείρησης και η θέση της στο παγκόσμιο ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η εμφάνιση και η λειτουργικότητα της ιστοσελίδας της, η διαφημιστική καταχώρηση της σε μηχανές αναζήτησης, η ηλεκτρονική προσφορά αγαθών που δεν υπάρχουν στην αγορά και η ασφάλεια που προσφέρει στον καταναλωτή κατά τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Κατά την κρατούσα άποψη, ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί το εμπόριο που βασίζεται στην ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων που περιέχουν ήχο, κείμενα και εικόνες. Πρόκειται δηλαδή την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών με τη βοήθεια των ηλεκτρονικών εγγράφων. Εν στενή νομική έννοια, πρόκειται για την ηλεκτρονική κατάρτιση εμπορικών συμβάσεων. Ο συγκεκριμένος ορισμός μπορεί να διευρυνθεί και να συμπεριλάβει κάθε είδους συναλλαγή, η οποία απαιτεί κάποιου είδους ψηφιακή υποδομή όπως η online παράδοση ψηφιακού περιεχομένου, η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων, οι ηλεκτρονικές αγοραπωλησίες μετοχών, οι ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί, οι ηλεκτρονικές φορτωτικές, η διαφήμιση και προώθηση προϊόντων, η παραχώρηση βάσεων δεδομένων και άλλες.

¹Επιπρόσθετα, ως ηλεκτρονικό εμπόριο όπως συνάγεται εμμέσως από τις διατάξεις του ΠΔ 131/2003, με το οποίο εναρμονίστηκε η ελληνική νομοθεσία με την Οδηγία 2000/31/ΕΚ, θα μπορούσε να οριστεί ως ο τομέας «υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας» που αφορά, δηλαδή, υπηρεσίες «που συνήθως παρέχονται έναντι αμοιβής με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών». Ορθότερος ωστόσο ορισμός του ηλεκτρονικού εμπορίου και

¹ Κ. Καραδημητρίου, Η ηλεκτρονική υπογραφή, 2008, σ. 14-17

σε σύμπνοια με την ελληνική νομοθεσία είναι ο εξής: Πρόκειται για την άσκηση κατ' επάγγελμα αντικειμενικών εμπορικών πράξεων που διεξάγεται με ηλεκτρονικά μέσα από απόσταση κατά το διαπραγματευτικό, υποσχετικό, συμβατικό ενοχικό ή εκπληρωτικό, με υπόσχεση όμως μόνο αντί ή χάριν καταβολής και όχι με παράδοση πράγματος, στάδιο.^{2 3}

Περαιτέρω, στην έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου, υπάγονται όχι μόνο κατά κυριολεκτική έννοια οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών αλλά και οι αγοραπωλησίες εμπορευμάτων και οι πιστωτικές συμβάσεις.

Κατ' άλλη άποψη ως ηλεκτρονικό εμπόριο, ορίζεται κάθε μορφή επιχειρηματικής συναλλαγής που πραγματοποιείται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων καλύπτοντας όλο το φάσμα εμπορικών σχέσεων και συναλλαγών που βασίζεται: α) στην ηλεκτρονική επεξεργασία δεδομένων β) στην ηλεκτρονική διαβίβαση πληροφοριών γ) που αφορούν προϊόντα ή υπηρεσίες.⁴

Σύμφωνα μάλιστα με τον ορισμό της Επιτροπής της ΕΕ, ως ηλεκτρονικό νοείται το εμπόριο που αφορά την ηλεκτρονική διεξαγωγή συναλλαγών δηλαδή την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών συνήθως έναντι αμοιβής και με τη χρήση εξοπλισμών ηλεκτρονικής επεξεργασίας για την επικοινωνία από απόσταση, ήτοι την ηλεκτρονική επεξεργασία και μεταφορά δεδομένων που περιλαμβάνουν κείμενο, ήχο και εικόνα. Σε αυτό εμπίπτουν, ποικίλες δραστηριότητες, όπως ηλεκτρονική εμπορία αγαθών και υπηρεσιών, παράδοση ψηφιακού περιεχομένου μέσω δικτύου (online), ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων, ηλεκτρονικές αγοραπωλησίες μετοχών, ηλεκτρονικές φορτωτικές, ψηφιακός σχεδιασμός, ηλεκτρονικές δημοπρασίες, δημόσιες προμήθειες, απευθείας εμπορική προώθηση κλπ. Επιπρόσθετα, το εν στενή έννοια ηλεκτρονικό εμπόριο, περιλαμβάνει τις συναλλαγές που καταρτίζονται:

a) Μεταξύ επιχειρήσεων (**Business to Business, B2B**)

b) Μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (**Business to Consumer, B2C**)

c) Μεταξύ επιχειρήσεων και της Διοίκησης (**Business to Administration**)

² Σ. Ψυχομάνης, Εμπορικό Δίκαιο, 2007, σ. 267-269

³ Σ. Ψυχομάνης, Εγχειρίδιο γενικού μέρους εμπορικού δικαίου, 2019, σ. 80

⁴ Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, 2015

d) Μεταξύ χρηστών (User to User)⁵

Τα βασικότερα χαρακτηριστικά του ηλεκτρονικού εμπορίου συνίστανται στην αποϋλοποίηση διαφόρων σταδίων για τη διενέργειά του. Συγκεκριμένα, στο ηλεκτρονικό εμπόριο υφίσταται απεργάρτωση δηλώσεων, δηλαδή απεξάρτηση δηλώσεων από τα παραδοσιακά μέσα επικοινωνίας. Επιπλέον, υπάρχει αποϋλοποίηση των υλικών πράξεων, ήτοι αποδέσμευσή τους από την ανάγκη επακριβούς οριοθέτησης του τόπου και του χρόνου διενέργειας των υλικών πράξεων. Τέλος, υφίσταται μείζων ανάγκη ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών εξαιτίας της μεγάλης αυτοέκθεσης του υποκειμένου στο ηλεκτρονικό περιβάλλον. Ως αυτοέκθεση, νοούνται τα εξωτερικά προσωπικά στοιχεία του ατόμου (ηλεκτρονική διεύθυνση, αριθμός κλήσης, στοιχεία επικοινωνίας κλπ.), καθώς και τα εσωτερικά προσωπικά στοιχεία (περιεχόμενο ηλεκτρονικών επικοινωνιών του και συναλλαγών του, καθημερινότητας, αναγκών του κλπ.).

B. Η σύμβαση κατά τον Αστικό Κώδικα

Προτού γίνει αναφορά στην έννοια αλλά και σε ανακλύπτοντα ζητήματα κατάρτισης των ηλεκτρονικών συμβάσεων, σκόπιμο κρίνεται να αναλυθεί η έννοια της σύμβασης κατά τον Αστικό Κώδικα, που συνιστά την απαρχή όλων σχεδόν των συμβατικών τύπων. Σύμβαση λοιπόν, καλείται η πολυμερής δικαιοπραξία, στο πραγματικό της οποίας περιέχονται δύο αντιτιθέμενες δηλώσεις βουλήσεως, οι οποίες κατευθύνονται στην παραγωγή του ίδιου εννόμου αποτελέσματος. Ανάλογα με τον αριθμό των μερών που συμμετέχουν στην κατάρτιση μιας σύμβασεως, οι συμβάσεις διακρίνονται σε διμερείς και πολυμερείς. Διμερείς είναι οι συμβάσεις στις οποίες τα συμβαλλόμενα μέρη είναι δύο. Κατά κανόνα, τα συμβαλλόμενα μέρη είναι δύο (διμερείς συμβάσεις). Ενδέχεται μάλιστα, οι δηλώσεις βουλήσεως των συμβαλλομένων να είναι «ενάντιες», όμως τα συμφέροντα που επιδιώκονται να μην είναι αντιτιθέμενα, αλλά κοινά ή να εξυπηρετούν μόνο το συμφέρον του ενός μέρους.⁶

Σύμφωνα με άλλο ορισμό που έχει διατυπωθεί η σύμβαση περιέχει δήλωση βουλήσεως δύο προσώπων που ξεκινούν από αντίθετη κατεύθυνση, αλλά επιδιώκουν κοινό αποτέλεσμα: Είναι σχηματικά όπως η συνάντηση αντίθετων βελών, π.χ. στην

⁵ *Ι.Γγλεζάκης*, Δίκαιο Πληροφορικής, 2021, σ. 205-208

⁶ *Π.Λαδάς*, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 2009, σ. 37-38

πώληση, το κοινό αποτέλεσμα και ο στόχος είναι η υποχρέωση για μεταβίβαση και παράδοση του πράγματος έναντι τιμήματος. Η σύμβαση είναι σπουδαίο μέσο ανταλλαγής αγαθών, υπηρεσιών και πραγματώσεως ιδιωτικής αυτονομίας. Οι κανονιστικές συμβάσεις δεσμεύουν και τρίτους, π.χ. κανονισμός πολυκατοικίας. Οι πολυμερείς δικαιοπραξίες περιέχουν δηλώσεις βουλήσεως δύο ή περισσότερων προσώπων. Διακρίνονται σε συμβάσεις, καταστατικές συμφωνίες, συνδικαιοπραξίες και συλλογικές πράξεις.⁷

Επιπρόσθετα, ως σύμβαση κατά τον Αστικό Κώδικα, θα μπορούσε να οριστεί η συμφωνία μεταξύ των δηλώσεων βουλήσεως δύο ή περισσότερων μερών, η οποία δημιουργεί αμοιβαία δέσμευση όλων των μερών που μετέχουν στη σύναψή της. Ειδικότερα, η σύμβαση προϋποθέτει τη συμφωνία ανάμεσα σε δύο –τουλάχιστον– δηλώσεις βουλήσεως, που εκκινούν από διαφορετικό σημείο, κινούνται κατ' αντίθετη φορά και συμπίπτουν ως προς το επιδιωκόμενο έννομο αποτέλεσμα.⁸

Στις σύγχρονες συναλλαγές, μια από τις πιο διαδεδομένες συμβάσεις αποτελεί η σύμβαση πώλησης. Η σύμβαση πώλησης ρυθμίζεται εκτενώς στον Αστικό Κώδικα στα άρθρα 513 επ. ΑΚ και συνιστά σύμβαση, με την οποία ο ένας συμβαλλόμενος (πωλητής) αναλαμβάνει την υποχρέωση να μεταβιβάσει στον άλλο συμβαλλόμενο (αγοραστή) την κυριότητα ενός πράγματος ή ένα δικαίωμα και, αν αντικείμενο της πώλησης είναι πράγμα, να το παραδώσει σ' αυτόν (και μάλιστα εφοδιασμένο με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς νομικά ή πραγματικά ελαττώματα, 514, 534), ενώ ο αγοραστής αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει στον πωλητή το συμφωνημένο τίμημα.⁹ Πρόκειται για μια σύμβαση ενοχική, υποσχετική και αμφοτεροβαρή. Ενοχική, καθώς η κατάρτισή της συνεπάγεται την γέννηση ενοχικών δικαιωμάτων, υποσχετική εφόσον η κατάρτισή της δεν επιφέρει αλλοιώσεις στις εμπράγματες σχέσεις των μερών και αμφοτεροβαρή και με την έννοια ότι οι υποχρεώσεις που αναλαμβάνουν με την κατάρτισή της τα μέρη τελούν από τη γέννηση μέχρι την απόσβεσή τους σε πλήρη ανταλλακτική ισοτιμία και διαρκή πλοκή και αλληλεξάρτηση. Η παραπάνω ισοτιμία των υποχρεώσεων των μερών στην πώληση είναι βέβαια πλήρης και απόλυτη μόνο από νομική άποψη. Τέλος, η σύμβαση πώλησης, είναι και αιτιώδης σύμβαση, καθώς ο κάθε συμβαλλόμενος

⁷ Κ. Παντελίδου, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, σ. 277-279

⁸ Παπαστερίου-Κλαβανίδου, Δίκαιο της Δικαιοπραξίας, 2021, σ. 37-38

⁹ Π. Κορνηλάκης, Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, τομ. 1, 2012, σ. 89-90

αναλαμβάνει την ή τις ενοχικές υποχρεώσεις του για να αποκτήσει απέναντι στον αντισυμβαλλόμενο του απαίτηση για την αντιπαροχή.

Ουσιαστικά, με βάση τα ανωτέρω, στη σύμβαση πώλησης, η δήλωση του αγοραστή κατευθύνεται αμέσως μεν στην ανάληψη υποχρέωσης για την καταβολή του τιμήματος, εμμέσως δε στην απόκτηση της απαιτήσεως για τη μεταβίβαση της κυριότητας και την παράδοση του πράγματος. Η δήλωση του πωλητή, κατευθύνεται αμέσως μεν στην ανάληψη υποχρέωσης για τη μεταβίβαση της κυριότητας και την παράδοση του πωλούμενου πράγματος και εμμέσως στην απόκτηση της απαίτησης για το τίμημα.¹⁰

Γ. Η ηλεκτρονική σύμβαση

Όταν γίνεται λόγος για ηλεκτρονικές συμβάσεις και ηλεκτρονικό εμπόριο, κατά την κοινή λογική νοούνται κυρίως οι αγοραπωλησίες μέσω Διαδικτύου ή υπηρεσιών. Ευλόγως με τη διαδεδομένη χρήση του Διαδικτύου ανακύπτουν ποικίλα ζητήματα σχετικά με την κατάρτιση των ηλεκτρονικών συμβάσεων στην πράξη. Το σύνηθες μοντέλο των ηλεκτρονικών συναλλαγών περιλαμβάνει μια σύμβαση πώλησης αγαθών (πχ. λογισμικού, μουσικής, βιβλίων, CD, hardware κλπ.) ή παροχής υπηρεσιών (συνδρομητικές υπηρεσίες σε ηλεκτρονικό Τύπο, λογαριασμοί ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κλπ.) από τον παραγωγό ή δικαιούχο προς τον καταναλωτή. Εν προκειμένω λοιπόν, δέον να διευκρινιστεί η έννοια της ηλεκτρονικής σύμβασης κατά τη διενέργεια συναλλαγών στο Διαδίκτυο.

Αρχικά, οι ηλεκτρονικές συμβάσεις βρίσκουν νομική αναγνώριση στο ΠΔ 131/2003 και συγκεκριμένα στο **άρθρο 8 παρ. 1** όπου αναφέρεται ρητά ότι: *«με την επιφύλαξη των διατάξεων του Προεδρικού Διατάγματος [...] για τις ηλεκτρονικές υπογραφές επιτρέπεται η κατάρτιση συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα»*. Επομένως, με τον όρο ηλεκτρονικές συμβάσεις νοούνται οι συμβάσεις που καταρτίζονται με ηλεκτρονικά μέσα – σε αυτές συνεπώς περιλαμβάνονται και εκείνες που καταρτίζονται μέσω Διαδικτυακών Τόπων αλλά και εκείνες που καταρτίζονται ακόμα και με απλή ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή.¹¹ Βέβαια,

¹⁰ Π. Λαδάς, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 2009, σ. 37-38

¹¹ Ε. Παπακωνσταντίνου, Δίκαιο Πληροφορικής, 2010, σ. 440-443

υπάρχουν ορισμένοι τύποι συμβάσεων που απαγορεύεται εκ του νόμου η κατάρτισή τους με ηλεκτρονικά μέσα. Ενδεικτικά πρόκειται για τις εξής συμβάσεις: οι εμπράγματα συμβάσεις, οι συμβάσεις του οικογενειακού και του κληρονομικού δικαίου, καθώς και οι συμβάσεις που εκ του νόμου απαιτούν προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία. (πχ. συμβολαιογράφοι) Κατά κανόνα, οι ηλεκτρονικές συμβάσεις, διέπονται από περισσότερες διατάξεις όπως το βασικό ρυθμιστικό κείμενο για το ηλεκτρονικό εμπόριο, τη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή, το δίκαιο του ανταγωνισμού αλλά και από διατάξεις που ρυθμίζουν την πώληση. Σε πολλές περιπτώσεις τα συγκεκριμένα νομοθετήματα έχουν αντιφατικές ρυθμίσεις αναφορικά με τις ηλεκτρονικές συμβάσεις. Εν προκειμένω, αξίζει να σημειωθεί ότι ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή δεν εφαρμόζεται ανεξαιρέτως σε όλες τις ηλεκτρονικές συμβάσεις αλλά μόνο σε αυτές που συνάπτονται με ατομικά μέσα επικοινωνίας. Αναλυτικότερα ζητήματα για την εφαρμογή του νόμου προστασίας του καταναλωτή θα εκτεθούν κατωτέρω.

Επιπρόσθετα, για να διαλευκανθεί η έννοια της ηλεκτρονικής σύμβασης, έχουν δοθεί και άλλοι ορισμοί. Ειδικότερα, ως ηλεκτρονική σύμβαση προσδιορίζεται το σύνολο των συναλλαγών που έχουν ως αντικείμενο τη διακίνηση αγαθών, υπηρεσιών και πληροφοριών με ψηφιακά μέσα.¹² Από τα συμβαλλόμενα μέρη, ο ένας είναι ο φορέας παροχής της υπηρεσίας και ο άλλος ο αποδέκτης της, δηλ. ο χρήστης του διαδικτύου. Όπως εξάλλου συνάγεται από τον ορισμό, που δίνει το π.δ. 131/2003 για τον αποδέκτη της υπηρεσίας (άρθρο 1 στοιχ. δ'), είναι δυνατόν να επιδιώκει αυτός στόχους, που εντάσσονται στην επαγγελματική του δραστηριότητα ή να ενεργεί ως καταναλωτής με την έννοια του άρθρου. 1 στοιχ. ε' του π.δ. 131/2003. Τα πιο βασικά ζητήματα που ανακύπτουν κατά την κατάρτιση της ηλεκτρονικής σύμβασης είναι πρώτον, η διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί, δεύτερον, η υποχρέωση του προμηθευτή να παρέχει πληροφορίες πριν από την κατάρτιση της σύμβασης, τρίτον, η ενέργεια της αποστολής του μηνύματος, τέταρτον, η ύπαρξη δυνατότητας διόρθωσης λαθών, πέμπτον, οι δυσχέρειες που συνδέονται με την απόδειξη της σύμβασης και άλλα ακόμη ζητήματα.¹³ Επιπλέον, σύμφωνα με άλλο ορισμό που έχει διατυπωθεί ως ηλεκτρονικές συμβάσεις προσδιορίζονται εκείνες που πραγματοποιούνται μέσω

¹² Π. Κορνηλάκης, Διαδίκτυο και Αστικό Δίκαιο, Αρμενόπουλος 7/2007

¹³ Ε. Αλεξανδρίδου, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2010

διαδικτύου και αποτελούν επίτευγμα της καλπάζουσας εξέλιξης της τεχνολογίας και της απελευθέρωσης των τηλεπικοινωνιών.¹⁴

Περαιτέρω βάσει άλλου ορισμού που έχει δοθεί σχετικά με την έννοια της ηλεκτρονικής σύμβασης είναι ο εξής: Ηλεκτρονική Σύμβαση είναι αυτή που καταρτίζεται μέσω υπολογιστών. Αυτό σημαίνει ότι οι εκατέρωθεν δηλώσεις βουλήσεως διαβιβάζονται μεταξύ των μερών μέσω υπολογιστών, η δε σύμβαση καταρτίζεται με την περιέλευση της αποδοχής στον προτείνοντα. Για τον λόγο αυτό, η σύμβαση που καταρτίζεται ηλεκτρονικά θεωρείται σύμβαση μεταξύ απόντων. Κατά συνέπεια, δεν συνιστά ηλεκτρονική κατάρτιση συμβάσεως η πληκτρολόγηση του κειμένου της σε έναν υπολογιστή, ή ακόμη και η εκτύπωση του κειμένου και η υπογραφή του από τα συμβαλλόμενα μέρη.

Σε σχέση με τη σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης όπως προαναφέρθηκε, ενδιαφέρον παρουσιάζει η σχετική απόφαση του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης **«Απόφαση της 5ης Ιουλίου 2012, Content Services (C-49/11, EU:C:2012:419)»** Ειδικότερα, σύμφωνα με τα πραγματικά περιστατικά εταιρία Content Services διατηρούσε υποκατάστημα στο Mannheim (Γερμανία) και πρότεινε διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε απευθείας σύνδεση (on line) στην ιστοσελίδα της, η οποία εμφανιζόταν στη γερμανική γλώσσα και ήταν επίσης προσβάσιμη από την Αυστρία. Συγκεκριμένα, από την ιστοσελίδα αυτή ήταν δυνατό να πραγματοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία δωρεάν λογισμικών ή δοκιμαστικών εκδόσεων λογισμικών επί πληρωμή. Προτού υποβάλουν την παραγγελία τους, οι χρήστες του διαδικτύου, ήταν υποχρεωμένοι να συμπληρώσουν αίτηση εγγραφής και, σημειώνοντας σχετικό τετραγωνίδιο περιλαμβανόμενο στην αίτηση, να δηλώσουν ότι αποδέχονται τους γενικούς όρους πώλησης και ότι παραιτούνται από το δικαίωμά τους υπαναχώρησης

Οι πληροφορίες αυτές δεν παρουσιάζονταν απευθείας στους χρήστες του διαδικτύου. Ωστόσο, οι χρήστες μπορούσαν να τις εμφανίσουν κάνοντας κλικ σε σύνδεσμο ο οποίος βρισκόταν στη σελίδα την οποία συμπλήρωναν προκειμένου να συνάψουν την εν λόγω σύμβαση. Η σύναψη σύμβασης ήταν αδύνατη χωρίς να σημειωθεί το εν λόγω τετραγωνίδιο.

¹⁴ *Ε. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή, 2018

Στη συνέχεια, ο ενδιαφερόμενος χρήστης λάμβανε από την Content Services μήνυμα το οποίο δεν περιείχε καμία πληροφορία σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, αλλά περιελάμβανε εκ νέου σύνδεσμο μέσω του οποίου μπορούσε να εμφανίσει τις σχετικές πληροφορίες. Το Oberlandesgericht Wien (ανώτερο περιφερειακό δικαστήριο Βιέννης, Αυστρία) υπέβαλε στο Δικαστήριο προδικαστικό ερώτημα σχετικά με την ερμηνεία του άρθρου 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7/EK 2. **Ζήτησε να διευκρινιστεί αν εμπορική πρακτική με την οποία καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του καταναλωτή στις προβλεπόμενες από τη διάταξη αυτή πληροφορίες μόνο μέσω υπερσυνδέσμου περιλαμβανόμενου σε ιστοσελίδα της οικείας επιχείρησης πληροί τις απαιτήσεις της εν λόγω διάταξης.**

Κατά το Δικαστήριο, το άρθρο 5, παράγραφος 1, της οδηγίας 97/7/EK έχει την έννοια ότι η εμπορική αυτή πρακτική δεν πληροί τις απαιτήσεις της εν λόγω διάταξης, καθόσον οι πληροφορίες αυτές ούτε έχουν «δοθεί» από την επιχείρηση αυτή ούτε έχουν «ληφθεί» από τον καταναλωτή και ότι ιστοσελίδα δεν μπορεί να θεωρηθεί ως «μόνιμο υπόθεμα». Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής πρέπει να λαμβάνει την επιβεβαίωση των εν λόγω πληροφοριών, χωρίς να απαιτείται ενεργητική συμπεριφορά εκ μέρους του. Περαιτέρω, προκειμένου μια ιστοσελίδα να θεωρηθεί μόνιμο υπόθεμα, πρέπει να διασφαλίζει στον καταναλωτή, κατά τρόπο ανάλογο με την έντυπη μορφή, την κατοχή των πληροφοριών που αναφέρονται στη διάταξη αυτή, ώστε αυτός να έχει τη δυνατότητα να προβάλει, εφόσον απαιτηθεί, τα δικαιώματά του. Συναφώς, πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα αποθήκευσης των εν λόγω πληροφοριών που του απευθύνονται προσωπικώς, να διασφαλίζει το αμετάβλητο του περιεχομένου τους καθώς και τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτές για ικανό χρονικό διάστημα και να παρέχει στους καταναλωτές τη δυνατότητα αναπαραγωγής τους ακριβώς ως έχουν (σκέψεις 35, 42, 43, 50, 51 και διατακτ.)¹⁵

Περαιτέρω, ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις διαφοροποιούνται ανάλογα με το αν καταρτίζονται σε κλειστό ή ανοιχτό δίκτυο σύνδεσης ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Συγκεκριμένα:

¹⁵ Θεματικό Δελτίο του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης : [fiche thematique - commerce electronique et obligations contractuelles - el\(1\).pdf](#)

1. Ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις ανοικτού δικτύου

Ανοικτό δίκτυο ονομάζεται η σύνδεση ηλεκτρονικών υπολογιστών διαφόρων χρηστών, στην οποία σύνδεση μπορεί να έχει πρόσβαση οποιοσδήποτε έχει τις αναγκαίες τεχνικές δυνατότητες. Για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις ανοικτού δικτύου, η προβολή και προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μιας ιστοσελίδας στο Διαδίκτυο θεωρείται ότι αποτελεί πρόσκληση προς υποβολή προτάσεως.

2. Ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις κλειστού δικτύου

Κλειστό δίκτυο ονομάζεται η σύνδεση ηλεκτρονικών υπολογιστών διαφόρων χρηστών, στην οποία σύνδεση μπορούν να έχουν πρόσβαση μόνο συγκεκριμένοι χρήστες, ενώ ισχύουν κάποιοι κοινώς αποδεκτοί κανόνες που ρυθμίζουν τον τρόπο επικοινωνίας ή κατάρτισης των συμβάσεων μεταξύ των χρηστών. Ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις κλειστού δικτύου παρατηρούνται κυρίως σε συνδεδεμένες επιχειρήσεις (αλυσίδα επιχειρήσεων), όπως είναι οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας ή οι εταιρίες ηλεκτρονικών ειδών κλπ. Εν προκειμένω, η κατάρτιση των ηλεκτρονικών συμβάσεων, απαιτεί προηγούμενη συμφωνία των μερών σε τεχνικής φύσεως θέματα που αφορούν τη συμβατότητα των υπολογιστών και την επιλογή κανόνων τυποποίησης. (Electronic Data Interchange, E.D.I.) Συνεπώς, στα κλειστά δίκτυα, η ηλεκτρονικά διαβιβαζόμενη δήλωση βουλήσεως είναι διατυπωμένη σύμφωνα με προσυμφωνημένους μεταξύ των μερών συντακτικούς κανόνες, οι οποίοι και καθορίζουν το ακριβές περιεχόμενό της καθώς και την ακολουθία των δεδομένων που τη συγκροτούν.¹⁶

Δ. Σύμβαση εξ αποστάσεως

Οι συμβάσεις από απόσταση, συνιστούν μια από τις πιο σημαντικές κατηγορίες και συχνά εφαρμοζόμενες στην πράξη, ηλεκτρονικά καταρτιζόμενων συμβάσεων. Ρυθμίζονται νομοθετικά στο άρθρο 3 παρ. 1 του Ν. 2251/1994. Μεγάλες καινοτομίες, όπως θα αναλυθεί και στη συνέχεια, εισήγαγε ο νέος νόμος 4933/2022, ο οποίος συνιστά προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Νοεμβρίου 2019 για την

¹⁶ Π. Λαδάς, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 2009, σ. 357-359

τροποποίηση της Οδηγίας 93/13/ ΕΟΚ του Συμβουλίου και των Οδηγιών 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και εκσυγχρόνισε το νομικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή. Οι διατάξεις του Ν. 2251/1994, αφορούν κυρίως τις συμβάσεις από απόσταση που καταρτίζονται μεταξύ προμηθευτών και χρηστών (B2C) και για αυτό το λόγο παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Για να προσδιοριστεί η έννοια της σύμβασης από απόσταση κρίσιμο είναι να αναλυθεί ο ορισμός της. Έτσι ως σύμβαση από απόσταση ορίζεται, βάσει του άρθρου 3 § 1 ν. 2251/1994, κάθε σύμβαση που συνάπτεται μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών 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.¹⁷ Όπως θα εκτεθεί και στη συνέχεια, στο άρθρο 3β του Ν. 2251/1994, απαριθμούνται περιοριστικά στο νόμο ορισμένες πληροφορίες, τις οποίες ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή, προτού αυτός προβεί σε αποδοχή ή πρόταση για κατάρτιση σύμβασης. Σε αυτές περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή υπηρεσιών, η ταυτότητα του προμηθευτή, η γεωγραφική του διεύθυνση, η συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας από απόσταση, οι διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, η προθεσμία παράδοσης των αγαθών ή παροχής υπηρεσιών, η διαδικασία και οι διευθετήσεις του δικαιώματος υπαναχώρησης κοκ.

Σύμφωνα με άλλο ορισμό που έχει διατυπωθεί, σύμβαση συναπτόμενη από απόσταση είναι κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη παρουσία τους, στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά ένα ή περισσότερα μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση μέχρι και τη σύναψη της σύμβασης. Από τον ανωτέρω ορισμό, προκύπτει ότι η σύμβαση από απόσταση έχει δύο βασικά χαρακτηριστικά: **1) σύναψη της σύμβασης χωρίς ταυτόχρονη φυσική**

¹⁷ *Ι. Γγγλεζάκης*, Δίκαιο Πληροφορικής, 2018, σ. 206-2010

παρουσία καταναλωτή και προμηθευτή 2) χρήση οργανωμένου από τον προμηθευτή συστήματος μέσων τεχνικής επικοινωνίας.¹⁸

Στην κατηγορία των συμβάσεων αυτών δεν εμπίπτουν οι συμβάσεις που καταρτίζονται στους αυτόματους διανομείς, στους εμπορικούς χώρους αυτόματης πώλησης, οι συμβάσεις που συνάπτονται με τους φορείς των τηλεπικοινωνιών δια της χρήσης των δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων, οι συμβάσεις προμήθειας τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών για την τρέχουσα οικιακή κατανάλωση, που παραδίδονται κατ' οίκον από διανομείς σε τακτά χρονικά διαστήματα, και οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών με αντικείμενο μεταφορές, κατάλυμα, σίτιση και ψυχαγωγία ύστερα από κράτηση.

Περαιτέρω, ως σύμβαση από απόσταση θα μπορούσε να οριστεί εκείνη που αφορά αγαθό ή υπηρεσία που συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς ταυτόχρονη φυσική τους παρουσία. Με βάση το συγκεκριμένο ορισμό, αξίζει να σημειωθεί ότι η σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή α) όταν αυτός κατά την πρόταση για σύναψή της, δεν ενημερώθηκε με τα μέσα της χρησιμοποιούμενης τεχνικής επικοινωνίας κατά τρόπο σαφή για ορισμένα στοιχεία. β) όταν δεν λάβει γραπτά στη γλώσσα που χρησιμοποιήθηκε για την πρόταση ορισμένες πληροφορίες όπως θα εκτεθεί και κατωτέρω, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναιτιολόγητα μέσα σε ορισμένη προθεσμία.¹⁹

Σύμφωνα με τα προαναφερθέντα στοιχεία, αναφορικά με τις συμβάσεις από απόσταση, προκύπτει ότι τα βασικά χαρακτηριστικά των εν λόγω συμβάσεων είναι: α) καταρτίζονται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή β) αφορούν την προμήθεια αγαθών και την παροχή υπηρεσιών γ) συνάπτονται με τη χρήση τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση δ) στο πλαίσιο ενός συστήματος παροχής αγαθών και υπηρεσιών από απόσταση.²⁰

¹⁸ Α. Βαλτούδης, Σύγχρονα ζητήματα ενοχικού δικαίου στην εθνική και ευρωπαϊκή τους διάσταση 2012 (Μελέτη του Π. Λαδά, “το άρθρο 4 του Ν. 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή για τις εξ αποστάσεως συναπτόμενες συμβάσεις”)

¹⁹ Π. Φίλιος, Ενοχικό Δίκαιο-Γενικό Μέρος, 2011, σ. 449

²⁰ Β. Δούβλης/Α. Μπώλος, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, τομ.1, 2008, σ. 365

Ε. Σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος

Αρχικά, πριν προσδιοριστεί η έννοια της σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος, κρίσιμο είναι να διαλευκανθεί τι ακριβώς συνιστά εμπορικό κατάστημα κατά την έννοια του νόμου και συγκεκριμένα του άρθρου 3 παρ. 3 του Ν. 2251/1994 όπως τροποποιήθηκε από τον Ν. 4933/2022, ο οποίος εκσυγχρόνισε το πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή. Στη διάταξη αυτή, αναφέρεται χαρακτηριστικά ότι εμπορικό κατάστημα είναι: α) *κάθε ακίνητος χώρος λιανικής πώλησης όπου ο προμηθευτής πραγματοποιεί τη δραστηριότητά του σε μόνιμη βάση* β) *κάθε κινητός χώρος λιανικής πώλησης όπου ο προμηθευτής πραγματοποιεί τη δραστηριότητά του σε συνήθη βάση*. Τυπικά παραδείγματα κατά την ανωτέρω έννοια, είναι οι πάγκοι λαϊκών αγορών που λειτουργούν σε εβδομαδιαία βάση, οι κινητοί εν γένει χώροι πώλησης ή κινητά εκθετήρια καταναλωτικών αγαθών, με τα οποία ο προμηθευτής έχει τη δυνατότητα παρουσίας σε διαφορετικούς τόπους, όπως ενδεικτικά συμμετοχή σε ετήσιες ή περιοδικές εκθέσεις ή διενέργεια πωλήσεων στο πλαίσιο άλλων εκδηλώσεων, σε εμποροπανηγύρεις κ.ο.κ. Δεν περιλαμβάνονται στην έννοια του εμπορικού καταστήματος οι χώροι στους οποίους έχει πρόσβαση το κοινό και χρησιμοποιεί εκτάκτως ο έμπορος όπως οδοί, εμπορικά κέντρα, παραλίες, αθλητικές εγκαταστάσεις και δημόσια μέσα μεταφοράς.

Σύμφωνα με την προϊσχύσασα Οδηγία 85/577/ΕΟΚ και τις προβλέψεις του άρθρου 3 του Ν. 2251/1994, εφαρμόζονταν αρχικά δύο προϋποθέσεις. Η πρώτη αφορούσε τις περιστάσεις εν γένει εκείνες που εμφανίζουν δυνητικά το στοιχείο του αιφνιδιασμού και συνεπώς την επέμβαση στη σφαίρα της δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης του καταναλωτή. Η δεύτερη αφορούσε νομοθετικά τυποποιημένες περιπτώσεις κατάρτισης σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος.²¹

Συνεπώς, για να χαρακτηριστεί μια σύμβαση ως σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος, ήταν απαραίτητο να συντρέχουν οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

1) Ο τόπος συναλλακτικής επαφής και σύναψης της συμβάσεως αντικειμενικά να μη ταυτίζεται με το χώρο του εμπορικού καταστήματος του προμηθευτή. Θα πρέπει να πρόκειται για ένα χώρο διαφορετικό στον οποίο βρίσκεται ο καταναλωτής. Ο τόπος

²¹ Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2018, σ. 197-199

αυτός μπορεί, για παράδειγμα, να είναι ο τόπος κατοικίας ή εργασίας του καταναλωτή, ένας δημόσιος χώρος κ.λπ.

2) Θα πρέπει ο προμηθευτής να έχει τη συναλλακτική πρωτοβουλία. ώστε ο καταναλωτής να μην είναι προετοιμασμένος για την κατάρτιση της συμβάσεως, δηλαδή να αιφνιδιάζεται. Ως συναλλακτική πρωτοβουλία νοείται τόσο η υποβολή της προτάσεως για κατάρτιση συμβάσεως, όσο και η πρόσκληση για υποβολή προτάσεως προς κατάρτιση της σύμβασης.²²

Η νέα Οδηγία 2011/83/ΕΕ εξορθολόγησε το σύστημα των ανωτέρω προϋποθέσεων, υιοθετώντας την ευρύτερη έννοια της σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος.

Ως συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος λοιπόν θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν οι συμβάσεις που συνάπτονται εκτός του εμπορικού καταστήματος του προσώπου που παρέχει αγαθά ή υπηρεσίες αποτελούν αντικείμενο ρύθμισης του άρθρου 3 του ν. 2251/1994 για την «προστασία των καταναλωτών».

Περαιτέρω, ως σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος ορίζεται η σύμβαση για παροχή αγαθών και υπηρεσιών που καταρτίζεται με πρωτοβουλία του προμηθευτή χωρίς ρητή πρόσκληση από τον καταναλωτή.²³ Στο άρθρο 3 παρ. 2 του Ν.2251/1994 αναφέρεται μάλιστα ότι: σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος είναι: *κάθε σύμβαση μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή η οποία πληροί διαζευκτικά τις εξής προϋποθέσεις: α) συνάπτεται με ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή, β) συνάπτεται κατόπιν προσφοράς από τον καταναλωτή α` γ) συνάπτεται στο εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή ή με χρήση οποιουδήποτε μέσου επικοινωνίας από απόσταση αμέσως μετά από προσωπική και ατομική επαφή με τον καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή, με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, δ) συνάπτεται στη διάρκεια εκδρομής που έχει οργανωθεί από τον προμηθευτή με σκοπό ή αποτέλεσμα τη διαφήμιση και πώληση αγαθών ή υπηρεσιών στον καταναλωτή.*

²² Π. Λαδάς, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, τομ. 2, 2009, σ. 327-328

²³ Π. Φίλιος, Ενοχικό Δίκαιο-Γενικό Μέρος, 2011, σ. 449

Επιπρόσθετα, αξίζει να σημειωθεί ότι με βάση τον αρχικό σκοπό της διάταξης πριν υποστεί πολλαπλές τροποποιήσεις, ως συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, νοούνταν συμβάσεις που συνάπτονται σε κατοικία ή γραφείο του καταναλωτή με πρωτοβουλία του προμηθευτή χωρίς πρόσκληση από τον καταναλωτή. Πλέον, το πεδίο εφαρμογής της ανωτέρω διάταξης έχει διευρυνθεί και περιλαμβάνει ακόμη και συμβάσεις την πρωτοβουλία για τη σύναψη των οποίων δεν είχε ο προμηθευτής, αλλά και συμβάσεις που έχουν συναφθεί στο κατάστημα του προμηθευτή μετά από επαφή με τον καταναλωτή εκτός εμπορικού καταστήματος. Στην εν λόγω ρύθμιση λοιπόν εμπίπτουν όλες οι υποσχετικές συμβάσεις, εξαιρουμένων των συμβάσεων για τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει ποσό που δεν υπερβαίνει τα τριάντα (30) ευρώ (άρθρο 3^α παρ. 4 Ν. 2251/1994), υγειονομικής περίθαλψης, ακινήτων, τρέχουσας κατανάλωσης, μεταφοράς επιβατών, χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και καταρτιζομένων συμβολαιογραφικά, γιατί προβλέπεται άλλη μορφή προστασίας, όπως η υποβολή σε τύπο.²⁴

ΣΤ. Η σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση

Είναι γνωστό ότι η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου συνιστά αντικείμενο δραστηριότητας ενός ολοένα αυξανόμενου αριθμού επιχειρήσεων, που επιχειρούν στον τομέα αυτό της οικονομίας. Λόγω ωστόσο της πολυπλοκότητάς τους, αλλά και των αυξημένων αναγκών προστασίας των καταναλωτών –αποδεκτών των υπηρεσιών– προωθήθηκε η υιοθέτηση ειδικού καθεστώτος ρύθμισης της εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ως τμήματος του δικαίου προστασίας του καταναλωτή.

Ως χρηματοοικονομική υπηρεσία ορίζεται σύμφωνα με το άρθρο 4θ §1 εδ. γ ν. 2251/1994, κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές. Ενδεικτικό κατάλογο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών περιείχε το παράρτημα της αρχικής πρότασης της Οδηγίας 2002/65/EK το οποίο παρόλο που δεν το συμπεριέλαβε το τελικό κείμενο της Οδηγίας αποτελεί «ερμηνευτικό εργαλείο» όσον αφορά στα είδη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

²⁴ Κ. Παντελίδου, Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 2022, σ. 312-313

Σύμφωνα με το νομοθετικό ορισμό, οποίος διατυπώνεται στο άρθρο 1α παρ. 10 του Ν. 2251/1994 σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι: *κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή χωρίς την ταυτόχρονη φυσική τους παρουσία, στο πλαίσιο συστήματος από απόσταση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά για τη σύμβαση αυτή ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας από απόσταση, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης*. Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιου είδους συμβάσεων, αποτελούν οι συμβάσεις ασφάλισης ζωής ή και ζημιών μέσω τηλεφώνου, οι συμβάσεις παροχής χρηματοοικονομικών πληροφοριών, οι αγοραπωλησίες μετοχών, ομολογιών ή άλλων διαπραγματεύσιμων τίτλων ή χρηματοπιστωτικών μέσων, καθώς και ποικίλες τραπεζικές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου.

Οι σημαντικότερες διαφορές της ειδικής κατηγορίας συμβάσεων παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση και των συμβάσεων από απόσταση εν γένει, (άρθρα 3, 3β και 3δ-3γ του Ν. 2251/1994) εντοπίζονται κυρίως στο αντικειμενικό πεδίο εφαρμογής τους και ειδικότερα στο είδος του εκάστοτε παρεχόμενου προϊόντος. Στον αντίποδα, στο υποκειμενικό πεδίο-ήδη από προ του Ν. 4512/2018 καθεστώς- διαφορές εντοπίζονται κυρίως στην έννοια του *προμηθευτή*, που οριζόταν διαφορετικά σε σχέση με την κάθε μια από αυτές.

Η σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ρυθμίζεται νομοθετικά στο άρθρο 4θ του Ν. 2251/1994. Στο πλαίσιο του εν λόγω άρθρου λοιπόν, δέον να γίνει δεκτό ότι **προμηθευτής** θεωρείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το αν διέπεται από το ιδιωτικό ή το δημόσιο δίκαιο, το οποίο κατά την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας παρέχει στον καταναλωτή χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από απόσταση. Περαιτέρω, σε συνδυασμό με την έννοια της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας (άρθρο 1α παρ. 9), θα μπορούσε να ειπωθεί ότι στην έννοια του προμηθευτή ανήκουν τα χρηματοδοτικά και τα πιστωτικά ιδρύματα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, οι επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Η ιδιότητα του προμηθευτή, μπορεί να

καταλαμβάνει ακόμα και ΝΠΔΔ ή ΟΤΑ, χωρίς να απαιτείται, κατά την ορθότερη άποψη η επιδίωξη κέρδους.²⁵

Επιπρόσθετα, **καταναλωτής** είναι κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του. Υιοθετείται συνεπώς από την εν λόγω διάταξη η στενή έννοια του καταναλωτή. (άρθρο 1α του Ν. 2251/1994). Από το πεδίο εφαρμογής της διάταξης, αποκλείονται όλα τα επαγγελματικά δρώντα φυσικά πρόσωπα. Επιπλέον, από τον ορισμό προκύπτει ότι αποκλείονται του πεδίου εφαρμογής νομικά πρόσωπα, γεγονός που κρίνεται από τη θεωρία ως υπερβολικά αυστηρό, καθώς και τα νομικά πρόσωπα περιέρχονται σε άξιες προστασίας από το υπάρχον νομικό πλαίσιο καταστάσεις.²⁶

Με βάση τα ανωτέρω, ιδιαίτερες συνθήκες σύναψης της σύμβασης αποτελούν:

Α) Η αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας από απόσταση

Σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 12 του Ν. 2251/1994 ως μέσο επικοινωνίας από απόσταση ορίζεται: *κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για την από απόσταση εμπορία υπηρεσίας των μερών αυτών. Ως τέτοια θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν τα έντυπα χωρίς παραλήπτη, τα έντυπα με παραλήπτη, οι τυποποιημένες επιστολές, τα διαφημιστικά έντυπα με στέλεχος παραγγελίας, οι κατάλογοι, το τηλέφωνο με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, το ραδιόφωνο, το εικονοτηλέφωνο, το βιντεοτέξτ (μικροϋπολογιστής και τηλεοπτική οθόνη) με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η τηλεομοιοτυπία και η τηλεόραση. Η απαρίθμηση του νόμου είναι ενδεικτική και για αυτό θα πρέπει να θεωρηθεί ότι εμπίπτει και κάθε άλλο μέσο αμφίδρομης ή μη, επιγραμμικής ή μη, διαβίβασης δεδομένων κειμένου, εικόνας ή και ήχου, ώστε στο πεδίο εφαρμογής να συμπεριληφθεί κάθε επαγγελματική ηλεκτρονική δικαιοπραξία.²⁷*

²⁵ Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2018, σ. 314-317

²⁶ Πανεπιστήμιο Πειραιώς/Ελεγκτικό Συνέδριο, Α. Σινανιώτη-Μαρούδη, Η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, 2017, σ. 277-296

²⁷ Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2018, σ. 329-331

Επιπρόσθετα, είναι επιτρεπτή και η σωρευτική ή διαδοχική χρήση περισσότερων μέσων επικοινωνίας κατά τη διαδικασία της κατάρτισής της.

Β) Η σύναψη της σύμβασης να γίνεται στο πλαίσιο ενός συστήματος πώλησης ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση που οργανώνεται από τον προμηθευτή. Η προϋπόθεση της ύπαρξης οργανωμένου συστήματος από τον προμηθευτή πωλήσεως ή παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση τονίζει τις συνθήκες συναλλακτικής ανισότητας που υπάρχουν σε βάρος του καταναλωτή, με δεδομένο ότι ο προμηθευτής διαθέτει την αναγκαία τεχνολογική και οργανωτική υποδομή, ώστε να μπορεί μόνιμα και συστηματικά να διαπραγματεύεται και να συνάπτει χρηματοοικονομικές συμβάσεις από απόσταση. Σε κάθε περίπτωση, προϋποτίθεται ότι ο προμηθευτής διαθέτει την αναγκαία τεχνολογική και οργανωτική υποδομή, ώστε να μπορεί μόνιμα και συστηματικά να συνάπτει συμβάσεις αυτής της μορφής. Κατά βάση πάντως, το βάρος απόδειξης για την ύπαρξη οργανωμένου συστήματος πώλησης ή παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, φέρει ο καταναλωτής.

2. Η άμεση σύνδεση του ηλεκτρονικού εμπορίου με την κατάρτιση των εξ αποστάσεως συμβάσεων.

Όπως εξετάθη ανωτέρω, το ηλεκτρονικό εμπόριο και όλο το πλέγμα διατάξεων που το διέπει είναι άμεσα συνυφασμένο με την κατάρτιση των συμβάσεων εξ αποστάσεως. Οι κανόνες που διέπουν την κατάρτιση μιας σύμβασης σε όλα της τα στάδια (πρόταση, αποδοχή), καθώς οι διατάξεις για τη διενέργεια του ηλεκτρονικού εμπορίου, καθώς και την προστασία του καταναλωτή, δημιουργούν ένα πλήρες πλέγμα προστασίας του ατόμου που πραγματοποιεί ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Η σχέση του όρου «ηλεκτρονικό εμπόριο» με το Διαδίκτυο είναι βέβαια στενή, αλλά όχι και αποκλειστική. Πράγματι, το σύνολο σχεδόν των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με οποιονδήποτε τρόπο με το Διαδίκτυο και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές σήμερα θα πρέπει να ενταχθούν στον όρο «ηλεκτρονικό εμπόριο». Σύμφωνα με την ίδια έννοια στον όρο «ηλεκτρονικό εμπόριο» υπάγονται και όλες οι δραστηριότητες που στηρίζονται, τεχνικά, σε άλλη υποδομή από αυτή του Διαδικτύου (εκτός δηλαδή του World Wide Web), όπως για παράδειγμα οι δραστηριότητες που στηρίζονται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Περαιτέρω, το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να καλύψει τη συνολική παρουσία εμπορικών οργανισμών στο Διαδίκτυο, αφού σήμερα δεν είναι καθόλου σπάνιο ο καταναλωτής να ενημερώνεται πρώτα από τον Διαδικτυακό Τόπο του παραγωγού για προϊόντα που θα αγοράσει αργότερα από κάποιο κατάστημα. Συνακόλουθα, και η εταιρική παρουσία (Διαδικτυακοί Τόποι) των παραγωγών, εμπόρων κλπ. πρέπει να θεωρηθεί ότι ανήκει στον όρο «ηλεκτρονικό εμπόριο». Εκτός από τη θεμελιώδη σχέση προμηθευτή – καταναλωτή με όλες τις προεκτάσεις της, που πρέπει να θεωρηθεί ότι στο ψηφιακό περιβάλλον ταυτίζεται με τον όρο «ηλεκτρονικό εμπόριο», στην ίδια έννοια περιλαμβάνονται και οι συναλλαγές μεταξύ επαγγελματιών (B2B, business-to-business). Εν προκειμένω, ο όρος «ηλεκτρονικό εμπόριο» θα περιλαμβάνει όλες τις συναλλαγές μεταξύ επαγγελματιών που διενεργούνται στο Διαδίκτυο (χονδρική πώληση, προμηθευτές κλπ).²⁸

Αξίζει να σημειωθεί επιπλέον ότι στην έννοια του «ηλεκτρονικού εμπορίου» πρέπει να υπαχθεί και το σύνολο των συναλλαγών που σχετίζονται με το Διαδίκτυο αυτό καθαυτό, όπως για παράδειγμα οι υπηρεσίες των Παρόχων Υπηρεσιών Διαδικτύου (ISPs) ή των Παρόχων Υπηρεσιών Φιλοξενίας (Hosting).

Από όλα τα ανωτέρω εκτεθέντα, καθίσταται σαφές ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο, καταλαμβάνει ένα πολύ ευρύ φάσμα συναλλαγών, οι οποίες υλοποιούνται με την κατάρτιση εξ αποστάσεως συμβάσεων, διαφόρων συμβατικών τύπων. Συνεπώς, το νομικό πλαίσιο που θα πρέπει να διέπει αυτές τις συμβάσεις θα πρέπει να παρέχει μια ευρύτερη προστασία, η οποία θα ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες αλλά και στην ταχεία εξέλιξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Παρακάτω λοιπόν θα γίνει προσπάθεια να παρουσιαστεί το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, αναφορικά με τις εξ αποστάσεως συμβάσεις αλλά και τα ειδικότερα δικαιώματα του καταναλωτή.

²⁸ *Ε. Παπακωνσταντίνου*, Δίκαιο Πληροφορικής, 2010, σ. 435-438

3. Το νομικό Πλαίσιο αναφορικά με τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές

ΤΟ ΕΝΩΣΙΑΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

A.Η Οδηγία 2000/31/ΕΚ

Την κατάρτιση των ηλεκτρονικών συμβάσεων, επηρεάζει βαθύτατα το ενωσιακό δίκαιο, καθώς δημιουργήθηκε η ανάγκη θέσπισης ενιαίων κανόνων στην αγορά για τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών. Τα κράτη-μέλη ενσωμάτωσαν μεταγενέστερα την εν λόγω οδηγία στις εσωτερικές έννομες τάξεις, δημιουργώντας συνακόλουθα τις βάσεις για την ενιαία μεταχείριση ζητημάτων που αφορούν την κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων και εν γένει των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Γι' αυτόν τον λόγο έχει θεσπιστεί μια σειρά από νομοθετικές ρυθμίσεις οι οποίες αφορούν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων.

Σύμφωνα με το άρθρο 1 της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ, *“1. Η παρούσα οδηγία έχει ως στόχο την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς, εξασφαλίζοντας την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ των κρατών μελών. 2. Η παρούσα οδηγία εξασφαλίζει την προσέγγιση, εφόσον χρειάζεται για την πραγματοποίηση του στόχου που αναφέρεται στην παράγραφο 1, ορισμένων εθνικών διατάξεων για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας οι οποίες αφορούν την εσωτερική αγορά, την εγκατάσταση των φορέων παροχής υπηρεσιών, τις εμπορικές επικοινωνίες, τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα, την ευθύνη των μεσαζόντων, τους κώδικες δεοντολογίας, τον εξώδικο διακανονισμό των διαφορών, τα μέσα έννομης προστασίας και τη συνεργασία μεταξύ κρατών μελών. 6. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει μέτρα που λαμβάνονται σε κοινοτικό ή εθνικό επίπεδο, τηρουμένου του κοινοτικού δικαίου, με σκοπό την προώθηση της πολιτιστικής και γλωσσικής πολυμορφίας και την προάσπιση του πλουραλισμού.”*

Κύριος στόχος της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ, ήταν ουσιαστικά η εξασφάλιση της ελεύθερης παροχής των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας σε πανευρωπαϊκή κλίμακα μέσω της προσέγγισης των εθνικών νομοθεσιών των κρατών μελών σε σχέση με ορισμένες μόνο πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας. Για

αυτό άλλωστε, για την επίτευξη του στόχου της εγκαθίδρυσης εσωτερικής αγοράς, γίνεται λόγος στο άρθρο 47 παρ. 2 και 55 της Συνθήκης, στην οποία εδράζεται η Οδηγία. Ειδικότερα, στο άρθρο 47 βασίζεται η προσδοκώμενη από το άρθρο 4 της Οδηγίας εξασφάλιση της ελεύθερης ανάληψης και άσκησης της δραστηριότητας του φορέα - προμηθευτή των υπηρεσιών και προϊόντων μέσω διαδικτύου.²⁹

Η συγκεκριμένη Οδηγία, συντάχθηκε με σκοπό της διαφύλαξη των κοινοτικών ελευθεριών που καθιερώνονται με τη Συνθήκη και σήμερα Συνθήκη της Λισαβώνας. Βασικό έναυσμα για τη θέσπισή της, ήταν πανευρωπαϊκά η πεποίθηση και η βεβαιότητα ότι η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, θα αποτελέσει τη μοναδική δίοδο για την ανάπτυξη της οικονομίας και την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι εκτός των ανωτέρω, η Οδηγία ουσιαστικά έθεσε τις βάσεις, ώστε σε κάθε κράτος μέλος της ΕΕ, να υπάρχει ισότιμο καθεστώς για τις ηλεκτρονικές συμβάσεις σε σχέση με τις συμβάσεις επί χάρτου. Προς την κατεύθυνση αυτή, θέσπισε κανόνες σύμφωνα με τους οποίους οι ηλεκτρονικές συμβάσεις θα πρέπει να αναφέρουν με τρόπο σαφή και κατανοητό τα εξής: α)τα τεχνικά στάδια όπου πρέπει να ακολουθήσουν οι καταναλωτές έως τη σύναψη της σύμβασης β) εάν ο φορέας παροχής υπηρεσιών θα αρχειοθετήσει ή όχι τη σύμβαση μετά τη σύναψή της και εάν προβλέπεται δυνατότητα ανάγνωσής της αργότερα από τους καταναλωτές γ)τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές μπορούν να εντοπίσουν και να διορθώσουν σφάλματα ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση της παραγγελίας δ)τις γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση.³⁰

Μέχρι την θέσπιση της Οδηγίας, υπήρχε έλλειψη ασφάλειας δικαίου λόγω της εφαρμογής του εκάστοτε εθνικού δικαίου διατάξεων, αποτρέποντας την ενιαία εφαρμογή κανόνων για τη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Έτσι σε κάθε κράτος μέλος, εφαρμόζονταν διαφορετικοί κανόνες για την κατάρτιση εξ αποστάσεως συμβάσεων, τα δικαιώματα του καταναλωτή αλλά και τους κανόνες που θα πρέπει να τηρούνται από τους αντισυμβαλλομένους σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή, οδηγώντας σε ανασφάλεια δικαίου. Βασικός παράγοντας για την αποτροπή της κατέστη η καλλιέργεια της βεβαιότητας ως προς την ταυτότητα του αντισυμβαλλομένου, αλλά

²⁹ Α. Δούβλης/Α.Μπόλος, Δίκαιο προστασίας καταναλωτών, 2008, σ. 752-753

³⁰ Ηλεκτρονικό Εμπόριο-Πρότυποι κανόνες της ΕΕ, Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124204>

εξίσου και η βεβαιότητα ως προς την ακεραιότητα και το αναλλοίωτο του κειμένου, που έχει αποσταλεί σε αυτούς ηλεκτρονικά. Προς την κατεύθυνση αυτή μπορούν μάλιστα να συντελέσουν η ασφάλεια κατά την πληρωμή μέσω του Διαδικτύου και η διαφάνεια.

Η Οδηγία 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 8ης Ιουνίου του 2000, για την οποία θα γίνει λόγος κατωτέρω, προσφέρει ένα νομικό θεμέλιο σε ότι αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο και καθιερώνει ρητά την ελεύθερη κυκλοφορία αγαθών και υπηρεσιών στην ενιαία αγορά. Μάλιστα, το άρθρο 9 της Οδηγίας, σύμφωνα με το οποίο *«1. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε το νομικό τους σύστημα να επιτρέπει τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν, ιδίως, ότι οι νομικές προϋποθέσεις που ισχύουν για τη διαδικασία σύναψης των συμβάσεων δεν παρακωλύουν τη χρήση των συμβάσεων που συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα ούτε αποστερούν τις συμβάσεις αυτές εννόμου αποτελέσματος ή ισχύος λόγω του ότι έχουν συναφθεί με ηλεκτρονικά μέσα»*, θέτει τις βάσεις για τη διευκόλυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 9 παρ. 2 της εν λόγω Οδηγίας εξαιρούνται ρητά κάποιες μορφές συμβάσεων, με τη λογική ότι δεν αφορούν τις εν στενή εννοία ηλεκτρονικές συναλλαγές. Το εν λόγω άρθρο αφορά *«συμβάσεις που θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν δικαιώματα επί ακινήτου περιουσίας, εκτός από τα δικαιώματα μίσθωσης»*, *«συμβάσεις οι οποίες απαιτούν εκ του νόμου την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία»*, *«συμβάσεις εγγυοδοσίας και συναφούς ασφαλείας από πρόσωπα που επιδιώκουν στόχους μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής τους δραστηριότητας»*, και τις *«συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο»*.³¹

Ακολούθως, με τη συγκεκριμένη Οδηγία νομιμοποιήθηκε η ηλεκτρονική σύμβαση ως έγκυρη μορφή σύμβασης, για αυτό και αποτέλεσε ακρογωνιαίο λίθο για τη μετέπειτα ανάπτυξη του νομικού πλαισίου στα επιμέρους κράτη μέλη.

Επιπρόσθετα, στο άρθρο 18 της Οδηγίας 2000/31/EK ορίζεται ότι τα κράτη μέλη πρέπει να καθιερώσουν διαδικασία ταχείας λήψης μέτρων, συμπεριλαμβανομένων των μέτρων προσωρινής δικαστικής προστασίας. Έτσι, επιβάλλεται η υποχρέωση στα κράτη μέρη να θεσπίζουν ρυθμίσεις στις εθνικές τους νομοθεσίες και συγκεκριμένα

³¹ P. Jougleux, Ευρωπαϊκό Δίκαιο του Διαδικτύου 2016, σ. 342-345

ένδικα βοηθήματα, προκειμένου να εξασφαλίζεται ευχερέστερα η δικαστική προστασία των προσώπων. Στόχος του ενωσιακού νομοθέτη, υπήρξε η δυνατότητα παύσης κάθε παράβασης νόμου και πρόληψης της ζημίας που ενδεχομένως θα προκληθεί στα βλαπτόμενα πρόσωπα.

Μάλιστα, σε συνέχεια των ανωτέρω, στο άρθρο 20 της Οδηγίας 2000/31/EK, αφέθηκε στην κρίση των κρατών μελών να καθορίσουν το καθεστώς κυρώσεων για παραβάσεις των εθνικών τους διατάξεων που αποτελούν εναρμόνιση της Οδηγίας αλλά και τα μέτρα επιβολής των κυρώσεων αυτών. Επιπλέον, σύμφωνα με το άρθρο 20, οι κυρώσεις που θεσπίζονται θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές και αποτρεπτικές, σε συμφωνία πάντα όμως με την αρχή της αναλογικότητας.³²

Τέλος, ένα άλλο ζήτημα που ρύθμισε η Οδηγία 2000/31/EK σε σχέση με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, αφορούσε τη φορολόγηση των διασυνοριακών συναλλαγών αλλά και επιπλέον έξοδα που απαιτούνται από τις φορολογικές αρχές των κρατών μελών. Όλα αυτά προβλημάτισαν σε μεγάλο βαθμό τους επιχειρηματίες πριν τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων σε διασυνοριακό επίπεδο. Πολλώ δε μάλλον, οι επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου υποχρεούνται να αποκτήσουν αριθμό ΦΠΑ σε κάθε χώρα, στην οποία οι ετήσιες πωλήσεις τους υπερβαίνουν ένα ορισμένο κατώτατο όριο, πρόβλημα που επιτείνεται από το γεγονός ότι τα κατώτατα όρια και οι συντελεστές ΦΠΑ διαφέρουν από κράτος σε κράτος της ΕΕ. Για το λόγο αυτό, η Οδηγία προτείνει την εφαρμογή ενός ενιαίου συστήματος για τα πρόσωπα, που δεν είναι εγκατεστημένα σε ένα κράτος μέλος, ώστε να απλουστευθούν σε μεγαλύτερο βαθμό οι ρυθμίσεις για τη σύναψη εξ αποστάσεως συμβάσεων πώλησης ή παροχής υπηρεσιών.³³

B. Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ και (ΕΕ) 2019/2161

Με τις διατάξεις της ΥΑ Ζ1-891/2013 μεταφέρθηκε στο ελληνικό δίκαιο η οδηγία 2011/83/ΕΕ (αντικατέστησε την Οδηγία 97/7/ΕΚ) σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και αντικαταστάθηκαν οι διατάξεις του άρθρου 4 του ν. 2251/1994 για τις συμβάσεις από απόσταση από τις διατάξεις των άρθρων 3 έως 4η, τα οποία θα αναλυθούν εν συνεχεία. Το πεδίο εφαρμογής των συγκεκριμένων διατάξεων αφορά

³² Ε. Αλεξανδρίδου, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2010, σ. 249-250

³³ Ε. Αλεξανδρίδου, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2010, σ. 20-22

τις συμβάσεις από απόσταση συναπτόμενες μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή. Ως τέτοιες νοούνται συμβάσεις πώλησης ή παροχής υπηρεσιών.

Κύριος στόχος της θέσπισης της Οδηγίας 2011/83/EK ήταν η αύξηση της προστασίας των καταναλωτών με την εναρμόνιση ορισμένων βασικών πτυχών της εθνικής νομοθεσίας περί συμβάσεων μεταξύ πελατών και πωλητών, καθώς και η ενθάρρυνση των συναλλαγών μεταξύ των χωρών της ΕΕ, ιδίως για καταναλωτές που πραγματοποιούν επιγραμμικές αγορές.

Μάλιστα, η Οδηγία 2011/83/EK τροποποιήθηκε από την νεότερη Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161, η οποία ενίσχυσε την προστασία στους καταναλωτές της ΕΕ σε διάφορους τομείς όπως τις διαδικτυακές αγορές, τη διαφάνεια των εξατομικευμένων τιμών και την κατάταξη των διαδικτυακών προσφορών και τα δικαιώματα των καταναλωτών κατά τη χρήση «δωρεάν» επιγραμμικών υπηρεσιών. Με μοναδικές εξαιρέσεις τα οργανωμένα ταξίδια, τις οργανωμένες διακοπές και τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όπως η καταναλωτική πίστη και η ασφάλιση η Οδηγία 2011/83/EK, όπως τροποποιήθηκε από την οδηγία (ΕΕ) 2019/2161, καλύπτει ένα ευρύ φάσμα συμβάσεων που συνάπτονται μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών και συγκεκριμένα συμβάσεις πώλησης, συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, συμβάσεις για επιγραμμικό ψηφιακό περιεχόμενο και συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικού ρεύματος και τηλεθέρμανσης. Επιπλέον, ισχύει και για συμβάσεις που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος ή εξ αποστάσεως. Ουσιαστικά, η τροποποιητική οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ώστε να συμπεριληφθούν οι συμβάσεις βάσει των οποίων ο έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει **ψηφιακή υπηρεσία ή ψηφιακό περιεχόμενο** στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει **δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα**.³⁴ Επιπρόσθετα, αποσαφηνίζει τόσο τις ρυθμίσεις για τις επιγραμμικές αγορές όσο και ζητήματα προσυμβατικής ενημέρωσης του καταναλωτή.

Επιπρόσθετα, η **τροποποιητική οδηγία (ΕΕ) 2019/2161** υποχρεώνει τις χώρες της ΕΕ να εισάγουν αποτελεσματικές, ανάλογες και αποτρεπτικές κυρώσεις για την τιμωρία των εμπόρων που παραβιάζουν τους εθνικούς κανόνες μεταφοράς της οδηγίας. Η τροποποιητική οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 εισάγει τον κατάλογο κριτηρίων

³⁴ Ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών στην ΕΕ, Η Οδηγία 2011/83/EK και η Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161. [Διαθέσιμο στο: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:0904_4](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:0904_4)

που πρέπει να εφαρμοστούν κατά την επιβολή των κυρώσεων. Υποχρεώνει επίσης τις χώρες της ΕΕ να επιτρέψουν τη δυνατότητα επιβολής προστίμων που θα αντιστοιχούν σε ποσοστό τουλάχιστον 4% του κύκλου εργασιών του εμπόρου, ή 2 εκατομμυρίων ευρώ σε περιπτώσεις όπου δεν υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία για τον κύκλο εργασιών του εμπόρου όταν, σε συνεργασία, εντοπίζουν σημαντικές διασυννοριακές παραβάσεις που επηρεάζουν τους καταναλωτές σε αρκετές χώρες της ΕΕ.

Η Οδηγία 2011/83/ΕΕ εισήγαγε την προσυμβατική υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή στο άρθρο 3β του Ν. 2251/1994, γεγονός που διαδραμάτισε πολύ σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη του δικαίου προστασίας του καταναλωτή. Ειδικότερα, όπως θα αναλυθεί κατωτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 3β του Ν. 2251/1994, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή μια σειρά πληροφοριών που απαριθμούνται περιοριστικά στο νόμο, ήτοι τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή υπηρεσιών, η ταυτότητα του προμηθευτή, η γεωγραφική του διεύθυνση, η συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας από απόσταση, οι διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, η προθεσμία παράδοσης των αγαθών ή παροχής υπηρεσιών, η διαδικασία και οι διευθετήσεις του δικαιώματος υπαναχώρησης κ.ο.κ. Επιπλέον, στο άρθρο 3δ, εισάγονται ρυθμίσεις σχετικά με τον τρόπο και τον χρόνο παροχής των πληροφοριών όσον αφορά τις συμβάσεις από απόσταση κατά το προσυμβατικό και κατά το συμβατικό στάδιο. Τέλος, ρυθμίζονται ζητήματα σχετικά με τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, τα αποτελέσματα αυτής, τις υποχρεώσεις του προμηθευτή και του καταναλωτή, τις συνέπειες άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης στις συνδεδεμένες συμβάσεις κ.ο.κ.³⁵

Γ. Ο Κανονισμός (ΕΕ) 910/2014

Ο συγκεκριμένος Κανονισμός είναι άξιος αναφοράς, καθώς στοχεύει στη βελτίωση της εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές σε όλη την ΕΕ, στην αύξηση της αποτελεσματικότητας των δημόσιων και ιδιωτικών επιγραμμικών υπηρεσιών και του ηλεκτρονικού εμπορίου. Εφαρμόζεται σε: συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης κοινοποιημένα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή από τις χώρες της ΕΕ και σε παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης εγκατεστημένους στην ΕΕ. Ειδικότερα, το μέσο

³⁵ *Ι. Γγγλεζάκης*, Δίκαιο Πληροφορικής, 2016, σ. 14-16

ηλεκτρονικής ταυτοποίησης που εκδίδεται σε μια χώρα της ΕΕ πρέπει να αναγνωρίζεται σε όλες. Αυτό ισχύει μόνο εάν η ηλεκτρονική ταυτοποίηση συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του κανονισμού και έχει κοινοποιηθεί στην Επιτροπή και δημοσιευτεί σε κατάλογο. Η **αμοιβαία αναγνώριση** της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης θα καταστεί υποχρεωτική από τις 28 Σεπτεμβρίου του 2018 και θα διευκολύνει τις ασφαλείς ηλεκτρονικές συναλλαγές σε όλη την ΕΕ. Σε περίπτωση **παραβίασης ασφάλειας** του συστήματος ηλεκτρονικής ταυτοποίησης ή επαλήθευσης της ταυτότητας, η κοινοποιούσα χώρα της ΕΕ οφείλει: να αναστέλλει/ανακαλέσει άμεσα την επαλήθευση ταυτότητας που ισχύει σε όλη την ΕΕ ή τα τμήματα του συστήματος που έχουν εκτεθεί σε κίνδυνο, και να ενημερώσει τις άλλες χώρες της ΕΕ και την Επιτροπή.³⁶

Δ. Οι διατάξεις της ΣΕΕ, της ΣΛΕ και του ΧΘΔ

Σύμφωνα με το άρθρο 169 της ΣΛΕ, όπου υφίσταται διάταξη για την προστασία των καταναλωτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο *“1. 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..... 4. Τα μέτρα που θεσπίζονται κατ’ εφαρμογή της παραγράφου 3, δεν εμποδίζουν κράτη μέλη να διατηρούν ή να εισάγουν αυστηρότερα προστατευτικά μέτρα. Τα μέτρα αυτά πρέπει να συμβιβάζονται με τις Συνθήκες και κοινοποιούνται στην Επιτροπή.”*

Τα άρθρ. 169 §§ 1 και 2 στοιχ. α’ της ΣΛΕΕ, τα οποία προβλέπουν ότι η Ένωση πρέπει να συμβάλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με μέτρα που θεσπίζει σύμφωνα με το άρθρ. 114, προστασία που εξαγγέλλεται, άλλωστε, και στο άρθρ. 38 του Χάρτη Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Βασικό στοιχείο που οδήγησε στη θέσπιση των εν λόγω διατάξεων ήταν η πεποίθηση ότι η προστασία των καταναλωτών στην εσωτερική λιανική αγορά δεν θα μπορούσε να

³⁶ Ασφαλέστερες συναλλαγές στο διαδίκτυο, Διαθέσιμο στο: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:310603_1

εναπόκειται στην πρωτοβουλία των κρατών μελών, αλλά αντίθετα ήταν αναγκαία η θέσπιση ενωσιακών δεσμευτικών νομικών πράξεων. Απώτερος σκοπός ήταν η θέσπιση μιας δεσμευτικής νομικής πράξης με στόχο τη δημιουργία ενός ενιαίου φορέα της ΕΕ που θα εξέταζε ηλεκτρονικά όλες τις διασυνοριακές διαφορές ηλεκτρονικού εμπορίου.

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με το άρθρο 5 της ΣΕΕ, σύμφωνα πάντα με την αρχή της επικουρικότητας και της αναλογικότητας και σε σχέση με την ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ως προσφορότερη πολιτική για την εξασφάλιση της πρόσβασης των καταναλωτών σε αμερόληπτα, διαφανή, αποτελεσματικά και δίκαια μέσα εξωδικαστικής επίλυσης εγχώριων και διασυνοριακών διαφορών προκρίθηκε, αφενός, η έκδοση μιας Οδηγίας Πλαισίου που θα ενίσχυε τη δυνατότητα ενημέρωσης των καταναλωτών και, αφετέρου, η έκδοση ενός Κανονισμού που θα επέλυε το ζήτημα της ηλεκτρονικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών.³⁷

ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

A. Το ΠΔ 131/2003

Το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003, το οποίο αποτελεί μεταφορά της προαναφερθείσας Οδηγίας 2000/31/ΕΚ στο εθνικό μας δίκαιο, καθιέρωσε για πρώτη φορά το εγχώριο νομικό πλαίσιο αναφορικά με τη διενέργεια του ηλεκτρονικού εμπορίου. Πράγματι, λαμβανομένων υπόψη και των ανωτέρω, δημιουργήθηκε πάγια ανάγκη για την καλλιέργεια ενός νομικού πλαισίου που θα διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και θα δημιουργεί ασφάλεια δικαίου και βεβαιότητα. Ως εκ τούτου, το ΠΔ 131/2003, συμπεριέλαβε ρυθμίσεις, οι οποίες κινούνται στο ίδιο πλαίσιο.

Καταρχάς, ως εξ αποστάσεως υπηρεσία νοείται η υπηρεσία που παρέχεται χωρίς τα συμβαλλόμενα μέρη να είναι ταυτόχρονα παρόντα.³⁸ Με ηλεκτρονικά μέσα υπηρεσία είναι αυτή που παρέχεται στην αφετηρία της και γίνεται αποδεκτή στον προορισμό της μέσω εξοπλισμών ηλεκτρονικής επεξεργασίας (συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής συμπίεσης) ή αποθήκευσης δεδομένων και η οποία παρέχεται, διαβιβάζεται

³⁷ *Α.-Μ. Πίψου*, Εναλλακτική-ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών κατά την πρόσφατη ενωσιακή νομοθεσία, Συνέδριο ΔΘΣ και ΔΠΘ, Δίκαιο χωρίς σύνορα, 2018

³⁸ *Ι. Γγγλεζάκης*, Δίκαιο Πληροφορικής, 2021, σ. 209-211

και λαμβάνεται εξ ολοκλήρου μέσω τηλεφωνικής γραμμής, ραδιοφωνικής μετάδοσης, οπτικής ίνας ή με ηλεκτρομαγνητικά μέσα. Ως τέτοιες νοούνται οι υπηρεσίες όπως: η διαλογική τηλεαγορά, τα ηλεκτρονικά εμπορικά κέντρα, οι ηλεκτρονικές εφημερίδες, οι υπηρεσίες πρόσβασης στον Παγκόσμιο Ιστό, τα φόρουμ συζητήσεων, οι υπηρεσίες μικρών αγγελιών, αναζήτησης απασχόλησης, πώλησης προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών, οι μηχανές αναζήτησης.

Βάσει των ανωτέρω, οι διατάξεις του ΠΔ 131/2003, θα πρέπει να εφαρμόζονται όταν υπάρχει προσωπική επιλογή ενός αποδέκτη υπηρεσιών, όταν δηλαδή η υπηρεσία παρέχεται με μετάδοση δεδομένων κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας. Σύμφωνα όμως με το άρθρο 20 του ΠΔ 131/2003, εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής του ορισμένες κατηγορίες συμβάσεων. Συγκεκριμένα: *“1.Το παρόν Π.Δ. δεν εφαρμόζεται:(α) στο φορολογικό τομέα,(β) σε θέματα σχετικά με τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που καλύπτονται ήδη από τις διατάξεις του Ν. 2472/97 (Α' 50) για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, και από τις διατάξεις του Ν. 2774/99 (Α'287) περί επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα, (γ) σε θέματα που αφορούν συμφωνίες ή πρακτικές διεπόμενες από τη νομοθεσία περί καρτέλ,(δ) στις εξής δραστηριότητες των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας: τις δραστηριότητες συμβολαιογράφων ή αντίστοιχων επαγγελματιών εφόσον συνεπάγονται άμεση και ειδική σύνδεση με την άσκηση δημόσιας εξουσίας, την εκπροσώπηση πελάτη και υπεράσπιση των συμφερόντων του ενώπιον των δικαστηρίων, τη συμμετοχή σε τυχρά παιχνίδια στα οποία ο παίκτης στοιχηματίζει χρηματική αξία, συμπεριλαμβανομένων των λαχείων και των στοιχημάτων.”* Πράγματι, οι ηλεκτρονικές συμβάσεις βρίσκουν έδαφος εφαρμογής στο ΠΔ 131/2003 με την επιφύλαξη των διατάξεων του Προεδρικού Διατάγματος για τις ηλεκτρονικές υπογραφές επιτρέπεται η κατάρτιση συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Βέβαια, αυτός ο κανόνας δεν ισχύει για ορισμένες κατηγορίες συμβάσεων, οι οποίες εκ του νόμου απαγορεύεται να καταρτιστούν με ηλεκτρονικά μέσα. Πρόκειται για τις εμπράγματες συμβάσεις, τις συμβάσεις που εμπίπτουν στο κληρονομικό ή στο οικογενειακό

δίκαιο, τις συμβάσεις που εκ του νόμου απαιτούν προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα με δημόσια εξουσία.³⁹

Σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική σύμβαση, πρόκειται ουσιαστικά μια ηλεκτρονική δικαιοπραξία, κύριο συστατικό της οποίας είναι η δήλωση βούλησης. Συστατικό στοιχείο λοιπόν της διενέργειας ηλεκτρονικών συναλλαγών και της σύναψης εξ αποστάσεως συμβάσεων, είναι η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης σε μορφή αναγνώσιμη από τον υπολογιστή. Η ηλεκτρονική διαβίβαση της δήλωσης βούλησης εισάγει καινοτομία ως προς τη διαβίβαση της πρότασης και της αποδοχής της που απαιτούνται για την κατάρτιση μιας σύμβασης. Εισάγεται μια καινοτομία σχετικά με τον τρόπο σύνταξης και διατύπωσης της δήλωσης βούλησης και στον τρόπο κατάρτισης της σύμβασης. Ενυπάρχει μια αυτοματοποίηση κατά την παραγωγή και διαβίβαση της δήλωσης βούλησης και κατά την κατάρτιση της σύμβασης η οποία επέρχεται χωρίς τη μεσολάβηση ανθρώπινου παράγοντα. Πέραν των διατάξεων του Αστικού Κώδικα αλλά και της 1999/93 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, τυγχάνει εν προκειμένω εφαρμογής το ΠΔ 131/2003, στο οποίο υπάρχει νομοθετική πρόβλεψη σειρά θεμάτων για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας και το ηλεκτρονικό εμπόριο. Επίσης, σε ό,τι αφορά την κατάρτιση των ηλεκτρονικών συμβάσεων, έχουν εφαρμογή οι ΓΟΣ και ο έλεγχος της καταχρηστικότητας τους απέναντι στους ηλεκτρονικά αντισυμβαλλόμενους. Οι γενικοί και οι ειδικοί συμβατικοί όροι που διέπουν τη σύμβαση διατίθενται με τρόπο που επιτρέπει την αποθήκευση και την αναπαραγωγή τους (άρθρο 9 ΠΔ 131/2003).⁴⁰

B. Ο Ν. 2251/1994

Οι συναλλαγές που διενεργούνται από απόσταση, δημιούργησαν νέα προβλήματα εξαιτίας της ταχύτατης ανάπτυξης των χρησιμοποιούμενων τόσο από τους καταναλωτές όσο και από τους προμηθευτές μεθόδων επικοινωνίας. Η αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων αποτέλεσε αντικείμενο νομοθετικών πρωτοβουλιών κυρίως στο πεδίο του κοινοτικού δικαίου αλλά και συνακόλουθα στο επίπεδο του εθνικού δικαίου. Έτσι, τέθηκε σε εφαρμογή ο ν. 2251/1994, που ρύθμισε ζητήματα σχετικά με την κατάρτιση εξ αποστάσεως συμβάσεων μεταξύ καταναλωτή και

³⁹ Παπακωνσταντίνου, Δίκαιο Πληροφορικής, 2010, σ.440-443

⁴⁰ Γ. Ζέκος, Συμβάσεις μεταφοράς, ευθύνη μεταφορέων και Διαδίκτυο, σ. 29-40

προμηθευτή και καθιέρωσε ένα ολοκληρωμένο νομικό πλαίσιο για την πληρέστερη προστασία του καταναλωτή.

Η σύμβαση από απόσταση ως αντικείμενο της προστασίας του καταναλωτή ρυθμίστηκε αρχικά από το άρθρο 4 του ν. 2251/1994. Με την Υ.Α. Ζ1-496/2000 (ΦΕΚ Β΄ 1545/18.12.2000) «Πωλήσεις από απόσταση, συγκριτική διαφήμιση, προσαρμογή του ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών προς τις διατάξεις της οδηγίας 97/7/ΕΚ και της Οδηγίας 97/55/ΕΚ» του ΕΚ και του Συμβουλίου της 20.5.1997 για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις κλπ, τροποποιήθηκαν οι παράγραφοι 1, 2, 5, 9 και 10 του άρθρου 4 του ν. 2251/1994 και προστέθηκαν δύο νέες παράγραφοι.

Στο προϊσχύσαν δίκαιο, οι συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και οι συμβάσεις από απόσταση ρυθμίζονταν σε ξεχωριστές, στεγανές μεταξύ τους διατάξεις ενωσιακής προέλευσης. Ειδικότερα, το άρθρο 3 μετέφερε στο εσωτερικό δίκαιο την Οδηγία 85/577/ΕΟΚ για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος. Το άρθρο 4, το οποίο ψηφίστηκε ως Οδηγία 97/7/ΕΚ για τις πωλήσεις από απόσταση και το άρθρο 4α, όπως εισήχθη με το άρθρο 3 της ΚΥΑ 629/2005, την Οδηγία 2002/65/ΕΚ για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.⁴¹

Μέχρι τη θέσπιση του Ν. 4512/2018, ο οποίος επέφερε σημαντικές τροποποιήσεις στον Ν. 2251/1994, τα αρχικά άρθρα 3 και 4 του Ν. 2251/1994 για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως, καταργήθηκαν και οι ρυθμίσεις τους αντικαταστάθηκαν με εκείνες των άρθρων 3α-3γ του ίδιου νόμου. (οι διατάξεις αυτές προστέθηκαν για πρώτη φορά με τα άρθρα 2 και 3 της ΥΑ Ζ1-891/2013). Οι νεότερες αυτές ρυθμίσεις ίσχυαν από 13.6.2014 και εφαρμόζονται σε συμβάσεις συναφθείσες μετά από αυτή την ημερομηνία. Περαιτέρω, με τον Ν. 4512/2018 όπως προαναφέρθηκε, τροποποιήθηκαν, ορισμένες διατάξεις του Ν. 2251/1994.

Με τον Ν. 2251/1994, καθιερώθηκε ο νομοθετικός ορισμός της σύμβασης συναπτόμενης από απόσταση, δηλαδή κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη παρουσία τους, στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή

⁴¹ Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2018, σ. 186-189

παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά ένα ή περισσότερα μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση μέχρι και τη σύναψη της σύμβασης.⁴² Σύμφωνα με τα ανωτέρω, τα κύρια εννοιολογικά γνωρίσματα της σύμβασης που συνάπτεται από απόσταση είναι δύο: **πρώτον μεν, η σύναψη της σύμβασης χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή. Δεύτερον δε, για την κατάρτιση της σύμβασης να χρησιμοποιείται ένα οργανωμένο από τον προμηθευτή σύστημα μέσων τεχνικής επικοινωνίας.**

Γ. Ο νέος νόμος 4933/2022 που επέφερε τροποποιήσεις στον Ν. 2251/1994

Την 20η/05/2022 δημοσιεύτηκε ο ν. 4933/2022 (εφεξής «νέος Νόμος»), με τον οποίο πραγματοποιείται η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς την Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Νοεμβρίου 2019 για 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 (γνωστή ως «Omnibus Directive»).

Ο νέος νόμος έχει ως αντικείμενο την ενσωμάτωση στο εθνικό δίκαιο για την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, των βελτιώσεων που επήλθαν στους αντίστοιχους ενωσιακούς κανόνες δικαίου μέσα από την αναθεώρηση των ανωτέρω Οδηγιών, για την αντιμετώπιση ζητημάτων που ανέκυψαν από την εφαρμογή του προγράμματος βελτίωσης της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.⁴³ Ειδικότερα, όπως θα αναλυθεί και στη συνέχεια, οι βασικότερες αλλαγές που επέφερε ο νόμος στο πεδίο των εξ αποστάσεως συμβάσεων είναι η προσθήκη του νέου άρθρου νέο άρθρο 3βα στον ν. 2251/1994, το οποίο προβλέπει πρόσθετες ειδικές υποχρεώσεις ενημέρωσης για τον προμηθευτή για συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές αγορές. Περαιτέρω, με το **νέο άρθρο 3βα του ν. 2251/1994**, όπως προστίθεται με το άρθρο 14

⁴² Α. Βαλτούδης, Σύγχρονα ζητήματα ενοχικού δικαίου στην εθνική και την ευρωπαϊκή του διάσταση, 2012, σ. 25-34

⁴³ <https://www.e-nomothesia.gr/law-news/demosieutheke-nomos-4933-2022-gia-ten-prostasia-ton-katanaloton.html>

του Νόμου 4933/2022, εισάγονται ειδικές υποχρεώσεις για τις συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές αγορές, προβλέπεται η υποχρέωση του παρόχου επιγραμμικής αγοράς να ενημερώνει, μεταξύ άλλων, τον καταναλωτή, τόσο αναφορικά με το αν ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες έχει την ιδιότητα του προμηθευτή, όσο και αναφορικά με το γεγονός ότι ο καταναλωτής δεν θα έχει τα δικαιώματα που προβλέπονται στο ενωσιακό δίκαιο για την προστασία του καταναλωτή, σε περίπτωση που ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες είναι και αυτός καταναλωτής. Επιπλέον, η περίοδος υπαναχώρησης των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών παρεκτείνεται σε τριάντα (30) ημέρες για τις συμβάσεις που έχουν συναφθεί στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων από τον προμηθευτή στην οικία καταναλωτή ή εκδρομών που διοργανώνει προμηθευτής με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές. Οι τροποποιήσεις που επέφερε ο νέος νόμος σε σχέση με τις συμβάσεις εξ αποστάσεως και την προστασία του καταναλωτή, θα αναλυθούν κατωτέρω.

Δ. Οι εφαρμοστέες διατάξεις του Αστικού Κώδικα

Κατά την σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων, τυγχάνουν εφαρμογής και ορισμένες διατάξεις του Αστικού Κώδικα, σχετικά με την δήλωση βούλησης των συμβαλλόμενων μερών, τη δικαιοπρακτική ικανότητα αλλά και τις υπογραφές.

Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 192 ΑΚ «*η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει σε αυτόν που πρότεινε η δήλωση αποδοχής της πρότασης του*». Ο τρόπος και το μέσο το οποίο θα χρησιμοποιηθεί για να περιέλθει η δήλωση βούλησης της πρότασης δεν προσδιορίζεται και σύμφωνα με το άρθρο 158 ΑΚ η δήλωση βούλησης μπορεί να γίνει γνωστή με οποιοδήποτε μέσο. Σε περίπτωση όμως που η ύπαρξη εγγράφου και επομένως ιδιόχειρης υπογραφής είναι αναγκαία στοιχεία για την έγκυρη ολοκλήρωση της δικαιοπραξίας τίθεται θέμα αποδοχής της ηλεκτρονικής υπογραφής ως ιδιόχειρης. Τα άρθρα 160 ΑΚ και 440 ΚΠολΔ έθεταν ως προϋπόθεση για την εγκυρότητά της, το ιδιόχειρο αυτής, ωστόσο λόγω της εξέλιξης της τεχνολογίας πλέον είναι αποδεκτές και ορισμένες μορφές ψηφιακής υπογραφής, όπως η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, όπως θα αναλυθεί κατωτέρω.⁴⁴

⁴⁴ Γ. Ζέκος, Συμβάσεις μεταφοράς, ευθύνη μεταφορών και Διαδίκτυο, σ. 29-40

Ιδιαίτερα έχουν απασχολήσει την επιστήμη, ζητήματα ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης κατά την εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα. Ειδικότερα, μια ηλεκτρονική δήλωση είναι δήλωση βούλησης όταν συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις: 1. Ο δηλών θα πρέπει να έχει βούληση πράξης (πρόθεση να τελέσει μια πράξη), 2. Ο δηλών θα πρέπει να έχει συνείδηση η βούληση της δήλωσης (επίγνωση ότι η συμπεριφορά του μπορεί να επιφέρει έννομες συνέπειες), 3. Ο δηλών θα πρέπει να έχει δικαιοπρακτική βούληση (θέλει να ισχύσει συγκεκριμένη δικαιοπραξία και να επέλθουν οι έννομες συνέπειες της) (127 επ ΑΚ). Συνεπώς, η ηλεκτρονική διαβίβαση της δήλωσης βούλησης εισάγει καινοτομία ως προς τη διαβίβαση της πρότασης και της αποδοχής της που απαιτούνται για την κατάρτιση μιας σύμβασης.

Εκτός των ανωτέρω, για να αποκτήσει μια δήλωση βούλησης ενέργεια, είναι απαραίτητο να περιέλθει στο λήπτη. Το ζήτημα που φαίνεται να τίθεται στις ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις είναι ο εντοπισμός του χρονικού σημείου κατά το οποίο μπορεί να θεωρήσει κανείς ότι η δήλωση βουλήσεως έχει περιέλθει στον αποδέκτη της.

Σχετικά με τον καταμερισμό των ευθυνών από τη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας και του διαδικτύου, θα πρέπει να λεχθεί ότι κάθε μέρος φέρει την ευθύνη για τα περιστατικά που αλλοιώνουν ή καταστρέφουν τα διαβιβαζόμενα δεδομένα, εφόσον αυτά τα περιστατικά συνέβησαν κατά το χρονικό διάστημα που τα δεδομένα βρίσκονταν στην έννομη σφαίρα του. Συνεπώς, αν για παράδειγμα η πρόταση για κατάρτιση σύμβασης περιέλθει στην έννομη σφαίρα του λήπτη και αλλοιωθεί το περιεχόμενό της λόγω βλάβης του υπολογιστή και εν συνεχεία ο λήπτης δηλώσει ότι την αποδέχεται, τότε η σύμβαση θα έχει καταρτιστεί με το αρχικό περιεχόμενό της. Υπάρχει όμως η δυνατότητα, ο λήπτης να ζητήσει την ακύρωση της εν λόγω δικαιοπραξίας λόγω πλάνης κατά τους όρους του 140επ. ΑΚ.⁴⁵

Ανάλογα ζητήματα σχετικά με τις εφαρμοστέες κατά περίπτωση διατάξεις αλλά και την περιπτωσιολογία των ηλεκτρονικών συμβάσεων θα αναλυθούν εκτενώς παρακάτω.

⁴⁵ Π. Λαδάς, Γενικές Αρχές Αστικού δικαίου, τομ. 2, 2009, σ. 359-361

Η κατάρτιση των εξ αποστάσεως συμβάσεων

1. Ζητήματα ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης

Κομβικές έννοιες για την κατάρτιση των συμβάσεων γενικότερα, ως πολυμερών δικαιοπραξιών, συνιστούν η πρόταση, η αποδοχή και η δήλωση βούλησης. Η σύναψη συμβάσεων γενικότερα αλλά και μέσω διαδικτύου, προϋποθέτει σύμπτωση των δηλώσεων βούλησης των συμβαλλομένων. Η ιδιαιτερότητα της ηλεκτρονικής συμβάσεως συνίσταται στο ότι κατά τη διαδικασία συνάψεώς της παρεμβάλλεται η χρήση Η/Υ.

Με την εξέλιξη της τεχνολογίας αλλά και την ολοένα αυξανόμενη χρήση των κοινωνικών δικτύων και του Διαδικτύου, ανέκυψαν στην επιστήμη ποικίλες θεωρίες για την κατάρτιση μιας ηλεκτρονικής σύμβασης. Επιπλέον, η τεχνολογία έφερε καταρχήν νέους τρόπους διαμόρφωσης, εξωτερίκευσης και διαβίβασης μιας δήλωσης βουλήσεως και συνακόλουθα νέους τρόπους κατάρτισης συμβάσεων η ηλεκτρονική δήλωση βουλήσεως και η ηλεκτρονική σύμβαση αποτελούν ήδη στοιχεία της καθημερινότητάς μας. Η συγκεκριμένη κατάσταση, σε δικαιοϊκό επίπεδο, επέφερε μια πολυδιάσπαση των ρυθμίσεων, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται διάφορα ζητήματα στην πράξη σε σχέση με την ερμηνεία και την αντιμετώπιση των ηλεκτρονικών δηλώσεων βούλησης και κατά συνέπεια των ηλεκτρονικών συμβάσεων. Σε ό,τι αφορά λοιπόν το χώρο του αστικού δικαίου, τα ζητήματα αυτά έγινε προσπάθεια να επιλυθούν με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα, με ορισμένα νομοθετήματα όπως ο Ν. 2251/1994, το ΠΔ 131/2003 και άλλα, ακολουθώντας σε κάθε περίπτωση βέβαια την κατάλληλη ερμηνευτική προσέγγιση.

Στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών συμβάσεων ανακύπτουν καταρχήν τα ζητήματα του χρόνου **συντέλεσης και περιέλευσης** των ληψιδεών δηλώσεων βουλήσεως και της **ελαττωματικότητας** της ηλεκτρονικής δήλωσης βουλήσεως, τα οποία αντιμετωπίζονται ευχερώς με την κατάλληλη αξιοποίηση των σχετικών ρυθμίσεων του ΑΚ (140 επ., 167). Η απόκλιση του περιεχομένου της δήλωσης που προκύπτει ηλεκτρονικά, συγκριτικά με το προσδοκώμενο από τον πελάτη αποτέλεσμα, συνιστά τη δικαιολογητική βάση για την εφαρμογή των διατάξεων της ακυρωσίας. Ωστόσο, η ακυρωσία της ηλεκτρονικής πρότασης του πελάτη προϋποθέτει την ύπαρξη αιτιώδους συνάφειας μεταξύ πλάνης και κατάρτισης της δικαιοπραξίας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η μέσω διαδικτύου προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών χαρακτηρίζεται κατά την κρατούσα γνώμη ως απλή πρόσκληση για υποβολή πρότασης και μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις ως δεσμευτική πρόταση για σύναψη σύμβασης. Η ηλεκτρονική δήλωση βουλήσεως συντελείται στο χρόνο που τα σχετικά δεδομένα εγκαταλείπουν τον Η/Υ του δηλούντος και παραδίδονται στο δίκτυο. Αντίστοιχα, η ηλεκτρονική δήλωση βουλήσεως περιέρχεται κατ' άρθρο ΑΚ 167 στον αποδέκτη της στο χρόνο που αποθηκεύεται είτε στη θυρίδα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του (όταν πρόκειται για email) είτε στη μνήμη εργασίας (RAM) του Η/Υ του αποδέκτη (όταν η διαβίβαση γίνεται μέσω του Παγκόσμιου Ιστού).

Στις ηλεκτρονικές δηλώσεις βουλήσεως, υφίστανται κυρίως δύο μορφές ακυρωσίας, η πλάνη στη δήλωση και η πλάνη στη βούληση. Πλάνη στη δήλωσή του συντρέχει στις περιπτώσεις πλημμελούς προγραμματισμού του συστήματος πληροφορικής. Πράγματι, η ελαττωματικότητα του προγράμματος αλλοιώνει το περιεχόμενο της δήλωσης. Η πλάνη στη βούληση του πελάτη πηγάζει από την ελαττωματικότητα της βάσης διαχείρισης δεδομένων. Πρόκειται για περιπτώσεις όπου ο πελάτης δικαιοπρακτεί έχοντας εσφαλμένη αντίληψη της πραγματικότητας. Η ακυρωσία πάντως της πρότασης του πελάτη προϋποθέτει το χαρακτηρισμό της πλάνης ως ουσιώδους για το περιεχόμενο και το σκοπό της δικαιοπραξίας που καταρτίζεται με βάση τα κριτήρια που παρέχει η διάταξη 141 ΑΚ.

Ειδικότερα, όπως θα εκτεθεί στη συνέχεια το σφάλμα του δηλούντος κατά το χειρισμό του υπολογιστή αποτελεί πλάνη στην πράξη της δήλωσης, η οποία οδηγεί σε ακυρωσία, ενώ αντίθετα όταν ο Η/Υ χρησιμοποιεί εσφαλμένα δεδομένα για τη διαμόρφωση της δήλωσης βούλησης τότε θα πρόκειται για πλάνη ως προς τα παραγωγικά αίτια της βούλησης. Σε αυτή την τελευταία περίπτωση, κατ' αρχήν δεν παρέχεται δικαίωμα ακύρωσης.⁴⁶ Ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε σχέση με αυτό το ζήτημα, παρουσιάζει η πρόσφατη απόφαση του Συμβουλίου της Επικρατείας υπ. αριθμ. 497/2021, όπου έκρινε σύννομη την ανάκληση απόσυρσης υποψηφιότητας από θέση επίκουρου καθηγητή ΤΕΙ υποψηφίου, ο οποίος, επικαλούμενος ότι προέβη στην ηλεκτρονική απόσυρση της υποψηφιότητάς του εκ παραδρομής, υπέβαλε αίτημα ανάκλησης λόγω πλάνης. Η πλάνη του κρίθηκε συγγνωστή από τη Διοίκηση, λόγω της μη εξοικείωσης του υποψηφίου με το πληροφοριακό σύστημα «ΑΠΕΛΛΑ», το

⁴⁶ Π. Κορνηλάκης, Διαδίκτυο και Αστικό Δίκαιο, Αρμενόπουλος 7/2007, σ. 993-998

οποίο χρησιμοποιείται για πρώτη φορά από το ΤΕΙ, καθώς και λόγω της ύπαρξης λειτουργικού κενού του συστήματος αυτού σε επίπεδο ευχρηστίας. Συγκεκριμένα, το δικαστήριο δέχθηκε ότι η υποβολή υποψηφιότητας κατά τη διαδικασία εκλογής και εξέλιξης καθηγητών ΑΕΙ και ΤΕΙ με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος «ΑΠΕΛΛΑ» εμπεριέχει δήλωση βούλησης του υποψηφίου, η δε τυχόν απόσυρση της υποψηφιότητάς του, ομοίως δια του συστήματος αυτού, συνιστά παραίτηση κατά το άρθρο 3 παρ. 2 του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας.⁴⁷

Συνεπώς, εφόσον η εξωτερικευμένη μέσω του πληροφοριακού συστήματος δήλωση βούλησης του υποψηφίου δεν συνάδει προς την αληθινή βούλησή του, γεγονός που οφείλεται σε συγγνωστή πλάνη του τελευταίου, δίνεται η δυνατότητα του προσώπου να ανακαλέσει την ηλεκτρονική δήλωσή του.

Ειδικότερα, η περίπτωση της δηλώσεως βουλήσεως που απλά αποτυπώνεται ή διαβιβάζεται ηλεκτρονικά δε δημιουργεί ιδιαίτερα προβλήματα, πέρα από αυτά που σχετίζονται με τις τεχνικές ιδιαιτερότητες του Η/Υ, π.χ. λανθασμένη πληκτρολόγηση ή μη ηθελημένη (κατά λάθος) αποστολή ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα σχετικά ζητήματα αντιμετωπίζονται με την εφαρμογή των ΑΚ 140 επ., ιδίως του 146 ΑΚ.

Γενικότερα όμως, η δήλωση βούλησης παρά το γεγονός ότι διαμορφώνεται τρόπον τινά από τον Η/Υ, δεν παύει να αποτελεί **δήλωση βούλησης του ίδιου του χρήστη του υπολογιστή**. Κομβικό σημείο δηλαδή σε κάθε περίπτωση, συνιστά η δικαιοπρακτική βούληση του χρήστη, παρά το γεγονός ότι ο ίδιος επιλέγει τον Η/Υ ως τεχνικό εργαλείο για την ολοκλήρωση της δηλώσεως βουλήσεώς του.⁴⁸

Επί των ανωτέρω, έχουν διατυπωθεί πολλές απόψεις στην επιστήμη. Ο Η/Υ συγκεκριμενοποιεί τη δήλωση βούλησης με βάση τη θέληση του προσώπου που τον χειρίζεται. Ειδικότερα, η λειτουργία του είναι καθαρά βοηθητική, με την έννοια ότι δε διαμορφώνει ελεύθερα βούληση, όπως ένας αντιπρόσωπος, αλλά προβαίνει στους

⁴⁷ Ανάκληση λόγω πλάνης ηλεκτρονικής δήλωσης μέσω πληροφοριακού συστήματος «ΑΠΕΛΛΑ» (ΣτΕ 497/2021) <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/anaklisi-logo-planis-ilektronikis-dilosis-meso-pliroforiakoy-systimatos-apella-ste-497>

⁴⁸ Δ. Παπαστερίου/Δ. Κλαβανίδου, Δίκαιο της δικαιοπραξίας, 2021, σ. 238-239

απαραίτητους συνδυασμούς για την οριστικοποίηση του περιεχομένου της «προγραμματισμένης» δήλωσης βούλησης. Ουσιαστικά, ο ηλεκτρονικός υπολογιστής δεν καθορίζει την ανθρώπινη βούληση ούτε την αντικαθιστά αλλά απλώς διαβιβάζει τη δήλωση βούλησης στον αποδέκτη.

Όταν λοιπόν διαβιβαστεί η δήλωση βούλησης, όπου διαπιστώνεται η αποδοχή της πρότασης του πελάτη από τον αντισυμβαλλόμενο του (193 ΑΚ) πραγματοποιείται η σύμπτωση των δύο αντίθετων δηλώσεων βούλησης και συνάπτεται σύμβαση. Αντικείμενο διχογνωμίας πάντως έχει αποτελέσει το αν από το χρονικό αυτό σημείο και μετά ο πελάτης δικαιούται να αξιώσει την ακύρωση της δικαιοπραξίας ένεκα πλάνης. Υποστηρίζεται ότι η εφαρμογή των διατάξεων 513 ΑΚ επ., ως ειδική ρύθμιση, αποκλείει τη γενική ρύθμιση των άρθρων 140 ΑΚ επ. Ωστόσο, ορθότερη προκρίνεται η αντίθετη άποψη ότι δηλαδή θα πρόκειται για διαζευκτική συρροή δικαιωμάτων και ότι ο πλανηθείς θα έχει τα δικαιώματα που αναγνωρίζονται από τα άρθρα 140 επ. ΑΚ και 513 επ. ΑΚ.

2. Ζητήματα ηλεκτρονικής υπογραφής

Ο Έλληνας νομοθέτης φανερώνει την εμπιστοσύνη του στην ιδιόχειρη υπογραφή ως μέσο πιστοποίησης της ταυτότητας του συντάκτη ενός εγγράφου, όταν εξαρτά το κύρος της δικαιοπραξίας που συνάπτεται με ιδιωτικό ή δημόσιο έγγραφο από το αν αυτό φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του προσώπου, το οποίο δεσμεύεται με τη σύναψη της δικαιοπραξίας. Το άρθρο 160 § 1 ΑΚ αναφέρει ότι σε περίπτωση που τα μέρη αποφασίσουν την τήρηση εγγράφου τύπου κατά παράκαμψη της αρχής του άτυπου των δικαιοπραξιών του άρθρου 158 ΑΚ, τότε το έγγραφο που θα συνταχθεί πρέπει να φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη του, δηλαδή του προσώπου που προβαίνει στη δήλωση βούλησης που περιέχεται στο έγγραφο. Μάλιστα, η έννοια του ιδιοχείρου κατά τον Έλληνα νομοθέτη, συμβάλλει στην εξασφάλιση της γνησιότητας του εγγράφου και την πιστοποίηση της ταυτότητας του εκδότη.

Παρά όμως την προσκόλληση του Έλληνα νομοθέτη στην ιδιόχειρη υπογραφή, η ταχεία ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών, δημιούργησε την ανάγκη καθιέρωσης της ηλεκτρονικής υπογραφής, η οποία θα έχει ανάλογη νομική ισχύ με την ιδιόχειρη υπογραφή. Ταυτόχρονα, έπρεπε να υπάρχει η δυνατότητα να

χρησιμοποιηθεί η ηλεκτρονική υπογραφή στο ηλεκτρονικό περιβάλλον συναλλαγών, δηλαδή στο Διαδίκτυο και τις συναλλαγές με ηλεκτρονικά μηχανήματα.

Με τον όρο «ηλεκτρονική υπογραφή» νοούνται «δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας». Επιπλέον, από τον ευρύ αυτόν ορισμό προκύπτει ότι η ηλεκτρονική υπογραφή μπορεί να είναι ένα οποιοδήποτε ηλεκτρονικό ανάλογο μιας ιδιόγραφης υπογραφής ή, με άλλα λόγια, ένα οποιοδήποτε ψηφιακό προσδιοριστικό που επικυρώνει μια ηλεκτρονική συναλλαγή.⁴⁹

Μια ηλεκτρονική υπογραφή, απαιτείται να περιέχει κάποια εχέγγυα, προκειμένου να είναι ασφαλής και να πιστοποιεί την ταυτότητα του υπογράφοντος σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή. Υφίστανται ωστόσο ηλεκτρονικές υπογραφές, οι οποίες δεν διαθέτουν ορισμένα στοιχεία που απαιτούνται για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Αυτές είναι: η απλή αναφορά του ονόματος του εκδότη στο τέλος του κειμένου ενός ηλεκτρονικού εγγράφου, η μοναδική ηλεκτρονική διεύθυνση του αποστολέα ενός email, μια ψηφιακή εικόνα μιας ιδιόχειρης υπογραφής που τίθεται στο τέλος ενός κειμένου, ένα σήμα που ο αποστολέας το χρησιμοποιεί για να προσδιορίζει την ταυτότητά του κ.α. Αντιθέτως, υφίστανται ορισμένα είδη ηλεκτρονικής υπογραφής που χαρακτηρίζονται ως αρκετά ασφαλείς, καθώς βασίζονται σε επιπρόσθετες προϋποθέσεις ασφαλείας. Ορισμένες από αυτές είναι: η υπογραφή που βασίζεται στην εκ των προτέρων γνώση εκ μέρους του χρήστη ενός κωδικού ή pin, η υπογραφή που βασίζεται στη συμμετρική ή την ασύμμετρη κρυπτογραφία και η υπογραφή που βασίζεται στο βιομετρικό σύστημα πιστοποίησης της ταυτότητας.

2Α. Το νομικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής υπογραφής

Η πρώτη προσπάθεια καθιέρωσης ενός νομικού πλαισίου που θα διέπει τις ηλεκτρονικές υπογραφές, έγινε σε ενωσιακό επίπεδο με την **Οδηγία 1999/93/ΕΚ**. Η οδηγία ορίζει ως ηλεκτρονική υπογραφή (άρθ. 2 παρ. 1) τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή τα οποία είναι συνημμένα σε, ή συσχετιζόμενα με, άλλα ηλεκτρονικά

⁴⁹ Κ. Καραδημητρίου, Η ηλεκτρονική υπογραφή, 2008, σ. 29-31

δεδομένα και χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης γνησιότητας. Σκοπός της οδηγίας, όπως καθορίζεται στο άρθρο 1 και στο προοίμιό της, είναι να καθιερώσει νομοθετικά την ηλεκτρονική υπογραφή και να συμβάλει στη νομική αναγνώρισή της από τα κράτη μέλη, δεδομένου ότι τυχούσα διαφορετική νομική αντιμετώπισή της σε κάθε κράτος μέλος δύναται να εμποδίσει την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η βασική καινοτομία της εν λόγω Οδηγίας είναι ουσιαστικά ότι όπου το δίκαιο του κάθε κράτους μέλους προβλέπει υποχρεωτικά έγγραφο τύπο (όχι συμβολαιογραφικό έγγραφο) ως συστατικό τύπο μιας δικαιοπραξίας και το δίκαιο αυτό αναγνωρίζει την νομική ισχύ των ηλεκτρονικών εγγράφων ως εγγράφων, η ηλεκτρονική υπογραφή εξομοιώνεται με την ιδιόχειρη και δια αυτής εγκύτως συνάπτεται η δικαιοπραξία. Αντίθετα με βάση την Οδηγία, η απλή ηλεκτρονική υπογραφή είναι δυνατόν υπό προϋποθέσεις να παράγει έννομα αποτελέσματα.⁵⁰

Εν συνεχεία, στο ελληνικό δίκαιο ενσωματώθηκε η Οδηγία 1999/93/ΕΚ με το **ΠΔ 150/2003**. Το άρθρο 2 προσδιορίζει την έννοια της ηλεκτρονικής υπογραφής, προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής ή ψηφιακής υπογραφής, καθώς και την ανάγκη για την ύπαρξη αναγνωρισμένου πιστοποιητικού εταιρίας που θα παρέχει την υποστήριξη γνησιότητας και προστασίας από πλαστογραφία της ηλεκτρονικής υπογραφής με τα μέσα της σύγχρονης τεχνολογίας. Ορίζεται δηλαδή, ότι η ηλεκτρονική υπογραφή αποτελείται από δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία θα χρησιμεύουν στην απόδειξη της γνησιότητας του ηλεκτρονικού κειμένου στο οποίο τίθεται. Πρακτικά, χρησιμεύει για την **γνησιότητα, αυθεντικότητα και πιστότητα αναμετάδοσης της δήλωσης βούλησης**.

Ενδεικτικά, σύμφωνα με το άρθρο 3 του ΠΔ 150/2001 προεδρικού διατάγματος η ηλεκτρονική υπογραφή που βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο και τα ηλεκτρονικά υπογεγραμμένα έγγραφα επέχουν ίδια θέση με αυτά που φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη τους. Περαιτέρω, το άρ. 3 §2 του ΠΔ. 150/2001, προβλέπει πως το γεγονός και μόνο πως η ηλεκτρονική υπογραφή δεν έχει περιληφθεί τον απαιτούμενο τύπο που προβλέπει το διάταγμα είναι έγκυρη και ισχυρή, αν στην

⁵⁰ Β Δούβλης/Α. Μπόλος, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, 2008, σ.724-725

πραγματικότητα ανταποκρίνεται αυτή στη βούληση του υπογράφοντα το σχετικό περιεχόμενο.⁵¹

Εξαιτίας του μη άμεσου αποτελέσματος της προαναφερθείσας Οδηγίας, δηλαδή της ισχύος της μόνο σε σχέσεις ιδιωτών και κράτους, δημιουργήθηκαν πολλά ζητήματα με την εφαρμογή της. Κάθε κράτος μέλος όριζε αυστηρότερες ή ηπιότερες προϋποθέσεις σχετικά με την αναγνώριση της ισχύος της ηλεκτρονικής υπογραφής, αλλά και των παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης. Αυτό οδηγούσε στην έλλειψη ενός ενιαίου νομικού πλαισίου για την ρύθμιση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Έτσι, αμέσως έγινε αντιληπτή η ανάγκη καθιέρωσης ενός νομικού πλαισίου για εύχρηστες και ασφαλείς συναλλαγές. Με την υιοθέτηση λοιπόν του **Κανονισμού 910/2014**, οποίος είχε άμεσο αποτέλεσμα σε όλα τα κράτη μέλη, αντικαταστάθηκε η Οδηγία 1999/93/EK. Ειδικότερα, ο Κανονισμός 910/2014, παράλληλα με την εξομοίωση της προηγμένης υπογραφής με την ιδιόχειρη εισάγει και την έννοια της εγκεκριμένης υπογραφής που έχει ακριβώς το ίδιο αποτέλεσμα όσον αφορά την εξομοίωση της με την ιδιόχειρη. Σύμφωνα με άρθρο 3 παρ. 12 του Κανονισμού 910/2014, ως εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή νοείται η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, όπως ακριβώς την προβλέπει το ΠΔ 150/2001, που δημιουργείται από εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής Σύμφωνα με άρθρο 3 παρ. 12 του Κανονισμού 910/2014, ως εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή νοείται η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, όπως ακριβώς την προβλέπει το ΠΔ 150/2001, που δημιουργείται από εγκεκριμένη διάταξη δημιουργίας ηλεκτρονικής υπογραφής και η οποία βασίζεται σε εγκεκριμένο πιστοποιητικό ηλεκτρονικής υπογραφής. Επιπλέον, με το άρθρο 3 παρ. 17 του Κανονισμού 910/2014 εισάγεται μια καινούργια έννοια, αυτή του εγκεκριμένου παρόχου εμπιστοσύνης, δηλαδή του φορέα για την εξακρίβωση και την επικύρωση των ηλεκτρονικών υπογραφών. Ο εγκεκριμένος πάροχος εμπιστοσύνης, αναγνωρίζεται από τον αρμόδιο εποπτικό φορέα κάθε κράτους μέλους, εν προκειμένω στην Ελλάδα από την ΕΕΤΤ.⁵²

Σε ό,τι αφορά τις ρυθμίσεις του Αστικού Κώδικα, το άρθρο 160 ΑΚ προβλέπει ως στοιχείο για το κύρος του ιδιωτικού εγγράφου η ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη του.

⁵¹ Γ. Ζέκος, Διαδίκτυο Η/Υ και τηλεπικοινωνίες στο ελληνικό δίκαιο, 2017, σ. 84-89

⁵² Δ. Πηλαβάκη, Τα προβλήματα διαπίστωσης της γνησιότητας της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και η ευθύνη των παρόχων των υπηρεσιών της, 1.2. Αποδεικτική δύναμη - Γνησιότητα ηλεκτρονικού εγγράφου - Ηλεκτρονική υπογραφή, 2021, σ. 11-14

Ωστόσο, με βάση τη θεωρία, το κύρος ενός ιδιωτικού εγγράφου αποτελεί διαφορετικό ζήτημα από την αποδεικτική του δύναμη. Μάλιστα, ο Γ. Οικονομόπουλος, υποστήριξε ότι την αποδεικτική δύναμη ενός ιδιοχειρώς υπογεγραμμένου εγγράφου, μπορεί να την έχουν και τα δια μηχανικών μέσων αναπαραγόμενα έγγραφα. Παρά την ως άνω διατυπωθείσα άποψη του Γ. Οικονομόπουλου, με βάση τις ρυθμίσεις που υιοθετήθηκαν τελικώς, δηλαδή το άρθρο 160 ΑΚ και το άρθρο 443 ΚΠολΔ, υπήρξε η πρόβλεψη ότι για το κύρος και την αποδεικτική δύναμη ενός ιδιωτικού εγγράφου ήταν απαραίτητη η θέση της ιδιοχειρής υπογραφής του εκδότη του.

Ωστόσο, γρήγορα έγινε αντιληπτό ότι η καθιέρωση της συγκεκριμένης ερμηνείας των ανωτέρω διατάξεων δεν ανταποκρίνεται στην σύγχρονη πραγματικότητα των ηλεκτρονικών συναλλαγών και της ταχείας εξέλιξης του Διαδικτύου. Περαιτέρω, η απεριόριστη εφαρμογή των άρθρων 443 ΚΠολΔ και 160 παρ. 1 ΑΚ που εκ των πραγμάτων ισχύει λόγω μη αποδοχής της προτάσεως του Γ. Οικονομόπουλου, θα οδηγούσε σε εκμηδένιση του πεδίου εφαρμογής του άρθρου 444 ΚΠολΔ. Ειδικότερα το άρθρο 444 παρ. 2 ΚΠολΔ, αναγνωρίζει τις μηχανικές απεικονίσεις ως ιδιωτικά έγγραφα, εισάγοντας μια σημαντική καινοτομία στο νομικό μας σύστημα. Ως μηχανική απεικόνιση θεωρείται κάθε υλική αποτύπωση οπτικών ή ακουστικών εκτυπώσεων, που πραγματοποιούνται με οποιοδήποτε μηχανικό μέσο (ΕφΑθ 5637/2001 αδημ.). Στην έννοια των μηχανικών απεικονίσεων περιλαμβάνεται κάθε υλική αποτύπωση οπτικών ή ακουστικών εντυπώσεων, που πραγματοποιείται με οποιοδήποτε μηχανικό μέσο. Έτσι, σύμφωνα με την πιο πάνω διάταξη, θεωρούνται ιδιωτικά έγγραφα και οι βιντεοταινίες ή βιντεοκασέτες, οι οποίες και λαμβάνονται υπόψη από το Δικαστήριο με τις προϋποθέσεις που λαμβάνεται υπόψη κάθε ιδιωτικό έγγραφο.⁵³ Περαιτέρω, στην έννοια των μηχανικών απεικονίσεων, περιλαμβάνονται και τα μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας, τα οποία χρησιμοποιούνται στις σύγχρονες συναλλαγές. Βέβαια, λόγω της υπάρχουσας ήδη διάταξης του άρθρου 444 ΚΠολΔ, που κάνει λόγο και για «κάθε άλλη μηχανική απεικόνιση», ίσως δεν θα ήταν απαραίτητη κάποια πρόσθετη ειδική και ρητή προς τούτο διάταξη, που να διευκρινίζει σαφώς την έννοια του ηλεκτρονικού εγγράφου, το οποίο μπορεί να θεωρηθεί, ότι υπάγεται στις «μηχανικές απεικονίσεις».

⁵³ *Ι. Κατράς*, Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας, 2021, σ. 554-558

Επιπλέον, ακολουθώντας το γράμμα του άρθρου 444 παρ. 2 ΚΠολΔ, οδηγούμαστε στην αναγνώριση δύο κατηγοριών ηλεκτρονικών υπογραφών, όπως αναλύθηκαν παραπάνω. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι προκειμένου να οριοθετηθεί το πεδίο εφαρμογής των άρθρων 160 ΑΚ και 443 ΚΠολΔ, διότι δεν αφήνουν περιθώρια αποδοχής των εγγράφων ως συστατικών ή αποδεικτικών μη φερόντων την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη τους, τέθηκαν σε εφαρμογή μεταγενέστερα ορισμένες διατάξεις του ΚΠολΔ ώστε οι μηχανικές απεικονίσεις και τα ηλεκτρονικά έγγραφα, να θεωρούνται ως ιδιωτικά έγγραφα με πλήρη αποδεικτική δύναμη (άρθρα 444, 445, 448 παρ. 3 ΚΠολΔ).

Κατά συνέπεια, η ανάπτυξη πλέον της ιδιόχειρης ηλεκτρονικής υπογραφής εξομοιώνει την υπογραφή κάθε ηλεκτρονικού κειμένου με αυτή των χάρτινων εγγράφων καθιστώντας τα ιδιωτικά έγγραφα κατά τον ίδιο τρόπο. Η επέλευση των έννομων αποτελεσμάτων της ιδιόχειρης ηλεκτρονικής υπογραφής θα προϋποθέτει ότι είναι γνήσια και η γνησιότητα της θα αποτελεί αντικείμενο απόδειξης σύμφωνα με το άρθρο 457 §1 ΚΠολΔ. Οι έννομες συνέπειες που θα απορρέουν από την απόδειξη της γνησιότητας της ιδιόχειρης ηλεκτρονικής υπογραφής θα συνίστανται στην αναγνώριση της αυθεντικότητας του περιεχομένου του ηλεκτρονικού εγγράφου κατά το άρθρο 457 §3 ΚΠολΔ, καθώς και στην παραδοχή της τήρησης του τύπου του ιδιωτικού εγγράφου (άρθρο 160 §1 ΑΚ). Βέβαια, σε κάθε περίπτωση, ένα ηλεκτρονικό έγγραφο με ηλεκτρονική υπογραφή ή ιδιόχειρη υπογραφή δύναται κατά την πρόβλεψη του άρθρου 460 ΚΠολΔ, να προσβληθεί ως πλαστό, όπως ακριβώς το χάρτινο έγγραφο με την ιδιόχειρη υπογραφή. Επομένως, καθίσταται σαφές ότι οι ως άνω ρυθμίσεις οριοθέτησαν την άλλοτε κρατούσα άποψη ότι μόνο με την ιδιόχειρη υπογραφή του εκδότη, θεωρείται ένα ιδιωτικό έγγραφο έγκυρο.

Πέραν του ανωτέρω νομικού πλαισίου, ιδιαίτερα σημαντικές ρυθμίσεις για τα ηλεκτρονικά έγγραφα και τις ηλεκτρονικές υπογραφές, εισήγαγε ο **N. 4727/2020**. Πρόκειται για έναν νόμο ο οποίος μετέβαλε άρδην το νομικό πλαίσιο για την Ψηφιακή Διακυβέρνηση και απλοποίησε πολλές διαδικασίες, που στο παρελθόν ο συμβαλλόμενος με τη Διοίκηση διεκπεραίωνε σε πολύ μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Ο εν λόγω νόμος εισάγει το ρυθμιστικό πεδίο του Κανονισμού 910/2014 στην ελληνική έννομη τάξη για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, ενισχύει την κυκλοφορία του,

εγκαινιάζοντας ένα καινούργιο πλαίσιο επικοινωνίας μεταξύ των ιδιωτών και του Ελληνικού Δημοσίου.

Σε ότι αφορά τα ηλεκτρονικά έγγραφα, ο Ν. 4727/2020 ορίζει στο άρθρο 2 § 38 ότι «οποιοδήποτε περιεχόμενο έχει αποθηκευτεί σε ηλεκτρονική μορφή και ειδικότερα ως κείμενο ή με ηχητική, οπτική ή οπτικοακουστική εγγραφή». Μάλιστα με βάση τις νέες ρυθμίσεις, είναι δυνατή η παραγωγή αντιγράφων ηλεκτρονικών εγγράφων, τα οποία παράγονται ψηφιακά βάσει του πρωτότυπου ηλεκτρονικού εγγράφου, όπως αυτό ορίζεται στο άρθρο 444 § 2 ΚΠολΔ. Από το συνδυασμό των άρθρων 449 § 2 ΚΠολΔ και 453 § 1 περ. β' ΚΠολΔ, προκύπτει ότι το αντίγραφο έχει την ίδια αποδεικτική δύναμη με το πρωτότυπο, εφόσον η ακρίβειά του βεβαιώνεται από πρόσωπο που είναι κατά το νόμο αρμόδιο να εκδίδει αντίγραφα. Στο ίδιο πλαίσιο κινείται και ο Ν. 4727/2020 στο άρθρο 15 παρ. 2, όπου αναφέρεται χαρακτηριστικά ότι η εκτύπωση των ηλεκτρονικών εγγράφων που φέρουν την εγκεκριμένη υπογραφή του εκδότη τους, γίνεται υποχρεωτικά αποδεκτή από τους φορείς του δημόσιου τομέα, από τα δικαστήρια όλων των βαθμών και τις εισαγγελίες όλης της χώρας και από φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες, εφόσον φέρει επικύρωση από οποιαδήποτε διοικητική αρχή ή ΚΕΠ ή δικηγόρο, η οποία γίνεται μέσω της διαπίστωσης της ταύτισης του περιεχομένου του εκτυπωμένου εγγράφου με το ηλεκτρονικό ιδιωτικό έγγραφο.⁵⁴ Επιπλέον, άλλη μια σημαντική ρύθμιση που εισήγαγε ο Ν. 2747/2020 είναι ότι για το κύρος και την αποδεικτική δύναμη ενός ιδιωτικού ηλεκτρονικού εγγράφου διαθέσεως, είναι απαραίτητη η εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή η οποία και από τον συνδυασμό των άρθρων 16 § 1 περ. β' και 50 § 2 ν. 4727/2020 προκύπτει ότι επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής.⁵⁵

Ειδικότερα, αναφορικά με την **προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή**, στο πλαίσιο του αστικού δικαίου δύναται να υποκαταστήσει την ιδιόχειρη όπου δεν είναι αναγκαία η τήρηση έγγραφου τύπου. Αναφορικά με το δικονομικό δίκαιο, κάθε ηλεκτρονικό έγγραφο που φέρει απλή ηλεκτρονική υπογραφή είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί ως έγγραφο απόδειξης και μπορεί να εξομοιωθεί με ιδιωτικό έγγραφο μαρτυρίας. όπως εξετάθη ανωτέρω, το άρθρο 16 παρ. 2 του Ν. 4727/2020, προβλέπει ότι η απλή ή

⁵⁴ Δ. Πηλαβάκη, Το κύρος και η αποδεικτική δύναμη του ηλεκτρονικού ιδιωτικού εγγράφου βάσει του ν. 4727/2020 για την ψηφιακή διακυβέρνηση, Επιθεώρηση Πολιτικής Δικονομίας 2 (2021), σ. 169-171

⁵⁵ Δ. Παπαστερίου/Δ. Κλαβανίδου, Δίκαιο της δικαιοπραξίας, 2021, σ. 324

προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή αποτελεί μηχανική απεικόνιση και εκτιμάται ελεύθερα ως νόμιμο αποδεικτικό μέσο κατά τις ισχύουσες δικονομικές διατάξεις.

Ο Έλληνας νομοθέτης, με το άρθρο 108 παρ. 15 του Ν. 4727/2020 ρητά κατήργησε το ΠΔ 150/2003 που αναφέρθηκε προηγουμένως. Ωστόσο, το εν λόγω Προεδρικό Διάταγμα, παραμένει ουσιαστικά σε ισχύ, σε ότι αφορά τις διατάξεις που καθιστούν εφικτή και προσδιορίζουν ειδικότερα την «τεχνική» παραγωγή της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής, η οποία υποστηρίζεται από αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής, εξομοιώνεται πλήρως με την ιδιόχειρη υπογραφή. Για αυτό, υπό αυτή την έννοια, κρίνεται απαραίτητη η τελεολογική συστολή του άρθρου 108 παρ. 15 του Ν. 4727/2020. Η τελεολογική συστολή είναι η μόνη ορθή μέθοδος, για να αρθεί η παραπάνω κανονιστική αντίφαση και να θεωρηθεί η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ως ισότιμη με την ιδιόχειρη υπογραφή.

2B. Τα είδη της ηλεκτρονικής υπογραφής ειδικότερα

Ανωτέρω, έγινε μια σύντομη αναφορά στα είδη της ηλεκτρονικής υπογραφής ανάλογα με το βαθμό ασφάλειας και υψηλού επιπέδου ταυτοποίησης του χρήστη, που παρέχουν. Ειδικότερα, στην πρώτη κατηγορία ηλεκτρονικών υπογραφών, υπάγονται αυτές οι οποίες βασίζονται σε ηλεκτρονική καταγραφή προσωπικών στοιχείων, τα οποία διαβάζονται και αναγνωρίζονται με τη βοήθεια λέξεων και γραμμάτων. Σε αυτή την κατηγορία, υπάγονται τρία είδη ηλεκτρονικών υπογραφών: 1) Η ηλεκτρονική υπογραφή με απλή ηλεκτρονική αναφορά του επωνύμου του εκδότη ή της επωνυμίας ενός νομικού προσώπου, στο τέλος ενός ηλεκτρονικού εγγράφου 2) Η μοναδική για κάθε χρήστη ηλεκτρονική διεύθυνση (email) που έχει οριστεί και χρησιμοποιείται από τον ίδιο αποστολέα ενός ηλεκτρονικού εγγράφου 3) Η επιλογή με το «ποντίκι» του Η/Υ του εικονιδίου «ναι» (ως αποδοχή) της ηλεκτρονικής δήλωσης βουλήσεως, σε μια ιστοσελίδα κατά την κατάρτιση ηλεκτρονικής σύμβασης μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή.⁵⁶

⁵⁶ Δ. Πηλαβάκη, *Τα προβλήματα διαπίστωσης της γνησιότητας της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και η ευθύνη των παρόχων των υπηρεσιών της, 1.2. Αποδεικτική δύναμη - Γνησιότητα ηλεκτρονικού εγγράφου - Ηλεκτρονική υπογραφή, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2021, σελ. 11-14*

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον, παρουσιάζει η εξομοίωση της διεύθυνσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) με ηλεκτρονική υπογραφή. Κατά πάγια νομολογία, έχει κριθεί ότι η διεύθυνση του email δύναται να θεωρηθεί ηλεκτρονική υπογραφή, εφόσον πληροί κάποιους ειδικότερους όρους που αναφέρονται στο ΠΔ 150/2003, που αναλύθηκε προηγουμένως. Μάλιστα, η απόφαση ΜΠρΑθ 1327/2001 εξέδωσε διαταγή πληρωμής με βάση αντίγραφο από e-mail, προσδίδοντας στην ηλεκτρονική διεύθυνση το χαρακτήρα της ιδιόχειρης υπογραφής. Στο ίδιο σκεπτικό, κινήθηκε και η ΜΠρΑθ 6302/2004, η οποία επίσης, εξέδωσε διαταγή πληρωμής με βάση επικυρωμένο αντίγραφο e-mail, που έφερε την ένδειξη της ηλεκτρονικής διεύθυνσης. Τέλος, στον ίδιο άξονα, η ΜΠρΑθ 1963/2004, η οποία εκδόθηκε στα πλαίσια της τακτικής διαδικασίας, εξομοιώνει αβίαστα την ηλεκτρονική διεύθυνση με την ιδιόχειρη υπογραφή, δίχως καμία αναφορά στις διατάξεις του π.δ. Βάσει των ανωτέρω αποφάσεων, γίνεται αντιληπτό ότι σε πρώτο στάδιο αναγνωρίζεται πως για να έχει ένα έγγραφο αποδεικτική ισχύ του εγγράφου 443, πρέπει να φέρει ιδιόχειρη υπογραφή.

Επίσης, καθίσταται σαφές ότι η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου δεν μπορεί να φέρει ιδιόχειρη υπογραφή και έτσι αναζητούν οι αποφάσεις κάποια στοιχεία από τον τρόπο λειτουργίας του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για να εξομοιώσουν την ηλεκτρονική διεύθυνση με ιδιόχειρη υπογραφή. Με το άρθρο 3 παρ.1 του ΠΔ 150/2003, ο τρόπος αποστολής ενός μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, όπου αναγράφεται η ηλεκτρονική διεύθυνση του αποστολέα, τον καθιστά *«απολύτως συγκεκριμένο για τον παραλήπτη έτσι ώστε να μην είναι δυνατόν να επέλθει σύγχυση του με άλλο χρήστη του ίδιου συστήματος, ενώ η ταύτισή του με το περιεχόμενο του μηνύματος είναι άρρηκτη»*. Σύμφωνα με τους όρους του ΠΔ λοιπόν, η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μπορεί να θεωρηθεί ηλεκτρονική υπογραφή. Βέβαια, η ανωτέρω θέση, δεν θα πρέπει να υιοθετείται σε κάθε περίπτωση, καθώς είναι απαραίτητο να λαμβάνονται κάθε φορά υπ'όψιν τα δικαιώματα των χρηστών να μην επιθυμούν να δεσμεύονται ουσιαστικά από κάθε μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους. Μάλιστα, ο μέσος αποστολέας e-mail, δεν επιθυμεί να δεσμεύεται από το περιεχόμενο του κάθε σχετικού μηνύματος, ασφαλώς δε, δεν έχει επίγνωση ότι ίσως να δεσμεύεται και μάλιστα σαν να είχε θέσει την ιδιόχειρη υπογραφή του. Για αυτό,

θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να γίνονται προσεκτικές σταθμίσεις για να αποφεύγονται οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν.⁵⁷

Στη δεύτερη κατηγορία υπάγεται η ηλεκτρονική καταγραφή προσωπικών στοιχείων, τα οποία διαβάζονται και αναγνωρίζονται με τη βοήθεια αριθμητικών δεδομένων που παριστούν κρυπτογραφικούς κώδικες. Σε αυτή την κατηγορία, υπάρχουν δύο είδη ηλεκτρονικών υπογραφών: 1) Η υπογραφή που βασίζεται στην εκ των προτέρων γνώση του κωδικού PIN η οποία και βασίζεται στην συμμετρική κρυπτογραφία ή κρυπτογραφία ιδιωτικού κλειδιού (private key) 2) Η υπογραφή που βασίζεται στην ασύμμετρη κρυπτογραφία ή κρυπτογραφία δημοσίου κλειδιού (public key).

Η συγκεκριμένη μορφή ηλεκτρονικής υπογραφής διασφαλίζει στο ακέραιο τη γνησιότητα του εγγράφου, καθώς βασίζεται στην κρυπτογραφία. Ειδικότερα, με τη μέθοδο της ασύμμετρης κρυπτογραφίας ή της κρυπτογραφίας δημοσίου κλειδιού, υφίστανται δύο κλειδιά: το δημόσιο, το οποίο ο χρήστης γνωστοποιεί και το ιδιωτικό, το οποίο γνωρίζει μόνο αυτός. Τα δύο κλειδιά αυτά συσχετίζονται μεταξύ τους βάσει μαθηματικών συναρτήσεων και ο χρήστης τα προμηθεύεται υπό τη μορφή λογισμικού. Σημαντικό ρόλο στη λειτουργία αυτού του είδους ψηφιακής υπογραφής, έχει η λειτουργία κατακερματισμού, η οποία κατακερματίζει το ηλεκτρονικό μήνυμα που περιέχεται στο ηλεκτρονικό έγγραφο και δημιουργεί τη σύνοψή του. Εν συνεχεία, ο υπογράφων κρυπτογραφεί, χρησιμοποιώντας το ιδιωτικό του κλειδί, τη σύνοψη του μηνύματος που έχει δημιουργηθεί μετά τον κατακερματισμό του αρχικού μηνύματος και έτσι δημιουργείται η ψηφιακή υπογραφή, η οποία επισυνάπτεται στο ηλεκτρονικό έγγραφο και αποστέλλεται σε συγκεκριμένο παραλήπτη. Επομένως, η βάση της ψηφιακής υπογραφής είναι η σύνοψη του μηνύματος μαζί με το ιδιωτικό κλειδί και εξ αυτού του λόγου η ψηφιακή υπογραφή σε αντίθεση με την ιδιόχειρη διαφέρει σε κάθε έγγραφο. Ο παραλήπτης, από την πλευρά του, προκειμένου να διαπιστώσει αν το έγγραφο έχει υποστεί κάποια αλλοίωση, αποκρυπτογραφεί την ψηφιακή υπογραφή με το δημόσιο κλειδί (το οποίο χρησιμοποιείται μόνο για

⁵⁷ Β. Δούβλης/Α. Μπώλος, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, τομ. 1, 2008, σ. 737-741

αποκρυπτογράφηση). Με αυτό τον τρόπο, επιτυγχάνεται η εξασφάλιση του υπογράφοντος ότι δεν θα αλλοιωθεί η υπογραφή του.⁵⁸

Σε ό,τι αφορά την επαλήθευση της ψηφιακής υπογραφής, αυτή εκτυλίσσεται στον παραλήπτη του κρυπτογραφημένου αρχείου. Ειδικότερα, ο παραλήπτης αποσπά από το μήνυμα την ψηφιακή υπογραφή, δηλαδή την κρυπτογραφημένη με το κλειδί του αποστολέα σύντμηση του μηνύματος και την αποκρυπτογραφεί με το δημόσιο κλειδί του αποστολέα. Με τη διαδικασία της αποκρυπτογράφησης, ο παραλήπτης επαληθεύει την ταυτότητα του αποστολέα. Στη συνέχεια, ο παραλήπτης δημιουργεί ο ίδιος το «δακτυλικό αποτύπωμα» του κειμένου που έλαβε, εφαρμόζοντας στο πρωτότυπο μήνυμα τον ίδιο αλγόριθμο (hashing algorithm) που εφάρμοσε ο αποστολέας του μηνύματος. Ο αλγόριθμος παράγει εκ νέου μια σύντμηση του μεταβιβαζόμενου ηλεκτρονικού κειμένου, η οποία συγκρίνεται από τον παραλήπτη με τη σύντμηση που παρέλαβε (**επαλήθευση ψηφιακής υπογραφής**). Αν οι δύο αυτές συντμήσεις είναι ίδιες, τότε συνάγεται ότι το μήνυμα δεν αλλοιώθηκε, μέχρι να φτάσει στον παραλήπτη.⁵⁹

Ακολούθως, τα πιστοποιητικά της ηλεκτρονικής υπογραφής, εκδίδονται από παροχείς υπηρεσιών εμπιστοσύνης. Πρόκειται ουσιαστικά για ηλεκτρονικές βεβαιώσεις που συνδέουν δεδομένα επικύρωσης ηλεκτρονικής υπογραφής με ένα φυσικό πρόσωπο και επιβεβαιώνουν έτσι το όνομά του. Οι παροχείς υπηρεσιών πιστοποίησης τελούν υπό την εποπτεία της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Ουσιαστικά, η ΕΕΤΤ, τηρεί ηλεκτρονικό αρχείο των εγκατεστημένων στην Ελλάδα, παρόχων υπηρεσιών εμπιστοσύνης, οι οποίοι υποχρεούνται να γνωστοποιούν με αίτησή τους στην ΕΕΤΤ τα στοιχεία τους.⁶⁰

⁵⁸ Β. Δούβλης/Α. Μπώλος, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, τομ. 1, 2008, σ. 721-724

⁵⁹ Κ. Καραδημητρίου, Η ηλεκτρονική υπογραφή, 2008, σ. 50-52

⁶⁰ Ι. Γγγλεζάκης, Δίκαιο Πληροφορικής, 2021, σ. 253-260

2Γ. Η διαδικασία κατάρτισης των συμβάσεων εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα

Ορισμοί

Σε πρώτο στάδιο, πριν την ανάλυση της διαδικασίας κατάρτισης μιας ηλεκτρονικής σύμβασης, σκόπιμο είναι να παρατεθούν, οι νομοθετικοί ορισμοί για τον φορέα παροχής υπηρεσιών, τον αποδέκτη της υπηρεσίας και τον καταναλωτή. Ειδικότερα, ως φορέας παροχής υπηρεσιών ορίζεται *κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας*. (άρθρο 1 β) του ΠΔ 131/2003) Επιπλέον, ως αποδέκτης της υπηρεσίας ορίζεται *κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί, επαγγελματικώς ή άλλως, μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως για να αναζητήσει πληροφορίες ή για να προσφέρει πρόσβαση σε αυτές*. (άρθρο 1 δ) του ΠΔ 131/2003). Τέλος, ως καταναλωτής ορίζεται *κάθε φυσικό πρόσωπο που επιδιώκει στόχους μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας*. (άρθρο 1 ε) του ΠΔ 131/2003)

Σε γενικό πλαίσιο, η σύμβαση που καταρτίζεται ηλεκτρονικά θεωρείται σύμβαση μεταξύ απόντων. Ο μηχανισμός σύναψης της ηλεκτρονικής σύμβασης, παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον, ιδίως ως προς τα ζητήματα καθορισμού του χρόνου συντελέσεως και περιελεύσεως της ηλεκτρονικής πρότασης και αποδοχής. Ιδιαίτερες καινοτομίες στον τρόπο και στις προϋποθέσεις εγκυρότητας των ηλεκτρονικών συμβάσεων, όπως αναλύεται και κατωτέρω, επέφερε το ΠΔ 131/2003, με το οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία 2001/31/ΕΚ. Επιπλέον, στο ΠΔ 131/2003, υφίσταται ρητή αναφορά ότι η κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων συντελείται με την επιφύλαξη των διατάξεων του ΠΔ 150/2001. Βάσει αυτού, για να είναι έγκυρη η κατάρτιση συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα θα πρέπει να τηρούνται οι διαδικασίες που προβλέπονται στο ΠΔ 150/2001. Ειδικότερα, απαιτείται το ηλεκτρονικό έγγραφο το οποίο χρησιμοποιείται να φέρει ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία θα είναι προηγμένη και θα βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό.⁶¹

Ο συγκεκριμένος τρόπος κατάρτισης μιας σύμβασης, διαφοροποιείται σε μεγάλο βαθμό από τις προβλέψεις του Αστικού Κώδικα, για τη δήλωση βούλησης, την πρόταση, την αποδοχή και εν τέλει την σύναψη της σύμβασης, όπως θα αναλυθεί

⁶¹ I. Ιγγλεζάκης, Δίκαιο Πληροφορικής, 2018, σ. 197-200

κατωτέρω. Συγκεκριμένα η κατάρτιση της σύμβασης εξ αποστάσεως, διέρχεται από ορισμένα στάδια, τα οποία οδηγούν στη σύναψη μιας έγκυρης ηλεκτρονικής σύμβασης:

1. Πρόσκληση για υποβολή πρότασης

Σύμφωνα με την άποψη που έχει επικρατήσει, η προβολή και προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών μέσω μιας ιστοσελίδας στο διαδίκτυο, θεωρείται ως πρόσκληση προς υποβολή πρότασης. Κατ'εξαιρέση μπορεί να θεωρηθεί ως πρόταση προς κατάρτιση σύμβασης, όταν ο κάτοχος της ιστοσελίδας έχει διαμορφώσει ένα πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα πωλήσεων, που επιτρέπει την διαρκή επίβλεψη του αποθέματος των προϊόντων και τη διασφάλιση εξόφλησης του τιμήματος.

2. Η ηλεκτρονική πρόταση

Όταν ένας χρήστης επιλέξει από μια ιστοσελίδα στο διαδίκτυο ένα προϊόν ή υπηρεσία, πρέπει να διαβιβάσει τη δήλωση βούλησής του για αγορά στον προμηθευτή, με την επιλογή του κατάλληλου εικονιδίου, δηλαδή να προβεί στην παραγγελία. Πριν από την ανάθεση της παραγγελίας, είναι πολύ σημαντικό η επιχείρηση να παρέχει ορισμένες πληροφορίες προς το χρήστη της ιστοσελίδας, ήτοι το μελλοντικό αγοραστή. Η ηλεκτρονική αυτή πρόταση προς κατάρτιση σύμβασης, συντελείται όταν αυτή εγκαταλείπει το σύστημα του Η/Υ και εισέρχεται στο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, προκειμένου να διαβιβαστεί περαιτέρω στο λήπτη. Λόγου χάρη, όταν ο χρήστης που είναι συνδεδεμένος με το διαδίκτυο επιλέγει την εντολή «αποστολή δεδομένων» ή όταν ο Η/Υ κατ'εκτέλεση σχετικού προγραμματισμού συνδέεται πράγματι με το διαδίκτυο και τα δεδομένα διέρχονται τη θύρα εξόδου του Η/Υ.⁶² Ουσιαστικά, αυτή η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης, συντελείται στο χρόνο που τα σχετικά δεδομένα, εγκαταλείπουν τον υπολογιστή του δηλούντος και παραδίδονται στο δίκτυο.

Η δήλωση βούλησης είναι το κύριο στοιχείο του πραγματικού της δικαιοπραξίας και μέσω αυτής, πραγματώνεται ουσιαστικά η αρχή της αυτονομίας της ιδιωτικής βούλησης. (361 ΑΚ) Στο πλαίσιο της κατάρτισης ηλεκτρονικών συμβάσεων,

⁶² Δ. Παπαστερίου/Δ. Κλαβανίδου, Δίκαιο της δικαιοπραξίας, 2021, σ. 239-241

ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο διαδραματίζει η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης. Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης, όπως εξετάθη ανωτέρω, δέον να πληροί τις προϋποθέσεις των άρθρων 127 επ. ΑΚ. Ο Η/Υ προγραμματίζεται να λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ανταποκρινόμενος στην αποδοχή συγκεκριμένων προτάσεων και την ολοκλήρωση αυτόματων ηλεκτρονικών συμβάσεων. Επομένως, μπορεί να υποστηριχθεί ότι αναγκαίο στοιχείο για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης είναι ο εν γνώσει προγραμματισμός του Η/Υ, για τη διενέργεια ηλεκτρονικών συμβάσεων, ενώ η έλλειψη του στοιχείου αυτού σημαίνει έλλειψη ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης.⁶³

Στη θεωρία, έχουν διατυπωθεί διάφορες απόψεις σχετικά με το πότε η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης θεωρείται ενεργή. 1. Σύμφωνα με τη **θεωρία της εξωτερίκευσης** η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης είναι ενεργή από την στιγμή που συντάσσεται και υπογράφεται ακόμα και αν δεν σταλεί ποτέ. 2. Σύμφωνα με τη **θεωρία της αποστολής** η δήλωση είναι ενεργή από την στιγμή που αποστέλλεται. Στην περίπτωση της εμπορικής πρότασης η δήλωση βούλησης θεωρείται ενεργή από την στιγμή που ο καταναλωτής αποστέλλει τις πληροφορίες που του ζητούνται. 3. Σύμφωνα με τη **θεωρία της λήψης** η δήλωση είναι ενεργή από την στιγμή που θα φτάσει στον παραλήπτη. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι ο παραλήπτης θα πρέπει πραγματικά να την παραλάβει αλλά είναι αρκετό εάν η δήλωση παραληφθεί από τον διακομιστή του παρόχου. 4. Σύμφωνα με τη **θεωρία της γνώσης** η δήλωση είναι ενεργή από την στιγμή που ο παραλήπτης μάθει γι' αυτήν ελέγχοντας το email του. Επομένως, οι θεωρίες για τα χρονικά σημεία αποσαφηνίζουν και το ποιος έχει την ευθύνη σε περίπτωση καθυστέρησης μεταβίβασης μιας δήλωσης. Εξάγεται λοιπόν το συμπέρασμα ότι μέχρι η δήλωση να φτάσει στο ηλεκτρονικό γραμματοκιβώτιο του παραλήπτη, την ευθύνη τη φέρει ο αποστολέας, που σημαίνει ότι από εκείνο το χρονικό σημείο και έπειτα την ευθύνη φέρει ο παραλήπτης.

Όπως θα αναλυθεί και κατωτέρω, ηλεκτρονική κατάρτιση σύμβασης υπό αυτή την έννοια, σημαίνει αυτοματοποίηση δήλωσης αποδοχής και κατάρτισης, ενώ υποστηρίζεται ότι η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης, στηρίζεται σε προηγούμενη συμφωνία των μερών, που επιτρέπει την κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων κατά αυτό τον τρόπο.

⁶³ Γ. Ζέκος, Συμβάσεις μεταφοράς, ευθύνη μεταφορών στο Διαδίκτυο, 2017, σ. 20-24

3. Περιέλευση ηλεκτρονικής πρότασης στον αποδέκτη

Μια δήλωση βούλησης στο διαδίκτυο, θα πρέπει όχι μόνο να είναι έγκυρη αλλά να μπορεί να διαβιβαστεί έγκυρα στον αποδέκτη, δηλαδή η δήλωση βούλησης θα πρέπει να περιέλθει έγκυρα στη σφαίρα εξουσίας του παραλήπτη. Λόγου χάρη, όταν ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αποστέλλεται από τον αποστολέα και περιέρχεται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του παραλήπτη, ο τελευταίος μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτό και έχει τη δυνατότητα να λάβει ανά πάσα στιγμή γνώση της δήλωσης βούλησης του αποστολέα και επομένως το μήνυμα έχει περιέλθει στη σφαίρα εξουσίας του παραλήπτη.⁶⁴ Ειδικότερα, μπορεί να θεωρηθεί ότι η περιέλευση της ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης συντελέστηκε από τότε που ο λήπτης, θα μπορούσε αντικειμενικά να λάβει γνώση της δήλωσης βούλησης, διαβάζοντας το ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο. Εν προκειμένω, μπορεί να τύχει εφαρμογής και το άρθρο 200 ΑΚ (αρχή της καλής πίστης), με μια προσαρμογή στη φύση των ηλεκτρονικών συμβάσεων και στον προσδιορισμό του τι μπορεί να θεωρείται καλή πίστη στον κόσμο του διαδικτύου, η οποία συμπεριλαμβάνει την τήρηση των κανόνων χρήσης του διαδικτύου και όλων των μέτρων ασφάλειας των συναλλαγών στο διαδίκτυο που θα λάμβανε ο νοήμων χρήστης του διαδικτύου.

Σύμφωνα με το άρθρο 167 του Αστικού Κώδικα, για την περιέλευση της ηλεκτρονικής πρότασης στον αποδέκτη, κρίσιμος είναι ο χρόνος που τα δεδομένα εισέρχονται στον υπολογιστή του λήπτη. Λόγου χάρη, όταν αποθηκεύονται στη θυρίδα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του (όταν πρόκειται για e-mail) ή στη μνήμη του Η/Υ (όταν πρόκειται για διαβίβαση μέσω παγκόσμιου ιστού). Βάσει των ανωτέρω, η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης, περιέρχεται στον αποδέκτη της στο χρόνο που αποθηκεύεται είτε στη θυρίδα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας του (όταν πρόκειται για email) είτε στη μνήμη εργασίας RAM του Η/Υ του αποδέκτη (όταν η διαβίβαση γίνεται μέσω του Παγκόσμιου Ιστού)⁶⁵

4. Η σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης

Σύμφωνα με το άρθρο 192 ΑΚ «η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει σε αυτόν που πρότεινε η δήλωση αποδοχής της πρότασης του». Ο τρόπος με τον οποίο θα πρέπει να

⁶⁴ Γ. Ζέκος, Συμβάσεις μεταφοράς, ευθύνη μεταφορέων στο Διαδίκτυο, 2017, σ. 20-24

⁶⁵ Π. Κορνηλάκης, Διαδίκτυο και Αστικό Δίκαιο, Αρμενόπουλος 7/2007

περιέλθει η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης στον αποδέκτη της, δεν προσδιορίζεται στον Αστικό Κώδικα. Ωστόσο, σύμφωνα με το άρθρο 158 ΑΚ, η δήλωση βούλησης μπορεί να γίνει γνωστή με οποιοδήποτε μέσο.

Σε περίπτωση παροχής μιας υπηρεσίας ή προϊόντος μέσω ιστοσελίδας, μετά την αποστολή της παραγγελίας από τον μελλοντικό αγοραστή δηλαδή και την περιέλευσή της στον προμηθευτή, η επιχείρηση πρέπει να επιβεβαιώσει τη λήψη της, αποστέλλοντας στον πελάτη της χωρίς καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα το αποδεικτικό παραλαβής της. Η επιβεβαίωση της παραγγελίας δέον να αποστέλλεται με τον ίδιο τρόπο, με τον οποίο έχει αποσταλεί η παραγγελία λ.χ. με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Προς διευκόλυνση των συναλλαγών μάλιστα, οι επιχειρήσεις επιβάλλουν στους αγοραστές να γνωστοποιούν τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους.

Πότε όμως θεωρείται ότι έχει καταρτιστεί η ηλεκτρονική σύμβαση και παράγει δέσμευση για τα μέρη; Η σύμβαση καταρτίζεται και η δέσμευση επέρχεται από αυτή τη χρονική στιγμή κατά την οποία, περιέρχεται το αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του πελάτη στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του τελευταίου.⁶⁶ Η ρύθμιση αυτή αποτελεί αναγκαστικό δίκαιο, όταν ο ένας από τους δύο συμβαλλομένους ενεργεί με την ιδιότητα του καταναλωτή (**B2C**), ενώ μπορεί να υπάρξει και αντίθετη συμφωνία, όταν και οι δύο συμβαλλόμενοι δραστηριοποιούνται για σκοπούς επαγγελματικούς (**B2B**). Επειδή ακριβώς, η σύμβαση καταρτίζεται χωρίς ταυτόχρονη επικοινωνία των συμβαλλόμενων μερών, λόγω της φύσης των ηλεκτρονικών συμβάσεων, το ζήτημα του ορισμού του χρονικού σημείου κατά το οποίο καταρτίζεται η σύμβαση είναι ιδιαίτερα δυσχερές. Εξ αυτού του λόγου, ο κοινοτικός νομοθέτης όρισε ότι η παραγγελία αφενός, και το αποδεικτικό παραλαβής της αφετέρου, τεκμαίρεται ότι παραλήφθηκαν, όταν ο μεν προμηθευτής έχει τη δυνατότητα πρόσβασης με ηλεκτρονικά μέσα στην παραγγελία, ο δε αποδέκτης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης με ηλεκτρονικά μέσα στο αποδεικτικό παραλαβής της (βλ. άρθρο. 10 § 1 του ΠΔ 131/2003). Η διάταξη αυτή είναι αναγκαστικού δικαίου, όταν ο ένας από τους δύο συμβαλλομένους ενεργεί με την ιδιότητα του καταναλωτή.

Σε σχέση με τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων, το ΔΕΕ εξέδωσε μια πολύ ενδιαφέρουσα απόφαση. Πρόκειται για την υπόθεση C-249/2021 του ΔΕΕ, όπου η

⁶⁶ *Ε. Αλεξανδρίδου*, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2010, σ. 56-59

σχετική απόφαση εξεδόθη στις 13/05/2022.⁶⁷ Η υπόθεση αυτή αφορά την εκμίσθωση των δωματίων του ξενοδοχείου μέσω της πλατφόρμας διαδικτυακών κρατήσεων www.booking.com. Ουσιαστικά, εν προκειμένω το ΔΕΕ, έκρινε ότι για να μπορεί ο καταναλωτής να δεσμεύεται έγκυρα από απόφαση η οποία συνάπτεται με ηλεκτρονικό μέσο πρέπει να κατανοεί σαφώς **από τη σήμανση και μόνο που φέρει το πλήκτρο παραγγελίας ότι θα υποχρεωθεί να πληρώσει μόλις πατήσει το πλήκτρο αυτό.**

Σύμφωνα με τα πραγματικά περιστατικά, η H Fuhrmann-2 είναι εταιρία γερμανικού δικαίου ιδιοκτήτρια του ξενοδοχείου Goldener Anker στο Krummhörn-Greetsiel (Γερμανία). Η εκμίσθωση των ξενοδοχείων της εταιρίας πραγματοποιείται μέσω της πλατφόρμας διαδικτυακών κρατήσεων www.booking.com. Στις 19 Ιουλίου 2018, ο καταναλωτής Β. επισκέφθηκε τον ανωτέρω ιστότοπο για να αναζητήσει δωμάτια ξενοδοχείου στο Krummhörn-Greetsiel για το χρονικό διάστημα από 28 Μαΐου έως 2 Ιουνίου 2019. Ο Β. επιλέγοντας την εικόνα που αντιστοιχούσε στα καταλύματα του ξενοδοχείου, εμφανίστηκαν τα διαθέσιμα δωμάτια με τις αντίστοιχες παροχές και χρέωση για την επιλεγείσα περίοδο. Ο Β, ο οποίος ήθελε να κάνει κράτηση τεσσάρων δίκλινων εκείνη την περίοδο, αφού πάτησε το πλήκτρο **«κάνω κράτηση»** καταχώρισε τα προσωπικά του δεδομένα και τα ονόματα των προσώπων που θα ταξίδευαν μαζί του **χωρίς να πατήσει το πλήκτρο ολοκλήρωση κράτησης**. Η Fuhrmann-2 χρέωσε στον Β, σύμφωνα με τους γενικούς όρους συναλλαγών της, έξοδα ακύρωσης ύψους 2 240 ευρώ, τάσσοντάς του προθεσμία πέντε εργάσιμων ημερών για την καταβολή του ποσού. Ο Β δεν κατέβαλε το ζητηθέν ποσό. Κατόπιν τούτου, η Fuhrmann-2 προσέφυγε ενώπιον του ειρηνοδικείου Bottrop (Γερμανία), αξιώνοντας την καταβολή του.

Το εν λόγω δικαστήριο ζητεί από το ΔΕΕ να διευκρινίσει εάν, στο πλαίσιο διαδικασίας παραγγελίας σχετικής με τη σύναψη σύμβασης εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικό μέσο, προκειμένου να κριθεί **αν μια φράση που αναγράφεται στο πλήκτρο παραγγελίας ή σε ανάλογη λειτουργία, όπως η φράση «ολοκλήρωση κράτησης», είναι «ανάλογη» με τη φράση «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής»** κατά την έννοια της ανωτέρω διατάξεως, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη

⁶⁷ <https://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-249/21>

μόνον η σήμανση που φέρει το πλήκτρο παραγγελίας ή η ανάλογη λειτουργία, ή αν πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και οι περιστάσεις της διαδικασίας παραγγελίας.

Ως εκ τούτου, το Δικαστήριο έκρινε ότι από το γράμμα της οδηγίας 2011/83 συνάγεται ότι **το πλήκτρο παραγγελίας ή η ανάλογη λειτουργία πρέπει να φέρουν ευανάγνωστη και σαφή σήμανση ότι η υποβολή της παραγγελίας συνεπάγεται υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει πληρωμή στον έμπορο**. Επιπλέον, από το γράμμα της οδηγίας 2011/83 προκύπτει επίσης σαφώς ότι είναι ακριβώς το πλήκτρο ή η ανάλογη λειτουργία που πρέπει να περιλαμβάνει αυτή τη διατύπωση, οπότε πρέπει να λαμβάνεται υπόψη μόνο η σήμανση που φέρει το πλήκτρο ή η ανάλογη λειτουργία προκειμένου να κριθεί εάν ο έμπορος έχει τηρήσει την υποχρέωσή του να μεριμνά ώστε ο καταναλωτής, όταν υποβάλλει την παραγγελία του, να αναγνωρίζει ρητώς ότι αυτή συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής.

Βάσει των ανωτέρω, το αιτούν δικαστήριο θα πρέπει ιδίως να εξακριβώσει εάν ο όρος «κράτηση» στη γερμανική γλώσσα, τόσο στην καθομιλουμένη όσο και στην αντίληψη του μέσου καταναλωτή που έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, συνδέεται κατ' ανάγκην και συστηματικώς με τη γένεση υποχρέωσης πληρωμής. Σε περίπτωση αρνητικής απάντησης, το αιτούν δικαστήριο θα πρέπει να διαπιστώσει ότι η φράση «ολοκλήρωση της κράτησης» είναι ασαφής, οπότε δεν θα μπορεί να θεωρηθεί ως διατύπωση ανάλογη με τη φράση «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής» της οδηγίας 2011/83.⁶⁸

1. Νομικό Πλαίσιο-Ειδικότερες διατάξεις

Το ΠΔ 131/2003, περιέχει μια σειρά διατάξεων στο κεφάλαιο 3 (άρθρα 8 έως 11) που ρυθμίζουν τα ζητήματα της κατάρτισης ηλεκτρονικών συμβάσεων και συμπληρώνουν τις διατάξεις του ΑΚ.

Κατ' αρχήν, θεμελιώδης είναι η διάταξη του άρθρου 8 παρ. 1 του ΠΔ 131/2003, η οποία ορίζει ότι η κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων συντελείται με την επιφύλαξη των διατάξεων του ΠΔ 150/2001. Η διάταξη αυτή προέρχεται από το

⁶⁸ <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/ilektroniko-emporio-pliktro-paraggelias-prepei-na-ferai-safi-simansi-oti-tha-ypohreothai>

άρθρο 9 της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ, όπου ορίζεται ρητά ότι «τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε το νομικό τους σύστημα να επιτρέπει τη σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν, ιδίως, ότι οι νομικές προϋποθέσεις που ισχύουν για τη διαδικασία σύναψης των συμβάσεων δεν παρακωλύουν τη χρήση των συμβάσεων που συνάπτονται με ηλεκτρονικά μέσα ούτε αποστερούν τις συμβάσεις αυτές εννόμου αποτελέσματος ή ισχύος λόγω του ότι έχουν συναφθεί με ηλεκτρονικά μέσα».

Ωστόσο, το 8 παρ. 1 του ΠΔ 131/2003, δεν εφαρμόζεται άκριτα σε κάθε περίπτωση. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 8 παρ. 2 του ΠΔ 131/2003, η κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων δεν επιτρέπεται για ορισμένους συμβατικούς τύπους όπως :α) στις συμβάσεις που θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων, β) στις συμβάσεις, οι οποίες απαιτούν εκ του νόμου την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία και γ) στις συμβάσεις, οι οποίες εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο.⁶⁹

Σύμφωνα με το **άρθρο 9 του ΠΔ 131/2003**, επιβάλλει στο φορέα παροχής υπηρεσιών την υποχρέωση να παρέχει ειδικές πληροφορίες στον αποδέκτη της υπηρεσίας πριν από την ανάθεση της παραγγελίας. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες για τα εξής:

1. Για τα τεχνικά στάδια πριν τη σύναψη της σύμβασης όπως λόγου χάρη, αν η πρόταση για κατάρτιση σύμβασης πραγματοποιείται με την επιλογή του κατάλληλου εικονιδίου με το ποντίκι ή το πλήκτρο OK στην ιστοσελίδα του φορέα παροχής υπηρεσιών ή με τη συμπλήρωση φόρμας ή με την αποστολή μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. 2. τα τεχνικά μέσα που θα επιτρέπουν τον εντοπισμό και τη διόρθωση σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση της παραγγελίας και 3. τις γλώσσες, στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση. Χαρακτηριστική είναι απόφαση της 16ης Οκτωβρίου 2008, Bundesverband der Verbraucherzentralen (C-298/07, EU:C:2008:572), όπου θίγει το συγκεκριμένο ζήτημα. Η εταιρία ασφάλισης οχημάτων DIV προσέφερε τις υπηρεσίες της αποκλειστικά μέσω διαδικτύου. Στην ιστοσελίδα της, ανέφερε την ταχυδρομική και την ηλεκτρονική της διεύθυνση, όχι όμως και τον αριθμό τηλεφώνου της, καθώς ο αριθμός αυτός ανακοινωνόταν μόνο μετά τη σύναψη σύμβασης ασφάλισης. Η Bundesverband der

⁶⁹ I. Γγγλεζάκης, Δίκαιο Πληροφορικής, 2018, σ. 197-200

Verbraucherzentralen, γερμανική ομοσπονδία ενώσεων καταναλωτών, φρονούσε ωστόσο ότι η DIV όφειλε να αναγράφει τον αριθμό τηλεφώνου της στην ιστοσελίδα της. Συγκεκριμένα, κατά τη Bundesverband der Verbraucherzentralen, αυτό ήταν το μοναδικό μέσο, το οποίο θα εξασφάλιζε άμεση επικοινωνία. **Στη συνέχεια, το Bundesgerichtshof (Ανώτατο Ομοσπονδιακό Δικαστήριο, Γερμανία) αποφάσισε να υποβάλει στο Δικαστήριο το ερώτημα αν το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας 2000/31/EK 16 επιβάλλει τη γνωστοποίηση αριθμού τηλεφώνου.**

Το Δικαστήριο έκρινε ότι το άρθρο 5, παράγραφος 1, στοιχείο γ', της οδηγίας πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών, πριν καν συνάψει σύμβαση με τους αποδέκτες της υπηρεσίας, οφείλει να τους γνωστοποιεί, εκτός από τη διεύθυνσή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και άλλες πληροφορίες που παρέχουν τη δυνατότητα ταχείας επαφής, καθώς και άμεσης και ουσιαστικής επικοινωνίας. **Οι πληροφορίες αυτές δεν χρειάζεται να περιλαμβάνουν υποχρεωτικά αριθμό τηλεφώνου.** Μπορούν να συνίστανται σε ένα τυποποιημένο ερωτηματολόγιο ηλεκτρονικής μορφής, διά του οποίου οι αποδέκτες της υπηρεσίας δύνανται να απευθύνονται μέσω διαδικτύου στον φορέα παροχής υπηρεσιών και στο οποίο ο φορέας αυτός απαντά με ηλεκτρονικό μήνυμα, εκτός των περιπτώσεων κατά τις οποίες ο αποδέκτης της υπηρεσίας, αδυνατώντας, μετά την ηλεκτρονικού τύπου επαφή με τον φορέα παροχής υπηρεσιών, να συνδεθεί με το ηλεκτρονικό δίκτυο, ζητεί από τον φορέα αυτόν να του παράσχει πρόσβαση σε άλλο τρόπο μη ηλεκτρονικής επικοινωνίας (σκέψη 40 και διατακτ.).⁷⁰

Περαιτέρω, με το άρθρο 9 παρ.2 του ΠΔ 131/2003, ορίζεται ότι οι ατομικοί όροι της σύμβασης και οι ΓΟΣ, θα πρέπει να διατίθενται με τρόπο ώστε να επιτρέπεται η αποθήκευση και η αναπαραγωγή τους. Δηλαδή οι ανωτέρω όροι θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι προς αποθήκευση (download) ή να βρίσκονται πριν το εικονίδιο της παραγγελίας, προκειμένου να είναι εμφανής η ύπαρξή τους στον εκάστοτε χρήστη.

Εν συνεχεία βάσει του **άρθρου 10 του ΠΔ 131/2003**, προβλέπει υποχρέωση του αποδέκτη μιας ηλεκτρονικής δηλώσεως βουλήσεως να αποστέλλει στον δηλούντα αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας χωρίς περιττή καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα. Στο ίδιο άρθρο, υπάρχει ειδική πρόβλεψη που θέτει την

⁷⁰ Θεματικό Δελτίο του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης : [fiche thematique - commerce electronique et obligations contractuelles - el\(1\).pdf](#) σ.11

υποχρέωση στο φορέα παροχής υπηρεσιών κατάλληλα, προσιτά και αποτελεσματικά μέτρα, τα οποία θα του δίνουν τη δυνατότητα να διορθώσει λάθη που έκανε κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό πριν την ανάθεση της παραγγελίας. Επιπλέον, προβλέπεται ότι ο φορέας παροχής υπηρεσιών, θέτει στη διάθεση του αποδέκτη με κατάλληλα, προσιτά και αποτελεσματικά μέσα, που θα του επιτρέψουν να επισημάνει και τα διορθώσει τα λάθη του κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό πριν την ανάθεση της παραγγελίας. Ουσιαστικά, πρόκειται για τη διαμόρφωση της παραγγελίας τεχνικά με τέτοιο τρόπο, ώστε αυτή να πραγματοποιείται σε διακριτά μεταξύ τους στάδια και να παρέχει τη δυνατότητα στον αποδέκτη της υπηρεσίας, για διόρθωση ενδεχόμενων σφαλμάτων χειρισμού και να ζητά επιβεβαίωση της παραγγελίας σε κάθε επόμενο στάδιο. Έτσι θα αποφεύγονται τυχόν σφάλματα. Δηλαδή μετά την εισαγωγή των στοιχείων στη φόρμα παραγγελίας της ιστοσελίδας, θα πρέπει να εμφανίζεται μια νέα σελίδα με τα στοιχεία ήδη συμπλήρωσε, στην οποία θα μπορεί ο ίδιος να κάνει διορθώσεις.

2. Λοιπά ζητήματα σε σχέση με τις ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις: Δικαιοδοσία - Εφαρμοστέο Δίκαιο

Τα ζητήματα της δικαιοδοσίας σε ό,τι αφορά διαφορές που προκύπτουν από τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, έχουν αναδειχθεί σε μείζονα ζητήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου, για τα οποία υφίστανται παράλληλες ρυθμίσεις στον Αστικό Κώδικα, στον Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, στην εθνική και τη κοινοτική νομοθεσία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, καθώς και στο δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή. Όλα τα ανωτέρω ρυθμιστικά κείμενα, υιοθετούν παράλληλα ισχύουσες ρυθμίσεις για το απλό ερώτημα ποιο είναι το εφαρμοστέο δίκαιο και ποιο το αρμόδιο δικαστήριο στις διαφορές που προκύπτουν σε σχέση με τις ηλεκτρονικές συμβάσεις. Συχνά η παράλληλη εφαρμογή περισσότερων διατάξεων που ρυθμίζουν το ίδιο ζήτημα, δημιουργεί σύγχυση και οδηγεί σε μη συμφέρουσες λύσεις για τα συμβαλλόμενα μέρη.

Σε ό,τι αφορά τις ηλεκτρονικές συμβάσεις, στις οποίες ένα εκ των συμβαλλόμενων μερών είναι ο καταναλωτής, όπως θα αναλυθεί κατωτέρω, προκρίνονται διαφορετικές λύσεις. Ειδικότερα, δεδομένης αφενός της ρύθμισης του θέματος με Κοινοτικό Κανονισμό αλλά και της γενικής αρχής της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικού εμπορίου

για μη περιορισμό των δικαιωμάτων του καταναλωτή, δέον να προτιμούνται οι διατάξεις που δίνουν τα περισσότερα δικαιώματα στον καταναλωτή, καθώς είναι και το πιο αδύνατο μέρος στη συναλλακτική σχέση. Ο καταναλωτής συνεπώς, έχει δικαίωμα επιλογής άσκησης της αγωγής του είτε ενώπιον των δικαστηρίων της κατοικίας του είτε ενώπιον της έδρας των δικαστηρίων του προμηθευτή. Η έδρα του προμηθευτή θα είναι η διεύθυνσή του, όπως έχει υποχρέωση να την αναγράφει στον Διαδικτυακό του Τόπο. Αν είναι δεν είναι δυνατό να βρεθεί, δεδομένης της φύσης του Διαδικτύου, καλό είναι ο καταναλωτής να αποφεύγει τη συναλλαγή, καθώς μπορεί να οδηγήσει σε διεθνείς αναζητήσεις ανύπαρκτων προμηθευτών.⁷¹

Επιπλέον, τα ζητήματα του εφαρμοστέου δικαίου επιλύονται στην εξής βάση: Οι ηλεκτρονικές συμβάσεις μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, συνιστούν και εξ αποστάσεως συμβάσεις, υπό την έννοια του νόμου για την προστασία του καταναλωτή. Εφαρμογής τυγχάνουν οι διατάξεις που ορίζουν ότι *«οι διατάξεις του παρόντος άρθρου [περί συμβάσεων από απόσταση] εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση όταν η σύμβαση μεταξύ προμηθευτή και ενός καταναλωτή συνδέεται στενά με την Ελλάδα ή άλλο Κράτος-Μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης [...], ανεξάρτητα από τη συμβατική επιλογή δικαίου τρίτης χώρας»* (άρθρο 4 παρ. 12 του Ν. 2251/1994). Το δίκαιο όμως που τελικά θα εφαρμοστεί δεν μπορεί να περιορίζει τα δικαιώματα του καταναλωτή που του παρέχει το ελληνικό δίκαιο σε σχέση με τις αντίστοιχες συμβάσεις.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι στην Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, ορίζεται ότι αυτή δεν θεσπίζει πρόσθετους κανόνες ιδιωτικού διεθνούς δικαίου ούτε αφορά στη διεθνή δικαιοδοσία. Τούτο σημαίνει ότι οι διατάξεις του Κανονισμού ΕΚ/44/2001 όσον αφορά στην αναγνώριση και στην εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις και του Κανονισμού ΕΚ/593/2008 (Ρώμη I) για τις συμβατικές ενοχές δεν θίγονται.⁷²

Ειδικότερα, στις συμβατικές ενοχές που προκύπτουν από κάθε σύμβαση το εφαρμοστέο δίκαιο καθορίζεται από τη σύμβαση της Ρώμης του 1980 που ισχύει και στην Ελλάδα από την 1.4.1991 (ν 1972/1988). Το ερώτημα όμως του πως θα προσδιοριστεί το δίκαιο που συνδέεται στενότερα με μια ηλεκτρονική σύμβαση που

⁷¹ Ε. Παπακωνσταντίνου, Δίκαιο Πληροφορικής, 2010, σ. 457-459

⁷² Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή, 2018, σ. 294

αφορά άυλα προϊόντα ή υπηρεσίες, όταν το ηλεκτρονικό μήνυμα μπορεί να διέλθει από υπολογιστές εγκατεστημένους σε διάφορες χώρες, πριν καταλήξει στους υπολογιστές του λήπτη και του δότη. Ζητήματα δημιουργούνται, όταν κάποιιοι χρήστες ζητούν διάφορες διευθύνσεις (domain name), που αντιστοιχούν σε ένα είδος ηλεκτρονικής προσωπικότητας, η οποία θα πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψιν για τον προσδιορισμό της δικαιοδοσίας σε περίπτωση διαφορών που προκύπτουν από δικαιοπραξίες του ηλεκτρονικού εμπορίου. Για το εν λόγω ζήτημα μάλιστα, έχει αποφανθεί το Πρωτοδικείο Σύρου (ΜΠρΣυρ 637/1999). Η κάθε επιχείρηση δηλαδή που δραστηριοποιείται στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, θα πρέπει να κατοχυρώσει το domain name, το οποίο δεν θα είναι μόνο ο διακριτικός της τίτλος, αλλά και μέρος της επωνυμίας της για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές της, ενώ παράλληλα θα αποτελεί και την ηλεκτρονική έκφραση της νομικής της προσωπικότητας στο διαδίκτυο για θέματα εφαρμοστέου δικαίου που θα προκύπτουν στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Περαιτέρω, στην υπ. αρ. 405/2002 απόφαση ασφαλιστικών μέτρων, το Μονομελές Πρωτοδικείο Ροδόπης αποφάσισε ότι το domain name expert.gr μπορεί να χρησιμοποιείται από την εταιρία Expert! στην Κομοτηνή που πρώτη το καταχώρησε, επειδή η εταιρία Expert-Hellas καταχώρησε και χρησιμοποίησε άλλο domain name (expert Hellas.gr) πριν την προσφυγή της μετά από 3 χρόνια κατά της Expert! Σε κάθε περίπτωση λοιπόν, θα πρέπει να γίνεται ενδελεχής έρευνα και εντοπισμός του φυσικού προσώπου που δημιούργησε το ηλεκτρονικό πρόσωπο μέσω εντοπισμού του υπολογιστή μέσω του οποίου συστάθηκε η ηλεκτρονική προσωπικότητα.⁷³

1. Η πληρωμή με πιστωτική κάρτα

Το ηλεκτρονικό εμπόριο συνεχώς αναπτύσσεται και οι ηλεκτρονικές συμβάσεις που καταρτίζονται μέσω Διαδικτύου, συνιστούν την πιο διαδεδομένη μορφή πώλησης αγαθών και υπηρεσιών πλέον. Η απρόσκοπτη, όμως, ανάπτυξή του προϋποθέτει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στις συναλλαγές από απόσταση, η οποία μπορεί να επιτευχθεί εξασφαλίζοντας την ασφάλεια τέτοιου είδους συναλλαγών, δεδομένου ότι καθίσταται φανερή και έντονη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου.

⁷³ Γ. Ζέκος, Συμβάσεις μεταφοράς, ευθύνη μεταφορών στο Διαδίκτυο, 2017, σ. 20-24

Σε ό,τι αφορά το πεδίο των ηλεκτρονικών συναλλαγών, ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί εκ μέρους του καταναλωτή στις συναλλαγές που διενεργούνται με τη χρήση πιστωτικής κάρτας. Ειδικότερα, είναι δυνατόν να προβλέπεται στους Γ.Ο.Σ. δυνατότητα του κατόχου της κάρτας να πραγματοποιεί συναλλαγές μέσω της πιστωτικής κάρτας εξ αποστάσεως μέσω του Διαδικτύου, χωρίς να χρειάζεται η επίδειξή της και η υπογραφή του σχετικού δικαιολογητικού της γενόμενης συναλλαγής.⁷⁴

Σε γενικό πλαίσιο, στον τομέα των ηλεκτρονικών πωλήσεων αγαθών και υπηρεσιών και εν γένει στις συμβάσεις πώλησης από απόσταση μέσω διαδικτύου, η χρήση των πιστωτικών καρτών συνεπάγεται πολλούς κινδύνους, όπως η υποκλοπή δεδομένων, τα οποία αποστέλλει ηλεκτρονικά ο κάτοχος, προκειμένου να πραγματοποιηθεί η σχετική χρέωση, χωρίς τη συναίνεση ή γνώση του. Εν προκειμένω λοιπόν, ο καταναλωτής μπορεί να πέσει θύμα δόλιας χρήσης της πιστωτικής του κάρτας, αφού είναι δύσκολο να αποδειχτεί η ταυτότητα του αποστολέα, καθώς η επιχείρηση δεν έχει τη δυνατότητα να ελέγξει ούτε την πραγματική ταυτότητα του αντισυμβαλλομένου της ούτε εάν αυτός είναι ο νόμιμος κάτοχος της κάρτας. Μάλιστα, όταν τα προσωπικά δεδομένα της κάρτας του δικαιούχου διαρρεύσουν, μπορεί ο τρίτος που τα υπέκλεψε, χρησιμοποιώντας τα στοιχεία αυτά, να πραγματοποιήσει πληρωμές χρεώνοντας την κάρτα του δικαιούχου.

Για την αντιμετώπιση των ανωτέρω κινδύνων, η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν περιέχει κάποια ειδική πρόβλεψη, πρόβλεψη όμως υπάρχει στην Οδηγία 2007/64/EK (Payment Services Directive) για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, η οποία καταργήθηκε με την Οδηγία 2015/2366/EE (PSD II). Για την πρόληψη της χωρίς εξουσιοδότηση χρησιμοποίησης καρτών από τρίτους, μέτρα λαμβάνουν και τα πιστωτικά ιδρύματα, με την καθιέρωση ενός μοναδικού τριψήφιου κωδικού ασφαλείας, ο οποίος αναγράφεται στο πίσω μέρος της κάρτας.⁷⁵

Στην ελληνική έννομη τάξη, η Οδηγία 2007/64/EK μεταφέρθηκε με τον Ν. 3862/2010, στον οποίο ρυθμίζονται οι σχέσεις, αφενός μεταξύ του πληρωτή κατόχου της κάρτας και του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής-εκδότη κάρτας και

⁷⁴ *Ε. Αθανασίου*, Πιστωτική κάρτα και Διαδίκτυο, ΕλλΔικ 4/2006

⁷⁵ *Ε. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή, 2018, σ. 292

αφετέρου μεταξύ του εκδότη της κάρτας και της συμβεβλημένης με αυτόν επιχείρησης, δηλ. του προμηθευτή. Ο Ν. 3862/2010 ρυθμίζει ζητήματα για την περίπτωση της απώλειας, της κλοπής, της υπεξαίρεσης ή της μη εγκεκριμένης χρησιμοποίησης από τρίτον πιστωτικής κάρτας. Ο χρήστης των υπηρεσιών αυτών, που χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμής, ο λεγόμενος πληρωτής, έχει την υποχρέωση να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμής σύμφωνα με τους όρους που διέπουν τη χρήση του και να λαμβάνει κάθε εύλογο μέτρο για την ασφαλή φύλαξη των εξατομικευμένων στοιχείων ασφαλείας του μέσου αυτού. Επίσης, υποχρεούται να ειδοποιεί αμελλητί τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, μόλις υποπέσει στην αντίληψή του η απώλεια, η κλοπή, η μη εγκεκριμένη χρήση του μέσου πληρωμής που κατέχει, συνεπώς και της πιστωτικής του κάρτας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η νέα Οδηγία, έχει διευρυμένο πεδίο εφαρμογής, καθώς εντάσσονται πλέον σε αυτό και τρίτοι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών. Πρόκειται δηλαδή για τα πρόσωπα, τα οποία προσφέρουν υπηρεσίες πληρωμών, χωρίς να κατέχουν οι ίδιοι τα προς μεταφορά χρηματικά ποσά, σε κανένα στάδιο της διαδικασίας. Το γεγονός ότι τα τρίτα αυτά πρόσωπα υπόκεινται στους ίδιους κανόνες και έχουν τις ίδιες υποχρεώσεις με τους λοιπούς παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, ενώ θα αδειοδοτούνται και θα εποπτεύονται ως ιδρύματα πληρωμών, ενισχύει την ασφάλεια στις πληρωμές.

**Β. ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ- Η
ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ
ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΙΣ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ**

1.Η ανάγκη προστασίας του συμβαλλόμενου καταναλωτή

Όπως έχει αναλυθεί και ανωτέρω, η προστασία του συμβαλλόμενου καταναλωτή, αναφέρεται στην προστασία του από ζητήματα τα οποία αναφέρονται στην καταναλωτική σύμβαση. Η ραγδαία τεχνολογική εξέλιξη και ο νέος τρόπος κατάρτισης των συμβάσεων πώλησης επέβαλε τον εκσυγχρονισμό του νομικού πλαισίου, ώστε να είναι σε θέση να ρυθμίζει αποτελεσματικά τις νέες συνθήκες με τις οποίες οι καταναλωτές έρχονται καθημερινά αντιμέτωποι μέσω της διεξαγωγής ηλεκτρονικού εμπορίου. Συνεπώς, ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή, όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 4512/2018 και μετέπειτα με τον Ν. 4933/2022, προστατεύει τους καταναλωτές και έχει ως κύριο πεδίο εφαρμογής τις κάθετες συναλλακτικές σχέσεις μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή και σε αυτό συμπεριλαμβάνονται και οι από απόσταση συμβάσεις. Σύμφωνα με το άρθρο 3 περ. 1 του Ν. 2251/1994, συμβάσεις από απόσταση είναι εκείνες που συνάπτονται μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή μέσω ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων από απόσταση ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των συμβαλλομένων, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας από απόσταση. Σύμφωνα με τα ανωτέρω, άξιος προστασίας καταναλωτής είναι αυτός ο οποίος είναι ώριμος και εύλογα προσεκτικός κατά τη συμμετοχή του στη συναλλακτική ζωή.⁷⁶ Κρίσιμο ωστόσο είναι να διαλευκανθεί η έννοια του καταναλωτή και του προμηθευτή, προκειμένου να γίνει αντιληπτό πότε ο καταναλωτής, υπάγεται στο πεδίο προστασίας των εν λόγω διατάξεων.

1.1 Η διάκριση μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή

Όπως έχει αναφερθεί και ανωτέρω, για τη διασαφήνιση της έννοια του καταναλωτή, έχουν διατυπωθεί πολλές απόψεις. Σε ό,τι αφορά το δευτερογενές ενωσιακό δίκαιο, η απονομή της ιδιότητας του καταναλωτή εξαρτάται σωρευτικά από δύο προϋποθέσεις. Ειδικότερα, **καταναλωτής** είναι το φυσικό πρόσωπο (υποκειμενική προϋπόθεση), που ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική του δραστηριότητα (αντικειμενική προϋπόθεση). Επιπλέον, σύμφωνα με τον ορισμό που έχει καθιερωθεί στο ενωσιακό δίκαιο, έμπορο ή εμπορευόμενο συνιστά «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν

⁷⁶ Γ. Ζέκος, Διαδίκτυο και Τεχνητή Νοημοσύνη στο Ελληνικό Δίκαιο, 2022, σ. 492-498

διέπεται από το ιδιωτικό ή το δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί [...] για σκοπούς που σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές του δραστηριότητες». ⁷⁷ Παρατηρείται λοιπόν, ότι η ιδιότητα του καταναλωτή συναρτάται με τη λειτουργία που επιτελεί το κάθε φυσικό πρόσωπο ξεχωριστά. Συνεπώς, η έννοια του καταναλωτή, προσδιορίζεται αποκλειστικά βάσει της θέσεώς του σε μια δεδομένη συναλλαγή υπό το πρίσμα της φύσης και του σκοπού αυτής. Μόνον οι συναλλαγές που διενεργούνται εκτός του πλαισίου οποιασδήποτε επαγγελματικής δραστηριότητας, ακόμα και μελλοντικής, και ανεξαρτήτως αυτής, με μοναδικό σκοπό την ικανοποίηση βιοτικών αναγκών, εμπίπτουν στο ειδικό νομοθετικό καθεστώς για την προστασία του καταναλωτή. Έτσι μπορεί ένας μεγαλοεπιχειρηματίας ή ένας χονδρέμπορος υπό αυτή την έννοια, να θεωρείται καταναλωτής στις συναλλαγές του αν τις διενεργεί εκτός του πλαισίου της επιχειρηματικής του δραστηριότητας και για να καλύψει δικές του προσωπικές καταναλωτικές ανάγκες. Μάλιστα, το ΔΕΕ, στην υπ. αριθμ. C-59/12 υπόθεση, διατύπωσε τη γνώμη ότι «ο καταναλωτής βρίσκεται σε πιο αδύναμη θέση, καθόσον είναι κατά τεκμήριο ασθενέστερος οικονομικά και έχει μικρότερη πείρα, από νομικής απόψεως». Γίνεται δεκτό δηλαδή, ότι «σε σχέση με τον εμπορευόμενο, ο καταναλωτής βρίσκεται σε ασθενέστερη θέση, ιδίως όσον αφορά το επίπεδο πληροφόρησης». ⁷⁸

1.2. Οι ενώσεις καταναλωτών

Σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν. 2251/1994, οι ενώσεις καταναλωτών νομιμοποιούνται να «εκπροσωπούν τους καταναλωτές..., να τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και να ασκούν συλλογικές αγωγές...». Επιπλέον, το άρθρο 10 του Ν.2251/1994, συμπεριλαμβάνει το σύνολο των δικονομικών οδών που μπορεί να ακολουθήσει η ένωση καταναλωτών για τη δικαστική προστασία των μελών της. Ειδικότερα, βάσει του συγκεκριμένου άρθρου, η ένωση καταναλωτών αφορά στην ενεργητική νομιμοποίηση της ενώσεως καταναλωτών ως μη δικαιούχου διαδίκου, για την άσκηση των ατομικών αξιώσεων των μελών της κατά των προμηθευτών ή των παραγωγών και για την άσκηση αναγνωριστικής αποζημιωτικής αγωγής εκ μέρους

⁷⁷ Ε. Τζούλια, Η εφαρμογή του δικαίου προστασίας καταναλωτή σε συμβάσεις «διττού σκοπού» (dual purpose) μετά τις Οδηγίες 2019/770 και 2019/771, Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου 1/2022, σ. 53-79

⁷⁸ ΔΕΕ C-59/12, BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts κατά Centrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV, ECLI:EU:C:2013:634, σκ. 35.

της ενώσεως, επίσης ως μη δικαιούχου διαδίκου για ζημία που υφίσταται απροσδιόριστος αριθμός καταναλωτών από παράνομη συμπεριφορά προμηθευτών.⁷⁹ Επιπρόσθετα, οι ενώσεις για την άσκηση αναγνωριστικής αποζημιωτικής αγωγής εκ μέρους της ενώσεως, επίσης ως μη δικαιούχου διαδίκου για ζημία που υφίσταται απροσδιόριστος αριθμός καταναλωτών από παράνομη συμπεριφορά προμηθευτών. Μάλιστα, σε μια ιδιαίτερα σημαντική απόφασή του το ΔΕΕ στην υπόθεση υπ. αρ. C-319/21, έκρινε ότι μεταξύ άλλων οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να ασκούν αντιπροσωπευτικές αγωγές κατά παραβιάσεων της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Σύμφωνα με το ΔΕΕ, μια τέτοια αγωγή δύναται να ασκηθεί ανεξαρτήτως συγκεκριμένης προσβολής του δικαιώματος προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του υποκειμένου των δεδομένων καθώς και χωρίς σχετική εντολή.⁸⁰ Στην εν λόγω υπόθεση δηλαδή, το ΔΕΕ έκρινε ότι δεν αντιτίθεται στο ΓΚΠΔ, εθνική ρύθμιση η οποία επιτρέπει σε ένωση για την προστασία των καταναλωτών να κινηθεί δικαστικώς, χωρίς σχετική εντολή και ανεξαρτήτως της υπάρξεως προσβολής συγκεκριμένων δικαιωμάτων ενός υποκειμένου των δεδομένων, κατά του φερόμενου παραβάτη των διατάξεων περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Υπό την έννοια αυτή, αναγνωρίζεται στην ένωση καταναλωτών ενεργητική νομιμοποίηση κατά τον ΓΚΠΔ, εφόσον επιδιώκει σκοπό δημοσίου συμφέροντος ο οποίος συνίσταται στη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών.⁸¹

Επιπλέον, σύμφωνα με την παρ. 16 εδ. α' κάθε «ένωση καταναλωτών που έχει τουλάχιστον πεντακόσια (500) ενεργά μέλη και έχει εγγραφεί στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από ένα τουλάχιστον έτος, μπορεί να ασκεί κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού (συλλογική αγωγή). Πάντως, ο νομοθέτης δεν περιορίζει την άσκηση της συλλογικής αγωγής σε μεμονωμένες καταναλωτικές ενώσεις, αλλά δίνει και τη δυνατότητα της κοινής άσκησης από ενώσεις πρώτου βαθμού, ακόμη και αν καθεμία από αυτές έχει

⁷⁹ *A. Πλεύρη*, Μη δικαιούχοι και μη υπόχρεοι διάδικοι στην πολιτική δίκη, 2014, σ. 179

⁸⁰ Προσωπικά Δεδομένα: Ανοίγει ο δρόμος για αντιπροσωπευτικές ενώσεις καταναλωτών. Διαθέσιμο στο: <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/prosopika-dedomena-anoi-gei-o-dromos-gia-antiprosopeytikes-agoges-apo-enoseis-katanaloton>

⁸¹ <https://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-319/20>

αριθμό ενεργών μελών μικρότερο από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο, εφόσον το σύνολο των ενεργών μελών όλων των ενώσεων υπερβαίνει το όριο αυτό.⁸²

2. Η προσυμβατική υποχρέωση ενημέρωσης του αντισυμβαλλόμενου καταναλωτή

Λόγω της φύσης των σύγχρονων ηλεκτρονικών συναλλαγών, ιδιαίτερα κατά την κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων, είναι αναγκαίο ο καταναλωτής, να έχει γνώση όλων των ειδικότερων όρων και διαστάσεων της υπό σύναψη σύμβασης. Ο προμηθευτής δηλαδή στο Διαδίκτυο, θα πρέπει στο διαδικτυακό του τόπο, να παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες, προκειμένου να συνάπτει νομίμως συναλλαγές με τους καταναλωτές. Οι πληροφορίες αυτές, θα πρέπει να είναι συνεχώς και ελεύθερα προσβάσιμες, (όχι εντός ιστοσελίδων για τις οποίες απαιτείται διαδικασία login για την πρόσβαση σε αυτές.). Συνεπώς, οι γενικές πληροφορίες που απαιτεί ο νόμος από κάθε προμηθευτή, εξυπηρετούν την ανάγκη γνώσης του καταναλωτή κάποιων στοιχείων σχετικών με τον αντισυμβαλλόμενό του. όλες αυτές οι πληροφορίες, θα μπορούσαν να τοποθετηθούν σε μια ιστοσελίδα, στο σημείο “Επικοινωνήστε μαζί μας” (Contact us) ή σε ιστοσελίδα του τύπου “Μάθετε περισσότερα για εμάς” (About us) σε έναν συνηθισμένο διαδικτυακό τόπο ηλεκτρονικού εμπορίου. Αν ληφθεί υπόψη ότι στην ουσία η ηλεκτρονική σύμβαση αφορά πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών, η οποία μάλιστα δεν πραγματοποιείται με φυσική παρουσία, οι υπόλοιπες πληροφορίες που απαιτείται εκ του νόμου να παρέχει ο προμηθευτής στον καταναλωτή είναι εξίσου αυτονόητες με την παραπάνω, γενική, υποχρέωσή του να παρουσιάσει την ακριβή του ταυτότητα.⁸³ Ειδικά στις συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος, στον νόμο προστασίας του καταναλωτή (Ν. 2251/1994), προβλέπονται ειδικά συγκεκριμένες υποχρεώσεις ενημέρωσης.

Ειδικότερα, το άρθρο **3β του Ν. 2251/1994**, όπως τροποποιήθηκε τελικώς από τον Ν. 4933/2022, προβλέπει ειδικές απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης για τις

⁸² Β. Δούβλης/Α. Μπώλος, Δίκαιο προστασίας καταναλωτών, τόμ. 2, 2008, σ. 1580-1583

⁸³ Ε. Παπακωνσταντίνου, Δίκαιο πληροφορικής, 2010, σ. 445

συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος. Ειδικότερα, το εν λόγω άρθρο έχει ως εξής:

“1. Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο: α) τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στον βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες, β) την ταυτότητα του προμηθευτή, λόγω χάρη την εμπορική επωνυμία του, γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος, καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του. δ. Ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται στα άρθρα 3β έως 3ιβ, το βάρος της απόδειξης το έχει ο προμηθευτής. 9. Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.»

Βάσει της ανωτέρω διάταξης, οι ειδικές με τη συναλλαγή πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται εξίσου άμεσα και συνεχώς από τον προμηθευτή στον Διαδικτυακό του Τόπο περιλαμβάνουν: (α) τα ουσιώδη χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας, (β) την τιμή, την ποσότητα και τις δαπάνες μεταφοράς καθώς και τον ΦΠΑ αν δεν περιλαμβάνεται στην τιμή, (γ) τον τρόπο πληρωμής, παράδοσης και εκτέλεσης, (δ) τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς ή της τιμής, (ε) το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθώς και (στ) την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης στην περίπτωση διαρκών συμβάσεων. Επιπλέον, είναι απαραίτητο, να αναφέρονται στο διαδικτυακό ιστότοπο, τα τεχνικά στάδια πριν τη σύναψη της σύμβασης. Περαιτέρω, θα πρέπει να γνωρίζει τα στάδια που θα επιτρέπουν τον εντοπισμό και τη διόρθωση σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση της παραγγελίας, τις (τυχόν περισσότερες) γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση ή και τους τυχόν κώδικες δεοντολογίας στους οποίους έχει προσχωρήσει ο προμηθευτής. Επομένως, καθίσταται σαφές, ότι ο προμηθευτής θα πρέπει να γνωστοποιεί στον καταναλωτή τις ανωτέρω πληροφορίες, μέχρι το στάδιο της σύναψης της ηλεκτρονικής σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση δηλαδή, είναι αναγκαίο ο προμηθευτής να παράσχει τις απαιτούμενες πληροφορίες στον καταναλωτή πριν αυτός δεσμευθεί με σύμβαση ή με «οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά». Λόγω του γεγονότος ότι η πρόταση προς

κατάρτιση σύμβασης είναι δεσμευτική για τον προτείνοντα στο ελληνικό δίκαιο (185 ΑΚ), δέον ο καταναλωτής να ενημερώνεται πάντα πριν αποστείλει την παραγγελία του, είτε αυτή ερμηνευτεί ως πρόταση προς κατάρτιση σύμβασης προς τον προμηθευτή, είτε ως αποδοχή της πρότασης του τελευταίου.⁸⁴

Με το άρθρο 14 του Ν. 4933/2022, προστέθηκε στον Ν. 2251/1994, το νέο άρθρο 3β, το οποίο τιτλοφορείται **“Πρόσθετες ειδικές υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές αγορές”**. Συγκεκριμένα προβλέπεται ότι:

“Προτού ο καταναλωτής δεσμευτεί από εξ αποστάσεως σύμβαση ή οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά σε επιγραμμική αγορά, ο πάροχος της επιγραμμικής αγοράς, με την επιφύλαξη των άρθρων 9α έως 9θ, 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 τμήμα 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 στην περ. ια) του άρθρου 9α, των προσφορών που παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αποτέλεσμα του ερωτήματος αναζήτησης, και τη σχετική σημασία των εν λόγω παραμέτρων έναντι άλλων, ……”

Περαιτέρω, στο άρθρο 3γ του Ν. 2251/1994, προβλέπονται οι τυπικές απαιτήσεις ενημέρωσης για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος. Ειδικότερα, προβλέπεται η τήρηση ορισμένων ειδικότερων προϋποθέσεων, οι οποίες αποσκοπούν στην πλήρη προσυμβατική πληροφόρηση του καταναλωτή, στην εκ μέρους του γνώση των δικαιωμάτων του.

Παράλληλα, το άρθρο 3δ του Ν. 2251/1994, προβλέπει ορισμένες τυπικές απαιτήσεις ενημέρωσης για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Μάλιστα, το εν λόγω άρθρο καθορίζει τον τρόπο και το χρόνο παροχής των πληροφοριών όσον αφορά το προσυμβατικό στάδιο αλλά και το συμβατικό στάδιο, περί του οποίου θα γίνει αναφορά στη συνέχεια. Για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως, προβλέπονται ειδικά τα κύρια χαρακτηριστικά τους, για την τιμή, τη διάρκεια και τους όρους λήξης και παράτασης

⁸⁴ Ν. Ζαπριάνος, Συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου από απόσταση. Σύμφωνα με το ν. 2251/1994, όπως ισχύει μετά τη μεταφορά της οδηγίας 2011/83 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, Αρμενόπουλος 7 (2014),

της σύμβασης, που θα πρέπει να διατίθενται «με σαφή και ευκρινή τρόπο» σε χρονική και τοπική εγγύτητα με την υποβολή της παραγγελίας του καταναλωτή. Λόγω του γεγονότος ότι στην πράξη, η ηλεκτρονική παραγγελία ολοκληρώνεται με την ενεργοποίηση ενός εικονικού πλήκτρου στην ιστοσελίδα του προμηθευτή, οι ανωτέρω πληροφορίες παρατίθενται στην ιστοσελίδα, ακριβώς πάνω από το πλήκτρο της παραγγελίας.

2α. Η υποχρέωση ενημέρωσης κατά το συμβατικό στάδιο

Σύμφωνα με το άρθρο 3δ παράγραφος 7 του Ν. 2251/1994, όπως ισχύει ορίζει ότι: “7. Ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης, σε σταθερό μέσο σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών ή προτού αρχίσει η εκτέλεση της υπηρεσίας. Η εν λόγω επιβεβαίωση περιλαμβάνει: α) το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 3β παρ. 1, εκτός εάν ο προμηθευτής έχει ήδη παράσχει τις πληροφορίες στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης σε σταθερό μέσο, και β) κατά περίπτωση, την επιβεβαίωση της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης και αναγνώρισης του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 3ιβ περ. ιγ).”

Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη διάταξη, ο προμηθευτής υποχρεούται να παράσχει στον καταναλωτή οποιαδήποτε πληροφορία θεωρεί αναγκαία και ουσιώδη για την καταρτισθείσα σύμβαση. Ο Έλληνας νομοθέτης εν προκειμένω, μερίμνησε ώστε να λαμβάνει ο καταναλωτής όλες εκείνες τις πληροφορίες που δεν του είχαν δοθεί με έγγραφο ή με κάποιο μόνιμο υπόθεμα κατά το προσυμβατικό στάδιο, προκειμένου να αποφευχθεί το φαινόμενο της υπερπληροφόρησης και της ενδεχόμενης σύγχυσης.

Κατά το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί μετά την κατάρτιση της συμβάσεως και μέχρι τουλάχιστον την παράδοση όσον αφορά τα αγαθά τα οποία δεν πρόκειται να παραδοθούν σε τρίτους, ο προμηθευτής κατά τη ρητή διατύπωση του νόμου έχει υποχρέωση να παράσχει στον καταναλωτή πρόσθετη πληροφόρηση. Όπως αναφέρεται στη διάταξη, η υποχρέωση αυτή του προμηθευτή, περιλαμβάνει τις πληροφορίες που παρέχονται κατά το προσυμβατικό στάδιο, καθώς και μια σειρά άλλων πληροφοριών, όπως ο τρόπος καταβολής του τιμήματος και οι όροι πίστωσης ή πληρωμής, πληροφορίες σχετικές για την εξυπηρέτηση μετά την πώληση και τις

εμπορικές εγγυήσεις κ.ο.κ. Είναι απαραίτητο, οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται στη γλώσσα που χρησιμοποιήθηκε στην πρόταση της σύναψης της σύμβασης είτε εγγράφως, είτε με ισοδύναμο προς έγγραφο σταθερό μέσο στο οποίο ο καταναλωτής έχει πρόσβαση. Σε αντίθεση με το προϊσχύσαν δίκαιο, ο προμηθευτής δεν οφείλει να παράσχει νέες πληροφορίες κατά το συμβατικό στάδιο, αφού η προσυμβατική πληροφόρηση καλύπτει πλέον το σύνολο των αναγκαίων πληροφοριών, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που υπό το προϊσχύσαν δίκαιο, παρέχονταν στο συμβατικό μόνο στάδιο.

Επιπλέον, η διάταξη του άρθρου 3δ παράγραφος 9 του Ν. 2251/1994, ορίζει ότι: *“9. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των διατάξεων σχετικά με τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων και την αποστολή ηλεκτρονικών παραγγελιών, όπως καθορίζονται στα άρθρα 8 και 10 του π.δ. 131/2003.”* Η συγκεκριμένη διάταξη δηλαδή προβαίνει σε σχετική επιφύλαξη ουσιαστικά σε σχέση με τις διατάξεις του Προεδρικού Διατάγματος.

2β. Οι συνέπειες της παράλειψης της προσυμβατικής και της συμβατικής υποχρέωσης ενημέρωσης

Σε περίπτωση παράβασης των υποχρεώσεων του προμηθευτή προς πληροφόρηση, η κύρωση προβλέπεται στην παράγραφο 9 του άρθρου 3β του Ν. 2251/1994, όπου ορίζεται ρητά ότι *“9. Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.”*. Ειδικότερα, επισύρεται η κύρωση της σχετικής ακυρότητας υπέρ του καταναλωτή, την ακυρότητα δηλαδή την οποία μπορεί να επικαλεστεί μόνο ο καταναλωτής. Με τη διάταξη αυτή ο Έλληνας νομοθέτης επιδιώκει να ανταποκριθεί στην υποχρέωση πρόβλεψης κυρώσεων «αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών» για παραβιάσεις των εθνικών κανόνων μεταφοράς, όπως απαιτεί το άρθρο 24 I της οδηγίας 2011/83. Βέβαια, σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το εύλογο μέτρο, προκειμένου η ακυρότητα να μην αποτελέσει μια δυσανάλογη κύρωση, όταν ο προμηθευτής δεν ενημερώνει τον καταναλωτή για ήσσονος σημασίας ζητήματα, όπως για την προσφερόμενη εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Επιπλέον, θα πρέπει να εξετάζεται αν η παράλειψη πληροφόρησης συνδέεται αιτιωδώς με τη σύναψη της συγκεκριμένης

σύμβασης, αν δηλαδή ο καταναλωτής θα είχε συνάψει τη σύμβαση με το ίδιο περιεχόμενο ακόμα και κατόπιν πλήρους ενημέρωσης.

Η κύρωση της σχετικής ακυρότητας υπέρ του καταναλωτή ισχύει τόσο στην περίπτωση της παντελούς έλλειψης ενημέρωσης, όσο και για την περίπτωση πλημμελούς ή εσφαλμένης ενημέρωσης. Αν ο καταναλωτής επικαλεστεί την ακυρότητα, η σύμβαση καθίσταται εξ αρχής άκυρη και οι συμβαλλόμενοι υποχρεούνται να επιστρέψουν αμοιβαία τις παροχές που έλαβαν, σύμφωνα με τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό. Μάλιστα, το βάρος απόδειξης για την τήρηση των διατάξεων σχετικά με την προηγούμενη ενημέρωση, τη γραπτή επιβεβαίωση και την τήρηση των σχετικών προθεσμιών φέρει ο προμηθευτής δυνάμει της παρ. 8 του άρθρου 3β.

Επιπρόσθετα, στο άρθρο 3γ παράγραφος 5 του Ν. 2251/1994, προβλέπεται η συνέπεια της σχετικής ακυρότητας της σύμβασης υπέρ του καταναλωτή, δε δύναται δηλαδή να την επικαλεστεί ο προμηθευτής με σκοπό να αποφύγει την εκπλήρωση των συμβατικών του υποχρεώσεων.

Αξίζει να σημειωθεί ότι την κύρωση της ακυρότητας, επιφέρει και η παράβαση των τυπικών απαιτήσεων ενημέρωσης που προβλέπονται στο άρθρο 3δ του Ν. 2251/1994. Ειδικότερα, το άρθρο 3δ παρ. 10 ρητά ορίζει ότι *“10. Αν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εξ αποστάσεως είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή”*. Επομένως, αν ο νόμος προβλέπει συγκεκριμένο χρόνο για τη μερική ή ολική εκπλήρωση των υποχρεώσεων πληροφόρησης, η άπρακτη παρέλευση αυτού του χρόνου επιφέρει την οριστική σχετική ακυρότητα της σύμβασης από απόσταση.

Πέραν της κύρωσης της σχετικής ακυρότητας, η παράλειψη ενημέρωσης ή η πλημμελής και η εσφαλμένη ενημέρωση κατά το προσυμβατικό στάδιο, δύναται υπό προϋποθέσεις να θεμελιώσει ευθύνη του προμηθευτή από τις διαπραγματεύσεις κατά τα άρθρα 197 και 198 ΑΚ, καθώς και σύμφωνα με το άρθρο 9θ του Ν. 2251/1994. Η ευθύνη που δημιουργείται από τα άρθρα 197 και 198 ΑΚ, είναι αναμφισβήτητο ότι παρά τη σύναψη της σύμβασης χωρίς την ταυτόχρονη παρουσία των δύο πλευρών στο προσυμβατικό στάδιο, υπάγεται σε μία διευρυμένη έννοια της διαπραγμάτευσης, καταναλωτής και προμηθευτής έρχονται σε συναλλακτική επαφή. Αξίζει να

σημειωθεί βέβαια ότι στο προσυμβατικό στάδιο δεν αποκλείεται να υποβάλλεται ο καταναλωτής σε δαπάνες ανεξάρτητα από την ακυρότητα της επακολουθούσας σύμβασης χωρίς να καλύπτεται η ζημία του από την έννομη συνέπεια της ακυρότητας. Οι δύο διατάξεις αυτές του Αστικού Κώδικα, δεν αφορούν μόνο την υποχρέωση ενημέρωσης αλλά και όλες τις άλλες υποχρεώσεις που επιβάλλονται από την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.⁸⁵

Όπως και στο προσυμβατικό, έτσι και κατά το συμβατικό στάδιο, η κύρωση για την παραβίαση της υποχρέωσης αυτής είναι και πάλι η σχετική ακυρότητα της σύμβασης από απόσταση υπέρ του καταναλωτή. Βέβαια, αξίζει να σημειωθεί ότι με την πρόταση της προγενέστερης Οδηγίας του 2008, δεν υπήρχε πρόβλεψη για την σχετική ακυρότητα της σύμβασης λόγω παραβίασης της υποχρέωσης ενημέρωσης εκ μέρους του προμηθευτή. Εναπόκειται δηλαδή στους εθνικούς νομοθέτες να προσδιορίσουν τις κυρώσεις στην προκειμένη περίπτωση. Θα πρέπει πάντως να λεχθεί, ότι η ακυρότητα εν προκειμένω είναι θεραπεύσιμη, εάν ο προμηθευτής έστω και εκ των υστέρων εκπληρώσει τις σχετικές υποχρεώσεις του.

Περαιτέρω, κατά το συμβατικό στάδιο, οι αντίστοιχες πλημμέλειες, μπορούν να θεωρηθούν ως παραβάσεις νόμιμης υποχρέωσης προς παροχή, οι οποίες θεμελιώνουν είτε αξίωση εκπλήρωσης είτε αξίωση αποζημίωσης για πλημμελή εκπλήρωση της παροχής. Ωστόσο, κατά την ορθότερη άποψη, η άσκηση των εν λόγω αξιώσεων θα εμπεριέχει σιωπηρή παραίτηση από το δικαίωμα επίκλησης της σχετικής ακυρότητας των παραγράφων 9 και 10 των άρθρων 3β και 3δ του Ν. 2251/1994 αντίστοιχα.

3. Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών στις ηλεκτρονικές συμβάσεις και η προστασία καταναλωτή

Στις συμβάσεις που καταρτίζονται ηλεκτρονικά, όπου δεν υπάρχει προσωπική επαφή μεταξύ των συναλασσόμενων, περιλαμβάνονται αρκετά συχνά γενικοί όροι συναλλαγών (ΓΟΣ), οι οποίοι είναι προδιατυπωμένοι και ισχύουν για απροσδιόριστο αριθμόν συμβάσεων. Οι ΓΟΣ, ομολογουμένως, επιτελούν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο,

⁸⁵ Α. Βαλτούδης, Σύγχρονα ζητήματα ενοχικού δικαίου στην ευρωπαϊκή του διάσταση, Π. Λαδάς, ΤΟ ΑΡΘΡΟ 4 ΤΟΥ ΝΟΜΟΥ 2251/1994 «ΠΕΡΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ, 2012, ΝΟΜΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ, σ. 25-34

καθώς ρυθμίζουν όλες τις επιμέρους λεπτομέρειες της συναλλαγής και τις σχέσεις των μερών σε περίπτωση ανώμαλης εξέλιξής της.⁸⁶

Τα βασικότερα, ζητήματα που ανακύπτουν από την ύπαρξη και τη θέσπιση των γενικών όρων συναλλαγών στις συμβάσεις που καταρτίζονται μέσω Διαδικτύου, ρυθμίζονται νομοθετικά στο άρθρο 2 του Ν. 2251/1994. Ειδικότερα, στις παραγράφους 1 έως 4 του εν λόγω άρθρου, ορίζεται ότι: *“1. Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαιτίως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. 2. Οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημα τους 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. 3. Όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών (ειδικοί όροι) υπερισχύουν των αντίστοιχων γενικών όρων. 4. Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή.”*

Αρχικά, οι ΓΟΣ δέον να διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή συγκεκριμένο και εύληπτο. Επιπλέον, την ύπαρξή τους θα πρέπει να υποδεικνύει ο προμηθευτής στον καταναλωτή, σε ότι αφορά τη συγκεκριμένη σύμβαση. Μάλιστα, κατά το άρθρο 9 παράγραφος 2 του ΠΔ 131/2003, αυτοί θα πρέπει να παρέχονται από τον προμηθευτή κατά τρόπο που να επιτρέπει την αποθήκευση και την αναπαραγωγή τους.

Οι ΓΟΣ σε κάθε περίπτωση συνομολογούνται κατά το στάδιο σύναψης της σύμβασης. Συνεπώς, δεν θα είναι έγκυροι εάν γίνονται γνωστοί στον καταναλωτή κατά την παράδοση του προϊόντος ή εάν γίνεται μόνο παραπομπή σε αυτούς και

⁸⁶ I. Γηλεζάκης, Δίκαιο Πληροφορικής, 2018, σ. 204-206

απαιτείται αίτηση του καταναλωτή για τη λήψη τους. Ο καταναλωτής, θα πρέπει να δύναται να λάβει γνώση του περιεχομένου τους κατά τη διενέργεια της συναλλαγής, για αυτό απαιτείται να αναφέρονται στην εκάστοτε ηλεκτρονική φόρμα παραγγελίας σε εμφανές σημείο. π.χ. π.χ. μέσω παραπομπής με έναν σύνδεσμο (hyperlink) που βρίσκεται σε κεντρικό σημείο της ιστοσελίδας του προμηθευτή. Άλλως, στη σελίδα αυτή πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον εμφανής υπερσύνδεσμος (hyperlink), μέσω του οποίου να γίνεται μετάβαση στην ιστοσελίδα, που περιλαμβάνει τους γενικούς όρους. Ως εκ τούτου, καθίσταται σαφές ότι ο καταναλωτής είναι απαραίτητο να βρίσκεται σε θέση να εμφανίσει στην οθόνη και να εκτυπώσει τους γενικούς όρους συναλλαγών.⁸⁷

Ειδικότερα, για την ένταξη των ΓΟΣ σε μια σύμβαση, είναι απαραίτητο να συντρέχουν ορισμένες προϋποθέσεις. Αρχικά, όταν ο αντισυμβαλλόμενος του φορέα παροχής υπηρεσιών ενεργεί υπό την ιδιότητα του καταναλωτή με την έννοια του άρθρου 1α παρ. 1 του Ν. 2251/1994, ο προμηθευτής οφείλει να αποδείξει σε αυτόν την ύπαρξη γενικών όρων που έχουν ενδεχομένως προδιατυπωθεί για τη συγκεκριμένη σύμβαση, χωρίς να έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Επιπρόσθετα, πρέπει να δίνεται στον καταναλωτή η δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των όρων αυτών και ότι σε περίπτωση ανυπαίτιας άγνοιάς τους από μέρους του δεν δεσμεύεται από αυτούς. Για αυτό, όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, όταν υφίστανται έντυποι όροι σε μια σύμβαση ο νόμος επιβάλλει να είναι αυτοί ευανάγνωστοι και να έχουν αποτυπωθεί σε εμφανές μέρος του εγγράφου. Κατά την ένταξη των γενικών όρων συναλλαγών στις συμβάσεις, ισχύουν οι διατάξεις των άρθρων 127 επ. ΑΚ και 185 επ. ΑΚ. Όσο για την ερμηνεία των γενικών όρων, εφαρμογής πρέπει να τυγχάνουν οι κανόνες που ορίζονται στις γενικές διατάξεις των ΑΚ 173 και 200 και οι ειδικότεροι κανόνες των §§ 4 και 5 του άρθρ. 2 ν. 2251/94.⁸⁸

Περαιτέρω, σύμφωνα με τις παραγράφους 6 και 7 του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994, οι ΓΟΣ που περιέχονται στις ηλεκτρονικές συμβάσεις, υπόκεινται σε έλεγχο καταχρηστικότητας. Ο γενικός κανόνας του άρθρου 2 § 6 ν. 2251/1994 είναι ότι ΓΟΣ που έχουν ως απόρροια την διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και

⁸⁷ *Ι. Ιγγλεζάκη*, Προστασία του καταναλωτή στις τηλεαγορές μέσω Ιντερνετ, ΕΕμπΔ 2000, σ. 820 επ. (830): Γεωργιάδη, ό.π., σελ. 265.

⁸⁸ *Ε. Αλεξανδρίδου*, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2010, σ. 72-75.

είναι άκυροι. Ειδικότερα, στην § 7 του ως άνω άρθρου προβλέπονται ενδεικτικές περιπτώσεις καταχρηστικών ΓΟΣ.

Λόγου χάρη, στις συμβάσεις που συνάπτονται ηλεκτρονικά με συμβαλλομένους που φέρουν την ιδιότητα του καταναλωτή, συχνά οι γενικοί όροι περιέχουν ρήτρες, με τις οποίες απαλλάσσεται ο προμηθευτής από την ευθύνη, που απορρέει γι' αυτόν γενικότερα από το νόμο ή απαλλάσσεται από την ευθύνη για εσφαλμένη διαβίβαση των ηλεκτρονικών μηνυμάτων ή για τυχόν αλλοίωση ή υποκλοπή των δεδομένων, που διαβιβάζονται ηλεκτρονικά. Περαιτέρω, υπάρχουν όροι με τους οποίους ο καταναλωτής τίθεται σε μειονεκτική θέση ή υπάρχει επαύξηση των υποχρεώσεων του, στέρηση δικαιωμάτων του κτλ.

Επιπροσθέτως, χαρακτηριστικά παραδείγματα καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών συνιστούν: 1) Όροι που εξαιρούν/περιορίζουν την ευθύνη σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού του καταναλωτή λόγω πράξης/παράλειψης του προμηθευτή 2) Όροι οι οποίοι αδικαιολόγητα εξαιρούν/περιορίζουν τα δικαιώματα αποζημίωσης των καταναλωτών σε περίπτωση που δεν τηρήσει τους όρους της σύμβασης ο προμηθευτής. 3) Όροι οι οποίοι δεσμεύουν τον καταναλωτή, αλλά επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαλλαγεί από την υποχρέωση παροχής μιας υπηρεσίας όταν αυτή δεν τον εξυπηρετεί. 4) Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να παρακρατεί προκαταβολές σε περίπτωση λύσης της σύμβασης από τον καταναλωτή χωρίς να προβλέπεται αντίστοιχη αποζημίωση του καταναλωτή σε περίπτωση λύσης της σύμβασης από αυτόν. 5) Όροι που υποχρεώνουν τον καταναλωτή που αθετεί υποχρέωσή του να καταβάλει αδικαιολόγητα υψηλή αποζημίωση. 6) Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να λύσει τη σύμβαση μονομερώς, ενώ ο καταναλωτής δεν έχει αντίστοιχο δικαίωμα. 7) Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να λύσει τη σύμβαση, η οποία δεν έχει ορισμένη ημερομηνία λήξης, χωρίς έγκαιρη προειδοποίηση, εκτός εάν αυτό δικαιολογείται απόλυτα. 8) Όροι που υποχρεώνουν τον καταναλωτή να γνωστοποιεί την πρόθεσή του να λύσει τη σύμβαση αλλά σε υπερβολικά πρώιμο στάδιο. 9) Όροι που δεσμεύουν τους καταναλωτές παρότι εκείνοι δεν ήταν εύκολο να τους γνωρίζουν πριν από την υπογραφή της σύμβασης 10) Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να τροποποιήσει μια σύμβαση μονομερώς, εκτός εάν η σύμβαση αναφέρει βάσιμο λόγο γι' αυτό. 11) Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να τροποποιεί μονομερώς το προϊόν ή την υπηρεσία που παρέχει, χωρίς

έγκυρη αιτιολογία. 12) Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να καθορίζει ή να αυξάνει την τελική τιμή κατά την παράδοση χωρίς να δίνει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να ακυρώσει τη σύμβαση σε περίπτωση που το ποσό είναι πολύ υψηλότερο από το αρχικά συμφωνηθέν. 13) Όροι που επιτρέπουν μόνο στον προμηθευτή να ερμηνεύσει οποιοδήποτε συμβατικό όρο και να αποφασίσει εάν το προϊόν ή η υπηρεσία ανταποκρίνεται στη σύμβαση. 14) Όροι βάσει των οποίων προσπαθεί ο προμηθευτής να αποφύγει δεσμεύσεις που ανέλαβε το προσωπικό του ή όταν τέτοιες δεσμεύσεις υπόκεινται σε άλλους όρους. 15) Όροι που υποχρεώνουν τους καταναλωτές να τηρούν όλες τις υποχρεώσεις τους, αλλά επιτρέπουν στον προμηθευτή να μη συμμορφώνεται με τις δικές του. 16) Όροι που επιτρέπουν στον προμηθευτή να μεταβιβάζει τη σύμβαση χωρίς τη σύμφωνη γνώμη του καταναλωτή, ενδεχομένως και υπό δυσμενέστερους για εκείνον όρους. 17) Όροι που περιορίζουν το πώς και το πού οι καταναλωτές μπορούν να κινηθούν δικαστικά ή τους υποχρεώνουν να παρέχουν αποδεικτικά στοιχεία που εμπίπτουν στην ευθύνη του αντισυμβαλλόμενου.⁸⁹ Σε αυτές τις περιπτώσεις, για τον έλεγχο της ενδεχόμενης καταχρηστικότητας, εφαρμόζονται οι παράγραφοι 6 και 7 του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε σχέση με το ζήτημα παρουσιάζει Απόφαση της 6ης Ιουλίου 2017, *Air Berlin* (C-290/16, EU:C:2017:523) του ΔΕΕ. Σύμφωνα με τα πραγματικά περιστατικά, ο γερμανικός αερομεταφορέας *Air Berlin* είχε περιλάβει στους γενικούς όρους συναλλαγών ρήτρα σύμφωνα την οποία, όταν ένας επιβάτης ακύρωνε την κράτησή του σε οικονομική θέση ή δεν εμφανιζόταν κατά την επιβίβαση πτήσης στην οποία είχε τέτοια κράτηση, επιβαλλόταν χρέωση ύψους 25 ευρώ, ως έξοδα διεκπεραίωσης, επί του ποσού που έπρεπε να του επιστραφεί. Η *Bundesverband der Verbraucherzentralen* (γερμανική ομοσπονδία ενώσεων καταναλωτών) εκτίμησε ότι η ρήτρα αυτή ήταν άκυρη βάσει του γερμανικού δικαίου, καθότι επιβάρυνε αδικαιολόγητα τους πελάτες. Στο πλαίσιο της ίδιας αγωγής, η *Bundesverband* αμφισβήτησε επίσης την πρακτική της *Air Berlin* σε σχέση με την εμφάνιση των τιμών στον ιστότοπό της. Συγκεκριμένα, μέσω μιας δοκιμαστικής ηλεκτρονικής κράτησης θέσης το 2010, η *Bundesverband* διαπίστωσε ότι οι φόροι και τα τέλη που εμφανίζονταν υπολείπονταν κατά πολύ εκείνων που πράγματι εισέπρατταν τα

⁸⁹ Συμβάσεις με καταναλωτές. Διαθέσιμο στο: https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-contracts/index_el.htm#shortcut-5

εκάστοτε αεροδρόμια. Η Bundesverband υποστήριξε ότι η πρακτική αυτή μπορούσε να παραπλανήσει τον καταναλωτή και ότι αντέβαινε στους κανόνες διαφάνειας των τιμών που προβλέπει ο κανονισμός της Ένωσης για την εκμετάλλευση των αεροπορικών γραμμών 21. Το Bundesgerichtshof (Ανώτατο Ομοσπονδιακό Δικαστήριο, Γερμανία) ζήτησε από το Δικαστήριο να διευκρινίσει, αφενός, αν ο κανονισμός (ΕΚ) 1008/2008 έχει την έννοια ότι οι αερομεταφορείς πρέπει να σημειώνουν το πραγματικό ύψος των επιβαρύνσεων κατά τη δημοσίευση των αεροπορικών ναύλων τους και αν αντιβαίνει η πρακτική αυτή στον εν λόγω κανονισμό η εφαρμογή βασιζόμενη στο δίκαιο της Ένωσης εθνικής ρύθμισης του δικαίου των γενικών όρων συναλλαγών.

Το Δικαστήριο έκρινε ότι το άρθρο 23, παράγραφος 1, τρίτη περίοδος, του κανονισμού (ΕΚ) 1008/2008 έχει την έννοια ότι, κατά τη δημοσίευση των αεροπορικών τους ναύλων, οι αερομεταφορείς οφείλουν να επισημαίνουν χωριστά τα ποσά που οφείλουν οι πελάτες για φόρους, τέλη αερολιμένος, καθώς και για λοιπές επιβαρύνσεις, προσαυξήσεις ή τέλη, τα οποία αναφέρει ο κανονισμός αυτός. Επιπλέον, το άρθρο 22, παράγραφος 1, του κανονισμού (ΕΚ) 1008/2008 έχει την έννοια ότι δεν αντιβαίνει σε αυτό η εφαρμογή εθνικής ρύθμισης για τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, βάσει της οποίας μπορεί να κηρυχθεί άκυρη μια ρήτρα που προβλέπεται στους γενικούς όρους συναλλαγών και καθιστά δυνατή την επιβολή χωριστής κατ' αποκοπή χρέωσης διεκπεραίωσης στους πελάτες που δεν εμφανίστηκαν σε πτήση ή που ακύρωσαν την κράτησή τους.

Με την παράγραφο 9 του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994, θεσπίζεται έλεγχος καταχρηστικότητας των ΓΟΣ και για τις μικρές επιχειρήσεις, πέραν των καταναλωτών. Βασικές προϋποθέσεις που παραθέτει η διάταξη είναι: α) η σύμβαση να περιλαμβάνει όρους οι οποίοι δεν έχουν αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης μεταξύ των μερών, β) ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή να πληροί τα κριτήρια της πολύ μικρής επιχείρησης, σύμφωνα με την § 2 του άρθρου 2 του ν. 4308/2014 και γ) ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή να συμβάλλεται ως τελικός αποδέκτης των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών.

Ο Ν. 2251/1994, παρέχει στον καταναλωτή ατομικά και συλλογικά μέτρα προστασίας για την ικανοποίηση των αξιώσεών του ιδίως από την ύπαρξη καταχρηστικών γενικών όρων συναλλαγών σε μια ηλεκτρονική σύμβαση. Για το σκοπό αυτό,

χρησιμοποιούνται τα κοινά ένδικα βοηθήματα, όπως η αγωγή του καταναλωτή κατά του προμηθευτή, η ένσταση του εναγόμενου καταναλωτή προς απόκρουση αγωγής του προμηθευτή, η αντένσταση του ενάγοντος καταναλωτή προς απόκρουση ένστασης του εναγομένου προμηθευτή, η ανακοπή του καταναλωτή κατά διαταγής πληρωμής του προμηθευτή, η αίτηση ασφαλιστικών μέτρων του καταναλωτή κ.ο.κ. Η συλλογική προστασία εκδηλώνεται με την παροχή στις πιο αντιπροσωπευτικές ενώσεις καταναλωτών της δυνατότητας να ασκούν «κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού» κατά του προμηθευτή που χρησιμοποιεί στις συμβάσεις του καταχρηστικούς όρους ή κατά μιας ένωσης προμηθευτών που συνιστά ή υποδεικνύει στα μέλη της με τη χρήση τέτοιων όρων. Οι αγωγές αυτές χαρακτηρίζονται ως συλλογικές αγωγές και τα ειδικότερα ζητήματα της άσκησης των αξιώσεών τους αλλά και της δικαστικής τους επιδίωξης ρυθμίζονται στο άρθρο 10 του Ν. 2251/1994.⁹⁰

4. Το δικαίωμα υπαναχώρησης στις ηλεκτρονικές συμβάσεις

Στο διαδικτυακό περιβάλλον όπως έχει διαμορφωθεί σήμερα, το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται κυρίως σε συμβάσεις πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από προμηθευτές απευθείας σε καταναλωτές, συνήθως δηλαδή αναφέρεται σε πλήθος μεμονωμένων συμβάσεων μικρού οικονομικού αντικειμένου η κάθε μια. Αυτό σε συνδυασμό με το γεγονός ότι τα μέρη συνήθως δεν κατοικούν στον ίδιο τόπο περιορίζει το πεδίο των δικαστικών διεκδικήσεων, τουλάχιστον από πλευράς του καταναλωτή. Για το λόγο αυτό το δικαίωμα υπαναχώρησης που του αναγνωρίζεται, συνιστά την αποτελεσματικότερη άμυνά του, ως ασθενέστερου αντισυμβαλλομένου σε μια ηλεκτρονική σύμβαση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι κύριο χαρακτηριστικό των συμβάσεων από απόσταση, είναι ότι ο καταναλωτής αποφασίζει καταρχήν να δεσμευτεί δίχως να έχει άμεση αντίληψη των κρίσιμων για τη διαμόρφωση της δικαιοπρακτικής του βούλησης ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών του αγαθού ή της υπηρεσίας που του προσφέρεται. Η διακρίβωση αυτού ακριβώς του ελλείμματος του συμβαλλόμενου από απόσταση καταναλωτή οδήγησε στη νομοθετική αναγνώριση της δυνατότητας επαναξιολόγησης της συμβατικής του δέσμευσης, μέσω της καθιέρωσης ενός δραστικού όσο και

⁹⁰ Γ. Δέλλιος, Γενικοί όροι συναλλαγών, 2013, σ. 43-47

καινοφανούς δικαιώματος «αναιτιολόγητης» υπαναχώρησης από τη σύμβαση, εντός ορισμένης προθεσμίας. Έτσι, λοιπόν, ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα, αφού δοκιμάσει το αγαθό ή ελέγξει τις τεχνικές προδιαγραφές της υπηρεσίας –ενόψει και της παρεχόμενης πληροφόρησης–, να καταλήξει σε μια εγκυρότερη απόφαση για το αν έχει συμφέρον στη διατήρησή τους ή όχι.

Σε γενικό πλαίσιο, το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση έχει ένας συμβαλλόμενος, είτε όταν τούτο το αναγνωρίζει σε ειδικές περιπτώσεις ο νόμος (νόμιμη υπαναχώρηση), είτε όταν το δικαίωμα αυτό προβλέφθηκε (ρητά ή σιωπηρά), ως δικαίωμα του ενός ή και των δύο συμβαλλομένων, στη σύμβασή τους, ενδεχομένως και με χωριστή (άτυπη) συμφωνία (συμβατική επιφύλαξη του δικαιώματος υπαναχώρησης, συμβατική υπαναχώρηση, ΑΚ 389 § 1). Η άσκηση του δικαιώματος συμβατικής υπαναχώρησης θα εξαρτάται από τη συνδρομή κάποιου ή κάποιων όρων, π.χ. επέλευση ενός γεγονότος, πάροδος κάποιας προθεσμίας κλπ. Αν το δικαίωμα προβλέπεται και για τους δύο συμβαλλομένους, οι όροι αυτοί μπορεί να είναι οι ίδιοι ή και διαφορετικοί για τον κάθε συμβαλλόμενο.⁹¹

Ειδικότερα, το δικαίωμα υπαναχώρησης αναγνωρίζεται στους καταναλωτές ρητά στο άρθρο 3ε του Ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε πρόσφατα από τον Ν. 4933/2022. Ιδιαίτερα ορίζεται χαρακτηριστικά ότι: *“1. Εκτός εάν ισχύουν οι εξαιρέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 3ιβ, ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία δεκατεσσάρων (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 στην παρ. 2 του άρθρου 3θ και στο άρθρο 3ι. 1α. Η περίοδος υπαναχώρησης των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών που αναφέρεται στην παρ. 1, παρατείνεται σε τριάντα (30) ημέρες για τις συμβάσεις που έχουν συναφθεί στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων από τον προμηθευτή στην οικία καταναλωτή ή εκδρομών που διοργανώνει προμηθευτής με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές. 2. Με την επιφύλαξη του άρθρου 3στ, η περίοδος υπαναχώρησης που αναφέρεται στην παρ. 1 λήγει μετά από δεκατέσσερις (14) ημέρες ή, στην περίπτωση της παρ. 1α, τριάντα (30) ημέρες: α) από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης για τις συμβάσεις υπηρεσιών, β) για τις συμβάσεις πώλησης, 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 των αγαθών ή: ι) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο*

⁹¹ Μ. Σταθόπουλος, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2014, σ. 1199-1200

μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή του τελευταίου αγαθού, σε περίπτωση πολλών αγαθών παραγγελλθέντων από τον καταναλωτή με μια παραγγελία και παραδιδόμενων χωριστά, ii) 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 της τελευταίας παρτίδας ή του τελευταίου τεμαχίου, σε περίπτωση παράδοσης αγαθού αποτελούμενου από πολλές παρτίδες ή πολλά τεμάχια, iii) 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, σε περίπτωση σύμβασης τακτικής παράδοσης αγαθών σε καθορισμένη χρονική περίοδο, γ) από την ημέρα σύναψης της σύμβασης, σε περίπτωση συμβάσεων παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε σταθερό μέσο. 3. Τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν, εάν το επιθυμούν, να εκτελέσουν τις συμβατικές υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης. 4. Σε περίπτωση σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος απαγορεύεται η είσπραξη όλου ή μέρους του τιμήματος, ακόμη και με μορφή αρραβώνα, εγγυοδοσίας, έκδοσης ή αποδοχής αξιόγραφων ή με άλλη μορφή, κατά τη διάρκεια της προθεσμίας της παρ.1.»⁹²

Εν προκειμένω, η υπαναχώρηση αυτή διαφέρει από τη συνήθη υπαναχώρηση του Αστικού Κώδικα και εισάγεται ως δικαίωμα του καταναλωτή σε κάθε σύμβαση που καταρτίζεται εξ αποστάσεως. Το δικαίωμα αυτό είναι πλήρως εξαρτημένο από τη βούληση του καταναλωτή και μάλιστα μπορεί να προχωρήσει στην άσκησή του χωρίς καμία υποχρέωση αιτιολογίας.⁹³

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι από το δικαίωμα υπαναχώρησης εξαιρούνται μεταξύ άλλων, όπως αναφέρεται και στο άρθρο 3ιβ του Ν. 2251/1994:

- Τα προϊόντα που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή,
- Τα προϊόντα τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα,
- Τα προϊόντα τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, εφόσον είναι σφραγισμένα και έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση,

⁹² ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ

⁹³ Ε. Παπακωνσταντίνου, Δίκαιο Πληροφορικής, 2010, σ. 454-457

- Τα προϊόντα τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία,
- Η 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 δικαίωμα της υπαναχώρησης,
- Η προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον προμηθευτή σε συχνή και τακτική βάση στην κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή,
- Οι σφραγισμένες ηχητικές εγγραφές, οι σφραγισμένες εγγραφές βίντεο και το σφραγισμένο λογισμικό για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση,
- Οι εφημερίδες και τα περιοδικά, εκτός κι αν υπάρχει συνδρομητική σύμβαση για την προμήθειά τους.⁹⁴

4.1 Νομική Φύση του δικαιώματος υπαναχώρησης

Όπως προαναφέρθηκε, βασικό χαρακτηριστικό της υπαναχώρησης του άρθρου 3ε του Ν. 2251/1994, είναι ότι δεν προϋποθέτει την επίκληση κάποιου ιδιαίτερου λόγου, για αυτό χαρακτηρίζεται ως **αναιτιολόγητη**. Αρκεί η μεταμέλεια του καταναλωτή, η οποία ανάγεται στα παραγωγικά αίτια της βούλησής του. Αναγκαία προϋπόθεση για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από τη σύμβαση, θεωρείται η εγκυρότητα της σύμβασης, εφόσον πρόκειται για συμβατική και όχι για νόμιμη υπαναχώρηση.⁹⁵ Όπως θα αναλυθεί κατωτέρω, οι διατάξεις του ΑΚ περί συμβατικής υπαναχώρησης, μπορούν να εφαρμοστούν μόνο αναλογικά στο μέτρο που προσιδιάζουν στο σκοπό και το πνεύμα του εξεταζόμενου άρθρου 3ε.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης ασκείται με μονομερή απευθυντέα δήλωση βουλήσεως. Κατά μια άποψη, τα έννομα αποτελέσματά της επέρχονται ήδη με την κατάρτισή της. Η μεταγενέστερη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης έχει ως αποτέλεσμα την

⁹⁴ Το δικαίωμα υπαναχώρησης, Διαθέσιμο στο: <https://www.gov.gr/el/sdg/consumer-rights/consumer-rights-and-guarantees/general/right-of-cancellation>

⁹⁵ *Αυγουστιανάκης*, Παρέμβαση σε: Σύγχρονα ζητήματα αστικού δικαίου, 1ο Συνέδριο Ελλήνων Αστικολόγων, 1994, 189 επ.

εκ των υστέρων ανατροπή του συμβατικού δεσμού, με συνέπεια την απόσβεση των εκατέρωθεν υποχρεώσεων, όπως και στην περίπτωση της συμβατικής υπαναχώρησης του Αστικού Κώδικα, κατά το άρθρο 389 παρ.2 ΑΚ. Επομένως, επέρχεται διάπλαση και ειδικότερα αναδρομική ανατροπή της έννομης σχέσης και συνεπώς αυτή αποτελεί άσκηση διαπλαστικού δικαιώματος. Οι συμβαλλόμενοι ουσιαστικά, έχουν αμοιβαία υποχρέωση να αποδώσουν τις παροχές που έλαβαν κατά τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό. Αν τα δύο μέρη της σύμβασης καταναλωτής και προμηθευτής δεν προέβησαν σε οποιαδήποτε καταβολή εντός της 14ήμερης προθεσμίας, δεν υφίσταται καμία εκκρεμότητα μεταξύ τους και η υπαναχώρηση δεν επιφέρει περαιτέρω έννομες συνέπειες. Αν όμως έχει μεσολαβήσει η εκπλήρωση έστω μιας ή και των δύο παροχών, η σύμβαση μετατρέπεται **σε σχέση εκκαθάρισης**.⁹⁶ Η υπαναχώρηση «καταργεί» μόνο τις κύριες υποχρεώσεις πωλητή και αγοραστή για τη μεταβίβαση του πωλούμενου πράγματος και την καταβολή του τιμήματος περιάγοντας τη σύμβαση εξ αποστάσεως σε σχέση εκκαθάρισης, γεννώνται δηλαδή αμέσως με την άσκηση της υπαναχώρησης αμοιβαία συμβατικές υποχρεώσεις αναστροφής των παροχών.⁹⁷ Εν προκειμένω, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η Απόφαση της 3ης Σεπτεμβρίου 2009, Messner (C-489/07, EU:C:2009:502) του ΔΕΕ, καθώς αγγίζει τον πυρήνα του δικαιώματος υπαναχώρησης. Σύμφωνα με τα πραγματικά περιστατικά, η Pia Messner, Γερμανίδα καταναλώτρια, προέβη σε υπαναχώρηση από την αγορά μέσω διαδικτύου φορητού υπολογιστή. Ο πωλητής του υπολογιστή είχε αρνηθεί τη δωρεάν επισκευή βλάβης που εμφανίστηκε οκτώ μήνες μετά την αγορά. Στη συνέχεια, η P. Messner δήλωσε ότι υπαναχωρεί από τη σύμβαση πώλησης και πρότεινε να επιστρέψει τον φορητό υπολογιστή στον πωλητή έναντι αντικαταβολής του τιμήματος πώλησης. Η υπαναχώρηση έλαβε χώρα εντός της προβλεπόμενης από τον γερμανικό Αστικό Κώδικα προθεσμίας, ωστόσο η P. Messner δεν είχε ενημερωθεί για το εν λόγω δικαίωμα, προκειμένου να εκκινήσει η προθεσμία υπαναχώρησης. Η Messner αξίωσε της καταβολή του ποσού αγοράς του υπολογιστή, ενώ ο πωλητής αντέταξε ότι η αγοράστρια όφειλε αποζημίωση για τη χρήση του φορητού υπολογιστή επί σχεδόν οκτώ μήνες. Στην απόφασή του, το Δικαστήριο επισήμανε ότι οι διατάξεις του άρθρου 6, παράγραφος 1, δεύτερη περίοδος, και παράγραφος 2, της οδηγίας 97/7/ΕΚ

⁹⁶ Β. Δούβλης/Α. Μπώλος, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, том 1, 2008, σ. 347-353

⁹⁷ Α. Δεσποτίδου, Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση κατά το άρθρο 4 ν. 2251/1994, Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 3) 2005,

18 πρέπει να ερμηνευθούν υπό την έννοια ότι αποκλείουν εθνική κανονιστική ρύθμιση προβλέπουσα γενικώς τη δυνατότητα του πωλητή να αξιώσει από τον καταναλωτή αποζημίωση για τη χρήση του αποκτηθέντος με εξ αποστάσεως σύμβαση αγαθού, στην περίπτωση που αυτός άσκησε εμπρόθεσμα το δικαίωμα υπαναχώρησης.⁹⁸

Κατά μια άλλη άποψη, κατά τη διάρκεια της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, εμποδίζεται η εκπλήρωση των συμβατικών παροχών. Τα έννομα αποτελέσματα της σύμβασης δεν επέρχονται πριν την πάροδο της ως άνω προθεσμίας, διότι ελλείπει **ο όρος του ενεργού της σύμβασης**, ο οποίος είναι η μη άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης μέσα στην προβλεπόμενη από το νόμο προθεσμία.

Η ρύθμιση αυτή έχει χαρακτήρα αναγκαστικού δικαίου, υπό την έννοια ότι συμβατική παραίτηση του καταναλωτή από το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι άκυρη. Για την ταυτότητα του νομικού λόγου, συμβατικές ρυθμίσεις περιοριστικές του δικαιώματος υπαναχώρησης είναι επίσης άκυρες. Το κατά πόσο ο καταναλωτής έχει λάβει γνώση ή αγνοεί το υφιστάμενο δικαίωμα υπαναχώρησης και τις συνέπειες από τη μη άσκησή του δεν ενδιαφέρει, πάντα όμως υπό την προϋπόθεση ότι ο προμηθευτής τήρησε τους απαραίτητους όρους για την εγκυρότητα της σύμβασης.⁹⁹ Ωστόσο, συμβατικές ρυθμίσεις με τις οποίες παρέχεται στον καταναλωτή κρείσσονα προστασία (πχ. μακρύτερες προθεσμίες) είναι επιτρεπτές.¹⁰⁰

Σε περίπτωση μη άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, αφού παρέλθει άπρακτη η προθεσμία των δεκατεσσάρων ημερών, πληρούται ο όρος του ενεργού (αναβλητική αίρεση) υπό τον οποίο τελεί η σύμβαση και συνακόλουθα ισχυροποιείται και εκδηλώνει πλήρως τα έννομα αποτελέσματά της. Ουσιαστικά, ο καταναλωτής δεσμεύεται πλέον και δεν μπορεί να απαλλαγεί από τις συμβατικές του υποχρεώσεις, παρά μόνο με την επίκληση άλλων διατάξεων του αστικού δικαίου, εφόσον πληρούται το πραγματικό τους (πχ. 178-179 ΑΚ).

⁹⁸ Θεματικό δελτίο του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Διαθέσιμο στο: [fiche thematique - commerce electronique et obligations contractuelles - el\(2\).pdf](#)

⁹⁹ Χελιδόνης, ΧρΙΔ 2002, 781 σχετικά με τη δυνατότητα του καταναλωτή να λάβει γνώση για το κρίσιμο ζήτημα της υπαναχώρησης

¹⁰⁰ Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας του καταναλωτή, 2018, σ. 237-238.

4.2 Προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης

Η προθεσμία του δικαιώματος υπαναχώρησης όπως ορίζεται στο άρθρο 3ε του Ν. 2251/1994, είναι 14 ημέρες και μπορεί να παραταθεί στις 30 ημέρες. Η έναρξη υπολογισμού της εν λόγω προθεσμίας ορίζεται στην παράγραφο 2 του άρθρου 3ε του Ν. 2251/1994. Στην περίπτωση μιας συνήθους σύμβασης ηλεκτρονικού εμπορίου, η προθεσμία αρχίζει από την παραλαβή του αγαθού από το ταχυδρομείο ή από την ημέρα καταφόρτωσης του λογισμικού (download) στον υπολογιστή του καταναλωτή. Ειδικότερα, η προθεσμία αρχίζει από την παραλαβή τους εφόσον ο προμηθευτής έχει τηρήσει την υποχρέωσή του για ενημέρωση του καταναλωτή μετά την κατάρτιση της σύμβασης από απόσταση. Όταν πρόκειται για τμηματική παράδοση αγαθών, κατά τη γνώμη της Επιτροπής, εάν η παραγγελία αφορά διαφορετικά αγαθά, ο καταναλωτής πρέπει να δικαιούται υπαναχώρησης μετά την παράδοση καθενός από τα παραγγελθέντα προϊόντα, ενώ εάν η παραγγελία αφορά ένα ενιαίο αγαθό που παραδίδεται τμηματικά, όπως στην περίπτωση παραγγελίας διαφορετικών βιβλίων στο διαδίκτυο που δεν παραδίδονται ενιαία λόγω μη ομοιόμορφης διαθεσιμότητάς τους, το δικαίωμα υπαναχώρησής του θα μπορεί να ασκείται μετά την τελευταία παραλαβή.¹⁰¹

Στην περίπτωση της παροχής υπηρεσιών, η προθεσμία θα αρχίσει δεδομένης της ηλεκτρονικής φύσης τους από την ημέρα παραλαβής από τον καταναλωτή email του προμηθευτή, με το οποίο θα ενημερώνεται για την έναρξη παροχής της υπηρεσίας. Συγκεκριμένα, κατά τα οριζόμενα στο νόμο, η προθεσμία αρχίζει από την παραλαβή των πληροφοριών με έγγραφο ή με άλλα σταθερά μέσα που ενημερώνουν τον καταναλωτή για τη σύναψη της σύμβασης. Από τα ανωτέρω μπορούμε να δεχτούμε ότι η προθεσμία υπαναχώρησης αρχίζει από τη «φυσική» παραλαβή των παραγγελθέντων αγαθών, εφόσον δεν υπάρχει ειδική ρύθμιση για αυτή την περίπτωση.

Σε περίπτωση **παράλειψης ενημέρωσης του καταναλωτή εκ μέρους του προμηθευτή** σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, ο νόμος στο άρθρο 3 στ του Ν. 2251/1994, προβλέπει παράταση της προθεσμίας υπαναχώρησης. Ειδικότερα,

¹⁰¹ Βλ. την παραπάνω Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή της Οδηγίας 97/7/ΕΚ, σελ. 11.

ορίζεται ότι: “**1.** Εάν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης όπως απαιτείται από το άρθρο 3β παρ. 1 περ. η), η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει δώδεκα (12) μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως αυτή προσδιορίζεται βάσει του άρθρου 3ε παρ.2. **2.** Εάν ο προμηθευτής έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παρ. 1 του παρόντος άρθρου εντός δώδεκα (12) μηνών, από την ημέρα που ορίζεται στο άρθρο 3ε παρ. 2, η περίοδος υπαναχώρησης λήγει δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες ή, στις περιπτώσεις της παρ. 1α του άρθρου 3ε τριάντα (30) ημέρες από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής λαμβάνει τις εν λόγω πληροφορίες.”

Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι αν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει στον καταναλωτή πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, όπως απαιτείται στο άρθρο 3β παρ. 1, η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως αυτή ορίζεται στο άρθρο 3ε παρ. 2 του Ν. 2251/1994, ήτοι 12 μήνες και δεκατέσσερις ημερολογιακές ημέρες.

4.3 Τρόπος άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης

Όπως εξετάθη ανωτέρω, το δικαίωμα της υπαναχώρησης ασκείται με μονομερή (άτυπη, άρα και σιωπηρή) δήλωση βουλήσεως (δικαιοπραξία) του υπαναχωρούντος, απευθυντέα στον αντισυμβαλλόμενό του (ΑΚ 390). Νέα διάπλαση υπό την έννοια της αναγέννησης των συμβατικών υποχρεώσεων υπόκειται στον κανόνα της ΑΚ 361, δηλαδή απαιτεί σύμβαση. Τούτο σημαίνει ότι (μονομερής) ανάκληση της υπαναχώρησης, όπως και της άσκησης κάθε διαπλαστικού δικαιώματος (αν δεν προβλέπεται ειδικά το αντίθετο στον νόμο), δεν είναι δυνατή. Σε περίπτωση περισσότερων συμβαλλομένων από κάθε πλευρά (ενοχή εις ολόκληρον ή διηρημένη ή αδιαίρετη ή κοινή), η υπαναχώρηση ασκείται από όλους και κατά όλων (ΑΚ 396 § 1) με κοινές ή και χωριστές δηλώσεις. Επιπλέον, αν το δικαίωμα υπαναχώρησης αποσβεσθεί για έναν, αποσβήνεται και για τους λοιπούς (ΑΚ 396 § 2). Ωστόσο, σε περίπτωση που οι ανταλλασσόμενες παροχές είναι διαιρετές, άσκηση του

δικαιώματος υπαναχώρησης από έναν αντισυμβαλλόμενο, δεν δημιουργεί προβλήματα.¹⁰²

Σε ό,τι αφορά τις προβλέψεις του Ν. 2251/1994, αξίζει να αναφερθεί ότι ειδικότερη πρόβλεψη για τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης υφίσταται στο άρθρο 3ζ. Ειδικότερα, ορίζεται ότι: *“Πριν από τη λήξη της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο καταναλωτής ενημερώνει τον προμηθευτή για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Προς τον σκοπό αυτό, ο καταναλωτής δύναται: α) είτε να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος του παρόντος. β) είτε να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.2. Ο καταναλωτής έχει κάνει χρήση του δικαιώματος υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης που αναφέρεται στο άρθρο 3ε παράγραφος 2 και στο άρθρο 3στ, εάν η ανακοίνωση περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αποσταλεί από τον καταναλωτή πριν από τη λήξη της προθεσμίας. 3. Ο προμηθευτής μπορεί, επιπλέον των δυνατοτήτων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, να παράσχει την επιλογή στον καταναλωτή να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικά είτε το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος του παρόντος, είτε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο του προμηθευτή. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο προμηθευτής κοινοποιεί αμελλητί στον καταναλωτή επιβεβαίωση παραλαβής αυτής της υπαναχώρησης πάνω σε σταθερό μέσο. 4. Ο καταναλωτής φέρει το βάρος της απόδειξης ότι άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει του παρόντος άρθρου.”*

Βάσει της πρόβλεψης του νόμου, η δήλωση υπαναχώρησης ως ληψιδεής δήλωση βουλήσεως, μπορεί να γίνει αφενός με συμβατικό τρόπο και αφετέρου με ηλεκτρονικό τρόπο. Επιπλέον, η δήλωση υπαναχώρησης, δεν μπορεί να είναι σιωπηρή καθώς ο νόμος απαιτεί σαφή δήλωση. Σε ό,τι αφορά την υπαναχώρηση που συντελείται με συμβατικό τρόπο, ο νόμος απαιτεί υπαλλακτικά ο καταναλωτής είτε να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος της ΥΑ 5338/2018 είτε να προβεί σε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, χωρίς να είναι υποχρεωμένος να την αιτιολογήσει. Επιπρόσθετα, ο νόμος παρέχει τη

¹⁰² Μ. Σταθόπουλος, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2014, σ. 1204-1205

δυνατότητα να υποβάλει ηλεκτρονικά το προαναφερόμενο υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος της ΥΑ 5338/2018, είτε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που βρίσκεται στο διαδικτυακό τόπο του προμηθευτή. Ο όρος ηλεκτρονική συμπλήρωση και υποβολή αναφέρεται τόσο στο διαδίκτυο όσο και σε άλλες μορφές επικοινωνίας, όπως το κινητό τηλέφωνο. Σε κάθε περίπτωση, αν ο καταναλωτής επιλέξει την οδό της υπαναχώρησης με ηλεκτρονική υποβολή της, ο προμηθευτής οφείλει να κοινοποιήσει αμελλητί επιβεβαίωση παραλαβής της ηλεκτρονικά υποβληθείσας δήλωσης υπαναχώρησης πάνω σε σταθερό μέσο.¹⁰³

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, (*Απόφαση της 15ης Απριλίου 2010, Heinrich Heine (C-511/08, EU:C:2010:189)*), το άρθρο 6, παράγραφος 1, πρώτο εδάφιο, δεύτερη περίοδος, και παράγραφος 2, της οδηγίας 97/7/EK έχει την έννοια ότι αντίκειται σε εθνική ρύθμιση που παρέχει στον προμηθευτή, στο πλαίσιο εξ αποστάσεως σύμβασης, τη δυνατότητα να επιβαρύνει τον καταναλωτή με τα έξοδα αποστολής των εμπορευμάτων σε περίπτωση που αυτός ασκήσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης. Συγκεκριμένα, οι διατάξεις αυτές καθιστούν δυνατό τον καταλογισμό από τον προμηθευτή στον καταναλωτή μόνον του άμεσου κόστους της επιστροφής των εμπορευμάτων, σε περίπτωση υπαναχώρησης του δεύτερου. Η επιβάρυνση του καταναλωτή και με τα έξοδα αποστολής, η οποία κατ' ανάγκην είναι σε θέση να τον αποθαρρύνει από την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, θα ήταν αντίθετη προς τον ίδιο τον σκοπό του εν λόγω άρθρου 6.¹⁰⁴

1. Η εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

1.1 Εισαγωγικά

Η θέσπιση της Οδηγίας 2002/65/EK για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, συνιστά την πρώτη προσπάθεια του κοινοτικού νομοθέτη, να ρυθμίσει τις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που καταρτίζονται από απόσταση μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Είχε προηγηθεί η γενική ρύθμιση των συμβάσεων

¹⁰³ *E. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας του καταναλωτή, 2018, σ. 246-247

¹⁰⁴ Θεματικό δελτίο του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Διαθέσιμο στο: [fiche thematique - commerce electronique et obligations contractuelles - el\(2\).pdf](#) σ.12

από απόσταση με την Οδηγία 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 1997 (οριζόντια Οδηγία), από το προστατευτικό πεδίο της οποίας ρητά εξαιρούνταν οι συμφωνίες με αντικείμενο τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Επιπρόσθετα, δεδομένου ότι οι περισσότερες εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συναλλαγές, διενεργούνται μέσω Διαδικτύου και είναι συνεπώς ηλεκτρονικές (online), καθίσταται σαφές ότι η θέσπιση του ως άνω ειδικού νομοθετικού πλαισίου, προϋπέθετε την ύπαρξη ενός γενικού νομοθετικού πλαισίου, το οποίο θα μπορούσε να καλλιεργήσει την εμπιστοσύνη του καταναλωτικού κοινού σε αυτό το νέο και επικίνδυνο είδος συναλλαγών. Έτσι, η έκδοση της Οδηγίας 2002/65/EK λογικά έπεται αλλά και διευκολύνεται από τη θέση σε ισχύ των Οδηγιών 1999/93/EK της 13ης Δεκεμβρίου 1999 σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές.¹⁰⁵

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, εξαιτίας του γεγονότος ότι η Οδηγία 2002/65/EK αναφέρεται στην παροχή από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς καταναλωτές, το πεδίο εφαρμογής της συμπίπτει εν μέρει με αυτό της Οδηγίας 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο, που ρυθμίζει τόσο τις σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων (B2B) όσο και τις σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (B2C), που ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το ΠΔ 131/2003.

Πολλώ δε μάλλον, στο βαθμό που ορισμένες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, παρέχονται συνήθως εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα έναντι αμοιβής και κατόπιν αιτήματος ή παραγγελίας συγκεκριμένου καταναλωτή, ήτοι μέσω ανοικτών δικτύων τηλεπληροφορικής αμφίδρομης επικοινωνίας, αποτελούν υπηρεσίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Επομένως, αυτό συνεπάγεται το γεγονός ότι η παροχή τους διέπεται επιπρόσθετα από τις διατάξεις της Οδηγίας 2000/31/EK. Υπό το πρίσμα αυτό, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι στις καταναλωτικές συμβάσεις παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου εφαρμόζονται συμπληρωματικά και εκείνες οι διατάξεις της οριζόντιας Οδηγίας–πλαίσιο για το ηλεκτρονικό εμπόριο (2000/31/EK) που θεσπίζουν υποχρεώσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης αναφορικά με στοιχεία, τα οποία δεν περιλαμβάνονται στους αναλυτικούς καταλόγους της παρ. 1 του άρθρου 3 της Οδηγίας 2002/65/EK.

¹⁰⁵ Α. Δεσποτίδου, Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, 2009, σ. 19-22

Η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 2002/65/EK για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές επήλθε με την έκδοση της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Ζ1-629/2005 των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών, Ανάπτυξης και Δικαιοσύνης. Ειδικότερα, με την εν λόγω Υπουργική απόφαση (άρθρο 3) προστέθηκε στο Ν. 2251/1994 το νέο άρθρο 4α «για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών».

Εν συνεχεία, με αφορμή την πρόσφατη τροποποίηση του Ν. 2251/194 με το άρθρο 102 του Ν. 4512/2018, ο Έλληνας νομοθέτης, αντιλαμβανόμενος τις λειτουργικές δυσχέρειες που είχε προκαλέσει στο παρελθόν, η μη ύπαρξη ενός ενιαίου ορισμού και ρύθμισης για τη σύμβαση εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, επέλεξε τη συγκέντρωση των διάσπαρτων ορισμών στο γενικό άρθρο 1α. Επιπλέον, ειδικότερα ζητήματα των συμβάσεων εμπορίας από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ρυθμίστηκαν στο άρθρο 4θ του Ν. 2251/1994. Πλέον, το άρθρο 4θ του Ν. 2251/1994, περιλαμβάνει 11 παραγράφους, που εμπεριέχουν αναλυτικές ρυθμίσεις για τα εν λόγω ζητήματα. Η ερμηνευτική προσέγγιση πάντως του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994, θα πρέπει να γίνεται υπό το φως της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ για τα δικαιώματα των καταναλωτών.¹⁰⁶

2.2 Το υποκειμενικό πεδίο προστασίας

Αρχικά, σύμφωνα με το άρθρο 1α του Ν. 2251/1994 όπως ισχύει με τις πρόσφατες τροποποιήσεις που υπέστη με τον Ν. 4933/2022, ως σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ορίζεται: *“10. Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή χωρίς την ταυτόχρονη φυσική τους παρουσία, στο πλαίσιο συστήματος από απόσταση πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά για τη σύμβαση αυτή ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας από απόσταση, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.”*

Χαρακτηριστικά παραδείγματα τέτοιων συμβάσεων αποτελούν οι συμβάσεις ασφάλισης ζωής ή/και ζημιών μέσω τηλεφώνου, οι συμβάσεις παροχής

¹⁰⁶ Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας του καταναλωτή, 2018, σ. 313-314.

χρηματοοικονομικών πληροφοριών, οι αγοραπωλησίες μετοχών, ομολογιών ή άλλων διαπραγματεύσιμων τίτλων ή χρηματοπιστωτικών μέσων (λ.χ. δικαιωμάτων προαίρεσης, δικαιωμάτων προτίμησης, προθεσμιακών συμφώνων, κ.λπ.) σε οργανωμένες χρηματοοικονομικές αγορές καθώς και πληθώρα τραπεζικών συναλλαγών (όπως ενημέρωση υπολοίπου και κίνησης λογαριασμού, έκδοση πιστωτικής κάρτας, διεξαγωγές πληρωμών, εντολές μεταφοράς κεφαλαίων, κ.ο.κ.) μέσω του Διαδικτύου.¹⁰⁷

Επιπλέον, ο νόμος κάνει λόγο για σύμβαση που συνάπτεται ανάμεσα σε έναν προμηθευτή και έναν καταναλωτή. Η έννοια του προμηθευτή, όπως προσδιορίζεται στο άρθρο 1α αρ. 2 του Ν. 2251/1994 αλλά και εντός του πλαισίου του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994 θα μπορούσε να προσδιοριστεί ειδικότερα ως: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το αν διέπεται από το ιδιωτικό ή το δημόσιο δίκαιο, το οποίο κατά την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας, παρέχει στον καταναλωτή χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από απόσταση. Μάλιστα, θεωρούνται προμηθευτές και όταν ενεργούν μέσω κάθε άλλου προσώπου, το οποίο ενεργεί στο όνομά τους και για λογαριασμό τους για σκοπούς που σχετίζονται με τις επαγγελματικές, εμπορικές ή επιχειρηματικές δραστηριότητές τους. Σε συνδυασμό με τα ανωτέρω, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι στην έννοια του προμηθευτή υπάγονται τα πιστωτικά και τα χρηματοδοτικά ιδρύματα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, οι επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Επιπλέον, η ιδιότητα του προμηθευτή, καταλαμβάνει ακόμη και τα ΝΠΔΔ (δημόσιες επιχειρήσεις, οργανισμούς, ΟΤΑ).

Με βάση τις προβλέψεις της προαναφερθείσας Οδηγίας, ως καταναλωτής ορίζεται το φυσικό και αποκλειστικότητα πρόσωπο το οποίο ενεργεί εκτός των πλαισίων της επαγγελματικής του δραστηριότητας, γεγονός το οποίο περιορίζει σημαντικά το φάσμα των προστατευόμενων προσώπων σε έναν εξαιρετικά ευαίσθητο χώρο δράσης, ο οποίος μάλιστα χαρακτηρίζεται από εντελώς εξειδικευμένο αντικείμενο, τεχνικά πολύπλοκο και δυσνόητο ακόμη και για έμπειρους επαγγελματίες. Σε αυτού του είδους τις συναλλαγές είναι μάλλον βέβαιο ότι συχνά και επαγγελματίες, καθώς και νομικά πρόσωπα είναι στην ίδια μειονεκτική θέση με αυτή του σε στενή έννοια καταναλωτή σε σχέση με τον προμηθευτή και ενδεχόμενα θα έπρεπε να τυγχάνουν

¹⁰⁷ Α. Δεσποτίδου, Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, 2009, σ. 68-69

παρόμοιας με αυτόν προστασίας εκτός των περιπτώσεων κατά τις οποίες ο λήπτης δεν επιθυμεί να τύχει της προστασίας αυτής.¹⁰⁸

Εν προκειμένω, ως προς την ιδιότητα του καταναλωτή, στην περίπτωση της παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, θα πρέπει να γίνεται τελεολογική διαστολή της συγκεκριμένης έννοιας. Ειδικότερα, η παροχή της ειδικής προστασίας του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994, δέον να επεκταθεί και σε πρόσωπα, τα οποία μολονότι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις του άρθρου 1α παρ. 1 του Ν. 2251/1994, βρίσκονται σε κατάσταση προφανούς και έντονης διαπραγματευτικής μειονεξίας έναντι του προμηθευτή τους. Ούτως ή άλλως, σκοπός της Οδηγίας 2002/65/ΕΚ είναι η εξισορρόπηση των ανισοτήτων οι οποίες δημιουργούνται στις εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συναλλαγές για τους καταναλωτές των υπηρεσιών αυτών.

2.3 Το αντικειμενικό πεδίο προστασίας

Σε αυτό εμπίπτει κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Ως χρηματοοικονομική υπηρεσία, ορίζεται με βάση το άρθρο 1α παρ. 9 του Ν. 2251/1994, κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης ή σχετική με ατομικές συντάξεις, επενδύσεις ή πληρωμές. Σχετικά ορίζεται στο άρθρο 4θ παρ. 1 ότι οι διατάξεις του άρθρου αυτού εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και όχι στις διαδοχικές πράξεις ή στη σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά. Αν δε, δεν υπάρχει αρχικά συμφωνία και οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις που κλιμακώνονται χρονικά διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλόμενων μερών, οι διατάξεις των παρ. 2 και 3 του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται μόνο κατά τη διενέργεια της πρώτης πράξης.¹⁰⁹

Ο εν λόγω ορισμός προέρχεται εν πολλοίς από το άρθρο 2 εδ. β' της Οδηγίας 2002/65/ΕΚ και συμπληρώνεται από τον ενδεικτικό κατάλογο χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών του Παραρτήματος της πρότασης της Οδηγίας σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.¹¹⁰

¹⁰⁸ Β. Δούβλης/Α. Μπώλος, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, τομ. 2, 2008, σ. 1396-1402

¹⁰⁹ Ι. Ιγγλεζάκης, Δίκαιο Πληροφορικής, 2021, σ. 235-241

¹¹⁰ Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας του καταναλωτή, 2018, σ. 325-326.

2.4 Σχετικά με τη σύναψη της σύμβασης

Για την υπαγωγή μιας συμβατικής σχέσης στον ορισμό της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, δέον να υφίστανται κάποια στοιχεία, προκειμένου να υπαχθεί αυτή στο πεδίο εφαρμογής του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994. Αρχικά, θα πρέπει να υπάρχει η αποκλειστική χρησιμοποίηση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας από απόσταση μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης. Στην έννοια των μέσων επικοινωνίας, εμπίπτει παραδοσιακά το τηλέφωνο, το φαξ, το διαδίκτυο, καθώς και κάθε άλλο μέσο αμφίδρομης, επιγραμμικής ή μη, διαβίβασης δεδομένων κειμένου, εικόνας και ήχου, ώστε στο πεδίο εφαρμογής της να συμπεριληφθεί κάθε επαγγελματική ηλεκτρονική δικαιοπραξία αλλά και τα παραδοσιακά μέσα επικοινωνίας από απόσταση. Επιπλέον, από τον ορισμό της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, προκύπτει ότι είναι επιτρεπτή η σωρευτική ή διαδοχική χρήση περισσότερων τεχνικών μέσων επικοινωνίας κατά τη διαδικασία κατάρτισής της. Επιπρόσθετα, μια άλλη προϋπόθεση που πρέπει να συντρέχει είναι ότι η σύναψη της σύμβασης δέον να διενεργείται στο πλαίσιο ενός συστήματος πώλησης ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση που διοργανώνεται από τον προμηθευτή. Η ύπαρξη ενός οργανωμένου συστήματος πώλησης ή παροχής υπηρεσιών συνεπάγεται ότι ο προμηθευτής έχει την αναγκαία τεχνολογική και οργανωτική υποδομή, ώστε να μπορεί μόνιμα και συστηματικά (κατ επάγγελμα) να συνάπτει συμβάσεις αυτής της μορφής. Σε κάθε περίπτωση, το πότε αυτό υφίσταται αποτελεί ζήτημα ερμηνείας και το βάρος απόδειξης φέρει ο καταναλωτής.¹¹¹

3. Η πληροφόρηση του καταναλωτή πριν τη σύναψη της σύμβασης

Ο Έλληνας νομοθέτης, συνέβαλε με τις κατάλληλες ρυθμίσεις καθοριστικά στη θέσπιση υποχρέωσης αναλυτικής προσυμβατικής του διαφώτισης εκ μέρους του προμηθευτή των υπηρεσιών αυτών. Η εν λόγω ενημέρωση εκκινεί από την άτυπη παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων ως προς τα κυριότερα στοιχεία των υπό σύναψη συμβάσεων και φθάνει μέχρι την ανακοίνωση όλων των όρων τους με ειδικό τρόπο. Σε κάθε περίπτωση, η σπουδαιότητα της προσυμβατικής διαφώτισης στο πεδίο των χρηματοοικονομικών συναλλαγών που διενεργούνται από απόσταση είναι

¹¹¹ Κ. Δελούκα-Ιγγλέση, Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, 2015, σ. 129

μεγάλη, διότι στις συναλλαγές αυτές το «πληροφοριακό έλλειμμα» του καταναλωτή εμφανίζεται ιδιαίτερα έντονο, για αυτό και δημιουργείται η ανάγκη πληρέστερης προστασίας του. Ο καταναλωτής λοιπόν θα πρέπει να λαμβάνει έγκαιρα με τρόπο σαφή, αντικειμενικό και κατανοητό τις πληροφορίες που κατέχει ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτής.

3.1 Η υποχρέωση προσυμβατικής πληροφόρησης με βάση το άρθρο 4θ παρ. 2 του Ν. 2251/1994

Αναλυτικότερες ρυθμίσεις ως προς την προσυμβατική υποχρέωση πληροφόρησης, υπάρχουν στο άρθρο 4θ παρ. 2 του Ν. 2251/1994, όπως τροποποιήθηκε πρόσφατα από τον Ν. 4933/2022, που ορίζει ότι: *“2. Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση: Α. Πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ο προμηθευτής πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή, με τα μέσα επικοινωνίας από απόσταση, κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των διατάξεων που διέπουν το κύρος των δικαιοπραξιών, για τα ακόλουθα στοιχεία, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής: ββ. την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από συστήματα εγγύησης καταθέσεων, σύμφωνα με το ν. 2832/2000 (Α' 141) και αποζημίωσης των επενδυτών, σύμφωνα με τον ν. 2533/1997 (Α' 228).”*

Εκτός από το περιεχόμενο της υποχρέωσης προσυμβατικής πληροφόρησης εκ μέρους του προμηθευτή, όπως αναφέρεται στο συγκεκριμένο άρθρο, σκόπιμο είναι να αναλυθεί σε ποιο χρόνο και με ποιον τρόπο θα πρέπει να δίνονται οι πληροφορίες αυτές. Όσον αφορά το χρόνο παροχής των προβλεπόμενων από την παρ. 3 πληροφοριών, η ελληνική ρύθμιση εμφανίζεται ελαστική. Βάσει της Οδηγίας 2002/65/ΕΚ, η πληροφόρηση του καταναλωτή πρέπει να παρέχεται «σε εύθετο χρόνο και προτού (ο καταναλωτής) δεσμευτεί από μια εξ αποστάσεως σύμβαση ή προσφορά». Έτσι δεν προσδιορίζεται επαρκώς το χρονικό σημείο κατά το οποίο θα πρέπει ο καταναλωτής να λάβει την προσυμβατική πληροφόρηση. Λόγω της ιδιαιτερότητας της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση και την εγγενούς πολυπλοκότητάς της, ιδίως με την ανάπτυξη του διαδικτύου, είναι

απαραίτητο μεταξύ της υποχρεωτικής αναλυτικής ενημέρωσης εκ μέρους του προμηθευτή και του χρονικού σημείου δέσμευσης του καταναλωτή, να μεσολαβεί ένα εύλογο χρονικό διάστημα διάσκεψης.^{112 113} Η διάρκεια του διαστήματος αυτού, θα προσδιορίζεται κατά περίπτωση με βάση τα συγκεκριμένα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της συμβάσεως. Συνεπώς, ο προμηθευτής θα θεωρείται ότι εκπληρώνει εγκαίρως την υποχρέωσή του, όταν θα παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες σε εύθετο χρόνο πριν την κατάρτιση της σύμβασης.

Ως προς τον τρόπο παροχής των εν λόγω πληροφοριών αξίζει να αναφερθούν τα ακόλουθα: Αρχικά, ο προμηθευτής θα πρέπει να ενημερώσει τον ενδιαφερόμενο καταναλωτή χρησιμοποιώντας κάποιο μέσο επικοινωνίας από απόσταση. Επομένως, τήρηση τύπου δεν απαιτείται επί της ουσίας. Σε κάθε περίπτωση, είναι απαραίτητο ο μέσος καταναλωτής να μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε πληροφορίες αμέσως και ευχερώς. Περαιτέρω, οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή κατά τρόπο σαφή και κατανοητό σε κάθε περίπτωση, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των διατάξεων που διέπουν το κύρος των δικαιοπραξιών. Οι πληροφορίες είναι ακριβείς, όταν σε κάθε περίπτωση προσδιορίζουν κατά τρόπο πλήρη και ολοκληρωμένο το περιεχόμενο της υπό κατάρτιση συναλλαγής. Μάλιστα, δεδομένου δε ότι το επίπεδο γνώσης και εμπειρίας των καταναλωτών ποικίλλει, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι οι παρεχόμενες πληροφορίες αξιολογούνται ως κατανοητές με βάση τις δυνατότητες κατανόησης του «μέσου καταναλωτή», που συναντάται στο συγκεκριμένο είδος συναλλαγής.¹¹⁴

Τέλος, παρίσταται ανάγκη να υπάρχει η δυνατότητα συμπλήρωσης της παρεχόμενης πληροφόρησης εκ των υστέρων. λ.χ. μέσω της χρήσης ενός τηλεφωνικού αριθμού μηδενικής χρέωσης (free of charge) ή ενός υπερκειμένου συνδέσμου (hyperlink) που επιτρέπει τη μετάβαση σε ιστοσελίδα του ίδιου προμηθευτή, όπου η σχετική πληροφόρηση είναι απευθείας διαθέσιμη και εύκολα προσβάσιμη. Η παρεχόμενη πληροφόρηση δηλαδή θα πρέπει να είναι και κατάλληλη, να παρέχεται δηλαδή με τρόπο επικοινωνίας κατάλληλο για το μέσο επικοινωνίας που χρησιμοποιείται. Είναι αναγκαίο, η προσυμβατική πληροφόρηση να διενεργείται πάντα με γνώμονα την αρχή

¹¹² *Ε. Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο Προστασίας του καταναλωτή, 2018, σ. 340.

¹¹³ *Α. Δεσποτίδου*, Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, 2009, σ. 104-107.

¹¹⁴ *Για την έννοια του «μέσου καταναλωτή», όπως διαμορφώθηκε από την ελληνική νομολογία, βλ. ενδεικτικά ΟΛΑΠ 15/2007, ΕλλΔνη 2007, 985επ., 988-989, ΑΠ 1495/2006, ΔΕΕ 2006, 1307επ., 1308, ΑΠ 1213/2001, ΔΕΕ 2001, 1128επ., 1130, που εκδόθηκαν στο πλαίσιο δικών για καταχρηστικούς ΓΟΣ.*

της καλής πίστης. Κυρίως μεν για να διασφαλιστεί η εκπλήρωση των σχετικών υποχρεώσεων του προμηθευτή αλλά και να οριοθετηθούν τα αντίστοιχα δικαιώματα του καταναλωτή.

3.1 Έννομες συνέπειες της παράβασης της προσυμβατικής υποχρέωσης ενημέρωσης.

Στην υποπαρ. Δ΄ της παρ. 2 του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994, η σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, εάν πριν από τη σύναψή της αυτός δεν ενημερώθηκε, με τον τρόπο και στο χρόνο που αναλύθηκε ανωτέρω. Από τη διατύπωση της παραπάνω διάταξης συνάγεται ότι τόσο η παντελής έλλειψη ενημέρωσης όσο και η πλημμελής (λ.χ. εσφαλμένη) ή ελλιπής ενημέρωση συνιστούν αυτοτελείς λόγους ακυρότητας της συνομολογηθείσας από απόσταση σύμβασης. Πρόκειται δηλαδή, για την κύρωση της σχετικής ακυρότητας υπέρ του καταναλωτή. Συνάγεται δηλαδή ότι η πλημμελής ή ελλιπής ενημέρωση συνιστά λόγο ακυρότητας της συνομολογηθείσας από απόσταση σύμβασης. Εξαιτίας του γεγονότος ότι η εν λόγω ακυρότητα θεσπίζεται ως σχετική υπέρ του καταναλωτή, μέχρι την επίκλησή της από αυτόν, η σύμβαση από απόσταση παράγει κανονικά όλα τα έννομα αποτελέσματά της.

Σε περίπτωση όμως, που ο καταναλωτής αποφασίζει να επικαλεστεί την ακυρότητά της, η σύμβαση καθίσταται εξ υπαρχής άκυρη και οι συμβαλλόμενοι υποχρεούνται να επιστρέψουν αμοιβαία τις παροχές που έλαβαν, κατά τις διατάξεις για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό. Για την επίκληση της ακυρότητας αυτής, το δικαίωμα του καταναλωτή δεν υπόκειται σε κάποια προθεσμία.

Περαιτέρω, η παράλειψη ενημέρωσης ή η πλημμελής ή ελλιπής ενημέρωση κατά το προσυμβατικό στάδιο μπορεί υπό προϋποθέσεις να θεμελιώσει και ευθύνη του προμηθευτή από τις διαπραγματεύσεις κατά τις ΑΚ 197-198. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι το βάρος της απόδειξης σχετικά με την εκπλήρωση της υποχρέωσης προσυμβατικής πληροφόρησης του καταναλωτή φέρει ο προμηθευτής.¹¹⁵

¹¹⁵ Για τις προϋποθέσεις θεμελίωσης και το περιεχόμενο της εν λόγω ευθύνης βλ. εντελώς ενδεικτικά Γεωργιάδη Απ., ΓενΑρχ3, § 34, 451επ., Καράση, σε Γεωργιάδη/Σταθόπουλου ΑΚ, άρθρα 197-198 ΑΚ, αρ. 2-9.

4. Πρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης

Με την παρ. 4 του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994, θεσπίζεται η υποχρέωση του προμηθευτή να γνωστοποιεί στον καταναλωτή εγκαίρως, πριν την συμβατική δέσμευση του τελευταίου, όλους τους όρους της σύμβασης, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο, στο οποίο ο καταναλωτής έχει πρόσβαση. Η παραβίαση της εν λόγω υποχρέωσης καθιστά τη σύμβαση άκυρη υπέρ του καταναλωτή. Μάλιστα, αξίζει να τονιστεί ότι στο πεδίο των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών συναλλαγών που διενεργούνται μέσω του Διαδικτύου ή άλλων ψηφιακών δικτύων αμφίδρομης επικοινωνίας εφαρμόζεται και το ΠΔ 131/2003 για το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce), που μεταφέρει στο εσωτερικό δίκαιο τις διατάξεις της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ. Το προερχόμενο από τα ως άνω δύο διαφορετικά νομοθετήματα (Ν. 2251/1994 και ΠΔ 131/2003) σύστημα κανόνων πληροφόρησης, που αναφέρεται στο προσυμβατικό στάδιο και καταλαμβάνει υποχρεωτικά κάθε ηλεκτρονικά καταρτιζόμενη καταναλωτική χρηματοοικονομική συναλλαγή.¹¹⁶

Ειδικότερα, η συγκεκριμένη διάταξη, προβλέπει ότι η ανακοίνωση των συμβατικών όρων, των διεξοδικών πληροφοριών που παρασχέθηκαν στον καταναλωτή, βάσει των υποπαρ. Α και Β της παρ. 2, θα πρέπει να γίνεται εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο. Ο Έλληνας νομοθέτης με τη συγκεκριμένη πρόβλεψη, δεν εννοεί αποκλειστικά τον μονομερή έγγραφο συστατικό τύπο αλλά όπως αναλύθηκε και προηγουμένως, θεωρεί κάθε μέσο που παρέχει τη δυνατότητα αποθήκευσης των ως άνω πληροφοριών, που απευθύνονται προσωπικώς στο καταναλωτή ή στον καταναλωτή. Δίνεται έμφαση δηλαδή στη δυνατότητα προσπέλασής τους για επαρκές χρονικό διάστημα.

Ως προς το περιεχόμενο της επιβαλλόμενης γνωστοποίησης, δέον να διευκρινιστούν τα εξής: Στον καταναλωτή πρέπει να γνωστοποιηθούν κατά τον προαναφερθέντα χρόνο και τόπο, όλοι οι όροι της υπό κατάρτιση σύμβασης, δηλαδή τόσο οι ουσιώδεις (essentialia negotii) όσο και οι έκτακτοι όροι (accidentalia negotii), είτε αυτοί λαμβάνουν τη μορφή ΓΟΣ είτε αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Βέβαια, εφόσον οι παραπάνω όροι έχουν ήδη ανακοινωθεί στον καταναλωτή στο πλαίσιο της υποχρέωσης προσυμβατικής διαφώτισης της παρ. 2 του εν λόγω άρθρου, δεν χρειάζεται να γνωστοποιηθούν εκ νέου κατά την επιταγή της παρ. 4, με τον ίδιο τρόπο μόνιμης αποτύπωσης των πληροφοριών.

¹¹⁶ Α. Δεσποτίδου, Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, 2009, σ. 136-141

Η προαναφερθείσα υποχρέωση γνωστοποίησης των συμβατικών όρων στον καταναλωτή, θεσπίζεται με ποινή ακυρότητας της σύμβασης, ως προς την οποία ισχύουν *mutatis mutandis* όσα αναφέρθηκαν για την ακυρότητα της σύμβασης στο πλαίσιο της παρ. 2. Επιπρόσθετα, κατά την παρ. 4 περ. γ, προβλέπεται ότι οι όροι που δεν γνωστοποιήθηκαν στον καταναλωτή, δεν τον δεσμεύουν.¹¹⁷ Με την παράβαση της υποχρέωσης γνωστοποίησης των συμβατικών όρων, αναβάλλεται επιπλέον η έναρξη της προθεσμίας, εντός της οποίας ο καταναλωτής δικαιούται να ασκήσει το δικαίωμα της αναιτιολόγητης υπαναχώρησής του από τη σύμβαση. Ειδικότερα, για όσο χρόνο η κρίσιμη γνωστοποίηση δεν λαμβάνει χώρα, η έναρξη της προθεσμίας υπαναχώρησης αναβάλλεται, με συνέπεια η άσκηση του σχετικού δικαιώματος να παρατείνεται εις το διηνεκές.

5. Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή στις συμβάσεις χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Στις παραγράφους 5 και 6 του άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994, με βάση και τις τελευταίες τροποποιήσεις, χαρακτηριστικά ορίζεται ότι: *5. Δικαίωμα υπαναχώρησης:*
*α. Σε κάθε σύμβαση από απόσταση, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει μέσα σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία. Η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων από απόσταση με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής, όπως αυτές ρυθμίζονται στο **άρθρο 5** του ν. **4364/2016 (Α` 13)**, καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφαλίσεις. Για την άσκηση του δικαιώματος αυτού η προθεσμία αρχίζει:*

αα. είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης από απόσταση, εκτός αν πρόκειται για ασφαλίσεις ζωής, για τις οποίες η προθεσμία αρχίζει την ημέρα που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης από απόσταση,

ββ. είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με τις περίπτ. α` και β` της παρ. 4 του παρόντος άρθρου,, εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη από την αναφερόμενη στην

¹¹⁷ Η διάταξη αυτή, προστέθηκε στην παρ. 5 του παλαιού άρθρου 4α του Ν. 2251/1994, με το άρθρο 5 του Ν. 3587/2007. Μετά τον Ν. 4512/2018, η εν λόγω διάταξη εμπεριέχεται πλέον, στην παρ. 4 του νυν άρθρου 4θ του Ν. 2251/1994.

υποπερίπτ. αα' της παρούσας παραγράφου.....ε. Ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, οποιοδήποτε χρηματικό ποσό ή προϊόν έχει λάβει από αυτόν. Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής απέστειλε τη δήλωση υπαναχώρησης”

Όπως ήδη έχει αναφερθεί ανωτέρω, το δικαίωμα υπαναχώρησης στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, συνιστά ένα αυτόνομο και δραστικό μέσο προστασίας, το οποίο προσφέρει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να αποδεσμευθεί μονομερώς από το συγκεκριμένο είδος σύμβασης. Εν ολίγοις, ο καταναλωτής δύναται να υπαναχωρήσει από τη συναφθείσα σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσα σε αποσβεστική προθεσμία δεκατεσσάρων ημερολογιακών ημερών. Κατά κανόνα, για τον υπολογισμό της ως άνω προθεσμίας λαμβάνονται υπόψη οι ερμηνευτικοί κανόνες των άρθρων 241-242 ΑΚ. Σύμφωνα με την κρατούσα γνώμη, η προθεσμία της υπαναχώρησης ξεκινά από την ημέρα σύναψης της σύμβασης από απόσταση. Ωστόσο, έχει διατυπωθεί η άποψη ότι το εναρκτήριο σημείο της αποσβεστικής προθεσμίας της υπαναχώρησης συμπίπτει χρονικά με τη γνωστοποίηση των σχετικών στη σύμβαση όρων και πληροφοριών στον καταναλωτή. Σε περίπτωση όμως που ο προμηθευτής εκτελεί πλημμελώς την υποχρέωση γνωστοποίησης, η έναρξη της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αναβάλλεται, δηλαδή δεν αρχίζει καν.

Ως προς τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, αξίζει να σημειωθεί ότι αυτή ασκείται με μονομερή απευθυντέα δικαιοπρακτική δήλωση του καταναλωτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τον προμηθευτή και υποβάλλεται εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο. Βέβαια, δεν αποκλείεται ο καταναλωτής να επιθυμεί να υπαναχωρήσει με άλλο τρόπο, αρκεί η διατυπωθείσα δήλωσή του να είναι σαφής και να μπορεί να αποδειχθεί η περιέλευσή της στον προμηθευτή.

Βάσει των ανωτέρω, καθίσταται σαφές ότι οι διατάξεις των παραγράφων 5 και 6 που ρυθμίζουν τα σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης ζητήματα προϋποθέτουν μια σύμβαση καταρτισθείσα. Επομένως, η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης ανατρέπει την υπάρχουσα συμβατική δέσμευση και δημιουργεί μια νέα νομική κατάσταση μεταξύ των μερών και ακριβέστερα μια σχέση εκκαθάρισης. Για αυτό μάλιστα, η υπαναχώρηση αποτελεί άσκηση διαπλαστικού δικαιώματος. Ουσιαστικά, με την άσκησή της αποσβήνονται οι αμοιβαίες υποχρεώσεις των μερών προς παροχή.

Συνεπώς, με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης δεν αίρεται αναδρομικά ο ενοχικός δεσμός αλλά μετατρέπεται εφεξής σε σχέση εκκαθάρισης. Σε ζητήματα που δεν καλύπτονται πλήρως από το άρθρο 4θ του Ν. 2251/1994, μπορούν να εφαρμοστούν επικουρικά και οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

Τέλος, ένα άλλο ζήτημα σε σχέση με την υπαναχώρηση και την τύχη των συνδεδεμένων με την αρχική χρηματοοικονομικών συμβάσεων από απόσταση. Ουσιαστικά, με τον όρο συνδεδεμένη σύμβαση νοείται αυτή η εκτέλεση της οποίας συνδέεται άμεσα με την αρχικώς καταρτισθείσα. Κρίνεται σκόπιμο λοιπόν, να τονιστεί ότι η νομοτύπως και εγκύρως υποβληθείσα δήλωση υπαναχώρησης από την αρχική σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αυτοδικαίως επέχει θέση καταγγελίας της με αυτή συνδεδεμένης σύμβασης. Έτσι όλες οι συνδεδεμένες χρηματοοικονομικές συμφωνίες θα ανατρέπονται για το μέλλον.

1. Λοιπά ζητήματα σε σχέση με τις ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις

Εξαιτίας του γεγονότος ότι οι ηλεκτρονικές συμβάσεις διενεργούνται μέσω διαδικτύου και είναι ιδιαίτερα πιθανό να πραγματοποιούνται σε διασυνοριακό επίπεδο, η ηλεκτρονική σύμβαση μπορεί να συνδέεται με περισσότερες έννομες τάξεις. Εν προκειμένω, δημιουργούνται ερωτήματα σχετικά με τη δικαιοδοσία και την αρμοδιότητα των δικαστηρίων για την επίλυση των εν λόγω διαφορών, καθώς και το εφαρμοστέο δίκαιο.

Στην Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, ορίζεται ότι αυτή δεν θεσπίζει πρόσθετους κανόνες ιδιωτικού δικαίου, ούτε αφορά στη διεθνή δικαιοδοσία (άρθρο 1 παρ. 4). Αυτό σημαίνει ότι οι διατάξεις του Κανονισμού ΕΚ/44/2001 όσον αφορά την αναγνώριση και την εκτέλεση δικαστικών αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις και του Κανονισμού ΕΚ/593/2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές, δεν θίγονται.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί ότι όταν λαμβάνουν χώρα στην ελληνική επικράτεια, παραβάσεις της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο, τυγχάνει εφαρμογής η παρ. 30 του άρθρου 10 του Ν. 2251/1994. Ουσιαστικά, κάθε νομιμοποιούμενος φορέας άλλου κράτους μέλους της ΕΕ, δύναται να ασκήσει

συλλογική αγωγή παράλειψης ή να ζητήσει τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων όταν από παράβαση των διατάξεων του ΠΔ 131/2003, που διαπράχθηκε στην Ελλάδα, θίγονται και τα συμφέροντα των καταναλωτών της χώρας του. Ομοίως οι ελληνικές ενώσεις καταναλωτών, έχουν τη δυνατότητα ως νομιμοποιούμενοι φορείς, να ασκήσουν συλλογική αγωγή στο δικαστήριο οποιουδήποτε κράτους μέλους, όταν βλάπτονται συμφέροντα Ελλήνων καταναλωτών από παραβάσεις της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ, που διαπράττονται στο κράτος αυτό.

Επιπρόσθετα, ενδιαφέρον παρουσιάζει το ζήτημα της εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Ειδικότερα, οι καταναλωτικές διαφορές που ανακύπτουν από συναλλαγές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, επιλύονται κατά τη διαδικασία του άρθρου 11 του Ν. 2251/1994, στο οποίο παραπέμπει το άρθρο 16 του ΠΔ 131/2003. Μάλιστα, σύμφωνα με τη διάταξη αυτή, αρμόδιες για την επίλυση των εν λόγω διαφορών είναι οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού, που υπάρχουν ανά Περιφερειακή Ενότητα, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή.¹¹⁸ Περαιτέρω, μετά την ψήφιση του Κανονισμού ΕΚ/524/2013 για την online επίλυση διαφορών και τη θέση σε λειτουργία της πλατφόρμας επίλυσης διαφορών, ο καταναλωτής δύναται πλέον να προσφύγει σε μηχανισμούς εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς του με τον προμηθευτή με τα νέα μέσα τεχνολογίας, εφόσον η διαφορά προκύπτει από εξ αποστάσεως σύμβαση.¹¹⁹ Ιδιαίτερο ενδιαφέρον, παρουσιάζει μάλιστα, η παροχή της πρόσφατα δημιουργηθείσας δυνατότητας εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών μέσω της Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΠΗΕΔ) (Διαθέσιμη στο: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>).¹²⁰

¹¹⁸ Παπαϊωάννου/Τζίβα, Εξωδικαστική Επίλυση καταναλωτικών διαφορών, , άρθρο 11, ΕΕμπΔ 2003, 729 επ.

¹¹⁹ Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2018, σ. 296

¹²⁰ Περισσότερες πληροφορίες στο: <https://www.gov.gr/el/sdg/consumer-rights/consumer-rights-and-guarantees/general/alternative-consumer-dispute-resolution>

Επίλογος

Η εξέλιξη της τεχνολογίας και η εξάπλωση του διαδικτύου, εκτός από τις σημαντικές αλλαγές που επέφεραν στην καθημερινότητα των πολιτών, συνετέλεσε και στην διεύρυνση του πεδίου των ηλεκτρονικών συναλλαγών και συνακόλουθα την ανάπτυξη του τομέα των ηλεκτρονικών συμβάσεων. Η ολοένα αυξανόμενη κατάρτιση ηλεκτρονικών συμβάσεων, μεταξύ άλλων δημιούργησε κινδύνους για τους χρήστες που συναλλάσσονται ως καταναλωτές. Κρίθηκε απαραίτητη η προάσπιση των δικαιωμάτων τους, καθώς η διεύρυνση του πεδίου των ηλεκτρονικών συμβάσεων και το γεγονός ότι οι αντισυμβαλλόμενοί τους είναι προμηθευτές, τους καθιστά ασθενέστερα μέρη κατά τη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Ως εκ τούτου, ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή, όπως αναλύθηκε ανωτέρω, ο Αστικός κώδικας και άλλα νομοθετήματα με εθνική και υπερνομοθετική ισχύ, επιχείρησαν να αμβλύνουν την ασθενέστερη αυτή θέση του καταναλωτή και να δημιουργήσουν ορισμένες δικλείδες ασφαλείας υπέρ του, προκειμένου να καταστεί ευκολότερη η επιδίωξη των δικαιωμάτων του.

Η θέσπιση της Οδηγίας 2000/31/EK και η συνακόλουθη ενσωμάτωσή της στην ελληνική έννομη τάξη με το ΠΔ 131/2003, λειτούργησε καταλυτικά στην προάσπιση των δικαιωμάτων του καταναλωτή, καθώς αποτέλεσε το πρώτο νομοθέτημα που ρύθμιζε εκτενώς ζητήματα ηλεκτρονικού εμπορίου και ηλεκτρονικών συμβάσεων. Ακολούθως, η Οδηγία 2011/83/EK, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, ενίσχυσε τη θέση του καταναλωτή αυξάνοντας την προθεσμία υπαναχώρησης και εισάγοντας έναν εκτενέστατο κατάλογο από πληροφορίες που θα πρέπει να του παρέχονται πριν τη σύναψη οποιασδήποτε καταναλωτικής σύμβασης με τον προμηθευτή.

Επιπρόσθετα, σημαντικό ρόλο στις ηλεκτρονικές συμβάσεις διαδραματίζει η Οδηγία ΕΕ/2019/771 για τις ψηφιακές συμβάσεις. Η εν λόγω Οδηγία εισάγει πολλές καινοτομίες για τη ρύθμιση των συγκεκριμένων ζητημάτων και για αυτό κρίθηκε σκόπιμη η εισαγωγή της στην ελληνική έννομη τάξη. Μάλιστα, στις 16/08/2022 τέθηκε σε δημόσια διαβούλευση το σχέδιο νόμου για την ενσωμάτωση των Οδηγιών 2019/770 και 2019/771. Κρίθηκε λοιπόν ότι με ευκαιρία την ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 θα πρέπει να εκσυγχρονισθούν οι διατάξεις του κεφαλαίου της πώλησης του Αστικού Κώδικα, ώστε να ανταποκρίνονται πληρέστερα στην

ψηφιακή οικονομία και να ρυθμίζεται κατά τρόπο ενιαίο κάθε πώληση, ανεξαρτήτως της ιδιότητας των συμβαλλομένων ως εμπόρων ή καταναλωτών.

Επιπρόσθετα, ιδιαίτερα σημαντική θεωρείται η συμβολή του Κανονισμού 523/2014 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών. Χάρη στον εν λόγω Κανονισμό, επήλθε η ενοποίηση των συστημάτων των κρατών μελών της ΕΕ και η εδραίωση ενός ενιαίου κανονιστικού πλαισίου σχετικά με την ηλεκτρονική επίλυση διαφορών. Παρά το γεγονός ότι ήδη παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή να χρησιμοποιεί πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών, αυτή δεν είναι ακόμα ιδιαίτερα διαδεδομένη. Ως εκ τούτου, δέον να ενισχυθεί η δυνατότητα ταχείας επίλυσης μια καταναλωτικής διαφοράς με τη χρήση επιγραμμικών υπηρεσιών. Είναι απαραίτητο, να διευκολυνθεί σε μεγαλύτερο βαθμό ο καταναλωτής, προκειμένου να κάνει χρήση αυτής της δυνατότητας και εν γένει να ενισχυθεί η ταχεία επίλυση των καταναλωτικών διαφορών αλλά να επιτευχθεί η πληρέστερη προστασία του. Πρέπει δηλαδή να διευκολυνθεί η προσφυγή του καταναλωτή στη δικαιοσύνη τόσο δικαστικά όσο και εξωδικαστικά. Συνεπώς, δέον να γίνουν κάποια βήματα ακόμα προς αυτή την κατεύθυνση, κυρίως με τη διευκόλυνση του καταναλωτή να προασπίσει τα δικαιώματά του επί του πρακτέου.

Συμπερασματικά, ενόψει της αένας και αδιάλειπτης εξέλιξης της τεχνολογίας, απαιτείται ο νομοθέτης να βρίσκεται σε εγρήγορση, προκειμένου να διασφαλίζει ένα ασφαλές ψηφιακό περιβάλλον, όπου οι καταναλωτές και οι προμηθευτές θα δύνανται να διενεργούν συναλλαγές ελεύθερα, συνιστώντας μια συνεκτική δομή προστασίας στην ηλεκτρονική αγορά.

Βιβλιογραφία

	1. Αλεξανδρίδου , Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή, 2018	
	2. Αλεξανδρίδου , Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, , 2010	
	3. Αλεξανδρίδου , Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2010	
	4. Δέλλιος , Γενικοί όροι συναλλαγών, 2013	
	5. Δελούκα-Ιγγλέση , Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, 2015	
	6. Δελούκα-Ιγγλέση , Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, 2015	
	7. Δεσποτίδου , Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, 2009	
	8. Δούβλης/Α. Μπόλος , Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, 2008	
	9. Ζέκος , Διαδίκτυο Η/Υ και τηλεπικοινωνίες στο ελληνικό δίκαιο, 2017	
	10. Ζέκος , Διαδίκτυο και Τεχνητή Νοημοσύνη στο Ελληνικό Δίκαιο, 2022	
	11. Ζέκος , Συμβάσεις μεταφοράς, ευθύνη μεταφορέων και Διαδίκτυο,	
	12. Ιγγλεζάκης , Δίκαιο Πληροφορικής, 2018	
	13. Ιγγλεζάκης , Δίκαιο Πληροφορικής, 2021	
	14. Ιγγλεζάκης , Δίκαιο Πληροφορικής, Συμπλήρωμα, 2016	

15. Καραδημητρίου , Η ηλεκτρονική υπογραφή, 2008
16. Κατράς , Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας, 2021
17. Κορνηλάκης , Ειδικό Ενοχικό Δίκαιο, τομ. 1, 2012
18. Λαδάς , Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 2009
19. Παντελίδου , Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 2016
20. Παντελίδου , Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου, 2022
21. Παπακωνσταντίνου , Δίκαιο Πληροφορικής, 2010
22. Παπακωνσταντίνου , Δίκαιο πληροφορικής, 2010,
23. Παπαστερίου/Δ. Κλαβανίδου , Δίκαιο της δικαιοπραξίας, 2021
24. Παπαστερίου-Κλαβανίδου , Δίκαιο της Δικαιοπραξίας, 2021
25. Πλεύρη , Μη δικαιούχοι και μη υπόχρεοι διάδικοι στην πολιτική δίκη, 2014,
26. Σταθόπουλος , Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, 2014
27. Φίλιος , Ενοχικό Δίκαιο-Γενικό Μέρος, 2011
28. Ψυχομάνης , Εγχειρίδιο γενικού μέρους εμπορικού δικαίου, 2019
29. Ψυχομάνης , Εμπορικό Δίκαιο, 2007
30. Jougleux , Ευρωπαϊκό Δίκαιο του Διαδικτύου, 2016

Επιστημονικά Περιοδικά-Μελέτες

1. Π. Κορνηλάκης, Διαδίκτυο και Αστικό Δίκαιο, Αρμενόπουλος 7/2007
2. Α. Βαλτούδης, Σύγχρονα ζητήματα ενοχικού δικαίου στην εθνική και ευρωπαϊκή τους διάσταση, 2012 (Μελέτη του Π. Λαδά, “το άρθρο 4 του Ν. 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή για τις εξ αποστάσεως συναπτόμενες συμβάσεις”)
3. Πανεπιστήμιο Πειραιώς/Ελεγκτικό Συνέδριο, Α. Σινανιώτη-Μαρούδη, Η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, 2017, σ. 277-296
4. Α.-Μ. Πίψου, Εναλλακτική-ηλεκτρονική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών κατά την πρόσφατη ενωσιακή νομοθεσία, Συνέδριο ΔΘΣ και ΔΠΘ, Δίκαιο χωρίς σύνορα, 2018
5. Γ. Μούζουλας, Η ακύρωση της ηλεκτρονικής δήλωσης βούλησης ένεκα πλάνης κατά την εφαρμογή συστήματος τηλεαγοράς, Ελληνική Δικαιοσύνη 2/1996, σ. 288-291
6. Δ. Πηλαβάκη, Τα προβλήματα διαπίστωσης της γνησιότητας της εγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και η ευθύνη των παρόχων των υπηρεσιών της, 1.2. Αποδεικτική δύναμη -Γνησιότητα ηλεκτρονικού εγγράφου - Ηλεκτρονική υπογραφή, 2021
7. Δ. Πηλαβάκη, Το κύρος και η αποδεικτική δύναμη του ηλεκτρονικού ιδιωτικού εγγράφου βάσει του ν. 4727/2020 για την ψηφιακή διακυβέρνηση, Επιθεώρηση Πολιτικής Δικονομίας 2 (2021)
8. Ε. Αθανασίου, Πιστωτική κάρτα και Διαδίκτυο, ΕλλΔικ 4/2006
9. Ε. Τζούλια, Η εφαρμογή του δικαίου προστασίας καταναλωτή σε συμβάσεις «διττού σκοπού» (dual purpose) μετά τις Οδηγίες 2019/770 και 2019/771, Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου 1/2022
10. Ν. Ζαπριάνος, Συμβάσεις ψηφιακού περιεχομένου από απόσταση. Σύμφωνα με το ν. 2251/1994, όπως ισχύει μετά τη μεταφορά της οδηγίας 2011/83 σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, Αρμενόπουλος 7 (2014)

11. *I. Ιγγλεζάκη*, Προστασία του καταναλωτή στις τηλεαγορές μέσω Ιντερνετ, ΕΕμπΔ 2000, σελ. 820 επ. (830): Γεωργιάδη
12. *Αυγουστιανάκης*, Παρέμβαση σε: Σύγχρονα ζητήματα αστικού δικαίου, 1ο Συνέδριο Ελλήνων Αστικολόγων, 1994, 189 επ.
13. *A. Δεσποτίδου*, Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση κατά το άρθρο 4 ν. 2251/1994, Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου, 3) 2005
14. *Χελιδόνης*, ΧρΙΔ 2002, 781 σχετικά με τη δυνατότητα του καταναλωτή να λάβει γνώση για το κρίσιμο ζήτημα της υπαναχώρησης
15. *Παπαϊωάννου/Τζίβα*, Εξωδικαστική Επίλυση καταναλωτικών διαφορών, άρθρο 11, ΕΕμπΔ 2003

Ιστοσελίδες

1. Ηλεκτρονικό Εμπόριο-Πρότυποι κανόνες της ΕΕ, Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124204>
2. Ενίσχυση των δικαιωμάτων των καταναλωτών στην ΕΕ, Η Οδηγία 2011/83/ΕΚ και η Οδηγία (ΕΕ) 2019/2161. [Διαθέσιμο στο: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:0904_4](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:0904_4)
3. Ασφαλέστερες συναλλαγές στο διαδίκτυο, Διαθέσιμο στο: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:310603_1
4. Νόμος για την προστασία του καταναλωτή <https://www.e-nomothesia.gr/law-news/demosieutheke-nomos-4933-2022-gia-ten-prostasia-ton-katanaloton.html>
5. CURIA: <https://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-249/21>
6. Απόφαση Δικαστηρίου της ΕΕ για booking.com: <https://www.lawspot.gr/nomikaneia/ilektroniko-emporio-pliktro-paraggelias-prepei-na-ferai-safi-simansi-oti-tha-ypohreothei>

7. Προσωπικά δεδομένα και ενώσεις καταναλωτών: <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/prosopika-dedomena-anoigei-o-dromos-gia-antiprosopeytikes-agoges-apo-enoseis-katanaloton>
8. CURIA: <https://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-319/2>
9. Συμβάσεις με καταναλωτές. Διαθέσιμο στο: https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/consumer-contracts-guarantees/consumer-contracts/index_el.htm#shortcut-5
10. Το δικαίωμα υπαναχώρησης, Διαθέσιμο στο: <https://www.gov.gr/el/sdg/consumer-rights/consumer-rights-and-guarantees/general/right-of-cancellation>
11. Πλατφόρμας Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών (ΠΗΕΔ) (Διαθέσιμη στο: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>)
12. <https://www.gov.gr/el/sdg/consumer-rights/consumer-rights-and-guarantees/general/alternative-consumer-dispute-resolution>
13. Θεματικό Δελτίο του Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης : [fiche thematique - commerce electronique et obligations contractuelles - el\(1\).pdf](#)
14. Ανάκληση λόγω πλάνης ηλεκτρονικής δήλωσης μέσω πληροφοριακού συστήματος «ΑΠΕΛΛΑ» (ΣτΕ 497/2021) <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/anaklisi-logo-planis-ilektronikis-dilosis-meso-pliroforiakoy-systimatos-apella-ste-497>