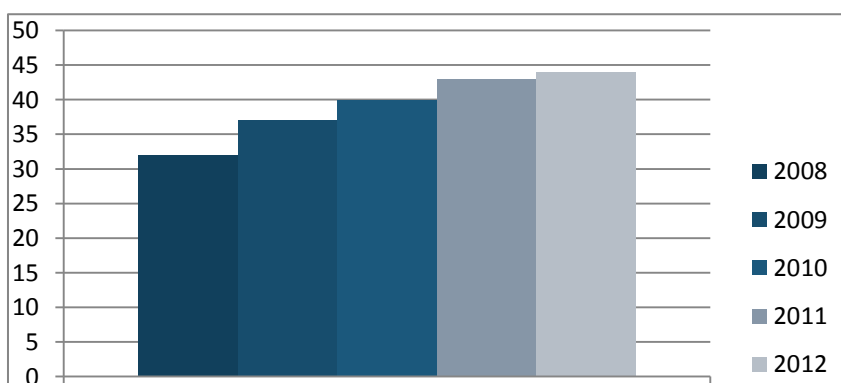


Τα online δικαιώματα των πολιτών της Ε.Ε.

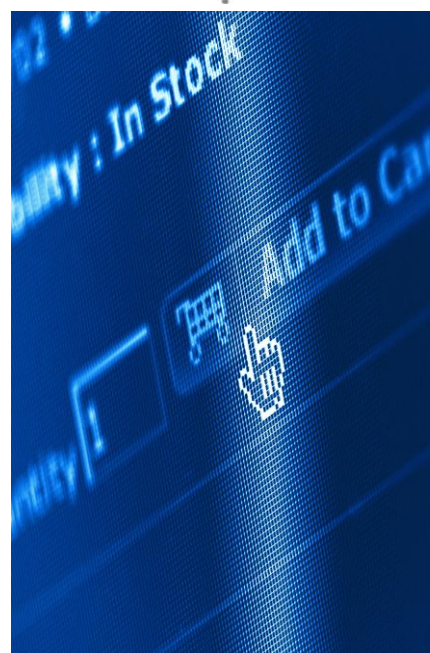
Εισαγωγικά

Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat, 43 % των Ευρωπαίων πολιτών ηλικίας μεταξύ 16 έως 74 χρόνων δήλωσαν ότι μέσα στο 2011 αγόρασαν τουλάχιστον μία φορά αγαθό ή υπηρεσία από το Ίντερνετ- αύξηση της τάξης του 3% σε σχέση με το 2010-, ποσοστό που εξακολουθεί να μεγαλώνει.

Στα νέα αυτά δεδομένα του εμπορίου ανταποκρίθηκε η Επιτροπή της Ε.Ε. με τη δημιουργία, στα τέλη του 2012, του «Κώδικα Επιγραμμικών Δικαιωμάτων στην ΕΕ» ("EU Code of Online Rights"). Το κείμενο αυτό κωδικοποιεί ένα πλήθος από προηγούμενες διατάξεις της ευρωπαϊκής ένωσης(περιέχει ρυθμίσεις παλαιότερων Οδηγιών και Κανονισμών) σχετικές με το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και την προστασία του καταναλωτή.



Ποσοστό των πολιτών της ΕΕ(μεταξύ της ηλικίας των 16 και 74 ετών), οι οποίοι αγόρασαν έστω μία φορά μέσα σε διαστημα ενός έτους κάποιο αγαθό ή υπηρεσία online



Περιεχόμενα

Εισαγωγικά	1
Η πρόσβαση σε online υπηρεσίες και η χρήση τους	2
Αγορά αγαθών και Υπηρεσιών στο Διαδίκτυο	
α) Υποχρεώσεις φορέα online υπηρεσίας	3
β) Δικαιώματα Καταναλωτή	4
Προστασία Καταναλωτών	5
Συμπεράσματα	5



Η ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ONLINE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥΣ

Ως online υπηρεσία θεωρείται οποιαδήποτε προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου.

Βασικές αρχές του Κώδικα είναι εκείνες της **καθολικής υπηρεσίας** και του **ανοικτού και ουδέτερου χαρακτήρα του Διαδικτύου**. Αυτό σημαίνει ότι κάθε κράτος-μέλος πρέπει να φροντίσει έτσι ώστε όλοι οι πολίτες του να έχουν πρόσβαση σε ένα minimum υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών καλής ποιότητας και σε προσιτή τιμή, αλλά και να έχουν τη δυνατότητα να είναι οι ίδιοι πάροχοι αυτών. Συνεπεία των αρχών αυτών, οι φορείς θα πρέπει σταδιακά να καταστήσουν τις υπηρεσίες τους προσβάσιμες και στους καταναλωτές με οπτική και ακουστική αναπηρία.

Ο Κώδικας συγκεντρώνει όλες τις υποχρεώσεις των κρατών και των παρόχων, ώστε να προστατεύσουν το καταναλωτικό κοινό.

- Υποχρέωση συμμόρφωσης στα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα του διεθνούς δικαίου
- Απαγόρευση διακρίσεων λόγω τόπου κατοικίας

Οι υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται σε όλους τους πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, χωρίς να υπάρχει περιορισμός εξαιτίας του κράτους-μέλους που κατοικούν ή γενικότερα του τόπου διαμονής τους. Η απαγόρευση αυτή μπορεί να παρακαμφθεί μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις εξαιτίας της συνδρομής αντικειμενικών κριτηρίων.

- Προστασία ανηλίκων & Απαγόρευση υποκίνησης μίσους κατά κοινωνικής ομάδας
- Προστασία προσωπικών δεδομένων καταναλωτών

Οι πάροχοι online υπηρεσιών οφείλουν να χρησιμοποιούν τα στοιχεία που ο καταναλωτής διέθεσε σε αυτούς **μόνο για τους σκοπούς που εκείνος συμφώνησε να χρησιμοποιηθούν**. Οποιαδήποτε περαιτέρω χρήση αυτών, απαιτεί την **έγκριση** του καταναλωτή, ειδικά όσον αφορά τη διάθεσή τους σε τρίτα πρόσωπα ή επιχειρήσεις. Επίσης, κάθε φορά που κάποιος πάροχος συλλέγει και αποθηκεύει πληροφορίες, θα πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή για αυτό. Παράλληλα, ο πάροχος πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή στην περίπτωση που τα προσωπικά του δεδομένα παραβιάστηκαν με οποιονδήποτε τρόπο.

Τέλος, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα της πρόσβασης στις πληροφορίες που έχει διαθέσει, ώστε να μπορεί να τις αλλάξει ή να τις διαγράψει, εάν θελήσει.

Spam, ονομάζονται οι εμπορικές ανακοινώσεις (κυρίως διαφημιστικά μηνύματα), τα οποία ο καταναλωτής λαμβάνει χωρίς να το έχει ζητήσει. Η δραστηριότητα αυτή απαγορεύεται σύμφωνα με τον Κώδικα, εκτός εάν ο ίδιος ο καταναλωτής έχει δώσει τη συγκατάθεσή του για αυτό.

Τα **Cookies**, είναι μικρά αρχεία κειμένου τα οποία αποθηκεύονται στον υπολογιστή του χρήστη, με σκοπό ο υπολογιστής αυτός να θυμάται τις σελίδες που έχει επισκεφθεί ή να παρακολουθείται η δραστηριότητα του χρήστη στο Διαδίκτυο. Ως επί το πλείστον είναι άκακα, αλλά υπάρχει και κακόβουλο λογισμικό. Σε κάθε περίπτωση, ο χρήστης πρέπει να ξέρει πότε κάτι τέτοιο αποθηκεύεται στον υπολογιστή του.

(Οδηγία 2002/58/ΕΚ)

ΑΓΟΡΑ ΑΓΑΘΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Η πώληση αγαθών online παρουσιάζει την ιδιαιτερότητα της εξ αποστάσεως συναλλαγής, με τους κινδύνους που αυτή γεννά.



A) Υποχρεώσεις φορέα online υπηρεσίας

- i. Οι φορείς πρέπει να παρέχουν όλες τις βασικές πληροφορίες για το αγαθό ή την υπηρεσία που ο καταναλωτής σκοπεύει να αγοράσει και για τα συμβατικά του δικαιώματα ΠΡΙΝ πραγματοποιηθεί η πώληση.
- ii. Η παράδοση των αγαθών που παραγγέλθηκαν online πρέπει να γίνεται το πολύ μέσα σε **30 ημέρες από την παραγγελία** με δικαίωμα επιστροφής χρημάτων στον καταναλωτή, σε περίπτωση που αυτό δεν τηρηθεί.
- iii. Οι πάροχοι είναι υποχρεωμένοι να ειδοποιούν τον καταναλωτή ότι η παραγγελία τους καταχωρήθηκε, αποστέλλοντας τους (κατά κανόνα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) αποδεικτικό παραλαβής παραγγελίας, το οποίο θα αναγράφει τα βασικά στοιχεία του προϊόντος, ανάλυση όλων των χρεώσεων που πιστώθηκαν στον καταναλωτή (κύριων και παρεπόμενων) και τους τρόπους υπαναχώρησης από την σύμβαση.
- iv. Η χρέωση του λογαριασμού του καταναλωτή οφείλεται να γίνεται το αργότερο την επόμενη ημέρα της παραγγελίας, εκτός εξαιρέσεων που έχει συμφωνηθεί και από τον έμπορο και από τον καταναλωτή.

B) Δικαιώματα Καταναλωτή

- i. Στον Κώδικα έμφαση δίνεται στις **καταχρηστικές τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες**, τις οποίες ο καταναλωτής δεν μπορεί να διαπραγματευθεί. Όπως και στις απλές συναλλαγές, έτσι και στις online, οι ρήτρες αυτές δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή (χωρίς αυτό να σημαίνει ακύρωση της σύμβασης). Τέτοιες ρήτρες είναι ιδίως οι εξής:
- α) εκείνες που ο καταναλωτής δεν μπορούσε να γνωρίζει, αλλά τον δεσμεύουν.
 - β) εκείνες που αποκλείουν ή παρεμποδίζουν τον καταναλωτή από το να προσφύγει στα δικαστήρια (π.χ. οι ρήτρες κατά τις οποίες οποιαδήποτε διαφορά στέλνεται αναγκαστικά στη διαιτησία και όχι στα δικαστήρια)
 - γ) εκείνες που παρατείνουν τον χρόνο ισχύος της σύμβασης, χωρίς να δίνουν εύλογη προθεσμία στον καταναλωτή να εκφράσει τη βούλησή του ως προς αυτό.
 - δ) εκείνες που επιτρέπουν σημαντικές αυξήσεις των χρεώσεων, χωρίς να δίνεται η δυνατότητα στον καταναλωτή να υπαναχωρήσει της συμβάσεως.
- ii. Ιδιαίτερη αξία έχει για τις online συναλλαγές η **δυνατότητα υπαναχώρησης από την σύμβαση** χωρίς κανένα για τον καταναλωτή κόστος. Ο Κώδικας ορίζει ότι πρέπει να δίνεται στα άτομα που παραγγέλνουν online προϊόντα μια περίοδος ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ 7 ημερών, κατά την οποία θα μπορούν να υπαναχωρούν της συμβάσεως χωρίς επιβάρυνση και χωρίς να είναι υποχρεωμένοι να δηλώσουν την αιτία. Αυτό πρακτικά σημαίνει το εξής:
- ο για τα αγαθά: Εάν ο καταναλωτής αλλάξει γνώμη, έχει δικαίωμα να επιστρέψει το προϊόν μέσα σε 7 ημέρες από την παράδοση χωρίς να επιβαρυνθεί με τυχόν κόστος ακύρωσης (μπορεί όμως να χρεωθεί το κόστος μεταφοράς)
 - ο για τις υπηρεσίες: Ο καταναλωτής μπορεί να αλλάξει γνώμη χωρίς επιπλέον κόστος μέσα σε 7 ημέρες από την παραγγελία της υπηρεσίας. *Υπάρχει εξαίρεση στις λεγόμενες «ταξιδιωτικές υπηρεσίες», στις οποίες η ακύρωση της παραγγελίας κατά κανόνα επιβαρύνει τον καταναλωτή, ανάλογα με την πολιτική της εταιρείας.*
 - ο για χρηματοοικονομικές συναλλαγές: Στην περίπτωση αυτή, η περίοδος «χάριτος» είναι μεγαλύτερη. Συγκεκριμένα, ο καταναλωτής για 14 ημέρες από την παραγγελία έχει το δικαίωμα να ακυρώσει το αίτημά του χωρίς χρέωση.
- Οι πάροχοι online υπηρεσιών οφείλουν να επεκτείνουν την προθεσμία των 7 ημερών σε 14 ημέρες από τις **13.06.2014**, οπότε και τίθεται σε ισχύ η Οδηγία 2011/83 της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- iii. Πολύ σημαντικό είναι το δικαίωμα του καταναλωτή για δωρεάν επισκευή ή αντικατάσταση ελαττωματικού προϊόντος ή προϊόντος που δεν ανταποκρίνεται στην παραγγελία. Εάν ο έμπορος δεν τα παράσχει αυτά, τότε ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να ζητήσει επιστροφή όλου ή μέρους του τιμήματος.
- iv. Η εγγύηση των προϊόντων υλικής φύσεως ορίζεται σε **τουλάχιστον 2 χρόνια από την παράδοση**. Μέσα στο πρώτο 6μηνο μετά την παράδοση, τεκμαίρεται ότι το ελάττωμα του προϊόντος υπήρχε κατά τη στιγμή που το παρέλαβε ο καταναλωτής, ενώ μετά την πάροδο αυτού, ο καταναλωτής πρέπει πλέον να αποδείξει ότι το προϊόν ήταν ελαττωματικό κατά την παράδοση.
- v. Σε περίπτωση λάθους του εμπόρου ή της τράπεζας κατά την πράξη πληρωμής ή εάν υπάρχει πιθανότητα απάτης από μέρους αυτών των προσώπων, ο καταναλωτής **μπορεί να ζητήσει την επιστροφή όλου του τιμήματος που κατέβαλε**.

Προστασία Καταναλωτών

Είναι απαραίτητη η πρόβλεψη και των τρόπων που οι διατάξεις εφαρμόζονται.

- Βασικότερη διάταξη του κεφαλαίου αυτού είναι εκείνη που ορίζει ότι ο καταναλωτής ενάγει και ενάγεται σε δικαστήριο του τόπου κατοικίας του, αρκεί η online επιχείρηση να έχει επαγγελματική δραστηριότητα στο κράτος αυτό (όχι απαραίτητα την έδρα της). *Εδώ βέβαια γεννάται ζήτημα ερμηνείας της διάταξης, καθώς δεν ξεκαθαρίζεται το περιεχόμενο του όρου «επαγγελματική δραστηριότητα». Και ειδικά όσον αφορά το e-commerce, κατά το οποίο, μέσω του Διαδικτύου, ο έμπορος μπορεί να κατευθύνει τις δραστηριότητές του προς όλον τον κόσμο.*
- Υπάρχει η δυνατότητα να συμφωνήσουν τα μέρη ώστε η αρμοδιότητα επίλυσης των μεταξύ τους διαφορών να μεταφερθεί σε δικαστήριο άλλης χώρας, αρκεί αυτό να προσφέρει το ίδιο επίπεδο προστασίας στον καταναλωτή, όπως και το δικαστήριο του τόπου διαμονής του.
- Προβλέπεται, επίσης, η δυνατότητα παρέμβασης εναλλακτικών φορέων επίλυσης διαφορών (αρκεί να μην αποκλείεται η προσφυγή στο δικαστήριο, όπως είπαμε παραπάνω).
- Ειδικά για τις διασυννοριακές περιπτώσεις διαφορών, οι καταναλωτές μπορούν να χρησιμοποιούν την **ευρωπαϊκή διαδικασία μικροδιαφορών (έως 2000 €)**, η οποία όμως προς το παρόν υπάρχει μόνο πιλοτικά σε επτά χώρες-στις οποίες δεν συγκαταλέγεται η Ελλάδα.

Συμπεράσματα

Πλέον, η ρύθμιση των επιγραμμικών δικαιωμάτων είναι συγκεντρωμένη και ολοκληρωμένη σε ένα μόνο κείμενο.

Ο παρών κώδικας **δεν είναι εκτελεστός αυτός καθαυτός**, αλλά είναι τα επιμέρους νομοθετικά κείμενα, τα οποία συγκεντρώνει, μιας και αποτελούν διατάξεις του ενωσιακού δικαίου. Παρ' όλα αυτά, κάθε Ευρωπαίος πολίτης μπορεί να τον επικαλεστεί με σκοπό να προστατευθεί από τυχόν αδικία που συντελέστηκε εις βάρος του και να απαιτήσει από τον συμβαλλόμενο του τα δικαιώματά του.



Κατσίκης - Καλαματιανού & Συνεργάτες

Δικηγορική Εταιρεία
Λ. Αλεξάνδρας 215, Αθήνα 11523
τηλ. 210 -8224775
φαξ. 210 8223881
office@kklegal.eu www.kklegal.eu