

Το παρόν άρθρο αφορά αποκλειστικά τις πωλήσεις προς τον τελικό καταναλωτή («business to consumer» – B2C) και όχι τις πωλήσεις προς άλλες επιχειρήσεις («business to business» – B2B).

Τα τελευταία χρόνια, οι εμπορικές συναλλαγές και οι πωλήσεις προϊόντων και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου έχουν λάβει μεγάλη και σημαντική έκταση. Για τον λόγο αυτό, η ευρωπαϊκή κοινοτική νομοθεσία έχει θεσπίσει γενικούς κανόνες για τη ρύθμιση αυτών των ενδοκοινοτικών συναλλαγών, με σκοπό την προστασία όλων των εμπλεκόμενων μερών — τόσο των πωλητών όσο και των αγοραστών, αλλά και των μεσαζόντων — από απάτες και παραπλανητικές πρακτικές, οι οποίες μπορούν να εκδηλωθούν πολύ εύκολα στο εικονικό περιβάλλον. Έτσι, έχουμε πλέον μια νέα κατηγορία αδικημάτων, τα οποία μπορούν να προκαλέσουν πραγματική οικονομική και χρηματοπιστωτική ζημία, ελλείψει σαφών και σύγχρονων κανόνων ρύθμισης. Η ευρωπαϊκή νομοθεσία πρέπει να συμβαδίζει με την ταχεία εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφορικής, η οποία κυριαρχεί ολοένα και περισσότερο στην οικονομική, χρηματοπιστωτική και ιδιωτική μας ζωή.

Ως εκ τούτου, θα παρουσιάσω ορισμένους από τους κανόνες που προτείνονται και/ή έχουν θεσπιστεί από το ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων προσφέρουν πολλά πλεονεκτήματα, συνεπάγονται όμως και την τήρηση ορισμένων υποχρεώσεων που απορρέουν από τους κανόνες της ΕΕ.

Οι συναλλαγές που εμπίπτουν στους συγκεκριμένους κανόνες της ΕΕ είναι εκείνες κατά τις οποίες ο καταναλωτής που συνάπτει σύμβαση για την αγορά προϊόντων/υπηρεσιών δεν βρίσκεται αυτοπροσώπως σε κάποιο από τα εμπορικά καταστήματα. Πρόκειται για συμβάσεις που συνάπτονται μέσω διαδικτύου, τηλεφώνου (με ή χωρίς ανθρώπινη αλληλεπίδραση), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, φαξ ή τυποποιημένης επιστολής, καθώς και για συμβάσεις που συνάπτονται εκτός της έδρας της εταιρείας ή του εμπόρου.

Οι κανόνες σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις εξ αποστάσεως πωλήσεις και τις πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων δεν εφαρμόζονται σε συναλλαγές που πραγματοποιούνται στους ακόλουθους τομείς:

- κοινωνικές και υγειονομικές υπηρεσίες·
- τυχερά παιχνίδια·
- χρηματοπιστωτικά, ασφαλιστικά και επενδυτικά προϊόντα·
- πώληση και μίσθωση κατοικιών (για οικιστικούς σκοπούς)·
- οργανωμένα πακέτα ταξιδιωτικών υπηρεσιών, υπηρεσίες που αφορούν δικαιώματα περιορισμένης χρονικά χρήσης ακινήτων («timeshare») και ορισμένες υπηρεσίες διακοπών που διέπονται από ειδικούς κανόνες·
- μεταφορά επιβατών (με εξαίρεση ορισμένες ειδικές διατάξεις)·

- σύναψη συμβάσεων από ορισμένους κατόχους δημόσιων λειτουργημάτων, όπως οι συμβολαιογράφοι·
- τακτική παράδοση τροφίμων και ποτών στην κατοικία ή στον χώρο εργασίας των πελατών·
- προϊόντα που πωλούνται μέσω αυτόματων πωλητών·
- σε ορισμένες χώρες της ΕΕ, οι κανόνες σχετικά με τις πωλήσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων δεν εφαρμόζονται εάν η αξία της σύμβασης είναι μικρότερη των 50 ευρώ.

Τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως χρησιμοποιούνται στο πλαίσιο συστήματος πώλησης ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή. Η συνεχής ανάπτυξη αυτών των μέσων επικοινωνίας απαιτεί τον καθορισμό αρχών που να ισχύουν ακόμη και για μέσα των οποίων η χρήση δεν είναι ακόμη ευρέως διαδεδομένη. Ως εκ τούτου, οι συμβάσεις εξ αποστάσεως είναι εκείνες οι συμβάσεις των οποίων η προσφορά, η διαπραγμάτευση και η σύναψη πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως.

Μία και μόνη σύμβαση που περιλαμβάνει διαδοχικές πράξεις ή χωριστές πράξεις της ίδιας φύσης, οι οποίες πραγματοποιούνται σε βάθος χρόνου, μπορεί να υπόκειται σε διαφορετική νομική μεταχείριση στα διάφορα κράτη μέλη. Ωστόσο, είναι σημαντικό η παρούσα οδηγία να εφαρμόζεται με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Οι διαδοχικές ή χωριστές αυτές πράξεις της ίδιας φύσης, οι οποίες πραγματοποιούνται σε βάθος χρόνου, μπορούν να θεωρούνται ως ενιαίο σύνολο, ανεξάρτητα από το εάν η πράξη ή η σειρά πράξεων αποτελεί αντικείμενο μίας μόνο σύμβασης ή περισσότερων διαδοχικών συμβάσεων.

Για παράδειγμα, ως «αρχική σύμβαση παροχής υπηρεσιών» μπορεί να θεωρηθεί το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού, η απόκτηση πιστωτικής κάρτας ή η σύναψη σύμβασης διαχείρισης χαρτοφυλακίου, ενώ ως «πράξεις» μπορούν να θεωρηθούν η κατάθεση ή ανάληψη χρημάτων από τραπεζικό λογαριασμό, η πληρωμή με πιστωτική κάρτα ή οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο σύμβασης διαχείρισης χαρτοφυλακίου.

Η προσθήκη νέων στοιχείων σε μια αρχική σύμβαση παροχής υπηρεσιών, όπως η δυνατότητα χρήσης ενός ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής σε συνδυασμό με έναν υφιστάμενο τραπεζικό λογαριασμό, δεν αποτελεί «πράξη», αλλά πρόσθετη σύμβαση. Η εγγραφή για την απόκτηση νέων μεριδίων του ίδιου οργανισμού συλλογικών επενδύσεων θεωρείται μία από τις «διαδοχικές πράξεις της ίδιας φύσης».

Εξαιρούνται οι υπηρεσίες που παρέχονται περιστασιακά, εκτός μιας ειδικά οργανωμένης εμπορικής δομής για τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως.

Στα σταθερά μέσα αποθήκευσης περιλαμβάνονται, ιδίως, οι δισκέτες, τα CD-ROM, τα DVD και οι σκληροί δίσκοι των προσωπικών υπολογιστών των καταναλωτών, στους οποίους αποθηκεύεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Δεν περιλαμβάνονται, όμως, οι ιστοσελίδες του Διαδικτύου, εφόσον αυτές δεν πληρούν τα κριτήρια που αναφέρονται στον ορισμό του σταθερού μέσου αποθήκευσης.

Η χρήση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να οδηγεί σε αδικαιολόγητο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον πελάτη. Οι οδηγίες της ΕΕ προβλέπουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις ώστε να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες παρέχονται στον καταναλωτή σε κατάλληλο επίπεδο, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και μετά τη σύναψή της.

Πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο καταναλωτής θα πρέπει να λαμβάνει τις απαραίτητες προσυμβατικές πληροφορίες, ώστε να είναι σε θέση να αξιολογήσει κατάλληλα τη χρηματοπιστωτική υπηρεσία που του προσφέρεται και, κατ' αυτόν τον τρόπο, να λάβει τεκμηριωμένη και ενημερωμένη απόφαση. Ο πάροχος θα πρέπει να αναφέρει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο η προσφορά του παραμένει αμετάβλητη.

Η χρήση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να οδηγεί σε αδικαιολόγητο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον πελάτη. Οι οδηγίες της ΕΕ προβλέπουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις ώστε να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες παρέχονται στον καταναλωτή σε κατάλληλο επίπεδο, τόσο πριν από τη σύναψη της σύμβασης όσο και μετά τη σύναψή της. Πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο καταναλωτής θα πρέπει να λαμβάνει τις απαραίτητες προσυμβατικές πληροφορίες, ώστε να είναι σε θέση να αξιολογήσει κατάλληλα τη χρηματοπιστωτική υπηρεσία που του προσφέρεται και, κατ' αυτόν τον τρόπο, να λάβει ενημερωμένη απόφαση. Ο πάροχος θα πρέπει να αναφέρει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο η προσφορά του παραμένει αμετάβλητη.

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται εάν ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητά την εκτέλεση της σύμβασης, και ο πάροχος οφείλει να ενημερώσει σχετικά τον καταναλωτή.

Οι καταναλωτές θα πρέπει να προστατεύονται από μη ζητηθείσες υπηρεσίες. Οι καταναλωτές θα πρέπει να απαλλάσσονται από κάθε υποχρέωση σε περίπτωση παροχής μη ζητηθεισών υπηρεσιών και η μη απάντησή τους δεν θα πρέπει να ερμηνεύεται ως ουσιαστική συναίνεσή τους. Ωστόσο, εάν η νομοθεσία των κρατών μελών επιτρέπει τη σιωπηρή ανανέωση, τότε οι καταναλωτές θα υποχρεούνται να καταβάλλουν το αντίστοιχο τίμημα για τις υπηρεσίες αυτές.

Το παρόν άρθρο αποτελεί προσαρμογή από τη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, από την επαγγελματία σύνδικο αφερεγγυότητας Laura, και προστατεύεται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας.