

I

(Νομοθετικές πράξεις)

ΟΔΗΓΙΕΣ

ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2019/770 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 20ής Μαΐου 2019

σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 114,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής⁽¹⁾,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία⁽²⁾,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Το αναπτυξιακό δυναμικό του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ένωση δεν έχει ακόμη αξιοποιηθεί πλήρως. Η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης εξετάζει με ολιστικό τρόπο τα μείζονα εμπόδια για την ανάπτυξη του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ένωση με στόχο την αποδέσμευση αυτού του δυναμικού. Η διασφάλιση καλύτερης πρόσβασης των καταναλωτών στο ψηφιακό περιεχόμενο και στις ψηφιακές υπηρεσίες, και η διευκόλυνση των επιχειρήσεων στην προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών, μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της ψηφιακής οικονομίας της Ένωσης και την τόνωση της συνολικής ανάπτυξης.
- (2) Σύμφωνα με το άρθρο 26 παράγραφοι 1 και 2 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), η Ένωση θεσπίζει τα μέτρα για την εγκαθίδρυση ή τη διασφάλιση της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς, που περιλαμβάνει χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα μέσα στον οποίο εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών. Σύμφωνα με το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) ΣΛΕΕ, η Ένωση συμβάλλει στη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με μέτρα θεσπιζόμενα κατ' εφαρμογή του άρθρου 114 ΣΛΕΕ στα πλαίσια της υλοποίησης της εσωτερικής αγοράς. Η παρούσα οδηγία επιδιώκει να επιτύχει τη σωστή ισορροπία μεταξύ της επίτευξης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και προώθησης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, εξασφαλίζοντας παράλληλα την τήρηση της αρχής της επικουρικότητας.
- (3) Θα πρέπει να εναρμονιστούν ορισμένες πτυχές σχετικά με τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, με βάση υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, προκειμένου να επιτευχθεί μια πραγματική ψηφιακή ενιαία αγορά, να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου και να μειωθεί το κόστος των συναλλαγών, ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ).
- (4) Οι επιχειρήσεις, ιδιαίτερα οι ΜΜΕ, όταν προσφέρουν διασυνοριακό ψηφιακό περιεχόμενο ή διασυνοριακές ψηφιακές υπηρεσίες συχνά έρχονται αντιμέτωπες με πρόσθετες δαπάνες που απορρέουν από τις διαφορές στους εθνικούς κανόνες και αναγκαστικού δικαίου για τις καταναλωτικές συμβάσεις από την ανασφάλεια δικαίου. Οι επιχειρήσεις υπόκεινται επίσης σε δαπάνες όταν προσαρμόζουν τις συμβάσεις τους στους ειδικούς κανόνες αναγκαστικού δικαίου για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, οι οποίοι έχουν ήδη αρχίσει να εμφανίζονται σε διάφορα κράτη μέλη δημιουργώντας αποκλίσεις στο πεδίο εφαρμογής και στο περιεχόμενο μεταξύ των ειδικών εθνικών κανόνων που διέπουν τις συμβάσεις αυτές.

⁽¹⁾ ΕΕ C 264 της 20.7.2016, σ. 57.

⁽²⁾ Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 26ης Μαρτίου 2019 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 15ης Απριλίου 2019.

- (5) Οι καταναλωτές δεν αισθάνονται πάντα εμπιστοσύνη όταν πραγματοποιούν διασυνοριακές αγορές, ιδίως μέσω του διαδικτύου. Ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες γι' αυτήν την έλλειψη εμπιστοσύνης των καταναλωτών είναι η αβεβαιότητα ως προς τα βασικά συμβατικά τους δικαιώματα και η έλλειψη σαφούς συμβατικού πλαισίου για το ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες. Πολλοί καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα σχετικά με την ποιότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή των ψηφιακών υπηρεσιών ή την πρόσβαση σε αυτά. Για παράδειγμα, παραλαμβάνουν λανθασμένο ή ελαττωματικό ψηφιακό περιεχόμενο ή λανθασμένες ή ελαττωματικές ψηφιακές υπηρεσίες ή δεν μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση στο εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο ή στην εν λόγω ψηφιακή υπηρεσία. Κατά συνέπεια, οι καταναλωτές υφίστανται τόσο οικονομική όσο και μη οικονομική ζημία.
- (6) Για να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα αυτά, τόσο οι επιχειρήσεις όσο και οι καταναλωτές θα πρέπει να μπορούν να βασίζονται σε πλήρως εναρμονισμένα συμβατικά δικαιώματα σε ορισμένους βασικούς τομείς που αφορούν την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών σε όλη την Ένωση. Η πλήρης εναρμόνιση ορισμένων βασικών ρυθμιστικών πτυχών αναμένεται να αυξήσει σημαντικά την ασφάλεια δικαίου τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις.
- (7) Η καθιέρωση εναρμονισμένων κανόνων στον τομέα του δικαίου των καταναλωτικών συμβάσεων σε όλα τα κράτη μέλη θα διευκολύνει τις επιχειρήσεις, ιδιαίτερα τις ΜΜΕ, να προμηθεύουν ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες σε επίπεδο Ένωσης. Οι εν λόγω κανόνες θα παρέχουν σταθερό περιβάλλον στις επιχειρήσεις όσον αφορά το δικαίο των συμβάσεων, όταν παρέχουν ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες σε άλλα κράτη μέλη. Οι κανόνες αυτοί θα αποτρέψουν επίσης τον νομικό κατακεραματισμό που θα μπορούσε να προκύψει από νέες εθνικές νομοθεσίες για τη ρύθμιση ειδικά του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών.
- (8) Οι καταναλωτές θα πρέπει να επωφελούνται από εναρμονισμένα δικαιώματα για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών, τα οποία θα προσφέρουν υψηλό επίπεδο προστασίας. Θα πρέπει να διαθέτουν σαφή δικαιώματα αναγκαστικού δικαίου όταν λαμβάνουν ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες από οπουδήποτε στην Ένωση ή αποκτούν πρόσβαση σε αυτά. Η πρόσβαση σε αυτά τα δικαιώματα αναμένεται να ενισχύσει την εμπιστοσύνη τους στην απόκτηση ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών. Αναμένεται να συμβάλει επίσης στη μείωση της ζημίας που υφίστανται σήμερα οι καταναλωτές, δεδομένου ότι θα υπάρχει ένα σύνολο σαφών δικαιωμάτων που θα τους επιτρέπουν να επιλύουν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν σχετικά με το ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες.
- (9) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εναρμονίσει πλήρως ορισμένους βασικούς κανόνες που, μέχρι στιγμής, δεν έχουν ρυθμιστεί σε ενωσιακό ή εθνικό επίπεδο.
- (10) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καθορίσει το πεδίο εφαρμογής της με σαφή και κατηγορηματικό τρόπο και να παράσχει σαφείς κανόνες ουσιαστικού δικαίου για το ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της. Τόσο το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας όσο και οι κανόνες ουσιαστικού δικαίου που περιέχει θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από τεχνολογική ουδετερότητα και αντοχή στις μελλοντικές εξελίξεις.
- (11) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καθορίζει κοινούς κανόνες σχετικά με ορισμένες απαιτήσεις που αφορούν τις συμβάσεις μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να εναρμονιστούν πλήρως οι κανόνες σχετικά με τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας προς τους όρους της σύμβασης, τους τρόπους επανόρθωσης σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης ή αδυναμίας προμήθειας και τις διαδικασίες άσκησης των εν λόγω τρόπων επανόρθωσης, καθώς και την τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Η θέσπιση πλήρως εναρμονισμένων κανόνων για μερικά ουσιώδη στοιχεία του δικαίου των καταναλωτικών συμβάσεων θα διευκολύνει τις επιχειρήσεις, ιδίως τις μικρομεσαίες, να προσφέρουν τα προϊόντα τους σε άλλα κράτη μέλη. Χάρη στην πλήρη εναρμόνιση των βασικών κανόνων οι καταναλωτές θα επωφεληθούν από υψηλό επίπεδο προστασίας και αύξηση της ευημερίας. Εντός του πεδίου εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, απαγορεύεται στα κράτη μέλη να προβλέπουν τυχόν περαιτέρω τυπικές ή ουσιαστικές απαιτήσεις. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να προβλέπουν κανόνες σχετικά με την αντιστροφή του βάρους απόδειξης που είναι διαφορετικοί από ό,τι προβλέπεται στην παρούσα οδηγία, ή την υποχρέωση του καταναλωτή να κοινοποιήσει στον έμπορο την έλλειψη συμμόρφωσης εντός συγκεκριμένης προθεσμίας.
- (12) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει το εθνικό δικαίο στον βαθμό που τα σχετικά ζητήματα δεν ρυθμίζονται από αυτήν, όπως οι εθνικοί κανόνες σχετικά με την κατάρτιση, το κύρος, την ακυρότητα ή τα αποτελέσματα των συμβάσεων ή τη νομιμότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Επίσης, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να καθορίζει τη νομική φύση των συμβάσεων για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας και εναπόκειται στο εθνικό δικαίο να προσδιορίσει εάν οι συμβάσεις αυτές συνιστούν, για παράδειγμα, σύμβαση πώλησης, παροχής υπηρεσιών, μίσθωσης ή ιδιότυπη σύμβαση. Επιπλέον, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τους εθνικούς κανόνες που δεν αφορούν ειδικά τις συμβάσεις καταναλωτών και προβλέπουν συγκεκριμένους τρόπους επανόρθωσης για ορισμένα είδη ελαττωμάτων τα οποία δεν ήταν προφανή κατά τον χρόνο της σύναψης της σύμβασης, δηλαδή τις εθνικές διατάξεις που ενδέχεται να ορίζουν συγκεκριμένους κανόνες σχετικά με την ευθύνη του πωλητή για κρυφά

ελαττώματα. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει επίσης να θίγει την εθνική νομοθεσία που προβλέπει εξωσυμβατικούς τρόπους επανόρθωσης για τον καταναλωτή σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας έναντι προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών ή άλλων προσώπων που εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις των προσώπων αυτών.

- (13) Τα κράτη μέλη παραμένουν επίσης ελεύθερα, για παράδειγμα, να ρυθμίζουν τις απαιτήσεις αστικής ευθύνης του καταναλωτή έναντι τρίτου μέρους που δεν αποτελεί έμπορο που προμηθεύει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία, όπως για παράδειγμα ένας σχεδιαστής ψηφιακού περιεχομένου, που δεν είναι ταυτόχρονα ο έμπορος κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας.
- (14) Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παραμένουν ελεύθερα, για παράδειγμα, να ρυθμίζουν τις συνέπειες της αδυναμίας προμήθειας ή της έλλειψης συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας όταν η εν λόγω αδυναμία προμήθειας ή η εν λόγω έλλειψη συμμόρφωσης οφείλεται σε εμπόδιο που εκφύγει του ελέγχου του εμπόρου και δεν μπορεί να αναμένεται από τον έμπορο να είχε αποφύγει ή υπερβεί το εμπόδιο ή τις συνέπειες του, όπως οι περιπτώσεις ανωτέρας βίας.
- (15) Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παραμένουν ελεύθερα, για παράδειγμα, να ρυθμίζουν τα δικαιώματα των μερών να καθυστερούν την εκτέλεση των υποχρεώσεών τους ή μέρος αυτών έως ότου το άλλο μέρος εκτελέσει τις υποχρεώσεις του. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι ελεύθερα να ρυθμίζουν εάν ο καταναλωτής, σε περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης, δικαιούται να καθυστερήσει την καταβολή του τιμήματος ή μέρους αυτού έως ότου ο έμπορος αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, ή εάν ο έμπορος δικαιούται να κρατήσει τυχόν επιστρεφόμενο ποσό οφειλόμενο στον καταναλωτή σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, έως ότου ο καταναλωτής τηρήσει την υποχρέωσή του δυνάμει της παρούσας οδηγίας, να επιστρέψει το ενσώματο μέσο στον έμπορο.
- (16) Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παραμένουν ελεύθερα να επεκτείνουν την εφαρμογή των κανόνων της παρούσας οδηγίας σε συμβάσεις που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, ή να ρυθμίζουν με άλλον τρόπο τέτοιου είδους συμβάσεις. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να επεκτείνουν την προστασία που παρέχεται σε καταναλωτές δυνάμει της παρούσας οδηγίας και σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δεν είναι καταναλωτές, κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας, όπως οι μη κυβερνητικές οργανώσεις, οι νεοφυείς επιχειρήσεις ή οι ΜΜΕ.
- (17) Ο ορισμός της έννοιας του «καταναλωτή» θα πρέπει να καλύπτει φυσικά πρόσωπα τα οποία ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παραμένουν ελεύθερα να καθορίζουν στην περίπτωση συμβάσεων διττού σκοπού, όπου η σύμβαση συνάπτεται για σκοπούς ευρισκόμενους εν μέρει εντός και εν μέρει εκτός των εμπορικών δραστηριοτήτων του προσώπου και η εμπορική σκοπιμότητα είναι τόσο περιορισμένη ώστε να μην έχει εξέχουσα θέση στο γενικό πλαίσιο της σύμβασης, κατά πόσον και υπό ποιες προϋποθέσεις το εν λόγω πρόσωπο θα πρέπει επίσης να θεωρείται καταναλωτής.
- (18) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σε κάθε σύμβαση με την οποία ο έμπορος προμηθεύει ή αναλαμβάνει να προμηθεύσει ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή. Οι πάροχοι πλατφόρμας μπορούν να θεωρηθούν έμποροι στο πλαίσιο της παρούσας οδηγίας εάν ενεργούν για σκοπούς που αφορούν τη δική τους επιχειρηματική δραστηριότητα ως οι άμεσοι αντισυμβαλλόμενοι του καταναλωτή για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να επεκτείνουν την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας σε παρόχους πλατφόρμας που δεν πληρούν τις απαιτήσεις για να θεωρηθούν έμποροι σύμφωνα με τον ορισμό της παρούσας οδηγίας.
- (19) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να αντιμετωπίζει προβλήματα που αφορούν διάφορες κατηγορίες ψηφιακού περιεχομένου, ψηφιακών υπηρεσιών, και την προμήθειά τους. Προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και να διαφυλαχθεί ο διαχρονικός χαρακτήρας της έννοιας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καλύπτει, μεταξύ άλλων, προγράμματα υπολογιστών, εφαρμογές, αρχεία βίντεο, αρχεία ήχου, μουσικά αρχεία, ψηφιακά παιχνίδια, ηλεκτρονικά βιβλία ή άλλες ηλεκτρονικές δημοσιεύσεις, και επίσης ψηφιακές υπηρεσίες που επιτρέπουν τη δημιουργία, την επεξεργασία, την προσπέλαση ή την αποθήκευση δεδομένων σε ψηφιακή μορφή συμπεριλαμβανομένου λογισμικού ως υπηρεσίας, όπως ανταλλαγή αρχείων βίντεο και ήχου και άλλες υπηρεσίες φιλοξενίας αρχείων, επεξεργασία κειμένου ή παιχνίδια που παρέχονται σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους και μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Καθώς υπάρχουν πολυάριθμοι τρόποι για την προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, όπως η μετάδοση σε ενσώματο μέσο, η καταφόρτωση από τους καταναλωτές στις συσκευές τους, η μετάδοση σε συνεχή ροή στο διαδίκτυο, η παροχή πρόσβασης σε ικανότητες αποθήκευσης ψηφιακού περιεχομένου ή η πρόσβαση στη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται ανεξαρτήτως του μέσου που χρησιμοποιείται για τη μετάδοση ή την παροχή πρόσβασης στο ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Ωστόσο, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο.

- (20) Οι κανόνες της παρούσας οδηγίας και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽³⁾ θα πρέπει να αλληλοσυμπληρώνονται. Ενώ η παρούσα οδηγία θεσπίζει κανόνες για ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβάσεις για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, η οδηγία (ΕΕ) 2019/771 θεσπίζει κανόνες για ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβάσεις για την πώληση αγαθών. Συνεπώς, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των καταναλωτών και να διασφαλίζει σαφές και απλό νομικό πλαίσιο για τους εμπόρους ψηφιακού περιεχομένου, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται επίσης σε ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεται σε ενσώματο μέσο, όπως DVD, CD, κλειδιά USB και κάρτες μνήμης, καθώς και στο ίδιο το ενσώματο μέσο, υπό την προϋπόθεση ότι το ενσώματο μέσο λειτουργεί μόνο ως φορέας για τη μεταφορά του ψηφιακού περιεχομένου. Ωστόσο, αντί των διατάξεων της παρούσας οδηγίας σχετικά με την υποχρέωση προμήθειας που αναλαμβάνει ο έμπορος καθώς και σχετικά με τους τρόπους επανόρθωσης που διαθέτει ο καταναλωτής σε περίπτωση αδυναμίας προμήθειας, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽⁴⁾ για τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με την παράδοση των αγαθών και τους τρόπους επανόρθωσης σε περίπτωση μη παράδοσης. Επιπρόσθετα, οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, για παράδειγμα, σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και τη φύση της σύμβασης δυνάμει της οποίας παρέχονται αυτά τα αγαθά, θα πρέπει επίσης να εξακολουθήσουν να εφαρμόζονται στα εν λόγω ενσώματα μέσα και το ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεται μέσω αυτών. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει επίσης το δικαίωμα διανομής που ισχύει για τα αγαθά αυτά δυνάμει της νομοθεσίας περί πνευματικής ιδιοκτησίας.
- (21) Η οδηγία (ΕΕ) 2019/771 θα πρέπει να εφαρμόζεται στις συμβάσεις πώλησης αγαθών, συμπεριλαμβανομένων των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία. Η έννοια των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία θα πρέπει να αναφέρεται σε αγαθά που ενσωματώνουν ή διασυνδέονται με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία κατά τρόπο που η απουσία του εν λόγω ψηφιακού περιεχομένου ή της εν λόγω ψηφιακής υπηρεσίας να παρεμποδίζει τα αγαθά από το να εκτελούν τις λειτουργίες τους. Το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία που ενσωματώνεται ή διασυνδέεται με αγαθά κατά τον τρόπο αυτό θα πρέπει να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 εάν παρέχεται μαζί με τα αγαθά δυνάμει σύμβασης πώλησης που αφορά τα εν λόγω αγαθά. Το κατά πόσον η παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης με τον πωλητή θα πρέπει να εξαρτάται από το περιεχόμενο της εν λόγω σύμβασης. Θα πρέπει να περιλαμβάνεται το ενσωματωμένο ή διασυνδεδεμένο ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ενσωματωμένες ή διασυνδεδεμένες ψηφιακές υπηρεσίες η προμήθεια των οποίων προβλέπεται ρητά στη σύμβαση. Θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνονται οι συμβάσεις πώλησης για τις οποίες μπορεί να θεωρηθεί ότι καλύπτουν την προμήθεια συγκεκριμένου ψηφιακού περιεχομένου ή συγκεκριμένης ψηφιακής υπηρεσίας, επειδή συνηθίζονται στα αγαθά ίδιου τύπου και είναι εύλογο να τα αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των αγαθών και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή για λογαριασμό του πωλητή ή άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, περιλαμβανομένου του παραγωγού. Εάν, για παράδειγμα, διαφημίζεται ότι μια έξυπνη τηλεόραση περιλαμβάνει συγκεκριμένη εφαρμογή πρόσβασης σε αρχεία βίντεο, η εφαρμογή αυτή θεωρείται ότι αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης. Αυτό θα πρέπει να ισχύει ανεξάρτητα από το αν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία έχει προεγκατασταθεί στο ίδιο το αγαθό ή αν πρέπει να καταφορτωθεί στη συνέχεια σε άλλη συσκευή και διασυνδέεται απλώς με το αγαθό.

Για παράδειγμα, ένα έξυπνο τηλέφωνο μπορεί να διαθέτει μια τυποποιημένη προεγκατεστημένη εφαρμογή, παρεχόμενη σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης (για παράδειγμα, ξυπνητήρι ή φωτογραφική μηχανή). Άλλο παράδειγμα θα μπορούσαν να αποτελούν τα έξυπνα ρολόγια. Στην περίπτωση αυτή, το ίδιο το ρολόι θα ήταν το αγαθό με ψηφιακά στοιχεία το οποίο μπορεί να εκτελέσει τις λειτουργίες του μόνο με μια εφαρμογή που παρέχεται στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης, αλλά πρέπει να καταφορτωθεί από τον καταναλωτή σε έξυπνο τηλέφωνο. Στην περίπτωση αυτή, η εφαρμογή θα ήταν το διασυνδεδεμένο ψηφιακό στοιχείο. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει αν το ενσωματωμένο ή διασυνδεδεμένο ψηφιακό περιεχόμενο ή η ενσωματωμένη ή διασυνδεδεμένη ψηφιακή υπηρεσία δεν παρέχεται από τον ίδιο τον πωλητή, αλλά από τρίτο μέρος σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης. Προκειμένου να αποφεύγεται η αβεβαιότητα τόσο για τους εμπόρους όσο και για τους καταναλωτές, σε περίπτωση αμφιβολιών σχετικά με το κατά πόσον η προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771. Επιπλέον, η διαπίστωση διμερούς συμβατικής σχέσης, μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή, της οποίας αποτελεί μέρος η προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά δεν θα πρέπει να επηρεάζεται απλώς και μόνο από το γεγονός ότι ο καταναλωτής πρέπει να συναινέσει σε συμφωνία παράχωρησης άδειας με τρίτο μέρος ώστε να εωφεληθεί από το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.

- (22) Αντιθέτως, εάν η απουσία του ενσωματωμένου ή διασυνδεδεμένου ψηφιακού περιεχομένου ή της ενσωματωμένης ή διασυνδεδεμένης ψηφιακής υπηρεσίας δεν εμποδίζει τα αγαθά να εκτελούν τις λειτουργίες τους ή εάν ο καταναλωτής συνάπτει σύμβαση για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας που δεν αποτελεί τμήμα σύμβασης πώλησης αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, η εν λόγω σύμβαση θα πρέπει να είναι ανεξάρτητη από τη σύμβαση πώλησης των αγαθών, ακόμη και αν ο πωλητής ενεργεί ως ενδιάμεσος της δεύτερης σύμβασης με τον τρίτο έμπορο, και θα μπορούσε να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας. Για παράδειγμα, αν ο καταναλωτής καταφορτώσει εφαρμογή παιχνιδιού από κατάσταση εφαρμογών σε έξυπνο τηλέφωνο, η σύμβαση για την προμήθεια της εφαρμογής παιχνιδιού είναι ξεχωριστή

⁽³⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, (βλέπε σελίδα 28 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας).

⁽⁴⁾ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

από τη σύμβαση πώλησης του ίδιου του έξυπνου τηλεφώνου. Συνεπώς, η οδηγία (ΕΕ) 2019/771 θα μπορούσε να εφαρμοστεί μόνο στη σύμβαση πώλησης που αφορά το έξυπνο τηλέφωνο, ενώ η προμήθεια της εφαρμογής παιχνιδιού θα μπορούσε να εμπίπτει στην παρούσα οδηγία εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις της παρούσας οδηγίας. Ένα άλλο παράδειγμα θα μπορούσε να είναι η περίπτωση στην οποία συμφωνείται ρητά ότι ο καταναλωτής αγοράζει έξυπνο τηλέφωνο χωρίς συγκεκριμένο λειτουργικό σύστημα και, στη συνέχεια, συνάπτει σύμβαση για την προμήθεια λειτουργικού συστήματος από τρίτο μέρος. Στην περίπτωση αυτή, η παροχή λειτουργικού συστήματος που αγοράζεται ξεχωριστά δεν αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης και συνεπώς δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 αλλά θα μπορούσε ενδεχομένως να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας εάν πληρούνται οι προϋποθέσεις της παρούσας οδηγίας.

- (23) Οι μορφές ψηφιακής αναπαράστασης αξίας, όπως τα ηλεκτρονικά δελτία ή κουπόνια χρησιμοποιούνται από τους καταναλωτές για την καταβολή του τιμήματος για διάφορα αγαθά ή υπηρεσίες στην ψηφιακή ενιαία αγορά. Οι εν λόγω μορφές ψηφιακής αναπαράστασης αξίας καθίστανται σταδιακά σημαντικές σε σχέση με την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, και, συνεπώς, θα πρέπει να θεωρούνται μέθοδος πληρωμής κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας. Οι εν λόγω μορφές ψηφιακής αναπαράστασης αξίας θα πρέπει να νοούνται ότι περιλαμβάνουν επίσης τα εικονικά νομίσματα στον βαθμό που αναγνωρίζονται από το εθνικό δίκαιο. Η διαφοροποίηση ανάλογα με τις μεθόδους πληρωμής θα μπορούσε να αποτελέσει αιτία διάκρισης και να δώσει στις επιχειρήσεις το αδικαιολόγητο κίνητρο να στραφούν προς την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας έναντι μορφών ψηφιακής αναπαράστασης αξίας. Ωστόσο, δεδομένου ότι δεν έχουν άλλο σκοπό από το να χρησιμεύουν ως μέθοδος πληρωμής, οι μορφές ψηφιακής αναπαράστασης αξίας αυτές καθαυτές δεν θα πρέπει να θεωρούνται ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας.
- (24) Συχνά πραγματοποιείται προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών σε περιπτώσεις που ο καταναλωτής δεν καταβάλλει τίμημα αλλά παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο. Τα εν λόγω επιχειρηματικά μοντέλα χρησιμοποιούνται με διάφορες μορφές σε σημαντικό μέρος της αγοράς. Μολονότι αναγνωρίζεται πλήρως ότι η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα και, ως εκ τούτου, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν μπορούν να θεωρηθούν εμπόρευμα, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι καταναλωτές δικαιούνται συμβατική επανόρθωση, στο πλαίσιο αυτών των επιχειρηματικών μοντέλων. Συνεπώς, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σε συμβάσεις με τις οποίες ο έμπορος προμηθεύει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύσει ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή, και ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μπορούν να παρέχονται στον έμπορο είτε κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης είτε αργότερα, για παράδειγμα, όταν ο καταναλωτής παρέχει τη συγκατάθεσή του προκειμένου ο έμπορος να χρησιμοποιήσει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα οποία ο καταναλωτής μπορεί να αναφορτώσει ή να δημιουργήσει με τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Η νομοθεσία της Ένωσης σχετικά με την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προβλέπει πλήρη κατάλογο νομικών λόγων για τη νόμιμη επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σε κάθε σύμβαση με την οποία ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο. Για παράδειγμα, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής δημιουργεί έναν λογαριασμό σε μέσο κοινωνικής δικτύωσης και παρέχει όνομα και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που χρησιμοποιούνται για σκοπούς πέραν της προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της συμμόρφωσης προς νομικές απαιτήσεις. Θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται σε περιπτώσεις που ο καταναλωτής συναινεί στην υποβολή οποιουδήποτε υλικού συνιστά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως φωτογραφίες ή αναρτήσεις που ο καταναλωτής θα αναφορτώσει, σε επεξεργασία από τον έμπορο για σκοπούς εμπορικής προώθησης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει ωστόσο να παραμένουν ελεύθερα να καθορίζουν κατά πόσον πληρούνται οι απαιτήσεις για την κατάρτιση, την ισχύ και το κύρος μιας σύμβασης δυνάμει του εθνικού δικαίου.
- (25) Σε περίπτωση προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών χωρίς την καταβολή τιμήματος, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε καταστάσεις στις οποίες ο έμπορος συλλέγει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα με αποκλειστικό σκοπό την προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, ή με μοναδικό σκοπό την εκπλήρωση νομικών απαιτήσεων. Οι εν λόγω καταστάσεις μπορούν να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, περιπτώσεις που η εγγραφή του καταναλωτή απαιτείται από την ισχύουσα νομοθεσία για σκοπούς ασφάλειας και ταυτοποίησης. Επίσης, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε περιπτώσεις που ο έμπορος συλλέγει μόνο μεταδεδομένα όπως πληροφορίες σχετικά με τη συσκευή του καταναλωτή ή το ιστορικό περιήγησης, εκτός εάν η κατάσταση αυτή θεωρείται σύμβαση βάσει του εθνικού δικαίου. Επίσης, δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε καταστάσεις όπου ο καταναλωτής, χωρίς να έχει συνάψει σύμβαση με τον έμπορο, εκτίθεται σε διαφημίσεις αποκλειστικά και μόνο προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να επεκτείνουν την εφαρμογή των κανόνων της παρούσας οδηγίας σε τέτοιες καταστάσεις ή να ρυθμίζουν με άλλους τρόπους τέτοιες καταστάσεις, που αποκλείονται από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας.
- (26) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται στις συμβάσεις για την ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου προσαρμοσμένου στις ειδικές απαιτήσεις του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του εξατομικευμένου λογισμικού. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται στην προμήθεια των ηλεκτρονικών αρχείων που είναι απαραίτητα για την τρισδιάστατη εκτύπωση αγαθών, στον βαθμό που τα εν λόγω αρχεία εμπίπτουν στον ορισμό του ψηφιακού περιεχομένου ή των ψηφιακών υπηρεσιών κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας. Ωστόσο, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να ρυθμίζει δικαιώματα ή υποχρεώσεις που σχετίζονται με τα αγαθά που παράγονται με τη χρήση της τεχνολογίας τρισδιάστατης εκτύπωσης.

- (27) Δεδομένου ότι η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται στις συμβάσεις που έχουν ως αντικείμενο την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας στον καταναλωτή, δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που το κύριο αντικείμενο της σύμβασης είναι η παροχή επαγγελματικών υπηρεσιών, όπως υπηρεσίες μετάφρασης, αρχιτεκτονικές υπηρεσίες, νομικές υπηρεσίες ή άλλες υπηρεσίες παροχής επαγγελματικών συμβουλών οι οποίες εκτελούνται συνήθως προσωπικά από τον έμπορο, ανεξάρτητα από το εάν χρησιμοποιούνται ψηφιακά μέσα από τον έμπορο για να παραχθεί το αποτέλεσμα της υπηρεσίας ή για να παραδοθεί ή να διαβιβαστεί στον καταναλωτή. Ομοίως, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε δημόσιες υπηρεσίες, όπως οι υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης ή τα δημόσια μητρώα, όπου τα ψηφιακά μέσα χρησιμοποιούνται μόνο για τη διαβίβαση ή την κοινοποίηση της υπηρεσίας στον καταναλωτή. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται σε δημόσια έγγραφα και άλλες συμβολαιογραφικές πράξεις, ανεξαρτήτως εάν εκτελούνται, καταχωρίζονται, αναπαράγονται ή διαβιβάζονται με ψηφιακά μέσα.
- (28) Η αγορά των υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών, που δεν συνδέονται με δημοσίως χορηγούμενους πόρους αριθμοδότησης εξελίσσεται ταχέως. Τα τελευταία έτη, η εμφάνιση νέων ψηφιακών υπηρεσιών που επιτρέπουν τη διαπροσωπική επικοινωνία μέσω του διαδικτύου, όπως οι διαδικτυακές υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και οι επιγραμμικές υπηρεσίες ανταλλαγής μηνυμάτων, έχει ωθήσει περισσότερους καταναλωτές να χρησιμοποιούν τις εν λόγω υπηρεσίες. Για τους λόγους αυτούς, είναι αναγκαίο να παρέχεται αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών σε σχέση με αυτές τις υπηρεσίες. Ως εκ τούτου, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να ισχύει επίσης στις υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών.
- (29) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στην υγειονομική περίθαλψη όπως ορίζεται στην οδηγία 2011/24/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽⁵⁾. Η εξαίρεση της «υγειονομικής περίθαλψης» από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας θα πρέπει να ισχύει και για κάθε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία που αποτελεί ιατροτεχνολογικό βοήθημα, όπως ορίζεται στις οδηγίες του Συμβουλίου 93/42/ΕΟΚ⁽⁶⁾ ή 90/385/ΕΟΚ⁽⁷⁾ ή την οδηγία 98/79/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽⁸⁾, εφόσον το εν λόγω ιατροτεχνολογικό βοήθημα συνταγογραφείται ή παρέχεται από επαγγελματία του τομέα της υγείας, όπως ορίζεται στην οδηγία 2011/24/ΕΕ. Ωστόσο, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σε κάθε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία που αποτελεί ιατροτεχνολογικό βοήθημα, όπως οι εφαρμογές υγείας, που μπορεί να αποκτά ο καταναλωτής χωρίς να συνταγογραφείται ή να παρέχεται από επαγγελματία του τομέα της υγείας.
- (30) Η ενωσιακή νομοθεσία σχετικά με τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες περιέχει πολλούς κανόνες για την προστασία των καταναλωτών. Οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες όπως ορίζονται από τη νομοθεσία στον εν λόγω τομέα, και ειδικότερα από την οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽⁹⁾, καλύπτουν επίσης το ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες που συνδέονται με χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες ή παρέχουν πρόσβαση σε αυτές και, ως εκ τούτου, υπόκεινται στην προστασία της ενωσιακής νομοθεσίας για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες. Οι συμβάσεις που αφορούν ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες που συνιστούν χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες θα πρέπει συνεπώς να εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας.
- (31) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στο ψηφιακό περιεχόμενο ή στην ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται σε δημόσιο ακροατήριο στο πλαίσιο καλλιτεχνικής ή άλλης εκδήλωσης, όπως μια ψηφιακή κινηματογραφική προβολή ή μια οπτικοακουστική θεατρική παράσταση. Ωστόσο, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται εάν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται σε δημόσιο ακροατήριο μέσω μετάδοσης σήματος όπως οι ψηφιακές τηλεοπτικές υπηρεσίες.
- (32) Το ελεύθερο λογισμικό και λογισμικό ανοικτού κώδικα, όπου ο πηγαίος κώδικας κοινοποιείται και οι χρήστες μπορούν ελεύθερα να προσπελάσουν, να χρησιμοποιήσουν, να τροποποιήσουν και να αναδιανείμουν το λογισμικό ή τις τροποποιημένες εκδόσεις του, μπορεί να συμβάλει στην έρευνα και την καινοτομία στην αγορά ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών. Προκειμένου να αποφευχθεί η επιβολή εμποδίων στις εν λόγω εξελίξεις της αγοράς, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται στο ελεύθερο λογισμικό και στο λογισμικό ανοικτού κώδικα, υπό την προϋπόθεση ότι δεν παρέχεται έναντι τιμήματος και ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για τη βελτίωση της ασφάλειας, της συμβατότητας ή της διαλειτουργικότητας του λογισμικού.

⁽⁵⁾ Οδηγία 2011/24/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 9ης Μαρτίου 2011, περί εφαρμογής των δικαιωμάτων των ασθενών στο πλαίσιο της διασυνοριακής υγειονομικής περίθαλψης (ΕΕ L 88 της 4.4.2011, σ. 45).

⁽⁶⁾ Οδηγία 93/42/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 14ης Ιουνίου 1993 περί των ιατροτεχνολογικών προϊόντων (ΕΕ L 169 της 12.7.1993, σ. 1).

⁽⁷⁾ Οδηγία 90/385/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 20ής Ιουνίου 1990 για την προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με τα ενεργά εμφυτεύσιμα ιατρικά βοηθήματα (ΕΕ L 189 της 20.7.1990, σ. 17).

⁽⁸⁾ Οδηγία 98/79/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Οκτωβρίου 1998 για τα ιατροτεχνολογικά βοηθήματα που χρησιμοποιούνται στη διάγνωση in vitro (ΕΕ L 331 της 7.12.1998, σ. 1).

⁽⁹⁾ Οδηγία 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ (ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16).

- (33) Το ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ψηφιακές υπηρεσίες συχνά συνδυάζονται με την παροχή αγαθών ή άλλων υπηρεσιών και προσφέρονται στον καταναλωτή στο πλαίσιο της ίδιας σύμβασης σε μια δέσμη που περιλαμβάνει διάφορα στοιχεία, όπως την παροχή ψηφιακής τηλεόρασης και την αγορά ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η σύμβαση μεταξύ του καταναλωτή και του εμπόρου περιλαμβάνει στοιχεία μιας σύμβασης προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας, αλλά και στοιχεία άλλων τύπων συμβάσεων, όπως οι συμβάσεις πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται μόνο στα στοιχεία της συνολικής σύμβασης που αφορούν την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών. Τα άλλα στοιχεία της σύμβασης θα πρέπει να διέπονται από τους κανόνες που ισχύουν για τις εν λόγω συμβάσεις δυνάμει του εθνικού δικαίου, ή, κατά περίπτωση, άλλης ενωσιακής νομοθεσίας που διέπει ειδικό τομέα ή αντικείμενο. Ομοίως, τυχόν αποτελέσματα που ενδέχεται να έχει η καταγγελία ενός στοιχείου της δεσμοποιημένης σύμβασης επί των λοιπών τμημάτων της δεσμοποιημένης σύμβασης θα πρέπει να διέπονται από το εθνικό δίκαιο. Ωστόσο, προκειμένου να διασφαλιστεί η συνέπεια με τις τομεακές διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹⁰⁾ που ρυθμίζουν τις δεσμοποιημένες συμβάσεις, στις περιπτώσεις που ένας έμπορος προσφέρει, κατά την έννοια της εν λόγω οδηγίας, ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία σε συνδυασμό με υπηρεσία διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμού ή υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο, οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας σχετικά με την τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται στο στοιχείο της δεσμοποιημένης σύμβασης που αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Αντί αυτού, θα πρέπει να εφαρμόζονται σε όλα τα στοιχεία της δεσμοποιημένης σύμβασης, συμπεριλαμβανομένου του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, οι αντίστοιχες διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 που ρυθμίζουν την εν λόγω πτυχή.
- (34) Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας σχετικά με τις δεσμοποιημένες συμβάσεις θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο σε περιπτώσεις όπου τα διαφορετικά στοιχεία της δεσμοποιημένης σύμβασης προσφέρονται από τον ίδιο έμπορο στον ίδιο καταναλωτή βάσει ενιαίας σύμβασης. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει την εθνική νομοθεσία που διέπει τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες μια σύμβαση για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών μπορεί να θεωρείται ότι συνδέεται ή συμπληρώνει άλλη σύμβαση την οποία ο καταναλωτής έχει συνάψει με τον ίδιο ή άλλον έμπορο, τους τρόπους επανόρθωσης που μπορούν να ασκηθούν δυνάμει κάθε σύμβασης ούτε τις συνέπειες που θα είχε η καταγγελία της μίας σύμβασης στην άλλη.
- (35) Η εμπορική πρακτική των δεσμοποιημένων προσφορών ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών με την παροχή αγαθών ή άλλων υπηρεσιών υπόκειται στην οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹¹⁾ σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά. Η εν λόγω ομαδοποίηση καθ αυτή δεν απαγορεύεται δυνάμει της οδηγίας 2005/29/ΕΚ. Ωστόσο, απαγορεύεται σε περίπτωση που κριθεί αθέμιτη, έπειτα από κατά περίπτωση αξιολόγηση σύμφωνα με τα κριτήρια που ορίζονται στην εν λόγω οδηγία. Το ενωσιακό δίκαιο περί ανταγωνισμού επιτρέπει επίσης την αντιμετώπιση πρακτικών δέσμευσης και δεσμοποίησης, όταν επηρεάζουν τη διαδικασία ανταγωνισμού και ζημιώνουν τους καταναλωτές.
- (36) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται με την επιφύλαξη άλλης ενωσιακής νομοθεσίας που διέπει έναν συγκεκριμένο τομέα ή αντικείμενο όπως οι τηλεπικοινωνίες, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών. Επίσης, θα πρέπει να εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της ενωσιακής και εθνικής νομοθεσίας περί πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένης της φορητότητας των υπηρεσιών επιγραμμικού περιεχομένου.
- (37) Η άσκηση δραστηριοτήτων που εμπίπτουν στην παρούσα οδηγία ενδέχεται να ενέχει επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Το ενωσιακό δίκαιο προβλέπει ολοκληρωμένο πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Συγκεκριμένα, η παρούσα οδηγία δεν θίγει τις διατάξεις του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679⁽¹²⁾, και της οδηγίας 2002/58/ΕΚ⁽¹³⁾ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Το εν λόγω πλαίσιο εφαρμόζεται σε όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υφίστανται επεξεργασία σε σχέση με τις συμβάσεις που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία. Συνεπώς, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να συλλέγονται ή να υποβάλλονται κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία μόνο σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και την οδηγία 2002/58/ΕΚ. Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ της παρούσας οδηγίας και του ενωσιακού δικαίου για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να υπερισχύει το δεύτερο.

⁽¹⁰⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2018/1972 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Δεκεμβρίου 2018, για τη θέσπιση του Ευρωπαϊκού Κώδικα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ΕΕ L 321 της 17.12.2018, σ. 36).

⁽¹¹⁾ Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

⁽¹²⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

⁽¹³⁾ Οδηγία 2002/58/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) (ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37).

- (38) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να ρυθμίζει τις προϋποθέσεις για τη νόμιμη επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς το ζήτημα αυτό ρυθμίζεται ειδικά από τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679. Συνεπώς, κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο πλαίσιο σύμβασης που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας είναι νόμιμη μόνον εάν συνάδει με τις διατάξεις του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 σχετικά με τους νομικούς λόγους για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Όταν η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα βασίζεται στη συγκατάθεση, ιδίως στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, ισχύουν οι ειδικές διατάξεις του εν λόγω κανονισμού, συμπεριλαμβανομένων των όρων που αφορούν το κατά πόσον η συγκατάθεση δίνεται ελεύθερα. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να ρυθμίζει την εγκυρότητα της παρεχόμενης συγκατάθεσης. Ο κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 περιλαμβάνει επίσης πλήρη δικαιώματα όσον αφορά τη διαγραφή δεδομένων και τη φορητότητα δεδομένων. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επηρεάζει τα εν λόγω δικαιώματα. Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν για όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής στον έμπορο ή που συλλέγει ο έμπορος σε σχέση με συμβάσεις που εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας και σε περίπτωση που ο καταναλωτής καταγγέλλει τη σύμβαση σύμφωνα με την παρούσα οδηγία.
- (39) Το δικαίωμα διαγραφής και το δικαίωμα του καταναλωτή να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να ισχύουν πλήρως και σε σχέση με τις συμβάσεις που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία. Το δικαίωμα του καταναλωτή να καταγγέλλει τη σύμβαση σύμφωνα με την παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επηρεάζει το δικαίωμα του καταναλωτή σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 να ανακαλέσει κάθε συγκατάθεση που έχει δώσει για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή.
- (40) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να ρυθμίζει τις συνέπειες για τις συμβάσεις που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, σε περίπτωση που ο καταναλωτής ανακαλέσει τη συγκατάθεση για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή. Αυτές οι συνέπειες θα πρέπει να εξακολουθούν να εμπίπτουν στο εθνικό δίκαιο.
- (41) Ο έμπορος μπορεί να προμηθεύει το ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες στους καταναλωτές με διάφορους τρόπους. Είναι σκόπιμο να καθοριστούν απλοί και σαφείς κανόνες ως προς τις λεπτομέρειες και τα χρονικά περιθώρια για την εκπλήρωση της εν λόγω κύριας συμβατικής υποχρέωσης του εμπόρου, καθιστώντας το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία διαθέσιμα στον καταναλωτή ή προσβάσιμα από αυτόν. Το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία θα πρέπει να θεωρείται ότι έχει διατεθεί ή καταστεί προσβάσιμο στον καταναλωτή όταν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία, ή οποιοδήποτε μέσο είναι κατάλληλο για την προσπέλαση ή την καταφόρτωση τους, έχει φτάσει στο περιβάλλον του καταναλωτή και δεν απαιτείται περαιτέρω ενέργεια από τον έμπορο για να δοθεί στον καταναλωτή η δυνατότητα να χρησιμοποιήσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία σύμφωνα με τη σύμβαση. Δεδομένου ότι ο έμπορος δεν είναι κατ' αρχήν υπεύθυνος για τις πράξεις ή παραλείψεις τρίτου μέρους που εκμεταλλεύεται φυσική ή εικονική εγκατάσταση, για παράδειγμα, μια ηλεκτρονική πλατφόρμα ή εγκατάσταση αποθήκευσης στο νέφος, την οποία έχει επιλέξει ο καταναλωτής για την παραλαβή ή την αποθήκευση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, θα πρέπει να αρκεί για τον έμπορο να προμηθεύει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία σε αυτό το τρίτο μέρος. Ωστόσο, η φυσική ή εικονική εγκατάσταση δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι έχει επιλεγεί από τον καταναλωτή, όταν αυτή βρίσκεται υπό τον έλεγχο του εμπόρου ή συνδέεται συμβατικά με αυτόν, καθώς και όταν ο καταναλωτής επέλεξε αυτή τη φυσική ή εικονική εγκατάσταση για την παραλαβή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας αλλά η επιλογή αυτή ήταν η μοναδική που προσφέρθηκε από τον έμπορο για την παραλαβή ή πρόσβαση στο ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.

Στις περιπτώσεις που δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι η φυσική ή εικονική εγκατάσταση έχει επιλεγεί από τον καταναλωτή, η υποχρέωση του εμπόρου να προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία δεν θα πρέπει να θεωρείται ότι έχει εκπληρωθεί αν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται στη φυσική ή εικονική εγκατάσταση αλλά ο καταναλωτής δεν μπορεί να λάβει ή να αποκτήσει πρόσβαση στο ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία σύμφωνα με την παρούσα οδηγία. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο καταναλωτής θα πρέπει να διαθέτει τους ίδιους τρόπους επανόρθωσης ωσάν ο έμπορος να μην είχε προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Όσον αφορά τον χρόνο της προμήθειας, σύμφωνα με τις πρακτικές της αγοράς και τις τεχνικές δυνατότητες και προκειμένου να προβλεφθεί κάποια ευελιξία, το ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία θα πρέπει να παρέχεται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, εκτός εάν τα μέρη καταλήξουν σε διαφορετική συμφωνία με σκοπό να προσαρμοστούν σε άλλα μοντέλα προμηθειών.

- (42) Το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία θα πρέπει να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή στη σύμβαση. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να συμμορφώνεται προς την περιγραφή, την ποσότητα, για παράδειγμα, τον αριθμό των αρχείων μουσικής στα οποία μπορεί να έχει πρόσβαση, την ποιότητα, για παράδειγμα, την ανάλυση εικόνας, τη γλώσσα και την έκδοση που έχει συμφωνηθεί στη σύμβαση. Επίσης, θα πρέπει να διαθέτει την ασφάλεια, λειτουργικότητα, συμβατότητα, διαλειτουργικότητα και λοιπά χαρακτηριστικά, όπως απαιτείται από τη σύμβαση. Στις απαιτήσεις της σύμβασης θα πρέπει να περιλαμβάνονται αυτές που προκύπτουν από την προσυμβατική ενημέρωση, η οποία, σύμφωνα με την οδηγία 2011/83/ΕΕ, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης. Οι απαιτήσεις αυτές μπορεί επίσης να καθορίζονται στη συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών, στις περιπτώσεις που, σύμφωνα με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο, μια συμφωνία επιπέδου υπηρεσιών αποτελεί μέρος της συμβατικής σχέσης μεταξύ του καταναλωτή και του εμπόρου.

- (43) Η έννοια της λειτουργικότητας θα πρέπει να νοείται ότι αφορά τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να χρησιμοποιηθεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία. Για παράδειγμα, η απουσία ή παρουσία τεχνικών περιορισμών όπως η προστασία μέσω ψηφιακής διαχείρισης δικαιωμάτων ή κωδικών περιοχής μπορεί να επηρεάζει τη δυνατότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να εκτελεί όλες τις λειτουργίες του έχοντας υπόψη τον σκοπό του. Η έννοια της διαλειτουργικότητας σχετίζεται με το εάν και σε ποιο βαθμό το ψηφιακό περιεχόμενο ή μια ψηφιακή υπηρεσία μπορεί να λειτουργήσει με υλικό ή λογισμικό διαφορετικό από εκείνα με τα οποία χρησιμοποιούνται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ίδιου τύπου. Η επιτυχής λειτουργία θα περιλάμβανε, για παράδειγμα, την ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να ανταλλάσσει πληροφορίες με το εν λόγω άλλο υλικό ή λογισμικό και να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται.
- (44) Δεδομένου ότι το ψηφιακό περιεχόμενο και οι ψηφιακές υπηρεσίες εξελίσσονται διαρκώς, οι έμποροι μπορούν να συμφωνούν με τους καταναλωτές να παρέχουν ενημερώσεις και νέα χαρακτηριστικά μόλις αυτά καθίστανται διαθέσιμα. Ως εκ τούτου, η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας θα πρέπει επίσης να αξιολογείται σε σχέση με την ενημέρωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας κατά τον τρόπο που ορίζεται στη σύμβαση. Η μη παροχή ενημερώσεων που έχουν συμφωνηθεί στη σύμβαση θα πρέπει να θεωρείται έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Επιπλέον, οι ελαττωματικές ή ατελείς ενημερώσεις θα πρέπει να θεωρούνται έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, καθώς αυτό σημαίνει ότι δεν πραγματοποιούνται κατά τον τρόπο που ορίζεται στη σύμβαση.
- (45) Προκειμένου να διασφαλίζεται η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και ότι οι καταναλωτές δεν στερούνται των δικαιωμάτων τους, για παράδειγμα, σε περιπτώσεις που η σύμβαση θέτει πολύ χαμηλά πρότυπα, το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν θα πρέπει να συμμορφώνεται μόνο προς τις υποκειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης, αλλά θα πρέπει επιπλέον να συμμορφώνονται προς τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που ορίζονται στην παρούσα οδηγία. Η συμμόρφωση θα πρέπει να αξιολογείται μεταξύ άλλων σε συνάρτηση με τον σκοπό για τον οποίον χρησιμοποιείται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ίδιου τύπου. Θα πρέπει επίσης να διαθέτει τις ιδιότητες και τα χαρακτηριστικά επιδόσεων που είναι συνήθη σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ίδιου τύπου, και που οι καταναλωτές μπορεί εύλογα να αναμένουν, δεδομένης της φύσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσιες δηλώσεις σε σχέση με τα ειδικά χαρακτηριστικά του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που διατυπώνονται από τον έμπορο ή για λογαριασμό του ή από άλλα πρόσωπα σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών.
- (46) Το κριτήριο του εύλογου χαρακτήρα όσον αφορά οποιαδήποτε παραπομπή στην παρούσα οδηγία σε ό,τι μπορεί να αναμένεται εύλογως από ένα πρόσωπο θα πρέπει να διαπιστώνεται αντικειμενικά, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση και τον σκοπό του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, τις εκάστοτε περιστάσεις, τις χρήσεις και τις πρακτικές των μερών που συμμετέχουν. Ειδικότερα, αυτό που θεωρείται εύλογος χρόνος για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας θα πρέπει να διαπιστώνεται αντικειμενικά, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση της έλλειψης συμμόρφωσης.
- (47) Κατά το χρονικό διάστημα που μπορεί να αναμένει εύλογως ο καταναλωτής, ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή ενημερώσεις, συμπεριλαμβανομένων ενημερώσεων ασφαλείας, προκειμένου να τηρεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία ασφαλή και σε συμμόρφωση. Για παράδειγμα, όσον αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία, ο σκοπός των οποίων είναι περιορισμένης διάρκειας, η υποχρέωση για την παροχή ενημερώσεων θα πρέπει να περιορίζεται σε αυτό το χρονικό διάστημα, ενώ για άλλους τύπους ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας η περίοδος για την οποία θα πρέπει να παρέχονται ενημερώσεις μπορεί να ισούται με την περίοδο ευθύνης για την έλλειψη συμμόρφωσης ή μπορεί να εκτείνεται πέρα από αυτό το χρονικό διάστημα, κάτι που μπορεί να ισχύει ιδιαίτερα στην περίπτωση των ενημερώσεων ασφαλείας. Ο καταναλωτής θα πρέπει να παραμένει ελεύθερος να εγκαθιστά τις εν λόγω παρεχόμενες ενημερώσεις. Ωστόσο, όταν ο καταναλωτής αποφασίσει να μην εγκαταστήσει τις ενημερώσεις, δεν θα πρέπει να αναμένει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία θα παραμείνουν σε συμμόρφωση προς τη σύμβαση. Ο έμπορος θα πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή ότι η απόφαση του καταναλωτή να μην εγκαθιστά τις ενημερώσεις που είναι αναγκαίες για τη διατήρηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε συμμόρφωση, συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων ασφαλείας, θα επηρεάσει την ευθύνη του εμπόρου για τη μη συμμόρφωση εκείνων των χαρακτηριστικών του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που οι σχετικές ενημερώσεις επρόκειτο να τηρήσουν σε συμμόρφωση. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τις υποχρεώσεις παροχής ενημερώσεων ασφαλείας που ορίζονται στο ενωσιακό ή στο εθνικό δίκαιο.
- (48) Ο κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 ή οποιοδήποτε άλλο ενωσιακό δίκαιο για την προστασία των δεδομένων θα πρέπει να εφαρμόζεται πλήρως στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε σχέση με κάθε σύμβαση που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας. Επιπρόσθετα, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τα δικαιώματα, τις υποχρεώσεις και τους εξωσυμβατικούς τρόπους επανόρθωσης που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679. Τα γεγονότα που οδηγούν σε έλλειψη συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις που προβλέπονται από τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, συμπεριλαμβανομένων βασικών αρχών όπως οι απαιτήσεις για την ελαχιστοποίηση των δεδομένων, την προστασία των δεδομένων ήδη από τον σχεδιασμό και εξ' ορισμού μπορεί, ανάλογα με τις περιστάσεις της υπόθεσης, να θεωρηθεί επίσης ότι συνιστούν έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας προς

υποκειμενικά ή αντικειμενικά κριτήρια συμμόρφωσης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία. Ένα παράδειγμα μπορεί να αφορά τις περιπτώσεις όπου ο έμπορος αναλαμβάνει ρητά μια υποχρέωση στη σύμβαση, ή η σύμβαση μπορεί να ερμηνευτεί με αυτόν τον τρόπο, που συνδέεται επίσης με τις υποχρεώσεις του εμπόρου δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679. Σε αυτή την περίπτωση, μια τέτοια συμβατική δέσμευση μπορεί να δύναται να αποτελέσει μέρος των υποκειμενικών κριτηρίων συμμόρφωσης. Ένα δεύτερο παράδειγμα είναι η περίπτωση όπου η μη συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 μπορεί ταυτόχρονα να καταστήσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία ακατάλληλα για τον προβλεπόμενο σκοπό τους, και, συνεπώς, να συνιστά έλλειψη συμμόρφωσης προς την αντικειμενική απαίτηση συμμόρφωσης που απαιτεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία να είναι κατάλληλα για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιείται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία ίδιου τύπου.

Αυτό θα συνέβαινε, για παράδειγμα, εάν ο έμπορος ενός λογισμικού κρυπτογράφησης δεδομένων δεν εφαρμόζει τα κατάλληλα μέτρα, όπως απαιτείται από τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, για να διασφαλίσει ότι, ήδη από τον σχεδιασμό, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν γνωστοποιούνται σε μη εξουσιοδοτημένους αποδέκτες, καθιστώντας έτσι το λογισμικό κρυπτογράφησης ακατάλληλο για τον σκοπό για τον οποίο προορίζεται, δηλαδή την ασφαλή διαβίβαση δεδομένων από τον καταναλωτή προς τον παραλήπτη για τον οποίο προορίζονται. Τέλος, μπορεί να υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες η μη συμμόρφωση του εμπόρου προς τις υποχρεώσεις του δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 μπορεί επίσης να συνιστά έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας προς το αντικειμενικό κριτήριο συμμόρφωσης που απαιτεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία να διαθέτει τα χαρακτηριστικά που είναι συνήθη για ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία ίδιου τύπου και τα οποία μπορεί εύλογως να αναμένει ο καταναλωτής. Για παράδειγμα, εάν ο έμπορος μιας εφαρμογής ηλεκτρονικών αγορών δεν λαμβάνει τα μέτρα που προβλέπονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 για την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή και, ως εκ τούτου, οι πληροφορίες πιστωτικής κάρτας του καταναλωτή εκτίθενται σε κακόβουλο λογισμικό ή κατασκοπευτικό λογισμικό, αυτό θα μπορούσε επίσης να συνιστά έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας, δεδομένου ότι ο καταναλωτής εύλογα αναμένει ότι μια εφαρμογή αυτού του τύπου κατέχει συνήθως χαρακτηριστικά που αποτρέπουν τη γνωστοποίηση των λεπτομερειών πληρωμής. Όταν τα γεγονότα που οδηγούν σε έλλειψη συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 συνιστούν επίσης έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας προς υποκειμενικές ή αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται τους τρόπους επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία, εκτός εάν η σύμβαση είναι ήδη άκυρη ή ακυρώσιμη δυνάμει του εθνικού δικαίου.

- (49) Προκειμένου να εξασφαλίζεται επαρκής ευελιξία, τα μέρη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να αποκλίνουν από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης. Η παρέκκλιση αυτή θα πρέπει να είναι δυνατή μόνο αν ο καταναλωτής έχει λάβει συγκεκριμένη σχετική ενημέρωση και αν την έχει αποδεχθεί ξεχωριστά από άλλες δηλώσεις ή συμφωνίες και μέσω συνειδητής και αδιαμφισβήτητης συμπεριφοράς. Αμφότερες οι προϋποθέσεις θα μπορούσαν να πληρούνται, για παράδειγμα, με τη συμπλήρωση ενός τετραγωνιδίου, την πίεση ενός κομβίου ή την ενεργοποίηση άλλης ανάλογης λειτουργίας.
- (50) Όταν εφαρμόζουν τους κανόνες της παρούσας οδηγίας, οι έμποροι θα πρέπει να χρησιμοποιούν πρότυπα, ανοικτές τεχνικές προδιαγραφές, ορθές πρακτικές και κώδικες δεοντολογίας, μεταξύ άλλων σε σχέση με τον κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο για την ανάκτηση του περιεχομένου πέραν των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που παρασχεθήκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, και σε σχέση με την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων και των ψηφιακών περιβαλλόντων, είτε προβλέπονται σε διεθνές επίπεδο είτε σε ενωσιακό επίπεδο ή σε τομεακό επίπεδο. Στο πλαίσιο αυτό, η Επιτροπή μπορεί να ζητεί από εμπορικές ενώσεις και άλλες αντιπροσωπευτικές οργανώσεις την ανάπτυξη διεθνών και ενωσιακών προτύπων και την κατάρτιση κώδικα δεοντολογίας που θα μπορούσαν να υποστηρίξουν την ομοιόμορφη εφαρμογή της παρούσας οδηγίας.
- (51) Πολλοί τύποι ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών παρέχονται συνεχώς σε χρονική διάρκεια, όπως η πρόσβαση σε υπηρεσίες νέφους. Είναι, ως εκ τούτου, αναγκαίο να διασφαλίζεται η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης. Οι σύντομες διακοπές της προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως περιπτώσεις έλλειψης συμμόρφωσης στις περιπτώσεις που οι εν λόγω διακοπές είναι περισσότερο από αμελητέες ή επαναλαμβανόμενες. Εξάλλου, δεδομένης της συχνής βελτίωσης του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών, ιδίως μέσω ενημερώσεων, η έκδοση ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται στον καταναλωτή θα πρέπει να είναι η πλέον πρόσφατη διαθέσιμη έκδοση κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης, εκτός εάν τα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά.
- (52) Για να λειτουργεί σωστά, το ψηφιακό περιεχόμενο και οι ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να ενσωματώνονται σωστά στο περιβάλλον υλικού και λογισμικού του καταναλωτή. Η έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας λόγω εσφαλμένης ενσωμάτωσης θα πρέπει να θεωρείται ως έλλειψη συμμόρφωσης του ίδιου του ψηφιακού περιεχομένου ή της ίδιας της ψηφιακής υπηρεσίας, εφόσον ενσωματώθηκε από τον έμπορο ή υπό τον έλεγχό του, ή από τον καταναλωτή με βάση τις οδηγίες ενσωμάτωσης που παρείχε ο έμπορος, και η εσφαλμένη ενσωμάτωση οφείλεται σε ελλείψεις στις απαιτούμενες οδηγίες ενσωμάτωσης, όπως ανεπάρκεια ή ασάφεια που καθιστούν τις οδηγίες εγκατάστασης, δύσκολες να χρησιμοποιηθούν από τον μέσο καταναλωτή.

- (53) Περιορισμοί στη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή σύμφωνα με την παρούσα οδηγία δύνανται να οφείλονται σε περιορισμούς που επιβάλλονται από τον κάτοχο των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας σύμφωνα με το δικαίωμα περί διανοητικής ιδιοκτησίας. Οι εν λόγω περιορισμοί μπορούν να απορρέουν από τη συμφωνία παραχώρησης άδειας χρήσης βάσει της οποίας παρέχεται στον καταναλωτή το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία. Αυτό μπορεί να συμβαίνει, για παράδειγμα, όταν η συμφωνία άδειας χρήσης τελικού χρήστη απαγορεύει στον καταναλωτή να κάνει χρήση ορισμένων χαρακτηριστικών που σχετίζονται με τη λειτουργικότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Τέτοιοι περιορισμοί μπορεί να έχουν ως αποτέλεσμα ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παραβιάζει τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που ορίζονται στην παρούσα οδηγία, αν αφορούν χαρακτηριστικά που απαντώνται συνήθως σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ίδιου τύπου που ο καταναλωτής μπορεί ευλόγως να αναμένει. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο καταναλωτής θα πρέπει να μπορεί να αξιώσει τους τρόπους επανόρθωσης της έλλειψης συμμόρφωσης από τον έμπορο που προμήθευσε το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία. Ο έμπορος θα πρέπει να μπορεί να αποφύγει την εν λόγω ευθύνη μόνο εάν πληροί τις προϋποθέσεις για παρέκκλιση από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης όπως προβλέπονται στην παρούσα οδηγία, δηλαδή μόνο εάν ο έμπορος είχε ενημερώσει συγκεκριμένα τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης ότι κάποιο συγκεκριμένο χαρακτηριστικό του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας παρεκκλίνει από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης και ο καταναλωτής αποδέχθηκε ρητώς και χωριστά αυτή την παρέκκλιση.
- (54) Τα νομικά ελαττώματα είναι ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα όσον αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες, που υπόκεινται σε δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας. Οι περιορισμοί στη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή σύμφωνα με την παρούσα οδηγία μπορούν να οφείλονται στην παραβίαση δικαιωμάτων τρίτων μερών. Η εν λόγω παραβίαση δικαιωμάτων τρίτων μερών θα μπορούσε, πράγματι, να εμποδίσει τον καταναλωτή να επωφελείται από το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία ή από ορισμένα χαρακτηριστικά τους. Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να ισχύει όταν ο καταναλωτής δεν μπορεί να προσπελάσει καθόλου το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία ή όταν ο καταναλωτής δεν μπορεί να προσπελάσει νόμιμα το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Ο λόγος μπορεί να είναι ότι το τρίτο μέρος υποχρεώνει, δικαίως, τον έμπορο να πάψει να παραβιάζει τα δικαιώματα αυτά και να διακόψει την προσφορά του συγκεκριμένου ψηφιακού περιεχομένου ή της συγκεκριμένης ψηφιακής υπηρεσίας ή ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία χωρίς να παραβιάσει τον νόμο. Σε περίπτωση παραβίασης δικαιωμάτων τρίτων που καταλήγει σε περιορισμό που εμποδίζει ή περιορίζει τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με τις υποκειμενικές και αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται τους τρόπους επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης, εκτός εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει την ακυρότητα ή το ακυρώσιμο της σύμβασης, για παράδειγμα, λόγω παράβασης της εγγύησης έναντι εκνίκησης.
- (55) Ο έμπορος θα πρέπει να φέρει ευθύνη έναντι του καταναλωτή σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης και αδυναμίας προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Καθώς το ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να παρέχονται στους καταναλωτές είτε μέσω μίας ενιαίας ή περισσότερων επιμέρους πράξεων προμήθειας είτε συνεχώς σε χρονική διάρκεια, δικαιολογείται ο καθορισμός του χρόνου διαπίστωσης της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με τις εν λόγω διαφορετικές μορφές προμήθειας.
- (56) Το ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν να παρέχονται στους καταναλωτές με μία ενιαία πράξη προμήθειας, για παράδειγμα, όταν οι καταναλωτές καταφορτώνουν ένα ηλεκτρονικό βιβλίο και το αποθηκεύουν στην προσωπική τους συσκευή. Ομοίως, η προμήθεια μπορεί να συνίσταται σε σειρά τέτοιων επιμέρους πράξεων, για παράδειγμα όταν οι καταναλωτές λαμβάνουν έναν σύνδεσμο για την καταφόρτωση ενός νέου ηλεκτρονικού βιβλίου κάθε εβδομάδα. Το διακριτό στοιχείο αυτής της κατηγορίας ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας είναι το γεγονός ότι οι καταναλωτές εφεξής έχουν τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στο και να χρησιμοποιούν το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία επ' αόριστον. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας θα πρέπει να αξιολογείται κατά τη χρονική στιγμή της προμήθειας και, ως εκ τούτου, ο έμπορος θα πρέπει να θεωρείται υπεύθυνος μόνο για έλλειψη συμμόρφωσης υφιστάμενη κατά τη χρονική στιγμή τέλεσης της ενιαίας πράξης προμήθειας ή κάθε επιμέρους πράξης προμήθειας. Προκειμένου να εξασφαλιστεί ασφάλεια δικαίου, οι έμποροι και οι καταναλωτές θα πρέπει να μπορούν να βασίζονται σε ένα εναρμονισμένο ελάχιστο χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο έμπορος θα πρέπει να θεωρείται υπεύθυνος για την έλλειψη συμμόρφωσης. Όσον αφορά τις συμβάσεις που προβλέπουν ενιαία πράξη προμήθειας ή σειρά μεμονωμένων πράξεων προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι ο έμπορος θα πρέπει να είναι υπεύθυνος για διάστημα τουλάχιστον δύο ετών από τον χρόνο της προμήθειας, εάν βάσει της αντίστοιχης εθνικής νομοθεσίας ο έμπορος ευθύνεται μόνο για τυχόν έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται προφανής εντός χρονικού διαστήματος μετά την προμήθεια.
- (57) Το ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ψηφιακές υπηρεσίες μπορούν επίσης να παρέχονται στους καταναλωτές συνεχώς σε χρονική διάρκεια. Στη συνεχόμενη προμήθεια μπορούν να εντάσσονται περιπτώσεις στις οποίες ο έμπορος καθιστά διαθέσιμη μια ψηφιακή υπηρεσία σε καταναλωτές για ορισμένο ή αόριστο χρονικό διάστημα, όπως μια διετής σύμβαση αποθήκευσης σε νέφος ή μια συνδρομή αορίστου χρόνου σε πλατφόρμα μέσω κοινωνικής δικτύωσης. Το χαρακτηριστικό στοιχείο αυτής της κατηγορίας είναι το γεγονός ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία είναι διαθέσιμα ή προσβάσιμα για τους καταναλωτές μόνο κατά την καθορισμένη διάρκεια της σύμβασης ή για όσο διάστημα ισχύει η σύμβαση αορίστου χρόνου. Ως εκ τούτου, σε αυτές τις περιπτώσεις, είναι δικαιολογημένο η ευθύνη του εμπόρου να ισχύει μόνο για έλλειψη συμμόρφωσης που εμφανίζεται κατά το εν λόγω χρονικό διάστημα.

Η συνεχής προμήθεια δεν θα πρέπει κατ' ανάγκη να σημαίνει μακροπρόθεσμη προμήθεια. Περιπτώσεις όπως η αναπαραγωγή ενός βιντεοκλιπ μέσω συνεχούς ροής θα πρέπει να θεωρούνται συνεχής προμήθεια σε χρονική διάρκεια, ανεξαρτήτως της πραγματικής διάρκειας του οπτικοακουστικού αρχείου. Περιπτώσεις κατά τις οποίες συγκεκριμένα στοιχεία του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας καθίστανται διαθέσιμα περιοδικά ή σε πολλές χρονικές στιγμές κατά την καθορισμένη διάρκεια της σύμβασης ή για όσο διάστημα η σύμβαση αορίστου χρόνου είναι σε ισχύ, θα πρέπει επίσης να θεωρούνται συνεχής προμήθεια σε χρονική διάρκεια, για παράδειγμα όταν η σύμβαση ορίζει ότι ένα αντικείμενο λογισμικό, υπό μορφή αντιγράφου, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ένα έτος και θα ενημερώνεται αυτόματα την πρώτη ημέρα κάθε μήνα του εν λόγω διαστήματος ή ότι ο έμπορος θα εκδίδει ενημερώσεις όποτε καθίστανται διαθέσιμα νέα χαρακτηριστικά ενός ψηφιακού παιχνιδιού και το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία είναι διαθέσιμα ή προσβάσιμα από τους καταναλωτές μόνο κατά την καθορισμένη διάρκεια της σύμβασης ή για όσο διάστημα ισχύει η σύμβαση αορίστου χρόνου.

- (58) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να ρυθμίζουν τις εθνικές προθεσμίες παραγραφής. Ωστόσο, οι εν λόγω προθεσμίες παραγραφής δεν θα πρέπει να εμποδίζουν τους καταναλωτές να ασκούν τα δικαιώματά τους καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου κατά την οποία ο έμπορος είναι υπεύθυνος για έλλειψη συμμόρφωσης. Ενώ η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει, συνεπώς, να εναρμονίσει το σημείο εκκίνησης των εθνικών προθεσμιών παραγραφής, θα πρέπει εντούτοις να διασφαλίζει ότι οι εν λόγω περίοδοι επιτρέπουν ακόμη στους καταναλωτές να ασκούν τους τρόπους επανόρθωσης που έχουν στη διάθεσή τους για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται προφανής τουλάχιστον καθόλο το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο έμπορος είναι υπεύθυνος για έλλειψη συμμόρφωσης.
- (59) Λόγω του ειδικού χαρακτήρα και της εξαιρετικής πολυπλοκότητας του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών, καθώς και του γεγονότος ότι ο έμπορος έχει καλύτερη γνώση και πρόσβαση στην τεχνολογία, στις τεχνικές πληροφορίες και σε τεχνική υποστήριξη υψηλού επιπέδου, ο έμπορος είναι πιθανό να βρίσκεται σε καλύτερη θέση σε σχέση με τον καταναλωτή να γνωρίζει γιατί δεν παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία ή γιατί δεν συμμορφώνεται. Ο έμπορος είναι επίσης πιθανό να βρίσκεται σε καλύτερη θέση να εκτιμήσει κατά πόσον η αδυναμία προμήθειας ή η έλλειψη συμμόρφωσης οφείλεται στην ασυμβατότητα του ψηφιακού περιβάλλοντος του καταναλωτή με τις τεχνικές απαιτήσεις για το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Συνεπώς, σε περίπτωση διαφοράς, παρόλο που θα πρέπει να εναπόκειται στον καταναλωτή να αποδείξει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν συμμορφώνεται, ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να υποχρεούται να αποδείξει ότι η έλλειψη συμμόρφωσης υφίστατο κατά τη χρονική στιγμή της προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή, σε περίπτωση συνεχούς προμήθειας, κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

Αντ' αυτού, θα πρέπει να εναπόκειται στον έμπορο να αποδείξει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία συμμορφωνόταν τη δεδομένη χρονική στιγμή ή κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου. Το συγκεκριμένο βάρος της απόδειξης θα πρέπει να φέρει ο έμπορος για έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται προφανής εντός ενός έτους από τη στιγμή της προμήθειας όταν η σύμβαση προβλέπει μια ενιαία πράξη προμήθειας ή σειρά επιμέρους πράξεων προμήθειας ή κατά τη διάρκεια της σύμβασης όταν η σύμβαση προβλέπει συνεχή προμήθεια σε χρονική διάρκεια. Ωστόσο, όταν ο έμπορος αποδεικνύει ότι το ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή δεν είναι συμβατό με τις τεχνικές απαιτήσεις, για τις οποίες ο έμπορος είχε ενημερώσει τον καταναλωτή με σαφή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ο καταναλωτής θα πρέπει να φέρει το βάρος της απόδειξης ότι η έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας υφίστατο κατά τη στιγμή της προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας όταν η σύμβαση προβλέπει μια ενιαία πράξη προμήθειας ή σειρά επιμέρους πράξεων προμήθειας ή, όταν η σύμβαση προβλέπει τη ή προμήθεια σε χρονική διάρκεια, κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

- (60) Με την επιφύλαξη του θεμελιώδους δικαιώματος προστασίας της ιδιωτικής ζωής, συμπεριλαμβανομένου του απορρήτου των επικοινωνιών, και της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή, ο καταναλωτής θα πρέπει να συνεργάζεται με τον έμπορο, ώστε ο έμπορος να επαληθεύει κατά πόσον η αιτία έλλειψης συμμόρφωσης έγκειται στο ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή, με τη χρήση των τεχνικών διαθέσιμων μέσων που είναι όσο το δυνατόν λιγότερο παρεμβατικά για τον καταναλωτή. Σε πολλές περιπτώσεις, η εξακρίβωση αυτή είναι δυνατή με την παροχή στον έμπορο αυτόματα παραγόμενων αναφορών συμβάντων ή λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με τη σύνδεση του καταναλωτή στο διαδίκτυο. Μόνον σε εξαιρετικές και δρόντως αιτιολογημένες περιστάσεις στις οποίες, παρά τη βέλτιστη χρήση όλων των άλλων μέσων, δεν υπάρχει άλλη πιθανή λύση, οι καταναλωτές μπορεί να χρειαστεί να επιτρέψουν την εικονική πρόσβαση στο ψηφιακό περιβάλλον τους. Ωστόσο, όταν ο καταναλωτής δεν συνεργάζεται με τον έμπορο και υπό την προϋπόθεση ότι ο καταναλωτής είχε ενημερωθεί για τις συνέπειες της άρνησης συνεργασίας, θα πρέπει να εναπόκειται στον καταναλωτή να αποδείξει όχι μόνο ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν συμμορφώνεται, αλλά και ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν συμμορφωνόταν τη στιγμή της προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας όταν η σύμβαση προβλέπει μια ενιαία πράξη προμήθειας ή σειρά επιμέρους πράξεων προμήθειας ή, όταν η σύμβαση προβλέπει τη συνεχή παροχή σε χρονική διάρκεια, κατά τη διάρκεια της σύμβασης.
- (61) Σε περίπτωση μη παροχής, εκ μέρους του εμπόρου, του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, ο καταναλωτής θα πρέπει να ζητεί από τον έμπορο να προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο έμπορος θα πρέπει να ενεργεί χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, ή εντός πρόσθετης χρονικής περιόδου όπως ρητώς έχει συμφωνηθεί από τα μέρη. Λαμβάνοντας υπόψη ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται σε ψηφιακή μορφή, η προμήθεια τους δεν απαιτεί, στις περισσότερες περιπτώσεις, πρόσθετο

χρόνο προκειμένου το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία να καταστούν διαθέσιμα στον καταναλωτή. Συνεπώς, σε αυτές τις περιπτώσεις, η υποχρέωση του εμπόρου να προμηθεύει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση θα σήμαινε την υποχρέωση άμεσης προμήθειάς τους. Εάν ο έμπορος δεν προμηθεύσει τότε το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση. Σε ειδικές περιστάσεις, όπως όταν είναι σαφές ότι ο έμπορος δεν θα προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία ή ότι η προμήθεια σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή είναι ουσιώδης για τον καταναλωτή, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς να ζητήσει προηγουμένως από τον έμπορο να προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.

- (62) Σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης, οι καταναλωτές θα πρέπει να δικαιούνται την αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, ή να λάβουν ανάλογη μείωση του τιμήματος ή να καταγγείλουν τη σύμβαση.
- (63) Ανάλογα με τα τεχνικά χαρακτηριστικά του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, ο έμπορος θα πρέπει να μπορεί να επιλέξει συγκεκριμένο τρόπο αποκατάστασης της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, για παράδειγμα με την έκδοση ενημερώσεων ή θέτοντας στη διάθεση του καταναλωτή ένα νέο αντίγραφο του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.
- (64) Δεδομένης της ποικιλομορφίας τους, ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών, δεν είναι σκόπιμο να καθορίζονται συγκεκριμένες προθεσμίες για την άσκηση των δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που σχετίζονται με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία. Οι προθεσμίες αυτές μπορεί να μην λαμβάνουν υπόψη αυτήν την ποικιλομορφία και είτε να αποδεικνύονται είτε πολύ σύντομες είτε πολύ μεγάλες, ανάλογα με την περίπτωση. Είναι συνεπώς σκοπιμότερο να απαιτείται η αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Αυτή η απαίτηση δεν θα πρέπει να εμποδίζει τα μέρη να συμφωνούν σε συγκεκριμένο χρόνο για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας θα πρέπει να αποκαθίσταται εντελώς δωρεάν. Ειδικότερα, ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να υποβάλλεται σε δαπάνες που συνδέονται με την σχεδίαση ενημέρωσης για το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.
- (65) Όταν η αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας είναι νομικά ή αντικειμενικά αδύνατη ή ο έμπορος αρνηθεί να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας διότι αυτό θα συνεπαγόταν δυσανάλογο κόστος για τον έμπορο, ή σε περιπτώσεις που ο έμπορος δεν έχει αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, δωρεάν και χωρίς την πρόκληση σημαντικής ενόχλησης για τον καταναλωτή, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται τους τρόπους επανόρθωσης της μείωσης του τιμήματος ή της καταγγελίας της σύμβασης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, δικαιολογείται το δικαίωμα του καταναλωτή να λάβει μείωση του τιμήματος ή να καταγγείλει τη σύμβαση άμεσα, για παράδειγμα, όταν ο έμπορος, σε προηγούμενη περίπτωση, δεν αποκατέστησε επιτυχώς τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή όταν ο καταναλωτής δεν μπορεί να αναμένεται ότι θα διατηρήσει την εμπιστοσύνη του στην ικανότητα του εμπόρου να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας λόγω της σοβαρότητας της έλλειψης συμμόρφωσης. Για παράδειγμα, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να ζητεί άμεσα την μείωση του τιμήματος ή την καταγγελία της σύμβασης όταν του παρέχεται αντικείμενο λογισμικό που έχει και το ίδιο μολυνθεί με ιούς, πράγμα που συνιστά παράδειγμα σοβαρής έλλειψης συμμόρφωσης. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει στις περιπτώσεις όπου είναι σαφές ότι ο έμπορος δεν θα αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.
- (66) Σε περίπτωση στην οποία ο καταναλωτής δικαιούται μείωση του τιμήματος που καταβλήθηκε για ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται σε χρονική διάρκεια, κατά τον υπολογισμό της μείωσης του τιμήματος θα πρέπει να συνεκτιμάται η απομείωση της αξίας του ψηφιακού περιεχομένου ή υπηρεσίας τόσο λόγω της έλλειψης συμμόρφωσης όσο και λόγω του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο ο καταναλωτής δεν μπορούσε να απολαύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία σε συμμόρφωση.
- (67) Όταν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία έχουν παρασχεθεί έναντι τιμήματος, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση μόνο εάν η έλλειψη συμμόρφωσης δεν είναι επουσιώδης. Ωστόσο, όταν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν παρέχεται έναντι τιμήματος αλλά ο καταναλωτής παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση και σε περιπτώσεις που η έλλειψη συμμόρφωσης είναι επουσιώδης, δεδομένου ότι ο τρόπος επανόρθωσης της μείωσης του τιμήματος δεν είναι διαθέσιμος για τον καταναλωτή. Εάν ο καταναλωτής καταβάλλει τίμημα και παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να δικαιούται όλους τους διαθέσιμους τρόπους επανόρθωσης σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης. Συγκεκριμένα, εφόσον πληρούνται όλες οι άλλες προϋποθέσεις, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται την αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, τη μείωση του τιμήματος σε σχέση με το τίμημα που έχει καταβληθεί για το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία, ή την καταγγελία της σύμβασης.

- (68) Εάν ο καταναλωτής καταγγείλει τη σύμβαση, ο έμπορος θα πρέπει να επιστρέψει το τίμημα που κατέβαλε ο καταναλωτής. Ωστόσο, είναι αναγκαία η επίτευξη ισορροπίας μεταξύ των έννομων συμφερόντων των καταναλωτών και των εμπόρων στις περιπτώσεις που το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται σε χρονική διάρκεια και το ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ψηφιακές υπηρεσίες συμμορφώνονταν μόνο για μέρος του εν λόγω χρονικού διαστήματος. Συνεπώς, μετά την καταγγελία της σύμβασης, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται μόνο το αναλογικό μέρος του καταβληθέντος τιμήματος που αντιστοιχεί σε και τελεί σε αναλογία προς το χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν συμμορφωνόταν. Ο καταναλωτής θα πρέπει επίσης να δικαιούται οποιοδήποτε τμήμα του τιμήματος προκαταβλήθηκε για το διάστημα που θα απέμενε μετά το χρόνο καταγγελίας της σύμβασης.
- (69) Στις περιπτώσεις που παρέχονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα από τον καταναλωτή στον έμπορο, ο έμπορος θα πρέπει να συμμορφώνεται προς τις υποχρεώσεις σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679. Οι εν λόγω υποχρεώσεις θα πρέπει επίσης να τηρούνται στις περιπτώσεις που ο καταναλωτής καταβάλλει τίμημα και παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Μετά την καταγγελία της σύμβασης, ο έμπορος θα πρέπει επίσης να μην έχει δικαίωμα να χρησιμοποιεί οποιοδήποτε περιεχόμενο δεν συνιστά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και το οποίο παρασχεθήκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο. Το εν λόγω περιεχόμενο θα μπορούσε να περιλαμβάνει ψηφιακές εικόνες, αρχεία βίντεο και ήχου και περιεχόμενο που δημιουργείται σε κινητές συσκευές. Ωστόσο, ο έμπορος θα πρέπει να δικαιούται να συνεχίσει να χρησιμοποιεί το περιεχόμενο που παρασχεθήκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή στις περιπτώσεις που το εν λόγω περιεχόμενο δεν έχει καμία χρήση εκτός του πλαισίου του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο, αφορά μόνο τη δραστηριότητα του καταναλωτή, έχει ομαδοποιηθεί με άλλα δεδομένα από τον έμπορο και δεν μπορεί να διαχωριστεί ή μπορεί να διαχωριστεί μόνο με δυσανάλογες προσπάθειες, ή έχει δημιουργηθεί από κοινού από τον καταναλωτή και άλλα πρόσωπα, και άλλοι καταναλωτές μπορούν να συνεχίσουν να το χρησιμοποιούν.
- (70) Ο καταναλωτής μπορεί να αποθαρρυνθεί από την άσκηση τρόπων επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή των ψηφιακών υπηρεσιών εάν ο καταναλωτής στερείται την πρόσβαση σε περιεχόμενο πέραν των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που ο καταναλωτής παρέιχε ή δημιούργησε μέσω της χρήσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Προκειμένου να διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής χαιρεί αποτελεσματικής προστασίας σε σχέση με το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, ο έμπορος θα πρέπει, κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, να θέτει το εν λόγω περιεχόμενο στη διάθεση του καταναλωτή μετά την καταγγελία της σύμβασης.
- (71) Ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να ανακτήσει το περιεχόμενο εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, χωρίς εμπόδια από τον έμπορο, σε κοινώς χρησιμοποιούμενο αναγνώσιμο από μηχάνημα μορφότυπο και χωρίς κόστος, εξαιρουμένων των δαπανών που προκύπτουν από το ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή, για παράδειγμα, των δαπανών σύνδεσης σε δίκτυο, καθώς οι δαπάνες αυτές δεν σχετίζονται συγκεκριμένα με την ανάκτηση του περιεχομένου. Ωστόσο, η υποχρέωση του εμπόρου να διαθέσει εν λόγω περιεχόμενο δεν θα πρέπει να ισχύει όταν το περιεχόμενο έχει μόνο χρησιμότητα στο πλαίσιο της χρήσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, ή σχετίζεται μόνο με τη δραστηριότητα του καταναλωτή όταν χρησιμοποιεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία, ή έχει ομαδοποιηθεί με άλλα δεδομένα από τον έμπορο και δεν μπορεί να διαχωριστεί ή δεν μπορεί να διαχωριστεί παρά μόνο με δυσανάλογες προσπάθειες. Στις περιπτώσεις αυτές, το περιεχόμενο δεν έχει σημαντική πρακτική χρήση ή ενδιαφέρον για τον καταναλωτή, ενώ λαμβάνονται επίσης υπόψη τα συμφέροντα του εμπόρου. Επιπλέον, η υποχρέωση του εμπόρου να θέτει στη διάθεση του καταναλωτή μετά την καταγγελία της σύμβασης οποιοδήποτε περιεχόμενο δεν αποτελεί δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και έχει παρασχεθεί ή δημιουργηθεί από τον καταναλωτή θα πρέπει να ισχύει με την επιφύλαξη του δικαιώματος του εμπόρου να μην γνωστοποιεί συγκεκριμένο περιεχόμενο σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο.
- (72) Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, δεν θα πρέπει να απαιτείται από τον καταναλωτή να πληρώσει για τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας για χρονικά διαστήματα κατά τη διάρκεια των οποίων το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν συμμορφωνόταν, επειδή αυτό θα στερούσε από τον καταναλωτή την αποτελεσματική προστασία του. Ωστόσο, ο καταναλωτής θα πρέπει επίσης να μην χρησιμοποιεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία ούτε να τα θέτει στη διάθεση τρίτων, για παράδειγμα διαγράφοντας το ψηφιακό περιεχόμενο ή κάθε χρησιμοποιήσιμο αντίγραφο ή καθιστώντας το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία μη προσβάσιμα με διαφορετικό τρόπο.
- (73) Η αρχή σύμφωνα με την οποία ο έμπορος έχει την ευθύνη καταβολής αποζημίωσης αποτελεί βασικό στοιχείο των συμβάσεων για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να αξιώσει αποζημίωση για ζημία που προκαλείται λόγω έλλειψης συμμόρφωσης ή αδυναμίας προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Η αποζημίωση θα πρέπει να αποκαθιστά, στον βαθμό του δυνατού, την κατάσταση στην οποία θα βρισκόταν ο καταναλωτής αν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία είχε παρασχεθεί δεόντως και συμμορφωνόταν προς τους όρους της σύμβασης. Δεδομένου ότι αυτό το δικαίωμα αποζημίωσης διασφαλίζεται ήδη σε όλα τα κράτη μέλη, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τους εθνικούς κανόνες σχετικά με την αποζημίωση των καταναλωτών για ζημία προκληθείσα από παραβίαση των κανόνων αυτών.
- (74) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει επίσης να αφορά τροποποιήσεις, όπως ενημερώσεις και αναβαθμίσεις, που επιφέρουν οι έμποροι στο ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται ή τίθεται στη διάθεση του καταναλωτή για ορισμένο χρονικό διάστημα. Λόγω του ταχέως εξελισσόμενου χαρακτήρα του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών, οι εν λόγω ενημερώσεις, αναβαθμίσεις ή παρόμοιες τροποποιήσεις μπορεί να είναι αναγκαίες και συχνά ωφελούν τον καταναλωτή. Ορισμένες από τις εν λόγω τροποποιήσεις, για παράδειγμα εκείνες που προβλέπονται

στη σύμβαση ως ενημερώσεις, μπορούν να αποτελούν μέρος της συμβατικής δέσμευσης. Μπορεί να απαιτούνται άλλες τροποποιήσεις για την εκπλήρωση των αντικειμενικών απαιτήσεων που ορίζονται στην παρούσα οδηγία για τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας. Ωστόσο, για άλλες τροποποιήσεις, που θα παρέκκλιναν από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης και οι οποίες είναι προβλέψιμες κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης, θα πρέπει να λαμβάνεται η ρητή σύμφωνη γνώμη του καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης.

- (75) Πέρα από τις τροποποιήσεις που στοχεύουν στη διατήρηση της συμμόρφωσης, ο έμπορος θα πρέπει να έχει το δικαίωμα, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, να τροποποιεί τα χαρακτηριστικά του ψηφιακού περιεχομένου ή των ψηφιακών υπηρεσιών, υπό τον όρο ότι η σύμβαση παρέχει βάσιμο λόγο για την τροποποίηση αυτή. Στους εν λόγω βάσιμους λόγους μπορούν να περιλαμβάνονται περιπτώσεις όπου η τροποποίηση είναι αναγκαία για την προσαρμογή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε νέο τεχνικό περιβάλλον ή σε αυξημένο αριθμό χρηστών ή για άλλους σημαντικούς λειτουργικούς λόγους. Συχνά αυτές οι αλλαγές είναι προς όφελος του καταναλωτή, δεδομένου ότι βελτιώνουν το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Συνεπώς, τα μέρη της σύμβασης θα πρέπει να μπορούν να συμπεριλάβουν στη σύμβαση ρήτρες που επιτρέπουν στον έμπορο να προβαίνει σε τροποποιήσεις. Προκειμένου να εξισορροπηθούν τα συμφέροντα των καταναλωτών και των επιχειρήσεων, αυτή η δυνατότητα του εμπόρου θα πρέπει να συνδυάζεται με το δικαίωμα του καταναλωτή να καταγγείλει τη σύμβαση όταν οι εν λόγω τροποποιήσεις επηρεάζουν αρνητικά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή την πρόσβαση σε αυτά και ο αρνητικός αυτός αντίκτυπος δεν είναι επουσιώδης. Ο βαθμός στον οποίο οι τροποποιήσεις επηρεάζουν αρνητικά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή ή την πρόσβασή του σε αυτά θα πρέπει να διαπιστώνεται αντικειμενικά, σε συνάρτηση με τη φύση και τον σκοπό του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και την ποιότητα, τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα και τα λοιπά βασικά χαρακτηριστικά τα οποία είναι συνηθισμένα σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία ιδίου τύπου. Οι κανόνες που θεσπίζονται με την παρούσα οδηγία σχετικά με τις ενημερώσεις, αναβαθμίσεις ή παρόμοιες τροποποιήσεις δεν θα πρέπει, ωστόσο, να αφορούν περιπτώσεις κατά τις οποίες τα μέρη συνάπτουν νέα σύμβαση για την προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, για παράδειγμα, ως συνέπεια της διανομής νέας έκδοσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.
- (76) Οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τις τροποποιήσεις με σαφή και κατανοητό τρόπο. Σε περίπτωση που η τροποποίηση επηρεάζει αρνητικά κατά τρόπο όχι απλώς επουσιώδη στη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή ή την πρόσβασή του σε αυτά, ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται με τρόπο που επιτρέπει την αποθήκευση των πληροφοριών σε σταθερό μέσο. Τα σταθερά μέσα θα πρέπει να επιτρέπουν στον καταναλωτή να αποθηκεύει τις πληροφορίες για όσο καιρό είναι απαραίτητο προκειμένου να προστατεύσει τα συμφέροντα του καταναλωτή που απορρέουν από τη σχέση του με τον έμπορο. Σε αυτά τα μέσα θα πρέπει να περιλαμβάνονται ειδικότερα το χαρτί, τα DVD, τα CD, τα κλειδιά USB, οι κάρτες μνήμης ή οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών καθώς και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- (77) Σε περίπτωση που η τροποποίηση επηρεάζει αρνητικά κατά τρόπο όχι απλώς επουσιώδη τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή ή την πρόσβασή του σε αυτά, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει, ως αποτέλεσμα της τροποποίησης αυτής, το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς καμία επιβάρυνση. Εναλλακτικά, ο έμπορος μπορεί να αποφασίσει να δώσει τη δυνατότητα στον καταναλωτή να διατηρήσει την πρόσβασή του στο ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία χωρίς πρόσθετο κόστος χωρίς την τροποποίηση και σε συμμόρφωση προς την σύμβαση, οπότε, ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση. Ωστόσο, αν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία που ο έμπορος έδωσε τη δυνατότητα στον καταναλωτή να διατηρήσει δεν συμμορφώνεται πλέον προς τις υποκειμενικές και αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης, ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση να βασιστεί στους τρόπους επανόρθωσης για έλλειψη συμμόρφωσης όπως προβλέπονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας. Όταν δεν πληρούνται οι απαιτήσεις για μια τέτοια τροποποίηση όπως αναφέρονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και η τροποποίηση έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη συμμόρφωσης, δεν θίγονται τα δικαιώματα του καταναλωτή για αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, μείωση του τιμήματος ή καταγγελία της σύμβασης όπως προβλέπονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας. Ομοίως, όταν, κατόπιν τροποποίησης, προκύπτει έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που δεν έχει προκληθεί από την τροποποίηση, ο καταναλωτής θα πρέπει να συνεχίζει να έχει το δικαίωμα να βασιστεί στους τρόπους επανόρθωσης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία για την έλλειψη συμμόρφωσης του εν λόγω ψηφιακού περιεχομένου ή της εν λόγω ψηφιακής υπηρεσίας.
- (78) Συχνά, η έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, όπως αυτό παρέχεται στον καταναλωτή, οφείλεται σε μία από τις συναλλαγές σε μια αλυσίδα που συνδέει, από τον αρχικό σχεδιαστή έως τον τελικό έμπορο. Παρότι ο τελικός έμπορος θα πρέπει να είναι υπεύθυνος έναντι του καταναλωτή σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης, είναι σημαντικό να διασφαλίζεται ότι ο έμπορος διαθέτει κατάλληλα δικαιώματα έναντι των διαφορετικών προσώπων στην αλυσίδα των συναλλαγών, ώστε να μπορεί να καλύψει την ευθύνη έναντι του καταναλωτή. Τα εν λόγω δικαιώματα θα πρέπει να περιορίζονται στις εμπορικές συναλλαγές: συνεπώς, δεν θα πρέπει να καλύπτουν περιπτώσεις στις οποίες ο έμπορος είναι υπεύθυνος έναντι του καταναλωτή για την έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που αποτελείται από λογισμικό ή βασίζεται σε λογισμικό που παρασχεθήκε χωρίς την καταβολή τιμήματος στο πλαίσιο άδειας ελεύθερου και ανοικτού λογισμικού από πρόσωπο σε προηγούμενο στάδιο της αλυσίδας συναλλαγών. Ωστόσο, ο καθορισμός των προσώπων στην αλυσίδα συναλλαγών κατά των οποίων μπορεί να στραφεί ο τελικός έμπορος, καθώς και των διαδικασιών και προϋποθέσεων αυτών των ενεργειών, θα πρέπει να ανάγεται στα κράτη μέλη βάσει του εφάρμοστου εθνικού δικαίου.

- (79) Τα πρόσωπα ή οι οργανώσεις που έχουν, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, έννομο συμφέρον προστασίας των συμβατικών δικαιωμάτων και των δικαιωμάτων προστασίας δεδομένων των καταναλωτών θα πρέπει να έχουν την ευχέρεια να κινηθούν δικαστικές διαδικασίες προκειμένου να διασφαλιστεί η τήρηση των εθνικών κανόνων για τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας είτε ενώπιον δικαστηρίου είτε ενώπιον διοικητικής αρχής, αρμόδιας να αποφασίζει σχετικά με τις προσφυγές αυτές ή να κινεί τις κατάλληλες δικαστικές διαδικασίες.
- (80) Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας δεν θα πρέπει να θίγουν την εφαρμογή των κανόνων του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου, ιδίως του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁴⁾ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁵⁾.
- (81) Το παράρτημα του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁶⁾ θα πρέπει να τροποποιηθεί για να συμπεριλάβει παραπομπή στην παρούσα οδηγία, ούτως ώστε να διευκολύνεται η διασυνοριακή συνεργασία κατά την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας.
- (82) Το παράρτημα Ι της οδηγίας 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁷⁾, θα πρέπει να τροποποιηθεί για να συμπεριλάβει παραπομπή στην παρούσα οδηγία, ούτως ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.
- (83) Οι καταναλωτές θα πρέπει να μπορούν να επωφελούνται από τα δικαιώματα που τους παρέχει η παρούσα οδηγία μόλις αρχίσουν να εφαρμόζονται τα αντίστοιχα εθνικά μέτρα μεταφοράς. Συνεπώς, τα εθνικά μέτρα μεταφοράς θα πρέπει επίσης να εφαρμόζονται στις συμβάσεις αορίστου ή ορισμένου χρόνου που συνάφθηκαν πριν από την ημερομηνία εφαρμογής και προβλέπουν την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών για ορισμένο χρονικό διάστημα, είτε συνεχώς είτε μέσω μιας σειράς επιμέρους πράξεων προμήθειας, αλλά μόνο όσον αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται από την ημερομηνία εφαρμογής των εθνικών μέτρων μεταφοράς. Ωστόσο, προκειμένου να διασφαλιστεί ισορροπία μεταξύ των έννομων συμφερόντων των καταναλωτών και των εμπόρων, τα εθνικά μέτρα για τη μεταφορά των διατάξεων της παρούσας οδηγίας σχετικά με την τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και το δικαίωμα προς επανόρθωση θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο στις συμβάσεις που συνάπτονται μετά την ημερομηνία εφαρμογής δυνάμει της παρούσας οδηγίας.
- (84) Σύμφωνα με την κοινή πολιτική δήλωση, της 28ης Σεπτεμβρίου 2011, των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με τα επεξηγηματικά έγγραφα ⁽¹⁸⁾, τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί να επισυνάπτουν στην κοινοποίηση των εθνικών μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο, όταν δικαιολογείται, ένα ή περισσότερα έγγραφα που διευκρινίζουν τον δεσμό ανάμεσα στα στοιχεία μιας οδηγίας και στα αντίστοιχα τμήματα των εθνικών πράξεων μεταφοράς. Όσον αφορά την παρούσα οδηγία, ο νομοθέτης θεωρεί αιτιολογημένη τη διαβίβαση τέτοιων εγγράφων.
- (85) Ζητήθηκε, βάσει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹⁹⁾, η γνώμη του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος γνωμοδότησε στις 14 Μαρτίου 2017 ⁽²⁰⁾.
- (86) Δεδομένου ότι οι στόχοι της παρούσας οδηγίας, οι οποίοι είναι να συμβάλει στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την αντιμετώπιση, κατά τρόπο συνεκτικό, των συνδεδεμένων με το δίκαιο των συμβάσεων εμποδίων για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας, και, συγχρόνως, να αποφεύγει τον νομικό κατακερματισμό, δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη αλλά μπορούν, προς τον σκοπό της διασφάλισης της συνολικής συνοχής των εθνικών νομοθεσιών με την εναρμόνιση των κανόνων δικαίου των συμβάσεων που επίσης διευκολύνουν τον συντονισμό των δράσεων επιβολής, να επιτευχθούν καλύτερα σε ενωσιακό επίπεδο, η Ένωση είναι δυνατόν να θεσπίσει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας που προβλέπεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως καθορίζεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία για την επίτευξη των στόχων αυτών όρια.
- (87) Η παρούσα οδηγία σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις θεμελιώδεις ελευθερίες και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται ιδίως από τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων όσων κατοχυρώνονται στα άρθρα 16, 38 και 47,

⁽¹⁴⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι) (ΕΕ L 177 της 4.7.2008, σ. 6).

⁽¹⁵⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2012, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 351 της 20.12.2012, σ. 1).

⁽¹⁶⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).

⁽¹⁷⁾ Οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30).

⁽¹⁸⁾ ΕΕ C 369 της 17.12.2011, σ. 14.

⁽¹⁹⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 45/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα όργανα και τους οργανισμούς της Κοινότητας και σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (ΕΕ L 8 της 12.1.2001, σ. 1).

⁽²⁰⁾ ΕΕ C 200 της 23.6.2017, σ. 10.

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο και σκοπός

Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι η ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και ταυτόχρονα ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, με τη θέσπιση κοινών κανόνων για ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβάσεις μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, ιδίως κανόνες σχετικά με:

- τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας προς τους όρους της σύμβασης,
- τους τρόπους επανόρθωσης σε περίπτωση μη συμμόρφωσης προς τους όρους της σύμβασης ή μη προμήθειας και τους όρους άσκησης των εν λόγω τρόπων επανόρθωσης, καθώς και
- την τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) «ψηφιακό περιεχόμενο»: τα δεδομένα τα οποία παράγονται και παρέχονται σε ψηφιακή μορφή·
- 2) «ψηφιακή υπηρεσία»:
 - α) υπηρεσία που επιτρέπει στον καταναλωτή να δημιουργεί, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει δεδομένα σε ψηφιακή μορφή ή να έχει πρόσβαση σε αυτά· ή
 - β) υπηρεσία που επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων σε ψηφιακή μορφή ή κάθε άλλη αλληλεπίδραση με τα δεδομένα αυτά τα οποία αναφορτώνονται ή δημιουργούνται από τον καταναλωτή ή άλλους χρήστες της εν λόγω υπηρεσίας·
- 3) «αγαθά με ψηφιακά στοιχεία»: κάθε ενσώματο κινητό αντικείμενο που εντάσσεται ή διασυνδέεται με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία κατά τέτοιο τρόπο ώστε η απουσία του εν λόγω ψηφιακού περιεχομένου ή της εν λόγω ψηφιακής υπηρεσίας να παρεμποδίζει τα αγαθά από το να εκτελούν τις λειτουργίες τους·
- 4) «ενσωμάτωση»: σύνδεση και ένταξη του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας στα συστατικά μέρη του ψηφιακού περιβάλλοντος του καταναλωτή ώστε το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία να χρησιμοποιείται σύμφωνα με τις απαιτήσεις συμμόρφωσης που προβλέπονται από την παρούσα οδηγία·
- 5) «έμπορος»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο, ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εν λόγω φυσικού ή νομικού προσώπου, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική δραστηριότητά του σε σχέση με τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία·
- 6) «καταναλωτής»: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, σε σχέση με τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του·
- 7) «τίμημα»: χρηματικό ποσό ή ψηφιακή αναπαράσταση αξίας, που οφείλεται ως αντάλλαγμα για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας·
- 8) «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα»: τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679·
- 9) «ψηφιακό περιβάλλον»: υλικό, λογισμικό και κάθε σύνδεση δικτύου που χρησιμοποιεί ο καταναλωτής για να προσπελάσει ή να χρησιμοποιήσει ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία·
- 10) «συμβατότητα»: η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να λειτουργήσει με υλικό ή λογισμικό με το οποίο χρησιμοποιούνται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ίδιου τύπου, χωρίς την ανάγκη μετατροπής του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας·

- 11) «λειτουργικότητα»: η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να εκτελεί τις λειτουργίες του, έχοντας υπόψη τον σκοπό του·
- 12) «διαλειτουργικότητα»: η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να λειτουργεί με υλικό ή λογισμικό διαφορετικό από εκείνα με τα οποία χρησιμοποιούνται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ιδίου τύπου·
- 13) «σταθερό μέσο»: κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον έμπορο να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

Άρθρο 3

Πεδίο εφαρμογής

1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται σε κάθε σύμβαση με την οποία ο έμπορος προμηθεύει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύσει ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή και ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει ένα τίμημα.

Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται επίσης όταν ο έμπορος προμηθεύει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να προμηθεύσει ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή και ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο, εξαιρουμένης της περίπτωσης όπου τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον έμπορο αποκλειστικά για την προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με την παρούσα οδηγία ή προκειμένου ο έμπορος να συμμορφωθεί προς τις νομικές απαιτήσεις στις οποίες υπόκειται, και ο έμπορος δεν επεξεργάζεται τα δεδομένα αυτά για οποιονδήποτε άλλον σκοπό.

2. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται επίσης όταν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία σχεδιάζεται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή.

3. Με την εξαίρεση των άρθρων 5 και 13, η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται επίσης σε κάθε ενσώματο μέσο που χρησιμεύει αποκλειστικά ως φορέας για τη μεταφορά ψηφιακού περιεχομένου.

4. Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται στο ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες που εντάσσονται σε αγαθά ή διασυνδέονται με αυτά κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφος 3 και τα οποία παρέχονται με τα αγαθά στο πλαίσιο σύμβασης πώλησης που αφορά τα εν λόγω αγαθά, ανεξάρτητα από το αν το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο ή η εν λόγω ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται από τον πωλητή ή από τρίτο μέρος. Σε περίπτωση αμφιβολίας για το αν η παροχή ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας που εντάσσεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης, τεκμαίρεται ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία καλύπτεται από τη σύμβαση πώλησης.

5. Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις που αφορούν:

- α) την παροχή υπηρεσιών πέραν των ψηφιακών υπηρεσιών, ανεξάρτητα από το αν ο έμπορος χρησιμοποιεί ψηφιακές μορφές ή ψηφιακά μέσα για να παράγει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας ή για την παράδοση ή τη διαβίβασή του στον καταναλωτή·
- β) τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 4 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, με εξαίρεση τις υπηρεσίες διαπροσωπικών επικοινωνιών ανεξαρτήτως αριθμών όπως ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 7 της εν λόγω οδηγίας·
- γ) την υγειονομική περίθαλψη, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο α) της οδηγίας 2011/24/ΕΚ·
- δ) τις υπηρεσίες τζόγου, δηλ. τις υπηρεσίες που συνίστανται σε τυχερά παιχνίδια στα οποία ο παίκτης στοιχηματίζει χρηματική αξία, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που ενέχουν στοιχείο δεξιοτήτας, όπως λαχειοφόρες αγορές, τζόγο σε καζίνο, παιχνίδια πόκερ και συναλλαγές που αφορούν στοιχήματα, με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων ή άλλης τεχνολογίας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας και κατόπιν ατομικού αιτήματος αποδέκτη υπηρεσίας·
- ε) τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 στοιχείο β) της οδηγίας 2002/65/ΕΚ·
- στ) το λογισμικό που προσφέρει ο έμπορος βάσει άδειας ελεύθερου και ανοικτού λογισμικού, όταν ο καταναλωτής δεν καταβάλλει τίμημα και τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον έμπορο αποκλειστικά για τη βελτίωση της ασφάλειας, της συμβατότητας ή της διαλειτουργικότητας του συγκεκριμένου λογισμικού·
- ζ) την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου όταν το ψηφιακό περιεχόμενο διατίθεται στο ευρύ κοινό με άλλον τρόπο εκτός από τη μετάδοση σήματος, ως μέρος παράστασης ή εκδήλωσης, όπως οι ψηφιακές κινηματογραφικές προβολές·

η) το ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεται σύμφωνα με την οδηγία 2003/98/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽²¹⁾ από φορείς του δημόσιου τομέα των κρατών μελών.

6. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4 του παρόντος άρθρου, όταν μία ενιαία σύμβαση μεταξύ του ίδιου εμπόρου και του ίδιου καταναλωτή περιλαμβάνει σε δέσμη στοιχεία προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας και στοιχεία παροχής άλλων υπηρεσιών ή αγαθών, η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται μόνον στα στοιχεία της σύμβασης που αφορούν το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.

Τα άρθρο 19 της παρούσας οδηγίας δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που μία δέσμη κατά την έννοια της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972 περιλαμβάνει στοιχεία υπηρεσίας πρόσβασης στο διαδίκτυο όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽²²⁾ ή υπηρεσιών διαπροσωπικών επικοινωνιών βάσει αριθμών όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 6 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972.

Με την επιφύλαξη του άρθρου 107 παράγραφος 2 της οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972, τα αποτελέσματα που ενδέχεται να έχει η καταγγελία ενός στοιχείου μιας δεσμοποιημένης σύμβασης επί των λοιπών στοιχείων της δεσμοποιημένης σύμβασης διέπονται από το εθνικό δίκαιο.

7. Εάν οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας οδηγίας έρχεται σε σύγκρουση με διάταξη άλλης πράξης της Ένωσης που διέπει ειδικό τομέα ή αντικείμενο, η διάταξη της άλλης πράξης της Ένωσης υπερισχύει έναντι των διατάξεων της παρούσας οδηγίας.

8. Η ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ισχύει για όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία σε σχέση με συμβάσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 1.

Ειδικότερα, η παρούσα οδηγία δεν θίγει τις διατάξεις του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 και της οδηγίας 2002/58/ΕΚ. Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ των διατάξεων της παρούσας οδηγίας και του ενωσιακού δικαίου για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, υπερισχύει το δεύτερο.

9. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της ενωσιακής και της εθνικής νομοθεσίας περί πνευματικής ιδιοκτησίας και συγγενικών δικαιωμάτων, συμπεριλαμβανομένης της οδηγίας 2001/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽²³⁾.

10. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει την ελευθερία των κρατών μελών να ρυθμίζουν πτυχές του γενικού δικαίου περί συμβάσεων, όπως οι κανόνες σχετικά με την κατάρτιση, το κύρος, την ισχύ ή τα αποτελέσματα μιας σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των συνεπειών της καταγγελίας μιας σύμβασης, στον βαθμό που δεν ρυθμίζονται από την παρούσα οδηγία, ή το δικαίωμα αποζημίωσης.

Άρθρο 4

Επίπεδο εναρμόνισης

Τα κράτη μέλη δεν διατηρούν ούτε θεσπίζουν διατάξεις στην εθνική τους νομοθεσία που παρεκκλίνουν από εκείνες που καθορίζονται στην παρούσα οδηγία, συμπεριλαμβανομένων περισσότερο ή λιγότερο αυστηρών διατάξεων για την εξασφάλιση διαφορετικού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην παρούσα οδηγία.

Άρθρο 5

Προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

1. Ο έμπορος έχει την υποχρέωση να προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή. Εκτός αν τα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά, ο έμπορος υποχρεούται να προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση μετά τη σύναψη της σύμβασης.

⁽²¹⁾ Οδηγία 2003/98/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Νοεμβρίου 2003, για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα (ΕΕ L 345 της 31.12.2003, σ. 90).

⁽²²⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2015 για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και τις τιμές εμπορίου για ρυθμιζόμενες επικοινωνίες εντός της ΕΕ και την τροποποίηση της οδηγίας 2002/22/ΕΚ και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 531/2012 (ΕΕ L 310 της 26.11.2015, σ. 1).

⁽²³⁾ Οδηγία 2001/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 22ας Μαΐου 2001, για την εναρμόνιση ορισμένων πτυχών του δικαιώματος του δημιουργού και συγγενικών δικαιωμάτων στην κοινωνία της πληροφορίας (ΕΕ L 167 της 22.6.2001, σ. 10).

2. Ο έμπορος λογίζεται ότι έχει συμμορφωθεί προς την υποχρέωση προμήθειας όταν:
- α) το ψηφιακό περιεχόμενο ή οποιοδήποτε μέσο κατάλληλο για την προσπέλαση ή καταφόρτωση ψηφιακού περιεχομένου καθίσταται διαθέσιμο ή προσβάσιμο από τον καταναλωτή ή από τη φυσική ή εικονική εγκατάσταση που έχει επιλέξει ο καταναλωτής για τον σκοπό αυτό·
 - β) η ψηφιακή υπηρεσία καθίσταται διαθέσιμη στον καταναλωτή ή σε φυσική ή εικονική εγκατάσταση που έχει επιλέξει ο καταναλωτής για τον σκοπό αυτόν.

Άρθρο 6

Συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

Ο έμπορος υποχρεούται να παρέχει στον καταναλωτή ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία που πληροί τις απαιτήσεις των άρθρων 7, 8 και 9, κατά περίπτωση, με την επιφύλαξη του άρθρου 10.

Άρθρο 7

Υποκειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης

Για να θεωρηθεί ότι συμμορφώνεται προς τους όρους της σύμβασης, το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία, ειδικότερα, κατά περίπτωση:

- α) αντιστοιχεί στην περιγραφή, την ποσότητα και την ποιότητα και διαθέτει τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα, τη διαλειτουργικότητα και λοιπά χαρακτηριστικά, όπως απαιτείται κατά τη σύμβαση,
- β) είναι κατάλληλο για κάθε ειδικό σκοπό για τον οποίον το επιζητεί ο καταναλωτής και τον οποίο ο καταναλωτής γνωστοποίησε στον έμπορο το αργότερο κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης, ο δε έμπορος τον έχει αποδεχθεί,
- γ) συνοδεύεται από όλα τα εξαρτήματα, τυχόν οδηγίες, μεταξύ άλλων σχετικά με την εγκατάσταση, και υπηρεσίες υποστήριξης του πελάτη, ως προβλέπονται στη σύμβαση, και
- δ) επικαιροποιείται με ενημερώσεις όπως προβλέπεται στη σύμβαση.

Άρθρο 8

Αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης

1. Επιπλέον της τήρησης κάθε απαίτησης συμμόρφωσης που ορίζεται στη σύμβαση, το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία:

- α) είναι κατάλληλο για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιείται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία ίδιου τύπου, λαμβάνοντας υπόψη, κατά περίπτωση, τυχόν υφιστάμενη εθνική και ενωσιακή νομοθεσία, τεχνικά πρότυπα ή, σε περίπτωση απουσίας τεχνικών προτύπων, κάθε κώδικα δεοντολογίας που τυχόν εφαρμόζεται ανά τομέα·
- β) αντιστοιχεί στην ποσότητα και διαθέτει ιδιότητες και χαρακτηριστικά επιδόσεων, μεταξύ άλλων όσον αφορά τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα, την προσβασιμότητα, τη συνέχεια και την ασφάλεια, τα οποία είναι συνήθη σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ίδιου τύπου και που μπορεί εύλογα να αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσιες δηλώσεις που διατυπώθηκαν από τον έμπορο ή για λογαριασμό του, ή από άλλα πρόσωπα σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, ιδίως στο πλαίσιο διαφήμισης ή στην επισήμανση, εκτός εάν ο έμπορος δείξει:
 - i) ότι δεν γνώριζε και δεν μπορούσε εύλογως να γνωρίζει τη σχετική δημόσια δήλωση·
 - ii) κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης η σχετική δημόσια δήλωση είχε διορθωθεί με τον ίδιο ή παρόμοιο τρόπο με αυτόν που είχε πραγματοποιηθεί· ή
 - iii) ότι η απόφαση για την απόκτηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας δεν θα μπορούσε να είχε επηρεαστεί από τη δημόσια δήλωση·
- γ) κατά περίπτωση, συνοδεύεται από τυχόν εξαρτήματα και οδηγίες που ο καταναλωτής μπορεί εύλογως να αναμένει να λάβει και
- δ) συμμορφώνεται προς κάθε δοκιμαστική έκδοση ή προεπισκόπηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, που κατέστησε διαθέσιμα ο έμπορος πριν από τη σύναψη της σύμβασης·

2. Ο έμπορος διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής ενημερώνεται, και του παρέχονται, οι ενημερώσεις, συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων ασφαλείας, που είναι απαραίτητες προκειμένου το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία να εξακολουθούν να συμμορφώνονται για το χρονικό διάστημα:

- α) κατά το οποίο το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία πρέπει να παρέχεται βάσει της σύμβασης, όταν η σύμβαση προβλέπει συνεχή προμήθεια σε χρονική διάρκεια· ή
- β) για το οποίο ο καταναλωτής μπορεί ευλόγως να αναμένει, δεδομένου του τύπου ή του σκοπού του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και λαμβάνοντας υπόψη τις περιστάσεις και τη φύση της σύμβασης, όταν η σύμβαση προβλέπει μία ενιαία πράξη προμήθειας ή σειρά επιμέρους πράξεων προμήθειας.

3. Όταν ο καταναλωτής δεν εγκαθιστά εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τις ενημερώσεις που παρέχονται από τον έμπορο σύμφωνα με την παράγραφο 2, ο έμπορος δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει αποκλειστικά από την έλλειψη της σχετικής ενημέρωσης, υπό την προϋπόθεση ότι:

- α) ο έμπορος ενημέρωσε τον καταναλωτή σχετικά με τη διαθεσιμότητα της ενημέρωσης και τις συνέπειες της μη εγκατάστασής της από τον καταναλωτή· και
- β) η μη εγκατάσταση εκ μέρους του καταναλωτή ή η λανθασμένη εγκατάσταση της ενημέρωσης από τον καταναλωτή δεν οφειλόταν σε ελλείψεις στις οδηγίες εγκατάστασης που παρέιχε ο έμπορος.

4. Όταν η σύμβαση προβλέπει τη συνεχή προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε χρονική διάρκεια, το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία τελεί σε συμμόρφωση καθόλη τη διάρκεια του εν λόγω διαστήματος.

5. Δεν υφίσταται έλλειψη συμμόρφωσης κατά την έννοια της παραγράφου 1 ή 2, εάν τη χρονική στιγμή σύναψης της σύμβασης ο καταναλωτής ενημερώθηκε ειδικά ότι συγκεκριμένο χαρακτηριστικό του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας παρέκκλινε από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που ορίζονται στην παράγραφο 1 ή 2 και αποδέχθηκε ρητώς και χωριστά αυτή την παρέκκλιση κατά τη σύναψη της σύμβασης.

6. Εκτός εάν τα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται με την πλέον πρόσφατη έκδοση που είναι διαθέσιμη κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης.

Άρθρο 9

Εσφαλμένη ενσωμάτωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

Κάθε έλλειψη συμμόρφωσης η οποία είναι συνέπεια της πλημμελούς ενσωμάτωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας στο ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή θεωρείται έλλειψη συμμόρφωσης του περιεχομένου ή της υπηρεσίας εφόσον:

- α) η ενσωμάτωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας έγινε από τον έμπορο ή υπό την ευθύνη του· ή
- β) το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία προοριζόταν για ενσωμάτωση από τον καταναλωτή και η πλημμελής ενσωμάτωση οφειλόταν σε ελλείψεις στις οδηγίες ενσωμάτωσης που παρασχέθηκαν από τον έμπορο.

Άρθρο 10

Δικαιώματα τρίτων

Όταν περιορισμός που προκύπτει από παραβίαση οποιουδήποτε δικαιώματος τρίτου μέρους, ιδίως δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, εμποδίζει ή περιορίζει τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με τα άρθρα 7 και 8, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής δικαιούται τους τρόπους επανόρθωσης για έλλειψη συμμόρφωσης που προβλέπονται στο άρθρο 14, εκτός εάν το εθνικό δίκαιο προβλέπει, σε αυτές τις περιπτώσεις, την ακυρότητα ή το ακυρώσιμον της σύμβασης για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας.

Άρθρο 11

Ευθύνη του εμπόρου

1. Ο έμπορος ευθύνεται για κάθε περίπτωση μη προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 5.

2. Όταν η σύμβαση προβλέπει ενιαία πράξη προμήθειας ή σειρά επιμέρους πράξεων προμήθειας, ο έμπορος ευθύνεται για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης δυνάμει των άρθρων 7, 8, και 9, που υφίσταται κατά τον χρόνο της προμήθειας, με την επιφύλαξη του άρθρου 8 παράγραφος 2 στοιχείο β).

Εάν, δυνάμει του εθνικού δικαίου, ο έμπορος ευθύνεται μόνο για έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός ορισμένης χρονικής περιόδου μετά την προμήθεια, η εν λόγω περίοδος δεν μπορεί να είναι μικρότερη των δύο ετών από τον χρόνο προμήθειας, με την επιφύλαξη του άρθρου 8 παράγραφος 2 στοιχείο β).

Εάν, δυνάμει της εθνικής νομοθεσίας, τα δικαιώματα που ορίζονται στο άρθρο 14 υπόκεινται επίσης ή υπόκεινται μόνο σε παραγραφή, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι η προθεσμία παραγραφής επιτρέπει στον καταναλωτή να ασκήσει τους τρόπους επανόρθωσης που ορίζονται στο άρθρο 14 για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που υφίσταται κατά τον χρόνο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο και καθίσταται εμφανής εντός της χρονικής περιόδου που αναφέρεται στο δεύτερο εδάφιο.

3. Όταν η σύμβαση προβλέπει συνεχή παροχή σε χρονική διάρκεια, ο έμπορος ευθύνεται για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης δυνάμει των άρθρων 7, 8, και 9 που προκύπτει ή καθίσταται εμφανής εντός της περιόδου κατά την οποία πρέπει να παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία βάσει της σύμβασης.

Εάν, δυνάμει της εθνικής νομοθεσίας, τα δικαιώματα που ορίζονται στο άρθρο 14 υπόκεινται επίσης ή υπόκεινται μόνο σε προθεσμία παραγραφής, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι η εν λόγω προθεσμία παραγραφής επιτρέπει στους καταναλωτές να ασκήσουν τους τρόπους επανόρθωσης που ορίζονται στο άρθρο 14 για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που προκύπτει ή καθίσταται εμφανής καθόλη τη διάρκεια της χρονικής περιόδου που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο.

Άρθρο 12

Βάρος της απόδειξης

1. Το βάρος της απόδειξης όσον αφορά την προμήθεια ή όχι του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 5 φέρει ο έμπορος.

2. Στις περιπτώσεις του άρθρου 11 παράγραφος 2, το βάρος απόδειξης όσον αφορά τη συμμόρφωση ή όχι του παρεχόμενου ψηφιακού περιεχομένου ή της παρεχόμενης ψηφιακής υπηρεσίας κατά το χρόνο προμήθειας φέρει ο έμπορος, για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός ενός έτους από το χρόνο της προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.

3. Στις περιπτώσεις του άρθρου 11 παράγραφος 3, το βάρος απόδειξης όσον αφορά τη συμμόρφωση ή όχι του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας εντός της περιόδου κατά την οποία πρέπει να παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία βάσει της σύμβασης φέρει ο έμπορος για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός της περιόδου αυτής.

4. Οι παράγραφοι 2 και 3 δεν εφαρμόζονται όταν ο έμπορος αποδεικνύει ότι το ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή δεν είναι συμβατό με τις τεχνικές απαιτήσεις του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και όταν ο έμπορος είχε ενημερώσει τον καταναλωτή σχετικά με αυτές τις απαιτήσεις με σαφή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη της σύμβασης.

5. Ο καταναλωτής συνεργάζεται με τον έμπορο στον βαθμό που είναι ευλόγως δυνατό και αναγκαίο, προκειμένου να εξακριβωθεί εάν η αιτία της έλλειψης συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας κατά τη χρονική στιγμή που ορίζεται στο άρθρο 11 παράγραφοι 2 ή 3, κατά περίπτωση, έγκειται στο ψηφιακό περιβάλλον του καταναλωτή. Η υποχρέωση συνεργασίας περιορίζεται στα τεχνικά διαθέσιμα μέσα που είναι λιγότερο παρεμβατικά για τον καταναλωτή. Εάν ο καταναλωτής δεν συνεργαστεί, και εάν ο έμπορος είχε ενημερώσει τον καταναλωτή για την απαίτηση αυτή με σαφή και κατανοητό τρόπο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, τότε φέρει ο καταναλωτής το βάρος της απόδειξης σε σχέση με το κατά πόσον η έλλειψη συμμόρφωσης υφίστατο τη χρονική στιγμή που προσδιορίζεται στο άρθρο 11 παράγραφος 2 ή 3, κατά περίπτωση.

Άρθρο 13

Επανόρθωση σε περίπτωση αδυναμίας προμήθειας

1. Σε περίπτωση μη προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον έμπορο σύμφωνα με το άρθρο 5, ο καταναλωτής ζητεί από τον έμπορο να προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία. Εάν και τότε ο έμπορος δεν προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση ή εντός πρόσθετης χρονικής περιόδου όπως ρητώς έχει συμφωνηθεί από τα μέρη, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση.

2. Η παράγραφος 1 δεν εφαρμόζεται και ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση άμεσα όταν:
- α) ο έμπορος έχει δηλώσει, ή είναι εξίσου σαφές από τις περιστάσεις, ότι ο έμπορος δεν θα προμηθεύσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία·
 - β) ο καταναλωτής και ο έμπορος έχουν συμφωνήσει, ή είναι σαφές από τις περιστάσεις σύναψης της σύμβασης, ότι μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή προμήθειας είναι ουσιώδης για τον καταναλωτή και ο έμπορος δεν προμηθεύει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία έως ή κατά τη στιγμή αυτή.
3. Όταν ο καταναλωτής καταγγέλλει τη σύμβαση δυνάμει των παραγράφων 1 ή 2 του παρόντος άρθρου, εφαρμόζονται αναλόγως τα άρθρα 15 έως 18.

Άρθρο 14

Τρόποι επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης

1. Σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή να λάβει αναλογική μείωση του τιμήματος ή να καταγγείλει τη σύμβαση σύμφωνα με τους όρους του παρόντος άρθρου.
2. Ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, εκτός εάν αυτό θα ήταν αδύνατο ή θα επέφερε δυσανάλογες δαπάνες για τον έμπορο, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις περιστάσεις της εκάστοτε περίπτωσης, μεταξύ των οποίων:
- α) η αξία που θα είχε το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία αν δεν υπήρχε έλλειψη συμμόρφωσης· και
 - β) η βαρύτητα της έλλειψης συμμόρφωσης.
3. Ο έμπορος αποκαθιστά τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με την παράγραφο 2 εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από τη στιγμή που ο έμπορος πληροφορείται από τον καταναλωτή για την έλλειψη συμμόρφωσης, δωρεάν και χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας και τον σκοπό για τον οποίον ο καταναλωτής ζήτησε το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.
4. Ο καταναλωτής δικαιούται είτε αναλογική μείωση του τιμήματος σύμφωνα με την παράγραφο 5, εάν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται αντί καταβολής τιμήματος, είτε να καταγγείλει τη σύμβαση σύμφωνα με την παράγραφο 6, σε καθεμία από τις ακόλουθες περιπτώσεις:
- α) εάν η αποκατάσταση της συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ως τρόπος επανόρθωσης είναι αδύνατη ή δυσανάλογη σύμφωνα με την παράγραφο 2·
 - β) εάν ο έμπορος δεν έχει αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με την παράγραφο 3·
 - γ) εάν παρουσιάζεται έλλειψη συμμόρφωσης παρά την προσπάθεια του εμπόρου να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας·
 - δ) εάν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι τόσο σοβαρή ώστε να δικαιολογεί την άμεση μείωση του τιμήματος ή καταγγελία της σύμβασης· ή
 - ε) εάν ο έμπορος έχει δηλώσει, ή είναι σαφές από τις περιστάσεις, ότι ο έμπορος δεν θα αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.
5. Η μείωση του τιμήματος πρέπει να είναι ανάλογη με τη μείωση της αξίας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρασχέθηκε στον καταναλωτή σε σχέση με την αξία που θα είχε το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο ή η εν λόγω ψηφιακή υπηρεσία εάν τελούσε σε συμμόρφωση.

Όταν η σύμβαση ορίζει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχονται σε χρονική διάρκεια έναντι καταβολής τιμήματος, η μείωση του τιμήματος εφαρμόζεται για το χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν τελούσε σε συμμόρφωση.

6. Όταν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία έχει παρασχεθεί αντί καταβολής τιμήματος, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση μόνο εάν η έλλειψη συμμόρφωσης δεν είναι επουσιώδης. Το βάρος της απόδειξης ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι επουσιώδης φέρει ο έμπορος.

Άρθρο 15

Άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας

Ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης με δήλωση προς τον έμπορο με την οποία εκφράζει την απόφαση να καταγγείλει τη σύμβαση.

Άρθρο 16

Υποχρεώσεις του εμπόρου σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης

1. Σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης, ο έμπορος επιστρέφει στον καταναλωτή το σύνολο των ποσών που έχουν καταβληθεί στο πλαίσιο της σύμβασης.

Ωστόσο, σε περίπτωση που η σύμβαση προβλέπει την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας έναντι καταβολής τιμήματος και σε χρονική διάρκεια, και το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία τελούσε σε συμμόρφωση για κάποιο χρονικό διάστημα πριν από την καταγγελία της σύμβασης, ο έμπορος επιστρέφει στον καταναλωτή μόνο το αναλογικό μέρος του καταβληθέντος τιμήματος που αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν τελούσε σε συμμόρφωση, καθώς και τυχόν μέρος του τιμήματος που έχει καταβληθεί από τον καταναλωτή προκαταβολικά για το διάστημα που θα απέμενε έως τη λήξη της σύμβασης εάν δεν είχε καταγγελθεί.

2. Όσον αφορά τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή, ο έμπορος συμμορφώνεται προς τις ισχύουσες υποχρεώσεις δυνάμει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

3. Ο έμπορος υποχρεούται να απέχει από κάθε χρήση, περιεχομένου που δεν συνιστά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο, εκτός εάν το εν λόγω περιεχόμενο:

- α) δεν έχει καμία χρησιμότητα εκτός του πλαισίου του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο·
- β) αφορά μόνο τη δραστηριότητα του καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο·
- γ) έχει ομαδοποιηθεί με άλλα δεδομένα από τον έμπορο και δεν μπορεί να διαχωριστεί ή μπορεί να διαχωριστεί μόνο με δυσανάλογες προσπάθειες· ή
- δ) έχει παραχθεί από τον καταναλωτή από κοινού με άλλα πρόσωπα, και άλλοι καταναλωτές είναι σε θέση να συνεχίζουν να κάνουν χρήση του περιεχομένου.

4. Με την εξαίρεση των περιπτώσεων που αναφέρονται στην παράγραφο 3 στοιχεία α), β) ή γ), ο έμπορος, κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, θέτει στη διάθεση του καταναλωτή οποιοδήποτε περιεχόμενο που δεν συνιστά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο.

Ο καταναλωτής δικαιούται να ανακτήσει το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο δωρεάν, χωρίς να παρεμποδίζεται από τον έμπορο, μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχάνημα μορφότυπο.

5. Ο έμπορος μπορεί να εμποδίζει κάθε περαιτέρω χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή, συγκεκριμένα καθιστώντας το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία μη προσβάσιμα στον καταναλωτή ή απενεργοποιώντας τον λογαριασμό χρήστη του καταναλωτή, με την επιφύλαξη της παραγράφου 4.

Άρθρο 17

Υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης

1. Μετά την καταγγελία της σύμβασης, ο καταναλωτής υποχρεούται να απέχει από τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, και από τη διάθεσή τους σε τρίτους.

2. Εάν το ψηφιακό περιεχόμενο έχει παρασχεθεί σε ενσώματο μέσο, ο καταναλωτής, κατόπιν αιτήματος και με δαπάνες του εμπόρου, επιστρέφεται ενσώματο μέσο στον έμπορο χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Εάν ο έμπορος αποφασίσει να ζητήσει την επιστροφή του ενσώματου μέσου, η αίτηση υποβάλλεται εντός 14 ημερών από την ημέρα κατά την οποία ο έμπορος ενημερώνεται για την απόφαση του καταναλωτή να καταγγείλει τη σύμβαση.

3. Ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να πληρώσει για οποιαδήποτε χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας κατά το χρονικό διάστημα πριν από την καταγγελία της σύμβασης στη διάρκεια του οποίου το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία δεν τελούσε σε συμμόρφωση.

Άρθρο 18

Προθεσμίες και μέσα επιστροφής χρημάτων από τον έμπορο

1. Οποιαδήποτε επιστροφή χρημάτων οφείλεται από τον έμπορο στον καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 4 και 5 ή το άρθρο 16 παράγραφος 1 λόγω της μείωσης του τιμήματος ή της καταγγελίας της σύμβασης πραγματοποιείται χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός 14 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο έμπορος ενημερώνεται για την απόφαση του καταναλωτή να επικαλεστεί το δικαίωμά του για μείωση του τιμήματος ή για καταγγελία της σύμβασης.

2. Ο έμπορος επιστρέφει τα χρήματα χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα πληρωμής που χρησιμοποίησε ο καταναλωτής για την πληρωμή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, εκτός αν ο καταναλωτής συμφωνήσει ρητώς για τη χρήση διαφορετικού μέσου και υπό τον όρο να μην επιβαρυνθεί ο καταναλωτής με χρεώσεις που προκύπτουν από την επιστροφή των χρημάτων.

3. Ο έμπορος δεν επιβάλλει στον καταναλωτή τέλη επιστροφής.

Άρθρο 19

Τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

1. Εάν η σύμβαση προβλέπει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία θα πρέπει να παρέχεται ή να τίθεται στη διάθεση του καταναλωτή σε χρονική διάρκεια, ο έμπορος μπορεί να τροποποιήσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία πέραν του αναγκαίου για να διατηρηθεί η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με τα άρθρα 7 και 8, εάν πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) η σύμβαση επιτρέπει και παρέχει βάσιμους λόγους για μια τέτοια τροποποίηση·

β) η εν λόγω τροποποίηση πραγματοποιείται χωρίς πρόσθετο κόστος για τον καταναλωτή·

γ) ο καταναλωτής ενημερώνεται με σαφή και κατανοητό τρόπο σχετικά με την τροποποίηση· και

δ) στις περιπτώσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 2, ο καταναλωτής ενημερώνεται προκαταβολικά εντός εύλογης προθεσμίας σε σταθερό μέσο σχετικά με τα χαρακτηριστικά και τον χρόνο της τροποποίησης και σχετικά με το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης σύμφωνα με την παράγραφο 2 ή την ευχέρεια διατήρησης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας χωρίς την εν λόγω τροποποίηση σύμφωνα με την παράγραφο 4.

2. Ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να καταγγείλει τη σύμβαση εάν η τροποποίηση επηρεάζει αρνητικά την πρόσβασή του στο ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία ή τη χρήση του, εκτός αν ο αρνητικός αντίκτυπος είναι μόνο εποχιακός. Στην περίπτωση αυτή, ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση χωρίς επιβάρυνση, εντός 30 ημερών μετά την παραλαβή των πληροφοριών ή από τη χρονική στιγμή κατά την οποία το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία τροποποιείται από τον έμπορο, ανάλογα με το ποια ημερομηνία είναι μεταγενέστερη.

3. Εάν ο καταναλωτής καταγγείλει τη σύμβαση σύμφωνα με την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου, εφαρμόζονται αναλόγως τα άρθρα 15 έως 18.

4. Οι παράγραφοι 2 και 3 του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται εάν έχει δοθεί από τον έμπορο στον καταναλωτή η δυνατότητα να διατηρήσει χωρίς πρόσθετη επιβάρυνση το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία χωρίς την τροποποίηση, και διατηρείται η συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.

Άρθρο 20

Δικαίωμα αναγωγής

Εάν ο έμπορος υπέχει ευθύνη έναντι του καταναλωτή λόγω μη προμήθειας του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή λόγω έλλειψης συμμόρφωσης η οποία απορρέει από πράξη ή παράλειψη προσώπου σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, ο έμπορος δικαιούται να στραφεί κατά του προσώπου ή των προσώπων που φέρουν ευθύνη στην αλυσίδα εμπορικών συναλλαγών. Το πρόσωπο κατά του οποίου μπορεί να στραφεί ο έμπορος, καθώς και οι σχετικοί τρόποι επανόρθωσης και οι όροι άσκησης τους, καθορίζονται από το εθνικό δίκαιο.

Άρθρο 21

Επιβολή

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν την ύπαρξη κατάλληλων και αποτελεσματικών μέσων για την τήρηση των διατάξεων της παρούσας οδηγίας.
2. Τα μέσα που αναφέρει η παράγραφος 1 περιλαμβάνουν διατάξεις, οι οποίες επιτρέπουν σε έναν ή περισσότερους από τους ακόλουθους οργανισμούς, όπως καθορίζονται από την εθνική νομοθεσία, να προσφεύγουν σύμφωνα με την εθνική τους νομοθεσία, στα δικαστήρια ή στα αρμόδια διοικητικά όργανα, ώστε να διασφαλίζουν την εφαρμογή των εθνικών διατάξεων για τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας:
 - α) δημόσιοι οργανισμοί ή εκπρόσωποί τους·
 - β) οργανώσεις καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον να προστατεύουν τους καταναλωτές·
 - γ) επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργούν·
 - δ) φορείς, οργανώσεις ή ενώσεις μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που δραστηριοποιούνται στον τομέα της προστασίας των δικαιωμάτων και ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων, όπως ορίζονται στο άρθρο 80 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

Άρθρο 22

Υποχρεωτικός χαρακτήρας

1. Οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα η οποία αποκλείει, σε βάρος του καταναλωτή, την εφαρμογή των εθνικών μέτρων μεταφοράς της παρούσας οδηγίας, παρεκκλίνει από αυτά ή μεταβάλλει τα αποτελέσματά τους πριν η μη προμήθεια ή η παραβίαση των όρων της σύμβασης περιέλθει σε γνώση του εμπόρου από τον καταναλωτή ή πριν η τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σύμφωνα με το άρθρο 19 περιέλθει σε γνώση του καταναλωτή από τον έμπορο, δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή, εκτός αν άλλως προβλέπεται στην παρούσα οδηγία.
2. Η παρούσα οδηγία δεν εμποδίζει τους εμπόρους να προσφέρουν στους καταναλωτές συμβατικές ρυθμίσεις που υπερβαίνουν την προστασία που παρέχει η παρούσα οδηγία.

Άρθρο 23

Τροποποιήσεις του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ

- 1) Στο παράρτημα του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«28. Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 1).».
- 2) Στο παράρτημα I της οδηγίας 2009/22/ΕΚ προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«17. Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019 σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 1).».

Άρθρο 24

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Έως την 1η Ιουλίου 2021 τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν τα μέτρα που απαιτούνται για τη συμμόρφωση τους προς την παρούσα οδηγία. Ενημερώνουν αμέσως την Επιτροπή σχετικά.

Εφαρμόζουν τα εν λόγω μέτρα από την 1η Ιανουαρίου 2022.

Όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τα εν λόγω μέτρα, αυτά περιέχουν παραπομπή στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την παραπομπή αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος πραγματοποίησης αυτής της παραπομπής καθορίζεται από τα κράτη μέλη.

Τα κράτη μέλη ανακοινώνουν στην Επιτροπή το κείμενο των διατάξεων εθνικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπει η παρούσα οδηγία.

2. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας εφαρμόζονται στην προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών η οποία λαμβάνει χώρα από την 1η Ιανουαρίου 2022 με την εξαίρεση των άρθρων 19 και 20 της παρούσας οδηγίας τα οποία εφαρμόζονται μόνο σε συμβάσεις που συνάπτονται από την εν λόγω ημερομηνία και μετά.

Άρθρο 25

Επανεξέταση

Η Επιτροπή επανεξετάζει στις 12 Ιουνίου 2024, το αργότερο, την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας και υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο και στην Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή. Η έκθεση εξετάζει, μεταξύ άλλων, το ενδεχόμενο εναρμόνισης των κανόνων που εφαρμόζονται στις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών πέραν αυτών που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, μεταξύ άλλων όσων παρέχονται αντί διαφήμισης.

Άρθρο 26

Έναρξη ισχύος

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Άρθρο 27

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, 20 Μαΐου 2019.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

A. TAJANI

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

G. CIAMBA