

ΟΔΗΓΙΕΣ

ΟΔΗΓΙΑ 2011/83/ΕΕ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

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

(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,

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

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών ⁽²⁾,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία ⁽³⁾,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η οδηγία 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 20ής Δεκεμβρίου 1985, για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος ⁽⁴⁾, και η οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 1997, για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις ⁽⁵⁾, ορίζουν ορισμένα συμβατικά δικαιώματα για τους καταναλωτές.
- (2) Οι εν λόγω οδηγίες έχουν επανεξεταστεί υπό το πρίσμα της εμπειρίας με σκοπό την απλούστευση και την επικαιροποίηση των εφαρμοστέων κανόνων, την άρση ασυνεπειών και την κάλυψη ανεπιδύμητων κενών στους κανόνες. Η εν λόγω επανεξέταση έδειξε ότι είναι σκόπιμο οι δύο αυτές οδηγίες να αντικατασταθούν από μια ενιαία οδηγία. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει επομένως να καθορίσει πρότυπους κανόνες για τις κοινές πτυχές των εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενων συμβάσεων και να απομακρυνθεί από την προσέγγιση ελάχιστης εναρμόνισης που

προβλεπόταν στις προηγούμενες οδηγίες, επιτρέποντας παράλληλα στα κράτη μέλη να διατηρήσουν ή να εγκρίνουν εθνικούς κανόνες για ορισμένες πτυχές.

- (3) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) της συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ορίζουν ότι η Ένωση πρέπει να συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή με μέτρα που εγκρίνονται σύμφωνα με το άρθρο 114.
- (4) Σύμφωνα με το άρθρο 26 παράγραφος 2 της ΣΛΕΕ, η εσωτερική αγορά οφείλει να αποτελεί χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα στον οποίο εξασφαλίζονται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών και η ελευθερία εγκατάστασης. Η εναρμόνιση ορισμένων πτυχών των εξ αποστάσεως και εκτός καταστήματος συναπτόμενων συμβάσεων είναι αναγκαία για την προαγωγή μιας πραγματικής εσωτερικής αγοράς των καταναλωτών που επιτυγχάνει τη σωστή ισορροπία μεταξύ υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, εξασφαλίζοντας παράλληλα την τήρηση της αρχής της επικουρικότητας.
- (5) Το διασυνοριακό δυναμικό της εξ αποστάσεως πώλησης, το οποίο θα πρέπει να αποτελεί ένα από τα κύρια απτά αποτελέσματα της εσωτερικής αγοράς, δεν αξιοποιείται πλήρως. Σε σύγκριση με τη σημαντική ανάπτυξη των εγχώριων εξ αποστάσεως πωλήσεων κατά τα τελευταία έτη, η ανάπτυξη των διασυνοριακών εξ αποστάσεως πωλήσεων είναι περιορισμένη. Αυτή η ανισότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική για τις πωλήσεις μέσω Διαδικτύου για τις οποίες το δυναμικό περαιτέρω ανάπτυξης είναι υψηλό. Το διασυνοριακό δυναμικό συμβάσεων που αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης εκτός εμπορικών καταστημάτων (άμεση πώληση) περιορίζεται από ορισμένους παράγοντες, συμπεριλαμβανομένων των διαφορετικών εθνικών κανόνων προστασίας των καταναλωτών που επιβάλλονται στη βιομηχανία. Σε σύγκριση με την ανάπτυξη των εγχώριων άμεσων πωλήσεων κατά τα τελευταία έτη, ιδίως στον τομέα των υπηρεσιών, π.χ. επιχειρήσεις κοινής ωφελείας, ο αριθμός των καταναλωτών που χρησιμοποιούν τον διαυλο αυτό για διασυνοριακές αγορές έχει παραμείνει σταθερός. Απαντώντας στις αυξημένες επιχειρηματικές ευκαιρίες σε πολλά κράτη μέλη, οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις (συμπεριλαμβανομένων των μεμονωμένων εμπόρων) ή οι αντιπρόσωποι των εταιρειών άμεσης πώλησης θα πρέπει να τείνουν

⁽¹⁾ ΕΕ C 317 της 23.12.2009, σ. 54.

⁽²⁾ ΕΕ C 200 της 25.8.2009, σ. 76.

⁽³⁾ Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 23ης Ιουνίου 2011 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 10ης Οκτωβρίου 2011.

⁽⁴⁾ ΕΕ L 372 της 31.12.1985, σ. 31.

⁽⁵⁾ ΕΕ L 144 της 4.6.1997, σ. 19.

- περισσότερο στην αναζήτηση επιχειρηματικών ευκαιριών σε άλλα κράτη μέλη, ιδίως στις μεθοριακές περιοχές. Συνεπώς, η πλήρης εναρμόνιση της ενήμερωσης του καταναλωτή και το δικαίωμα υπαναχώρησης σε εξ αποστάσεως συμβάσεις και συμβάσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων θα συμβάλουν σε ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και στην καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς των συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών.
- (6) Κάποιες ανισότητες δημιουργούν σημαντικούς φραγμούς στην εσωτερική αγορά που επηρεάζουν εμπόρους και καταναλωτές. Οι εν λόγω ανισότητες αυξάνουν το κόστος συμμόρφωσης των εμπόρων που επιθυμούν να συμμετάσχουν στη διασυνοριακή πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών. Ο δυσανάλογος κατακερματισμός υπονομεύει επίσης την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην εσωτερική αγορά.
- (7) Η πλήρης εναρμόνιση ορισμένων βασικών ρυθμιστικών πτυχών θα πρέπει να αυξήσει σημαντικά την ασφάλεια δικαίου τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους. Τόσο οι καταναλωτές όσο και οι έμποροι θα πρέπει να μπορούν να βασίζονται σε ενιαίο ρυθμιστικό πλαίσιο βάσει σαφώς καθορισμένων νομικών εννοιών που θα διέπουν ορισμένες πτυχές των συμβάσεων μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών σε ολόκληρη την Ένωση. Το αποτέλεσμα μιας τέτοιας εναρμόνισης θα πρέπει να είναι να εξαλειφθούν οι φραγμοί που προκύπτουν από τον κατακερματισμό των κανόνων και να ολοκληρωθεί η εσωτερική αγορά σε αυτόν τον τομέα. Οι φραγμοί αυτοί μπορούν να εξαλειφθούν μόνο με τη θέσπιση ομοιόμορφων κανόνων σε επίπεδο Ένωσης. Περαιτέρω, οι καταναλωτές θα πρέπει να απολαύουν υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας σε ολόκληρη την Ένωση.
- (8) Οι προς εναρμόνιση ρυθμιστικές πτυχές θα πρέπει μόνον να αφορούν τις συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών. Συνεπώς, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επηρεάζει το εθνικό δίκαιο στους τομείς των συμβάσεων εργασίας, των συμβάσεων που αφορούν κληρονομικά δικαιώματα, των συμβάσεων οικογενειακού δικαίου και των συμβάσεων που αφορούν τη σύσταση και το καταστατικό εταιριών ή συμφωνίες εταιρικών σχέσεων.
- (9) Η παρούσα οδηγία θεσπίζει κανόνες σχετικά με την ενημέρωση που πρέπει να παρέχεται για τις εξ αποστάσεως, τις εκτός καταστήματος και τις άλλες πλιν των εξ αποστάσεως και εκτός καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις. Η παρούσα οδηγία ρυθμίζει επίσης το δικαίωμα υπαναχώρησης για εξ αποστάσεως συμβάσεις και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και εναρμονίζει ορισμένες διατάξεις που διέπουν την εκτέλεση και κάποιες άλλες πτυχές των συμβάσεων μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών.
- (10) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται με την επιφύλαξη του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, σχετικά με το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι) ⁽¹⁾.
- (11) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τις διατάξεις της Ένωσης που αφορούν συγκεκριμένους τομείς, όπως τα φαρμακευτικά προϊόντα για ανθρώπινη χρήση, τις ιατρικές συσκευές, το ιδιωτικό απόρρητο και τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, τα δικαιώματα του ασθενούς στη διασυνοριακή ιατρική περίθαλψη, τη σήμανση των τροφίμων και την εσωτερική αγορά ηλεκτρικής ενέργειας και φυσικού αερίου.
- (12) Οι προβλεπόμενες από την παρούσα οδηγία υποχρεώσεις ενημέρωσης θα πρέπει να συμπληρώνουν τις υποχρεώσεις ενημέρωσης που προβλέπουν η οδηγία 2006/123/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά ⁽²⁾, και η οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2000, για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο») ⁽³⁾. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διατηρούν τη δυνατότητα να επιβάλλουν πρόσθετες υποχρεώσεις ενημέρωσης στους παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι στο έδαφός τους.
- (13) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν αρμόδια, δυνάμει της νομοθεσίας της Ένωσης, να εφαρμόζουν τις διατάξεις της παρούσας οδηγίας σε τομείς που δεν εμπίπτουν στο πεδίο της. Τα κράτη μέλη δύνανται κατά συνέπεια να διατηρούν ή να εισάγουν εθνική νομοθεσία αντίστοιχη προς τις διατάξεις της παρούσας οδηγίας ή προς ορισμένες από τις διατάξεις της για συμβάσεις ευρισκόμενες εκτός του πεδίου της παρούσας οδηγίας. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη δύνανται να αποφασίσουν να επεκτείνουν την εφαρμογή των κανόνων της παρούσας οδηγίας σε νομικά ή φυσικά πρόσωπα που δεν είναι καταναλωτές κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας, όπως μη κυβερνητικές οργανώσεις, οι νεοσύστατες ή οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Ομοίως, τα κράτη μέλη δύνανται να εφαρμόζουν τις διατάξεις της παρούσας οδηγίας σε συμβάσεις που δεν είναι εξ αποστάσεως κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας, για παράδειγμα επειδή αυτές δεν συνάπτονται στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών. Επιπλέον, τα κράτη μέλη δύνανται επίσης να διατηρούν ή να εισάγουν εθνικές διατάξεις για ζητήματα μη καλυπτόμενα ειδικώς από την παρούσα οδηγία, όπως είναι οι συμπληρωματικοί κανόνες που αφορούν τις συμβάσεις πώλησης, ακόμη και σε σχέση με την παράδοση αγαθών ή τις υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών στη διάρκεια ύπαρξης μιας σύμβασης.
- (14) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει την εθνική νομοθεσία σε θέματα δικαίου των συμβάσεων για ζητήματα σχετιζόμενα με το δίκαιο των συμβάσεων που δεν ρυθμίζονται από την παρούσα οδηγία. Κατά συνέπεια, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επηρεάζει την εθνική νομοθεσία που ρυθμίζει για παράδειγμα τη σύναψη ή την εγκυρότητα μιας σύμβασης (όπως σε περίπτωση απουσίας συγκατάθεσης). Ομοίως, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επηρεάζει την εθνική νομοθεσία σε σχέση με τα γενικά συμβατικά ένδικα μέσα, τους κανόνες περί δημόσιας οικονομικής τάξης, π.χ. κανόνες περί υπερβολικών ή εκβιαστικών τιμών, και τους κανόνες περί αντιδοντολογικών νομικών συναλλαγών.

⁽¹⁾ ΕΕ L 177 της 4.7.2008, σ. 6.

⁽²⁾ ΕΕ L 376 της 27.12.2006, σ. 36.

⁽³⁾ ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1.

- (15) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εναρμονίζει τις γλωσσικές απαιτήσεις που διέπουν τις καταναλωτικές συμβάσεις. Συνεπώς, τα κράτη μέλη δύνανται να διατηρούν ή να εισάγουν στην εθνική τους νομοθεσία γλωσσικές απαιτήσεις όσον αφορά τις πληροφορίες σχετικά με τη σύμβαση και τις συμβατικές ρήτρες.
- (16) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τις εθνικές νομοθεσίες περί νομικής εκπροσώπησης, όπως οι κανόνες που αφορούν το πρόσωπο που εκπροσωπεί τον έμπορο ή ενεργεί εξ ονόματός του (όπως ο αντιπρόσωπος ή ο διαχειριστής). Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διατηρούν τις αρμοδιότητές τους στον τομέα αυτό. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σε όλους τους εμπόρους, τόσο δημόσιους όσο και ιδιωτικούς.
- (17) Ο περί καταναλωτή ορισμός θα πρέπει να καλύπτει τα φυσικά πρόσωπα που ενεργούν έξω από το πεδίο της εμπορικής τους δραστηριότητας, των επιχειρηματικών τους υποθέσεων, της τέχνης τους ή του επαγγέλματός τους. Όμως, σε περίπτωση συμβάσεων διττού σκοπού, όπου η σύμβαση συνάπτεται για σκοπούς ευρισκόμενους εν μέρει εντός και εν μέρει εκτός των εμπορικών δραστηριοτήτων του, η δε εμπορική σκιμνότητα είναι τόσο περιορισμένη ώστε να μην έχει εξέχουσα θέση στο γενικό πλαίσιο της σύμβασης, το εν λόγω πρόσωπο θα πρέπει επίσης να θεωρείται καταναλωτής.
- (18) Η παρούσα οδηγία δεν θίγει την ελευθερία των κρατών μελών να ορίζουν, σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο, ποιες υπηρεσίες θεωρούν γενικού οικονομικού ενδιαφέροντος, πώς θα πρέπει να οργανώνονται και να χρηματοδοτούνται οι εν λόγω υπηρεσίες, τηρουμένων των κανόνων περί κρατικών ενισχύσεων, και σε ποιες ειδικές υποχρεώσεις θα πρέπει να υπόκεινται.
- (19) Ως ψηφιακό περιεχόμενο νοούνται τα δεδομένα που παράγονται και παρέχονται υπό ψηφιακή μορφή, όπως τα προγράμματα υπολογιστών, οι εφαρμογές, τα παιχνίδια, η μουσική, τα βίντεο ή τα κείμενα, ανεξάρτητα από το εάν η πρόσβαση σε αυτά γίνεται με μεταφόρτωση ή ροή δεδομένων, με υλικό μέσο ή με άλλα μέσα. Οι συμβάσεις για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου θα πρέπει να υπάγονται στο πεδίο της παρούσας οδηγίας. Εάν ψηφιακό περιεχόμενο παρέχεται σε υλικό μέσον, όπως CD ή DVD, θα πρέπει να θεωρείται αγαθό κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας. Ομοίως προς τις συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, ή τηλεθέρμανσης, οι συμβάσεις για ψηφιακό περιεχόμενο που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο δεν θα πρέπει να θεωρούνται, για τον σκοπό της παρούσας οδηγίας, ούτε συμβάσεις πώλησης ούτε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών. Για τέτοιες συμβάσεις, ο καταναλωτής θα πρέπει να διαθέτει δικαίωμα υπαναχώρησης, εκτός κι αν δέχθηκε να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης εντός της διορίας υπαναχώρησης και αποδέχθηκε ότι θα απολέσει κατά συνέπεια το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση. Επιπλέον των γενικών υποχρεώσεων ενημέρωσης, ο έμπορος θα πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή για τις λειτουργικές δυνατότητες και για τη σχετική διαλειτουργικότητα του ψηφιακού περιεχομένου. Η έννοια της λειτουργικής δυνατότητας θα πρέπει να αφορά τους τρόπους με τους οποίους το ψηφιακό περιεχόμενο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, για παράδειγμα για την παρακολούθηση της συμπεριφοράς του καταναλωτή· θα πρέπει επίσης να αφορά την απουσία ή παρουσία οποιουδήποτε τεχνικού περιορισμού, όπως η προστασία μέσω Ψηφιακής Διαχείρισης Δικαιωμάτων ή κωδικών περιοχής. Η έννοια της σχετικής διαλειτουργικότητας σκοπό έχει να περιγράψει τις πληροφορίες που αφορούν το τυπικό περιβάλλον υλισμικού και λογισμικού με το οποίο είναι συμβατό το ψηφιακό περιεχόμενο, π.χ. το σύστημα λειτουργίας, την αναγκαία έκδοση και ορισμένα χαρακτηριστικά του υλισμικού. Η Επιτροπή θα πρέπει να μελετήσει την ανάγκη περαιτέρω εναρμόνισης διατάξεων στο θέμα του ψηφιακού περιεχομένου και να υποβάλει, εάν χρειαστεί, νομοθετική πρόταση για τη διευθέτηση του ζητήματος.
- (20) Ο ορισμός της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως θα πρέπει να καλύπτει όλες τις περιπτώσεις κατά τις οποίες συνάπτεται σύμβαση μεταξύ εμπόρου και καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως (όπως π.χ. παραγγελία με ταχυδρομείο, Διαδίκτυο, τηλέφωνο ή φαξ), έως τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης. Ο εν λόγω ορισμός θα πρέπει επίσης να καλύπτει καταστάσεις όπου ο καταναλωτής επισκέπτεται τον χώρο της επιχείρησης με σκοπό και μόνο να συγκεντρώσει πληροφορίες για τα αγαθά ή για τις υπηρεσίες και στη συνέχεια διαπραγματεύεται και συνάπτει τη σύμβαση εξ αποστάσεως. Κατ' αντιδιαστολή, μια σύμβαση για την οποία έγινε διαπραγμάτευση στον επαγγελματικό χώρο του εμπόρου και τελικά συνήφθη με μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως δεν θα πρέπει να θεωρείται σύναψη συναφθείσα εξ αποστάσεως. Ούτε και μια σύμβαση που ξεκίνησε με εξ αποστάσεως επικοινωνία αλλά τελικά συνήφθη στον επαγγελματικό χώρο του εμπόρου θα πρέπει να θεωρείται σύμβαση εξ αποστάσεως. Ομοίως, η έννοια της εξ αποστάσεως σύμβασης δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει τις κρατήσεις που έκανε ένας καταναλωτής με μέσα εξ αποστάσεως επικοινωνίας για να ζητήσει την παροχή μιας υπηρεσίας από έναν επαγγελματία, όπως στην περίπτωση ενός καταναλωτή που τηλεφωνεί για να ζητήσει ραντεβού σε κομμωτή. Η έννοια ενός οργανωμένου συστήματος εξ αποστάσεως πωλήσεων ή παροχής υπηρεσιών θα πρέπει να περιλαμβάνει τα συστήματα εκείνα που προσφέρονται από έναν τρίτο, διάφορο του εμπόρου αλλά χρησιμοποιούμενο από τον έμπορο, όπως είναι μια επιγραμμική πλατφόρμα. Αλλά δεν θα πρέπει να καλύπτει περιπτώσεις όπου ιστοσελίδες απλά προσφέρουν ενημέρωση για τον έμπορο, για τα αγαθά και/ή τις υπηρεσίες του και για τα στοιχεία επικοινωνίας του.
- (21) Ως σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος θα πρέπει να ορίζεται η σύμβαση που συνάπτεται με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, σε χώρο που δεν αποτελεί το εμπορικό κατάστημα του εμπόρου, παραδείγματος χάριν στο σπίτι ή στον χώρο εργασίας του καταναλωτή. Κατά τις συναλλαγές εκτός εμπορικών καταστημάτων, ο καταναλωτής μπορεί να είναι δυνητικά υπό ψυχολογική πίεση ή αντιμετώπισης με το στοιχείο του αιφνιδιασμού, ανεξάρτητα από το εάν ο καταναλωτής έχει ζητήσει την επίσκεψη του εμπόρου ή όχι. Ο ορισμός της σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος θα πρέπει να περιλαμβάνει και καταστάσεις κατά τις οποίες ο έμπορος απευθύνεται προσωπικά και ατομικά σε συγκεκριμένο καταναλωτή εκτός εμπορικού καταστήματος, αλλά η σύμβαση συνάπτεται

- αμέσως μετά στο εμπορικό κατάστημα του εμπόρου ή με εξ αποστάσεως επικοινωνία. Ο ορισμός μιας εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενης σύμβασης δεν θα πρέπει να καλύπτει καταστάσεις όπου οι έμποροι πρωτοεμφανίζονται στο σπίτι του καταναλωτή με αποκλειστικό σκοπό τη διενέργεια μετρήσεων ή την παράδοση εκτίμησης χωρίς καμία υποχρέωση εκ μέρους του καταναλωτή και εφόσον η σύμβαση συνάπτεται μεταγενέστερα στον επαγγελματικό χώρο του εμπόρου ή με εξ αποστάσεως επικοινωνία επί τη βάση της εκτίμησης του εμπόρου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η σύμβαση δεν πρέπει να θεωρείται ότι έχει συναφθεί αμέσως μετά την επικοινωνία του εμπόρου με τον καταναλωτή, εάν ο καταναλωτής είχε χρόνο να σκεφτεί την εκτίμηση του εμπόρου πριν συνάψει τη σύμβαση. Ως εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις θα πρέπει να θεωρούνται και οι αγορές που πραγματοποιούνται στη διάρκεια εκδρομής που οργανώνεται από τον έμπορο κατά τη διάρκεια της οποίας προωθούνται και προσφέρονται προς πώληση τα κτηνήντα προϊόντα.
- (22) Τα εμπορικά καταστήματα θα πρέπει να περιλαμβάνουν εγκαταστάσεις σε οποιαδήποτε μορφή (όπως καταστήματα, πάγκοι αγορών ή φορτηγά) οι οποίες χρησιμεύουν ως μόνιμος ή συνήθης χώρος συναλλαγών για τον έμπορο. Οι πάγκοι σε λαϊκές αγορές και τα περίπτερα σε εκθέσεις θα πρέπει να θεωρούνται εμπορικά καταστήματα, εάν πληρούν την προϋπόθεση αυτή. Οι χώροι λιανικής πώλησης όπου ο έμπορος ασκεί τη δραστηριότητά του σε εποχική βάση, όπως παραδείγματος χάριν στη διάρκεια της τουριστικής περιόδου σε χιονοδρομικό ή παραθαλάσσιο θέρετρο, θα πρέπει να θεωρούνται εμπορικό κατάστημα εάν ο έμπορος ασκεί τη δραστηριότητά του στους εν λόγω χώρους σε συνήθη βάση. Οι χώροι στους οποίους έχει πρόσβαση το κοινό, όπως οδοί, εμπορικά κέντρα, παραλίες, αθλητικές εγκαταστάσεις και δημόσια μέσα μεταφοράς, που ο έμπορος χρησιμοποιεί εκτάκτως για τις επαγγελματικές του δραστηριότητες, καθώς και οι ιδιωτικές κατοικίες ή οι χώροι εργασίας, δεν θα πρέπει να θεωρούνται εμπορικά καταστήματα. Το εμπορικό κατάστημα προσώπου που ενεργεί εξ ονόματος ή για λογαριασμό του εμπόρου κατά τα οριζόμενα στην παρούσα οδηγία θα πρέπει να θεωρείται εμπορικό κατάστημα κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας.
- (23) Τα σταθερά μέσα θα πρέπει να επιτρέπουν στον καταναλωτή να αποθηκεύει τις πληροφορίες για όσο καιρό είναι απαραίτητο γι' αυτόν προκειμένου να προστατεύσει τα συμφέροντά του εκείνα που απορρέουν από τη σχέση του με τον έμπορο. Τέτοια μέσα θα πρέπει να είναι ειδικότερα το χαρτί, τα κλειδιά USB, τα CD-ROM, τα DVD, οι κάρτες μνήμης ή οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών, όπως και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- (24) Ο δημόσιος πλειστηριασμός συνεπάγεται ότι οι έμποροι και οι καταναλωτές παρίστανται ή έχουν τη δυνατότητα να παραστούν αυτοπροσώπως στον πλειστηριασμό. Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες προσφέρονται από τον έμπορο στον καταναλωτή με διαδικασία υποβολής προσφορών που επιτρέπεται εκ του νόμου σε ορισμένα κράτη μέλη, για την προφορά προϊόντων ή υπηρεσιών προς άλλους σε δημόσια πώληση. Ο τελικός πλειοδότης δεσμεύεται να αγοράσει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες. Η χρήση επιγραμμικών πλατφορμών για τους πλειστηριασμούς που τίθενται στη διάθεση των καταναλωτών και των εμπόρων δεν θα πρέπει να θεωρείται δημόσιος πλειστηριασμός κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας.
- (25) Οι συμβάσεις που σχετίζονται με τηλεθέρμανση θα πρέπει να καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, όπως και οι συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας. Ως τηλεθέρμανση νοείται η παροχή θερμότητας, μεταξύ άλλων με τη μορφή ατμού ή ζεστού νερού, από κεντρική πηγή παραγωγής μέσω συστήματος μετάδοσης και διανομής σε πολλά κτήρια με σκοπό τη θέρμανση.
- (26) Οι συμβάσεις που σχετίζονται με ακίνητα ή τη μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων ή με τη δημιουργία ή απόκτηση τέτοιων δικαιωμάτων επί ακινήτων, οι συμβάσεις κατασκευής νέων κτηρίων ή ριζικής μετατροπής υφιστάμενων κτηρίων, καθώς και οι συμβάσεις μίσθωσης στέγης ως κατοικίας, υπόκεινται ήδη σε αρκετές επιμέρους απαιτήσεις στο πλαίσιο των εθνικών νομοθεσιών. Στις εν λόγω συμβάσεις περιλαμβάνονται π.χ. οι πωλήσεις ακίνητης περιουσίας που θα ανεγερθεί μελλοντικά και η χρηματοδοτική εκμίσθωση. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας δεν είναι κατάλληλες για τις συμβάσεις αυτές, οι οποίες, ως εκ τούτου, δεν θα πρέπει να περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της. Ως ριζική μετατροπή νοείται η μετατροπή που συγκρίνεται με την κατασκευή νέου κτηρίου, παραδείγματος χάριν όταν διατηρείται μόνο η πρόσοψη ενός παλαιού κτηρίου. Οι συμβάσεις παροχής υπηρεσιών, ειδικότερα εκείνες που αφορούν την κατασκευή παραρτημάτων κτηρίων (παραδείγματος χάριν γκαράζ ή βεράντας) και εκείνες που αφορούν την επισκευή και ανακαίνιση κτηρίων, πλην της ριζικής μετατροπής, θα πρέπει να περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, όπως και οι συμβάσεις που αφορούν τις υπηρεσίες του κτηματομεσίτη και εκείνες που αφορούν τη μίσθωση στέγης που δεν προορίζεται για κατοικία.
- (27) Οι υπηρεσίες μεταφορών καλύπτουν τη μεταφορά επιβατών και αγαθών. Η μεταφορά επιβατών θα πρέπει να εξαιρείται από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, καθόσον υπάγεται ήδη σε άλλη ενωσιακή νομοθεσία ή, στην περίπτωση των δημόσιων μέσων μεταφοράς και των ταξί, σε εθνικές ρυθμίσεις. Όμως, οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας για την προστασία των καταναλωτών από τις υπερβολικές επιβαρύνσεις για τη χρήση μέσων πληρωμής ή από τις κρυφές επιβαρύνσεις θα πρέπει να ισχύουν και για τις συμβάσεις μεταφοράς επιβατών. Ως προς τη μεταφορά αγαθών και την ενοικίαση αυτοκινήτων, που αποτελούν υπηρεσίες, οι καταναλωτές θα πρέπει να τυγχάνουν της προστασίας που προσφέρει η παρούσα οδηγία, με την εξαίρεση του δικαιώματος υπαναχώρησης.
- (28) Προκειμένου να αποφευχθεί ο διοικητικός φόρτος στους εμπόρους, τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν να μην εφαρμόσουν την παρούσα οδηγία όποτε πωλούνται εκτός καταστήματος αγαθά ή υπηρεσίες χαμηλής αξίας. Το κατώτατο χρηματικό όριο θα πρέπει να καθοριστεί σε επαρκώς χαμηλό επίπεδο, ώστε να εξαιρούνται μόνο αγορές μικρής σημασίας. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να καθορίζουν την αξία αυτή μέσω της εθνικής νομοθεσίας τους, χωρίς ωστόσο αυτή να υπερβαίνει το ποσό των 50 ευρώ. Όταν συνάπτονται δύο ή περισσότερες συμβάσεις ταυτόχρονα με παρόμοιο αντικείμενο από τον καταναλωτή, το συνολικό ποσό θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για το εν λόγω κατώτατο όριο.

- (29) Οι κοινωνικές υπηρεσίες διαθέτουν θεμελιωδώς διαφορετικά χαρακτηριστικά που αντανακλώνται σε τομεακές νομοθετικές ρυθμίσεις, άλλες εξ αυτών σε ενωσιακό και άλλες σε εθνικό επίπεδο. Στις κοινωνικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται αφενός οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε ιδιαίτερος μειονεκτούντα άτομα ή σε άτομα χαμηλού εισοδήματος, καθώς και οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε άτομα ή οικογένειες που χρήζουν βοήθειας κατά την εκτέλεση των συνήθων καθημερινών εργασιών, και, αφετέρου, οι υπηρεσίες για όλα τα άτομα που χρήζουν ειδικής αρωγής, στήριξης, προστασίας ή ενθάρρυνσης σε συγκεκριμένη φάση της ζωής τους. Οι κοινωνικές υπηρεσίες καλύπτουν, μεταξύ άλλων, υπηρεσίες για παιδιά και για τη νεολαία, υπηρεσίες αρωγής για οικογένειες, μονογονεϊκές οικογένειες και ηλικιωμένους, καθώς και υπηρεσίες για μετανάστες. Οι κοινωνικές υπηρεσίες καλύπτουν τόσο τις βραχυπρόθεσμες όσο και τις μακροπρόθεσμες υπηρεσίες, παραδείγματος χάριν υπηρεσίες που παρέχονται από υπηρεσίες φροντίδας κατ' οίκον ή που παρέχονται σε εγκαταστάσεις υποβοηθούμενης διαβίωσης και σε οίκους ευγηρίας ή κατοικίες κοινωνικής πρόνοιας («οίκοι περίθαλψης»). Οι κοινωνικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν όχι μόνο εκείνες που παρέχονται από το κράτος σε εθνικό, περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο από εντεταλμένους από το κράτος παρόχους ή από αναγνωρισμένα από το κράτος φιλανθρωπικά ιδρύματα, αλλά και εκείνες που παρέχονται από ιδιωτικούς φορείς. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας δεν είναι κατάλληλες για τις κοινωνικές υπηρεσίες οι οποίες θα πρέπει επομένως να εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της.
- (30) Η υγειονομική περίθαλψη απαιτεί ειδικές ρυθμίσεις εξαιτίας της τεχνικής της πολυπλοκότητας, της σπουδαιότητάς της για τις υπηρεσίες κοινής ωφελείας καθώς και της εκτεταμένης δημόσιας χρηματοδότησής της. Η υγειονομική περίθαλψη ορίζεται στην 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⁽¹⁾, ως «υπηρεσίες υγείας που παρέχονται σε ασθενείς από επαγγελματίες της υγείας προκειμένου να εκτιμηθεί, να διατηρηθεί ή να αποκατασταθεί η κατάσταση της υγείας τους, συμπεριλαμβανομένης της συνταγογράφησης, της χορήγησης και της προμήθειας φαρμάκων και ιατροτεχνολογικών βοηθημάτων». Ως επαγγελματίας υγείας ορίζεται στην εν λόγω οδηγία ο ιατρός, ο νοσοκόμος που είναι υπεύθυνος για τη γενική περίθαλψη, ο οδοντίατρος, η μαία ή ο φαρμακοποιός κατά την έννοια της οδηγίας 2005/36/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Σεπτεμβρίου 2005, σχετικά με την αναγνώριση των επαγγελματικών προσόντων⁽²⁾, ή άλλος επαγγελματίας που ασκεί επαγγελματική δραστηριότητα στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, η οποία περιορίζεται σε ένα νομοθετικά κατοχυρωμένο επάγγελμα, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 παράγραφος 1 στοιχείο α) της οδηγίας 2005/36/ΕΚ, ή πρόσωπο που θεωρείται επαγγελματίας υγείας σύμφωνα με τη νομοθεσία του κράτους μέλους θεραπείας. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας δεν είναι κατάλληλες για την υγειονομική περίθαλψη, η οποία θα πρέπει επομένως να εξαιρείται από το πεδίο εφαρμογής της.
- (31) Ο τζόγος θα πρέπει να αποκλείεται από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας. Δραστηριότητες τζόγου είναι εκείνες που περιλαμβάνουν τυχερά παιχνίδια στα οποία ο παίκτης ποντάρει χρηματικά, περιλαμβανομένων των λαχειοφόρων
- αγορών, τον τζόγο σε καζίνο και τις συναλλαγές που αφορούν στοιχήματα. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να εγκρίνουν άλλα, ακόμη και αυστηρότερα, μέτρα για την προστασία των καταναλωτών σε σχέση με τις δραστηριότητες αυτές.
- (32) Η υφιστάμενη ενωσιακή νομοθεσία που αφορά μεταξύ άλλων τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, τα οργανωμένα ταξίδια και τη χρονομεριστική μίσθωση περιέχει αρκετούς κανόνες σχετικά με την προστασία των καταναλωτών. Γι' αυτόν τον λόγο, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να καλύπτει τις συμβάσεις σε αυτούς τους τομείς. Ως προς τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, θα πρέπει να ενθαρρυνθούν τα κράτη μέλη να έχουν ως πηγή έμπνευσης την υφιστάμενη σε αυτόν τον τομέα ενωσιακή νομοθεσία όποτε νομοθετούν σε τομείς που δεν ρυθμίζονται σε ενωσιακό επίπεδο, κατά τρόπον ώστε να διασφαλιστούν ισότιμες συνθήκες για όλους τους καταναλωτές και για όλες τις συμβάσεις που αφορούν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.
- (33) Ο έμπορος θα πρέπει να υποχρεωθεί να ενημερώνει τον καταναλωτή εκ των προτέρων για τυχόν ρυθμίσεις που έχουν ως αποτέλεσμα να καταβάλλει ο καταναλωτής ένα ποσό στον έμπορο, συμπεριλαμβανομένων των ρυθμίσεων που προβλέπουν την παρακράτηση ενός ποσού στην πιστωτική ή χρεωστική κάρτα του καταναλωτή.
- (34) Ο έμπορος θα πρέπει να παρέχει στον καταναλωτή σαφείς και κατανοητές πληροφορίες προτού αυτός ο καταναλωτής δεσμευθεί με εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση, με σύμβαση άλλη από μια εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά. Κατά την παροχή αυτών των πληροφοριών, ο έμπορος θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις ειδικές ανάγκες των καταναλωτών που είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι λόγω πνευματικής, σωματικής ή ψυχολογικής αναπηρίας, ηλικίας ή ευπιστίας, κατά τρόπο που ο έμπορος θα μπορούσε ευλόγως να προβλέψει. Πάντως, η συνεκτίμηση αυτών των ειδικών αναγκών δεν θα πρέπει να οδηγεί σε διαφορετικά επίπεδα προστασίας των καταναλωτών.
- (35) Οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται από τον έμπορο στον καταναλωτή θα πρέπει να είναι υποχρεωτικές και δεν θα πρέπει να μπορούν να αλλοιώνονται. Όμως, τα συμβαλλόμενα μέρη θα πρέπει να μπορούν να συμφωνήσουν ρητώς να αλλάξουν το περιεχόμενο της σύμβασης που συνάπτεται ακολούθως, π.χ. τις διευθετήσεις παράδοσης.
- (36) Στην περίπτωση εξ αποστάσεως συμβάσεων, οι απαιτήσεις ενημέρωσης θα πρέπει να αναπροσαρμόζονται ώστε να λαμβάνουν υπόψη τους τεχνικούς περιορισμούς ορισμένων μέσων, όπως τους περιορισμούς στον αριθμό των χαρακτήρων σε ορισμένες οθόνες κινητών τηλεφώνων ή τον χρονικό περιορισμό στα διαφημιστικά μηνύματα τηλεοπτικών πωλήσεων. Σε τέτοιες περιπτώσεις, ο έμπορος θα πρέπει να συμμορφώνεται με ένα ελάχιστο σύνολο απαιτήσεων ενημέρωσης και να παραπέμπει τον καταναλωτή σε κάποια άλλη πηγή πληροφόρησης, π.χ. παρέχοντας έναν δωρεάν τηλεφωνικό αριθμό ή έναν υπερκειμενικό σύνδεσμο σε κάποια ιστοσελίδα του εμπόρου, όπου η σχετική πληροφόρηση είναι απευθείας διαθέσιμη και εύκολα προσβάσιμη. Ως προς την υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή για το κόστος επιστροφής αγαθού που από τη φύση του δεν μπορεί κανονικά να επιστραφεί ταχυδρομικώς, θα θεωρείται ότι έχει τηρηθεί, παραδείγματος χάριν, εάν ο έμπορος διευκρινίσει έναν μεταφορέα

(1) ΕΕ L 88 της 4.4.2011, σ. 45.

(2) ΕΕ L 255 της 30.9.2005, σ. 22.

- (π.χ. εκείνον που όρισε για την παράδοση του αγαθού) και μια τιμή για το κόστος επιστροφής του αγαθού. Εάν το κόστος επιστροφής του αγαθού δεν μπορεί ευλόγως να υπολογιστεί εκ των προτέρων από τον έμπορο, π.χ. επειδή ο έμπορος δεν προσφέρει να μεριμνήσει ο ίδιος για την επιστροφή του αγαθού, τότε ο έμπορος θα πρέπει να παράσχει δήλωση ότι το κόστος αυτό θα είναι πληρωτέο κι ότι το κόστος αυτό μπορεί να είναι υψηλό, μαζί με μια λογική εκτίμηση του μέγιστου κόστους, που θα μπορούσε να υπολογιστεί βάσει του κόστους παράδοσης στον καταναλωτή.
- (37) Καθώς στην περίπτωση των εξ αποστάσεως πωλήσεων ο καταναλωτής δεν είναι σε θέση να δει τα αγαθά πριν από τη σύναψη της σύμβασης, θα πρέπει να έχει δικαίωμα υπαναχώρησης. Για τον ίδιο λόγο, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να δοκιμάσει και να ελέγξει τα αγαθά που έχει αγοράσει, στον βαθμό που χρειάζεται για να προσδιορίσει τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των αγαθών. Όσον αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει το δικαίωμα υπαναχώρησης εξαιτίας του δυνητικού στοιχείου του αιφνιδιασμού και/ή της ψυχολογικής πίεσης. Η υπαναχώρηση από τη σύμβαση θα πρέπει να τερματίζει την υποχρέωση των συμβαλλόμενων μερών για εκτέλεση της σύμβασης.
- (38) Οι εμπορικές ιστοσελίδες θα πρέπει να αναγράφουν ευκρινώς και ευανάγνωστα το αργότερο στο ξεκίνημα της διαδικασίας παραγγελίας εάν ισχύουν περιορισμοί στην παράδοση και ποια μέσα πληρωμής είναι αποδεκτά.
- (39) Είναι σημαντικό να διασφαλιστεί για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις που συνάπτονται μέσω ιστοσελίδων ότι ο καταναλωτής θα μπορεί να διαβάσει και να κατανοήσει πλήρως τα βασικά στοιχεία της σύμβασης προτού κάνει την παραγγελία του. Προς τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να προβλεφθεί διάταξη στην παρούσα οδηγία βάσει της οποίας τα εν λόγω στοιχεία θα εμφανίζονται πολύ κοντά στην επιβεβαίωση που απαιτείται για την υποβολή της παραγγελίας. Επίσης είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι, σε τέτοιες καταστάσεις, ο καταναλωτής θα μπορεί να προσδιορίσει από ποια χρονική στιγμή αναλαμβάνει την υποχρέωση να πληρώσει τον έμπορο. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να επισημαίνεται συγκεκριμένα στον καταναλωτή μέσω μιας ξεκάθαρης διατύπωσης ότι η υποβολή παραγγελίας συνεπάγεται για αυτόν την υποχρέωση να πληρώσει τον έμπορο.
- (40) Τα τρέχοντα διαστήματα των περιόδων υπαναχώρησης, που διαφέρουν τόσο μεταξύ των κρατών μελών όσο και μεταξύ των συμβάσεων εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικών καταστημάτων, προκαλούν αβεβαιότητα δικαίου και δαπάνες συμμόρφωσης. Η ίδια περίοδος υπαναχώρησης θα πρέπει να εφαρμόζεται σε όλες τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις συμβάσεις εκτός εμπορικών καταστημάτων. Στην περίπτωση συμβάσεων παροχής υπηρεσιών, η περίοδος υπαναχώρησης θα πρέπει να λήγει 14 ημέρες μετά τη σύναψη της σύμβασης. Στην περίπτωση συμβάσεων πώλησης, η περίοδος υπαναχώρησης θα πρέπει να λήγει 14 ημέρες από την ημέρα που ο καταναλωτής ή ένας τρίτος άλλος από τον μεταφορέα και ο οποίος έχει υποδειχθεί από τον καταναλωτή αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών. Επιπλέον, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης προτού τα αγαθά επέλθουν στη φυσική κατοχή του. Εάν έχουν παραγγελθεί από τον καταναλωτή πολλά προϊόντα με μια παραγγελία αλλά παραδίδονται χωριστά, η προθεσμία υπαναχώρησης θα πρέπει να λήγει μετά από 14 ημέρες από την ημέρα που ο καταναλωτής αποκτά τη φυσική κατοχή και του τελευταίου προϊόντος. Όταν ένα αγαθό παρέχεται σε διάφορες παρτίδες ή τεμάχια, η περίοδος υπαναχώρησης θα πρέπει να λήγει μετά από 14 ημέρες από τη στιγμή που ο καταναλωτής αποκτά τη φυσική κατοχή της τελευταίας παρτίδας ή του τελευταίου τεμαχίου.
- (41) Για να εξασφαλιστεί η ασφάλεια δικαίου, κρίνεται σκόπιμο ο κανονισμός (ΕΟΚ, Ευρατόμ) αριθ. 1182/71 του Συμβουλίου, της 3ης Ιουνίου 1971, περί καθορισμού των κανόνων που εφαρμόζονται στις προθεσμίες, ημερομηνίες και διορίες⁽¹⁾, να εφαρμόζεται στον υπολογισμό των προθεσμιών που περιέχονται στην παρούσα οδηγία. Συνεπώς, όλες οι προθεσμίες που περιέχονται στην παρούσα οδηγία θα πρέπει να νοείται ότι εκφράζονται σε ημερολογιακές ημέρες. Εάν προθεσμία εκπεφρασμένη σε ημέρες θα πρέπει να υπολογισθεί από τη στιγμή που επισυμβαίνει κάποιο γεγονός ή πραγματοποιείται κάποια ενέργεια, η ημέρα κατά την οποία επισυμβαίνει το γεγονός αυτό ή πραγματοποιείται η ενέργεια αυτή δεν θα πρέπει να συνυπολογίζεται στη σχετική προθεσμία.
- (42) Οι διατάξεις περί δικαιώματος υπαναχώρησης θα πρέπει να εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των νομοθετικών και κανονιστικών διατάξεων των κρατών μελών που διέπουν τα της διακοπής ή του μη εκτελεστού της σύμβασης ή της δυνατότητας του καταναλωτή να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις πριν από την ημερομηνία που ορίζεται στη σύμβαση.
- (43) Εάν ο έμπορος δεν έχει ενημερώσει καταλλήλως τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης ή σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος, η προθεσμία υπαναχώρησης θα πρέπει να παραταθεί. Ωστόσο, για να εξασφαλιστεί η ασφάλεια του δικαίου σχετικά με τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, θα πρέπει να θεσπιστεί δωδεκάμηνη προθεσμία.
- (44) Οι διαφορές όσον αφορά τον τρόπο με τον οποίο ασκείται το δικαίωμα υπαναχώρησης στα κράτη μέλη προκάλεσαν δαπάνες για τους εμπόρους που πωλούν διασυνورياκά. Η θέσπιση ενός εναρμονισμένου υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης το οποίο δύναται να χρησιμοποιεί ο καταναλωτής αναμένεται να απλουστεύσει τη διαδικασία υπαναχώρησης και να επιφέρει ασφάλεια δικαίου. Για τους λόγους αυτούς, τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να προσθέτουν στο υπόδειγμα εντύπου για ολοκληρή την Ένωση καμία απαίτηση που να αφορά την παρουσίαση, παραδείγματος χάριν, σχετικά με το μέγεθος των στοιχείων. Ωστόσο, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να υπαναχωρήσει χρησιμοποιώντας δική του διατύπωση, υπό τον όρο ότι η δήλωσή του προς τον έμπορο όπου αναφέρεται η απόφασή του για υπαναχώρηση από τη σύμβαση θα είναι σαφής. Μια επιστολή, μια τηλεφωνική κλήση ή η επιστροφή των αγαθών μαζί με μια σαφή δήλωση θα μπορούν να εκπληρώσουν αυτή την απαίτηση, αλλά το βάρος της απόδειξης ότι υπαναχώρησε εντός των χρονικών προθεσμιών που προβλέπει η παρούσα οδηγία θα πρέπει να φέρει ο καταναλωτής. Για τον λόγο αυτό, είναι προς το συμφέρον του καταναλωτή να χρησιμοποιήσει ένα σταθερό μέσο όταν κοινοποιήσει την υπαναχώρησή του στον έμπορο.

(1) ΕΕ L 124 της 8.6.1971, σ. 1.

- (45) Καθώς η πείρα δείχνει ότι πολλοί καταναλωτές και έμποροι προτιμούν να επικοινωνούν μέσω του δικτυακού τόπου του εμπόρου, θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα ο έμπορος να παρέχει στον καταναλωτή την επιλογή συμπλήρωσης εντύπου υπαναχώρησης με βάση τον παγκόσμιο ιστό. Στην περίπτωση αυτή, ο έμπορος θα πρέπει να έχει βεβαιώσει την παραλαβή, π.χ. με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, χωρίς καθυστέρηση.
- (46) Σε περίπτωση υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση, ο έμπορος θα πρέπει να επιστρέψει όλα τα ποσά που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που καλύπτουν τις δαπάνες που επιβαρύνουν τον έμπορο για την παράδοση των προϊόντων στον καταναλωτή. Η επιστροφή δεν θα πρέπει να πραγματοποιείται με κουπόνι, εκτός εάν ο καταναλωτής έχει χρησιμοποιήσει κουπόνια κατά την αρχική συναλλαγή ή τα έχει αποδεχθεί ρητά. Εάν ο καταναλωτής επιλέξει ρητά έναν ορισμένο τρόπο παράδοσης (π.χ. επείγουσα παράδοση εντός 24 ωρών), παρόλο που ο έμπορος είχε προσφέρει έναν κοινά και γενικά αποδεκτό τρόπο παράδοσης που συνεπαγόταν μικρότερη δαπάνη παράδοσης, ο καταναλωτής θα πρέπει να επωμισθεί τη διαφορά κόστους μεταξύ των δυο τρόπων παράδοσης.
- (47) Ορισμένοι καταναλωτές ασκούν το δικαίωμα υπαναχώρησης αφού έχουν χρησιμοποιήσει τα αγαθά σε βαθμό μεγαλύτερο από αυτόν που είναι αναγκαίος για να προσδιοριστούν η φύση, τα χαρακτηριστικά και η λειτουργία των αγαθών. Στην περίπτωση αυτή, ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης, αλλά θα πρέπει να είναι υπεύθυνος για τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών. Προκειμένου να προσδιοριστούν η φύση, τα χαρακτηριστικά και η λειτουργία των αγαθών, ο καταναλωτής θα πρέπει να τα χειρίζεται και να τα εξετάζει με τον ίδιο τρόπο με τον οποίο θα του επιτρεπόταν να το πράξει σε κάποιο κατάστημα. Παραδείγματος χάριν, ο καταναλωτής θα πρέπει μόνο να δοκιμάσει κάποιο ρούχο και δεν θα πρέπει να του επιτραπεί να το φορέσει. Κατά συνέπεια, ο καταναλωτής θα πρέπει να χειρίζεται και να εξετάζει τα αγαθά με τη δέουσα προσοχή στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης. Οι υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση υπαναχώρησης δεν θα πρέπει να αποθαρρύνουν τον καταναλωτή από την άσκηση του δικαιώματός του να υπαναχωρήσει.
- (48) Ο καταναλωτής θα πρέπει να απαιτείται να επιστρέψει τα προϊόντα το αργότερο 14 ημέρες αφού έχει ενημερώσει τον έμπορο σχετικά με την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Στις περιπτώσεις όπου ο έμπορος ή ο καταναλωτής δεν τηρούν τις υποχρεώσεις που αφορούν την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι ποινές που προβλέπονται από την εθνική νομοθεσία σε συμφωνία με την παρούσα οδηγία και τις διατάξεις του δικαίου των συμβάσεων.
- (49) Θα πρέπει να υπάρχουν ορισμένες εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης, τόσο για τις εξ' αποστάσεως, όσο και για τις εκτός εμπορικών καταστημάτων συμβάσεις. Το δικαίωμα υπαναχώρησης θα ήταν απρόσφορο, παραδείγματος χάριν, δεδομένης της φύσης συγκεκριμένων αγαθών ή υπηρεσιών. Αυτό ισχύει, παραδείγματος χάριν, για κρασί που παραδόθηκε πολύ χρόνο μετά τη σύμβαση σύμβασης κερδοσκοπικού χαρακτήρα, όταν η αξία εξαρτάται από διακυμάνσεις στην αγορά («vin en primeur»). Το δικαίωμα υπαναχώρησης θα πρέπει να μην εφαρμόζεται ούτε για αγαθά που έχουν παραχθεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή είναι σαφώς εξατομικευμένα, όπως πετάσματα κατασκευασμένα κατόπιν παραγγελίας, ούτε για την παροχή καυσίμου, παραδείγματος χάριν, το οποίο είναι αγαθό που μετά την παράδοσή του εκ φύσεως άρρηκτα αναμειγμένο με άλλα στοιχεία. Η παροχή δικαιώματος υπαναχώρησης στον καταναλωτή θα μπορεί επίσης να αντεδείκνυται στην περίπτωση ορισμένων υπηρεσιών όπου η σύναψη σύμβασης συνεπάγεται την κράτηση χωρητικότητας την οποία, εάν ασκούσαν δικαίωμα υπαναχώρησης, ο έμπορος ενδέχεται να δυσκολευόταν να καλύψει. Αυτό ισχύει για παράδειγμα όταν γίνονται κρατήσεις σε ξενοδοχεία ή σε αγροικίες διακοπών ή σε πολιτιστικές ή αθλητικές εκδηλώσεις.
- (50) Αφενός, ο καταναλωτής θα πρέπει να χρησιμοποιεί το δικαίωμά του υπαναχώρησης ακόμα και σε περίπτωση που έχει ζητήσει την παροχή υπηρεσιών πριν από τη λήξη της περιόδου υπαναχώρησης. Αφετέρου, εάν ο καταναλωτής κάνει χρήση του δικαιώματός του υπαναχώρησης, θα πρέπει να διασφαλίζεται η κατάλληλη πληρωμή του εμπόρου για την υπηρεσία που έχει παράσχει. Ο υπολογισμός του αναλογούντος ποσού θα πρέπει να στηρίζεται στη συμφωνημένη στη σύμβαση τιμή, εκτός κι αν ο καταναλωτής αποδείξει ότι η συνολική αυτή τιμή είναι αφ' εαυτής δυσανάλογη, οπότε το προς πληρωμή ποσό θα πρέπει να υπολογισθεί βάσει της αγοραίας αξίας της υπηρεσίας που παρασχέθηκε. Η αγοραία αξία θα πρέπει να προσδιορίζεται μέσω της σύγκρισης της τιμής μιας ισοδύναμης υπηρεσίας που προσφέρθηκε από άλλους παρόχους την εποχή που συνήφθη η σύμβαση. Θα πρέπει συνεπώς ο καταναλωτής να ζητά την παροχή των υπηρεσιών πριν από τη λήξη της περιόδου υπαναχώρησης με ρητό αίτημα και, στην περίπτωση συμβάσεων εκτός καταστήματος, πάνω σε σταθερό μέσο. Ομοίως, ο έμπορος θα πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή πάνω σε σταθερό μέσο για τυχόν υποχρεώσεις πληρωμής του αναλογούντος ποσού για τις υπηρεσίες που έχουν ήδη παρασχεθεί. Για συμβάσεις έχουσες ως αντικείμενό τους μαζί και προϊόντα και υπηρεσίες, οι κανόνες της παρούσας οδηγίας που διέπουν την επιστροφή αγαθών θα πρέπει να ισχύουν για το σκέλος των αγαθών, το δε καθεστώς αποζημιώσεων για υπηρεσίες θα πρέπει να ισχύει για το σκέλος των υπηρεσιών.
- (51) Οι κύριες δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και μια από τις κύριες πηγές διαφωνιών με τους εμπόρους σχετίζονται με την παράδοση των αγαθών, συμπεριλαμβανομένων των αγαθών που χάνονται ή υφίστανται βλάβη κατά τη διάρκεια της μεταφοράς και της καθυστερημένης ή μερικής παράδοσης. Συνεπώς, κρίνεται κατάλληλο να αποσαφηνιστούν και να εναρμονιστούν οι εθνικοί κανόνες σχετικά με τη στιγμή που πραγματοποιείται παράδοση. Ο τόπος και οι λεπτομέρειες της παράδοσης και οι κανόνες σχετικά με τον καθορισμό των προϋποθέσεων για τη μεταβίβαση της κυριότητας των αγαθών και για τη στιγμή κατά την οποία μια τέτοια μεταβίβαση λαμβάνει χώρα θα πρέπει να εξακολουθούν να υπάγονται στην εθνική νομοθεσία και ως εκ τούτου δεν θα πρέπει να διγόνται από την παρούσα οδηγία. Στους κανόνες παράδοσης που ορίζονται στην παρούσα οδηγία θα πρέπει να περιλαμβάνεται η δυνατότητα για τον καταναλωτή να αναθέτει σε τρίτους να αποκτούν εξ' ονόματός του τη φυσική κατοχή ή έλεγχο των προϊόντων. Ο καταναλωτής θα πρέπει να θεωρείται ότι αποκτά τον έλεγχο των προϊόντων όταν αυτός ή ένας τρίτος που έχει υποδειχθεί από τον καταναλωτή έχει πρόσβαση στα προϊόντα για να τα χρησιμοποιεί ως ιδιοκτήτης ή δύναται να τα μεταπωλεί (παραδείγματος χάριν, όταν έχει λάβει τα κλειδιά ή κατέχει τα έγγραφα κυριότητας).

- (52) Στο πλαίσιο συμβάσεων πώλησης, η παράδοση των προϊόντων μπορεί να πραγματοποιηθεί με διάφορους τρόπους, είτε αμέσως είτε σε μεταγενέστερη ημερομηνία. Εάν οι συμβαλλόμενοι δεν έχουν συμφωνήσει συγκεκριμένη ημέρα παράδοσης, ο έμπορος θα πρέπει να παραδώσει τα προϊόντα το συντομότερο δυνατόν και οπωσδήποτε εντός 30 ημερών από την ημέρα σύναψης της σύμβασης. Οι κανόνες σχετικά με την καθυστερημένη παράδοση θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν υπόψη τα αγαθά που πρόκειται να παρασκευαστούν ή να αγοραστούν ειδικά για τον καταναλωτή και τα οποία ο έμπορος δεν μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει χωρίς σημαντικές απώλειες. Θα πρέπει ως εκ τούτου να προβλέψει η παρούσα οδηγία έναν κανόνα που να παρέχει μια πρόσθετη εύλογη προθεσμία στον έμπορο, σε ορισμένες περιπτώσεις. Όταν ο έμπορος δεν παραδίδει τα προϊόντα εντός της προθεσμίας που έχει συμφωνηθεί με τον καταναλωτή, προτού ο καταναλωτής αποκτήσει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, ο καταναλωτής θα πρέπει να ζητήσει από τον έμπορο να παραδώσει τα προϊόντα εντός εύλογης πρόσθετης προθεσμίας και να δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση, εάν ο έμπορος δεν παραδώσει τα προϊόντα ούτε εντός της εν λόγω πρόσθετης προθεσμίας. Όμως, αυτός ο κανόνας δεν θα πρέπει να ισχύει εάν ο έμπορος αρνήθηκε με σαφή δήλωση να παραδώσει τα προϊόντα. Ούτε θα πρέπει να ισχύει σε ορισμένες περιπτώσεις όπου η προθεσμία παράδοσης παίζει σημαντικό ρόλο, όπως στην περίπτωση ενός νυφικού φορέματος που πρέπει να παραδοθεί πριν από τη γαμήλια τελετή. Ακόμη, δεν θα πρέπει να ισχύει σε περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής ενημερώνει τον έμπορο πως η παράδοση μια συγκεκριμένη ημέρα έχει σημασία. Προς τον σκοπό αυτό, ο καταναλωτής δύναται να κάνει χρήση των στοιχείων επικοινωνίας του εμπόρου που παρέχονται σύμφωνα με την παρούσα οδηγία. Σε αυτές τις συγκεκριμένες περιπτώσεις, εάν ο έμπορος δεν παραδώσει τα αγαθά εγκαίρως, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση αμέσως μετά τη λήξη της προθεσμίας παράδοσης που είχε αρχικά συμφωνηθεί. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει εθνικές διατάξεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο ο καταναλωτής οφείλει να γνωστοποιήσει στον έμπορο τη βούλησή του να καταγγείλει τη σύμβαση.
- (53) Επιπλέον του δικαιώματος του καταναλωτή να καταγγείλει τη σύμβαση όταν ο έμπορος δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του περί παράδοσης των αγαθών σύμφωνα με την παρούσα οδηγία, ο καταναλωτής δύναται, σύμφωνα με την ισχύουσα εθνική νομοθεσία, έχοντας προσφύγει σε άλλα έννομα μέσα, όπως να χορηγήσει στον έμπορο πρόσθετη προθεσμία παράδοσης, να επιβάλει την εκτέλεση της σύμβασης, να παρακρατήσει την πληρωμή και να ζητήσει αποζημίωση.
- (54) Σύμφωνα με το άρθρο 52 παράγραφος 3 της οδηγίας 2007/64/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Νοεμβρίου 2007, για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά⁽¹⁾, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να απαγορεύουν ή να περιορίζουν το δικαίωμα των εμπόρων να απαιτούν επιβαρύνσεις από τους καταναλωτές, λαμβανομένης υπόψη της ανάγκης να ενθαρρυνθεί ο ανταγωνισμός και να προαχθεί η χρήση αποτελεσματικών μέσων πληρωμής. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να απαγορευθεί στους εμπόρους να χρεώνουν τους καταναλωτές με δαπάνες που υπερβαίνουν το κόστος που πληρώνει ο έμπορος για τη χρήση ορισμένων μέσων πληρωμής.
- (55) Κατά την αποστολή των αγαθών στον καταναλωτή από τον έμπορο, μπορεί να ανακύψουν διαφωνίες, σε περίπτωση απώλειας ή βλάβης, ως προς τη στιγμή της μεταφοράς του κινδύνου. Ως εκ τούτου στην παρούσα οδηγία θα πρέπει να προβλέπεται ότι ο καταναλωτής προστατεύεται από κάθε κίνδυνο απώλειας ή βλάβης των αγαθών που συμβαίνει προτού αυτός αποκτήσει τη φυσική κατοχή των αγαθών. Ο καταναλωτής θα πρέπει να προστατεύεται κατά τη διάρκεια της μεταφοράς η οποία ετοιμάστηκε ή πραγματοποιήθηκε από τον έμπορο, ακόμη κι αν ο καταναλωτής έχει επιλέξει συγκεκριμένο τρόπο παράδοσης από ένα φάσμα επιλογών που προσφέρει ο έμπορος. Ωστόσο, ο εν λόγω κανόνας δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε συμβάσεις βάσει των οποίων ο καταναλωτής οφείλει να παραλάβει αυτοπροσώπως τα αγαθά ή να ζητήσει από μεταφορέα να αναλάβει την παράδοση. Όσον αφορά τη στιγμή της μεταφοράς του κινδύνου, θα πρέπει να θεωρείται ότι ο καταναλωτής αποκτά τη φυσική κατοχή των προϊόντων κατά την παραλαβή τους.
- (56) Τα άτομα ή οι οργανισμοί που, στο πλαίσιο της εθνικής νομοθεσίας, θεωρείται ότι έχουν έννομο συμφέρον για την προστασία των συμβατικών δικαιωμάτων των καταναλωτών θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα άσκησης προσφυγής είτε ενώπιον δικαστηρίου είτε ενώπιον διοικητικής αρχής αρμόδιας για να αποφασίσει ως προς την καταγγελία ή να κινήσει την ενδεδειγμένη διαδικασία ενώπιον των δικαστηρίων.
- (57) Είναι ανάγκη τα κράτη μέλη να θεσπίσουν κυρώσεις για τις παραβάσεις της παρούσας οδηγίας και να εξασφαλίζουν την επιβολή τους. Οι κυρώσεις αυτές θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
- (58) Ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να στερηθεί την προστασία που του παρέχει η παρούσα οδηγία. Όταν το δικαίο που εφαρμόζεται στη σύμβαση είναι το δικαίο τρίτης χώρας, θα πρέπει να εφαρμόζεται ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008, για να καθοριστεί κατά πόσο ο καταναλωτής διατηρεί την προστασία που χορηγείται από την παρούσα οδηγία.
- (59) Η Επιτροπή, μετά από διαβούλευση με τα κράτη μέλη και τους έχοντες συμφέροντα, θα πρέπει να εξετάσει τον καταλληλότερο τρόπο για να εξασφαλίσει ότι όλοι οι καταναλωτές ενημερώνονται για τα δικαιώματά τους στο σημείο πώλησης.
- (60) Καθώς η παροχή μη παραγγελθέντων, η οποία συνίσταται στη μη παραγγελθείσα προμήθεια αγαθών ή παροχή υπηρεσιών σε καταναλωτές, απαγορεύεται από την 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⁽²⁾ («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»), αλλά χωρίς να παρέχεται σε αυτή συμβατική επανόρθωση, είναι αναγκαίο να θεσπιστεί στην παρούσα οδηγία η συμβατική πρόβλεψη της απαλλαγής του καταναλωτή από την υποχρέωση να λάβει κατ' οποιονδήποτε τρόπο υπόψη αυτή την προμήθεια ή παροχή μη παραγγελθέντων.

(1) ΕΕ L 319 της 5.12.2007, σ. 1.

(2) ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22.

- (61) Η 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) ⁽¹⁾, ρυθμίζει ήδη τις αυτόκλητες επικοινωνίες και προβλέπει υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή. Οι αντίστοιχες διατάξεις σχετικά με το ίδιο ζήτημα που περιέχονται στην οδηγία 97/7/ΕΚ είναι ως εκ τούτου περιττές.
- (62) Η επανεξέταση της παρούσας οδηγίας από την Επιτροπή κρίνεται σκόπιμη, εάν εντοπιστούν κάποιοι φραγμοί στην εσωτερική αγορά. Στην επανεξέτασή της, η Επιτροπή θα πρέπει να δώσει ιδιαίτερη προσοχή στις δυνατότητες που παρέχονται στα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν ειδικές εθνικές διατάξεις, ακόμη και σε ορισμένους τομείς που υπάγονται στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρητρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές ⁽²⁾, και στην οδηγία 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Μαΐου 1999, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών ⁽³⁾. Η εν λόγω επανεξέταση θα μπορούσε να οδηγήσει στην υποβολή πρότασης της Επιτροπής για τροποποίηση της παρούσας οδηγίας· η εν λόγω πρόταση μπορεί να περιλαμβάνει τροποποιήσεις άλλων νομοθετικών πράξεων για την προστασία των καταναλωτών που να αντικατοπτρίζουν τη δέσμευση της Επιτροπής στο πλαίσιο της στρατηγικής για την πολιτική καταναλωτών να επανεξετάσει το ισχύον κεκτημένο της Ένωσης ώστε να επιτευχθεί υψηλό, κοινό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών.
- (63) Οι οδηγίες 93/13/ΕΟΚ και 1999/44/ΕΚ θα πρέπει να τροποποιηθούν, ώστε να υποχρεούνται τα κράτη μέλη να ενημερώνουν την Επιτροπή για τυχόν έγκριση ειδικών εθνικών διατάξεων σε ορισμένους τομείς.
- (64) Οι οδηγίες 85/577/ΕΟΚ και 97/7/ΕΚ θα πρέπει να καταργηθούν.
- (65) Δεδομένου ότι ο στόχος της παρούσας οδηγίας, δηλαδή η συμβολή στη σωστή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς μέσω της επίτευξης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, δεν μπορεί να επιτευχθεί επαρκώς από τα κράτη μέλη και μπορεί, συνεπώς, να επιτευχθεί καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να εγκρίνει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, όπως καθορίζεται στο άρθρο 5 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως ορίζεται στο εν λόγω άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη αυτού του στόχου.
- (66) Η παρούσα οδηγία σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται, ιδίως, με τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- (67) Σύμφωνα με το σημείο 34 της διοργανικής συμφωνίας για τη βελτίωση της νομοθεσίας ⁽⁴⁾, τα κράτη μέλη παροτρύνονται να καταρτίζουν, προς ίδια χρήση και προς όφελος της

Ένωσης, τους δικούς τους πίνακες, οι οποίοι θα αποτυπώνουν, στο μέτρο του δυνατού, την αντιστοιχία μεταξύ της παρούσας οδηγίας και των μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο, και να τους δημοσιοποιούν,

ΕΞΕΛΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ, ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι, μέσω της επίτευξης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, να συμβάλει στην ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την προσέγγιση ορισμένων πτυχών των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών για τις συμβάσεις που συνάπτονται μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων.

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) «καταναλωτής»: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελεύθερα επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 2) «έμπορος»: κάθε φυσικό πρόσωπο ή κάθε νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του σε σχέση με συμβάσεις καλυπτόμενες από την παρούσα οδηγία·
- 3) «αγαθό»: κάθε ενσώματο κινητό πράγμα, πλην των πραγμάτων τα οποία πωλούνται στο πλαίσιο μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης ή με άλλο τρόπο από νόμιμη αρχή· το νερό, το φυσικό αέριο και η ηλεκτρική ενέργεια θεωρούνται «αγαθά» κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας, εφόσον διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα·
- 4) «αγαθό κατασκευασμένο σύμφωνα με τις προδιαγραφές του πελάτη»: κάθε αγαθό το οποίο δεν είναι προκατασκευασμένο και κατασκευάζεται βάσει της ατομικής επιλογής ή απόφασης του πελάτη·
- 5) «σύμβαση πώλησης»: κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο έμπορος μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών·

⁽¹⁾ ΕΕ L 201 της 31.7.2002, σ. 37.

⁽²⁾ ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29.

⁽³⁾ ΕΕ L 171 της 7.7.1999, σ. 12.

⁽⁴⁾ ΕΕ C 321 της 31.12.2003, σ. 1.

- 6) «σύμβαση παροχής υπηρεσιών»: κάθε σύμβαση πλην σύμβασης πώλησης βάσει της οποίας ο έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα·
- 7) «εξ αποστάσεως σύμβαση»: κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης·
- 8) «σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος»: κάθε σύμβαση μεταξύ του εμπόρου και του καταναλωτή:
- η οποία συνάπτεται με ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του εμπόρου,
 - για την οποία έγινε προσφορά από τον καταναλωτή κάτω από τις ίδιες συνθήκες που περιγράφονται στο στοιχείο α),
 - η οποία συνάπτεται στο εμπορικό κατάστημα του εμπόρου ή με χρήση οποιουδήποτε μέσου εξ αποστάσεως επικοινωνίας αμέσως μετά από προσωπική και ατομική επαφή με τον καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του εμπόρου, με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του εμπόρου και του καταναλωτή, ή
 - η οποία συνάπτεται στη διάρκεια εκδρομής οργανωμένης από τον έμπορο με σκοπό ή αποτέλεσμα τη διαφήμιση και πώληση αγαθών ή υπηρεσιών στον καταναλωτή·
- 9) «εμπορικό κατάστημα»:
- κάθε ακίνητος χώρος λιανικής πώλησης, όπου ο έμπορος πραγματοποιεί τη δραστηριότητά του σε μόνιμη βάση, ή
 - κάθε κινητός χώρος λιανικής πώλησης, όπου ο έμπορος πραγματοποιεί τη δραστηριότητά του σε συνήθη βάση·
- 10) «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·
- 11) «ψηφιακό περιεχόμενο»: δεδομένα που παράγονται και παρέχονται σε ψηφιακή μορφή·
- 12) «χρηματοοικονομική υπηρεσία»: κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης ή σχετική με ατομικές συντάξεις, με επενδύσεις ή με πληρωμές·
- 13) «δημόσιος πλειστηριασμός»: μέθοδος πώλησης κατά την οποία τα αγαθά ή οι υπηρεσίες προσφέρονται από τον έμπορο σε καταναλωτές, οι οποίοι συμμετέχουν ή έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν στον πλειστηριασμό οι ίδιοι, μέσω διαφανούς ανταγωνιστικής διαδικασίας προσφορών που διεξάγεται από έναν εκλειστηριαστή και όπου ο νικητής πλειοδότης δεσμεύεται να αγοράσει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες·
- 14) «εμπορική εγγύηση»: κάθε ανάληψη υποχρέωσης εκ μέρους του εμπόρου ή παραγωγού («εγγυητής») προς τον καταναλωτή, επιπλέον των νομικών του υποχρεώσεων σχετικά με την εγγύηση συμμόρφωσης, για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος ή για αντικατάσταση, επισκευή ή συντήρηση καθ' οιονδήποτε τρόπο των αγαθών σε περίπτωση που αυτά δεν ικανοποιούν τις προδιαγραφές ή οποιαδήποτε άλλη απαίτηση πέραν της συμμόρφωσης που αναφέρονται στη δήλωση της εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση και που είναι διαθέσιμες κατά τη στιγμή ή πριν από τη σύναψη της σύμβασης·
- 15) «δευτερεύουσα σύμβαση»: μια σύμβαση με την οποία ο καταναλωτής αποκτά αγαθά ή υπηρεσίες που συνδέονται με εξ αποστάσεως σύμβαση ή με σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος και όπου τα εν λόγω αγαθά ή οι υπηρεσίες παρέχονται από τον έμπορο ή από ένα τρίτο μέρος με βάση μια ρύθμιση μεταξύ του εν λόγω τρίτου μέρους και του εμπόρου.

Άρθρο 3

Πεδίο εφαρμογής

1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται, βάσει των όρων και στον βαθμό που ορίζεται στις διατάξεις της, σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός εμπόρου και ενός καταναλωτή. Εφαρμόζεται επίσης σε συμβάσεις προμήθειας νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας ή τηλεθέρμανσης, μεταξύ άλλων και από δημόσιους παρόχους, στον βαθμό που τα προϊόντα αυτά παρέχονται σε συμβατική βάση.

2. Εάν οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας οδηγίας έρχεται σε σύγκρουση με διάταξη άλλης ενωσιακής πράξης που ρυθμίζει ειδικούς τομείς, η διάταξη της άλλης ενωσιακής πράξης υπερισχύει και εφαρμόζεται στους ειδικούς αυτούς τομείς.

3. Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται στις συμβάσεις:

α) για κοινωνικές υπηρεσίες που σχετίζονται με την κοινωνική στέγαση, την παιδική μέριμνα και τη στήριξη των οικογενειών και των ατόμων που έχουν μόνιμως ή προσωρινώς ανάγκη, περιλαμβανομένης της μακροπρόθεσμης μέριμνας·

β) για υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο α) της οδηγίας 2011/24/ΕΕ, είτε παρέχονται μέσω υγειονομικών εγκαταστάσεων είτε όχι·

γ) για δραστηριότητες τζόγου, που περιλαμβάνουν τυχερά παιχνίδια-διαστα οποία ο παίκτης ποντάρει χρηματικά, περιλαμβανομένων των λαχειοφόρων αγορών, τα παιχνίδια σε καζίνο και τις συναλλαγές που αφορούν στοιχήματα·

- δ) για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες·
- ε) για τη δημιουργία, απόκτηση ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων ή δικαιωμάτων εντός ακίνητης περιουσίας·
- στ) για την κατασκευή νέων κτηρίων, τη ριζική μετατροπή υφιστάμενων κτηρίων και τη μίσθωση στέγης ως κατοικίας·
- ζ) οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις ⁽¹⁾·
- η) οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2008/122/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Ιανουαρίου 2009, για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής ⁽²⁾·
- θ) οι οποίες, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών μελών, καταρτίζονται από εντεταλμένο από τη δημόσια αρχή πρόσωπο με καταστατική υποχρέωση ανεξαρτησίας και αμεροληψίας και καθήκον να διασφαλίζει, μέσω της παροχής εκτενών νομικών πληροφοριών, ότι ο καταναλωτής συνάπτει τη σύμβαση μόνο μετά από ώριμη νομική σκέψη και με γνώση των νομικών συνεπειών της·
- ι) για την προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον έμπορο σε συνή και τακτική βάση στο σπίτι, την κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή·
- ια) για υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, με την εξαίρεση του άρθρου 8 παράγραφος 2 και των άρθρων 19 και 22·
- ιβ) οι οποίες συνάπτονται μέσω αυτόματων μηχανών πώλησης ή εμπορικών καταστημάτων αυτόματης πώλησης·
- ιγ) οι οποίες συνάπτονται με τηλεπικοινωνιακούς φορείς μέσω δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων για τη χρήση αυτών ή οι οποίες συνάπτονται για τη χρήση μιας μοναδικής κλήσης που πραγματοποιεί ο καταναλωτής μέσω τηλεφώνου, Διαδικτύου ή τηλεομοιοτυπίας.
4. Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν να μην εφαρμόσουν την παρούσα οδηγία ή να μη διατηρήσουν ή να εισαγάγουν αντίστοιχες εθνικές διατάξεις για τις εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις για τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει ποσό που δεν υπερβαίνει τα 50 ευρώ. Τα κράτη μέλη δύνανται να ορίσουν μικρότερο ποσό στην εθνική τους νομοθεσία.

5. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει το εθνικό γενικό δίκαιο περί συμβάσεων, όπως τους κανόνες εγκυρότητας, διαμόρφωσης ή αποτελέσματος μιας σύμβασης, στον βαθμό που στην παρούσα οδηγία δεν ρυθμίζονται γενικές έννοιες του δικαίου των συμβάσεων.

6. Η παρούσα οδηγία δεν εμποδίζει τους εμπόρους να προσφέρουν στους καταναλωτές συμβατικές διευθετήσεις που προχωρούν πέρα από την προστασία που παρέχει η παρούσα οδηγία.

Άρθρο 4

Επίπεδο εναρμόνισης

Τα κράτη μέλη δεν διατηρούν ούτε εισάγουν στο εθνικό τους δίκαιο διατάξεις που παρεκκλίνουν από αυτές που καθορίζονται στην παρούσα οδηγία, συμπεριλαμβανομένων περισσότερο ή λιγότερο αυστηρών διατάξεων για την εξασφάλιση διαφορετικού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή, εκτός εάν άλλως προβλέπεται στην παρούσα οδηγία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΓΙΑ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΑΛΛΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΕΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ Ή ΕΚΤΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

Άρθρο 5

Υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις άλλες από τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος

1. Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση άλλη από τη συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, εάν οι εν λόγω πληροφορίες δεν είναι ήδη εμφανείς από τις περιστάσεις:

α) τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στον βαθμό που ενδεικνύται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες·

β) την ταυτότητα του εμπόρου, όπως η εμπορική επωνυμία του, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό του τηλεφώνου του·

γ) τη συνολική τιμή των αγαθών ή των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή και, κατά περίπτωση, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις·

δ) κατά περίπτωση, τις ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση, την εκτέλεση, την προθεσμία εντός της οποίας ο έμπορος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει την υπηρεσία και την πολιτική που εφαρμόζει ο έμπορος για την αντιμετώπιση των παραπόνων·

⁽¹⁾ ΕΕ L 158 της 23.6.1990, σ. 59.

⁽²⁾ ΕΕ L 33 της 3.2.2009, σ. 10.

- ε) επιπλέον της υπενθύμισης για την ύπαρξη νόμιμης εγγύησης για τη συμμόρφωση των αγαθών, την υπενθύμιση περί ύπαρξης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και, κατά περίπτωση, εμπορικών εγγυήσεων, μαζί με τις σχετικές προϋποθέσεις·
- στ) τη διάρκεια της σύμβασης, όπου ενδείκνυται, ή, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης·
- ζ) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας·
- η) κατά περίπτωση, κάθε αξιολογία διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο έμπορος έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.
2. Η παράγραφος 1 ισχύει επίσης για συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεδέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε υλικό μέσο.
3. Τα κράτη μέλη δεν υποχρεούνται να εφαρμόζουν την παράγραφο 1 σε συμβάσεις που αφορούν καθημερινές συναλλαγές και που εκτελούνται αμέσως μόλις συναφθούν.
4. Τα κράτη μέλη δύνανται να εγκρίνουν ή να διατηρούν πρόσθετες υποχρεώσεις προσημαστικής ενημέρωσης για συμβάσεις στις οποίες εφαρμόζεται το παρόν άρθρο.
- ΚΕΦΑΛΑΙΟ III
- ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΙ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΓΙΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ**
- Άρθρο 6
- Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος**
1. Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:
- α) τα κύρια χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, στον βαθμό που ενδείκνυται σε σχέση με το μέσο και τα αγαθά ή τις υπηρεσίες·
- β) την ταυτότητα του εμπόρου, λόγου χάρη την εμπορική επωνυμία του·
- γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του εμπόρου, τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, εάν υπάρχει, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει με τον έμπορο γρήγορα και αποτελεσματικά και, κατά περίπτωση, τη γεωγραφική διεύθυνση και την ταυτότητα του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί·
- δ) εάν διαφέρει από τη διεύθυνση που παρέχεται βάσει του στοιχείου γ), τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας του εμπόρου και, όπου ενδείκνυται, τη διεύθυνση του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του·
- ε) τη συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή, καθώς και, όπου ενδείκνυται, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου και κάθε άλλη δαπάνη ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις. Σε περίπτωση σύμβασης αορίστου χρόνου ή σύμβασης που περιλαμβάνει συνδρομή, η συνολική τιμή περιλαμβάνει τη συνολική δαπάνη ανά περίοδο χρέωσης. Εάν οι συμβάσεις αυτές επιβαρύνονται με σταθερή τιμή, η συνολική τιμή σημαίνει επίσης τη συνολική μηνιαία δαπάνη. Εάν η συνολική δαπάνη δεν μπορεί ευλόγως να υπολογιστεί εκ των προτέρων, περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η τιμή πρόκειται να υπολογιστεί·
- στ) το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογιών·
- ζ) τις διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, της προθεσμίας εντός της οποίας ο έμπορος αναλαμβάνει να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει τις υπηρεσίες και, κατά περίπτωση, της πολιτικής που εφαρμόζει ο έμπορος για την αντιμετώπιση των παραπόνων·
- η) όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με το άρθρο 11 παράγραφος 1, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο παράρτημα Ι τμήμα Β·
- θ) κατά περίπτωση, ότι ο καταναλωτής θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών σε περίπτωση υπαναχώρησης και, για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, εάν τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν υπό κανονικές συνθήκες να επιστραφούν ταχυδρομικώς, τη δαπάνη επιστροφής τους·
- ι) σε περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης αφού το ζητήσει δυνάμει του άρθρου 7 παράγραφος 3 ή του άρθρου 8 παράγραφος 8, ότι ο καταναλωτής δεσμεύεται να καταβάλει το λογικό κόστος στον έμπορο σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 3·
- ια) όταν δεν παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 16, την πληροφορία ότι ο καταναλωτής δεν θα έχει δικαίωμα υπαναχώρησης ή, κατά περίπτωση, τις περιστάσεις υπό τις οποίες ο καταναλωτής χάνει το δικαίωμά του υπαναχώρησης·

- ιβ) υπενθύμιση της ύπαρξης νόμιμης εγγύησης για τη συμμόρφωση των αγαθών·
- ιγ) κατά περίπτωση, την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του πελάτη μετά την πώληση, εξυπηρέτησης μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων·
- ιδ) την ύπαρξη σχετικών κωδικών δεοντολογίας, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 στοιχείο στ) της οδηγίας 2005/29/EK, και του τρόπου απόκτησης αντιγράφων τους, κατά περίπτωση·
- ιε) τη διάρκεια της σύμβασης, κατά περίπτωση, ή, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης·
- ιστ) κατά περίπτωση, την ελάχιστη διάρκεια των υποχρεώσεων του καταναλωτή βάσει της σύμβασης·
- ιζ) κατά περίπτωση, την ύπαρξη και τους όρους κατάθεσης χρημάτων ή άλλων χρηματοοικονομικών εγγυήσεων που πρέπει να καταβληθούν ή να παρασχεθούν από τον καταναλωτή όποτε το ζητήσει ο έμπορος·
- ιη) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας·
- ιδ) κατά περίπτωση, κάθε αξιολογη διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο έμπορος έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση·
- κ) κατά περίπτωση, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο έμπορος, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν.

2. Η παράγραφος 1 ισχύει επίσης για συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε υλικό μέσο.

3. Σε περίπτωση δημόσιου πλειστηριασμού, οι πληροφορίες που προβλέπονται στα στοιχεία β), γ) και δ) της παραγράφου 1 μπορούν να αντικαθίστανται από αντίστοιχα στοιχεία του εκπλειστηριασμού.

4. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 στοιχεία η), θ) και ι) μπορούν να παρέχονται με το υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση που παρατίθεται στο παράρτημα Ι τμήμα Α. Ο έμπορος έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών που ορίζονται στην παράγραφο 1 στοιχεία η), θ) και ι), εφόσον έχει παράσχει αυτές τις οδηγίες, σωστά συμπληρωμένες, στον καταναλωτή.

5. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης που συνάπτεται εξ αποστάσεως ή εκτός του εμπορικού καταστήματος και δεν μεταβάλλονται πλην ρητής συμφωνίας των συμβαλλόμενων μερών.

6. Εάν ο έμπορος δεν έχει τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις πρόσθετες επιβαρύνσεις ή άλλες δαπάνες κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 1 στοιχείο ε) ή για τις δαπάνες επιστροφής των αγαθών κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 1 στοιχείο θ), ο καταναλωτής δεν πληρώνει τις εν λόγω επιβαρύνσεις ή δαπάνες.

7. Τα κράτη μέλη δύνανται να διατηρούν ή να εισάγουν στην εθνική νομοθεσία τους γλωσσικές υποχρεώσεις ως προς τις πληροφορίες σχετικά με τη σύμβαση, ώστε να διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής θα κατανοεί εύκολα αυτές τις πληροφορίες.

8. Οι οριζόμενες στην παρούσα οδηγία υποχρεώσεις ενημέρωσης επιπροστίθενται στις απαιτήσεις πληροφόρησης που περιέχουν η οδηγία 2006/123/EK και η οδηγία 2000/31/EK και δεν εμποδίζουν τα κράτη μέλη να επιβάλλουν συμπληρωματικές απαιτήσεις πληροφοριών σύμφωνα με τις εν λόγω οδηγίες.

Με την επιφύλαξη του πρώτου εδαφίου, αν μια διάταξη της οδηγίας 2006/123/EK ή της οδηγίας 2000/31/EK σχετικά με το περιεχόμενο και τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται οι πληροφορίες έρχεται σε σύγκρουση με διάταξη της παρούσας οδηγίας, υπερισχύει η διάταξη της παρούσας οδηγίας.

9. Ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται στο παρόν κεφάλαιο, το βάρος της απόδειξης το έχει ο έμπορος.

Άρθρο 7

Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

1. Όσον αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, ο έμπορος παρέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στον καταναλωτή σε χαρτί ή, εάν συμφωνεί ο καταναλωτής, σε άλλο σταθερό μέσο. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι ευανάγνωστες και διατυπωμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

2. Ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή αντίγραφο της υπογεγραμμένης σύμβασης ή την επιβεβαίωση της σύμβασης σε χαρτί ή, εάν συμφωνεί ο καταναλωτής, σε άλλο σταθερό μέσο, συμπεριλαμβανομένης, κατά περίπτωση, της επιβεβαίωσης της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης και αποδοχής του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 16 στοιχείο ιγ).

3. Εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί η παροχή υπηρεσιών ή η παροχή νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή η παροχή τηλεθέρμανσης να άρχεται στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 9 παράγραφος 2, ο έμπορος απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει τη ρητή αίτησή του πάνω σε σταθερό μέσο.

4. Όσον αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, εάν ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς τις υπηρεσίες του εμπόρου για την εκτέλεση επισκευών ή συντήρησης για την οποία ο έμπορος και ο καταναλωτής αμέσως εκτελούν τις συμβατικές υποχρεώσεις τους και εάν το ποσόν που πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής δεν υπερβαίνει τα 200 ευρώ:

α) ο έμπορος οφείλει να παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία β) και γ) και πληροφορίες για την τιμή και τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή, μαζί με εκτίμηση της συνολικής τιμής, σε χαρτί ή, εάν ο καταναλωτής συμφωνεί, πάνω σε άλλο σταθερό μέσο. Ο έμπορος οφείλει να παράσχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία α), η) και ια), αλλά δύναται επίσης να μην τις παράσχει σε χαρτί ή άλλο σταθερό μέσο εάν ο καταναλωτής συμφωνήσει ρητώς:

β) η επιβεβαίωση της σύμβασης που γίνεται σύμφωνα με την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου οφείλει να περιέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1.

Τα κράτη μέλη δύνανται να αποφασίσουν να μην εφαρμόσουν την παρούσα παράγραφο.

5. Τα κράτη μέλη δεν επιβάλλουν καμία περαιτέρω τυπική απαίτηση προσυμβατικής ενημέρωσης για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζει η παρούσα οδηγία.

Άρθρο 8

Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως

1. Όσον αφορά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ο έμπορος παρέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 ή θέτει αυτές τις πληροφορίες στη διάθεση του καταναλωτή με τρόπο κατάλληλο για το μέσο της επικοινωνίας εξ αποστάσεως που χρησιμοποιείται σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Εφόσον οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται πάνω σε σταθερό μέσο, οφείλουν να είναι ευανάγνωστες.

2. Εάν μια εξ αποστάσεως σύμβαση που πρόκειται να συναφθεί με ηλεκτρονικό μέσο επιβάλλει στον καταναλωτή την υποχρέωση να πληρώσει, ο έμπορος οφείλει να παράσχει στον καταναλωτή με σαφή και ευκρινή τρόπο και αμέσως προτού ο καταναλωτής υποβάλει την παραγγελία του τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία α), ε), ιε) και ιστ).

Ο έμπορος οφείλει να μεριμνήσει ώστε ο καταναλωτής, υποβάλλοντας την παραγγελία του, να αναγνωρίσει ρητώς ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής. Εάν η υποβολή παραγγελίας απαιτεί την ενεργοποίηση ενός διακόπτη ή ανάλογη λειτουργία, ο διακόπτης ή η ανάλογη λειτουργία πρέπει να φέρουν ευανάγνωστη σήμανση που να αναγράφει τις λέξεις «παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής» ή μια ανάλογη σαφή διατύπωση που να δείχνει ότι η υποβολή παραγγελίας συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής στον έμπορο. Εάν ο έμπορος δεν συμμορφωθεί με το παρόν εδάφιο, ο καταναλωτής δεν δεσμεύεται από τη σύμβαση ή την παραγγελία.

3. Οι εμπορικές ιστοσελίδες οφείλουν να αναγράφουν σαφώς και ευανάγνωστα το αργότερο με την έναρξη της διαδικασίας υποβολής παραγγελίας κατά πόσον ισχύουν περιορισμοί στην παράδοση και ποια μέσα πληρωμής είναι δεκτά.

4. Εάν η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, ο έμπορος παρέχει, πάνω στο συγκεκριμένο μέσο πριν από τη σύναψη αυτής της σύμβασης, τουλάχιστον τις προσυμβατικές πληροφορίες που αφορούν τα βασικά χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, την ταυτότητα του εμπόρου, τη συνολική τιμή, το δικαίωμα υπαναχώρησης, τη διάρκεια της σύμβασης και, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, τις προϋποθέσεις καταγγελίας της σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία α), β), ε), η) και ιε). Οι λοιπές πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 παρέχονται από τον έμπορο στον καταναλωτή κατά κατάλληλο τρόπο σύμφωνα με την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.

5. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4, εάν ο έμπορος προβεί σε τηλεφωνική κλήση προς τον καταναλωτή με σκοπό τη σύναψη εξ αποστάσεως σύμβασης, οφείλει, στην αρχή της συνομιλίας με τον καταναλωτή, να δηλώσει την ταυτότητά του και, όπου τούτο έχει εφαρμογή, την ταυτότητα του προσώπου εξ ονόματος του οποίου τηλεφωνεί και τον εμπορικό σκοπό της επικοινωνίας.

6. Εάν πρόκειται να συναφθεί σύμβαση εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου, τα κράτη μέλη δύνανται να ορίσουν την υποχρέωση του εμπόρου να επιβεβαιώσει την προσφορά του προς τον καταναλωτή ο οποίος δεσμεύεται μόνον όταν υπογράψει την προσφορά ή έχει στείλει τη γραπτή συγκατάθεσή του. Τα κράτη μέλη δύνανται επίσης να ορίσουν την υποχρέωση κοινοποίησης αυτών των επιβεβαιώσεων πάνω σε σταθερό μέσο.

7. Ο έμπορος παρέχει στον καταναλωτή την επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης, σε σταθερό μέσο σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών ή προτού αρχίσει η εκτέλεση της υπηρεσίας. Η εν λόγω επιβεβαίωση περιλαμβάνει:

α) το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1, εκτός εάν ο έμπορος έχει ήδη παράσχει τις πληροφορίες στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης σε σταθερό μέσο, και

β) κατά περίπτωση, την επιβεβαίωση της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης και αναγνώρισης του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 16 στοιχείο ιγ).

8. Εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί η παροχή υπηρεσιών ή η παροχή νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή η παροχή τηλεθέρμανσης να άρχεται στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 9 παράγραφος 2, ο έμπορος απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει ρητή αίτηση.

9. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των διατάξεων σχετικά με τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων και την αποστολή ηλεκτρονικών παραγγελιών, όπως καθορίζονται στα άρθρα 9 και 11 της οδηγίας 2000/31/ΕΚ.

10. Τα κράτη μέλη δεν επιβάλλουν καμία περαιτέρω τυπική απαίτηση προσυμβατικής ενημέρωσης για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζει η παρούσα οδηγία.

Άρθρο 9

Δικαίωμα υπαναχώρησης

1. Εκτός εάν ισχύουν οι εξαιρέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 16, ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία 14 ημερών για να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από τις προβλεπόμενες στο άρθρο 13 παράγραφος 2 και στο άρθρο 14.

2. Με την επιφύλαξη του άρθρου 10, η προβλεπόμενη στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες:

- a) από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, για τις συμβάσεις υπηρεσιών·
- β) για τις συμβάσεις πώλησης, από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών ή:
 - i) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή του τελευταίου αγαθού, σε περίπτωση πολλών αγαθών παραγγελθέντων από τον καταναλωτή με μια παραγγελία και παραδιδόμενων χωριστά,
 - ii) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή της τελευταίας παρτίδας ή του τελευταίου τεμαχίου, σε περίπτωση παράδοσης αγαθού αποτελούμενου από πολλές παρτίδες ή πολλά τεμάχια,
 - iii) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή του πρώτου αγαθού, σε περίπτωση σύμβασης τακτικής παράδοσης αγαθών σε καθορισμένη χρονική περίοδο·
- γ) από την ημέρα σύναψης της σύμβασης, σε περίπτωση συμβάσεων παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε σταθερό μέσο.

3. Τα κράτη μέλη δεν απαγορεύουν στα συμβαλλόμενα μέρη να εκτελέσουν τις συμβατικές υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της

περιόδου υπαναχώρησης. Εντούτοις, σε περίπτωση σύμβασης συναπτόμενης εκτός εμπορικού καταστήματος, τα κράτη μέλη δύναται να διατηρήσουν την υφιστάμενη εθνική νομοθεσία που απαγορεύει στον έμπορο να εισπράξει το τίμημα από τον καταναλωτή για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της σύμβασης.

Άρθρο 10

Παράλειψη ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης

1. Εάν ο έμπορος δεν έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης όπως απαιτείται από το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο η), η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως αυτή προσδιορίζεται βάσει του άρθρου 9 παράγραφος 2.

2. Εάν ο έμπορος έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου εντός 12 μηνών από την ημέρα που ορίζεται στο άρθρο 9 παράγραφος 2, η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες από την ημέρα που ο καταναλωτής λαμβάνει τις εν λόγω πληροφορίες.

Άρθρο 11

Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης

1. Πριν από τη λήξη της προθεσμίας υπαναχώρησης, ο καταναλωτής ενημερώνει τον έμπορο για την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Προς τον σκοπό αυτό, ο καταναλωτής δύναται:

- a) είτε να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης όπως ορίζεται στο παράρτημα I τμήμα Β·
- β) είτε να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

Τα κράτη μέλη δεν προβλέπουν τυχόν τυπικές απαιτήσεις που να είναι εφαρμοστέες στο υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης άλλες από εκείνες που ορίζονται στο παράρτημα I τμήμα Β.

2. Ο καταναλωτής έχει κάνει χρήση του δικαιώματος υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης που αναφέρεται στο άρθρο 9 παράγραφος 2 και στο άρθρο 10, εάν η ανακοίνωση περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αποσταλεί από τον καταναλωτή πριν από τη λήξη της προθεσμίας.

3. Ο έμπορος μπορεί, επιπλέον των δυνατοτήτων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, να παράσχει την επιλογή στον καταναλωτή να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικά είτε το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο παράρτημα I τμήμα Β, είτε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που βρίσκεται στον δικτυακό τόπο του εμπόρου. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο έμπορος κοινοποιεί στον καταναλωτή επιβεβαίωση παραλαβής αυτής της υπαναχώρησης πάνω σε σταθερό μέσο αμελλητί.

4. Ο καταναλωτής φέρει το βάρος της απόδειξης ότι άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει του παρόντος άρθρου.

Άρθρο 12

Αποτελέσματα της υπαναχώρησης

Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης τερματίζει τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών:

- α) να εκτελέσουν την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος ή
- β) να συνάψουν σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος σε περιπτώσεις που υποβλήθηκε προσφορά από τον καταναλωτή.

Άρθρο 13

Υποχρεώσεις του εμπόρου σε περίπτωση υπαναχώρησης

1. Ο έμπορος επιστρέφει κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση δυνάμει του άρθρου 11.

Ο έμπορος προβαίνει στην προβλεπόμενη στο πρώτο εδάφιο επιστροφή χρημάτων χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα πληρωμής με εκείνα που ο καταναλωτής χρησιμοποίησε για την αρχική συναλλαγή, εκτός κι αν ο καταναλωτής έχει ρητώς συμφωνήσει διαφορετικά και υπό τον όρο να μην επιβαρυνθεί ο καταναλωτής με δαπάνες προκύπτουσες από την επιστροφή των χρημάτων.

2. Κατά παρέκκλιση από την παράγραφο 1, ο έμπορος δεν απαιτείται να επιστρέψει πρόσθετες δαπάνες παράδοσης, εάν ο καταναλωτής ρητώς είχε επιλέξει τρόπο παράδοσης άλλο από τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης που προσφέρει ο έμπορος.

3. Εκτός εάν ο έμπορος προσφέρθηκε να παραλάβει ο ίδιος τα αγαθά, όσον αφορά τις συμβάσεις πώλησης, ο έμπορος μπορεί να παρακρατήσει την επιστροφή του τιμήματος μέχρι να λάβει πίσω τα αγαθά ή μέχρι ο καταναλωτής να παράσχει αποδείξεις ότι έστειλε πίσω τα αγαθά, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο.

Άρθρο 14

Υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση υπαναχώρησης

1. Εκτός εάν ο έμπορος έχει προσφερθεί να παραλάβει τα αγαθά ο ίδιος, ο καταναλωτής επιστρέφει τα αγαθά ή τα μεταβιβάζει στον έμπορο ή σε άτομο εξουσιοδοτημένο από τον έμπορο να λάβει τα αγαθά, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από την ημέρα κατά την οποία ανακοίνωσε στον έμπορο την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση σύμφωνα με το άρθρο 11. Η προθεσμία τηρείται εάν ο καταναλωτής στείλει πίσω τα αγαθά πριν από την εκπνοή της προθεσμίας των 14 ημερών.

Ο καταναλωτής επιβαρύνεται μόνο με το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών, εκτός εάν ο έμπορος έχει συμφωνήσει να επιβαρυνθεί ο ίδιος με το εν λόγω κόστος ή εάν ο έμπορος έχει παραλείψει να ενημερώσει τον καταναλωτή ότι ο καταναλωτής οφείλει να επιβαρυνθεί με αυτό.

Στην περίπτωση συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, εφόσον τα αγαθά έχουν παραδοθεί στην οικία του καταναλωτή τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης, ο έμπορος συλλέγει με δικά του έξοδα τα αγαθά, εφόσον πρόκειται για αγαθά που από τη φύση τους δεν μπορούν κανονικά να επιστραφούν ταχυδρομικώς.

2. Ο καταναλωτής ευθύνεται για τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών μόνο ως αποτέλεσμα της διαχείρισης των αγαθών άλλης πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών. Ο καταναλωτής δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των αγαθών όταν ο έμπορος δεν έχει παράσχει κοινοποίηση του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο η).

3. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης αφού έχει κάνει αίτηση σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 3 ή το άρθρο 8 παράγραφος 8, οφείλει ο καταναλωτής να καταβάλει στον έμπορο, σε σύγκριση με την πλήρη κάλυψη της σύμβασης, ένα ποσό ανάλογο προς τα παρασχεθέντα μέχρι τη στιγμή που ο καταναλωτής ενημέρωσε τον έμπορο ότι θα ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Το αναλογούν ποσό που ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει στον έμπορο υπολογίζεται βάσει της συνολικής τιμής που είχε συμφωνηθεί στη σύμβαση. Εάν η συνολική τιμή είναι υπερβολική, το αναλογούν ποσό θα πρέπει να υπολογιστεί βάσει της αγοραίας αξίας των παρασχεθέντων.

4. Ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται:

α) για την παροχή υπηρεσιών, την παροχή νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή για παροχή τηλεθέρμανσης, εν μέρει ή εν όλω, κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, εφόσον:

- i) ο έμπορος έχει παραλείψει να παράσχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία η) ή ι) ή
- ii) ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 7 παράγραφος 3 και στο άρθρο 8 παράγραφος 8, ή

β) για την εν όλω ή εν μέρει παροχή ψηφιακού περιεχομένου που δεν παραδίδεται πάνω σε υλικό μέσο, εφόσον:

i) ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης πριν από το τέλος της 14ήμερης περιόδου που προβλέπεται στο άρθρο 9,

ii) ο καταναλωτής δεν αναγνώρισε ότι χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης όταν έδινε τη συγκατάθεσή του ή

iii) ο έμπορος έχει παραλείψει να παράσχει την επιβεβαίωση που προβλέπεται στο άρθρο 7 παράγραφος 2 ή στο άρθρο 8 παράγραφος 7.

5. Εκτός αν άλλως ορίζεται στο άρθρο 13 παράγραφος 2 και στο παρόν άρθρο, ο καταναλωτής δεν φέρει καμία ευθύνη αν ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Άρθρο 15

Συνέπειες της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σε συνδεδεμένες συμβάσεις

1. Με την επιφύλαξη του άρθρου 15 της οδηγίας 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2008, για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης⁽¹⁾, εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως σύμβαση ή σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος σύμφωνα με τα άρθρα 9 έως 14 της παρούσας οδηγίας, τυχόν συνδεδεμένες συμβάσεις λήγουν αυτομάτως, χωρίς κανένα κόστος για τον καταναλωτή, εκτός όπωσ προβλέπεται στο άρθρο 13 παράγραφος 2 και στο άρθρο 14 της παρούσας οδηγίας.

2. Τα κράτη μέλη ορίζουν λεπτομερείς κανόνες για την καταγγελία αυτών των συμβάσεων.

Άρθρο 16

Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης

Τα κράτη μέλη δεν παρέχουν το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στα άρθρα 9 έως 15 για τις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις, όσον αφορά τα ακόλουθα:

- α) συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο·
- β) την προμήθεια αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο έμπορος και οι οποίες ενδέχεται να συμβούν εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης·
- γ) την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων·
- δ) την προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα·
- ε) την προμήθεια σφραγισμένων αγαθών τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση·
- στ) την προμήθεια αγαθών τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία·

ζ) την προμήθεια οινοπνευματωδών ποτών, η τιμή των οποίων έχει συμφωνηθεί κατά τη στιγμή της σύμβασης της σύμβασης πώλησης, η παράδοση των οποίων μπορεί όμως να πραγματοποιηθεί μόνο μετά από 30 ημέρες και η πραγματική τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις στην αγορά, τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο έμπορος·

η) συμβάσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής έχει ζητήσει ειδικά επίσκεψη από τον έμπορο με σκοπό να πραγματοποιήσει επειγούσες επιδιορθώσεις ή την εκτέλεση εργασιών συντήρησης. Εάν, στην περίπτωση τέτοιας επίσκεψης, ο έμπορος παράσχει υπηρεσίες επιπλέον εκείνων που ζητήθηκαν συγκεκριμένα από τον καταναλωτή ή αγαθά πέρα από τα ανταλλακτικά που χρησιμοποιήθηκαν υποχρεωτικά κατά την εκτέλεση εργασιών συντήρησης ή κατά τις επιδιορθώσεις, το δικαίωμα υπαναχώρησης εφαρμόζεται στις εν λόγω πρόσθετες υπηρεσίες ή αγαθά·

θ) την προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν μετά την παράδοση·

ι) την προμήθεια εφημερίδων και παντός είδους περιοδικών, εξαιρουμένων των συνδρομητικών συμβάσεων για την προμήθεια αυτών των εντύπων·

ια) συμβάσεις συναφθείσες σε δημόσιο πλειστηριασμό·

ιβ) την παροχή στέγασης πλην για σκοπούς κατοικίας, μεταφοράς αγαθών, υπηρεσιών ενοικίασης αυτοκινήτων, εστίασης ή υπηρεσιών σχετιζόμενων με δραστηριότητες αναψυχής εάν η σύμβαση προβλέπει συγκεκριμένη ημερομηνία ή προθεσμία εκτέλεσης·

ιγ) την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο, εάν η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και την επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει έτσι το δικαίωμά του υπαναχώρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΆΛΛΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Άρθρο 17

Πεδίο εφαρμογής

1. Τα άρθρα 18 και 20 εφαρμόζονται στις συμβάσεις πώλησης. Τα εν λόγω άρθρα δεν εφαρμόζονται σε συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου μη ευρισκόμενου πάνω σε υλικό μέσο.

2. Τα άρθρα 19, 21 και 22 εφαρμόζονται σε συμβάσεις πώλησης και υπηρεσιών και σε συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, τηλεθέρμανσης ή ψηφιακού περιεχομένου.

⁽¹⁾ ΕΕ L 133 της 22.5.2008, σ. 66.

Άρθρο 18**Παράδοση**

1. Εκτός εάν τα συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά ως προς τον χρόνο παράδοσης, ο έμπορος παραδίδει τα αγαθά με τη μεταβίβαση της φυσικής κατοχής ή ελέγχου των αγαθών στον καταναλωτή χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, αλλά οπωσδήποτε εντός 30 ημερών από τη σύναψη της σύμβασης.

2. Όταν ο έμπορος δεν εκπληρώνει την υποχρέωσή του να παραδώσει τα αγαθά τη χρονική στιγμή που συμφώνησε με τον καταναλωτή ή εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην παράγραφο 1, ο καταναλωτής πρέπει να του ζητήσει να πραγματοποιήσει την παράδοση εντός επιπλέον προθεσμίας ανάλογης των περιστάσεων. Εάν ο έμπορος δεν παραδώσει τα αγαθά εντός αυτής της επιπλέον προθεσμίας, ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση.

Το πρώτο εδάφιο δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις πωλήσεων εάν ο έμπορος έχει αρνηθεί να παραδώσει τα αγαθά ή εάν η παράδοση εντός της συμφωνημένης προθεσμίας παράδοσης είναι σημαντική, λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστάσεων που περιέβαλαν τη σύναψη της σύμβασης, ή εάν ο καταναλωτής έχει ενημερώσει τον έμπορο, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ότι η παράδοση απαιτείται να γίνει σε ή μέχρι μία ορισμένη ημερομηνία. Σε αυτές τις περιπτώσεις, εάν ο έμπορος παραλείψει να παραδώσει τα αγαθά κατά τη χρονική στιγμή που συμφώνησε με τον καταναλωτή ή εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην παράγραφο 1, ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση αμέσως.

3. Μόλις καταγγελλθεί η σύμβαση, ο έμπορος οφείλει να επιστρέψει, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, όλα τα χρήματα που είχαν πληρωθεί βάσει της σύμβασης.

4. Επιπλέον της καταγγελίας της σύμβασης δυνάμει της παραγράφου 2, ο καταναλωτής μπορεί να χρησιμοποιήσει τα άλλα μέσα που του παρέχει η εθνική νομοθεσία.

Άρθρο 19**Έξοδα για χρήση μέσων πληρωμής**

Τα κράτη μέλη απαγορεύουν στους εμπόρους να χρεώνουν στους καταναλωτές για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής δαπάνη υπερβαίνουσα το κόστος χρήσης αυτού του μέσου από τον έμπορο.

Άρθρο 20**Μετάθεση κινδύνου**

Στις συμβάσεις κατά τις οποίες ο έμπορος αποστέλλει τα προϊόντα στον καταναλωτή, ο κίνδυνος απώλειας ή βλάβης των αγαθών μετατίθεται στον καταναλωτή, όταν αυτός ή κάποιο τρίτο μέρος το οποίο ορίζεται σχετικά από τον καταναλωτή και είναι διάφορο του μεταφορέα έχει αποκτήσει τη φυσική κατοχή των αγαθών. Εντούτοις, ο κίνδυνος μετατίθεται στον καταναλωτή άμα την παράδοση στον μεταφορέα, εάν ο μεταφορέας έχει ενταλθεί από τον καταναλωτή να μεταφέρει τα αγαθά και η εν λόγω επιλογή δεν προσφέρθηκε από τον έμπορο, με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων του καταναλωτή έναντι του μεταφορέα.

Άρθρο 21**Τηλεφωνική επικοινωνία**

Τα κράτη μέλη οφείλουν να μεριμνήσουν ώστε όταν ο έμπορος χρησιμοποιεί τηλεφωνική γραμμή για τηλεφωνική επικοινωνία μαζί του σχετικά με τις συναπτόμενες συμβάσεις, ο καταναλωτής —τη στιγμή που επικοινωνεί με τον έμπορο— δεν υποχρεούται να πληρώσει παραπάνω από τη βασική τιμή χρέωσης.

Το πρώτο εδάφιο ισχύει με την επιφύλαξη του δικαιώματος των παρόχων των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών να επιβάλλουν χρέωση για αυτές τις κλήσεις.

Άρθρο 22**Πρόσθετες πληρωμές**

Προτού ο καταναλωτής δεσμευθεί από τη σύμβαση ή προσφορά, ο έμπορος επιδιώκει τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή για κάθε πρόσθετη πληρωμή επιπλέον της αμοιβής που συμφωνείται για την κύρια συμβατική υποχρέωση του εμπόρου. Εάν ο έμπορος δεν έχει λάβει τη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, αλλά την έχει συναγάγει, χρησιμοποιώντας τις προκαθορισμένες επιλογές τις οποίες ο καταναλωτής απαιτείται να απορρίψει προκειμένου να αποφύγει την πρόσθετη πληρωμή, ο καταναλωτής δικαιούται την επιστροφή αυτής της πληρωμής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V**ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ****Άρθρο 23****Εφαρμογή**

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν την ύπαρξη κατάλληλων και αποτελεσματικών μέσων για την τήρηση των διατάξεων της παρούσας οδηγίας.

2. Τα μέσα που αναφέρονται στην παράγραφο 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 στους αρμόδιους διοικητικούς οργανισμούς, ώστε να επιτυγχάνουν την εφαρμογή των εθνικών διατάξεων για τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας:

- α) δημόσιοι οργανισμοί ή εκπρόσωποι τους·
- β) οργανώσεις καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών·
- γ) επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργήσουν.

Άρθρο 24**Κυρώσεις**

1. Τα κράτη μέλη καθορίζουν τους κανόνες σχετικά με τις κυρώσεις που επιβάλλονται για παραβιάσεις των εθνικών διατάξεων που έχουν θεσπιστεί σε εκτέλεση της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο για να εξασφαλιστεί η εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

2. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τις εν λόγω διατάξεις στην Επιτροπή έως τις 13 Δεκεμβρίου 2013 και κοινοποιούν αμελλητί στην Επιτροπή κάθε μεταγενέστερη τροποποίηση των διατάξεων αυτών.

Άρθρο 25

Επιτακτικός χαρακτήρας της οδηγίας

Εάν το δίκαιο που είναι εφαρμοστέο στη σύμβαση είναι το δίκαιο κάποιου κράτους μέλους, οι καταναλωτές δεν μπορούν να παραιτηθούν από τα δικαιώματα που τους παραχωρούνται με τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας στην εθνική νομοθεσία.

Οποιοσδήποτε συμβατικές ρήτρες καταργούν ή περιορίζουν, άμεσα ή έμμεσα, τα δικαιώματα που προκύπτουν από την παρούσα οδηγία δεν είναι δεσμευτικές για τον καταναλωτή.

Άρθρο 26

Ενημέρωση

Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για την ενημέρωση των καταναλωτών και των εμπόρων σχετικά με τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας στο εσωτερικό δίκαιο και ενθαρρύνουν, όπου ενδείκνυται, τους εμπόρους και τους ιδιοκτήτες κωδίκων όπως ορίζονται στο άρθρο 2 στοιχείο ζ) της οδηγίας 2005/29/EK να ενημερώνουν τους καταναλωτές για τους κώδικες συμπεριφοράς τους.

Άρθρο 27

Παροχή μη παραγγελθέντων

Ο καταναλωτής απαλλάσσεται από την υποχρέωση να λάβει κατ'οποιοδήποτε τρόπο υπόψη την παροχή μη παραγγελθέντων αγαθών, νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, τηλεθέρμανσης ή ψηφιακού περιεχομένου ή μη ζητηθείσης παροχής υπηρεσιών, που απαγορεύεται από το άρθρο 5 παράγραφος 5 και το παράρτημα I σημείο 29 της οδηγίας 2005/29/EK. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η απουσία απάντησης από τον καταναλωτή ύστερα από περίπτωση παροχής μη παραγγελθέντων δεν ισοδυναμεί με συναίνεση.

Άρθρο 28

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν, έως τις 13 Δεκεμβρίου 2013, τις αναγκαίες νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις για να συμμορφωθούν με την παρούσα οδηγία. Κοινοποιούν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω μέτρων υπό μορφή εγγράφων. Η Επιτροπή χρησιμοποιεί αυτά τα έγγραφα για την υποβολή της έκθεσης που προβλέπεται στο άρθρο 30.

Εφαρμόζουν τα μέτρα αυτά από τη 13η Ιουνίου 2014.

Τα μέτρα αυτά, όταν θεσπίζονται από τα κράτη μέλη, παραπέμπουν στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από παρόμοια παραπομπή

κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Οι λεπτομερείς διατάξεις για την παραπομπή αυτή καθορίζονται από τα κράτη μέλη.

2. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας εφαρμόζονται σε συμβάσεις συναφθείσες μετά τη 13η Ιουνίου 2014.

Άρθρο 29

Υποχρεώσεις υποβολής εκθέσεων

1. Εάν κράτος μέλος κάνει χρήση οιασδήποτε των ρυθμιστικών επιλογών του άρθρου 3 παράγραφος 4, του άρθρου 6 παράγραφοι 7 και 8, του άρθρου 7 παράγραφος 4, του άρθρου 8 παράγραφοι 6 και του άρθρου 9 παράγραφος 3, ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή μέχρι τις 13 Δεκεμβρίου 2013. Το ίδιο πράττει και για οιαδήποτε άλλη συνακόλουθη αλλαγή.

2. Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι καθίσταται εύκολη η πρόσβαση των καταναλωτών και των εμπόρων στα κατά την παράγραφο 1 στοιχεία, μεταξύ άλλων και από αποκλειστική ιστοσελίδα.

3. Η Επιτροπή προωθεί τα κατά την παράγραφο 1 στοιχεία στα άλλα κράτη μέλη και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Η Επιτροπή ζητά τη γνώμη των ενδιαφερομένων για τα εν λόγω στοιχεία.

Άρθρο 30

Υποβολή εκθέσεων από την Επιτροπή και αναθεώρηση

Μέχρι τις 13 Δεκεμβρίου 2016, Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας. Η εν λόγω έκθεση περιλαμβάνει ειδικότερα μια αξιολόγηση των διατάξεων εκείνων της παρούσας οδηγίας που αφορούν το ψηφιακό περιεχόμενο, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος υπαναχώρησης. Η έκθεση συνοδεύεται, εάν απαιτηθεί, από νομοθετικές προτάσεις για την αναπροσαρμογή της παρούσας οδηγίας βάσει των εξελίξεων στον τομέα των δικαιωμάτων των καταναλωτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 31

Καταργήσεις

Η οδηγία 85/577/EOK και η οδηγία 97/7/EK, όπως τροποποιήθηκαν με την οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ'αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές⁽¹⁾ και με τις οδηγίες 2005/29/EK και 2007/64/EK, καταργούνται από τις 13 Ιουνίου 2014.

Οι παραπομπές στις καταργηθείσες οδηγίες νοούνται ως παραπομπές στην παρούσα οδηγία και διαβάζονται σύμφωνα με τον πίνακα αντιστοιχίας που παρατίθεται στο παράρτημα II.

⁽¹⁾ ΕΕ L 271 της 9.10.2002, σ. 16.

Άρθρο 32

Τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ

Στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ, προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 8α

1. Εάν κράτος μέλος εγκρίνει διατάξεις δυνάμει του άρθρου 8, ενημερώνει σχετικώς την Επιτροπή, καθώς και για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή, ειδικότερα εφόσον οι εν λόγω διατάξεις:

— επεκτείνουν το τεστ αθέμιτων πρακτικών σε ατομικά συμφωνούμενους συμβατικούς όρους ή στην επάρκεια της τιμής ή της αμοιβής ή

— περιέχουν καταλόγους συμβατικών όρων που πρέπει να θεωρούνται ως αθέμιτοι.

2. Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι καθίσταται εύκολη η πρόσβαση των καταναλωτών και των εμπόρων στα κατά την παράγραφο 1 στοιχεία, μεταξύ άλλων και από αποκλειστική ιστοσελίδα.

3. Η Επιτροπή προωθεί τα κατά την παράγραφο 1 στοιχεία στα άλλα κράτη μέλη και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Η Επιτροπή ζητά τη γνώμη των ενδιαφερομένων για τα εν λόγω στοιχεία.»

Άρθρο 33

Τροποποίηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ

Στην οδηγία 1999/44/ΕΚ, προστίθεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 8α

Απαιτήσεις αναφοράς

1. Εάν, σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 2, ένα κράτος μέλος εγκρίνει αυστηρότερες διατάξεις προστασίας των καταναλωτών από τις προβλεπόμενες στο άρθρο 5 παράγραφοι 1 έως 3

και στο άρθρο 7 παράγραφος 1, ενημερώνει σχετικώς αλλά και για κάθε μεταγενέστερη μεταβολή την Επιτροπή.

2. Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι καθίσταται εύκολη η πρόσβαση των καταναλωτών και των εμπόρων στα κατά την παράγραφο 1 στοιχεία, μεταξύ άλλων και από αποκλειστική ιστοσελίδα.

3. Η Επιτροπή προωθεί τα κατά την παράγραφο 1 στοιχεία στα άλλα κράτη μέλη και στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο. Η Επιτροπή ζητά τη γνώμη των ενδιαφερομένων για τα εν λόγω στοιχεία.»

Άρθρο 34

Έναρξη ισχύος

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

Άρθρο 35

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Στρασβούργο, 25 Οκτωβρίου 2011.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο πρόεδρος

J. BUZEK

Για το Συμβούλιο

Ο πρόεδρος

M. DOWGIELEWICZ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης

Α. Υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση

Δικαίωμα υπαναχώρησης

Δικαιούστε να υπαναχωρήσετε από την παρούσα σύμβαση εντός 14 ημερών χωρίς να δώσετε οποιαδήποτε εξήγηση.

Η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες από την επομένη της ημέρας. ^[1]

Προκειμένου να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης, οφείλετε να μας ^[2] ενημερώσετε για την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε από την παρούσα σύμβαση με μια ξεκάθαρη δήλωση (π.χ. επιστολή που θα σταλεί με ταχυδρομείο, φαξ ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το συνημμένο υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης, χωρίς τούτο να είναι υποχρεωτικό. ^[3]

Για να τηρήσετε την προθεσμία υπαναχώρησης, είναι αρκετό να στείλετε τη δήλωσή σας περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σας πριν λήξει η προθεσμία υπαναχώρησης.

Συνέπειες της υπαναχώρησης

Εάν υπαναχωρήσετε από την παρούσα σύμβαση, θα σας επιστρέψουμε όλα τα χρήματα που λάβαμε από εσάς, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων παράδοσης (εξαιρουμένων των συμπληρωματικών εξόδων που οφείλονται στη δική σας επιλογή να χρησιμοποιηθεί τρόπος παράδοσης άλλος από τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης που εμείς προσφέρουμε), χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από την ημέρα που θα πληροφορηθούμε την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε από την παρούσα σύμβαση. Θα εκτελέσουμε την ανωτέρω επιστροφή χρημάτων χρησιμοποιώντας το ίδιο μέσο πληρωμής που εσείς χρησιμοποιήσατε για την αρχική συναλλαγή, εκτός κι αν εσείς έχετε συμφωνήσει ρητώς για κάτι διαφορετικό· σε κάθε περίπτωση, δεν θα σας χρεωθούν έξοδα για τέτοια επιστροφή χρημάτων. ^[4]

^[5]

^[6]

Οδηγίες για τη συμπλήρωση του εντύπου:

^[1] Αναγράψτε ένα από τα ακόλουθα κείμενα που βρίσκονται μεταξύ εισαγωγικών:

- α) σε περίπτωση σύμβασης υπηρεσιών ή σύμβασης παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου μη παραδιδόμενου επί υλικού μέσου: «σύνταξης της σύμβασης.»
- β) σε περίπτωση σύμβασης πώλησης: «που εσείς αποκτήσατε ή ένας τρίτος διάφορος του μεταφορέα και υποδειχθείς από εσάς απέκτησε τη φυσική κατοχή των αγαθών.»
- γ) σε περίπτωση σύμβασης που αφορά πολλά αγαθά παραγγελθέντα από τον καταναλωτή με μια παραγγελία και παραδιδόμενα χωριστά: «που εσείς αποκτήσατε ή ένας τρίτος διάφορος του μεταφορέα και υποδειχθείς από εσάς απέκτησε τη φυσική κατοχή του τελευταίου αγαθού.»
- δ) σε περίπτωση σύμβασης που αφορά την προμήθεια ενός αγαθού αποτελούμενου από πολλές παρτίδες ή από πολλά τεμάχια: «που εσείς αποκτήσατε ή ένας τρίτος διάφορος του μεταφορέα και υποδειχθείς από εσάς απέκτησε τη φυσική κατοχή της τελευταίας παρτίδας ή του τελευταίου τεμαχίου.»
- ε) σε περίπτωση σύμβασης τακτικής προμήθειας αγαθών για καθορισμένο χρονικό διάστημα: «που εσείς αποκτήσατε ή ένας τρίτος διάφορος του μεταφορέα και υποδειχθείς από εσάς απέκτησε τη φυσική κατοχή του πρώτου αγαθού.»

^[2] Αναγράψτε το ονοματεπώνυμό σας, τη γεωγραφική διεύθυνσή σας και, εάν υπάρχει, τον αριθμό του τηλεφώνου σας, τον αριθμό του τηλεομοιοτυπίας σας (φαξ) και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

^[3] Εάν από την ιστοσελίδα σας προσφέρετε στον καταναλωτή τη δυνατότητα να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικώς πληροφορίες για την υπαναχώρησή του από την παρούσα σύμβαση, αναγράψτε τα ακόλουθα: «Μπορείτε επίσης από την ιστοσελίδα μας [αναγράψτε διεύθυνση ιστοσελίδας] να συμπληρώσετε και να υποβάλετε ηλεκτρονικώς το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης ή οποιαδήποτε άλλη ξεκάθαρη δήλωση. Εάν χρησιμοποιήσετε αυτήν τη δυνατότητα, θα σας διαβιβάσουμε χωρίς καθυστέρηση πάνω σε σταθερό μέσο (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) επιβεβαίωση λήψης της υπαναχώρησής σας.»

^[4] Σε περίπτωση σύμβασης πώλησης με την οποία δεν έχετε προσφερθεί να συλλέξετε τα αγαθά σε περίπτωση υπαναχώρησης, αναγράψτε τα ακόλουθα: «Δικαιούμαστε να καθυστερήσουμε την επιστροφή χρημάτων μέχρις ότου λάβουμε πίσω τα αγαθά ή μέχρις ότου εσείς παράσχετε αποδείξεις ότι στείλατε πίσω τα αγαθά, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο.»

5. Εάν ο καταναλωτής έλαβε αγαθά συνδεόμενα με τη σύμβαση,:

α) να αναγραφεί:

— «Θα συλλέξουμε εμείς τα αγαθά.» ή

— «Εσείς οφείλετε να στείλετε πίσω τα αγαθά ή να τα παραδώσετε σε εμάς ή στ ... [αναγράψτε ονοματεπώνυμο και γεωγραφική διεύθυνση, εάν υπάρχει, του προσώπου που έχετε εξουσιοδοτήσει να παραλάβει τα αγαθά], χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερών από την ημέρα που μας δηλώσατε ότι υπαναχωρείτε από την παρούσα σύμβαση. Η προθεσμία θεωρείται ότι έχει τηρηθεί εάν στείλετε πίσω τα αγαθά πριν από τη λήξη της περιόδου των 14 ημερών.»

β) να αναγραφεί:

— «Εμείς θα επιβαρυνθούμε με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών.,»

— «Εσείς θα επιβαρυνθείτε με την άμεση δαπάνη επιστροφής των αγαθών.,»

— Εάν, σε εξ' αποστάσεως συναπτόμενη σύμβαση, δεν προσφέρεσθε να επιβαρυνθείτε με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών και τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν κανονικά να επιστραφούν ταχυδρομικά: «Εσείς θα επιβαρυνθείτε με την άμεση δαπάνη επιστροφής των αγαθών, ύψους ... ευρώ [αναγράψτε ποσό].» ή, εάν η δαπάνη επιστροφής των αγαθών ευλόγως δεν μπορεί να υπολογιστεί εκ των προτέρων: «Εσείς θα επιβαρυνθείτε με την άμεση δαπάνη επιστροφής των αγαθών. Η δαπάνη αυτή εκτιμάται κατά μέγιστο όριο σε περίπου ... ευρώ [αναγράψτε ποσό].», ή

— Εάν, σε εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση, τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν κανονικά να επιστραφούν ταχυδρομικά και είχαν παραδοθεί στην κατοικία του καταναλωτή τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης: «Εμείς θα συλλέξουμε τα αγαθά με δική μας δαπάνη.» και

γ) να αναγραφεί: «Εσείς φέρετε ευθύνη μόνο για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των αγαθών προκύψει από χειρισμό που δεν ήταν απαραίτητος για να προσδιορίσετε τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία των αγαθών.»

6. Σε περίπτωση σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών ή την παροχή νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή παροχής τηλεθέρμανσης, αναγράψτε τα ακόλουθα: «Εάν εσείς ζητήσατε να ξεκινήσει η παροχή υπηρεσιών ή η παροχή νερού/φυσικού αερίου/ηλεκτρικής ενέργειας/ τηλεθέρμανσης [να διαγραφούν οι περιττές μνείες] στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, υποχρεούσθε να μας καταβάλετε, σε σύγκριση με την πλήρη κάλυψη της σύμβασης, ποσό που αναλογεί στα όσα σας παρέσχαμε μέχρι να μας δηλώσετε ότι υπαναχωρείτε από την παρούσα σύμβαση.»

B. Υπόδειγμα έντυπου υπαναχώρησης

(συμπληρώστε και επιστρέψτε το παρόν έντυπο μόνο εάν επιθυμείτε να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση)

— Προς [ο έμπορος οφείλει να αναγράψει εδώ το όνομά του, τη γεωγραφική του διεύθυνση και, εάν υπάρχει, τον αριθμό της τηλεμοιοτυπίας του και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου]:

— Γνωστοποιώ/Γνωστοποιούμε (*) με την παρούσα ότι υπαναχωρώ/υπαναχωρούμε (*) από τη σύμβασή μου/μας (*) πώλησης των ακόλουθων αγαθών (*)/παροχής της ακόλουθης υπηρεσίας (*)

— Που παραγγέλθηκε(-αν) στις (*)/που παρελήφθη(-σαν) στις (*)

— Όνομα καταναλωτή(-ών)

— Διεύθυνση καταναλωτή(-ών)

— Υπογραφή καταναλωτή(-ών) (μόνο εάν το παρόν έντυπο κοινοποιηθεί σε χαρτί)

— Ημερομηνία

(*) Διαγράφεται η περιττή ένδειξη.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

Πίνακας αντιστοιχίας

Οδηγία 85/577/ΕΟΚ	Οδηγία 97/7/ΕΚ	Παρούσα οδηγία
Άρθρο 1		Άρθρο 3, σε συνδυασμό με το άρθρο 2 σημεία 8) και 9) και το άρθρο 16 στοιχείο η)
	Άρθρο 1	Άρθρο 1, σε συνδυασμό με το άρθρο 2 σημείο 7)
Άρθρο 2		Άρθρο 2 σημεία 1) και 2)
	Άρθρο 2 σημείο 1	Άρθρο 2 σημείο 7)
	Άρθρο 2 σημείο 2	Άρθρο 2 σημείο 1)
	Άρθρο 2 σημείο 3	Άρθρο 2 σημείο 2)
	Άρθρο 2 σημείο 4 πρώτη περίοδος	Άρθρο 2 σημείο 7)
	Άρθρο 2 σημείο 4 δεύτερη περίοδος	—
	Άρθρο 2 σημείο 5	—
Άρθρο 3 παράγραφος 1		Άρθρο 3 παράγραφος 4
Άρθρο 3 παράγραφος 2 στοιχείο α)		Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχεία ε) και στ)
Άρθρο 3 παράγραφος 2 στοιχείο β)		Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο θ)
Άρθρο 3 παράγραφος 2 στοιχείο γ)		—
Άρθρο 3 παράγραφος 2 στοιχείο δ)		Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο δ)
Άρθρο 3 παράγραφος 2 στοιχείο ε)		Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο δ)
Άρθρο 3 παράγραφος 3		—
	Άρθρο 3 παράγραφος 1 πρώτη περίπτωση	Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο δ)
	Άρθρο 3 παράγραφος 1 δεύτερη περίπτωση	Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο ιβ)
	Άρθρο 3 παράγραφος 1 τρίτη περίπτωση	Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο ιγ)
	Άρθρο 3 παράγραφος 1 τέταρτη περίπτωση	Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχεία ε) και στ)
	Άρθρο 3 παράγραφος 1 πέμπτη περίπτωση	Άρθρο 6 παράγραφος 3 και άρθρο 16 στοιχείο ια), σε συνδυασμό με το άρθρο 2 σημείο 13)
	Άρθρο 3 παράγραφος 2 πρώτη περίπτωση	Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο ι)
	Άρθρο 3 παράγραφος 2 δεύτερη περίπτωση	Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο στ) (για τη μίσθωση στέγης ως κατοικίας), στοιχείο ζ) (για τα οργανωμένα ταξίδια), στοιχείο η) (για τις συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης), στοιχείο ια) (για τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών με ορισμένες εξαιρέσεις) και άρθρο 16 στοιχείο ιβ) (εξαιρέση από το δικαίωμα υπαναχώρησης)
Άρθρο 4 πρώτη περίοδος		Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία β), γ) και η) και άρθρο 7 παράγραφοι 1 και 2
Άρθρο 4 δεύτερη περίοδος		Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α) και άρθρο 7 παράγραφος 1
Άρθρο 4 τρίτη περίοδος		Άρθρο 6 παράγραφος 1
Άρθρο 4 τέταρτη περίοδος		Άρθρο 10
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο α)	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία β) και γ)
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο β)	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α)

Οδηγία 85/577/ΕΟΚ	Οδηγία 97/7/ΕΚ	Παρούσα οδηγία
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο γ)	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο ε)
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο δ)	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο ε)
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο ε)	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο ζ)
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο στ)	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο η)
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο ζ)	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ)
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο η)	—
	Άρθρο 4 παράγραφος 1 στοιχείο θ)	Άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία ιε) και ιστ)
	Άρθρο 4 παράγραφος 2	Άρθρο 6 παράγραφος 1, σε συνδυασμό με το άρθρο 8 παράγραφοι 1, 2 και 4
	Άρθρο 4 παράγραφος 3	Άρθρο 8 παράγραφος 5
	Άρθρο 5 παράγραφος 1	Άρθρο 8 παράγραφος 7
	Άρθρο 5 παράγραφος 2	Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο ιγ)
	Άρθρο 6 παράγραφος 1	Άρθρο 9 παράγραφοι 1 και 2, άρθρο 10, άρθρο 13 παράγραφος 2, άρθρο 14
	Άρθρο 6 παράγραφος 2	Άρθρο 13 και άρθρο 14 παράγραφος 1 δεύτερο και τρίτο εδάφιο
	Άρθρο 6 παράγραφος 3 πρώτη περίπτωση	Άρθρο 16 στοιχείο α)
	Άρθρο 6 παράγραφος 3 δεύτερη περίπτωση	Άρθρο 16 στοιχείο β)
	Άρθρο 6 παράγραφος 3 τρίτη περίπτωση	Άρθρο 16 στοιχεία γ) και δ)
	Άρθρο 6 παράγραφος 3 τέταρτη περίπτωση	Άρθρο 16 στοιχείο θ)
	Άρθρο 6 παράγραφος 3 πέμπτη περίπτωση	Άρθρο 16 στοιχείο ι)
	Άρθρο 6 παράγραφος 3 έκτη περίπτωση	Άρθρο 3 παράγραφος 3 στοιχείο γ)
	Άρθρο 6 παράγραφος 4	Άρθρο 15
	Άρθρο 7 παράγραφος 1	Άρθρο 18 παράγραφος 1 (για τις συμβάσεις πώλησης)
	Άρθρο 7 παράγραφος 2	Άρθρο 18 παράγραφοι 2, 3 και 4
	Άρθρο 7 παράγραφος 3	—
	Άρθρο 8	—
	Άρθρο 9	Άρθρο 27
	Άρθρο 10	— (αλλά βλέπε άρθρο 13 της οδηγίας 2002/58/ΕΚ)
	Άρθρο 11 παράγραφος 1	Άρθρο 23 παράγραφος 1
	Άρθρο 11 παράγραφος 2	Άρθρο 23 παράγραφος 2
	Άρθρο 11 παράγραφος 3 στοιχείο α)	Άρθρο 6 παράγραφος 9 για το βάρος της απόδειξης σχετικά με την προσυμβατική ενημέρωση· για τα υπόλοιπα: —
	Άρθρο 11 παράγραφος 3 στοιχείο β)	Άρθρο 24 παράγραφος 1
	Άρθρο 11 παράγραφος 4	—
	Άρθρο 12 παράγραφος 1	Άρθρο 25
	Άρθρο 12 παράγραφος 2	—
	Άρθρο 13	Άρθρο 3 παράγραφος 2
	Άρθρο 14	Άρθρο 4

Οδηγία 85/577/ΕΟΚ	Οδηγία 97/7/ΕΚ	Παρούσα οδηγία
	Άρθρο 15 παράγραφος 1	Άρθρο 28 παράγραφος 1
	Άρθρο 15 παράγραφος 2	Άρθρο 28 παράγραφος 1
	Άρθρο 15 παράγραφος 3	Άρθρο 28 παράγραφος 1
	Άρθρο 15 παράγραφος 4	Άρθρο 30
	Άρθρο 16	Άρθρο 26
	Άρθρο 17	—
	Άρθρο 18	Άρθρο 34
	Άρθρο 19	Άρθρο 35
Άρθρο 5 παράγραφος 1		Άρθρα 9 και 11
Άρθρο 5 παράγραφος 2		Άρθρο 12
Άρθρο 6		Άρθρο 25
Άρθρο 7		Άρθρα 13,14 και 15
Άρθρο 8		Άρθρο 4

Παράρτημα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Οκτωβρίου 2004, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών («κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών») ⁽¹⁾	Να εκληφθεί ως παραπομπή στην
Παράγραφοι 2 και 11	Παρούσα οδηγία

⁽¹⁾ ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1.