

Βρυξέλλες, 11.4.2018
COM(2018) 185 final

2018/0090 (COD)

Πρόταση

ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, της οδηγίας 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

{SWD(2018) 96} - {SWD(2018) 98}

ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ

1. ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΠΡΟΤΑΣΗΣ

1.1. Αιτιολόγηση και στόχοι της πρότασης

Η παρούσα πρόταση αποσκοπεί στην τροποποίηση τεσσάρων οδηγιών της ΕΕ που προστατεύουν τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών. Οι περισσότερες τροποποιήσεις αφορούν την οδηγία 2005/29/EK¹ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και την οδηγία 2011/83/EE² σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών. Καθεμία από τις άλλες δύο οδηγίες –οδηγία 93/13/ΕΟΚ³ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων και οδηγία 98/6/EK⁴ σχετικά με την αναγραφή των τιμών– τροποποιούνται μόνο όσον αφορά τις κυρώσεις. Η παρούσα πρόταση παρουσιάζεται σε συνδυασμό με πρόταση σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και με την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/EK⁵.

Σύμφωνα με τις συνθήκες (άρθρα 114 και 169 της ΣΛΕΕ) και τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων (άρθρο 38) απαιτείται υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στην Ένωση. Η ενωσιακή νομοθεσία για τους καταναλωτές συνεισφέρει επίσης στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Αποσκοπεί να διασφαλίσει ότι οι σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών είναι δίκαιες και διαφανείς, στοιχείο που τελικά ενισχύει τη γενική ευημερία των Ευρωπαίων καταναλωτών και την ενωσιακή οικονομία.

Η παρούσα πρόταση αποτελεί συνέχεια του ελέγχου της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας (REFIT) της ενωσιακής νομοθεσίας για τους καταναλωτές και την εμπορία, που δημοσιεύτηκε στις 23 Μαΐου 2017 («έλεγχος καταλληλότητας»)⁶ και της αξιολόγησης της οδηγίας 2011/83/EE σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, η οποία διενεργήθηκε

¹ Οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/EK, 98/27/EK, 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

² Οδηγία 2011/83/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

³ Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29).

⁴ Οδηγία 98/6/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 1998, περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές (ΕΕ L 80 της 18.3.1998, σ. 27).

⁵ COM(2018) 184. Πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και με την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/EK

⁶ Ο έλεγχος καταλληλότητας αφορούσε την οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων, την οδηγία 98/6/EK σχετικά με τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών, την οδηγία 98/6/EK σχετικά με την αναγραφή των τιμών, την οδηγία 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και την οδηγία 2009/22/EK περί των αγωγών παραλείψεων. Για τα αποτελέσματα βλέπε SWD(2017) 208 final και SWD(2017) 209 final της 23.5.2017, στον εξής σύνδεσμο: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

παράλληλα με τον έλεγχο καταλληλότητας και δημοσιεύτηκε την ίδια ημέρα («αξιολόγηση της ΟΔΚ»)⁷.

Βάσει του ελέγχου καταλληλότητας και της αξιολόγησης της ΟΔΚ συνάχθηκε ότι οι ουσιαστικοί κανόνες προστασίας των καταναλωτών της ΕΕ που περιλαμβάνονται στις τέσσερις οδηγίες και τροποποιούνται με την παρούσα πρόταση είναι γενικά κατάλληλοι για τον επιδιωκόμενο στόχο. Ωστόσο, στα αποτελέσματα υπογραμμίστηκε επίσης η σπουδαιότητα καλύτερης εφαρμογής και επιβολής των κανόνων και ο εκσυγχρονισμός τους σύμφωνα με τις εξελίξεις στον ψηφιακό τομέα. Τονίστηκε επίσης η σημασία μείωσης του κανονιστικού φόρτου σε ορισμένους τομείς.

Τα πορίσματα της αξιολόγησης απέκτησαν μεγαλύτερη σπουδαιότητα λόγω των πρόσφατων διασυννοριακών παραβάσεων του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών και, ιδίως, του σκανδάλου «Dieselgate» (στο οποίο κατασκευαστές αυτοκινήτων εγκαθιστούσαν στα αυτοκίνητα τεχνολογία που παραποιούσε τα αποτελέσματα των δοκιμών ρύπων). Οι παραβάσεις αυτού του είδους υπονομεύουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ενιαία αγορά. Επίσης, αποτέλεσαν το έναυσμα της συζήτησης σχετικά με το κατά πόσο η ΕΕ διαθέτει επαρκώς ισχυρούς μηχανισμούς για τη διαχείριση ανάλογων ζητημάτων, την επιβολή των κανόνων για την προστασία των καταναλωτών και την παροχή έννομης προστασίας στους θιγόμενους.

Γι' αυτούς τους λόγους, στην ομιλία του για την κατάσταση της Ένωσης το 2017 ο πρόεδρος της Επιτροπής, Jean-Claude Juncker, ανήγγειλε τη «νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», η οποία αποσκοπεί στην ενίσχυση της επιβολής του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών εν μέσω αυξανόμενου κινδύνου παραβάσεων σε επίπεδο ΕΕ. Η παρούσα πρόταση, η οποία εισάγει στοχοθετημένες τροποποιήσεις των τεσσάρων οδηγιών για το δίκαιο των καταναλωτών, αποτελεί βασικό τμήμα της εν λόγω «νέας συμφωνίας». Σε γενικές γραμμές, η πρόταση αποσκοπεί να επιφέρει τις βελτιώσεις που διατυπώνονται κατωτέρω.

- **Πιο αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις για εκτεταμένες διασυννοριακές παραβάσεις.** Ο πρόσφατα εκδοθείς κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394⁸ ρυθμίζει τον τρόπο συνεργασίας μεταξύ εθνικών αρμόδιων αρχών επιβολής της νομοθεσίας περί καταναλωτών, προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις διασυννοριακές παραβάσεις της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών. Ειδικότερα, επικεντρώνεται στις εκτεταμένες παραβάσεις που πλήττουν καταναλωτές σε διάφορα κράτη μέλη και στις εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση⁹. Γι' αυτού του είδους τις εκτεταμένες παραβάσεις, οι εθνικές αρχές ενδέχεται να χρειάζεται να

⁷ Για τα αποτελέσματα βλέπε COM(2017) 259 final, SWD(2017)169 final και SWD(2017) 170 final της 23.5.2017, στον εξής σύνδεσμο: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1). Ο εν λόγω κανονισμός καθιστά πιο αποτελεσματική τη διασυννοριακή επιβολή του νόμου από τις δημόσιες αρχές και παρέχει ενιαία δέσμη εξουσιών στις αρμόδιες εθνικές αρχές, προκειμένου να συνεργάζονται πιο αποτελεσματικά εναντίον των εκτεταμένων παραβάσεων. Επίσης, παρέχει τη δυνατότητα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή να δρομολογεί και να συντονίζει κοινές δράσεις επιβολής του νόμου για την αντιμετώπιση παραβάσεων σε επίπεδο ΕΕ.

⁹ Ο αναθεωρημένος κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ) ορίζει τις «εκτεταμένες παραβάσεις» ως παράνομες πρακτικές που επηρεάζουν τουλάχιστον τρία κράτη μέλη της ΕΕ και τις «εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση» ως πρακτικές που βλάπτουν τη μεγάλη πλειονότητα των καταναλωτών της ΕΕ, δηλαδή που βρίσκονται στα δύο τρίτα ή πλέον των κρατών μελών και ανέρχονται στα δύο τρίτα ή πλέον του πληθυσμού της ΕΕ.

επιβάλουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις με συντονισμένο τρόπο. Εντούτοις, οι διαθέσιμες κυρώσεις για παραβάσεις του δικαίου για την προστασία των καταναλωτών είναι πολύ διαφορετικές σε ολόκληρη την ΕΕ και συχνά καθορίζονται σε χαμηλό επίπεδο. Στο πλαίσιο της παρούσας πρότασης, οι εθνικές αρχές θα έχουν την εξουσία να επιβάλουν πρόστιμο έως τουλάχιστον το 4 % του κύκλου εργασιών ενός εμπόρου για ανάλογες εκτεταμένες παραβάσεις. Γενικότερα, οι εθνικές αρχές θα πρέπει να καθορίζουν το επίπεδο των κυρώσεων βάσει κοινών παραμέτρων, ιδίως βάσει του διασυννοριακού χαρακτήρα της παράβασης. Οι εν λόγω ενισχυμένοι κανόνες σχετικά με τις κυρώσεις θα ενσωματωθούν στις τέσσερις σχετικές οδηγίες.

- **Δικαίωμα των καταναλωτών σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας.** Η πρόταση προβλέπει ότι οι καταναλωτές θα έχουν δικαίωμα σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας όταν βλάπτονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, όπως το επιθετικό μάρκετινγκ. Ειδικότερα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθιστούν διαθέσιμα τόσο συμβατικά όσο και εξωσυμβατικά μέσα έννομης προστασίας. Τα συμβατικά μέσα έννομης προστασίας θα πρέπει τουλάχιστον να περιλαμβάνουν το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης. Τα εξωσυμβατικά μέσα έννομης προστασίας θα πρέπει τουλάχιστον να περιλαμβάνουν το δικαίωμα αποζημίωσης για την πρόκληση ζημιών. Τα εν λόγω δικαιώματα θα ενσωματωθούν στην οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
- **Περισσότερη διαφάνεια για τους καταναλωτές στις επιγραμμικές αγορές.** Σήμερα, όταν οι καταναλωτές επισκέπτονται τις επιγραμμικές αγορές, είναι εκτεθειμένοι σε πλήθος προσφορών από τρίτους προμηθευτές που πραγματοποιούν πωλήσεις στις επιγραμμικές αγορές (και σε προσφορές από την ίδια την επιγραμμική αγορά). Οι καταναλωτές δεν γνωρίζουν πάντοτε με ποιον τρόπο καθορίστηκε η κατάταξη των προσφορών που τους παρουσιάζονται στην επιγραμμική αγορά ούτε τον προμηθευτή από τον οποίο αγοράζουν (αν πρόκειται για επαγγελματία έμπορο ή για άλλους καταναλωτές). Πολλοί καταναλωτές έχουν την εντύπωση ότι πραγματοποιούν τις αγορές τους από την επιγραμμική αγορά και ότι συνεπώς συνάπτουν σύμβαση με αυτή. Στην πραγματικότητα, μπορεί να αγοράζουν από τρίτο προμηθευτή ενταγμένο στην επιγραμμική αγορά, ο οποίος δεν είναι έμπορος. Ως συνέπεια, οι καταναλωτές μπορεί εσφαλμένα να θεωρούν ότι συναλλάσσονται με επαγγελματίες εμπόρους (και ότι συνεπώς απολαμβάνουν τα δικαιώματα των καταναλωτών). Η σύγχυση αυτή μπορεί να προκαλέσει προβλήματα σε περίπτωση που προκύψει ζήτημα με μια επιγραμμική αγορά, καθώς δεν είναι πάντοτε εύκολο να καθοριστεί ποιος είναι υπεύθυνος. Η πρόταση προβλέπει την εισαγωγή πρόσθετων υποχρεώσεων ενημέρωσης στην οδηγία 2011/83/ΕΕ, οι οποίες απαιτούν από τις επιγραμμικές αγορές να ενημερώνουν με σαφήνεια τους καταναλωτές σχετικά με: α) τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των διαφόρων προσφορών, β) αν η σύμβαση συνάπτεται με έμπορο ή με ιδιώτη, β) αν ισχύει η νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών και δ) ποιος έμπορος (τρίτος προμηθευτής ή επιγραμμική αγορά) είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών ως προς τη σύμβαση (όπως το δικαίωμα υπαναχώρησης ή νόμιμης εγγύησης).
- Επιπλέον, οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν ψηφιακές εφαρμογές όπως επιγραμμικές αγορές, εργαλεία σύγκρισης, καταστήματα εφαρμογών ή μηχανές αναζήτησης αναμένουν «φυσικά» ή «οργανικά» αποτελέσματα αναζήτησης βάσει της

συνάφειας με τα ερωτήματα αναζήτησης που έχουν υποβάλει και όχι βάσει πληρωμής από τρίτους. Σύμφωνα με το έγγραφο καθοδήγησης του 2016¹⁰ σχετικά με την οδηγία 2005/29/EK, οι σχετικές διατάξεις της εν λόγω οδηγίας θα πρέπει να διευκρινιστούν, προκειμένου να καταστεί σαφές ότι οι επιγραμμικές πλατφόρμες πρέπει να αναφέρουν τα αποτελέσματα αναζήτησης που περιέχουν «τοποθέτηση επί πληρωμή», δηλαδή όταν τρίτα μέρη καταβάλουν αμοιβή για να έχουν υψηλότερη κατάταξη, ή «προσθήκη επί πληρωμή», δηλαδή όταν τρίτα μέρη καταβάλουν αμοιβή για να συμπεριληφθούν στον κατάλογο των αποτελεσμάτων αναζήτησης.

- **Επέκταση της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά τις ψηφιακές υπηρεσίες.** Η πρόταση επεκτείνει την εφαρμογή της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις ψηφιακές υπηρεσίες για τις οποίες οι καταναλωτές δεν καταβάλλουν χρήματα αλλά παρέχουν προσωπικά δεδομένα, όπως αποθήκευση στο νέφος, μέσα κοινωνικής δικτύωσης και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Δεδομένης της αυξανόμενης οικονομικής αξίας των προσωπικών δεδομένων, οι υπηρεσίες αυτές δεν πρέπει να θεωρούνται απλώς «δωρεάν». Συνεπώς, οι καταναλωτές θα πρέπει να απολαμβάνουν τα ίδια δικαιώματα προσυμβατικής ενημέρωσης και ακύρωσης της σύμβασης εντός περιόδου υπαναχώρησης 14 ημερών, ανεξάρτητα από το αν καταβάλλουν χρήματα για την υπηρεσία ή παρέχουν προσωπικά δεδομένα.
- **Άρση του φόρτου για τις επιχειρήσεις.** Η πρόταση τροποποιεί την οδηγία 2011/83/EK, παρέχοντας στους εμπόρους μεγαλύτερη ευελιξία στην επιλογή των πιο πρόσφορων μέσων επικοινωνίας με τους καταναλωτές. Θα επιτρέπει στους εμπόρους τη χρήση νέων μέσων επιγραμμικής επικοινωνίας, όπως διαδικτυακά έντυπα ή διαδικτυακή συνομιλία ως εναλλακτική επιλογή έναντι του παραδοσιακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στον βαθμό που ο καταναλωτής μπορεί να τηρεί αρχείο της επικοινωνίας με τον έμπορο. Επίσης, αίρει δύο ειδικές υποχρεώσεις των εμπόρων όσον αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών, οι οποίες αποδείχθηκε ότι συνιστούν δυσανάλογο φόρτο. Η πρώτη αφορά την υποχρέωση του εμπόρου να κάνει δεκτό το δικαίωμα υπαναχώρησης ακόμη και αν ο καταναλωτής έκανε χρήση του αγαθού που παρήγγειλε άλλη πλην της απλής δοκιμής, όπως θα συνέβαινε και στην περίπτωση ενός συμβατικού καταστήματος. Η δεύτερη αφορά την υποχρέωση του εμπόρου να επιστρέψει στον καταναλωτή το καταβληθέν τίμημα πριν ακόμη παραλάβει τα επιστραφέντα προϊόντα από αυτόν.
- **Αποσαφήνιση της ελευθερίας των κρατών μελών να εκδίδουν κανόνες σχετικά με ορισμένες μορφές και πτυχές των πωλήσεων εκτός εμπορικού καταστήματος.** Παρότι οι πωλήσεις εκτός εμπορικού καταστήματος συνιστούν νόμιμο και καθιερωμένο δίαυλο πωλήσεων, η πρόταση αποσαφηνίζει ότι η οδηγία 2005/29/EK δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίσουν κανόνες για την προστασία των νόμιμων συμφερόντων των καταναλωτών όσον αφορά ορισμένες ιδιαίτερες επιθετικές ή παραπλανητικές πρακτικές μάρκετινγκ ή πώλησης, στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων του εμπόρου στην οικία του καταναλωτή ή όσον αφορά εκδρομές εμπορικού χαρακτήρα που διοργανώνει ο έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές, εφόσον οι εν λόγω περιορισμοί αιτιολογούνται βάσει της προστασίας της δημόσιας τάξης ή του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής.

¹⁰ Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής «Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εκτέλεση/εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές», SWD(2016) 163 final της 25.5.2016.

- **Αποσαφήνιση των κανόνων σχετικά με τις παραπλανητικές πρακτικές μάρκετινγκ προϊόντων «δύο ποιότητων».** Η πρόταση τροποποιεί την οδηγία 2005/29/EK, καθιστώντας σαφές ότι μια εμπορική πρακτική που συνίσταται στο μάρκετινγκ ενός προϊόντος ως πανομοιότυπου με το ίδιο προϊόν που διατίθεται στην αγορά σε διάφορα άλλα κράτη μέλη, στον βαθμό που τα εν λόγω προϊόντα έχουν σημαντικά διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά, το αποτέλεσμα της οποίας είναι να οδηγήσει ή να ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή σε συναλλαγή στην οποία δεν θα προέβαινε διαφορετικά, συνιστά παραπλανητική εμπορική πρακτική την οποία οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αξιολογούν και να αντιμετωπίζουν κατά περίπτωση, σύμφωνα με τις διατάξεις της οδηγίας.

1.2. Συνοχή με ισχύουσες διατάξεις στον τομέα πολιτικής

Η παρούσα πρόταση συνάδει με διάφορες άλλες νομοθετικές ή μη νομοθετικές πράξεις στον τομέα της προστασίας των καταναλωτών. Ειδικότερα, η παρούσα πρόταση συνάδει με τον προσφάτως αναθεωρημένο κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 σχετικά τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ), ο οποίος αποσκοπεί στην ενίσχυση της διασυνοριακής επιβολής των κανόνων για την προστασία των καταναλωτών. Οι ενισχυμένοι κανόνες της παρούσας πρότασης σχετικά με τις κυρώσεις για παραβάσεις του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών θα αυξήσουν το αποτρεπτικό αποτέλεσμα και την αποτελεσματικότητα των συντονισμένων δράσεων της ΣΠΚ όσον αφορά τις εκτεταμένες παραβάσεις και τις εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση. Στη διάρκεια των διαπραγματεύσεων για τον αναθεωρημένο κανονισμό ΣΠΚ τονίστηκε ότι η ύπαρξη κυρώσεων που είναι «αποτελεσματικές και έχουν αναλογικό και αποτρεπτικό χαρακτήρα» σε όλα τα κράτη μέλη είναι ουσιώδης για την επιτυχία του κανονισμού. Ωστόσο, οι συννομοθέτες του κανονισμού ΣΠΚ αποφάσισαν ότι ήταν σκόπιμο να αντιμετωπιστεί η ανάγκη για ενισχυμένο επίπεδο κυρώσεων στο πλαίσιο ενδεχόμενης αναθεώρησης του ουσιαστικού δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών¹¹.

Οι κανόνες σχετικά με τα ατομικά μέσα έννομης προστασίας των καταναλωτών που θίγονται από παραβάσεις της οδηγίας 2005/29/EK θα συμπληρώσουν τις προσπάθειες της ΕΕ να διευκολύνει τους καταναλωτές να επιδιώκουν επανόρθωση, χάρη στην άλλη πρόταση σχετικά με τη δέσμη μέτρων «νέα συμφωνία για τους καταναλωτές», δηλαδή την πρόταση σχετικά με αντιπροσωπευτικές δράσεις για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/EK. Επιπλέον, οι μεμονωμένοι καταναλωτές που επηρεάζονται από παραβάσεις της οδηγίας 2005/29/EK μπορούν να βασίζονται στα προτεινόμενα μέσα έννομης προστασίας στο πλαίσιο επίσης της διαδικασίας μικροδιαφορών και της εναλλακτικής/ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών. Στο πλαίσιο της οδηγίας για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (ΕΕΚΔ)¹², οι καταναλωτές στην ΕΕ έχουν πρόσβαση σε διασφαλισμένης ποιότητας συστήματα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, τόσο για εγχώριες όσο και για διασυνοριακές συμβατικές διαφορές. Η Επιτροπή

¹¹ Βλέπε την αιτιολογική σκέψη 16 του αναθεωρημένου κανονισμού ΣΠΚ, η οποία αναφέρει: «... Εν όψει των πορισμάτων της έκθεσης της Επιτροπής για τον έλεγχο καταλληλότητας του δικαίου της ΕΕ περί καταναλωτών και εμπορίας, μπορεί να κριθεί αναγκαίο να ενισχυθεί το επίπεδο των κυρώσεων για παραβάσεις του δικαίου της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών».

¹² Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

δημιούργησε επίσης μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών (πλατφόρμα ΗΕΔ)¹³. Η εν λόγω πλατφόρμα βοηθά τους καταναλωτές και τους εμπόρους να επιλύσουν τις εγχώριες ή τις διασυνοριακές τους διαφορές που αφορούν ηλεκτρονικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών.

Η παρούσα πρόταση συμβαδίζει με τις προσπάθειες βελτίωσης της ενημέρωσης των καταναλωτών, των εμπόρων και των επαγγελματιών του νομικού κλάδου σχετικά με το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Προς επίτευξη τούτου, έχουν προγραμματιστεί διάφορες δραστηριότητες, όπως αναφέρονται κατωτέρω.

- Το 2018, η Επιτροπή θα δρομολογήσει εκστρατεία ευαισθητοποίησης σε ολόκληρη την ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, η οποία θα στηριχτεί στα διδάγματα που αποκομίστηκαν από την εκστρατεία για τα δικαιώματα των καταναλωτών της περιόδου 2014-2016¹⁴.
- Η Επιτροπή υλοποιεί επίσης πιλοτικό έργο για την κατάρτιση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην ψηφιακή εποχή (πρωτοβουλία «ConsumerLawReady»¹⁵)
- Η Επιτροπή προγραμματίζει την υλοποίηση δραστηριοτήτων κατάρτισης για δικαστές και άλλους επαγγελματίες του νομικού κλάδου στο πλαίσιο της ανανεωμένης ευρωπαϊκής στρατηγικής κατάρτισης δικαστικών για την περίοδο 2019-2025¹⁶.
- Προκειμένου να καταστεί ευκολότερο για όλους τους παράγοντες της αγοράς να κατανοήσουν τα συμβατικά δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, η Επιτροπή συντονίζει μια πρωτοβουλία αυτορρύθμισης στο πλαίσιο της ομάδας ενδιαφερόμενων μερών της πλατφόρμας REFIT. Στόχος της πρωτοβουλίας είναι να παρουσιάσει με μεγαλύτερη σαφήνεια στους καταναλωτές τόσο την υποχρεωτική προσυμβατική ενημέρωση όσο και τους συνήθεις όρους και προϋποθέσεις.
- Για την περαιτέρω ενίσχυση της ασφάλειας δικαίου για όλους τους παράγοντες της αγοράς, η Επιτροπή έχει επεξεργαστεί διάφορα έγγραφα καθοδήγησης, προκειμένου να διασφαλίσει την καλύτερη κατανόηση του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των

¹³ Διαθέσιμη από τις 15 Φεβρουαρίου 2016, Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).

¹⁴ Βλ. επίσης: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=30149.

¹⁵ Το πρόγραμμα κατάρτισης *ConsumerLawReady* υλοποιείται χάρη στη χρηματοδότηση από την επιτροπή εσωτερικής αγοράς και προστασίας των καταναλωτών (IMCO) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Το πρόγραμμα διαχειρίζεται εκ μέρους της Επιτροπής κοινοπραξία που αποτελείται από το Ευρωπαϊκό Γραφείο Ενώσεων Καταναλωτών (ΕΓΕΚ), την Ευρωπαϊκή Ένωση Βιοτεχνικών και Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων (UEAPME) και την Ένωση Ευρωπαϊκών Εμπορικών και Βιομηχανικών Επιμελητηρίων (Eurochambres). Το εκπαιδευτικό υλικό καταρτίστηκε, μεταφράστηκε και προσαρμόστηκε για κάθε κράτος μέλος. Η κατάρτιση μικρομεσαίων επιχειρήσεων ξεκίνησε τον Δεκέμβριο του 2017 και θα συνεχιστεί σε όλη τη διάρκεια του 2018. Τον Νοέμβριο του 2017 δημιουργήθηκε ειδικός ιστότοπος: <https://www.consumerlawready.eu/#country-select-item-540>.

¹⁶ Στρατηγική υπό σχεδιασμό· ο χάρτης πορείας είναι διαθέσιμος στον εξής σύνδεσμο: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-5432247_el

καταναλωτών¹⁷. Πρόκειται να δημοσιεύσει μια νέα βάση δεδομένων του δικαίου για την προστασία των καταναλωτών στην δικτυακή πύλη για την ηλεκτρονική δικαιοσύνη. Η εν λόγω βάση δεδομένων θα περιέχει εθνική και ενωσιακή νομολογία και θα επιτρέπει την πρόσβαση σε διοικητικές αποφάσεις σχετικά με την νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών.

1.3. Συνοχή με άλλες πολιτικές της ΕΕ

Οι τέσσερις οδηγίες σχετικά με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών που τροποποιούνται με την παρούσα πρόταση έχουν εφαρμογή σε όλους τους οικονομικούς τομείς. Λόγω του γενικού πεδίου εφαρμογής τους, εφαρμόζονται σε πολλές πτυχές των συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών, οι οποίες καλύπτονται επίσης από άλλη νομοθεσία της ΕΕ. Η αλληλεπίδραση μεταξύ των διαφόρων φορέων δικαίου της ΕΕ ρυθμίζεται βάσει της αρχής *lex specialis*. Στο πλαίσιο αυτής της αρχής, οι διατάξεις των οδηγιών γενικού δικαίου για την προστασία των καταναλωτών εφαρμόζονται μόνο όταν οι σχετικές πτυχές των συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών δεν ρυθμίζονται από την ειδική τομεακή νομοθεσία της ΕΕ. Συνεπώς, οι εν λόγω οδηγίες γενικού δικαίου προστασίας των καταναλωτών λειτουργούν ως «δίχτυ προστασίας», διασφαλίζοντας την τήρηση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών σε όλους τους τομείς, μέσω της συμπλήρωσης και της κάλυψης κενών της ειδικής τομεακής νομοθεσίας της ΕΕ.

Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις που εστιάζονται στην έλλειψη διαφάνειας στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών στις επιγραμμικές αγορές και την προστασία των καταναλωτών στις ψηφιακές υπηρεσίες θα συμβάλουν στην ολοκλήρωση της ψηφιακής ενιαίας αγοράς¹⁸ και θα διασφαλίσουν συνοχή με ένα άλλο σημαντικό στοιχείο της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά, δηλαδή την πρόταση οδηγίας της Επιτροπής σχετικά με τις συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου¹⁹. Η εν λόγω πρόταση προσδιορίζει τα δικαιώματα του καταναλωτή όταν το ψηφιακό περιεχόμενο και οι ψηφιακές υπηρεσίες που απέκτησε δεν ανταποκρίνονται στους όρους της σύμβασης, ενώ καλύπτει επίσης συμβάσεις που δεν περιλαμβάνουν την καταβολή χρημάτων εκ μέρους του καταναλωτή. Η οδηγία 2011/83/ΕΕ εφαρμόζεται επίσης στην προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου· ωστόσο, προς το παρόν ισχύει μόνο για τις υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών υπηρεσιών, που παρέχονται έναντι καταβολής χρημάτων. Σύμφωνα με την πρόταση σχετικά με το ψηφιακό περιεχόμενο, υπάρχει ιδίως έλλειψη συμμόρφωσης όταν το περιεχόμενο ή οι υπηρεσίες δεν ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές που παρασχέθηκαν ως προσυμβατική ενημέρωση, καθώς και στις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που καθορίζονται στην οδηγία 2011/83/ΕΕ. Για τους ανωτέρω λόγους, είναι απαραίτητο να εναρμονιστεί το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ με αυτό της μελλοντικής οδηγίας για το ψηφιακό περιεχόμενο όσον αφορά τους ορισμούς του «ψηφιακού περιεχομένου» και

¹⁷ Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, SWD(2016)163 final, της 25.05.2016. Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας περί τροφίμων και περί προστασίας των καταναλωτών σε ζητήματα προϊόντων δύο ποιοτήτων — Η περίπτωση των τροφίμων, 26 Σεπτεμβρίου 2017 [C(2017) 6532 final]. Προγραμματίζεται η έκδοση νέων κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με την οδηγία 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές στα τέλη του 2018 και επικαιροποιημένων κατευθυντήριων γραμμών για την οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών το 2019.

¹⁸ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την ψηφιακή ενιαία αγορά βλέπε: https://ec.europa.eu/commission/priorities/digital-single-market_el.

¹⁹ Πρόταση οδηγίας σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου, COM(2015)0634 final, της 9.12.2015. Για περισσότερες πληροφορίες: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/doing-business-eu/contract-rules/digital-contracts/digital-contract-rules_en.

των «ψηφιακών υπηρεσιών». Το συμβούλιο «Δικαιοσύνη και Εσωτερικές Υποθέσεις» προέτρεψε ρητά την Επιτροπή να διασφαλίσει συνοχή μεταξύ της οδηγίας 2011/83/ΕΕ και της πρότασης για το ψηφιακό περιεχόμενο, ιδίως όσον αφορά τους ορισμούς του «ψηφιακού περιεχομένου» και των «ψηφιακών υπηρεσιών»²⁰.

Η τροποποίηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ώστε να συμπεριλάβει τις ψηφιακές υπηρεσίες ανεξαρτήτως καταβολής χρημάτων είναι συμπληρωματική προς τον γενικό κανονισμό 2016/679 για την προστασία δεδομένων. Συγκεκριμένα, το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης παροχής ψηφιακών υπηρεσιών εντός περιόδου υπαναχώρησης 14 ημερών θα καταργήσει τη συμβατική βάση για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με τον γενικό κανονισμό για την προστασία των δεδομένων. Αυτό με τη σειρά του συνεπάγεται την εφαρμογή των δικαιωμάτων που προβλέπονται στον γενικό κανονισμό για την προστασία των δεδομένων, όπως, π.χ., το δικαίωμα στη λήθη και το δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων.

Στην προτεινόμενη τροποποίηση για τις επιγραμμικές αγορές, στην ανακοίνωση του 2016 για τις επιγραμμικές πλατφόρμες αναφέρεται ότι «[κ]ατά τον έλεγχο καταλληλότητας του κανονιστικού πλαισίου του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών και την εμπορία, που θα διενεργήσει το 2017, η Επιτροπή θα αξιολογήσει επιπλέον κάθε επιπρόσθετη ανάγκη επικαιροποίησης των υφιστάμενων κανόνων για την προστασία των καταναλωτών σε σχέση με τις πλατφόρμες»²¹. Τον Δεκέμβριο του 2016, η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή πρότεινε την προσαρμογή των υποχρεώσεων προσυμβατικής ενημέρωσης στις ανάγκες των καταναλωτών που πραγματοποιούν αγορές από πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου γενικά²². Στις 19 Οκτωβρίου 2017 το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο υπογράμμισε «την ανάγκη ενισχυμένης διαφάνειας στις πρακτικές και χρήσεις των πλατφορμών»²³.

Η παρούσα πρόταση είναι συμπληρωματική προς τη δράση της Επιτροπής σχετικά με τους αθέμιτους συμβατικούς όρους και εμπορικές πρακτικές μεταξύ των πλατφορμών και των επιχειρήσεων (πρωτοβουλία για τις σχέσεις μεταξύ των πλατφορμών και των επιχειρήσεων), όπως ανακοινώθηκε στην ενδιάμεση επανεξέταση της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά του Μαΐου του 2017²⁴. Η παρούσα πρόταση και η πρωτοβουλία για τις σχέσεις μεταξύ των πλατφορμών και των επιχειρήσεων επιδιώκουν κοινούς στόχους αυξημένης διαφάνειας και δικαιοσύνης στις συναλλαγές που πραγματοποιούνται στις επιγραμμικές πλατφόρμες. Η παρούσα πρόταση εστιάζεται σε συγκεκριμένα προβλήματα που διαπιστώθηκαν ήδη στην

²⁰ Τα αποτελέσματα της συνόδου του Συμβουλίου, 3473η σύνοδος του Συμβουλίου «Δικαιοσύνη και Εσωτερικές Υποθέσεις», Λουξεμβούργο, 9 και 10 Ιουνίου, είναι διαθέσιμα στον εξής σύνδεσμο: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9979-2016-INIT/en/pdf>. Αναφέρονται στο σημείωμα της προεδρίας αριθ. 9768/16, της 2ας Ιουνίου 2016, το οποίο υπογραμμίζει την ανάγκη ύπαρξης συνοχής μεταξύ της προτεινόμενης οδηγίας για το ψηφιακό περιεχόμενο και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ και καλεί την Επιτροπή να αξιολογήσει την εφαρμογή της εν λόγω οδηγίας σε όλα τα είδη συμβάσεων προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου που υπάγονται στην προτεινόμενη οδηγία για το ψηφιακό περιεχόμενο. Το σημείωμα είναι διαθέσιμο στον εξής σύνδεσμο: <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-9768-2016-INIT/el/pdf>.

²¹ COM(2016) 288 final, της 8ης Δεκεμβρίου 2016, σ. 11: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0288&from=EL>.

²² Γνωμοδότηση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής για τις επιγραμμικές πλατφόρμες, TEN/601-EESC-2016, <http://webapi.eesc.europa.eu/documentsanonymous/EESC-2016-04519-00-01-AC-TRA-el.docx>

²³ Συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για τη μετανάστευση, την ψηφιακή Ευρώπη, την ασφάλεια και την άμυνα (19 Οκτωβρίου 2017).

²⁴ Ανακοίνωση COM(2017) 228 final, της 10ης Μαΐου 2017: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/content/mid-term-review-digital-single-market-dsm-good-moment-take-stock>.

αξιολόγηση της ΟΔΚ, ιδίως στο γεγονός ότι οι καταναλωτές συχνά δεν γνωρίζουν ποιος είναι ο αντισυμβαλλόμενός τους όταν προβαίνουν σε αγορές μέσω επιγραμμικών αγορών. Ως εκ τούτου, συχνά δεν είναι σαφές για τους καταναλωτές αν μπορούν να ασκήσουν τα ενωσιακά τους δικαιώματα ως καταναλωτές ή σε ποιον πρέπει να απευθυνθούν προκειμένου να διασφαλίσουν ότι γίνονται σεβαστά τα εν λόγω δικαιώματα. Άλλος τρόπος με τον οποίο η παρούσα πρόταση και η πρωτοβουλία για τις σχέσεις μεταξύ πλατφορμών και επιχειρήσεων λειτουργούν συμπληρωματικά είναι ότι αμφότερες επιδιώκουν τη διασφάλιση της διαφάνειας των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη στις σχέσεις μεταξύ πλατφορμών και καταναλωτών και πλατφορμών και επιχειρήσεων αντίστοιχα.

Η βελτιωμένη ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών αναμένεται επίσης να αποφέρει οφέλη και σε άλλους τομείς πολιτικής της ΕΕ, στους οποίους διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο οι εμπορικές συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών. Παράδειγμα αποτελεί το έργο της Επιτροπής για τη βιώσιμη κατανάλωση, συμπεριλαμβανομένου του σχεδίου δράσης για την κυκλική οικονομία²⁵, το οποίο περιλαμβάνει επίσης δράσεις για την αντιμετώπιση των παραπλανητικών περιβαλλοντικών ισχυρισμών και της προγραμματισμένης απαρχαίωσης. Παρότι υπάρχουν επίσης προβλήματα στο πλαίσιο της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, η ύπαρξη ενισχυμένων κυρώσεων και μέσων επανόρθωσης θα επιτρέψει να καταπολεμηθούν με αποτελεσματικότερο τρόπο οι παραβάσεις των δικαιωμάτων των καταναλωτών στους εν λόγω τομείς.

2. ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ, ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΟΓΙΚΟΤΗΤΑ

• Νομική βάση

Η προστασία των καταναλωτών αποτελεί αντικείμενο συντρέχουσας αρμοδιότητας της ΕΕ και των κρατών μελών. Όπως αναφέρεται στο άρθρο 169 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ΕΕ πρέπει να συμβάλλει στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση και εκπαίδευση για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους. Η παρούσα πρόταση βασίζεται στο άρθρο 114 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (το οποίο αναφέρεται στην υλοποίηση της εσωτερικής αγοράς) και στο άρθρο 169 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

• Επικουρικότητα (σε περίπτωση μη αποκλειστικής αρμοδιότητας)

Η παρούσα πρόταση τροποποιεί τους κανόνες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, η έγκριση των οποίων σε επίπεδο ΕΕ κρίθηκε απαραίτητη και σύμφωνη με την αρχή της επικουρικότητας. Η καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς δεν μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω των εθνικών νομοθεσιών. Οι κανόνες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών παραμένουν συναφείς λόγω της εμβάθυνσης της εσωτερικής αγοράς και της αύξησης του αριθμού των καταναλωτικών συναλλαγών στην ΕΕ μεταξύ κρατών μελών.

Από οικονομική άποψη, η συμπεριφορά των εμπόρων απέναντι στους καταναλωτές ενδέχεται να έχει αυξημένο αντίκτυπο στη λειτουργία των καταναλωτικών αγορών. Αυτό συμβαίνει επειδή οι έμποροι επηρεάζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό την ενημέρωση των καταναλωτών και τη λήψη αποφάσεων από αυτούς σε αυτού του είδους τις αγορές. Συνεπώς, η πολιτική καταναλωτών ενέχει τη δυνατότητα βελτίωσης των δυνάμεων της αγοράς. Αυτό μπορεί να ενισχύσει τον ανταγωνισμό και να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα.

²⁵ Ανακοίνωση της Επιτροπής «Το κλείσιμο του κύκλου – Ένα σχέδιο δράσης της ΕΕ για την κυκλική οικονομία», COM/2015/0614 final, της 2.12.2015: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>

Εντός της ΕΕ, ο όγκος και η ένταση του διασυνοριακού εμπορίου είναι αρκετά υψηλά (στην πραγματικότητα, είναι υψηλότερα από κάθε άλλη μεγάλη ζώνη εμπορικών συναλλαγών στον κόσμο)²⁶ ώστε να καταστήσουν αυτό το διασυνοριακό εμπόριο ευάλωτο σε ανακόλουθες –ή απλώς και αποκλίνουσες– πολιτικές επιλογές των κρατών μελών. Επιπλέον, οι έμποροι μπορούν να προσεγγίσουν τους καταναλωτές πέραν των συνόρων των κρατών μελών. Αυτό μπορεί να προκαλέσει προβλήματα που οι εθνικοί νομοθέτες και ρυθμιστικοί φορείς δεν είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν μεμονωμένα.

Η παρούσα πρόταση τροποποιεί τους ισχύοντες κανόνες της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών. Η οδηγία 2005/29/ΕΚ διασφαλίζει την πλήρη εναρμόνιση των εθνικών κανόνων για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που βλάπτουν τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών. Η οδηγία 2011/83/ΕΕ προβλέπει κυρίως πλήρως εναρμονισμένους κανόνες σχετικά με τις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης και τα δικαιώματα υπαναχώρησης στις καταναλωτικές συμβάσεις. Η ύπαρξη νέων εθνικών νομοθεσιών σχετικών με το πεδίο εφαρμογής των εν λόγω οδηγιών θα αντέβαινε στο πλήρως εναρμονισμένο κεκτημένο που είναι ήδη σε ισχύ.

Ο ενωσιακός χαρακτήρας του προβλήματος, που απαιτεί κατάλληλα μέτρα επιβολής σε επίπεδο ΕΕ, είναι ιδίως πρόδηλος στην περίπτωση παράνομων πρακτικών που πλήττουν καταναλωτές σε διάφορα κράτη μέλη ταυτόχρονα. Αυτού του είδους οι εκτεταμένες παραβάσεις των δικαιωμάτων των καταναλωτών έχουν πλέον ρυθμιστεί νομοθετικά με τον αναθεωρημένο κανονισμό ΣΠΚ, ο οποίος δημιουργεί ένα ισχυρό διαδικαστικό πλαίσιο για τη συνεργασία μεταξύ εθνικών αρχών αρμόδιων για την επιβολή της νομοθεσίας. Προκειμένου να είναι αποτελεσματική η επιβολή σε ολόκληρη την ΕΕ, θα πρέπει επίσης να βασίζεται σε κοινό και ενιαίο ουσιαστικό νομοθετικό πλαίσιο. Η επιβολή των δικαιωμάτων των καταναλωτών και των δυνατοτήτων χρήσης μέσων επανόρθωσης σε ολόκληρη την ΕΕ δεν μπορεί να είναι αποτελεσματικότερη στο πλαίσιο δράσεων που αναλαμβάνονται αποκλειστικά από τα ίδια τα κράτη μέλη.

Όσον αφορά το επιγραμμικό εμπόριο, θεωρείται αδύνατον να αντιμετωπιστούν επαρκώς σε εθνικό επίπεδο τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές. Ειδικότερα, πολλές επιγραμμικές αγορές και πάροχοι ψηφιακών υπηρεσιών δραστηριοποιούνται εμπορικά σε ολόκληρη την Ευρώπη και διασυνοριακά.

Ο έλεγχος καταλληλότητας και η αξιολόγηση της ΟΔΚ επιβεβαίωσαν ότι το κεκτημένο της ενωσιακής νομοθεσίας για τους καταναλωτές και την εμπορία συνέβαλε στη διαμόρφωση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών σε ολόκληρη την ΕΕ. Επίσης, συνέβαλε στην καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και βοήθησε στη μείωση του κόστους των επιχειρήσεων που πωλούν προϊόντα και υπηρεσίες διασυνοριακά. Οι επιχειρήσεις που πωλούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους σε άλλες χώρες της ΕΕ επωφελούνται από την εναρμονισμένη νομοθεσία, η οποία διευκολύνει τις διασυνοριακές πωλήσεις σε καταναλωτές άλλων χωρών της ΕΕ.

Η οδηγία 2005/29/ΕΚ, ειδικότερα, έχει αντικαταστήσει τους αποκλίνοντες κανονισμούς σε ολόκληρη την ΕΕ, παρέχοντας ένα ενιαίο νομοθετικό πλαίσιο για όλα τα κράτη μέλη. Η οριζόντια, βασιζόμενη σε αρχές προσέγγισής της παρέχει ένα χρήσιμο και ευέλικτο πλαίσιο για όλη την ΕΕ, ενώ η καθιέρωση της μαύρης λίστας συνέβαλε στην εξάλειψη ορισμένων αθέμιτων πρακτικών σε διάφορες εθνικές αγορές. Ομοίως, η οδηγία 2011/83/ΕΕ συνέβαλε σημαντικά στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και διασφάλισε υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών, μέσω της άρσης των διαφορών μεταξύ εθνικών νομοθεσιών

²⁶ Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου, Διεθνή στατιστικά στοιχεία για το εμπόριο: https://www.wto.org/english/res_e/statis_e/its2015_e/its2015_e.pdf

σχετικά με τις συμβάσεις μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών. Ενίσχυσε την ασφάλεια δικαίου για εμπόρους και καταναλωτές, ιδίως για όσους δραστηριοποιούνται στο διασυνοριακό εμπόριο. Συγκεκριμένα, η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην αναπτυσσόμενη αγορά του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου²⁷ έχει αυξηθεί ιδιαίτερα κατά τα τελευταία έτη.

Η έκθεση για τον έλεγχο καταλληλότητας ανέφερε ότι η μεγαλύτερη συνεισφορά του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών είναι οι κοινοί, εναρμονισμένοι κανόνες του. Οι εν λόγω κανόνες επιτρέπουν στις εθνικές αρχές επιβολής της νομοθεσίας να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικότερα τις διασυνοριακές παραβάσεις που βλάπτουν καταναλωτές σε διάφορα κράτη μέλη. Για παράδειγμα, ελλείπει περαιτέρω δράσης σε επίπεδο ΕΕ που διασφαλίζει ότι τα πρόστιμα είναι «αποτελεσματικά, αναλογικά και αποτρεπτικά», τα υπάρχοντα, αποκλίνοντα εθνικά συστήματα για την επιβολή προστίμων ενδέχεται να μην επαρκούσαν για την εξασφάλιση θεμιτού ανταγωνισμού για τους συμμορφούμενους εμπόρους και θα μπορούσαν να υπονομεύσουν τη συνεργασία στον τομέα της επιβολής στο πλαίσιο του αναθεωρημένου κανονισμού ΣΠΚ. Η καθιέρωση πιο θεμιτών όρων ανταγωνισμού, μέσω της σύγκλισης των εθνικών κανόνων για την επιβολή προστίμων, θα μπορούσε επίσης να έχει ως αποτέλεσμα τη μεγαλύτερη ευθυγράμμιση της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών με το πλαίσιο επιβολής κυρώσεων του δικαίου της ΕΕ για τον ανταγωνισμό και την προστασία δεδομένων. Οι συνέργειες μεταξύ των εν λόγω τριών τομέων, ιδίως στον τομέα της συνεργασίας των δράσεων επιβολής, αναγνωρίζονται ολοένα και περισσότερο σε επίπεδο ΕΕ²⁸.

Σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, θα πρέπει επίσης να διευκρινιστεί, στο πλαίσιο της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, η ελευθερία των κρατών μελών να εγκρίνουν διατάξεις για την προστασία των νόμιμων συμφερόντων των καταναλωτών από μη προγραμματισμένες επισκέψεις για σκοπούς ενεργητικής εμπορικής προώθησης ή από εκδρομές εμπορικού χαρακτήρα, εφόσον οι εν λόγω περιορισμοί δικαιολογούνται στο πλαίσιο της προστασίας της δημόσιας τάξης ή του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής, καθώς με τον τρόπο αυτό θα εξασφαλιζόταν η δυνατότητα των κρατών μελών να ρυθμίζουν έναν τομέα του οποίου ο αντίκτυπος στην ενιαία αγορά θεωρείται περιορισμένος.

- **Αναλογικότητα**

Τα μέτρα της πρότασης είναι αναλογικά προς τους στόχους της βελτίωσης της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών, του εκσυγχρονισμού και της μείωσης του φόρτου.

²⁷ Σύμφωνα με τον πίνακα αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες, μεταξύ του 2016 και του 2017, το ποσοστό των καταναλωτών που εμπιστεύονταν τις αγορές αγαθών ή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου από καταστήματα λιανικής πώλησης ή παρόχους υπηρεσιών από άλλη χώρα της ΕΕ αυξήθηκε κατά 24 % και ανήλθε στο 58 %.

²⁸ Στις 14 Μαρτίου 2017 το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο εξέδωσε ψήφισμα σχετικά με «τις επιπτώσεις των μαζικών δεδομένων στα θεμελιώδη δικαιώματα: ιδιωτική ζωή, προστασία δεδομένων, μη διακριτική μεταχείριση, ασφάλεια και επιβολή του νόμου», το οποίο περιλάμβανε πρόσκληση για «σύμφωνη της συνεργασίας και της συνοχής μεταξύ διαφόρων φορέων ρύθμισης και αρχών εποπτείας του ανταγωνισμού, προστασίας των καταναλωτών και προστασίας δεδομένων σε εθνικό και ενωσιακό επίπεδο». Ο Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων πρότεινε τη δημιουργία ενός ψηφιακού κέντρου ανταλλαγής πληροφοριών ώστε να έρθουν σε επαφή οι αρμόδιες υπηρεσίες για τον ανταγωνισμό, την προστασία των καταναλωτών και των δεδομένων που επιθυμούν να ανταλλάξουν πληροφορίες και να συζητήσουν τρόπους για την καλύτερη επιβολή των κανόνων προς όφελος των ατομικών συμφερόντων. Το «κέντρο ανταλλαγής πληροφοριών» συνήλθε για πρώτη φορά στις 29 Μαΐου 2017.

Όσον αφορά τις κυρώσεις, η πρόταση εναρμονίζει το ελάχιστο επίπεδο κυρώσεων, καλώντας τα κράτη μέλη να θεσπίσουν πρόστιμα βάσει του κύκλου εργασιών ενός εμπόρου μόνο για εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση, για τις οποίες είναι σαφώς απαραίτητη η εναρμόνιση αυτή, προκειμένου να διασφαλιστεί η συντονισμένη επιβολή κυρώσεων που απαιτείται βάσει του αναθεωρημένου κανονισμού ΣΠΚ. Για όλες τις άλλες παραβάσεις, η πρόταση περιορίζεται στον καθορισμό ενδεικτικών κριτηρίων που θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την επιβολή συγκεκριμένων κυρώσεων. Για τις εν λόγω άλλες παραβάσεις, στην πρόταση δεν προβλέπονται εναρμονισμένες κυρώσεις και μάλιστα διευκρινίζεται ότι τα κριτήρια δεν ισχύουν κατ' ανάγκη για ελαφρές παραβάσεις.

Όσον αφορά τις υποχρεώσεις στον τομέα των ατομικών μέσων έννομης προστασίας για παραβιάσεις της οδηγίας 2005/29/ΕΕ, η πρόταση παρέχει περιθώριο ευελιξίας στα κράτη μέλη όσον αφορά τα μέσα έννομης προστασίας που θα προβλέπονται. Ως ελάχιστη προϋπόθεση, η πρόταση απαιτεί το συμβατικό μέσο έννομης προστασίας της καταγγελίας της σύμβασης και το εξωσυμβατικό μέσο έννομης προστασίας της αποζημίωσης για πρόκληση ζημιών. Πρόκειται για τα δύο συνηθέστερα μέσα έννομης προστασίας στο σύγχρονο εθνικό αστικό δίκαιο των κρατών μελών.

Η αναλογικότητα της προτεινόμενης επέκτασης της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σε ψηφιακές υπηρεσίες που δεν παρέχονται έναντι καταβολής χρημάτων διασφαλίζεται μέσω της ευθυγράμμισης του πεδίου εφαρμογής με αυτό της μελλοντικής οδηγίας για το ψηφιακό περιεχόμενο, καθώς και με την εξαίρεση των συμβάσεων ψηφιακών υπηρεσιών στις οποίες ο καταναλωτής παρέχει απλώς προσωπικά δεδομένα από τις τυπικές υποχρεώσεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ που αφορούν μόνο τις συμβάσεις έναντι πληρωμής, όπως την υποχρέωση προηγούμενης συγκατάθεσης του καταναλωτή για άμεση παροχή της υπηρεσίας, η οποία έχει συνέπειες μόνο όσον αφορά την καταβολή χρημάτων για τις υπηρεσίες που παρέχονται κατά τη διάρκεια ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης, πριν από την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις στους κανόνες για τις επιγραμμικές αγορές είναι αναλογικές υπό την έννοια ότι δεν επιβάλλουν στις επιγραμμικές αγορές καμία υποχρέωση παρακολούθησης ή επαλήθευσης της ακρίβειας των πληροφοριών που παρέχονται από τρίτους προμηθευτές για το αν κατέχουν ή όχι την ιδιότητα του εμπόρου. Συνεπώς, οι τροποποιήσεις βασίζονται αμιγώς στη δήλωση του ενδιαφερόμενου και καθήκον της αγοράς είναι μόνο να διασφαλίσει ότι οι τρίτοι προμηθευτές όντως παρέχουν αυτές τις πληροφορίες στον ιστότοπο και κατόπιν να τις μεταφέρουν στον καταναλωτή. Όσον αφορά τη διαφάνεια στην κατάταξη, η επιγραμμική αγορά πρέπει να παρέχει ενημέρωση σχετικά με τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των προσφορών, χωρίς να υπαγορεύει κανένα ειδικά προεπιλεγμένο κριτήριο.

Η πρόταση ενισχύει επίσης την αναλογικότητα της νομοθεσίας μέσω της μείωσης του κανονιστικού κόστους για τους εμπόρους, εφόσον αυτό δεν θέτει σε κίνδυνο τον στόχο της νομοθεσίας όσον αφορά, για παράδειγμα, τις δύο προσδιορισθείσες υποχρεώσεις του εμπόρου σχετικά με το δικαίωμα της υπαναχώρησης και τα προτεινόμενα μέτρα μείωσης του φόρτου στο πλαίσιο των υποχρεώσεων ενημέρωσης. Τέτοιου είδους τροποποιήσεις που εξαλείφουν τον περιττό φόρτο αναμένεται να ωφελήσουν ιδιαίτερα τις μικρές επιχειρήσεις.

- **Επιλογή του νομικού μέσου**

Δεδομένου ότι η παρούσα πρόταση τροποποιεί τέσσερις ισχύουσες οδηγίες, το πιο κατάλληλο μέσο είναι η οδηγία.

3. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ, ΤΩΝ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΕΩΝ ΜΕ ΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ ΚΑΙ ΤΩΝ ΕΚΤΙΜΗΣΕΩΝ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ

- Εκ των υστέρων αξιολογήσεις / έλεγχοι καταλληλότητας της ισχύουσας νομοθεσίας

Η παρούσα πρόταση βασίζεται στα πορίσματα του ελέγχου καταλληλότητας της ενωσιακής νομοθεσίας για τους καταναλωτές και την εμπορία και την αξιολόγηση της ΟΔΚ, που δημοσιεύτηκαν αμφότερα τον Μάιο του 2017.

Από τον έλεγχο καταλληλότητας συνάχθηκε το συμπέρασμα ότι η πλειονότητα των ουσιαστικών διατάξεων των σχετικών οδηγιών είναι εν γένει κατάλληλες για τον επιδιωκόμενο στόχο. Παρότι διατάξεις προστασίας των καταναλωτών ορίζονται επίσης σε πολλές ειδικές τομεακές νομοθετικές πράξεις της ΕΕ, ο έλεγχος καταλληλότητας οδήγησε στο συμπέρασμα ότι οι υπό εξέταση γενικές οδηγίες και η ειδική τομεακή νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών αλληλοσυμπληρώνονται. Από τον έλεγχο καταλληλότητας συνάχθηκε επίσης ότι οι ενδιαφερόμενοι φορείς συμφωνούν εν πολλοίς ότι ο συνδυασμός γενικών και ειδικών τομεακών κανόνων παρέχει σαφές και συνεκτικό ενωσιακό νομοθετικό πλαίσιο.

Εντούτοις, βάσει του ελέγχου καταλληλότητας, η αποτελεσματικότητα των κανόνων παρεμποδίζεται: α) από το γεγονός ότι οι έμποροι και οι καταναλωτές δεν είναι ενημερωμένοι γι' αυτούς και β) από την ανεπαρκή επιβολή και τις περιορισμένες δυνατότητες των καταναλωτών να κάνουν χρήση μέσων επανόρθωσης. Όσον αφορά την παρούσα πρόταση, στον έλεγχο καταλληλότητας συνιστάται η μελλοντική ανάληψη δράσης για τη βελτίωση της συμμόρφωσης, ενισχύοντας την επιβολή και καθιστώντας ευκολότερη τη χρήση μέσων επανόρθωσης για τους καταναλωτές, ιδίως μέσω της ενίσχυσης του αποτρεπτικού αποτελέσματος των κυρώσεων για παραβιάσεις της νομοθεσίας περί προστασίας των καταναλωτών και της θέσπισης μέσων έννομης προστασίας για καταναλωτές που πέφτουν θύματα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών οι οποίες παραβιάζουν την οδηγία 2005/29/ΕΚ. Στον έλεγχο καταλληλότητας προτείνεται επίσης ο εκσυγχρονισμός του κανονιστικού πλαισίου και η μείωση του κανονιστικού φόρτου, μέσω της άρσης περιττών αλληλεπικαλύψεων σχετικά με τις υποχρεώσεις ενημέρωσης μεταξύ της οδηγίας 2005/29/ΕΚ και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ.

Κατά την αξιολόγηση της ΟΔΚ διαπιστώθηκε ότι η οδηγία 2011/83/ΕΕ συνέβαλε θετικά στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών και διασφάλισε υψηλό κοινό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Εντούτοις, εντοπίστηκαν ορισμένα κενά στους κανόνες, ιδίως λόγω των εξελίξεων στην ψηφιακή οικονομία. Στην αξιολόγηση υπογραμμίστηκαν ορισμένοι τομείς τους οποίους θα μπορούσαν να αφορούν οι τροποποιήσεις, συμπεριλαμβανομένων των ακόλουθων:

- α) της διαφάνειας των συναλλαγών στις επιγραμμικές αγορές·
- β) της εναρμόνισης των κανόνων που διέπουν τις συμβάσεις παροχής ψηφιακού περιεχομένου και των κανόνων για τις «δωρεάν» ψηφιακές υπηρεσίες (όπως η αποθήκευση στο νέφος και το διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)·
- γ) της απλούστευσης ορισμένων υποχρεώσεων ενημέρωσης της οδηγίας 2005/29/ΕΚ και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ που αλληλεπικαλύπτονται·
- δ) της μείωσης του φόρτου για τους εμπόρους, ιδίως για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, στο πεδίο του δικαιώματος της υπαναχώρησης τόσο για τις εξ αποστάσεως όσο και για τις εκτός εμπορικού καταστήματος πωλήσεις όσον αφορά: 1) το δικαίωμα των καταναλωτών να επιστρέφουν επίσης αγαθά που υπέστησαν χρήση άλλη πλην εκείνης που είναι αναγκαία και 2) την υποχρέωση επιστροφής του καταβληθέντος

τιμήματος στον καταναλωτή πριν από την παραλαβή των επιστρεφόμενων προϊόντων·

ε) του εκσυγχρονισμού των μέσων επικοινωνίας μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών.

Η αξιολόγηση περιλάμβανε επίσης προτάσεις για δραστηριότητες περαιτέρω ευαισθητοποίησης και κατάρτιση εγγράφων καθοδήγησης ως συνέχεια.

- **Διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη**

Κατά την κατάρτιση της πρότασης, η Επιτροπή διεξήγαγε διαβουλεύσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω:

- του μηχανισμού ανατροφοδότησης για την αρχική εκτίμηση επιπτώσεων·
- δημόσιας διαβούλευσης μέσω διαδικτύου·
- στοχοθετημένης διαβούλευσης με ομάδα μικρομεσαίων επιχειρήσεων·
- στοχοθετημένων διαβουλεύσεων με κράτη μέλη και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω ερευνών και συνεδριάσεων με τη Γενική Διεύθυνση Δικαιοσύνης και Καταναλωτών, αρχές των κρατών μελών και οργανώσεις καταναλωτών·
- διαβουλεύσεων με ενδιαφερόμενα μέρη καταναλωτών και επιχειρήσεων στο πλαίσιο διαβουλεύσεων με ομάδα εμπειρογνομόνων των ενδιαφερόμενων κύκλων της πλατφόρμας REFIT.

Στόχος των διαβουλεύσεων ήταν η συλλογή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων από τις οικείες ομάδες ενδιαφερόμενων μερών (καταναλωτές, ενώσεις καταναλωτών, επιχειρήσεις, ενώσεις επιχειρήσεων, αρχές των κρατών μελών, ασκούντες νομικά επαγγέλματα) και το ευρύ κοινό. Δυσκολίες προέκυψαν στην προσέγγιση ορισμένων τύπων επιχειρήσεων, όπως οι επιγραμμικές αγορές και οι πάροχοι «δωρεάν» ψηφιακών υπηρεσιών. Το περιεχόμενο των διαβουλεύσεων δημοσιοποιήθηκε μέσω τακτικών συναντήσεων, Twitter, Facebook και ηλεκτρονικών μηνυμάτων στη Γενική Διεύθυνση Δικαιοσύνης και Καταναλωτών, καθώς και μέσω ομιλιών του Επιτρόπου και άλλων υψηλόβαθμων στελεχών της Επιτροπής.

Η πρόταση βασίζεται επίσης σε διαβουλεύσεις που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο του ελέγχου καταλληλότητας και της αξιολόγησης της ΟΔΚ²⁹.

Τα μέτρα που περιλαμβάνονται στην πρόταση έτυχαν διαφορετικού βαθμού στήριξης από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η δημόσια διαβούλευση έδειξε ότι πολλές ενώσεις καταναλωτών και δημόσιες αρχές υποστηρίζουν την πρόταση το μέγιστο επίπεδο προστίμων να εκφράζεται ως ποσοστό του κύκλου εργασιών του εμπόρου. Ωστόσο, ελάχιστες ενώσεις επιχειρήσεων συμφώνησαν με την ιδέα αυτή. Αντιθέτως, στην ομάδα των ΜΜΕ, ποσοστό που ανήλθε στο 80 % των ερωτηθέντων θεώρησε ότι ο πιο αναλογικός, αποτελεσματικός και αποτρεπτικός τρόπος για τον καθορισμό του μέγιστου επιπέδου των προστίμων είναι η έκφρασή του ως ποσοστού του κύκλου εργασιών του εμπόρου, πιθανόν σε συνδυασμό με ένα απόλυτο ποσό, αναλόγως με το ποιο είναι υψηλότερο.

Στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης, η μεγάλη πλειονότητα των δημοσίων αρχών, ενώσεων καταναλωτών και καταναλωτών που απάντησαν ανέφερε ότι θα πρέπει να θεσπιστεί

²⁹ Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω διαβουλεύσεις που πραγματοποιήθηκαν στο πλαίσιο του ελέγχου καταλληλότητας και της αξιολόγησης της ΟΔΚ, βλέπε τα παραρτήματα της έκθεσης για τον έλεγχο καταλληλότητας και τα παραρτήματα στο έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της Επιτροπής σχετικά με την αξιολόγηση της ΟΔΚ στον εξής σύνδεσμο: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

το δικαίωμα σε μέσα έννομης προστασίας σε επίπεδο ΕΕ βάσει της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, προκειμένου να διασφαλιστεί η αυξημένη συμμόρφωση των εμπόρων στους κανόνες προστασίας των καταναλωτών. Ωστόσο, η υποστήριξη της εν λόγω ιδέας ήταν περιορισμένη μεταξύ των ενώσεων επιχειρήσεων (35 %) και των μεμονωμένων εταιρειών (31 %). Στο πλαίσιο της διαβούλευσης με την ομάδα ΜΜΕ, 87 % των απαντησάντων τάχθηκε υπέρ της θέσπισης δικαιώματος σε μέσα έννομης προστασίας σε επίπεδο ΕΕ βάσει της οδηγίας 2005/29/ΕΚ.

Πολλά ενδιαφερόμενα μέρη υποστήριξαν την καθιέρωση νέων υποχρεώσεων διαφάνειας για συμβάσεις που συνάπτονται στις επιγραμμικές αγορές. Ενώσεις καταναλωτών, δημόσιες αρχές, ιδιώτες και οι περισσότερες επιχειρήσεις και ενώσεις επιχειρήσεων συμφώνησαν ότι οι καταναλωτές που προβαίνουν σε αγορές μέσω επιγραμμικών αγορών θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με την ταυτότητα και την ιδιότητα του προμηθευτή. Συμφώνησαν επίσης ότι αυτό θα συνέβαλε στην αύξηση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών. Εξάλλου, πολλές μικρομεσαίες επιχειρήσεις τάσσονται υπέρ των υποχρεώσεων ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την ταυτότητα και τη νομική κατάσταση του αντισυμβαλλόμενου. Οι ενώσεις επιχειρήσεων τάχθηκαν επίσης υπέρ της διαφάνειας. Ορισμένες μεγάλες επιγραμμικές αγορές ανέφεραν ότι οι νέοι κανόνες θα μπορούσαν να μειώσουν το κόστος, ενώ άλλες δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν.

Η πλειονότητα των ενδιαφερόμενων μερών υποστήριξε την επέκταση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις ψηφιακές υπηρεσίες για τις οποίες δεν καταβάλλονται χρήματα. Οι έμποροι υποστήριξαν τη θέσπιση υποχρεώσεων ενημέρωσης για την καλύτερη πληροφόρηση των καταναλωτών, αλλά εμφανίστηκαν διχασμένοι όσον αφορά τη θέσπιση δικαιώματος υπαναχώρησης για τις εν λόγω ψηφιακές υπηρεσίες. Οι ενώσεις επιχειρήσεων δεν υποστήριξαν τη θέσπιση δικαιώματος υπαναχώρησης για ψηφιακές υπηρεσίες για τις οποίες δεν καταβάλλονται χρήματα.

Οι ενώσεις επιχειρήσεων την απαλοιφή των υποχρεώσεων ενημέρωσης από την οδηγία 2005/29/ΕΚ οι οποίες συμπίπτουν με τις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Οι ενώσεις καταναλωτών τάχθηκαν κατά της άρσης των υποχρεώσεων ενημέρωσης στις εν λόγω περιπτώσεις. Η πλειονότητα των δημοσίων αρχών θεώρησε ότι η ενημέρωση των καταναλωτών όσον αφορά τη διαχείριση των καταγγελιών δεν είναι σημαντική στο στάδιο της διαφήμισης.

Τα ενδιαφερόμενα μέρη υποστήριξαν σε μεγάλο βαθμό την αντικατάσταση της ισχύουσας υποχρέωσης των εμπόρων να παρέχουν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με μια τεχνολογικά ουδέτερη αναφορά σε μέσο επιγραμμικής επικοινωνίας. Επίσης, υποστήριξαν σε μεγάλο ποσοστό την κατάργηση της αναφοράς αριθμού τηλεομοιοτυπίας από την οδηγία 2011/83/ΕΕ.

Στο πλαίσιο της δημόσιας διαβούλευσης, 35 % των επιγραμμικών επιχειρήσεων ανέφεραν ότι αντιμετώπισαν σημαντικά προβλήματα λόγω των προαναφερθεισών ειδικών υποχρεώσεων των εμπόρων που σχετίζονται με το δικαίωμα υπαναχώρησης. Οι περισσότερες ενώσεις επιχειρήσεων επιβεβαίωσαν ότι οι έμποροι αντιμετωπίζουν δυσανάλογο/περιττό φόρτο λόγω αυτών των υποχρεώσεων. Στην ομάδα των ΜΜΕ, σχεδόν 50 % των αυτοαπασχολούμενων και των πολύ μικρών ή μικρών επιχειρήσεων που πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πωλήσεις στους καταναλωτές ανέφεραν την ύπαρξη δυσανάλογου φόρτου. Ωστόσο, η πλειονότητα των ενώσεων καταναλωτών, δημοσίων αρχών και ιδιωτών δεν υποστήριξε την κατάργηση των εν λόγω υποχρεώσεων των εμπόρων.

- **Εκτίμηση επιπτώσεων**

Η παρούσα πρόταση βασίζεται σε εκτίμηση επιπτώσεων³⁰. Η επιτροπή ρυθμιστικού ελέγχου εξέδωσε καταρχάς αρνητική γνώμη συνοδευόμενη από αναλυτικές παρατηρήσεις στις 12 Ιανουαρίου 2018. Έπειτα από εκτεταμένη αναθεώρηση του αρχικού σχεδίου, η επιτροπή ρυθμιστικού ελέγχου εξέδωσε θετική γνώμη με περαιτέρω παρατηρήσεις στις 9 Φεβρουαρίου 2018³¹. Στο παράρτημα I της εκτίμησης επιπτώσεων εξηγείται ο τρόπος με τον οποίο αντιμετωπίστηκαν οι παρατηρήσεις της επιτροπής ρυθμιστικού ελέγχου.

Η εκτίμηση επιπτώσεων πραγματεύεται ξεχωριστά τις επιλογές, αφενός για τη βελτίωση της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών και, αφετέρου, σχετικά με τον εκσυγχρονισμό και τη μείωση του φόρτου.

Όσον αφορά τη βελτίωση της συμμόρφωσης, πέρα από το σενάριο αναφοράς, εξετάστηκαν τρεις επιλογές:

- 1) επιλογή να ενισχυθεί μόνο ο αποτρεπτικός χαρακτήρας και η αναλογικότητα της επιβολής από τις δημόσιες αρχές μέσω περισσότερο ενισχυμένων κανόνων για κυρώσεις και πιο αποτελεσματική διαδικασία αγωγών παραλείψεων·
- 2) επιλογή να προστεθεί στα υπό 1) μέτρα το δικαίωμα του καταναλωτή σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας·
- 3) επιλογή να προστεθεί στα υπό 1) και υπό 2) μέτρα το δικαίωμα συλλογικής επανόρθωσης των καταναλωτών.

Η προτιμώμενη επιλογή ήταν η επιλογή 3, η οποία συνδυάζει όλα τα μέτρα. Η παρούσα πρόταση αφορά τμήματα της προτιμώμενης επιλογής σχετικά με τους πιο ενισχυμένους κανόνες για τις κυρώσεις και τα δικαιώματα των καταναλωτών σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας σε περίπτωση παραβιάσεων της οδηγίας 2005/29/EK. Στοιχεία που σχετίζονται με αγωγές παραλείψεων και με τη συλλογική επανόρθωση είναι αντικείμενο παράλληλης πρότασης σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/EK.

Όσον αφορά τις κυρώσεις, η πρόταση θα καταστήσει πιο συνεκτική την επιβολή των κυρώσεων σε ολόκληρη την ΕΕ. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω ενός καταλόγου κοινών, ενδεικτικών κριτηρίων για την αξιολόγηση της σοβαρότητας των παραβάσεων (εξαιρουμένων των ήσσονων παραβάσεων). Οι αρχές επιβολής του νόμου θα κληθούν να λαμβάνουν υπόψη τα εν λόγω κριτήρια κατά τη λήψη απόφασης για την επιβολή ή μη κυρώσεων, καθώς και για το επίπεδο των κυρώσεων. Εάν η επιβαλλόμενη κύρωση είναι πρόστιμο, οι αρχές θα κληθούν, κατά τον καθορισμό του προστίμου, να λάβουν υπόψη τον κύκλο εργασιών του εμπόρου που διέπραξε την παράβαση, τα καθαρά κέρδη και τα τυχόν πρόστιμα που επιβλήθηκαν για τις ίδιες ή παρόμοιες παραβάσεις σε άλλα κράτη μέλη. Σε περιπτώσεις «εκτεταμένων παραβάσεων» και «εκτεταμένων παραβάσεων με ενωσιακή διάσταση», όπως αυτές ορίζονται στον αναθεωρημένο κανονισμό ΣΠΚ, τα πρόστιμα θα πρέπει να θεσπίζονται ως υποχρεωτικό στοιχείο των κυρώσεων και τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθορίσουν το μέγιστο πρόστιμο για ανάλογες παραβάσεις σε επίπεδο που ισούται τουλάχιστον με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου.

Όσον αφορά τα ατομικά μέσα έννομης προστασίας, η πρόταση απαιτεί από τα κράτη μέλη να διασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές που βλάπτονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές έχουν πρόσβαση τουλάχιστον στο συμβατικό μέσο έννομης προστασίας της καταγγελίας της σύμβασης και στο εξωσυμβατικό μέσο έννομης προστασίας της αποζημίωσης για πρόκληση

³⁰ SWD(2018) 96.

³¹ SEC(2018) 185.

ζημιών. Ειδικότερα, η αντιπαράθεση σχετικά με σκάνδαλο «Dieselgate» (στο οποίο οι κατασκευαστές αυτοκινήτων εγκατέστησαν τεχνολογία στα αυτοκίνητα που παραποιούσε τα αποτελέσματα των εκπομπών ρύπων) έδειξε ότι τα εξωσυμβατικά μέσα έννομης προστασίας, όπως το εξωσυμβατικό δικαίωμα σε αποζημίωση για την πρόκληση ζημιών, μπορεί σε ορισμένες περιπτώσεις να είναι πιο σημαντικά για τους καταναλωτές από τα συμβατικά. Στην περίπτωση του «Dieselgate», πολλοί καταναλωτές δεν ήταν σε θέση να αξιώσουν μέσα έννομης προστασίας ακόμη και σε κράτη μέλη που ήδη παρέχουν αυτά τα μέσα σε θύματα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. Αυτό συνέβη επειδή τα διαθέσιμα μέσα έννομης προστασίας είναι μόνο συμβατικά. Συνεπώς τα μέσα έννομης προστασίας ισχύουν μόνο έναντι των αντισυμβαλλομένων των καταναλωτών, οι οποίοι εν προκειμένω ήταν οι πωλητές και όχι οι κατασκευαστές των αυτοκινήτων.

Όσον αφορά το κόστος των εν λόγω μέτρων, θα απαιτηθούν ορισμένα αρχικά κόστη εξοικείωσης από τους εμπόρους. Εντούτοις, στο πλαίσιο της διαβούλευσης με την ομάδα MME, οι περισσότεροι απαντήσαντες ανέφεραν ότι οι πιο ενισχυμένες κυρώσεις δεν θα έχουν καμία επίπτωση στις δαπάνες τους. Όσον αφορά τα ατομικά μέσα έννομης προστασίας, το μέσο εκτιμώμενο εφάπαξ κόστος, όπως το κόστος για νομικές συμβουλές, που αναφέρθηκε κατά τη διαβούλευση με την ομάδα MME ήταν 638 EUR. Το διάμεσο εκτιμώμενο ετήσιο τρέχον κόστος ήταν 655 EUR. Κατά τη δημόσια διαβούλευση, η πλειονότητα των δημόσιων αρχών ανέφερε ότι το κόστος διοικητικής ή δικαστικής εκτέλεσης θα αυξανόταν σε περίπτωση ενίσχυσης των κανόνων για τις κυρώσεις. Επίσης, οι εθνικές αρχές και τα δικαστήρια αναμένεται ότι θα υποστούν κάποιο αρχικό κόστος εξοικείωσης λόγω της θέσπισης δικαιωμάτων σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας. Καμία δημόσια αρχή δεν υπέβαλε εκτιμήσεις σχετικά με το αυξημένο ή το μειωμένο κόστος επιβολής. Το κόστος για τις δημόσιες αρχές επιβολής και τα δικαστήρια περιλαμβάνει ενδεχόμενη αύξηση του αριθμού των περιπτώσεων επιβολής και παραπομπής στα δικαστήρια. Ωστόσο, το εν λόγω κόστος αναμένεται να αντισταθμιστεί λόγω της προσδοκώμενης συνολικής μείωσης των παραβάσεων του δικαίου της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών, χάρη στο ενισχυμένο αποτρεπτικό αποτέλεσμα των ενισχυμένων κυρώσεων και των μέσων έννομης προστασίας.

Η πρόταση θα έχει επίσης ως αποτέλεσμα εξοικονόμηση για τους εμπόρους που δραστηριοποιούνται διασυνοριακά, χάρη στην αυξημένη εναρμόνιση των κανόνων. Ειδικότερα, θα υπάρξει μεγαλύτερη σαφήνεια όσον αφορά τις ενδεχόμενες συνέπειες για τους εμπόρους σε περίπτωση μη συμμόρφωσης. Αυτό θα οδηγήσει σε μειωμένο και πιο ακριβές κόστος εκτίμησης κινδύνου.

Όσον αφορά τον εκσυγχρονισμό και τη μείωση του φόρτου, στην εκτίμηση επιπτώσεων αξιολογήθηκαν οι επιλογές για α) διαφάνεια στις επιγραμμικές αγορές, β) προστασία των καταναλωτών σε σχέση με τις ψηφιακές υπηρεσίες που δεν παρέχονται έναντι καταβολής χρημάτων και γ) μέτρα μείωσης του φόρτου που συζητούνται στο πλαίσιο της επόμενης ενότητας της καταλληλότητας και απλούστευσης του κανονιστικού πλαισίου.

Όσον αφορά τη διαφάνεια των επιγραμμικών αγορών, στην εκτίμηση επιπτώσεων αξιολογήθηκαν οι επιλογές της προώθησης της αυτορρύθμισης, της συρρύθμισης και των νομοθετικών τροποποιήσεων της οδηγίας 2011/83/ΕΕ για την επιβολή πρόσθετων υποχρεώσεων ενημέρωσης στις επιγραμμικές αγορές. Ελάχιστοι ερωτηθέντες στο πλαίσιο των στοχοθετημένων και δημόσιων διαβουλεύσεων παρείχαν ποσοτικές εκτιμήσεις κόστους. Ορισμένες μεγάλες επιγραμμικές αγορές ανέφεραν ότι οι νέοι πλήρως εναρμονισμένοι κανόνες για τη διαφάνεια θα επιφέρουν μείωση κόστους, ενώ άλλες δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν αν οι λόγω κανόνες θα επιφέρουν μείωση κόστους. Από τις τέσσερις επιγραμμικές αγορές που απάντησαν στις ερωτήσεις σχετικά με το κόστος, δύο ανέφεραν ότι το κόστος συμμόρφωσης προς τις νέες υποχρεώσεις ενημέρωσης (εφάπαξ και τρέχον κόστος)

αναμένεται να είναι λογικό, μία έκρινε ότι δεν είναι λογικό και η άλλη απάντησε ότι δεν γνωρίζει.

Η επέκταση της ΟΔΚ στις «δωρεάν» ψηφιακές υπηρεσίες συνιστά νομοθετική αποσαφήνιση που αναμένεται να οδηγήσει σε μέτριο κόστος για τις επιχειρήσεις λόγω προσαρμογών του ιστότοπου/επιγραμμικής διεπαφής τους. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις εκτίμησαν ότι το διάμεσο ετήσιο κόστος που θα προκύψει από την επέκταση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ για την κάλυψη των ψηφιακών υπηρεσιών που δεν παρέχονται έναντι καταβολής χρημάτων ανέρχεται σε 33 EUR όσον αφορά τις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης και σε 50 EUR για το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Η τροποποίηση της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, σύμφωνα με την οποία τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίσουν διατάξεις για την προστασία των νόμιμων συμφερόντων των καταναλωτών όσον αφορά ορισμένες ιδιαιτέρως επιθετικές ή παραπλανητικές πρακτικές μάρκετινγκ ή πώλησης, στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων του εμπόρου στην κατοικία του καταναλωτή ή όσον αφορά εκδρομές εμπορικού χαρακτήρα που διοργανώνει ο έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές, εφόσον οι εν λόγω περιορισμοί αιτιολογούνται βάσει της προστασίας της δημόσιας τάξης ή του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής, είναι απαραίτητη προκειμένου να διευκρινιστεί η σχέση μεταξύ της οδηγίας και των εθνικών κανόνων για τέτοιου είδους δραστηριότητες μάρκετινγκ.

Ορισμένα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει απαγορεύσεις ή περιορισμούς για συγκεκριμένους τύπους πωλήσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, όπως οι μη προγραμματισμένες κατ' οίκον πωλήσεις, επίσης για λόγους προστασίας της ιδιωτικής ζωής και δημόσιας τάξης. Παρότι αντιβαίνουν στον χαρακτήρα πλήρους εναρμόνισης της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, οι περιορισμοί αυτοί δεν έχουν καμία — ή έχουν πολύ περιορισμένες — επιπτώσεις σε διασυνοριακό επίπεδο (λόγω του ίδιου του χαρακτήρα των πωλήσεων εκτός εμπορικού καταστήματος). Συνεπώς, ανάλογοι περιορισμοί δεν αναμένεται να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην ενιαία αγορά. Η προτεινόμενη αλλαγή αναμένεται να αναγνωρίσει το καθεστώς που υφίσταται σε ορισμένα κράτη μέλη που έχουν θεσπίσει ανάλογους περιορισμούς για τις κατ' οίκον πωλήσεις και/ή τις εκδρομές με στόχο τις πωλήσεις. Κάθε περαιτέρω συνέπεια θα εξαρτηθεί από τον τρόπο με τον οποίο τα άλλα κράτη μέλη θα κάνουν χρήση της εν λόγω δυνατότητας. Συνεπώς, η αποσαφήνιση της δυνατότητας των κρατών μελών να θεσπίζουν ανάλογους περιορισμούς για λόγους δημόσιας τάξης ή προστασίας της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών κρίθηκε ότι δεν έχει άμεσο αντίκτυπο στην ενιαία αγορά και είναι σύμφωνη με την αρχή της επικουρικότητας.

Η τροποποίηση της οδηγίας 2005/29/ΕΚ σχετικά με τα προϊόντα «δύο ποιότητων» είναι απαραίτητη για την ύπαρξη μεγαλύτερης νομικής σαφήνειας για τις αρχές των κρατών μελών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της οδηγίας. Η Επιτροπή αντιμετώπισε το εν λόγω ζήτημα στο πλαίσιο των κατευθυντήριων γραμμών της 25ης Μαΐου 2016 σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/ΕΚ³² και πιο πρόσφατα στο πλαίσιο της ανακοίνωσης της Επιτροπής, της 26.9.2017, «σχετικά με την εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας περί τροφίμων και περί προστασίας των καταναλωτών σε ζητήματα προϊόντων δύο ποιότητων — Η περίπτωση των τροφίμων»³³. Ωστόσο, η εμπειρία από την επιβολή δείχνει ότι οι εθνικές αρχές αναμένεται να επωφεληθούν από δέσμη ρητών διατάξεων στην οποία μπορούν να βασιστούν. Οι διατάξεις αυτές είναι απαραίτητες για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση εμπορικών πρακτικών που συνίστανται στην προώθηση ενός προϊόντος ως πανομοιότυπου με το ίδιο προϊόν που κυκλοφορεί σε αγορές σε διάφορα άλλα κράτη μέλη, στον βαθμό που τα εν λόγω προϊόντα

³² SWD(2016) 163 final.

³³ C(2017)6532.

έχουν σαφώς διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά, με αποτέλεσμα να οδηγεί ή να ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή σε συναλλαγή στην οποία δεν θα προέβαινε διαφορετικά.

- **Καταλληλότητα και απλούστευση του κανονιστικού πλαισίου**

Επειδή η παρούσα πρόταση υποβάλλεται ως τμήμα του προγράμματος REFIT, σημαντικό μέρος των σχετικών αξιολογήσεων ήταν η διακρίβωση του κανονιστικού φόρτου. Οι αξιολογήσεις αυτές έδειξαν ότι η γενική νομοθεσία της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών δεν συνεπάγεται ιδιαίτερο φόρτο, τόσο σε απόλυτους όρους όσο και σε σύγκριση με άλλους τομείς κανονιστικών ρυθμίσεων της ΕΕ³⁴. Συνεπώς, δεδομένων των σημαντικών οφελών της νομοθεσίας της ΕΕ στην προστασία των καταναλωτών και στη συμβολή στην ενιαία αγορά, οι εν λόγω αξιολογήσεις εντόπισαν μόνο περιορισμένο περιθώριο για μείωση του φόρτου.

Επειδή η παρούσα πρόταση τροποποιεί νομοθεσία που ισχύει για όλους τους εμπόρους, συμπεριλαμβανομένων των πολύ μικρών επιχειρήσεων, δεν υφίστανται βάσιμοι λόγοι για την εξαίρεση των πολύ μικρών επιχειρήσεων από την εφαρμογή της. Ενδέχεται οι πολύ μικρές επιχειρήσεις να επωφεληθούν ιδιαίτερος από τα προτεινόμενα μέτρα μείωσης του φόρτου που σχετίζονται με το δικαίωμα της υπαναχώρησης. Αυτό θα συμβεί διότι, επί του παρόντος, οι εν λόγω επιχειρήσεις διαθέτουν περιορισμένη ευελιξία όσον αφορά την απορρόφηση των ζημιών που προκαλούνται από τις ισχύουσες υποχρεώσεις. Οι πολύ μικρές επιχειρήσεις μάλλον θα θιγούν λιγότερο από την προτεινόμενη ενίσχυση των κανόνων σχετικά με τις κυρώσεις για εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση, διότι οι εν λόγω παραβάσεις τελούνται κατά κανόνα από μεγαλύτερες εταιρείες, οι οποίες στη συνέχεια υπάγονται σε συντονισμένες δράσεις επιβολής στο πλαίσιο του κανονισμού ΣΠΚ.

Η πρώτη τροποποίηση που αφορά το δικαίωμα της υπαναχώρησης καταργεί την υποχρέωση του εμπόρου να δέχεται την επιστροφή προϊόντων ακόμη και όταν οι καταναλωτές χρησιμοποίησαν τα προϊόντα περισσότερο απ' όσο επιτρέπεται. Οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις ανέφεραν ετήσιες ζημιές κατά μέσο όρο 2 223 EUR (διάμεση τιμή 100 EUR) εξαιτίας της ισχύουσας υποχρέωσης να αποδέχονται την επιστροφή «προϊόντων που χρησιμοποιήθηκαν περισσότερο απ' όσο επιτρέπεται». Σύμφωνα με απόψεις των ενώσεων των επιχειρήσεων και των εταιρειών, οι έμποροι, και ιδιαίτερα οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, θα επωφεληθούν από τη μείωση του εν λόγω φόρτου. Όσον αφορά την υποχρέωση των εμπόρων να επιστρέφουν το καταβληθέν τίμημα στους καταναλωτές χωρίς προηγουμένως να μπορούν να ελέγξουν τα επιστρεφόμενα προϊόντα, οι μέσες εκτιμώμενες ετήσιες ζημιές λόγω των υφιστάμενων κανόνων, που αναφέρθηκαν στο πλαίσιο της διαβούλευσης με την ομάδα MME, ανέρχονται σε 1 212 EUR (διάμεση τιμή 0). Σύμφωνα με απόψεις των ενώσεων των επιχειρήσεων και των εταιρειών, οι έμποροι, και ιδιαίτερα οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, θα επωφεληθούν από τη μείωση του εν λόγω φόρτου.

Όσον αφορά την κατάργηση της υποχρέωσης των εμπόρων να παρέχουν ενημέρωση σχετικά με τη διαχείριση των καταγγελιών στο στάδιο της διαφήμισης, τα διαθέσιμα ποσοτικά στοιχεία ήταν πολύ περιορισμένα. Ωστόσο, σύμφωνα με τις απόψεις των ενώσεων των επιχειρήσεων, εικάζεται από μερική έως σημαντική εξοικονόμηση για τις εταιρείες. Σχετικά με την κατάργηση της υποχρέωσης των εμπόρων να αναγράφουν τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας και την παροχή της δυνατότητας χρήσης πιο σύγχρονων μέσων επικοινωνίας (όπως το ηλεκτρονικό έντυπο) ως εναλλακτική επιλογή αντί της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το γεγονός ότι πολλοί έμποροι ήδη παρέχουν αυτά τα σύγχρονα μέσα

³⁴ Για περισσότερες πληροφορίες, βλέπε το κεφάλαιο 6.2.4 της έκθεσης για τον έλεγχο καταλληλότητας.

επικοινωνίας στους καταναλωτές (σε συνδυασμό με τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) δείχνει ότι είναι πιο αποτελεσματικά από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Η κατάργηση της υποχρέωσης αναγραφής του αριθμού τηλεομοιοτυπίας μάλλον δεν θα επηρεάσει το κόστος, καθώς επί του παρόντος συνιστά υποχρεωτικό στοιχείο μόνο για έναν μικρό αριθμό εμπόρων που ακόμη χρησιμοποιούν την τηλεομοιοτυπία στην επικοινωνία τους με τους καταναλωτές.

Όλες οι τροποποιήσεις της πρότασης καταρτίστηκαν με τεχνολογικά ουδέτερο τρόπο, ούτως ώστε να μην καταστούν παρωχημένες σύντομα λόγω των τεχνολογικών εξελίξεων. Κατά συνέπεια, ο υφιστάμενος ορισμός των «επιγραμμικών αγορών» βάσει άλλης νομοθεσίας της ΕΕ επικαιροποιείται, προκειμένου να καταργηθούν ειδικές αναφορές σε συγκεκριμένη τεχνολογία, όπως οι «ιστότοποι», και να διασφαλιστεί η διαχρονικότητά του. Η επέκταση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σε ψηφιακές υπηρεσίες που δεν παρέχονται έναντι καταβολής χρημάτων θα αντιμετωπίσει την υφιστάμενη κατάσταση στις ψηφιακές συναλλαγές για τους καταναλωτές, μέσω διαχρονικών και ουδέτερων όσον αφορά το περιεχόμενο κανόνων. Επίσης θα λειτουργήσει συμπληρωματικά προς τους κανόνες προστασίας των δεδομένων της ΕΕ. Η τροποποίηση των κανόνων της οδηγίας 2011/83/ΕΕ όσον αφορά τα μέσα επικοινωνίας θα είναι ουδέτερη από τεχνολογική άποψη και συνεπώς διαχρονική. Αυτό θα επιτευχθεί μέσω της αναφοράς σε άλλα μέσα επιγραμμικής επικοινωνίας που επιτρέπουν στον καταναλωτή να διατηρεί το περιεχόμενο της επικοινωνίας και όχι σε μια συγκεκριμένη τεχνολογία.

• **Θεμελιώδη δικαιώματα**

Η πρόταση συνάδει με το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων, σύμφωνα με το οποίο η ΕΕ πρέπει να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Τα μέτρα: α) για τη βελτίωση της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών και β) για τον εκσυγχρονισμό των κανόνων για την προστασία των καταναλωτών στις επιγραμμικές αγορές και τις ψηφιακές υπηρεσίες ενισχύουν το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Οι βελτιωμένες δυνατότητες πρόσβασης σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας απέναντι σε αθέμιτες εμπορικές πρακτικές αναμένεται επίσης να συμβάλουν στη διασφάλιση του δικαιώματος πραγματικής προσφυγής, το οποίο κατοχυρώνεται στο άρθρο 47 του Χάρτη. Τέλος, η πρόταση σέβεται το δικαίωμα της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του ατόμου που κατοχυρώνεται στο άρθρο 8 του Χάρτη, καθώς και το δικαίωμα των κρατών μελών να θέτουν περιορισμούς σε ορισμένες μορφές και πτυχές των πωλήσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, προκειμένου να διασφαλίζεται ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής του καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 7 του Χάρτη.

Τα μέτρα μείωσης του φόρτου όσον αφορά α) το δικαίωμα της υπαναχώρησης, β) την απλούστευση των υποχρεώσεων ενημέρωσης και γ) τον εκσυγχρονισμό των μέσων επικοινωνίας θα συμβάλουν στην εφαρμογή του άρθρου 16 του Χάρτη, το οποίο εγγυάται την επιχειρηματική ελευθερία σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές. Ταυτόχρονα, η απλούστευση των υποχρεώσεων ενημέρωσης και ο εκσυγχρονισμός των μέσων επικοινωνίας δεν θα οδηγήσει σε ουσιαστικό περιορισμό της προστασίας των καταναλωτών. Εξάλλου, τα μέτρα σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης αντιπροσωπεύουν μια εξισορρόπηση των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων για εμπόρους και καταναλωτές, διότι θα άρουν περιττό φόρτο, ενώ θα επηρεάσουν μικρό μόνο αριθμό καταναλωτών.

4. ΔΗΜΟΣΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Δεν υπάρχουν επιπτώσεις στον προϋπολογισμό της ΕΕ.

5. ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- **Σχέδια εφαρμογής και ρυθμίσεις παρακολούθησης, αξιολόγησης και υποβολής εκθέσεων**

Η Επιτροπή θα αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, τη συνάφεια, τη συνεκτικότητα και την προστιθέμενη αξία για την ΕΕ της παρούσας παρέμβασης, σύμφωνα με τους δείκτες που προσδιορίζονται στην εκτίμηση επιπτώσεων. Οι εν λόγω δείκτες μπορούν να χρησιμεύσουν ως βάση της αξιολόγησης, η οποία θα πρέπει να παρουσιαστεί το νωρίτερο 5 έτη μετά την έναρξη εφαρμογής, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι υπάρχουν επαρκή διαθέσιμα στοιχεία μετά την πλήρη εφαρμογή σε όλα τα κράτη μέλη.

Αναλυτικά στοιχεία για το επιγραμμικό εμπόριο στην ΕΕ και, ειδικότερα, για το επιγραμμικό λιανικό εμπόριο είναι διαθέσιμα στη βάση δεδομένων της Eurostat. Τα στοιχεία αυτά θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ως κύριες πηγές δεδομένων για την αξιολόγηση. Τα εν λόγω στοιχεία θα συμπληρωθούν από αντιπροσωπευτικές έρευνες μεταξύ καταναλωτών και επιχειρήσεων λιανικού εμπορίου στην ΕΕ, οι οποίες διεξάγονται τακτικά στο πλαίσιο του πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές και δημοσιεύονται δύο φορές τον χρόνο. Οι εν λόγω έρευνες εξετάζουν εμπειρίες και αντιλήψεις, οι οποίες αποτελούν αμφότερες σημαντικούς παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά καταναλωτών και επιχειρήσεων στην ενιαία αγορά. Η παρακολούθηση θα συμπεριλάβει επίσης δημόσια διαβούλευση και στοχοθετημένες έρευνες μεταξύ ειδικών ομάδων ενδιαφερόμενων μερών (καταναλωτές, ειδικευμένους φορείς, επιγραμμικές αγορές, εμπόρους που παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες χωρίς καταβολή χρημάτων). Όσον αφορά ειδικότερα την άποψη των επιχειρήσεων, αυτή θα καλυφθεί μέσω της έρευνας για τις επιχειρήσεις λιανικού εμπορίου, η οποία θα διεξάγεται τακτικά για τον πίνακα αποτελεσμάτων για τις καταναλωτικές συνθήκες, καθώς και μέσω στοχοθετημένων ερευνών μεταξύ επιγραμμικών αγορών και παρόχων «δωρεάν» ψηφιακών υπηρεσιών.

Η εν λόγω συγκέντρωση δεδομένων θα συμβάλει επίσης στην υποβολή εκθέσεων εκ μέρους της Επιτροπής σχετικά με τη μεταφορά στο εθνικό δίκαιο και την εφαρμογή. Επιπλέον, η Επιτροπή θα διατηρήσει στενή επαφή με τα κράτη μέλη και τα οικεία ενδιαφερόμενα μέρη για την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της ενδεχόμενης νομοθετικής πράξης. Προκειμένου να μειωθεί ο πρόσθετος διοικητικός φόρτος για τα κράτη μέλη και τον ιδιωτικό τομέα λόγω της συγκέντρωσης δεδομένων για την παρακολούθηση, οι προτεινόμενοι δείκτες παρακολούθησης βασίζονται, όπου είναι δυνατόν, σε υφιστάμενες πηγές δεδομένων.

Η συγκέντρωση δεδομένων θα έχει ως στόχο να προσδιοριστεί με μεγαλύτερη ακρίβεια ο βαθμός στον οποίο οι μεταβολές στους δείκτες μπορούν να αποδοθούν στην πρόταση. Για παράδειγμα, παρότι η παροχή κοινών δικαιωμάτων στους καταναλωτές σε ολόκληρη την ΕΕ αναμένεται ότι θα τους βοηθήσει να διεκδικούν με μεγαλύτερη σιγουριά τα δικαιώματά τους στο πλαίσιο διασυνοριακών συναλλαγών και συνεπώς θα συμβάλει στη μείωση των ζημιών που υφίστανται οι καταναλωτές, το ποσοστό των καταναλωτών που διαθέτουν αποτελεσματικά μέσα έννομης προστασίας θα επηρεαστεί επίσης και από άλλους παράγοντες. Οι παράγοντες αυτοί αναφέρονται ανωτέρω στο πλαίσιο της περιγραφής των προβλημάτων. Οι έρευνες που διεξάγονται για τον πίνακα αποτελεσμάτων για τους καταναλωτές έχουν χρονοσειρές για τους περισσότερους δείκτες και επιτρέπουν καταρχήν (μέσω στατιστικής ανάλυσης) να γίνει διάκριση του αντίκτυπου που έχει μια συγκεκριμένη πρωτοβουλία πολιτικής από τις ευρύτερες τάσεις.

- **Επεξηγηματικά έγγραφα (για οδηγίες)**

Εφόσον η πρόταση εισάγει συγκεκριμένες τροποποιήσεις τεσσάρων υφιστάμενων οδηγιών, τα κράτη μέλη θα πρέπει είτε να διαβιβάσουν στην Επιτροπή το κείμενο των συγκεκριμένων

τροποποιήσεων στις εθνικές διατάξεις ή, ελλείψει ανάλογων τροποποιήσεων, να εξηγήσουν βάσει ποιας ειδικής εθνικής νομοθετικής διάταξης εφαρμόζονται ήδη οι τροποποιήσεις που προβλέπονται στην πρόταση.

- **Αναλυτική επεξήγηση των επιμέρους διατάξεων της πρότασης**

Άρθρο 1 – Τροποποιήσεις της οδηγίας 2005/29/EK

Το άρθρο 1 της πρότασης τροποποιεί την οδηγία 2005/29/EK όσον αφορά δύο κύρια σημεία: θεσπίζει το δικαίωμα των καταναλωτών σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας και ενισχύει τους κανόνες για τα πρόστιμα. Η πρόταση αποσαφηνίζει επίσης την εφαρμογή των υφιστάμενων κανόνων της οδηγίας αναφορικά με την κρυφή διαφήμιση και την παραπλανητική διαφήμιση προϊόντων «δύο ποιότητων». Τέλος, η πρόταση αντιμετωπίζει το ζήτημα των εθνικών κανόνων που αφορούν συγκεκριμένες μορφές πώλησης εκτός εμπορικού καταστήματος.

Όσον αφορά **τα ατομικά μέσα έννομης προστασίας**, προστίθεται νέο άρθρο 11α στην οδηγία 2005/29/EK, που απαιτεί από τα κράτη μέλη να διασφαλίσουν ότι στο πλαίσιο της εθνικής τους νομοθεσίας υφίστανται ορισμένοι ειδικοί τύποι συμβατικών και εξωσυμβατικών μέσων έννομης προστασίας για παραβάσεις της οδηγίας 2005/29/EK. Η θέσπιση δικαιώματος σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας στην εν λόγω οδηγία αναμένεται ότι θα παράσχει τη δυνατότητα σε θύματα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών να αναλαμβάνουν δράση εναντίον εμπόρων για τη επίλυση των προβλημάτων που προκλήθηκαν από τους εν λόγω εμπόρους.

Όσον αφορά τις **κυρώσεις**, προστίθεται κατάλογος κοινών, ενδεικτικών κριτηρίων για την αξιολόγηση της σοβαρότητας των παραβάσεων (εξαιρουμένων των ήσσονων παραβάσεων) στο άρθρο 13 της οδηγίας. Οι αρχές επιβολής του νόμου θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα εν λόγω κριτήρια κατά τη λήψη απόφασης για την επιβολή ή μη κυρώσεων, καθώς και για το επίπεδό τους. Εάν η επιβαλλόμενη κύρωση είναι πρόστιμο, οι αρχές θα πρέπει, κατά τον καθορισμό του προστίμου, να λαμβάνουν υπόψη τον κύκλο εργασιών του εμπόρου που διέπραξε την παράβαση, τα καθαρά κέρδη, καθώς και τυχόν πρόστιμα που επιβλήθηκαν για την ίδια παράβαση σε άλλα κράτη μέλη. Επιπλέον, όσον αφορά τις «εκτεταμένες παραβάσεις» και τις «εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση», όπως ορίζονται στον αναθεωρημένο κανονισμό ΣΠΚ (ΕΕ) 2017/2395, τα κράτη μέλη θα πρέπει να προβλέψουν στο εθνικό τους δίκαιο πρόστιμα, των οποίων το μέγιστο ποσό θα πρέπει να ισούται τουλάχιστον με το 4 % του κύκλου εργασιών του εμπόρου που διέπραξε την παράβαση στο οικείο κράτος μέλος ή κράτη μέλη. Αυτό συνεπάγεται ότι όταν οι αρμόδιες εθνικές αρχές που συνεργάζονται στο πλαίσιο μιας συντονισμένης δράσης του κανονισμού ΣΠΚ ορίζουν μια αρμόδια αρχή για την επιβολή ενιαίου προστίμου, το μέγιστο πρόστιμο εν προκειμένω θα πρέπει να ισούται τουλάχιστον με το 4% του συνολικού κύκλου εργασιών σε όλα τα οικεία κράτη μέλη.

Όσον αφορά την **κρυφή διαφήμιση**, οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν ψηφιακές εφαρμογές όπως οι επιγραμμικές αγορές, τα εργαλεία σύγκρισης, τα καταστήματα εφαρμογών ή οι μηχανές αναζήτησης αναμένουν «φυσικά» ή «οργανικά» αποτελέσματα αναζήτησης βάσει της συνάφειας με τα ερωτήματα αναζήτησης που έχουν υποβάλει και όχι βάσει πληρωμής από τρίτους. Ωστόσο, όπως εξάλλου υπογραμμίζεται στο έγγραφο καθοδήγησης του 2016 σχετικά με την οδηγία 2005/29/EK, τα αποτελέσματα αναζήτησης συχνά περιέχουν «τοποθέτηση επί πληρωμή», δηλαδή τα τρίτα μέρη καταβάλουν αμοιβή για να έχουν υψηλότερη κατάταξη, ή «προσθήκη επί πληρωμή», δηλαδή τα τρίτα μέρη καταβάλουν αμοιβή για να συμπεριληφθούν στον κατάλογο των αποτελεσμάτων αναζήτησης. Οι τοποθετήσεις επί πληρωμή και οι προσθήκες επί πληρωμή συχνά δεν αναφέρονται καν ή

αναφέρονται μόνο με διαφορετικό τρόπο, που δεν είναι σαφώς αντιληπτός από τους καταναλωτές. Συνεπώς, οι σχετικές διατάξεις της οδηγίας 2005/29/EK για την απαγόρευση της κρυφής διαφήμισης θα πρέπει να αποσαφηνιστούν, ώστε να καταστεί σαφές ότι ισχύουν όχι μόνο αναφορικά με το συντακτικό περιεχόμενο των μέσων επικοινωνίας, αλλά επίσης και για τα αποτελέσματα αναζήτησης που προκύπτουν από ένα διαδικτυακό ερώτημα αναζήτησης του καταναλωτή.

Σχετικά με τις **ειδικές μορφές πωλήσεων εκτός εμπορικού καταστήματος**, τροποποίηση του άρθρου 3 της οδηγίας εξουσιοδοτεί τα κράτη μέλη να εγκρίνουν διατάξεις για την προστασία των νομίμων συμφερόντων των καταναλωτών απέναντι σε επιθετικές ή παραπλανητικές μορφές μάρκετινγκ και πρακτικές πωλήσεων στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων του εμπόρου στην κατοικία του καταναλωτή (δηλαδή επισκέψεις που δεν διενεργούνται κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, όπως για παράδειγμα, κατόπιν ραντεβού με τον έμπορο) και όσον αφορά εκδρομές εμπορικού χαρακτήρα που διοργανώνει ο έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές, εφόσον οι εν λόγω περιορισμοί αιτιολογούνται για λόγους δημόσιας τάξης ή προστασίας του σεβασμού της ιδιωτικής ζωής. Προκειμένου να διασφαλιστεί η πλήρης διαφάνεια των εν λόγω μέτρων, τα κράτη μέλη θα πρέπει να τα κοινοποιούν στην Επιτροπή, η οποία θα καθιστά τις εν λόγω κοινοποιήσεις δημοσίως διαθέσιμες.

Όσον αφορά τα **προϊόντα «δύο ποιότητων»**, η τροποποίηση του άρθρου 6 παράγραφος 2 της οδηγίας ορίζει ρητά ότι μια εμπορική πρακτική που συνίσταται στο μάρκετινγκ ενός προϊόντος ως πανομοιότυπου με το ίδιο προϊόν που κυκλοφορεί σε αγορές σε διάφορα άλλα κράτη μέλη, στον βαθμό που τα εν λόγω προϊόντα έχουν σημαντικά διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά, με αποτέλεσμα να οδηγήσει ή να ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή σε συναλλαγή, στην οποία δεν θα προέβαινε ειδάλλως, συνιστά παραπλανητική εμπορική πρακτική, την οποία οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αξιολογήσουν και να αντιμετωπίσουν κατά περίπτωση, σύμφωνα με τις διατάξεις της οδηγίας.

Άρθρο 2 – Τροποποιήσεις της οδηγίας σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών 2011/83/EE

Το άρθρο 2 της παρούσας πρότασης τροποποιεί την οδηγία 2011/83/EE όσον αφορά διάφορα σημεία.

Οι τροποποιήσεις στο άρθρο 2 της οδηγίας 2011/83/EE παρέχουν πρόσθετους ορισμούς του ψηφιακού περιεχομένου και της ψηφιακής υπηρεσίας και των αντίστοιχων συμβάσεων για την παροχή των εν λόγω προϊόντων, οι οποίοι ευθυγραμμίζονται με τους ορισμούς της [οδηγίας για το ψηφιακό περιεχόμενο]. Οι εν λόγω ορισμοί εντάσσονται στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/EE επίσης συμβάσεις για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών για τις οποίες ο καταναλωτής δεν καταβάλλει χρήματα αλλά παραχωρεί προσωπικά δεδομένα. Σε συμφωνία με την [οδηγία για το ψηφιακό περιεχόμενο], οι ορισμοί της «σύμβασης προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου» και της «σύμβασης παροχής ψηφιακών υπηρεσιών» διευκρινίζουν ότι, αν δεν υπάρχει καταβολή χρημάτων, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που προβλέπονται στην οδηγία 2011/83/EE δεν εφαρμόζονται στις περιπτώσεις στις οποίες τα προσωπικά δεδομένα που παρέχονται από τον καταναλωτή χρησιμοποιούνται αποκλειστικά από τον έμπορο για την προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή για τη συμμόρφωση του εμπόρου με τις νομικές απαιτήσεις και ότι ο έμπορος δεν επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα για άλλους σκοπούς. Οι τροποποιήσεις του άρθρου 2 εισάγουν τον ορισμό της «επιγραμμικής αγοράς», η οποία υπόκειται σε ειδικές πρόσθετες απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης σύμφωνα με το νέο άρθρο 6α.

Το άρθρο 5 της οδηγίας 2011/83/EE σχετικά με τις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης για συμβάσεις άλλες από τις εκτός εμπορικού καταστήματος ή τις συναπτόμενες εξ

αποστάσεως τροποποιείται για λόγους συνοχής, προκειμένου να καλύψει τις εκ νέου ορισθείσες ψηφιακές υπηρεσίες καθώς και την ήδη υφιστάμενη έννοια του ψηφιακού περιεχομένου όσον αφορά τις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης σχετικά με τη διαλειτουργικότητα και τις δυνατότητες λειτουργίας.

Το άρθρο 6 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ σχετικά με τις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και συμβάσεις εξ αποστάσεως τροποποιείται για λόγους συνοχής, προκειμένου να καλύψει τις νεοοριζόμενες ψηφιακές υπηρεσίες καθώς και την ήδη υφιστάμενη έννοια του ψηφιακού περιεχομένου όσον αφορά τις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης σχετικά με τη διαλειτουργικότητα και τις δυνατότητες λειτουργίας. Επιπρόσθετα, το άρθρο 6 τροποποιείται με κατάργηση της τηλεομοιοτυπίας από τον κατάλογο των πιθανών μέσων επικοινωνίας και με την παροχή δυνατότητας στους εμπόρους να χρησιμοποιούν άλλα μέσα επικοινωνίας ως εναλλακτική επιλογή αντί του παραδοσιακού ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Το νέο άρθρο 6α που εισάγεται στην οδηγία 2011/83/ΕΕ προβλέπει ειδικές πρόσθετες υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης για συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές αγορές, και συγκεκριμένα: 1) περιγραφή των κύριων παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη των διαφόρων προσφορών, 2) αναφορά εάν ο τρίτος που προσφέρει το προϊόν είναι έμπορος ή όχι, 3) αναφορά του κατά πόσο τα δικαιώματα του καταναλωτή που απορρέουν από το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών εφαρμόζονται στη σύμβαση και 4) στην περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται με έμπορο, αναφορά του εμπόρου που είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών που απορρέουν από το δίκαιο της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών σε σχέση με τη σύμβαση.

Το άρθρο 7 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ που καθορίζει συγκεκριμένες τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος τροποποιείται προκειμένου να διευκρινιστεί ότι η υποχρέωση βάσει της παραγράφου 3 για τους εμπόρους να αποκτούν ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή για άμεση παροχή υπηρεσιών ισχύει μόνο για υπηρεσίες που παρέχονται έναντι πληρωμής. Η εν λόγω τροποποίηση είναι απαραίτητη ενόψει της επέκτασης του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας για την κάλυψη επίσης ψηφιακών υπηρεσιών που δεν παρέχονται έναντι καταβολής χρημάτων, εφόσον η υποχρέωση ρητής συγκατάθεσης αφορά μόνο τον υπολογισμό της χρηματικής αποζημίωσης που θα πρέπει να καταβάλει ο καταναλωτής στον έμπορο για τη χρήση των υπηρεσιών κατά τη διάρκεια ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης, εφόσον ο καταναλωτής αποφασίσει να κάνει χρήση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Το άρθρο 8 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ που καθορίζει ειδικές τυπικές απαιτήσεις για τις συμβάσεις εξ αποστάσεως τροποποιείται όσον αφορά διάφορα σημεία. Καταρχάς, στην παράγραφο 4 εισάγεται διάταξη με την οποία το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης εξαιρείται από τις απαιτήσεις παροχής ενημέρωσης με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο χρησιμοποιείται για τη σύναψη της σύμβασης και το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την ενημέρωση, συμπεριλαμβανομένων των τηλεφωνικών κλήσεων. Αυτό είναι απαραίτητο διότι το γραπτό υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης δεν μπορεί να παρασχεθεί στον καταναλωτή μέσω τηλεφωνικής κλήσης και ενδεχομένως να είναι αδύνατον να παρασχεθεί με άλλο, φιλικό προς τον χρήστη τρόπο, με τη χρήση των μέσων επικοινωνίας που προβλέπονται στο άρθρο 8 παράγραφος 4. Στις περιπτώσεις αυτές, αρκεί το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης να καταστεί διαθέσιμο στον καταναλωτή με άλλα μέσα, όπως ο ιστότοπος του εμπόρου, και να συμπεριληφθεί στην επιβεβαίωση της σύμβασης σε σταθερό μέσο.

Η παράγραφος 8 τροποποιείται με ανάλογο τρόπο όπως στην περίπτωση του άρθρου 7 παράγραφος 3 που περιγράφεται ανωτέρω.

Το άρθρο 13 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ που αφορά τις υποχρεώσεις του εμπόρου σε περίπτωση υπαναχώρησης τροποποιείται ώστε να καταργηθεί η υποχρέωση του εμπόρου για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος στον καταναλωτή πριν ακόμα παραλάβει τα επιστρεφόμενα προϊόντα. Συνεπώς, ο έμπορος δικαιούται να κρατήσει το καταβληθέν ποσό έως ότου παραλάβει τα επιστρεφόμενα αγαθά και έχει τη δυνατότητα να τα ελέγξει. Προστίθενται παραπομπές στον γενικό κανονισμό για την προστασία των δεδομένων και στην [οδηγία για το ψηφιακό περιεχόμενο] όσον αφορά τις υποχρεώσεις του εμπόρου σχετικά με τη χρήση των δεδομένων του καταναλωτή μετά την καταγγελία της σύμβασης.

Το άρθρο 14 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ που αφορά τις υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση υπαναχώρησης τροποποιείται, καταργώντας το δικαίωμα του καταναλωτή να επιστρέφει τα αγαθά ακόμη κι όταν αυτά υπέστησαν χρήση άλλη πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη δοκιμή τους με την επιφύλαξη της υποχρέωσης πληρωμής για οποιαδήποτε μείωση της αξίας. Προστίθεται διάταξη ανάλογη του αντίστοιχου κανόνα της οδηγίας για το ψηφιακό περιεχόμενο όσον αφορά τις υποχρεώσεις του καταναλωτή να παύσει να κάνει χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας μετά τη λήξη της σύμβασης. Τέλος, η παράγραφος 4 στοιχείο β), η οποία προβλέπει συμβατική κύρωση σε περίπτωση μη τήρησης των υποχρεώσεων ενημέρωσης όσον αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο, τροποποιείται για λόγους συνοχής, καταργώντας από τον κατάλογο την εναλλακτικής αιτιολογίας για την επιβολή της εν λόγω κύρωσης την παράλειψη παροχής επιβεβαίωσης ότι ο καταναλωτής έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του και αναγνώρισε ότι χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με την εξαίρεση που ορίζεται στο άρθρο 16 στοιχείο ιγ). Εφόσον το άρθρο 14 αφορά τις συνέπειες του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο όρος αυτός στερείται σημασίας, εφόσον η ρητή συγκατάθεση και η επιβεβαίωση συνεπάγονται ουσιαστική απώλεια του δικαιώματος της υπαναχώρησης βάσει του άρθρου 16 στοιχείο ιγ).

Το άρθρο 16 που αφορά τις εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης τροποποιείται σε διάφορα σημεία. Πρώτον, τροποποιείται το στοιχείο α) προκειμένου να εξασφαλιστεί συνοχή με το άρθρο 7 παράγραφος 3 και το άρθρο 8 παράγραφος 7 όσον αφορά τις υποχρεώσεις του εμπόρου όταν ο καταναλωτής επιθυμεί άμεση παροχή των υπηρεσιών. Δεύτερον, το στοιχείο ιγ), το οποίο προβλέπει εξαίρεση από το δικαίωμα υπαναχώρησης όσον αφορά την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου μη παρεχόμενου πάνω σε υλικό μέσο εάν υπήρχε προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή για έναρξη της εκτέλεσης πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης και επιβεβαίωση εκ μέρους του ότι χάνει συνεπώς το δικαίωμα υπαναχώρησης, τροποποιείται προκειμένου οι εν λόγω δύο όροι να εφαρμόζονται μόνο για περιεχόμενο που παρέχεται έναντι πληρωμής. Αυτό γίνεται προκειμένου να εξασφαλιστεί συνοχή με το άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο β), το οποίο προβλέπει συμβατική κύρωση όταν οι εν λόγω απαιτήσεις δεν πληρούνται από τον έμπορο, και ειδικότερα, ότι ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να πληρώσει για το ψηφιακό περιεχόμενο που κατανάλωσε. Συνεπώς, η απαίτηση για προηγούμενη ρητή συγκατάθεση και επιβεβαίωση του καταναλωτή έχει σημασία μόνο στην περίπτωση που το ψηφιακό περιεχόμενο παρέχεται έναντι καταβολής χρημάτων. Τέλος, προστίθεται το νέο στοιχείο ιδ), βάσει του οποίου εξαιρούνται από το δικαίωμα υπαναχώρησης αγαθά τα οποία υπέστησαν χρήση από τον καταναλωτή άλλη πλην της αναγκαίας για τη δοκιμή τους.

Το άρθρο 24 σχετικά με τις κυρώσεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ τροποποιείται με ανάλογο τρόπο όπως και το άρθρο 13 σχετικά με τις κυρώσεις της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, που περιγράφεται ανωτέρω.

Άρθρο 3 – Τροποποιήσεις της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες συμβάσεων

Εισάγεται νέο άρθρο σχετικά με τις κυρώσεις στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ, με ανάλογο τρόπο όπως και το άρθρο 13 σχετικά με τις κυρώσεις της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, που περιγράφεται ανωτέρω.

Άρθρο 4 – Τροποποιήσεις της οδηγίας 98/6/ΕΚ σχετικά με την αναγραφή των τιμών

Το άρθρο 8 σχετικά με τις κυρώσεις της οδηγίας 98/6/ΕΚ τροποποιείται με ανάλογο τρόπο όπως και το άρθρο 13 σχετικά με τις κυρώσεις της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, που περιγράφεται ανωτέρω.

Πρόταση

ΟΔΗΓΙΑ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, της οδηγίας 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

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

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής³⁵

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) 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 συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή, με μέτρα που θεσπίζει κατ' εφαρμογή του άρθρου 114 ΣΛΕΕ. Το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπει ότι οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.
- (2) Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή θα πρέπει να εφαρμόζεται σε ολόκληρη την Ένωση. Εντούτοις, σύμφωνα με τον εκτενή έλεγχο καταλληλότητας των οδηγιών για τους καταναλωτές και την εμπορία, που διενήργησε η Επιτροπή το 2016 και το 2017 στο πλαίσιο του προγράμματος βελτίωσης της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT), συνάχθηκε ότι η αποτελεσματικότητα της ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών διακυβεύεται λόγω έλλειψης ενημέρωσης τόσο των εμπόρων όσο και των καταναλωτών, ανεπαρκούς επιβολής και περιορισμένων δυνατοτήτων προσφυγής του καταναλωτή.
- (3) Η Ένωση έχει ήδη λάβει μια σειρά μέτρων για τη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών, των εμπόρων και των επαγγελματιών του νομικού κλάδου σχετικά με

³⁵ ΕΕ C της , , σ. .

τα δικαιώματα των καταναλωτών και για την καλύτερη επιβολή των δικαιωμάτων και των μέσων επανόρθωσης που έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές. Εντούτοις, εξακολουθούν να υφίστανται κενά, ιδίως όσον αφορά την απουσία από τις εθνικές νομοθεσίες πραγματικά αποτελεσματικών και αναλογικών ποινών για την αποτροπή παραβάσεων και την επιβολή κυρώσεων για αυτές, τα ανεπαρκή ατομικά μέσα έννομης προστασίας για καταναλωτές που βλάπτονται από παραβιάσεις της εθνικής νομοθεσίας που μεταφέρει στο εθνικό δίκαιο την οδηγία 2005/29/EK³⁶, καθώς και ανεπάρκειες της διαδικασίας αγωγών παραλείψεων βάσει της οδηγίας 2009/22/EK³⁷. Η αναθεώρηση της διαδικασίας αγωγών παραλείψεων θα πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο ξεχωριστού νομικού μέσου για την τροποποίηση και την αντικατάσταση της οδηγίας 2009/22/EK.

- (4) Οι οδηγίες 98/6/EK³⁸, 2005/29/EK και 2011/83/EE³⁹ περιέχουν την υποχρέωση των κρατών μελών να προβλέπουν, στις εθνικές διατάξεις που μεταφέρουν στο εθνικό δίκαιο τις εν λόγω οδηγίες, αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις για την αντιμετώπιση των παραβάσεων. Επιπλέον, το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394⁴⁰ σχετικά με τη συνεργασία για την προστασία των καταναλωτών (ΣΠΚ) απαιτεί από τα κράτη μέλη τη λήψη μέτρων εκτέλεσης, συμπεριλαμβανομένης της επιβολής κυρώσεων, με αποτελεσματικό, αποδοτικό και συντονισμένο τρόπο ώστε να επιτευχθεί η παύση ή η απαγόρευση εκτεταμένων παραβάσεων ή εκτεταμένων παραβάσεων με ενωσιακή διάσταση.
- (5) Οι ισχύοντες εθνικοί κανόνες για τις κυρώσεις διαφέρουν σημαντικά σε ολόκληρη την Ένωση. Ειδικότερα, η δυνατότητα επιβολής αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών προστίμων για εμπόρους που διαπράττουν εκτεταμένες παραβάσεις ή εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση δεν διασφαλίζεται από όλα τα κράτη μέλη. Για λόγους συνοχής μεταξύ των διαφόρων οδηγιών για την προστασία των καταναλωτών, οι κυρώσεις θα πρέπει να αντιμετωπιστούν με οριζόντιο τρόπο, μέσω της αναθεώρησης των υφιστάμενων κανόνων για τις κυρώσεις στις οδηγίες 98/6/EK, 2005/29/EK και 2011/83/EE και της θέσπισης νέων κανόνων για τις κυρώσεις στο πλαίσιο της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ⁴¹.

³⁶ Οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/EK, 98/27/EK, 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

³⁷ Οδηγία 2009/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30).

³⁸ Οδηγία 98/6/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 1998, περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές (ΕΕ L 80 της 18.3.1998, σ. 27).

³⁹ Οδηγία 2011/83/EE του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

⁴⁰ Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).

⁴¹ Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29).

- (6) Προκειμένου να διευκολυνθεί η συνεκτική εφαρμογή των κυρώσεων, ιδίως όσον αφορά τις ενδοενοσιακές παραβάσεις, τις εκτεταμένες παραβάσεις και τις εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση που αναφέρονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394, θα πρέπει να οριστούν κοινά, ενδεικτικά κριτήρια για την επιβολή προστίμων. Τα εν λόγω κριτήρια θα πρέπει να περιλαμβάνουν τον διασυνοριακό χαρακτήρα της παράβασης, δηλαδή αν η παράβαση βλάπτει καταναλωτές και σε άλλα κράτη μέλη. Επίσης, θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κάθε μέσο επανόρθωσης που παρέχει ο έμπορος στον καταναλωτή για την προκληθείσα βλάβη. Η περίπτωση υποτροπής από τον ίδιο παραβάτη καταδεικνύει προδιάθεση για διάπραξη ανάλογων παραβάσεων και συνεπώς συνιστά σημαντική ένδειξη της σοβαρότητας της συμπεριφοράς και, επομένως, της ανάγκης αύξησης του επιπέδου της κύρωσης προκειμένου να επιτευχθεί αποτρεπτικό αποτέλεσμα. Το κριτήριο των οικονομικών οφελών που αποκομίζονται ή των ζημιών που αποφεύγονται λόγω της παράβασης έχει ιδιαίτερη σημασία όταν η εθνική νομοθεσία προβλέπει πρόστιμα ως κυρώσεις και καθορίζει το μέγιστο πρόστιμο ως ποσοστό του κύκλου εργασιών του εμπόρου, καθώς και όταν η παράβαση αφορά μόνο μία ή ορισμένες από τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιείται ο έμπορος.
- (7) Επιπλέον, για κάθε πρόστιμο που επιβάλλεται ως κύρωση θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ο ετήσιος κύκλος εργασιών και τα κέρδη του εμπόρου που διέπραξε την παράβαση, καθώς και τυχόν πρόστιμα που επιβλήθηκαν στον έμπορο σε άλλα κράτη μέλη για την ίδια παράβαση, ιδίως στο πλαίσιο εκτεταμένων παραβάσεων της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και εκτεταμένων παραβάσεων με ενωσιακή διάσταση που συνιστούν αντικείμενο συντονισμένης διερεύνησης και εφαρμογής της νομοθεσίας σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394.
- (8) Αυτά τα κοινά, ενδεικτικά κριτήρια για την επιβολή των κυρώσεων ενδέχεται να μην είναι κατάλληλα όσον αφορά τις αποφάσεις επιβολής κυρώσεων για κάθε παράβαση, ιδίως σχετικά με ήσσονες παραβάσεις. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να λάβουν υπόψη και άλλες γενικές αρχές δικαίου που ισχύουν στην επιβολή κυρώσεων, όπως η αρχή non bis in idem.
- (9) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι αρχές των κρατών μελών επιβάλλουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις για εκτεταμένες παραβάσεις της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση που αποτελούν αντικείμενο συντονισμένης διερεύνησης και εφαρμογής της νομοθεσίας σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394, θα πρέπει τα πρόστιμα να θεσπιστούν ως υποχρεωτικό στοιχείο των κυρώσεων για ανάλογες παραβάσεις. Προκειμένου να διασφαλιστεί το αποτρεπτικό αποτέλεσμα των προστίμων, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθορίσουν στην εθνική τους νομοθεσία το μέγιστο πρόστιμο για ανάλογες παραβάσεις σε επίπεδο που ισούται τουλάχιστον με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο οικείο κράτος μέλος.
- (10) Εφόσον, ως αποτέλεσμα του συντονισμένου μηχανισμού που προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394, μια μεμονωμένη εθνική αρμόδια αρχή υπό την έννοια του εν λόγω κανονισμού επιβάλει πρόστιμο στον υπεύθυνο έμπορο για την εκτεταμένη παράβαση ή την εκτεταμένη παράβαση με ενωσιακή διάσταση, θα πρέπει να είναι σε θέση να επιβάλει πρόστιμο ίσο με τουλάχιστον το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου σε όλα τα κράτη μέλη τα οποία αφορά η συντονισμένη δράση επιβολής της νομοθεσίας.
- (11) Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να εμποδίζονται να διατηρούν ή να θεσπίζουν στην εθνική τους νομοθεσία υψηλότερα μέγιστα πρόστιμα βάσει του κύκλου εργασιών για

εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, όπως αυτές ορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394. Η υποχρέωση καθορισμού του προστίμου σε επίπεδο που ισούται τουλάχιστον με το 4 % του κύκλου εργασιών του εμπόρου δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε άλλους κανόνες των κρατών μελών για περιοδικές χρηματικές ποινές, όπως τα ημερήσια πρόστιμα, για τη μη συμμόρφωση με οποιαδήποτε απόφαση, διαταγή, προσωρινό μέτρο, δέσμευση του εμπόρου ή άλλο μέτρο που λαμβάνεται με στόχο τον τερματισμό της παράβασης.

- (12) Όταν τα κράτη μέλη αποφασίζουν για ποιον σκοπό χρησιμοποιούνται τα έσοδα από την επιβολή προστίμων, θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τον απώτερο στόχο της νομοθεσίας για τους καταναλωτές και της επιβολής της, ο οποίος είναι η προστασία του γενικού συμφέροντος των καταναλωτών. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξετάζουν το ενδεχόμενο απόδοσης τουλάχιστον μέρος των εσόδων από την επιβολή προστίμων για την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών εντός της δικαιοδοσίας τους, όπως για τη στήριξη κινημάτων καταναλωτών ή δραστηριοτήτων με στόχο την ενίσχυση των καταναλωτών.
- (13) Θα πρέπει να ενισχυθεί η πρόσβαση των καταναλωτών που θίγονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας στο πλαίσιο της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, ώστε ο καταναλωτής να απολαμβάνει τις ίδιες συνθήκες που θα απολάμβανε εάν δεν υφίστατο η αθέμιτη εμπορική πρακτική. Παρότι η εν λόγω οδηγία σχεδιάστηκε αρχικά κυρίως για τη ρύθμιση της συμπεριφοράς των εμπόρων στην αγορά βάσει της επιβολής της νομοθεσίας από δημόσιους φορείς, η εμπειρία δέκα και πλέον ετών εφαρμογής καταδεικνύει τις ανεπάρκειες λόγω απουσίας σαφούς πλαισίου που καθορίζει τα δικαιώματα σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας.
- (14) Οι εθνικοί κανόνες σχετικά με τα ατομικά μέσα έννομης προστασίας για καταναλωτές που βλάπτονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές παρουσιάζουν αποκλίσεις. Η παρούσα κατάσταση, στο πλαίσιο της οποίας επαφίεται σε μεγάλο βαθμό στα κράτη μέλη να καθορίσουν εάν και πώς θα πρέπει να διατίθενται τα μέσα έννομης προστασίας, στερεί τη δυνατότητα πλήρους αποτελεσματικότητας της οδηγίας 2005/29/ΕΚ. Συνεπώς, εξακολουθεί να υπάρχει περιθώριο για την πλήρη επίτευξη του διττού στόχου της εν λόγω οδηγίας, ο οποίος είναι αφενός να συμβάλει στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και, αφετέρου, να επιτύχει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Παρά τις υφιστάμενες δυνατότητες για μέσα έννομης προστασίας στο πλαίσιο του εθνικού δικαίου, ο έλεγχος καταλληλότητας δεν προσδιόρισε σημαντικά παραδείγματα νομολογίας στα οποία τα θύματα αθέμιτων εμπορικών πρακτικών διεκδίκησαν έννομη προστασία. Το στοιχείο αυτό έρχεται σε αντίθεση με το γεγονός ότι οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές συνιστούν το πιο σύνθετο πρόβλημα που σχετίζεται με τα δικαιώματα των καταναλωτών σε ολόκληρη την Ευρώπη. Δείχνει ότι οι υφιστάμενες δυνατότητες για μέσα έννομης προστασίας δεν διασφαλίζουν ότι οι καταναλωτές θα είναι σε θέση να επιλύσουν τα προβλήματα που προκύπτουν λόγω παραβίασης των δικαιωμάτων τους που προβλέπονται στην εν λόγω οδηγία. Συνεπώς, η εισαγωγή ενός σαφούς πλαισίου ατομικών μέσων έννομης προστασίας θα διευκολύνει την ιδιωτική επιβολή και θα λειτουργήσει συμπληρωματικά ως προς την υφιστάμενη απαίτηση σύμφωνα με την οποία τα κράτη μέλη πρέπει να εξασφαλίζουν την ύπαρξη κατάλληλων και αποτελεσματικών μέσων για την επιβολή της συμμόρφωσης με την εν λόγω οδηγία. Θα συνάδει επίσης με την προσέγγιση των ατομικών μέσων έννομης προστασίας σε άλλες οδηγίες για την προστασία των καταναλωτών, όπως η οδηγία 93/13/ΕΟΚ και η οδηγία 1999/44/ΕΚ,

με αποτέλεσμα τη διασφάλιση πιο συνεκτικής και συνεπούς εφαρμογής του κεκτημένου για την προστασία των καταναλωτών.

- (15) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι καταναλωτές που βλάπτονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές έχουν στη διάθεσή τους μέσα έννομης προστασίας, προκειμένου να εξαιρεθούν οι συνέπειες των εν λόγω αθέμιτων πρακτικών. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καταστήσουν διαθέσιμα τόσο συμβατικά όσο και εξωσυμβατικά μέσα έννομης προστασίας. Τα συμβατικά μέσα έννομης προστασίας που παρέχουν τα κράτη μέλη θα πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης. Τα εξωσυμβατικά μέσα έννομης προστασίας στο πλαίσιο της εθνικής νομοθεσίας θα πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον το δικαίωμα αποζημίωσης για πρόκληση ζημιών. Τα κράτη μέλη δεν θα εμποδίζονται να διατηρούν ή να θεσπίζουν δικαιώματα σε πρόσθετα μέσα έννομης προστασίας για τους καταναλωτές που βλάπτονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, προκειμένου να διασφαλίσουν την πλήρη εξάλειψη των συνεπειών ανάλογων πρακτικών.
- (16) Από τον έλεγχο καταλληλότητας της νομοθεσίας για τους καταναλωτές και την εμπορία και την παράλληλη αξιολόγηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ προσδιορίστηκαν επίσης ορισμένοι τομείς στους οποίους θα πρέπει να εκσυγχρονιστούν οι κανόνες για την προστασία των καταναλωτών και να μειωθεί ο δυσανάλογος φόρτος για τους εμπόρους.
- (17) Κατά την προσφορά προϊόντων μέσω επιγραμμικών αγορών στους καταναλωτές, τόσο η επιγραμμική αγορά όσο και οι τρίτοι προμηθευτές συμμετέχουν στην παροχή της προσυμβατικής ενημέρωσης που απαιτείται βάσει της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Κατά συνέπεια, οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν την επιγραμμική αγορά μπορεί να μην αντιλαμβάνονται σαφώς ποιοι είναι οι αντισυμβαλλόμενοί τους και πώς επηρεάζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τους.
- (18) Για τους σκοπούς της οδηγίας 2011/83/ΕΕ οι επιγραμμικές (ηλεκτρονικές) αγορές θα πρέπει να οριστούν με ανάλογο τρόπο όπως στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013⁴² και στην οδηγία 2016/1148/ΕΕ⁴³. Ωστόσο, ο ορισμός θα πρέπει να επικαιροποιηθεί και να καταστεί πιο ουδέτερος από τεχνολογική άποψη, προκειμένου να καλύπτει τις νέες τεχνολογίες. Συνεπώς, κρίνεται σκόπιμο να γίνεται αναφορά, αντί σε «ιστότοπο», στην έννοια της «επιγραμμικής διεπαφής», όπως προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΕ) 2018/302⁴⁴.
- (19) Ως εκ τούτου, θα πρέπει να προβλεφθούν ειδικές απαιτήσεις διαφάνειας για τις επιγραμμικές αγορές στην οδηγία 2011/83/ΕΕ, ώστε να ενημερώνονται οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν τις επιγραμμικές αγορές σχετικά με τις κύριες

⁴² Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).

⁴³ Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Ιουλίου 2016, σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση (ΕΕ L 194 της 19.7.2016, σ. 1).

⁴⁴ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 28ης Φεβρουαρίου 2018, για την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακριτικής μεταχείρισης με βάση την ιθαγένεια, τον τόπο διαμονής ή τον τόπο εγκατάστασης των πελατών εντός της εσωτερικής αγοράς και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 60 I της 2.3.2018, σ. 1).

παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των προσφορών, αν συνάπτουν σύμβαση με έμπορο ή μη έμπορο (π.χ. με άλλον καταναλωτή), αν εφαρμόζεται το δικαίωμα για την προστασία των καταναλωτών και ποιος έμπορος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση της σύμβασης και για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών εφόσον ισχύουν αυτά τα δικαιώματα. Η ενημέρωση αυτή θα πρέπει να παρέχεται με σαφή και κατανοητό τρόπο και όχι μόνο μέσω παραπομπής στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις ή παρόμοιο συμβατικό έγγραφο. Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις επιγραμμικές αγορές θα πρέπει να είναι αναλογικές και να στοχεύουν στην εξεύρεση ισορροπίας μεταξύ υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και ανταγωνιστικότητας στις επιγραμμικές αγορές. Δεν θα πρέπει να απαιτείται από τις επιγραμμικές αγορές να απαριθμούν συγκεκριμένα δικαιώματα των καταναλωτών όταν τους ενημερώνουν σχετικά με εάν αυτά ισχύουν ή όχι. Η παρεχόμενη ενημέρωση σχετικά με την ευθύνη για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών εξαρτώνται από τις συμβατικές ρυθμίσεις μεταξύ της επιγραμμικής αγοράς και των οικείων τρίτων εμπόρων. Οι επιγραμμικές αγορές μπορεί να αναφέρονται στον τρίτο έμπορο ως τον αποκλειστικά υπεύθυνο για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών ή να περιγράφουν τις συγκεκριμένες ευθύνες του όταν συνάγεται ότι αναλαμβάνει την ευθύνη για ορισμένες πτυχές της σύμβασης, όπως η παράδοση ή η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης. Η υποχρέωση παροχής πληροφοριών σχετικά με τις κύριες παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των αποτελεσμάτων αναζήτησης υπόκειται στην επιφύλαξη του εμπορικού απορρήτου των χρησιμοποιούμενων αλγορίθμων. Οι εν λόγω πληροφορίες θα πρέπει να εξηγούν τις κύριες προκαθορισμένες παραμέτρους που χρησιμοποιούνται από την αγορά αλλά δεν είναι απαραίτητο να παρουσιάζονται με εξατομικευμένο τρόπο για κάθε επιμέρους ερώτημα αναζήτησης.

- (20) Σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 1 της οδηγίας 2000/31/EK⁴⁵, οι επιγραμμικές αγορές δεν θα πρέπει να υποχρεούνται σε επαλήθευση της νομικής κατάστασης των τρίτων προμηθευτών. Αντιθέτως, η επιγραμμική αγορά θα πρέπει να απαιτεί από τους τρίτους προμηθευτές προϊόντων στην επιγραμμική αγορά να δηλώνουν αν έχουν την ιδιότητα του εμπόρου ή όχι για τους σκοπούς της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και προκειμένου να παράσχουν αυτή την πληροφορία στην επιγραμμική αγορά.
- (21) Συχνά το ψηφιακό περιεχόμενο και οι ψηφιακές υπηρεσίες παρέχονται επιγραμμικά, στο πλαίσιο συμβάσεων στις οποίες ο καταναλωτής δεν καταβάλλει χρήματα αλλά παρέχει προσωπικά δεδομένα στον έμπορο. Οι ψηφιακές υπηρεσίες χαρακτηρίζονται από συνεχή συμμετοχή του εμπόρου κατά τη διάρκεια της σύμβασης προκειμένου ο καταναλωτής να μπορεί να χρησιμοποιεί την υπηρεσία, όπως, για παράδειγμα, για την πρόσβαση, τη δημιουργία, την επεξεργασία, την αποθήκευση ή την ανταλλαγή δεδομένων σε ψηφιακή μορφή. Μεταξύ των παραδειγμάτων ψηφιακών υπηρεσιών συγκαταλέγονται οι συμβάσεις συνδρομής σε πλατφόρμες περιεχομένου, η αποθήκευση στο νέφος, το διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι εφαρμογές υπολογιστικού νέφους. Η διαρκής δραστηριοποίηση του παρόχου των υπηρεσιών δικαιολογεί την εφαρμογή των κανόνων σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στην οδηγία

⁴⁵ Οδηγία 2000/31/EK 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») (ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1).

2011/83/EE, οι οποίοι ουσιαστικά επιτρέπουν στον καταναλωτή να δοκιμάζει την υπηρεσία και να αποφασίζει, εντός περιόδου 14 ημερών από τη λήξη της σύμβασης, εάν θα συνεχίσει να τη χρησιμοποιεί ή όχι. Αντιθέτως, οι συμβάσεις για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο χαρακτηρίζονται από την περιορισμένης διάρκειας παροχή εκ μέρους του προμηθευτή συγκεκριμένου προϊόντος ή προϊόντων ψηφιακού περιεχομένου, όπως συγκεκριμένα αρχεία μουσικής ή βίντεο. Η εν λόγω περιορισμένη διάρκεια της παροχής ψηφιακού περιεχομένου αποτελεί τη βάση για την εξαίρεση από το δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει του άρθρου 16 στοιχείο ιγ) της οδηγίας 2011/83/EE, βάσει της οποίας ο καταναλωτής χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης όταν ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης, όπως η μεταφόρτωση ή η μετάδοση ροής του συγκεκριμένου περιεχομένου.

- (22) Η οδηγία 2011/83/EE εφαρμόζεται ήδη σε συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου το οποίο δεν παρέχεται σε υλικό μέσο (δηλ. προμήθειας επιγραμμικού ψηφιακού περιεχομένου), ανεξάρτητα από το εάν ο καταναλωτής καταβάλλει χρηματικό τίμημα ή παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Αντιθέτως, η οδηγία 2011/83/EE εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων ψηφιακών υπηρεσιών, βάσει των οποίων ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλει τίμημα. Κατά συνέπεια, η εν λόγω οδηγία δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις ψηφιακών υπηρεσιών βάσει των οποίων ο καταναλωτής παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο χωρίς να καταβάλει τίμημα. Δεδομένων των ομοιοτήτων και της εναλλαξιμότητας των επ' αμοιβή ψηφιακών υπηρεσιών και των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται έναντι της παροχής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, οι εν λόγω υπηρεσίες θα πρέπει να υπόκεινται στους ίδιους κανόνες που προβλέπονται στην οδηγία 2011/83/EE.
- (23) Θα πρέπει να διασφαλιστεί η συνέπεια μεταξύ του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/EE και της [οδηγίας για το ψηφιακό περιεχόμενο], η οποία εφαρμόζεται σε συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών βάσει των οποίων ο καταναλωτής παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο.
- (24) Ως εκ τούτου, το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/EE θα πρέπει να επεκταθεί ώστε να καλύπτει και τις συμβάσεις βάσει των οποίων ο προμηθευτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή, και ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Κατά τρόπο ανάλογο με τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο, η οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται όποτε ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο, εκτός της περίπτωσης κατά την οποία τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον έμπορο με αποκλειστικό σκοπό την παροχή ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας, και ο έμπορος δεν επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα για οποιονδήποτε άλλο σκοπό. Οποιοδήποτε είδους επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να συμμορφώνεται με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679.
- (25) Σε περίπτωση παροχής ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών χωρίς την καταβολή τιμήματος, η οδηγία 2011/83/EE θα πρέπει να εφαρμόζεται και σε καταστάσεις στις οποίες ο έμπορος συλλέγει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα με αποκλειστικό σκοπό τη διατήρηση της συμμόρφωσης ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας ή με αποκλειστικό σκοπό τη συμμόρφωση με διατάξεις του νόμου. Στις εν λόγω καταστάσεις μπορούν να περιλαμβάνονται περιπτώσεις όπου η εγγραφή του καταναλωτή απαιτείται βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας για λόγους

ασφάλειας και ταυτοποίησης, ή περιπτώσεις όπου ο φορέας ανάπτυξης λογισμικού ανοικτού κώδικα συλλέγει δεδομένα από χρήστες με αποκλειστικό σκοπό να διασφαλίζει τη συμβατότητα και τη διαλειτουργικότητα του λογισμικού ανοικτού κώδικα.

- (26) Η οδηγία 2011/83/ΕΕ δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται σε καταστάσεις κατά τις οποίες ο έμπορος συλλέγει μόνο μεταδεδομένα, όπως η διεύθυνση IP, το ιστορικό περιήγησης ή άλλες πληροφορίες που συλλέγονται και διαβιβάζονται, για παράδειγμα, μέσω cookies, εκτός εάν η εν λόγω κατάσταση θεωρείται σύμβαση σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία. Επίσης, δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε καταστάσεις όπου ο καταναλωτής, χωρίς να έχει συνάψει σύμβαση με τον έμπορο, εκτίθεται σε διαφημίσεις αποκλειστικά και μόνο προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διατηρήσουν το δικαίωμα να επεκτείνουν την εφαρμογή των κανόνων της οδηγίας 2011/83/ΕΕ στις εν λόγω καταστάσεις ή να ρυθμίζουν με άλλον τρόπο τις εν λόγω καταστάσεις που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της συγκεκριμένης οδηγίας.
- (27) Βάσει του άρθρου 7 παράγραφος 3 και του άρθρου 8 παράγραφος 8 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ απαιτείται από τους εμπόρους, όσον αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και τις συμβάσεις εξ αποστάσεως αντίστοιχα, να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή ώστε να ξεκινήσει η εκτέλεση πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης. Στο άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο α) προβλέπεται η επιβολή συμβατικής κύρωσης σε περίπτωση που ο έμπορος δεν εκπληρώσει την εν λόγω υποχρέωση, δηλαδή ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να πληρώσει για τις παρασχεθείσες υπηρεσίες. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση λήψης της ρητής συγκατάθεσης του καταναλωτή αφορά μόνο υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών υπηρεσιών, που παρέχονται έναντι της καταβολής του τιμήματος. Συνεπώς, η τροποποίηση του άρθρου 7 παράγραφος 3 και του άρθρου 8 παράγραφος 8 είναι απαραίτητη προκειμένου η υποχρέωση των εμπόρων να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή να εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις υπηρεσιών βάσει των οποίων ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει τίμημα.
- (28) Στο άρθρο 16 στοιχείο ιγ) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ προβλέπεται εξαίρεση από το δικαίωμα υπαναχώρησης όσον αφορά ψηφιακό περιεχόμενο που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο, σε περίπτωση που ο καταναλωτής έχει παράσχει την προηγούμενη συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης και έχει επιβεβαιώσει ότι διά της συγκατάθεσής του χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Στο άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο β) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ προβλέπεται η επιβολή συμβατικής κύρωσης σε περίπτωση που ο έμπορος δεν εκπληρώσει την εν λόγω υποχρέωση, δηλαδή ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να πληρώσει για το καταναλωθέν ψηφιακό περιεχόμενο. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση λήψης της ρητής συγκατάθεσης και επιβεβαίωσης από τον καταναλωτή ισχύει μόνο για ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεται έναντι της καταβολής του τιμήματος. Συνεπώς, η τροποποίηση του άρθρου 16 στοιχείο ιγ) είναι απαραίτητη προκειμένου η υποχρέωση των εμπόρων να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση και επιβεβαίωση του καταναλωτή να εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις βάσει των οποίων ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει τίμημα.
- (29) Στο άρθρο 7 παράγραφος 4 της οδηγίας 2005/29/ΕΚ καθορίζονται οι υποχρεώσεις ενημέρωσης όσον αφορά την «πρόσκληση για αγορά» προϊόντος σε συγκεκριμένη τιμή. Οι εν λόγω υποχρεώσεις ενημέρωσης εφαρμόζονται ήδη στο στάδιο της διαφήμισης, ενώ η οδηγία 2011/83/ΕΕ επιβάλλει τις ίδιες και άλλες πιο αναλυτικές

υποχρεώσεις ενημέρωσης στο μεταγενέστερο προσυμβατικό στάδιο (δηλ. μόλις πριν ο καταναλωτής συνάψει σύμβαση). Κατά συνέπεια, οι έμποροι μπορεί να υποχρεωθούν να παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες στο στάδιο της διαφήμισης (π.χ. επιγραμμική διαφήμιση σε ιστότοπο μέσω ενημέρωσης) και στο προσυμβατικό στάδιο (π.χ. στις σελίδες των επιγραμμικών διαδικτυακών καταστημάτων τους).

- (30) Στις υποχρεώσεις ενημέρωσης βάσει του άρθρου 7 παράγραφος 4 της οδηγίας 2005/29/EK περιλαμβάνεται η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την πολιτική του εμπόρου για την αντιμετώπιση παραπόνων. Τα πορίσματα του ελέγχου καταλληλότητας καταδεικνύουν ότι οι εν λόγω πληροφορίες είναι ιδιαίτερα χρήσιμες στο προσυμβατικό στάδιο, το οποίο διέπεται από την οδηγία 2011/83/EE. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση παροχής της εν λόγω ενημέρωσης στις προσκλήσεις αγοράς κατά το στάδιο της διαφήμισης σύμφωνα με την οδηγία 2005/29/EK θα πρέπει να απαλειφθεί.
- (31) Βάσει του άρθρου 6 παράγραφος 1 στοιχείο η) της οδηγίας 2011/83/EE απαιτείται από τους εμπόρους να παρέχουν στους καταναλωτές προσυμβατική ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένου του υποδείγματος εντύπου υπαναχώρησης που καθορίζεται στο παράρτημα I τμήμα Β της οδηγίας. Στο άρθρο 8 παράγραφος 4 της οδηγίας 2011/83/EE προβλέπονται απλούστερες υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται με τη χρήση μέσου εξ αποστάσεως επικοινωνίας, το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την παροχή των πληροφοριών, όπως μέσω τηλεφώνου ή σύντομου μηνύματος (SMS). Στις υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης που πρέπει να παρέχεται διά του συγκεκριμένου μέσου εξ αποστάσεως επικοινωνίας περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, όπως ορίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο η). Ως εκ τούτου, στις εν λόγω πληροφορίες περιλαμβάνεται επίσης η παροχή του υποδείγματος εντύπου υπαναχώρησης που καθορίζεται στο παράρτημα I τμήμα Β της οδηγίας. Ωστόσο, η παροχή του υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης δεν είναι εφικτή όταν η σύμβαση συνάπτεται με τη χρήση μέσων όπως το τηλέφωνο και ενδέχεται να μην είναι τεχνικά εφικτή με τρόπο που να διευκολύνει τον χρήστη με τη χρήση των υπόλοιπων μέσων εξ αποστάσεως επικοινωνίας που αναφέρονται στο άρθρο 8 παράγραφος 4. Ως εκ τούτου, είναι σκόπιμο να εξαιρεθεί η παροχή του υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης από την ενημέρωση που υποχρεούνται να παρέχουν σε κάθε περίπτωση οι έμποροι διά του συγκεκριμένου μέσου εξ αποστάσεως επικοινωνίας που χρησιμοποιείται για τη σύναψη της σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 4 της οδηγίας 2011/83/EE.
- (32) Στο άρθρο 16 στοιχείο α) της οδηγίας 2011/83/EE προβλέπεται η δυνατότητα εξαίρεσης από το δικαίωμα υπαναχώρησης όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο. Αντιθέτως, βάσει του άρθρου 7 παράγραφος 3 και του άρθρου 8 παράγραφος 7 της οδηγίας 2011/83/EE, που αφορούν τις υποχρεώσεις του εμπόρου σε καταστάσεις στις οποίες η εκτέλεση της σύμβασης ξεκινά πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης, το μόνο που απαιτείται από τους εμπόρους είναι να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή αλλά όχι την εκ μέρους του αναγνώριση ότι με την ολοκλήρωση της σύμβασης θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Προκειμένου να διασφαλιστεί η συνέπεια μεταξύ των προαναφερθεισών νομοθετικών διατάξεων, είναι απαραίτητο να απαλειφθεί, στο

άρθρο 16 στοιχείο α), η αναφορά σε υποχρέωση αναγνώρισης του ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης θα απολεσθεί μόλις η σύμβαση εκτελεστεί πλήρως.

- (33) Στην οδηγία 2011/83/ΕΕ προβλέπονται πλήρως εναρμονισμένοι κανόνες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης από τις εξ αποστάσεως συμβάσεις και τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος. Σε αυτό το πλαίσιο, έχει αποδειχθεί ότι δύο συγκεκριμένες υποχρεώσεις αποτελούν δυσανάλογο φόρτο για τους εμπόρους και, ως εκ τούτου, θα πρέπει να απαλειφθούν.
- (34) Η πρώτη σχετίζεται με το δικαίωμα του καταναλωτή να υπαναχωρεί από συμβάσεις πωλήσεων που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ακόμη και αφού χρησιμοποιήσει τα αγαθά περισσότερο από ό,τι είναι αναγκαίο προκειμένου να διαπιστώσει τη φύση, τα χαρακτηριστικά και τη λειτουργία τους. Σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 2 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, ο καταναλωτής εξακολουθεί να μπορεί να υπαναχωρήσει από την επιγραμμική/εκτός εμπορικού καταστήματος αγορά ακόμη και αν έχει χρησιμοποιήσει το αγαθό περισσότερο από ό,τι επιτρέπεται· ωστόσο, σε αυτή την περίπτωση, ο καταναλωτής μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος για τυχόν μείωση της αξίας του αγαθού.
- (35) Η υποχρέωση αποδοχής της επιστροφής τέτοιων αγαθών δημιουργεί δυσκολίες για τους εμπόρους, οι οποίοι καλούνται να αποτιμήσουν τη «μειωμένη αξία» των επιστραφέντων αγαθών και να τα μεταπωλήσουν ως μεταχειρισμένα αγαθά ή να τα απορρίψουν. Η εν λόγω υποχρέωση αποτελεί στρέβλωση της ισορροπίας μεταξύ του υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων που αποτελεί σκοπό της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Ως εκ τούτου, το δικαίωμα των καταναλωτών να επιστρέφουν αγαθά σε ανάλογες καταστάσεις θα πρέπει να απαλειφθεί. Με βάση την εν λόγω τροποποίηση, θα πρέπει επίσης να προσαρμοστούν οι «Πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης» του παραρτήματος Ι της οδηγίας 2011/83/ΕΕ.
- (36) Η δεύτερη υποχρέωση αφορά το άρθρο 13 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, σύμφωνα με το οποίο οι έμποροι μπορούν να καθυστερούν την επιστροφή χρημάτων μέχρις ότου τους επιστραφούν τα αγαθά, ή μέχρις ότου ο καταναλωτής παράσχει αποδείξεις ότι τα έχει επιστρέψει, όποιο από τα δύο συμβεί πρώτο. Σε ορισμένες περιπτώσεις, η τελευταία δυνατότητα μπορεί να έχει ως συνέπεια οι έμποροι να υποχρεούνται να επιστρέψουν τα χρήματα στους καταναλωτές προτού λάβουν τα επιστραφέντα αγαθά και μπορέσουν να τα ελέγξουν. Η εν λόγω υποχρέωση αποτελεί στρέβλωση της ισορροπίας μεταξύ του υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων που αποτελεί σκοπό της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να απαλειφθεί η υποχρέωση των εμπόρων να επιστρέφουν τα χρήματα στον καταναλωτή με βάση απλώς και μόνο το αποδεικτικό στοιχείο που τεκμηριώνει ότι τα αγαθά έχουν αποσταλεί στον έμπορο. Με βάση την εν λόγω τροποποίηση, θα πρέπει επίσης να προσαρμοστούν οι «Πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης» του παραρτήματος Ι της οδηγίας 2011/83/ΕΕ.
- (37) Το άρθρο 14 παράγραφος 4 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ορίζει τις προϋποθέσεις βάσει των οποίων, σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται με το κόστος εκτέλεσης των υπηρεσιών, της προμήθειας υπηρεσιών κοινής ωφελείας και της προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο. Όταν πληρούται οποιαδήποτε από τις εν λόγω προϋποθέσεις, ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να καταβάλει το τίμημα της υπηρεσίας, των υπηρεσιών κοινής ωφελείας ή του ψηφιακού περιεχομένου που έλαβε προτού ασκήσει το

δικαίωμα υπαναχώρησης. Όσον αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο, μία από τις εν λόγω μη σωρευτικές προϋποθέσεις είναι η μη παροχή της επιβεβαίωσης της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένης της επιβεβαίωσης της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης του καταναλωτή να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης και την εκ μέρους του αναγνώριση της συνεπακόλουθης απώλειας του δικαιώματος υπαναχώρησης. Η εν λόγω προϋπόθεση δεν αφορά την περίπτωση της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, αφότου ο καταναλωτής έχει ενημερωθεί δεόντως και έχει αποδεχθεί την απώλεια του δικαιώματος. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να απαλειφθεί από το άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο β), προκειμένου να διασφαλιστεί επίσης η συνέπεια με το άρθρο 16 στοιχείο γ) στο οποίο προβλέπεται η δυνατότητα εξαίρεσης από το δικαίωμα υπαναχώρησης στην περίπτωση ψηφιακού περιεχομένου.

- (38) Λαμβανομένων υπόψη των τεχνολογικών εξελίξεων, είναι απαραίτητο να απαλειφθεί η αναφορά σε αριθμό τηλεομοιοτυπίας από τον κατάλογο των μέσων επικοινωνίας που περιλαμβάνεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο γ) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, δεδομένου ότι η τηλεομοιοτυπία χρησιμοποιείται σπάνια και έχει καταστεί σε μεγάλο βαθμό παρωχημένη. Επιπλέον, οι έμποροι θα πρέπει να μπορούν να παρέχουν, ως εναλλακτική επιλογή έναντι της διεύθυνσης ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, άλλα μέσα επιγραμμικής επικοινωνίας με τους καταναλωτές, για παράδειγμα, επιγραμμικά έντυπα και διαδικτυακή συνομιλία, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω εναλλακτικά μέσα επιτρέπουν στον καταναλωτή να διατηρεί το περιεχόμενο της επικοινωνίας σε σταθερό μέσο, με τρόπο παρόμοιο με το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Με βάση την εν λόγω τροποποίηση, θα πρέπει επίσης να προσαρμοστούν οι «Πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης» του παραρτήματος Ι της οδηγίας.
- (39) Στις νομικές πράξεις που τροποποιούνται με την παρούσα οδηγία θα πρέπει να εισαχθούν πρόσθετες τροποποιήσεις, προκειμένου να αποσαφηνιστεί η εφαρμογή συγκεκριμένων κανόνων.
- (40) Το σημείο 11 του παραρτήματος Ι της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, το οποίο απαγορεύει την κεκαλυμμένη διαφήμιση σε ανακοινώσεις στα μέσα, θα πρέπει να προσαρμοστεί προκειμένου να καθίσταται σαφές ότι η ίδια απαγόρευση ισχύει και σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο έμπορος παρέχει πληροφορίες σε καταναλωτή υπό μορφή αποτελεσμάτων αναζήτησης, μετά την υποβολή εκ μέρους του καταναλωτή ερωτήματος επιγραμμικής αναζήτησης.
- (41) Το άρθρο 16 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ εγγυάται την επιχειρηματική ελευθερία σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές. Ωστόσο, η εμπορία στα διάφορα κράτη μέλη προϊόντων ως πανομοιότυπων, ενώ, στην πραγματικότητα, έχουν σαφώς διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές και να τους οδηγήσει σε συναλλαγή στην οποία δεν προέβαιναν ειδάλλως.
- (42) Ως εκ τούτου, η εν λόγω πρακτική μπορεί να θεωρηθεί ότι αντίκειται στην οδηγία 2005/29/ΕΚ, με βάση αξιολόγηση των συναφών στοιχείων κατά περίπτωση. Προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή της ισχύουσας νομοθεσίας από τις αρμόδιες για την προστασία των καταναλωτών και τα τρόφιμα αρχές των κρατών μελών, παρασχέθηκαν κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εφαρμογή των ισχύοντων κανόνων της ΕΕ σχετικά με καταστάσεις τροφίμων δύο ποιότητων στην ανακοίνωση της Επιτροπής, της 26.9.2017, «σχετικά με την εφαρμογή της ενωσιακής

νομοθεσίας περί τροφίμων και περί προστασίας των καταναλωτών σε ζητήματα προϊόντων δύο ποιοτήτων — Η περίπτωση των τροφίμων»⁴⁶. Σε αυτό το πλαίσιο, το Κοινό Κέντρο Ερευνών της Επιτροπής αναπτύσσει επί του παρόντος κοινή προσέγγιση ως προς τις συγκριτικές δοκιμές των τροφίμων.

- (43) Ωστόσο, η εμπειρία όσον αφορά την επιβολή του νόμου έχει καταδείξει ότι, ελλείψει ρητής διάταξης, ενδέχεται να μην είναι σαφές στους καταναλωτές, τους εμπόρους και τις εθνικές αρμόδιες αρχές ποιες εμπορικές πρακτικές μπορεί να αντίκεινται στην οδηγία 2005/29/EK. Ως εκ τούτου, η οδηγία 2005/29/EK θα πρέπει να τροποποιηθεί προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια δικαίου για τους εμπόρους και τις αρχές επιβολής του νόμου μέσω της αντιμετώπισης ειδικά της προώθησης ενός προϊόντος ως πανομοιότυπου με το ίδιο προϊόν που διατίθεται σε αγορές σε διάφορα άλλα κράτη μέλη, στον βαθμό που τα εν λόγω προϊόντα έχουν σαφώς διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αξιολογούν και να αντιμετωπίζουν κατά περίπτωση τις εν λόγω πρακτικές, σύμφωνα με τις διατάξεις της οδηγίας. Στο πλαίσιο της εν λόγω αξιολόγησης, η αρμόδια αρχή θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη κατά πόσον η εν λόγω διαφοροποίηση μπορεί να αναγνωρίζεται εύκολα από τους καταναλωτές, το δικαίωμα ενός εμπόρου να προσαρμόζει τα προϊόντα της ίδιας εμπορικής επωνυμίας σε διαφορετικές γεωγραφικές αγορές λόγω θεμιτών παραγόντων, όπως η διαθεσιμότητα ή η εποχικότητα των πρώτων υλών, οι προσδιορισμένες προτιμήσεις των καταναλωτών ή οι προαιρετικές στρατηγικές που αποσκοπούν στη βελτίωση της πρόσβασης σε υγιή και θρεπτικά τρόφιμα, καθώς και το δικαίωμα του εμπόρου να προσφέρει προϊόντα της ίδιας εμπορικής επωνυμίας σε συσκευασίες διαφορετικού βάρους ή όγκου σε διαφορετικές γεωγραφικές αγορές.
- (44) Παρότι οι πωλήσεις εκτός εμπορικού καταστήματος αποτελούν νόμιμο και εδραιωμένο δίαυλο πωλήσεων, όπως οι πωλήσεις στο εμπορικό κατάστημα ενός εμπόρου και οι εξ αποστάσεως πωλήσεις, ορισμένες ιδιαίτερα επιθετικές ή παραπλανητικές τεχνικές προώθησης στο πλαίσιο επισκέψεων στην οικία του καταναλωτή, χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεσή του, ή στη διάρκεια εκδρομών εμπορικού χαρακτήρα, μπορεί να ασκούν πίεση στους καταναλωτές να προβούν σε αγορές αγαθών τα οποία δεν θα αγόραζαν ειδάλλως ή/και αγορές σε υπερβολικά υψηλές τιμές, οι οποίες συχνά εμπεριέχουν την υποχρέωση άμεσης πληρωμής. Οι εν λόγω πρακτικές συχνά έχουν στόχο ηλικιωμένους ή άλλους ευάλωτους καταναλωτές. Ορισμένα κράτη μέλη θεωρούν τις εν λόγω πρακτικές ανεπιθύμητες και θεωρούν απαραίτητο τον περιορισμό ορισμένων μορφών και πτυχών των πωλήσεων εκτός εμπορικού καταστήματος κατά την έννοια της οδηγίας 2011/83/EE, όπως το επιθετικό και παραπλανητικό μάρκετινγκ ή πώληση ενός προϊόντος στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων στο σπίτι καταναλωτή ή εκδρομών εμπορικού χαρακτήρα, για λόγους δημόσιας τάξης ή σεβασμού της ιδιωτικής ζωής που προστατεύεται από το άρθρο 7 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της ΕΕ. Επομένως, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας και με σκοπό να διευκολυνθεί η επιβολή, θα πρέπει να αποσαφηνιστεί ότι η οδηγία 2005/29/EK δεν θίγει την ελευθερία των κρατών μελών να προβαίνουν σε διευθετήσεις χωρίς να απαιτείται κατά περίπτωση εκτίμηση της συγκεκριμένης πρακτικής, ώστε να προστατεύσουν τα νόμιμα συμφέροντα των καταναλωτών όσον αφορά τις μη προγραμματισμένες επισκέψεις εμπόρου στην οικία τους με σκοπό την προσφορά ή την πώληση προϊόντων ή όσον αφορά εκδρομές εμπορικού χαρακτήρα που διοργανώνει έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές,

⁴⁶

C(2017)6532.

σε περίπτωση που οι εν λόγω διευθετήσεις αιτιολογούνται βάση της προστασίας της δημόσιας τάξης ή της ιδιωτικής ζωής. Κάθε παρόμοια διάταξη θα πρέπει να είναι αναλογική και να μην εισάγει διακρίσεις. Θα πρέπει να απαιτείται από τα κράτη μέλη να κοινοποιούν τυχόν εθνικές διατάξεις που θεσπίζουν σε αυτό το πλαίσιο στην Επιτροπή, ούτως ώστε η Επιτροπή να μπορεί να καθιστά τις εν λόγω πληροφορίες διαθέσιμες σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και να παρακολουθεί τον αναλογικό χαρακτήρα και τη νομιμότητα των εν λόγω μέτρων.

- (45) Σύμφωνα με την κοινή πολιτική δήλωση των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με τα επεξηγηματικά έγγραφα⁴⁷ της 28ης Σεπτεμβρίου 2011, τα κράτη μέλη ανέλαβαν να συνοδεύσουν, σε αιτιολογημένες περιπτώσεις, την κοινοποίηση των μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο με ένα ή περισσότερα έγγραφα στα οποία θα επεξηγείται η σχέση ανάμεσα στα συστατικά στοιχεία μιας οδηγίας και στα αντίστοιχα μέρη των νομικών πράξεων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο. Όσον αφορά την παρούσα οδηγία, ο νομοθέτης θεωρεί ότι η διαβίβαση τέτοιων εγγράφων είναι αιτιολογημένη.
- (46) Δεδομένου ότι οι στόχοι της παρούσας οδηγίας για τη βελτίωση της επιβολής και τον εκσυγχρονισμό της νομοθεσίας σχετικά με την προστασία των καταναλωτών δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη, μπορούν όμως, λόγω της ενωσιακής διάστασης του προβλήματος, να επιτευχθούν καλύτερα στο επίπεδο της Ένωσης, η Ένωση μπορεί να θεσπίσει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας όπως διατυπώνεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας του ίδιου άρθρου, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα απαιτούμενα για την επίτευξη των στόχων αυτών.

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Τροποποιήσεις της οδηγίας 2005/29/EK

Η οδηγία 2005/29/EK τροποποιείται ως εξής:

- 1) Το άρθρο 3 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 5 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

Η παρούσα οδηγία δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίζουν διατάξεις για την προστασία των νόμιμων συμφερόντων των καταναλωτών όσον αφορά ορισμένες επιθετικές ή παραπλανητικές πρακτικές μάρκετινγκ ή πώλησης στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων εμπόρου στην οικία καταναλωτή, ή όσον αφορά εκδρομές εμπορικού χαρακτήρα που διοργανώνει έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές, υπό την προϋπόθεση ότι οι εν λόγω διατάξεις αιτιολογούνται για λόγους δημόσιας τάξης ή προστασίας της ιδιωτικής ζωής.

β) η παράγραφος 6 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

Τα κράτη μέλη γνωστοποιούν χωρίς καθυστέρηση στην Επιτροπή τις ενδεχόμενες εθνικές διατάξεις που εφαρμόζονται βάσει της παραγράφου 5, καθώς και τυχόν επακόλουθες αλλαγές. Η Επιτροπή καθιστά τις εν λόγω

⁴⁷

EE C 369 της 17.12.2011, σ. 14.

πληροφορίες εύκολα προσβάσιμες από τους καταναλωτές και τους εμπόρους σε ειδικό ιστότοπο.

- 2) Στο άρθρο 6 παράγραφος 2 προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο γ):
 - γ) κάθε μάρκετινγκ προϊόντος ως πανομοιότυπου με το ίδιο προϊόν που αποτελεί αντικείμενο εμπορίας σε διάφορα άλλα κράτη μέλη, ενώ τα εν λόγω προϊόντα έχουν σαφώς διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά·
- 3) Το άρθρο 7 παράγραφος 4 στοιχείο δ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:
 - δ) οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση και εκτέλεση, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας·
- 4) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο 11α:

«Άρθρο 11α

Μέσα επανόρθωσης

 1. Επιπροσθέτως της υποχρέωσης να διασφαλίζουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα επιβολής της συμμόρφωσης σύμφωνα με το άρθρο 11, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν επίσης ότι οι καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές έχουν στη διάθεσή τους συμβατικά και εξωσυμβατικά μέσα έννομης προστασίας προκειμένου να εξαλείψουν όλες τις συνέπειες των εν λόγω αθέμιτων εμπορικών πρακτικών σύμφωνα με την εθνική τους νομοθεσία.
 2. Τα συμβατικά μέσα έννομης προστασίας περιλαμβάνουν, τουλάχιστον, τη δυνατότητα του καταναλωτή να καταγγέλλει μονομερώς τη σύμβαση.
 3. Τα εξωσυμβατικά μέσα έννομης προστασίας περιλαμβάνουν, τουλάχιστον, τη δυνατότητα αποζημίωσης για την πρόκληση ζημιών στον καταναλωτή.
- 5) Το άρθρο 13 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 13

Κυρώσεις

 1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται για παραβάσεις των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται σύμφωνα με την παρούσα οδηγία και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
 2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, κατά τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επιβολή ή μη κύρωσης και το επίπεδο αυτής, οι διοικητικές αρχές ή τα δικαστήρια λαμβάνουν δεόντως υπόψη τα ακόλουθα κριτήρια, κατά περίπτωση:
 - α) τη φύση, τη σοβαρότητα και τη διάρκεια ή τα διαχρονικά αποτελέσματα της παράβασης·
 - β) τον αριθμό των επηρεαζόμενων καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων όσων βρίσκονται σε άλλο/-α κράτος/-η μέλος/-η·
 - γ) τυχόν ενέργειες του εμπόρου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές·

- δ) κατά την περίπτωση, το εάν η παράβαση είναι εσκεμμένη ή οφείλεται σε αμέλεια·
- ε) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπόρου·
- στ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο έμπορος λόγω της παράβασης·
- ζ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που είναι εφαρμοστέο στις περιστάσεις της υπόθεσης.

3. Σε περίπτωση που η κύρωση που πρόκειται να επιβληθεί είναι πρόστιμο, για τον προσδιορισμό του ύψους του προστίμου λαμβάνεται επίσης υπόψη ο ετήσιος κύκλος εργασιών και τα καθαρά κέρδη του εμπόρου που διέπραξε την παράβαση καθώς και τυχόν πρόστιμα που επιβλήθηκαν για την ίδια ή άλλες παραβάσεις της παρούσας οδηγίας σε άλλα κράτη μέλη.

4. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι στις κυρώσεις για εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2934 περιλαμβάνεται η δυνατότητα επιβολής προστίμων, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον ίσο με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο οικείο κράτος μέλος ή στα οικεία κράτη μέλη.

5. Όταν αποφασίζουν σχετικά με την κατανομή των εσόδων από πρόστιμα, τα κράτη μέλη λαμβάνουν υπόψη το γενικό συμφέρον των καταναλωτών.

6. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους κανόνες τους σχετικά με τις κυρώσεις στην Επιτροπή, έως τις [ημερομηνία μεταφοράς της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο], και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τους επηρεάζει.»

- 6) Το σημείο 11 του παραρτήματος I αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

11. Χρήση ανακοινώσεων στα μέσα, ή παροχή πληροφοριών σε ερώτημα επιγραμμικής αναζήτησης καταναλωτή, για την προώθηση ενός προϊόντος, πληρωμένων από τον εμπορευόμενο, χωρίς αυτό να γίνεται σαφές από το περιεχόμενο της ανακοίνωσης ή τα αποτελέσματα της αναζήτησης ή από εικόνα ή ήχο σαφώς αναγνωρίσιμα από τον καταναλωτή (κεκαλυμμένη διαφήμιση, τοποθέτηση επί πληρωμή ή προσθήκη επί πληρωμή), με την επιφύλαξη της οδηγίας 2010/13/ΕΚ⁴⁸.

Άρθρο 2

Τροποποιήσεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ

Η οδηγία 2011/83/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

- 1) Το άρθρο 2 τροποποιείται ως εξής:
 - α) Προστίθεται το ακόλουθο σημείο 4α:

⁴⁸ Οδηγία 2010/13/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 10ης Μαρτίου 2010, για τον συντονισμό ορισμένων νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με την παροχή υπηρεσιών οπτικοακουστικών μέσων (οδηγία για τις υπηρεσίες οπτικοακουστικών μέσων) (ΕΕ L 95 της 15.4.2010, σ. 1)

«4α) «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα»: δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως ορίζονται στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679»

β) Το σημείο 6 αντικαθίσταται από το εξής:

«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. Η αναφορά σε «υπηρεσίες» περιλαμβάνει επίσης τις «ψηφιακές υπηρεσίες» και η αναφορά σε «σύμβαση παροχής υπηρεσιών» περιλαμβάνει επίσης τη «σύμβαση παροχής ψηφιακών υπηρεσιών».

γ) Το σημείο 11 αντικαθίσταται από το εξής:

«11) «ψηφιακό περιεχόμενο»: δεδομένα που παράγονται και παρέχονται υπό ψηφιακή μορφή, μεταξύ άλλων, αρχεία βίντεο, αρχεία ήχου, εφαρμογές, ψηφιακά παιχνίδια και κάθε άλλο λογισμικό»

δ) Προστίθενται τα ακόλουθα σημεία:

«16) «σύμβαση προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο»: σύμβαση βάσει της οποίας ένας έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει συγκεκριμένο ψηφιακό περιεχόμενο στον καταναλωτή και ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα. Στο εν λόγω είδος σύμβασης περιλαμβάνονται συμβάσεις βάσει των οποίων ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο, εξαιρουμένης της περίπτωσης κατά την οποία τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον έμπορο με αποκλειστικό σκοπό την παροχή ψηφιακού περιεχομένου, ή προκειμένου ο έμπορος να συμμορφωθεί με τις διατάξεις του νόμου στις οποίες υπόκειται, και ο έμπορος δεν επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα για κανέναν άλλο σκοπό»

17) «ψηφιακή υπηρεσία»: α) υπηρεσία που επιτρέπει στον καταναλωτή να δημιουργεί, να επεξεργάζεται ή να αποθηκεύει, ή να αποκτά πρόσβαση σε δεδομένα σε ψηφιακή μορφή· ή β) υπηρεσία που επιτρέπει την κοινοχρησία ή άλλου είδους αλληλεπίδραση με δεδομένα σε ψηφιακή μορφή που μεταφορτώνονται ή δημιουργούνται από τον καταναλωτή και άλλους χρήστες της εν λόγω υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της κοινοχρησίας αρχείων βίντεο και ήχου και της φιλοξενίας άλλων αρχείων, της επεξεργασίας κειμένου ή των παιχνιδιών που προσφέρονται στο περιβάλλον υπολογιστικού νέφους και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

18) «σύμβαση παροχής ψηφιακών υπηρεσιών»: σύμβαση βάσει της οποίας ένας έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα. Στο εν λόγω είδος σύμβασης περιλαμβάνονται συμβάσεις βάσει των οποίων ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο, εξαιρουμένης της περίπτωσης κατά την οποία τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον έμπορο με αποκλειστικό σκοπό την παροχή της ψηφιακής υπηρεσίας, ή προκειμένου ο έμπορος να συμμορφωθεί με τις διατάξεις του νόμου στις οποίες υπόκειται, και ο έμπορος δεν επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα για κανέναν άλλο σκοπό»

19) «επιγραμμική αγορά»: πάροχος υπηρεσιών που παρέχει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να συνάπτουν επιγραμμικές συμβάσεις με εμπόρους και καταναλωτές στην επιγραμμική διεπαφή της επιγραμμικής αγοράς·

20) «επιγραμμική διεπαφή»: επιγραμμική διεπαφή, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο 16) του κανονισμού (ΕΕ) 2018/302.»

- 2) Το άρθρο 5 παράγραφος 1 στοιχεία ζ) και η) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ζ) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών·

η) κατά περίπτωση, κάθε αξιόλογη διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο έμπορος έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.»

- 3) Το άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία γ), ιη) και ιθ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του ή άλλα μέσα επιγραμμικής επικοινωνίας που διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να διατηρήσει την επικοινωνία με τον έμπορο σε σταθερό μέσο, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει με τον έμπορο γρήγορα και αποτελεσματικά. Ανάλογα με την περίπτωση, ο έμπορος παρέχει τη γεωγραφική διεύθυνση και τα στοιχεία ταυτότητας του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί.

ιη) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών.

ιθ) κατά περίπτωση, κάθε αξιόλογη διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο έμπορος έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.»

- 4) Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο 6α:

«Άρθρο 6α

Πρόσθετες υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές αγορές

Προτού ο καταναλωτής δεσμευτεί από εξ αποστάσεως σύμβαση, ή οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, σε επιγραμμική αγορά, η επιγραμμική αγορά παρέχει επιπροσθέτως τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των προσφορών που παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αποτέλεσμα του ερωτήματος αναζήτησής του στην επιγραμμική αγορά·

β) κατά πόσον ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο είναι έμπορος ή όχι, με βάση τη δήλωση του εν λόγω τρίτου στην επιγραμμική αγορά·

γ) κατά πόσον εφαρμόζονται στη συναπτόμενη σύμβαση τα δικαιώματα που απορρέουν από την ενωσιακή νομοθεσία σχετικά με την προστασία των καταναλωτών· και

- δ) σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται με έμπορο, ποιος έμπορος ευθύνεται για τη διασφάλιση της εφαρμογής των δικαιωμάτων του καταναλωτή που απορρέουν από την ενωσιακή νομοθεσία σχετικά με την προστασία των καταναλωτών σε σχέση με τη σύμβαση. Η εν λόγω υποχρέωση δεν θίγει την ευθύνη που ενδέχεται να φέρει ή να αναλαμβάνει η επιγραμμική αγορά σε σχέση με συγκεκριμένα στοιχεία της σύμβασης.»
- 5) Το άρθρο 7 παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:
- «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, και η σύμβαση υποχρεώνει τον καταναλωτή να πληρώνει τίμημα, ο έμπορος απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει τη ρητή αίτησή του πάνω σε σταθερό μέσο.»
- 6) Το άρθρο 8 τροποποιείται ως εξής:
- α) η παράγραφος 4 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:
- «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, αντίστοιχα, στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία α), β), ε), η) και ιε), εξαιρουμένου του υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης που καθορίζεται στο παράρτημα Ι τμήμα Β που αναφέρεται στο στοιχείο η). Οι λοιπές πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 παρέχονται από τον έμπορο στον καταναλωτή με κατάλληλο τρόπο σύμφωνα με την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.»
- β) η παράγραφος 8 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:
- «8. 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, και η σύμβαση υποχρεώνει τον καταναλωτή να πληρώνει τίμημα, ο έμπορος απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει ρητή αίτηση.»
- 7) Το άρθρο 13 τροποποιείται ως εξής:
- α) η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:
- «3. Εκτός εάν ο έμπορος προσφέρθηκε να παραλάβει ο ίδιος τα αγαθά, όσον αφορά τις συμβάσεις πώλησης, ο έμπορος μπορεί να καθυστερήσει την επιστροφή των χρημάτων μέχρι να του επιστραφούν τα αγαθά.»
- β) προστίθενται οι ακόλουθες παράγραφοι:

«4. Όσον αφορά τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή, ο έμπορος συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

5. Όσον αφορά τυχόν ψηφιακό περιεχόμενο, στον βαθμό που δεν συνιστά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο μεταφορτώθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέσχε ο έμπορος, ο έμπορος συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις και μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματα που προβλέπονται στην [οδηγία για το ψηφιακό περιεχόμενο].»

8) Το άρθρο 14 τροποποιείται ως εξής:

1) η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Μετά την καταγγελία της σύμβασης, ο καταναλωτής δεν χρησιμοποιεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία, ούτε τα διαθέτει σε τρίτους.»

2) η παράγραφος 4 στοιχείο β) τροποποιείται ως εξής:

α) Το σημείο ii) τροποποιείται ως εξής:

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

β) Το σημείο iii) απαλείφεται.

9) Το άρθρο 16 τροποποιείται ως εξής:

α) το στοιχείο α) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«α) συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή·

2) το στοιχείο ιγ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ιγ) συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο, εφόσον η εκτέλεση έχει ξεκινήσει, και, εφόσον προβλέπεται στη σύμβαση η υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει τίμημα, σε περίπτωση που ο καταναλωτής έχει παράσχει την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση στη διάρκεια της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης και έχει αναγνωρίσει ότι χάνει συνεπακόλουθα το δικαίωμα υπαναχώρησης.»

3) προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

«ιδ) την παροχή των αγαθών που χρησιμοποίησε ο καταναλωτής, στη διάρκεια της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης, περισσότερο από ό,τι είναι αναγκαίο για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών.»

10) Το άρθρο 24 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Κυρώσεις

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, κατά τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επιβολή ή μη κύρωσης και το επίπεδο αυτής, οι διοικητικές αρχές ή τα δικαστήρια λαμβάνουν δεόντως υπόψη τα ακόλουθα κριτήρια, ανάλογα με την περίπτωση:

- α) τη φύση, τη σοβαρότητα και τη διάρκεια ή τα διαχρονικά αποτελέσματα της παράβασης·
- β) τον αριθμό των επηρεαζόμενων καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων όσων βρίσκονται σε άλλο/-α κράτος/-η μέλος/-η·
- γ) τυχόν ενέργειες του εμπόρου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές·
- δ) κατά την περίπτωση, το εάν η παράβαση είναι εσκεμμένη ή οφείλεται σε αμέλεια·
- ε) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπόρου·
- στ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο έμπορος λόγω της παράβασης·
- ζ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που είναι εφαρμοστέο στις περιστάσεις της υπόθεσης.

3. Σε περίπτωση που η κύρωση που πρόκειται να επιβληθεί είναι πρόστιμο, για τον προσδιορισμό του ύψους του προστίμου λαμβάνεται επίσης υπόψη ο ετήσιος κύκλος εργασιών και τα καθαρά κέρδη του εμπόρου που διέπραξε την παράβαση καθώς και τυχόν πρόστιμα που επιβλήθηκαν για την ίδια ή άλλες παραβάσεις της παρούσας οδηγίας σε άλλα κράτη μέλη.

4. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι στις κυρώσεις για εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2934 περιλαμβάνεται η δυνατότητα επιβολής προστίμων, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον ίσο με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο οικείο κράτος μέλος ή στα οικεία κράτη μέλη.

5. Όταν αποφασίζουν σχετικά με την κατανομή των εσόδων από πρόστιμα, τα κράτη μέλη λαμβάνουν υπόψη το γενικό συμφέρον των καταναλωτών.

6. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους κανόνες τους σχετικά με τις κυρώσεις στην Επιτροπή, έως τις [ημερομηνία μεταφοράς της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο], και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τους επηρεάζει.»

11) Το παράρτημα I τροποποιείται ως εξής:

1) Το τμήμα Α τροποποιείται ως εξής:

- α) το τρίτο εδάφιο του τμήματος Α στον τίτλο «Δικαίωμα υπαναχώρησης» αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

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

β) το δεύτερο εδάφιο στον τίτλο «Οδηγίες για τη συμπλήρωση του εντύπου» αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«[2.] Αναγράψτε το ονοματεπώνυμό σας, τη γεωγραφική διεύθυνσή σας και τον αριθμό του τηλεφώνου σας ή τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας».

γ) το τέταρτο εδάφιο στον τίτλο «Οδηγίες για τη συμπλήρωση του εντύπου» αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«[4.] Σε περίπτωση σύμβασης πώλησης με την οποία δεν έχετε προσφερθεί να συλλέξετε τα αγαθά σε περίπτωση υπαναχώρησης, αναγράψτε τα ακόλουθα: «Ενδέχεται να καθυστερήσουμε να προβούμε στην επιστροφή των χρημάτων μέχρις ότου να μας επιστραφούν τα αγαθά».»

δ) Το πέμπτο εδάφιο στοιχείο γ) στον τίτλο «Οδηγίες για τη συμπλήρωση του εντύπου» απαλείφεται.

2) Στο τμήμα Β, η πρώτη περίπτωση αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

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

Άρθρο 3

Τροποποιήσεις της οδηγίας 93/13/ΕΚ

Η οδηγία 93/13/ΕΟΚ τροποποιείται ως εξής:

Προστίθεται το ακόλουθο άρθρο 8β:

«Άρθρο 8β

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, κατά τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επιβολή ή μη κύρωσης και το επίπεδο αυτής, οι διοικητικές αρχές ή τα δικαστήρια λαμβάνουν δεόντως υπόψη τα ακόλουθα κριτήρια, κατά περίπτωση:

- α) τη φύση, τη σοβαρότητα και τη διάρκεια ή τα διαχρονικά αποτελέσματα της παράβασης·
- β) τον αριθμό των επηρεαζόμενων καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων όσων βρίσκονται σε άλλο/-α κράτος/-η μέλος/-η·
- γ) τυχόν ενέργειες του εμπόρου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές·
- δ) κατά την περίπτωση, το εάν η παράβαση είναι εσκεμμένη ή οφείλεται σε αμέλεια·
- ε) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπόρου·

- στ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο έμπορος λόγω της παράβασης·
- ζ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που είναι εφαρμοστέο στις περιστάσεις της υπόθεσης.
3. Σε περίπτωση που η κύρωση που πρόκειται να επιβληθεί είναι πρόστιμο, για τον προσδιορισμό του ύψους του προστίμου λαμβάνεται επίσης υπόψη ο ετήσιος κύκλος εργασιών και τα καθαρά κέρδη του εμπόρου που διέπραξε την παράβαση καθώς και τυχόν πρόστιμα που επιβλήθηκαν για την ίδια ή άλλες παραβάσεις της παρούσας οδηγίας σε άλλα κράτη μέλη.
4. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι στις κυρώσεις για εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2934 περιλαμβάνεται η δυνατότητα επιβολής προστίμων, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον ίσο με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο οικείο κράτος μέλος ή στα οικεία κράτη μέλη.
5. Όταν αποφασίζουν σχετικά με την κατανομή των εσόδων από πρόστιμα, τα κράτη μέλη λαμβάνουν υπόψη το γενικό συμφέρον των καταναλωτών.
6. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους κανόνες τους σχετικά με τις κυρώσεις στην Επιτροπή, έως τις [ημερομηνία μεταφοράς της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο], και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τους επηρεάζει.»

Άρθρο 4

Τροποποιήσεις της οδηγίας 98/6/ΕΚ

Η οδηγία 98/6/ΕΚ τροποποιείται ως εξής:

Το άρθρο 8 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 8

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, κατά τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την επιβολή ή μη κύρωσης και το επίπεδο αυτής, οι διοικητικές αρχές ή τα δικαστήρια λαμβάνουν δεόντως υπόψη τα ακόλουθα κριτήρια, κατά περίπτωση:
 - α) τη φύση, τη σοβαρότητα και τη διάρκεια ή τα διαχρονικά αποτελέσματα της παράβασης·
 - β) τον αριθμό των επηρεαζόμενων καταναλωτών, συμπεριλαμβανομένων όσων βρίσκονται σε άλλο/-α κράτος/-η μέλος/-η·
 - γ) τυχόν ενέργειες του εμπόρου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές·
 - δ) κατά την περίπτωση, το εάν η παράβαση είναι εσκεμμένη ή οφείλεται σε αμέλεια·
 - ε) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπόρου·

- στ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο έμπορος λόγω της παράβασης·
- ζ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που είναι εφαρμοστέο στις περιστάσεις της υπόθεσης.

3. Σε περίπτωση που η κύρωση που πρόκειται να επιβληθεί είναι πρόστιμο, για τον προσδιορισμό του ύψους του προστίμου λαμβάνεται επίσης υπόψη ο ετήσιος κύκλος εργασιών και τα καθαρά κέρδη του εμπόρου που διέπραξε την παράβαση καθώς και τυχόν πρόστιμα που επιβλήθηκαν για την ίδια ή άλλες παραβάσεις της παρούσας οδηγίας σε άλλα κράτη μέλη.

4. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι στις κυρώσεις για εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2934 περιλαμβάνεται η δυνατότητα επιβολής προστίμων, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον ίσο με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο οικείο κράτος μέλος ή στα οικεία κράτη μέλη.

5. Όταν αποφασίζουν σχετικά με την κατανομή των εσόδων από πρόστιμα, τα κράτη μέλη λαμβάνουν υπόψη το γενικό συμφέρον των καταναλωτών.

6. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους κανόνες τους σχετικά με τις κυρώσεις στην Επιτροπή, έως τις [ημερομηνία μεταφοράς της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο], και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τους επηρεάζει.»

Άρθρο 5

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν, το αργότερο ενός 18 μηνών μετά την έκδοση, τις νομοθετικές, κανονιστικές και διοικητικές διατάξεις που είναι αναγκαίες για τη συμμόρφωση με την παρούσα οδηγία. Ανακοινώνουν αμέσως στην Επιτροπή το κείμενο των εν λόγω διατάξεων.

Εφαρμόζουν τις διατάξεις αυτές μετά την πάροδο 6 μηνών από τη λήξη της προθεσμίας μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο.

Όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τις εν λόγω διατάξεις, αυτές περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιωδών διατάξεων εσωτερικού δικαίου τις οποίες θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

Άρθρο 6

Έναρξη ισχύος

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

Άρθρο 7

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος