

Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης

L 136



Έκδοση
στην ελληνική γλώσσα

Νομοθεσία

62ο έτος

22 Μαΐου 2019

Περιεχόμενα

I Νομοθετικές πράξεις

ΟΔΗΓΙΕΣ

- ★ Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών ⁽¹⁾ 1
- ★ Οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ ⁽¹⁾ 28

⁽¹⁾ Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ

I

(Νομοθετικές πράξεις)

ΟΔΗΓΙΕΣ

ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2019/770 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**της 20ής Μαΐου 2019****σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών****(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)**

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

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

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής⁽¹⁾,Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία⁽²⁾,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

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

⁽¹⁾ ΕΕ C 264 της 20.7.2016, σ. 57.⁽²⁾ Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 26ης Μαρτίου 2019 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 15ης Απριλίου 2019.

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

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

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

- (20) Οι κανόνες της παρούσας οδηγίας και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾ θα πρέπει να αλληλοσυμπληρώνονται. Ενώ η παρούσα οδηγία θεσπίζει κανόνες για ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβάσεις για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, η οδηγία (ΕΕ) 2019/771 θεσπίζει κανόνες για ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβάσεις για την πώληση αγαθών. Συνεπώς, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των καταναλωτών και να διασφαλίζει σαφές και απλό νομικό πλαίσιο για τους εμπόρους ψηφιακού περιεχομένου, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται επίσης σε ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεται σε ενσώματο μέσο, όπως DVD, CD, κλειδιά USB και κάρτες μνήμης, καθώς και στο ίδιο το ενσώματο μέσο, υπό την προϋπόθεση ότι το ενσώματο μέσο λειτουργεί μόνο ως φορέας για τη μεταφορά του ψηφιακού περιεχομένου. Ωστόσο, αντί των διατάξεων της παρούσας οδηγίας σχετικά με την υποχρέωση προμήθειας που αναλαμβάνει ο έμπορος καθώς και σχετικά με τους τρόπους επανόρθωσης που διαθέτει ο καταναλωτής σε περίπτωση αδυναμίας προμήθειας, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁴⁾ για τις υποχρεώσεις που σχετίζονται με την παράδοση των αγαθών και τους τρόπους επανόρθωσης σε περίπτωση μη παράδοσης. Επιπρόσθετα, οι διατάξεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, για παράδειγμα, σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης και τη φύση της σύμβασης δυνάμει της οποίας παρέχονται αυτά τα αγαθά, θα πρέπει επίσης να εξακολουθήσουν να εφαρμόζονται στα εν λόγω ενσώματα μέσα και το ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεται μέσω αυτών. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει επίσης το δικαίωμα διανομής που ισχύει για τα αγαθά αυτά δυνάμει της νομοθεσίας περί πνευματικής ιδιοκτησίας.
- (21) Η οδηγία (ΕΕ) 2019/771 θα πρέπει να εφαρμόζεται στις συμβάσεις πώλησης αγαθών, συμπεριλαμβανομένων των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία. Η έννοια των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία θα πρέπει να αναφέρεται σε αγαθά που ενσωματώνουν ή διασυνδέονται με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία κατά τρόπο που η απουσία του εν λόγω ψηφιακού περιεχομένου ή της εν λόγω ψηφιακής υπηρεσίας να παρεμποδίζει τα αγαθά από το να εκτελούν τις λειτουργίες τους. Το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία που ενσωματώνεται ή διασυνδέεται με αγαθά κατά τον τρόπο αυτό θα πρέπει να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 εάν παρέχεται μαζί με τα αγαθά δυνάμει σύμβασης πώλησης που αφορά τα εν λόγω αγαθά. Το κατά πόσον η παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης με τον πωλητή θα πρέπει να εξαρτάται από το περιεχόμενο της εν λόγω σύμβασης. Θα πρέπει να περιλαμβάνεται το ενσωματωμένο ή διασυνδεδεμένο ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ενσωματωμένες ή διασυνδεδεμένες ψηφιακές υπηρεσίες η προμήθεια των οποίων προβλέπεται ρητά στη σύμβαση. Θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνονται οι συμβάσεις πώλησης για τις οποίες μπορεί να θεωρηθεί ότι καλύπτουν την προμήθεια συγκεκριμένου ψηφιακού περιεχομένου ή συγκεκριμένης ψηφιακής υπηρεσίας, επειδή συνηθίζονται στα αγαθά ίδιου τύπου και είναι εύλογο να τα αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των αγαθών και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή για λογαριασμό του πωλητή ή άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, περιλαμβανομένου του παραγωγού. Εάν, για παράδειγμα, διαφημίζεται ότι μια έξυπνη τηλεόραση περιλαμβάνει συγκεκριμένη εφαρμογή πρόσβασης σε αρχεία βίντεο, η εφαρμογή αυτή θεωρείται ότι αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης. Αυτό θα πρέπει να ισχύει ανεξάρτητα από το αν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία έχει προεγκατασταθεί στο ίδιο το αγαθό ή αν πρέπει να καταφορτωθεί στη συνέχεια σε άλλη συσκευή και διασυνδέεται απλώς με το αγαθό.
- Για παράδειγμα, ένα έξυπνο τηλέφωνο μπορεί να διαθέτει μια τυποποιημένη προεγκατεστημένη εφαρμογή, παρεχόμενη σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης (για παράδειγμα, ξυπνητήρι ή φωτογραφική μηχανή). Άλλο παράδειγμα θα μπορούσαν να αποτελούν τα έξυπνα ρολόγια. Στην περίπτωση αυτή, το ίδιο το ρολόι θα ήταν το αγαθό με ψηφιακά στοιχεία το οποίο μπορεί να εκτελέσει τις λειτουργίες του μόνο με μια εφαρμογή που παρέχεται στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης, αλλά πρέπει να καταφορτωθεί από τον καταναλωτή σε έξυπνο τηλέφωνο. Στην περίπτωση αυτή, η εφαρμογή θα ήταν το διασυνδεδεμένο ψηφιακό στοιχείο. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει αν το ενσωματωμένο ή διασυνδεδεμένο ψηφιακό περιεχόμενο ή η ενσωματωμένη ή διασυνδεδεμένη ψηφιακή υπηρεσία δεν παρέχεται από τον ίδιο τον πωλητή, αλλά από τρίτο μέρος σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης. Προκειμένου να αποφεύγεται η αβεβαιότητα τόσο για τους εμπόρους όσο και για τους καταναλωτές, σε περίπτωση αμφιβολιών σχετικά με το κατά πόσον η προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771. Επιπλέον, η διαπίστωση διμερούς συμβατικής σχέσης, μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή, της οποίας αποτελεί μέρος η προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά δεν θα πρέπει να επηρεάζεται απλώς και μόνο από το γεγονός ότι ο καταναλωτής πρέπει να συναινέσει σε συμφωνία παραχώρησης άδειας με τρίτο μέρος ώστε να επωφεληθεί από το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.
- (22) Αντιθέτως, εάν η απουσία του ενσωματωμένου ή διασυνδεδεμένου ψηφιακού περιεχομένου ή της ενσωματωμένης ή διασυνδεδεμένης ψηφιακής υπηρεσίας δεν εμποδίζει τα αγαθά να εκτελούν τις λειτουργίες τους ή εάν ο καταναλωτής συνάπτει σύμβαση για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας που δεν αποτελεί τμήμα σύμβασης πώλησης αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, η εν λόγω σύμβαση θα πρέπει να είναι ανεξάρτητη από τη σύμβαση πώλησης των αγαθών, ακόμη και αν ο πωλητής ενεργεί ως ενδιάμεσος της δεύτερης σύμβασης με τον τρίτο έμπορο, και θα μπορούσε να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας. Για παράδειγμα, αν ο καταναλωτής καταφορτώσει εφαρμογή παιχνιδιού από κατάστημα εφαρμογών σε έξυπνο τηλέφωνο, η σύμβαση για την προμήθεια της εφαρμογής παιχνιδιού είναι ξεχωριστή

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

⁽¹⁸⁾ ΕΕ C 369 της 17.12.2011, σ. 14.

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

⁽²⁰⁾ ΕΕ C 200 της 23.6.2017, σ. 10.

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο και σκοπός

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

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

Άρθρο 2

Ορισμοί

Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

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

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

Άρθρο 3

Πεδίο εφαρμογής

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Άρθρο 4

Επίπεδο εναρμόνισης

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

Άρθρο 5

Προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

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

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

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

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

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

Άρθρο 6

Συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

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

Άρθρο 7

Υποκειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης

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

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

Άρθρο 8

Αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Άρθρο 9

Εσφαλμένη ενσωμάτωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

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

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

Άρθρο 10

Δικαιώματα τρίτων

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

Άρθρο 11

Ευθύνη του εμπόρου

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

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

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

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

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

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

Άρθρο 12

Βάρος της απόδειξης

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

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

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

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

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

Άρθρο 13

Επανόρθωση σε περίπτωση αδυναμίας προμήθειας

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

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

Άρθρο 14

Τρόποι επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης

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

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

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

Άρθρο 15

Άσκηση του δικαιώματος καταγγελίας

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

Άρθρο 16

Υποχρεώσεις του εμπόρου σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης

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

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

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

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

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

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

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

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

Άρθρο 17

Υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης

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

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

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

Άρθρο 18

Προθεσμίες και μέσα επιστροφής χρημάτων από τον έμπορο

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

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

3. Ο έμπορος δεν επιβάλλει στον καταναλωτή τέλη επιστροφής.

Άρθρο 19

Τροποποίηση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας

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

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

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

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

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

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

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

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

Άρθρο 20

Δικαίωμα αναγωγής

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

Άρθρο 21

Επιβολή

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

Άρθρο 22

Υποχρεωτικός χαρακτήρας

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

Άρθρο 23

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

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

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

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

Άρθρο 24

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

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

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

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

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

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

Άρθρο 25

Επανεξέταση

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

Άρθρο 26

Έναρξη ισχύος

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

Άρθρο 27

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, 20 Μαΐου 2019.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

A. TAJANI

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

G. CIAMBA

ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2019/771 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ**της 20ής Μαΐου 2019****σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ****(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)**

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

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

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής⁽¹⁾,Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία⁽²⁾,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Προκειμένου να παραμείνει ανταγωνιστική στις παγκόσμιες αγορές, η Ένωση οφείλει να βελτιώσει τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και να ανταποκριθεί με επιτυχία στις πολλαπλές προκλήσεις που θέτει σήμερα μια οικονομία η οποία έχει όλο και περισσότερο ως κινητήριο δύναμη την τεχνολογία. Η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά προβλέπει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο που διευκολύνει την ενσωμάτωση της ψηφιακής διάστασης στην εσωτερική αγορά. Ο πρώτος πυλώνας της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά αντιμετωπίζει τον κατακερματισμό του εμπορίου εντός της ΕΕ, εξετάζοντας όλα τα σημαντικά εμπόδια για την ανάπτυξη του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο αποτελεί το σημαντικότερο τμήμα των διασυνοριακών πωλήσεων αγαθών από επιχειρήσεις προς καταναλωτές.
- (2) Σύμφωνα με το άρθρο 26 παράγραφοι 1 και 2 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ), η Ένωση θεσπίζει τα μέτρα για την εγκαθίδρυση ή τη διασφάλιση της λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς, που περιλαμβάνει χώρο χωρίς εσωτερικά σύνορα μέσα στον οποίο εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των εμπορευμάτων και των υπηρεσιών. Σύμφωνα με το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) ΣΛΕΕ, η Ένωση συμβάλλει στη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών με μέτρα θεσπιζόμενα κατ' εφαρμογή του άρθρου 114 ΣΛΕΕ στα πλαίσια της υλοποίησης της εσωτερικής αγοράς. Η παρούσα οδηγία επιδιώκει να επιτύχει τη σωστή ισορροπία μεταξύ της επίτευξης ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και της προώθησης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, εξασφαλίζοντας παράλληλα την τήρηση της αρχής της επικουρικότητας.
- (3) Θα πρέπει να εναρμονιστούν ορισμένα θέματα συμβάσεων πώλησης αγαθών, με βάση ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, προκειμένου να επιτευχθεί μια πραγματική ψηφιακή ενιαία αγορά, να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου και να μειωθεί το κόστος των συναλλαγών, ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις («ΜΜΕ»).
- (4) Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι σημαντική κινητήρια δύναμη για την ανάπτυξη στο πλαίσιο της εσωτερικής αγοράς. Ωστόσο, το αναπτυξιακό δυναμικό του απέχει πολύ από την πλήρη αξιοποίηση. Προκειμένου να ενισχυθεί η ανταγωνιστικότητα της Ένωσης και να τονωθεί η ανάπτυξη, η Ένωση πρέπει να δράσει γρήγορα και να ενθαρρύνει τους οικονομικούς φορείς να αξιοποιήσουν το πλήρες δυναμικό που προσφέρει η εσωτερική αγορά και αυτό μπορεί να γίνει μόνον εάν όλοι οι συμμετέχοντες στην αγορά έχουν απρόσκοπτη πρόσβαση στις διασυνοριακές πωλήσεις αγαθών, μεταξύ άλλων στις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι κανόνες του δικαίου των συμβάσεων βάσει των οποίων οι συμμετέχοντες στην αγορά συνάπτουν συναλλαγές συγκαταλέγονται στους βασικούς παράγοντες βάσει των οποίων διαμορφώνονται οι αποφάσεις των επιχειρήσεων εάν θα προσφέρουν αγαθά σε διασυνοριακό επίπεδο. Οι κανόνες αυτοί επηρεάζουν επίσης την προθυμία των καταναλωτών να υιοθετήσουν και να εμπιστευτούν αυτό το είδος αγορών.
- (5) Η τεχνολογική εξέλιξη έχει οδηγήσει σε μια αναπτυσσόμενη αγορά για τα αγαθά που ενσωματώνουν ή διασυνδέονται με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες. Λόγω του αυξανόμενου αριθμού τέτοιων συσκευών και της ραγδαία αυξανόμενης υιοθέτησής τους από τους καταναλωτές, απαιτείται δράση σε ενωσιακό επίπεδο προκειμένου να διασφαλιστεί ότι υπάρχει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και να ενισχυθεί η ασφάλεια δικαίου σε ό,τι αφορά τους κανόνες που ισχύουν για τις συμβάσεις πώλησης αυτών των αγαθών. Η ενίσχυση της ασφάλειας δικαίου θα συμβάλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και των πωλητών.

⁽¹⁾ ΕΕ C 264 της 20.7.2016, σ. 57.⁽²⁾ Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 26ης Μαρτίου 2019 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 15ης Απριλίου 2019.

- (6) Οι κανόνες της Ένωσης που ισχύουν για τις πωλήσεις αγαθών εξακολουθούν να είναι κατακερματισμένοι, παρά το γεγονός ότι οι κανόνες σχετικά με τους όρους παράδοσης και, στην περίπτωση των εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος συμβάσεων, τις απαιτήσεις προσυμβατικής πληροφόρησης και το δικαίωμα υπαναχώρησης έχουν ήδη εναρμονιστεί πλήρως με την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾. Άλλα βασικά συμβατικά στοιχεία, όπως τα κριτήρια συμμόρφωσης, οι τρόποι επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης με τη σύμβαση και οι βασικές ρυθμίσεις για την άσκηση τους υπόκεινται επί του παρόντος σε ελάχιστη εναρμόνιση δυνάμει της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁴⁾. Επετράπη στα κράτη μέλη να υπερβαίνουν τα πρότυπα της Ένωσης και να θεσπίζουν ή να διατηρούν κανόνες που εξασφαλίζουν ακόμη υψηλότερο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών. Ως εκ τούτου, ενήργησαν επί διαφόρων στοιχείων και σε διαφορετικό βαθμό. Συνεπώς, οι εθνικές διατάξεις για τη μεταφορά της οδηγίας 1999/44/ΕΚ αποκλίνουν σημαντικά επί του παρόντος στα ουσιαστικά στοιχεία, όπως είναι η ύπαρξη ή όχι ιεράρχησης των τρόπων επανόρθωσης.
- (7) Οι υφιστάμενες διαφορές ενδέχεται να επηρεάζουν αρνητικά τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές. Σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁵⁾, οι επιχειρήσεις που κατευθύνουν τις δραστηριότητές τους σε καταναλωτές σε άλλα κράτη μέλη πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους κανόνες αναγκαστικού δικαίου των καταναλωτικών συμβάσεων που συνάπτονται στη χώρα συνήθους διαμονής του καταναλωτή. Καθώς οι κανόνες αυτοί διαφέρουν μεταξύ των κρατών μελών, οι επιχειρήσεις ενδέχεται να επιβαρύνονται με πρόσθετο κόστος. Κατά συνέπεια, πολλές επιχειρήσεις μπορεί να προτιμούν να συνεχίσουν να δραστηριοποιούνται στην εγχώρια αγορά ή να εξαγουν μόνο σε ένα ή δύο κράτη μέλη. Αυτή η συνειδητή ελαχιστοποίηση της έκθεσης στο κόστος και τους κινδύνους που συνδέονται με το διασυνοριακό εμπόριο συνεπάγεται χαμένες ευκαιρίες για εμπορική επέκταση και επίτευξης οικονομιών κλίμακας. Οι ΜΜΕ είναι αυτές που επηρεάζονται ιδιαίτερα.
- (8) Ενώ οι καταναλωτές επωφελούνται από υψηλό επίπεδο προστασίας όταν πραγματοποιούν αγορές από το εξωτερικό, ως αποτέλεσμα της εφαρμογής του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008, ο νομικός κατακερματισμός επηρεάζει αρνητικά την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις διασυνοριακές συναλλαγές. Ενώ πολλοί παράγοντες συμβάλλουν στη δυσπιστία αυτή, η αβεβαιότητα σχετικά με τα βασικά συμβατικά δικαιώματα αποτελεί μία από τις βασικότερες ανησυχίες των καταναλωτών. Η αβεβαιότητα αυτή υφίσταται ανεξάρτητα από το αν οι καταναλωτές προστατεύονται ή όχι από τις διατάξεις αναγκαστικού δικαίου του δικού τους κράτους μέλους σε περίπτωση που οι πωλητές κατευθύνουν τις διασυνοριακές δραστηριότητές τους προς αυτούς, ή εάν οι καταναλωτές συνάψουν ή όχι διασυνοριακές συμβάσεις με πωλητές, χωρίς αυτοί να δραστηριοποιούνται στο κράτος μέλος του καταναλωτή.
- (9) Ενώ οι διαδικτυακές πωλήσεις αγαθών αποτελούν τη συντριπτική πλειονότητα των διασυνοριακών πωλήσεων στην Ένωση, οι διαφορές μεταξύ των εθνικών δικαίων των συμβάσεων επηρεάζουν εξίσου τους εμπόρους λιανικής που χρησιμοποιούν διαύλους εξ αποστάσεως πωλήσεων και τους εμπόρους λιανικής που πραγματοποιούν πωλήσεις με προσωπική επαφή, και τους εμποδίζουν να αναπτυχθούν διασυνοριακά. Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καλύπτει όλους τους διαύλους πωλήσεων, χάριν ισότητας του ανταγωνισμού για όλες τις επιχειρήσεις που πωλούν αγαθά σε καταναλωτές. Με τη θέσπιση ομοιόμορφων κανόνων για όλους τους διαύλους πωλήσεων, η παρούσα οδηγία αναμένεται να αποτρέψει τυχόν αποκλίσεις που θα προκαλούσαν δυσανάλογες επιβαρύνσεις για τον αυξανόμενο αριθμό εμπορών λιανικής στην Ένωση. Η ανάγκη διατήρησης συνεκτικών κανόνων για τις πωλήσεις και τις εγγυήσεις αγαθών οι οποίοι θα διέπουν όλους τους διαύλους πωλήσεων επιβεβαιώθηκε κατά τον έλεγχο καταλληλότητας της ενωσιακής νομοθεσίας για τους καταναλωτές και την εμπορία από την Επιτροπή που δημοσιεύθηκε στις 29 Μαΐου 2017, και ο οποίος συμπεριέλαβε επίσης την οδηγία 1999/44/ΕΚ.
- (10) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να καλύπτει τους κανόνες που ισχύουν για τις πωλήσεις αγαθών, συμπεριλαμβανομένων των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, μόνο σε σχέση με τα βασικά στοιχεία των συμβάσεων που απαιτούνται για να ξεπεραστούν οι σχετιζόμενοι με το δικαίο των συμβάσεων φραγμοί στην εσωτερική αγορά. Για τον σκοπό αυτό, οι κανόνες σχετικά με τις απαιτήσεις συμμόρφωσης, τους τρόπους επανόρθωσης που διατίθενται στους καταναλωτές σε περίπτωση μη συμμόρφωσης των αγαθών με τη σύμβαση και τις βασικές διαδικασίες άσκησης τους θα πρέπει να εναρμονιστούν πλήρως και το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών σε σύγκριση με την οδηγία 1999/44/ΕΚ θα πρέπει να αυξηθεί. Η θέσπιση πλήρως εναρμονισμένων κανόνων για μερικά ουσιαστικά στοιχεία του δικαίου των καταναλωτικών συμβάσεων θα διευκολύνει τις επιχειρήσεις, ιδίως τις ΜΜΕ, να προσφέρουν τα προϊόντα τους σε άλλα κράτη μέλη. Χάρη στην πλήρη εναρμόνιση των βασικών κανόνων οι καταναλωτές θα επωφεληθούν από υψηλό επίπεδο προστασίας και αύξηση της ευημερίας.

⁽³⁾ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

⁽⁴⁾ Οδηγία 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Μαΐου 1999, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών (ΕΕ L 171 της 7.7.1999, σ. 12).

⁽⁵⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δικαίο στις συμβατικές ενόχες (Ρώμη Ι) (ΕΕ L 177 της 4.7.2008, σ. 6).

- (11) Η παρούσα οδηγία συμπληρώνει την οδηγία 2011/83/ΕΕ. Ενώ η οδηγία 2011/83/ΕΕ κυρίως θεσπίζει διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης και το δικαίωμα υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως συμβάσεις και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, καθώς και κανόνες σχετικά με την παράδοση των αγαθών και τη μετάθεση του κινδύνου, η παρούσα οδηγία θεσπίζει κανόνες σχετικά με τη συμμόρφωση των αγαθών, τους τρόπους επανόρθωσης σε περίπτωση μη συμμόρφωσης και τις διαδικασίες άσκησης αυτών.
- (12) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται μόνο σε ενσώματα κινητά αγαθά τα οποία αποτελούν αγαθά κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επομένως να είναι ελεύθερα να ρυθμίζουν τις συμβάσεις για την πώληση ακινήτων, όπως κτιρίων που χρησιμοποιούνται ως κατοικίες, και των κύριων συστατικών τους που προορίζονται να αποτελέσουν σημαντικό μέρος των εν λόγω ακινήτων.
- (13) Η παρούσα οδηγία και η οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽⁶⁾ θα πρέπει να αλληλοσυμπληρώνονται. Ενώ η οδηγία (ΕΕ) 2019/770 θεσπίζει κανόνες για ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβάσεις για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, η παρούσα οδηγία θεσπίζει κανόνες για ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβάσεις για την πώληση αγαθών. Συνεπώς, προκειμένου να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των καταναλωτών και να διασφαλίζει σαφές και απλό νομικό πλαίσιο για τους εμπόρους ψηφιακού περιεχομένου ή τους παρόχους ψηφιακών υπηρεσιών, η οδηγία (ΕΕ) 2019/770 εφαρμόζεται στην παροχή ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένου του ψηφιακού περιεχομένου που παρέχεται σε υλικό μέσο, όπως DVD, CD, κλειδιά USB και κάρτες μνήμης, καθώς και στο ίδιο το υλικό μέσο, υπό την προϋπόθεση ότι το υλικό μέσο λειτουργεί αποκλειστικά ως φορέας για τη μεταφορά του ψηφιακού περιεχομένου. Αντιθέτως, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να ισχύει για τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, συμπεριλαμβανομένων των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία που χρειάζονται ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία προκειμένου να εκτελούν τις λειτουργίες τους.
- (14) Ο όρος «αγαθά» στο πλαίσιο της παρούσας οδηγίας θα πρέπει να θεωρείται ότι περιλαμβάνει τα «αγαθά με ψηφιακά στοιχεία» και, επομένως, ότι αναφέρεται επίσης σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά κατά τέτοιο τρόπο ώστε η απουσία του εν λόγω ψηφιακού περιεχομένου ή της εν λόγω ψηφιακής υπηρεσίας να εμποδίζει τα αγαθά να εκτελούν τις λειτουργίες τους. Το ψηφιακό περιεχόμενο που ενσωματώνεται σε αγαθό ή διασυνδέεται με αυτό μπορεί να είναι οποιαδήποτε δεδομένα που παράγονται ή παρέχονται σε ψηφιακή μορφή, όπως τα λειτουργικά συστήματα, οι εφαρμογές και οποιοδήποτε άλλο λογισμικό. Το ψηφιακό περιεχόμενο μπορεί να είναι προεγκατεστημένο κατά τον χρόνο σύμβασης πώλησης ή, όταν το προβλέπει η σύμβαση, μπορεί να εγκατασταθεί στη συνέχεια. Στις ψηφιακές υπηρεσίες που διασυνδέονται με ένα αγαθό μπορούν να περιλαμβάνονται υπηρεσίες που επιτρέπουν τη δημιουργία, την επεξεργασία ή την αποθήκευση δεδομένων σε ψηφιακή μορφή, ή την πρόσβαση σε αυτά, όπως το λογισμικό ως υπηρεσία που παρέχεται σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους, η συνεχόμενη παροχή δεδομένων κίνησης σε σύστημα πλοήγησης, ή η συνεχής παροχή εξατομικευμένων προγραμμάτων εκγύμνασης στην περίπτωση ενός έξυπνου ρολογιού (smart watch).
- (15) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να ισχύει για τις συμβάσεις πώλησης αγαθών, συμπεριλαμβανομένων αγαθών με ψηφιακά στοιχεία όταν η απουσία του ενσωματωμένου ή διασυνδεδεμένου ψηφιακού περιεχομένου ή της ενσωματωμένης ή διασυνδεδεμένης ψηφιακής υπηρεσίας θα εμπόδιζε τα αγαθά να εκτελέσουν τις λειτουργίες τους και όταν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται με τα αγαθά στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης των εν λόγω αγαθών. Το κατά πόσον η παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης με τον πωλητή θα πρέπει να εξαρτάται από το περιεχόμενο της εν λόγω σύμβασης. Θα πρέπει να περιλαμβάνεται το ενσωματωμένο ή διασυνδεδεμένο ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ενσωματωμένες ή διασυνδεδεμένες ψηφιακές υπηρεσίες η προμήθεια των οποίων προβλέπεται ρητά στη σύμβαση. Θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνονται οι συμβάσεις πώλησης για τις οποίες μπορεί να θεωρηθεί ότι καλύπτουν την προμήθεια συγκεκριμένου ψηφιακού περιεχομένου ή συγκεκριμένης ψηφιακής υπηρεσίας, επειδή συνήθιζονται στα αγαθά ίδιου τύπου και είναι εύλογο να τα αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των αγαθών και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή για λογαριασμό του πωλητή ή άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, περιλαμβανομένου του παραγωγού. Εάν, για παράδειγμα, διαφημίζεται ότι μια έξυπνη τηλεόραση περιλαμβάνει ειδική εφαρμογή βίντεο, η εφαρμογή αυτή θα θεωρείται ότι αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης. Αυτό θα πρέπει να ισχύει ανεξάρτητα από το αν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία έχει προεγκατασταθεί στο ίδιο το αγαθό ή αν πρέπει να καταφορτωθεί στη συνέχεια σε άλλη συσκευή και διασυνδέεται απλώς με το αγαθό. Για παράδειγμα, ένα έξυπνο τηλέφωνο μπορεί να διαθέτει μια τυποποιημένη προεγκατεστημένη εφαρμογή, παρεχόμενη σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης, όπως ξυπνητήρι ή φωτογραφική μηχανή. Άλλο πιθανό παράδειγμα αποτελούν τα έξυπνα ρολόγια. Στην περίπτωση αυτή, το ίδιο το ρολόι θα εθεωρείτο ότι είναι το αγαθό με ψηφιακά στοιχεία το οποίο μπορεί να εκτελέσει τις λειτουργίες του μόνο με μια εφαρμογή που παρέχεται στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης, αλλά πρέπει να καταφορτωθεί από τον καταναλωτή σε έξυπνο τηλέφωνο στην περίπτωση αυτή, η εφαρμογή θα ήταν το διασυνδεδεμένο ψηφιακό στοιχείο. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει αν το ενσωματωμένο ή διασυνδεδεμένο ψηφιακό περιεχόμενο ή η ενσωματωμένη ή διασυνδεδεμένη ψηφιακή υπηρεσία δεν παρέχεται από τον ίδιο τον πωλητή, αλλά από τρίτο μέρος σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης. Προκειμένου να αποφεύγεται η αβεβαιότητα τόσο για τους εμπόρους όσο και για τους καταναλωτές, σε περίπτωση αμφιβολιών σχετικά με το κατά πόσον η προμήθεια του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες της παρούσας οδηγίας. Επιπλέον, η διαπίστωση διμερούς συμβατικής

⁽⁶⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (βλέπε σελίδα 1 της παρούσας Επίσημης Εφημερίδας).

σχέσης, μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή, της οποίας αποτελεί μέρος η παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά δεν θα πρέπει να επηρεάζεται απλώς και μόνο από το γεγονός ότι ο καταναλωτής πρέπει να συναινέσει σε συμφωνία παραχώρησης άδειας με τρίτο ώστε να επωφεληθεί από το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία.

- (16) Αντιθέτως, εάν η απουσία του ενσωματωμένου ή διασυνδεδεμένου ψηφιακού περιεχομένου ή της ενσωματωμένης ή διασυνδεδεμένης ψηφιακής υπηρεσίας δεν εμποδίζει τα αγαθά να εκτελούν τις λειτουργίες τους ή εάν ο καταναλωτής συνάπτει σύμβαση για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας που δεν αποτελεί τμήμα της σύμβασης πώλησης αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, η εν λόγω σύμβαση θα πρέπει να θεωρείται ότι είναι ανεξάρτητη από τη σύμβαση πώλησης των αγαθών, ακόμη και αν ο πωλητής ενεργεί ως ενδιάμεσος της δεύτερης σύμβασης με τον τρίτο πάροχο, και ενδέχεται να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 εάν πληρούνται οι όροι της εν λόγω οδηγίας. Για παράδειγμα, αν ο καταναλωτής καταφορτώσει εφαρμογή παιχνιδιού από κατάστημα εφαρμογών σε έξυπνο τηλέφωνο, η σύμβαση παροχής της εφαρμογής παιχνιδιού είναι ξεχωριστή από τη σύμβαση πώλησης του ίδιου του έξυπνου τηλεφώνου. Συνεπώς, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται μόνο στη σύμβαση πώλησης σχετικά με το έξυπνο τηλέφωνο, ενώ η παροχή της εφαρμογής παιχνιδιού θα πρέπει να εμπίπτει στην οδηγία (ΕΕ) 2019/770, εάν πληρούνται οι όροι της εν λόγω οδηγίας. Ένα άλλο παράδειγμα θα μπορούσε να είναι η περίπτωση στην οποία συμφωνείται ρητά ότι ο καταναλωτής αγοράζει έξυπνο τηλέφωνο χωρίς συγκεκριμένο λειτουργικό σύστημα και στη συνέχεια συνάπτει σύμβαση για την παροχή λειτουργικού συστήματος από τρίτο. Στην περίπτωση αυτή, η παροχή του λειτουργικού συστήματος που αγοράζεται ξεχωριστά δεν θα αποτελεί τμήμα της σύμβασης πώλησης και συνεπώς δεν θα εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας αλλά θα μπορούσε ενδεχομένως να εμπίπτει στο πλαίσιο της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 εάν πληρούνται οι όροι της εν λόγω οδηγίας.
- (17) Για λόγους νομικής σαφήνειας, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να περιλαμβάνει ορισμό της σύμβασης πώλησης καθώς και να ορίζει με σαφήνεια το πεδίο εφαρμογής της. Το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας θα πρέπει επίσης να καλύπτει τις συμβάσεις για αγαθά που δεν έχουν ακόμη παραχθεί ή κατασκευαστεί, μεταξύ άλλων και υπό τις προδιαγραφές του καταναλωτή. Επιπλέον, η εγκατάσταση των αγαθών θα μπορούσε να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας εφόσον αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης και πρέπει να πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή υπό την ευθύνη του. Σε περίπτωση που μια σύμβαση περιλαμβάνει στοιχεία τόσο πώλησης αγαθών όσο και παροχής υπηρεσιών, θα πρέπει να καθορίζεται από το εθνικό δίκαιο αν η σύμβαση στο σύνολό της μπορεί να χαρακτηριστεί σύμβαση πώλησης κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας.
- (18) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει το εθνικό δίκαιο στον βαθμό που τα σχετικά ζητήματα δεν ρυθμίζονται από αυτήν, ιδίως η νομιμότητα των αγαθών, οι αποζημιώσεις και οι πτυχές του γενικού δικαίου των συμβάσεων, όπως η κατάρτιση, το κύρος, η ακυρότητα ή τα αποτελέσματα των συμβάσεων. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει για τις συνέπειες του τερματισμού της σύμβασης και για ορισμένα θέματα επισκευής και αντικατάστασης που δεν ρυθμίζονται από την παρούσα οδηγία. Όσον αφορά τη ρύθμιση του δικαιώματος των μερών να αρνηθούν εν όλω ή εν μέρει να εκπληρώσουν την παροχή τους για όσο χρόνο ο αντισυμβαλλόμενος δεν εκπληρώνει την αντισπαροχή του, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να ρυθμίζουν τις προϋποθέσεις και τις διευθετήσεις σχετικά με την επίσηξη του τιμήματος από τον καταναλωτή. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παραμένουν ελεύθερα να ρυθμίζουν το δικαίωμα του καταναλωτή να λάβει αποζημίωση για ζημία που υπέστη λόγω παραβίασης της παρούσας οδηγίας από τον πωλητή. Επιπλέον, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τους εθνικούς κανόνες που δεν αφορούν ειδικά τις συμβάσεις καταναλωτών και προβλέπουν συγκεκριμένους τρόπους επανόρθωσης για ορισμένα είδη ελαττωμάτων που δεν ήταν εμφανή κατά τον χρόνο της σύναψης της σύμβασης πώλησης, ήτοι εθνικές διατάξεις που ενδέχεται να ορίζουν συγκεκριμένους κανόνες σχετικά με την ευθύνη του πωλητή για κρυφά ελαττώματα. Επίσης, δεν θα πρέπει να θίγει την εθνική νομοθεσία που προβλέπει εξωσυμβατικούς τρόπους επανόρθωσης για τον καταναλωτή, σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης των αγαθών, έναντι προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, για παράδειγμα, κατασκευαστών ή άλλων προσώπων που εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις των προσώπων αυτών.
- (19) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τη δυνατότητα των κρατών μελών να επιτρέπουν στους καταναλωτές να επιλέγουν συγκεκριμένο τρόπο επανόρθωσης αν η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καθίσταται εμφανής εντός σύντομου χρονικού διαστήματος μετά την παράδοση, ήτοι εθνικές διατάξεις που προβλέπουν για τον καταναλωτή το δικαίωμα να απορρίψει αγαθά που παρουσιάζουν ελάττωμα και να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση ή να ζητήσει την άμεση αντικατάσταση των αγαθών, εντός συγκεκριμένου σύντομου χρονικού διαστήματος μετά την παράδοση, το οποίο δεν πρέπει να υπερβαίνει τις 30 ημέρες.
- (20) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να ρυθμίζουν τις υποχρεώσεις ενημέρωσης εκ μέρους του πωλητή σε σχέση με τη σύναψη της σύμβασης ή το καθήκον του πωλητή να προειδοποιεί τον καταναλωτή, για παράδειγμα, σχετικά με ορισμένα χαρακτηριστικά του αγαθού, την καταλληλότητα των υλικών που παρέχει ο καταναλωτής ή πιθανά μειονεκτήματα που προκύπτουν από συγκεκριμένα αιτήματα του καταναλωτή, όπως το αίτημα του καταναλωτή για τη χρήση συγκεκριμένου υφάσματος για τη ραφή ενός βραδινού φορέματος.
- (21) Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παραμένουν ελεύθερα να επεκτείνουν την εφαρμογή των κανόνων της παρούσας οδηγίας σε συμβάσεις που εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας, ή να ρυθμίζουν με άλλον τρόπο τέτοιου είδους συμβάσεις. Για παράδειγμα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να επεκτείνουν την προστασία που παρέχεται σε καταναλωτές δυνάμει της παρούσας οδηγίας και σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δεν είναι καταναλωτές, κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας, όπως οι μη κυβερνητικές οργανώσεις, οι νεοφυείς επιχειρήσεις ή οι ΜΜΕ.

- (22) Ο ορισμός της έννοιας του «καταναλωτή» θα πρέπει να καλύπτει φυσικά πρόσωπα τα οποία ενεργούν για σκοπούς που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή επαγγελματική τους δραστηριότητα. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παραμένουν ελεύθερα να καθορίζουν στην περίπτωση συμβάσεων διττού σκοπού, όπου η σύμβαση συνάπτεται για σκοπούς ευρισκόμενους εν μέρει εντός και εν μέρει εκτός των εμπορικών δραστηριοτήτων του προσώπου και όπου η εμπορική σκοπιμότητα είναι τόσο περιορισμένη ώστε να μην έχει εξέχουσα θέση στο γενικό πλαίσιο της σύμβασης, κατά πόσον, και υπό ποιες προϋποθέσεις, το εν λόγω πρόσωπο θα πρέπει επίσης να θεωρείται καταναλωτής.
- (23) Η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται σε κάθε σύμβαση με την οποία ο πωλητής μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή. Οι πάροχοι πλατφόρμας μπορούν να χαρακτηριστούν πωλητές στο πλαίσιο της παρούσας οδηγίας εάν ενεργούν για σκοπούς που αφορούν τη δική τους επιχειρηματική δραστηριότητα και ως οι άμεσοι αντισυμβαλλόμενοι του καταναλωτή για την πώληση αγαθών. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμένουν ελεύθερα να επεκτείνουν την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας σε παρόχους πλατφόρμας που δεν πληρούν τις απαιτήσεις για να χαρακτηριστούν «πωλητές» δυνάμει της παρούσας οδηγίας.
- (24) Προκειμένου να εξισορροπηθεί η ανάγκη ασφάλειας δικαίου με την κατάλληλη ευελιξία των νομικών κανόνων, οποιαδήποτε αναφορά, στο πλαίσιο της παρούσας οδηγίας, σε ό,τι μπορεί να αναμένεται από πρόσωπο θα πρέπει να νοείται ως αναφορά σε ό,τι μπορεί να αναμένεται ευλόγως. Ο εύλογος χαρακτήρας θα πρέπει να διαπιστώνεται αντικειμενικά, λαμβάνοντας υπόψη τον χαρακτήρα και τον σκοπό της σύμβασης, τις συγκεκριμένες περιστάσεις και τις συνήθειες και πρακτικές των εμπλεκόμενων μερών.
- (25) Για να υπάρξει σαφήνεια ως προς το τι μπορεί να αναμένει ο καταναλωτής από τα αγαθά και για τι θα είναι υπεύθυνος ο πωλητής σε περίπτωση αδυναμίας του να ανταποκριθεί σε ό,τι αναμένεται, είναι απαραίτητο να εναρμονιστούν πλήρως οι κανόνες για τον προσδιορισμό της συμμόρφωσης των αγαθών. Κάθε αναφορά στη συμμόρφωση στην παρούσα οδηγία θα πρέπει να αφορά τη συμμόρφωση των αγαθών με τη σύμβαση πώλησης. Για να διασφαλίζονται τα νόμιμα συμφέροντα και των δύο μερών σε μια σύμβαση πώλησης, η συμμόρφωση θα πρέπει να αξιολογείται με βάση τόσο υποκειμενικά όσο και αντικειμενικά κριτήρια συμμόρφωσης.
- (26) Επομένως, τα αγαθά θα πρέπει να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή στη σύμβαση πώλησης. Οι απαιτήσεις αυτές μπορούν να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την ποσότητα, την ποιότητα, τον τύπο και την περιγραφή των αγαθών, την καταλληλότητά τους για συγκεκριμένο σκοπό, καθώς και την παράδοση των αγαθών με τα συμφωνηθέντα εξαρτήματα και τυχόν οδηγίες. Στις απαιτήσεις της σύμβασης πώλησης θα πρέπει να περιλαμβάνονται αυτές που προκύπτουν από την προσυμβατική ενημέρωση, η οποία, σύμφωνα με την οδηγία 2011/83/ΕΕ, αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σύμβασης πώλησης.
- (27) Η έννοια της λειτουργικότητας θα πρέπει να αναφέρεται στους τρόπους με τους οποίους τα αγαθά μπορούν να εκτελούν τις λειτουργίες τους, λαμβανομένου υπόψη του σκοπού τους. Η έννοια της διαλειτουργικότητας σχετίζεται με το εάν και σε ποιο βαθμό τα αγαθά μπορούν να λειτουργήσουν με υλισμικό ή λογισμικό διαφορετικό από εκείνο με το οποίο χρησιμοποιούνται κατά κανόνα τα αγαθά του ίδιου είδους. Η επιτυχής λειτουργία θα περιλάμβανε, για παράδειγμα, την ικανότητα των αγαθών να ανταλλάσσουν πληροφορίες με το εν λόγω άλλο λογισμικό ή υλισμικό και να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται.
- (28) Δεδομένου ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή οι ψηφιακές υπηρεσίες που ενσωματώνονται σε αγαθά ή διασυνδέονται με αυτά αναπτύσσονται διαρκώς, οι πωλητές μπορούν να συμφωνούν με τους καταναλωτές να παρέχουν ενημερώσεις για τέτοια αγαθά. Οι ενημερώσεις, όπως συμφωνούνται στη σύμβαση πώλησης, μπορούν να βελτιώνουν και να ενισχύουν το στοιχείο των αγαθών που αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία, να διευρύνουν τις λειτουργικές τους δυνατότητες, να τα προσαρμόζουν στις τεχνικές εξελίξεις, να τα προστατεύουν από νέες απειλές σε σχέση με την ασφάλεια ή να εξυπηρετούν άλλους σκοπούς. Ως εκ τούτου, η συμμόρφωση των αγαθών με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες που ενσωματώνονται στα αγαθά ή διασυνδέονται με αυτά θα πρέπει επίσης να αξιολογείται σε σχέση με το αν το στοιχείο των αγαθών αυτών που αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία έχει ενημερωθεί σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης. Η μη παροχή ενημερώσεων που έχουν συμφωνηθεί στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης θα πρέπει να θεωρείται ως έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών. Επιπλέον, οι ελαττωματικές ή ατελείς ενημερώσεις θα πρέπει επίσης να θεωρούνται ως έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών, καθώς αυτό σημαίνει ότι οι εν λόγω ενημερώσεις δεν πραγματοποιούνται κατά τον τρόπο που ορίζεται στη σύμβαση πώλησης.
- (29) Για να θεωρούνται συμμορφούμενα, τα αγαθά θα πρέπει να συμμορφώνονται όχι μόνο με τις υποκειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης, αλλά και με τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που ορίζονται στην παρούσα οδηγία. Η συμμόρφωση θα πρέπει να αξιολογείται, μεταξύ άλλων, εξετάζοντας τον σκοπό για τον οποίο χρησιμοποιούνται συνήθως τα αγαθά του ίδιου τύπου, αν παρέχονται με τα εξαρτήματα και τις οδηγίες που μπορεί ευλόγως να αναμένει να λάβει ο καταναλωτής ή αν αντιστοιχούν στο δείγμα ή το υπόδειγμα που ο πωλητής έθεσε στη διάθεση του καταναλωτή. Τα αγαθά θα πρέπει επίσης να διαθέτουν τα συνήθη ποιοτικά και άλλα χαρακτηριστικά ενός αγαθού του ίδιου τύπου, τα οποία μπορεί ευλόγως να αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των αγαθών και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή για λογαριασμό του πωλητή ή από άλλα πρόσωπα ή για λογαριασμό άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών.

- (30) Εκτός από τις ενημερώσεις που έχουν συμφωνηθεί στο πλαίσιο της σύμβασης, ο πωλητής θα πρέπει επίσης να παρέχει ενημερώσεις, συμπεριλαμβανομένων ενημερώσεων ασφαλείας, προκειμένου να διασφαλίζεται η διατήρηση της συμμόρφωσης των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία. Η υποχρέωση του πωλητή θα πρέπει να περιορίζεται στις ενημερώσεις που είναι αναγκαίες προκειμένου τα εν λόγω αγαθά να διατηρούν τη συμμόρφωσή τους προς τις αντικειμενικές και υποκειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που ορίζονται στην παρούσα οδηγία. Εκτός εάν τα μέρη έχουν συμφωνήσει διαφορετικά στο πλαίσιο της σύμβασης, ο πωλητής δεν θα πρέπει να υποχρεούται να παρέχει αναβαθμισμένες εκδόσεις του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας των αγαθών ούτε να βελτιώνει ή να διευρύνει τις λειτουργικές δυνατότητες των αγαθών πέρα από τις απαιτήσεις συμμόρφωσης. Εάν ενημέρωση που έχει παράσχει ο πωλητής ή τρίτο μέρος το οποίο παρέχει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης, προκαλέσει έλλειψη συμμόρφωσης του αγαθού με ψηφιακά στοιχεία, ο πωλητής θα πρέπει να φέρει την ευθύνη για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης του αγαθού. Ο καταναλωτής θα πρέπει να παραμένει ελεύθερος να αποφασίζει αν θα εγκαθιστά τις παρεχόμενες ενημερώσεις. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής αποφασίσει να μην εγκαταστήσει ενημερώσεις που είναι αναγκαίες προκειμένου τα αγαθά με ψηφιακά στοιχεία να διατηρούν τη συμμόρφωσή τους, δεν θα πρέπει να αναμένει ότι θα διατηρηθεί η συμμόρφωση των αγαθών αυτών. Ο πωλητής θα πρέπει να ενημερώνει τον καταναλωτή ότι η απόφαση του καταναλωτή να μην εγκαταστήσει ενημερώσεις που είναι αναγκαίες για τη διατήρηση των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία σε συμμόρφωση, συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων ασφαλείας, θα επηρεάσει την ευθύνη του πωλητή για τη μη συμμόρφωση εκείνων των χαρακτηριστικών των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία που οι σχετικές ενημερώσεις επρόκειτο να τηρήσουν σε συμμόρφωση. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει τις υποχρεώσεις παροχής ενημερώσεων ασφαλείας που ορίζονται σε άλλες διατάξεις του ενωσιακού δικαίου ή στο εθνικό δίκαιο.
- (31) Κατά κανόνα, στην περίπτωση αγαθών με ψηφιακά στοιχεία κατά την οποία το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά παρέχεται με μεμονωμένη πράξη παροχής, ο πωλητής θα πρέπει να ευθύνεται μόνο για την έλλειψη συμμόρφωσης που υφίσταται κατά τον χρόνο της παράδοσης. Ωστόσο, σε ό,τι αφορά την υποχρέωση παροχής ενημερώσεων θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι το ψηφιακό περιβάλλον αυτών των αγαθών μεταβάλλεται διαρκώς. Οι ενημερώσεις συνιστούν, επομένως, απαραίτητο μέσο για να διασφαλίζεται ότι τα αγαθά μπορούν να λειτουργούν όπως λειτουργούσαν κατά τον χρόνο της παράδοσης. Περαιτέρω, σε αντίθεση με τα παραδοσιακά αγαθά, τα αγαθά με ψηφιακά στοιχεία δεν είναι πλήρως διαχωρισμένα από το περιβάλλον του πωλητή, καθώς ο πωλητής, ή τρίτο πρόσωπο που παρέχει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης, μπορεί να ενημερώνει τα αγαθά εξ αποστάσεως, συνήθως μέσω του διαδικτύου. Ως εκ τούτου, αν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται με μεμονωμένη πράξη παροχής, ο πωλητής θα πρέπει να ευθύνεται για την παροχή των ενημερώσεων που απαιτούνται για τη διατήρηση της συμμόρφωσης των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία για το χρονικό διάστημα που μπορεί ευλόγως να αναμένει ο καταναλωτής, ακόμα και αν τα αγαθά ήταν συμμορφούμενα κατά τον χρόνο της παράδοσης. Το χρονικό διάστημα κατά το οποίο μπορεί ευλόγως να αναμένει ο καταναλωτής ότι θα λαμβάνει ενημερώσεις θα πρέπει να εκτιμάται με βάση τον τύπο και τον σκοπό των αγαθών και των ψηφιακών στοιχείων, και λαμβάνοντας υπόψη τις περιστάσεις και τη φύση της σύμβασης πώλησης. Ο καταναλωτής αναμένει κανονικά να λαμβάνει ενημερώσεις τουλάχιστον για το διάστημα κατά το οποίο ο πωλητής είναι υπεύθυνος για την έλλειψη συμμόρφωσης, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις η εύλογη προσδοκία του καταναλωτή μπορεί να υπερβαίνει αυτή την περίοδο, όπως μπορεί να συμβαίνει ιδίως στην περίπτωση των ενημερώσεων ασφαλείας. Σε άλλες περιπτώσεις, για παράδειγμα, όσον αφορά τα αγαθά με ψηφιακά στοιχεία των οποίων ο σκοπός είναι χρονικά περιορισμένος, η υποχρέωση του πωλητή να παρέχει ενημερώσεις θα πρέπει να περιορίζεται κανονικά στο εν λόγω χρονικό διάστημα.
- (32) Η διασφάλιση της μεγαλύτερης ανθεκτικότητας των καταναλωτικών αγαθών είναι σημαντική για την επίτευξη περισσότερο βιώσιμων προτύπων κατανάλωσης και μιας κυκλικής οικονομίας. Ομοίως, η απομάκρυνση των μη συμμορφούμενων αγαθών από την αγορά της Ένωσης με την ενίσχυση της εποπτείας της αγοράς και την παροχή των κατάλληλων νήτερων στους οικονομικούς φορείς είναι απαραίτητη προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Για τους σκοπούς αυτούς, η τομεακή νομοθεσία της Ένωσης είναι το πιο κατάλληλο μέσο για τη θέσπιση απαιτήσεων όσον αφορά την ανθεκτικότητα και άλλων απαιτήσεων που συνδέονται με τα προϊόντα σε σχέση με συγκεκριμένους τύπους ή ομάδες αγαθών, χρησιμοποιώντας για τον σκοπό αυτό προσαρμοσμένα κριτήρια. Συνεπώς, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να λειτουργεί συμπληρωματικά ως προς τους στόχους που επιδιώκονται στην εν λόγω τομεακή νομοθεσία της Ένωσης και θα πρέπει να περιλαμβάνει την ανθεκτικότητα ως αντικειμενικό κριτήριο για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης των αγαθών. Η ανθεκτικότητα στην παρούσα οδηγία θα πρέπει να αφορά την ικανότητα των αγαθών να διατηρούν τις απαιτούμενες λειτουργίες και επιδόσεις τους στο πλαίσιο της συνήθους χρήσης. Για να συμμορφώνονται τα αγαθά θα πρέπει να διαθέτουν την ανθεκτικότητα που είναι συνήθης για τα αγαθά του ίδιου τύπου και την οποία είναι εύλογο να αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των συγκεκριμένων αγαθών, συμπεριλαμβανομένης της ενδεχόμενης ανάγκης για εύλογη συντήρηση των αγαθών όπως η τακτική επιθεώρηση ή αλλαγή φίλτρων σε ένα αυτοκίνητο, και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από οποιοδήποτε πρόσωπο που είναι μέρος της αλυσίδας συναλλαγών ή για λογαριασμό του. Η αξιολόγηση θα πρέπει επίσης να λαμβάνει υπόψη όλες τις άλλες σχετικές περιστάσεις, όπως το τίμημα των αγαθών και η ένταση ή η συχνότητα χρήσης τους από τον καταναλωτή. Επιπλέον, στον βαθμό που σε οποιαδήποτε προσυμβατική δήλωση που αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης αναφέρονται συγκεκριμένες πληροφορίες για την ανθεκτικότητα, ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι σε θέση να βασιστεί σε αυτές στο πλαίσιο των υποκειμενικών κριτηρίων συμμόρφωσης.
- (33) Δυνάμει της παρούσας οδηγίας ο πωλητής θα πρέπει να υποχρεούται να παραδίδει στον καταναλωτή αγαθά συμμορφούμενα κατά τον χρόνο της παράδοσης. Οι πωλητές μερικές φορές χρησιμοποιούν ανταλλακτικά για να εκπληρώνουν την υποχρέωση επισκευής των αγαθών σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης που υπήρχε κατά τον χρόνο της

παράδοσης. Παρόλο που η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επιβάλλει ως αντικειμενική απαίτηση συμμόρφωσης την υποχρέωση των πωλητών να εξασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα των ανταλλακτικών κατά τη διάρκεια ενός χρονικού διαστήματος, δεν θα πρέπει να θίγει άλλες διατάξεις της εθνικής νομοθεσίας που υποχρεώνουν τον πωλητή, τον παραγωγό ή άλλα πρόσωπα που είναι μέρη της αλυσίδας συναλλαγών να εξασφαλίζουν τη διαθεσιμότητα των ανταλλακτικών ή να ενημερώνουν τους καταναλωτές σχετικά με αυτήν.

- (34) Πολλά καταναλωτικά αγαθά πρέπει πρώτα να εγκατασταθούν ώστε να μπορέσουν να χρησιμοποιηθούν παραγωγικά από τον καταναλωτή. Επιπλέον, στην περίπτωση αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, η εγκατάσταση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας είναι συνήθως απαραίτητη ώστε ο καταναλωτής να είναι σε θέση να χρησιμοποιεί τα εν λόγω αγαθά για τον σκοπό για τον οποίο προορίζονται. Επομένως, κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει από πλημμελή εγκατάσταση των αγαθών, μεταξύ άλλων από την πλημμελή εγκατάσταση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά, θα πρέπει να θεωρείται έλλειψη συμμόρφωσης, όταν η εγκατάσταση πραγματοποιείται από τον πωλητή ή υπό τον έλεγχο του πωλητή. Σε περίπτωση που τα αγαθά προορίζονται να εγκατασταθούν από τον καταναλωτή, η έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει από πλημμελή εγκατάσταση θα πρέπει να θεωρείται ως έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών ανεξάρτητα από το αν η εγκατάσταση πραγματοποιήθηκε από τον καταναλωτή ή από τρίτο υπό την ευθύνη του καταναλωτή, αν η πλημμελής εγκατάσταση οφειλόταν σε ελλείψεις των οδηγιών εγκατάστασης, όπως ανεπάρκειες ή ασάφειες των οδηγιών εγκατάστασης, που τις καθιστούν δυσχερείς στη χρήση για τον μέσο καταναλωτή.
- (35) Η συμμόρφωση θα πρέπει να καλύπτει τόσο τα πραγματικά όσο και τα νομικά ελαττώματα. Οι περιορισμοί που προκύπτουν από την παραβίαση δικαιωμάτων τρίτων, ιδίως των δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, ενδέχεται να παρεμποδίζουν ή να περιορίζουν τη χρήση των αγαθών σύμφωνα με τη σύμβαση. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι σε τέτοιες περιπτώσεις ο καταναλωτής έχει δικαίωμα επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης όπως ορίζεται στην παρούσα οδηγία, εκτός εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει την ακυρότητα της σύμβασης ή το ακυρώσιμο αυτής σε τέτοιες περιπτώσεις.
- (36) Για να διασφαλιστεί επαρκής ευελιξία στους κανόνες, για παράδειγμα σε σχέση με την πώληση μεταχειρισμένων αγαθών, θα πρέπει τα μέρη να έχουν τη δυνατότητα να παρεκκλίνουν από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία. Η παρέκκλιση αυτή θα πρέπει να είναι δυνατή μόνο αν ο καταναλωτής έχει λάβει συγκεκριμένη σχετική ενημέρωση και αν την έχει αποδεχθεί ξεχωριστά από άλλες δηλώσεις ή συμφωνίες και μέσω συνειδητής και αδιαμφισβήτητης συμπεριφοράς.
- (37) Η ενίσχυση της ασφάλειας δικαίου τόσο για τους καταναλωτές όσο και τους πωλητές απαιτεί σαφή ένδειξη του χρόνου κατά τον οποίο θα πρέπει να αξιολογηθεί η συμμόρφωση των αγαθών με τις συμβάσεις. Ο κρίσιμος χρόνος για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης των αγαθών θα πρέπει να είναι ο χρόνος παράδοσης των αγαθών. Αυτό θα πρέπει επίσης να ισχύει για τα αγαθά που ενσωματώνουν ή διασυνδέονται με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία που παρέχεται με μεμονωμένη πράξη παροχής. Ωστόσο, όταν το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία που ενσωματώνεται στα αγαθά ή διασυνδέεται με αυτά πρόκειται να παρέχεται συνεχώς σε χρονική διάρκεια, ο κρίσιμος χρόνος για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης του εν λόγω στοιχείου που αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία δεν θα πρέπει να είναι μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή αλλά ένα χρονικό διάστημα, το οποίο ξεκινά κατά τον χρόνο της παράδοσης. Για λόγους ασφάλειας δικαίου, αυτό το χρονικό διάστημα θα πρέπει να αντιστοιχεί στην εν λόγω περίοδο κατά την οποία ο πωλητής ευθύνεται για τυχόν έλλειψη συμμόρφωσης.
- (38) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να ρυθμίζει την έννοια της «παράδοσης», η οποία θα πρέπει να διέπεται από το εθνικό δίκαιο, ειδικότερα όσον αφορά το ερώτημα του τι πρέπει να κάνει ο πωλητής για να εκπληρώσει την υποχρέωση παράδοσης των αγαθών. Επιπλέον, οι αναφορές στον χρόνο της παράδοσης στην παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγουν τους κανόνες σχετικά με τη μετάθεση του κινδύνου όπως προβλέπονται στην οδηγία 2011/83/ΕΕ και εφαρμόζονται αναλόγως στο εθνικό δίκαιο των κρατών μελών.
- (39) Τα αγαθά με ψηφιακά στοιχεία θα πρέπει να θεωρούνται παραδοθέντα στον καταναλωτή όταν έχουν παραδοθεί τα υλικά στοιχεία των αγαθών και έχει εκτελεστεί η μεμονωμένη πράξη παροχής του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας ή έχει ξεκινήσει η συνεχής παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε χρονική διάρκεια. Αυτό σημαίνει ότι ο πωλητής θα πρέπει επίσης να θέτει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία στη διάθεση του καταναλωτή ή να του παρέχει σχετική πρόσβαση με τέτοιο τρόπο ώστε το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία, ή οποιοδήποτε άλλο μέσο κατάλληλο για την καταφόρτωση ή την προσπέλασή τους, να έχει φτάσει στο περιβάλλον του καταναλωτή και να μην απαιτείται καμία περαιτέρω ενέργεια από τον πωλητή για να δώσει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία σύμφωνα με τη σύμβαση, για παράδειγμα παρέχοντας σύνδεσμο ή επιλογή καταφόρτωσης. Συνεπώς, ο κρίσιμος χρόνος για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης θα πρέπει να είναι ο χρόνος παροχής του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, αν τα υλικά στοιχεία έχουν παραδοθεί προηγουμένως. Ως αποτέλεσμα, διασφαλίζεται η ύπαρξη ενιαίου σημείου

εκκίνησης της περιόδου ευθύνης για το υλικό στοιχείο αφενός και για το ψηφιακό στοιχείο αφετέρου. Επιπλέον, σε πολλές περιπτώσεις ο καταναλωτής δεν είναι σε θέση να εντοπίσει ελάττωμα στο υλικό στοιχείο πριν παρασχεθεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία.

- (40) Όταν τα αγαθά χρειάζεται να εγκατασταθούν από τον πωλητή, ο καταναλωτής σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να μην είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει τα αγαθά ή να εντοπίσει ελάττωμα πριν ολοκληρωθεί η εγκατάσταση. Επομένως, όταν σύμφωνα με τη σύμβαση πώλησης τα αγαθά πρέπει να εγκατασταθούν από τον πωλητή ή υπό την ευθύνη του πωλητή, τα αγαθά θα πρέπει να θεωρούνται παραδοθέντα στον καταναλωτή όταν ολοκληρώνεται η εγκατάσταση.
- (41) Προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια δικαίου για τους πωλητές και η συνολική εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις διασυνοριακές αγορές, είναι αναγκαίο να προβλεφθεί χρονική περίοδος κατά την οποία ο καταναλωτής δικαιούται επανόρθωσης για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης υφιστάμενη κατά τον κρίσιμο χρόνο διαπίστωσης της συμμόρφωσης. Δεδομένου ότι κατά την εφαρμογή της οδηγίας 1999/44/ΕΚ τα περισσότερα κράτη μέλη έχουν προβλέψει περίοδο δύο ετών και η περίοδος αυτή θεωρείται, στην πράξη, εύλογη από τους συμμετέχοντες στην αγορά, η περίοδος αυτή θα πρέπει να διατηρηθεί. Η ίδια περίοδος θα πρέπει να ισχύει και στην περίπτωση των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία. Ωστόσο, όταν η σύμβαση προβλέπει συνεχή παροχή για πάνω από δύο έτη, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται επανόρθωση για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που προκύπτει ή καθίσταται εμφανής εντός της περιόδου κατά την οποία πρέπει να παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία σύμφωνα με τη σύμβαση. Για να διασφαλιστεί η ευελιξία προκειμένου τα κράτη μέλη να ενισχύσουν το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στο εθνικό τους δίκαιο, θα πρέπει τα κράτη μέλη να παραμείνουν ελεύθερα να προβλέπουν μεγαλύτερες περιόδους για την ευθύνη του πωλητή σε σχέση με εκείνες που καθορίζονται στην παρούσα οδηγία.
- (42) Για λόγους συνέπειας με τις υφιστάμενες εθνικές έννομες τάξεις, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να προβλέπουν είτε ότι οι πωλητές ευθύνονται για έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος, πιθανώς σε συνδυασμό με παραγραφή, είτε ότι οι τρόποι επανόρθωσης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής υπόκεινται μόνο σε παραγραφή. Στην πρώτη περίπτωση, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι η περίοδος ευθύνης του πωλητή δεν παρακάμπτεται με την προθεσμία παραγραφής για τους τρόπους επανόρθωσης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής. Ενώ η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει, συνεπώς, να εναρμονίσει το σημείο εκκίνησης των εθνικών προθεσμιών παραγραφής, θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι εν λόγω περίοδοι παραγραφής δεν περιορίζουν το δικαίωμα των καταναλωτών να ασκούν τους τρόπους επανόρθωσης που έχουν στη διάθεσή τους για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται προφανής καθ' όλο το χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο πωλητής είναι υπεύθυνος για έλλειψη συμμόρφωσης. Στη δεύτερη περίπτωση, τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι σε θέση να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν μόνο προθεσμία παραγραφής για τους τρόπους επανόρθωσης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής χωρίς να θεσπίσουν συγκεκριμένη περίοδο εντός της οποίας πρέπει να καταστεί εμφανής η έλλειψη συμμόρφωσης για να ισχύει η ευθύνη του πωλητή. Για να διασφαλιστεί ότι στις περιπτώσεις αυτές προστατεύονται εξίσου οι καταναλωτές, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι όταν ισχύει μόνο προθεσμία παραγραφής, αυτή θα πρέπει ωστόσο να επιτρέπει στους καταναλωτές να ασκήσουν τους τρόπους επανόρθωσης για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής τουλάχιστον κατά το χρονικό διάστημα που προβλέπεται στην παρούσα οδηγία ως περίοδος ευθύνης.
- (43) Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να δικαιολογείται διαφορετική αντιμετώπιση των μεταχειρισμένων αγαθών. Παρόλο που μια περίοδος ευθύνης ή προθεσμία παραγραφής δύο ή περισσότερων ετών συμφιλιώνει γενικά τα συμφέροντα τόσο του πωλητή όσο και του καταναλωτή, ενδέχεται να μην ισχύει το ίδιο σε ό,τι αφορά τα μεταχειρισμένα αγαθά. Συνεπώς, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να παρέχουν στα μέρη τη δυνατότητα να συμφωνούν βραχύτερη περίοδο ευθύνης ή προθεσμία παραγραφής για τα αγαθά αυτά. Η ρύθμιση αυτού του ζητήματος με συμβατική συμφωνία μεταξύ των μερών αυξάνει τη συμβατική ελευθερία και διασφαλίζει ότι ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνεται τόσο για το ότι πρόκειται για μεταχειρισμένο αγαθό όσο και για τη βραχύτερη περίοδο ευθύνης ή προθεσμία παραγραφής. Ωστόσο, μια τέτοια περίοδος που συμφωνείται στο πλαίσιο σύμβασης δεν θα πρέπει να είναι βραχύτερη του ενός έτους.
- (44) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να ρυθμίζει τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες η περίοδος ευθύνης, όπως προβλέπεται στην παρούσα οδηγία, ή η προθεσμία παραγραφής μπορεί να ανασταλεί ή να διακοπεί. Συνεπώς, τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι σε θέση να προβλέπουν την αναστολή ή τη διακοπή της περιόδου ευθύνης ή της προθεσμίας παραγραφής, για παράδειγμα σε περίπτωση επισκευής, αντικατάστασης ή διαπραγματεύσεων μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή με στόχο τον φιλικό διακανονισμό.
- (45) Για περίοδο ενός έτους, ή για περίοδο δύο ετών εφόσον τα κράτη μέλη επιλέξουν να εφαρμόσουν διετή περίοδο, ο καταναλωτής θα πρέπει να χρειάζεται να αποδείξει απλώς ότι το αγαθό παρουσιάζει έλλειψη συμμόρφωσης, χωρίς να χρειάζεται να αποδείξει και ότι η έλλειψη συμμόρφωσης υπήρχε όντως κατά τον κρίσιμο χρόνο για τη διαπίστωση της συμμόρφωσης. Για να αντικρούσει την αξίωση του καταναλωτή, ο πωλητής θα πρέπει να αποδείξει ότι δεν υπήρχε έλλειψη συμμόρφωσης κατά τον χρόνο αυτόν. Επιπλέον, σε ορισμένες περιπτώσεις το τεκμήριο ότι η έλλειψη συμμόρφωσης υπήρχε κατά τον κρίσιμο χρόνο διαπίστωσης της συμμόρφωσης μπορεί να μη συνάδει με τη φύση των αγαθών ή τη φύση της έλλειψης συμμόρφωσης. Η πρώτη περίπτωση θα μπορούσε να αφορά αγαθά που αλλοιώνονται λόγω της φύσης τους, όπως τα ευαλλοίωτα προϊόντα, για παράδειγμα τα άνθη, ή τα αγαθά που προορίζονται για μία χρήση. Ένα

παράδειγμα για τη δεύτερη περίπτωση θα μπορούσε να είναι η έλλειψη συμμόρφωσης που μπορεί να οφείλεται μόνο σε ενέργεια του καταναλωτή ή σε προφανή εξωτερική αιτία που προέκυψε μετά την παράδοση των αγαθών στον καταναλωτή. Στην περίπτωση αγαθών με ψηφιακά στοιχεία για τα οποία η σύμβαση προβλέπει συνεχή παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας, ο καταναλωτής δεν θα υποχρεούται να αποδείξει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρουσίαζε έλλειψη συμμόρφωσης κατά την κρίσιμη χρονική περίοδο διαπίστωσης της συμμόρφωσης. Για να αντικρούσει την αξίωση του καταναλωτή, ο πωλητής θα χρειαζόταν να αποδείξει ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία παρουσίαζε συμμόρφωση κατά την περίοδο αυτή.

- (46) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν διατάξεις που ορίζουν ότι, για να επωφεληθεί από τα δικαιώματά του, ο καταναλωτής οφείλει να ενημερώσει τον πωλητή για την έλλειψη συμμόρφωσης εντός περιόδου τουλάχιστον δύο μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία ο καταναλωτής διαπίστωσε την εν λόγω έλλειψη συμμόρφωσης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να διασφαλίσουν υψηλότερο επίπεδο προστασίας του καταναλωτή με το να μη θεσπίσουν τέτοια υποχρέωση.
- (47) Προκειμένου να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου και να εξαλειφθεί ένα από τα κύρια εμπόδια της εσωτερικής αγοράς, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να εναρμονίσει πλήρως τους τρόπους επανόρθωσης που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής για την έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες μπορούν να ασκηθούν. Ειδικότερα, σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης, οι καταναλωτές θα πρέπει να δικαιούνται να ζητήσουν αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών, να λάβουν ανάλογη μείωση του τιμήματος ή να τερματίσουν τη σύμβαση.
- (48) Για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών, οι καταναλωτές θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα επιλογής μεταξύ της επισκευής ή της αντικατάστασης. Η παροχή στους καταναλωτές της δυνατότητας να απαιτήσουν επισκευή θα πρέπει να ενθαρρύνει τη βιώσιμη κατανάλωση και μπορεί να συμβάλει στην επιμήκυνση της διάρκειας ζωής των προϊόντων. Η επιλογή του καταναλωτή μεταξύ επισκευής και αντικατάστασης θα πρέπει να περιορίζεται μόνο εάν η επιλεχθείσα λύση θα ήταν νομικά και πρακτικά αδύνατη ή, σε σχέση με την άλλη διαθέσιμη επιλογή, θα επιβάρυνε τον πωλητή με δυσανάλογες δαπάνες. Για παράδειγμα, μπορεί να είναι δυσανάλογο να απαιτηθεί η αντικατάσταση αγαθών εξαιτίας κάποιου μικρού σημαδιού, εάν η αντικατάσταση αυτή θα προκαλούσε σημαντικές δαπάνες και το σημάδι αυτό θα μπορούσε εύκολα να επισκευαστεί.
- (49) Ο πωλητής θα πρέπει να μπορεί να αρνηθεί την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών αν τόσο η επισκευή όσο και η αντικατάσταση είναι αδύνατες ή αναμένεται να επιφέρουν δυσανάλογες δαπάνες για τον πωλητή. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει αν είτε η επισκευή είτε η αντικατάσταση είναι αδύνατη και ο εναλλακτικός τρόπος επανόρθωσης θα συνεπάγετο δυσανάλογες δαπάνες για τον πωλητή. Για παράδειγμα, όταν τα αγαθά βρίσκονται σε τόπο ο οποίος είναι διαφορετικός από εκείνο στον οποίο παραδόθηκαν αρχικά, οι δαπάνες αποστολής και μεταφοράς θα μπορούσαν να είναι δυσανάλογες για τον πωλητή.
- (50) Όταν καθίσταται εμφανής η έλλειψη συμμόρφωσης, ο καταναλωτής θα πρέπει να ενημερώνει σχετικά τον πωλητή ώστε να παρέχει στον πωλητή την ευκαιρία να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση του αγαθού. Ο πωλητής θα πρέπει να πραγματοποιεί την αποκατάσταση αυτή εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Συνεπώς, ο καταναλωτής δεν θα πρέπει κατά κανόνα να δικαιούται αμέσως να λάβει μείωση του τιμήματος ή να τερματίσει τη σύμβαση, αλλά θα πρέπει να δώσει στον πωλητή εύλογο χρονικό διάστημα για να επισκευάσει ή να αντικαταστήσει το μη συμμορφούμενο αγαθό. Εάν ο πωλητής δεν έχει επισκευάσει ή αντικαταστήσει το αγαθό εντός αυτού του χρονικού διαστήματος, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να ζητήσει και να επιτύχει τη μείωση του τιμήματος ή τον τερματισμό της σύμβασης χωρίς περαιτέρω αναμονή.
- (51) Όταν η επισκευή ή η αντικατάσταση δεν έχουν παράσχει στον καταναλωτή κατάλληλη επανόρθωση για την έλλειψη συμμόρφωσης, ο καταναλωτής θα πρέπει να δικαιούται να λάβει μείωση του τιμήματος ή να τερματίσει τη σύμβαση. Αυτό θα πρέπει να ισχύει ειδικότερα στην περίπτωση που ο πωλητής δεν έχει ολοκληρώσει την επισκευή ή την αντικατάσταση ή συνάγεται από τις περιστάσεις ότι ο πωλητής δεν θα ολοκληρώσει την επισκευή ή την αντικατάσταση, ή ο πωλητής αρνήθηκε να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση των αγαθών, διότι η επιδιόρθωση και η αντικατάσταση είναι αδύνατες ή θα επέφεραν δυσανάλογες δαπάνες για τον πωλητή.
- (52) Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί να δικαιολογείται το δικαίωμα του καταναλωτή να ζητήσει άμεσα τη μείωση του τιμήματος ή τον τερματισμό της σύμβασης. Σε περίπτωση που ο πωλητής έχει ενεργήσει για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών αλλά μεταγενέστερα καθίσταται εμφανής έλλειψη συμμόρφωσης, θα πρέπει να εξετάζεται αντικειμενικά αν ο καταναλωτής θα πρέπει να δεχθεί επιπλέον προσπάθειες εκ μέρους του πωλητή για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις περιστάσεις της υπόθεσης, όπως το είδος και την αξία των αγαθών και τη φύση και τη σημασία της έλλειψης συμμόρφωσης. Ειδικότερα, για τα ακριβά ή περίπλοκα αγαθά ενδέχεται να δικαιολογείται να επιτρέπεται στον πωλητή άλλη μία προσπάθεια να επανορθώσει για την έλλειψη συμμόρφωσης. Θα πρέπει επίσης να λαμβάνεται υπόψη αν δεν μπορεί να αναμένεται από τον καταναλωτή να εξακολουθεί να έχει

εμπιστοσύνη στην ικανότητα του πωλητή να αποκαταστήσει ή όχι τη συμμόρφωση των αγαθών, για παράδειγμα λόγω του ότι το ίδιο πρόβλημα εμφανίζεται δύο φορές. Παρομοίως, ενίοτε η έλλειψη συμμόρφωσης ενδέχεται να είναι τόσο σοβαρή που κλονίζεται η εμπιστοσύνη του καταναλωτή στην ικανότητα του πωλητή να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση των αγαθών, όπως όταν η έλλειψη συμμόρφωσης επηρεάζει σοβαρά την ικανότητα του καταναλωτή να κάνει συνήθη χρήση των αγαθών και δεν μπορεί να αναμένεται από τον καταναλωτή να πιστεύει ότι η επισκευή ή η αντικατάσταση από τον πωλητή θα επανορθώσει το πρόβλημα.

- (53) Για να διατηρηθεί η ισορροπία των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλομένων μερών, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να τερματίσει τη σύμβαση μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες η έλλειψη συμμόρφωσης δεν είναι επουσιώδης.
- (54) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να ρυθμίζουν τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες η παροχή του οφειλέτη μπορεί να εκπληρωθεί από άλλο πρόσωπο, όπως τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες η υποχρέωση του πωλητή να επισκευάσει ένα αγαθό μπορεί να εκπληρωθεί από τον καταναλωτή ή από τρίτο με έξοδα του πωλητή.
- (55) Προκειμένου να προστατευθούν οι καταναλωτές από τον κίνδυνο παρατεταμένων καθυστερήσεων, κάθε επισκευή ή αντικατάσταση θα πρέπει να ολοκληρώνεται επιτυχώς εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Ο χρόνος που θεωρείται εύλογος για την ολοκλήρωση μιας επισκευής ή αντικατάστασης θα πρέπει να αντιστοιχεί στον συντομότερο δυνατό χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της επισκευής ή της αντικατάστασης. Ο χρόνος αυτός θα πρέπει να διαπιστώνεται αντικειμενικά, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση και την πολυπλοκότητα των αγαθών, τη φύση και τη σοβαρότητα της έλλειψης συμμόρφωσης, καθώς και την προσπάθεια που απαιτείται για την ολοκλήρωση της επισκευής ή της αντικατάστασης. Κατά την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι σε θέση να ερμηνεύσουν την έννοια του εύλογου χρονικού διαστήματος για την ολοκλήρωση της επισκευής ή της αντικατάστασης, προβλέποντας καθορισμένες χρονικές περιόδους που θα μπορούσαν γενικά να θεωρηθούν εύλογες για την επισκευή ή την αντικατάσταση, ιδίως για συγκεκριμένες κατηγορίες προϊόντων.
- (56) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να ρυθμίζει τον τόπο εκπλήρωσης της παροχής του οφειλέτη. Συνεπώς, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει ούτε να προσδιορίζει τον τόπο παράδοσης ούτε να καθορίζει πού θα γίνει η επισκευή ή η αντικατάσταση· τα ζητήματα αυτά θα πρέπει να ρυθμίζονται από το εθνικό δίκαιο.
- (57) Σε περίπτωση που πωλητής αποκαθιστά τη συμμόρφωση του αγαθού αντικαθιστώντας το, ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να υποχρεούται να πληρώσει για τη συνήθη χρήση των αγαθών πριν από την αντικατάστασή τους. Η χρήση των αγαθών θα πρέπει να θεωρείται συνήθης εάν συνάδει με τη φύση και τον σκοπό τους.
- (58) Προκειμένου το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης να καταστεί αποτελεσματικό για τους καταναλωτές, στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο καταναλωτής αποκτά πολλά αγαθά και η έλλειψη συμμόρφωσης επηρεάζει ορισμένα από τα αγαθά που παραδίδονται στο πλαίσιο της σύμβασης, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει το δικαίωμα να τερματίσει τη σύμβαση σε σχέση και με τα άλλα αγαθά που απέκτησε μαζί με τα μη συμμορφούμενα αγαθά, ακόμα και αν αυτά είναι σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, εάν δεν είναι εύλογο να αναμένεται από αυτόν να δεχθεί να κρατήσει μόνο τα συμμορφούμενα αγαθά.
- (59) Αν ο καταναλωτής τερματίσει τη σύμβαση λόγω της έλλειψης συμμόρφωσης, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να ορίζει κανόνες μόνο για τις βασικές συνέπειες και διαδικαστικές λεπτομέρειες του δικαιώματος τερματισμού, ιδίως την υποχρέωση των μερών να επιστρέψουν αμοιβαίως όσα έχουν λάβει. Επομένως, ο πωλητής θα πρέπει να υποχρεούται να επιστρέψει το τίμημα που έλαβε από τον καταναλωτή και ο καταναλωτής θα πρέπει να επιστρέψει τα αγαθά.
- (60) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει την ελευθερία των κρατών μελών να ρυθμίζουν τις συνέπειες του τερματισμού εκτός αυτών που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία, όπως τις συνέπειες της απομείωσης της αξίας των αγαθών ή της καταστροφής ή απώλειάς τους. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα να ρυθμίζουν τη διαδικασία επιστροφής του τιμήματος στον καταναλωτή, για παράδειγμα τη διαδικασία σχετικά με τα μέσα που θα χρησιμοποιούνται για την εν λόγω επιστροφή ή το πιθανό κόστος ή επιβαρύνσεις που προκύπτουν λόγω της επιστροφής. Τα κράτη μέλη θα πρέπει, για παράδειγμα, να έχουν επίσης την ελευθερία να προβλέπουν ορισμένες προθεσμίες για την επιστροφή του τιμήματος ή των αγαθών.
- (61) Η αρχή σύμφωνα με την οποία ο πωλητής υποχρεούται εις αποζημίωση αποτελεί βασικό στοιχείο των συμβάσεων πώλησης. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές θα πρέπει να δικαιούνται να αξιώσουν αποζημίωση για κάθε ζημία που προκλήθηκε από παραβίαση της παρούσας οδηγίας εκ μέρους του πωλητή, συμπεριλαμβανομένων των ζημιών που υπέστη ως συνέπεια της έλλειψης συμμόρφωσης. Η εν λόγω αποζημίωση θα πρέπει να αποκαθιστά, στον βαθμό του δυνατού, την κατάσταση στην οποία θα βρισκόταν ο καταναλωτής αν υπήρχε συμμόρφωση των αγαθών. Δεδομένου ότι η ύπαρξη αυτού του δικαιώματος αποζημίωσης διασφαλίζεται ήδη σε όλα τα κράτη μέλη, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να μην θίγει τους εθνικούς κανόνες σχετικά με την αποζημίωση των καταναλωτών για ζημία προκληθείσα από παραβίαση των κανόνων αυτών. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να παραμένουν ελεύθερα να ρυθμίζουν το δικαίωμα του καταναλωτή προς αποζημίωση για περιπτώσεις στις οποίες η επισκευή ή η αντικατάσταση προκάλεσε σημαντική ενόχληση ή καθυστέρηση.

- (62) Για τη διασφάλιση της διαφάνειας, θα πρέπει να προβλέπονται ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις εμπορικές εγγυήσεις, παράλληλα με τις απαιτήσεις προσυμβατικής ενημέρωσης σχετικά με την ύπαρξη και τις προϋποθέσεις των εμπορικών εγγυήσεων κατά τα αναφερόμενα στην οδηγία 2011/83/ΕΕ. Επιπλέον, προκειμένου να βελτιωθεί η ασφάλεια δικαίου και να αποφευχθεί τυχόν παραπλάνηση των καταναλωτών, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να προβλέπει ότι, σε περίπτωση που οι όροι της εμπορικής εγγύησης που περιέχονται σε σχετικές διαφημίσεις είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή από αυτούς που περιλαμβάνονται στη δήλωση της εγγύησης, θα πρέπει να υπερισχύουν οι ευνοϊκότεροι όροι. Τέλος, η παρούσα οδηγία θα πρέπει να θεσπίζει κανόνες σχετικά με το περιεχόμενο της δήλωσης εγγύησης και τον τρόπο κατά τον οποίο αυτή θα πρέπει να παρέχεται στους καταναλωτές. Για παράδειγμα, η δήλωση εγγύησης θα πρέπει να περιλαμβάνει τους όρους της εμπορικής εγγύησης και να αναφέρει ότι η νόμιμη εγγύηση συμμόρφωσης δεν επηρεάζεται από την εμπορική εγγύηση, καθιστώντας σαφές ότι οι όροι της εμπορικής εγγύησης αποτελούν δέσμευση επιπρόσθετη στη νόμιμη εγγύηση συμμόρφωσης. Τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι ελεύθερα να θεσπίσουν κανόνες σχετικά με άλλες πτυχές των εμπορικών εγγυήσεων που δεν καλύπτονται από την παρούσα οδηγία, π.χ. σχετικά με τη δυνατότητα να συμπεριληφθούν οφειλότες εκτός του εγγυητή στην εμπορική εγγύηση, υπό την προϋπόθεση ότι οι κανόνες αυτοί δεν θα στερούν από τους καταναλωτές την προστασία που τους παρέχεται με τις πλήρως εναρμονισμένες διατάξεις της παρούσας οδηγίας σχετικά με τις εμπορικές εγγυήσεις. Παρόλο που τα κράτη μέλη θα πρέπει να παραμεινουν ελεύθερα να απαιτούν τη δωρεάν παροχή των εμπορικών εγγυήσεων, θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι κάθε ανάληψη υποχρέωσης εκ μέρους του πωλητή ή του παραγωγού που εμπίπτει στον ορισμό της εμπορικής εγγύησης όπως καθορίζεται στην παρούσα οδηγία συμμορφώνεται με τους εναρμονισμένους κανόνες της παρούσας οδηγίας.
- (63) Δεδομένου ότι ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης αγαθών λόγω πράξης ή παράλειψης του πωλητή ή τρίτου προσώπου, ο πωλητής θα πρέπει να μπορεί να διεκδικήσει επανόρθωση από τον υπεύθυνο σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας των συναλλαγών. Στο πλαίσιο αυτό, θα πρέπει μπορεί να διεκδικήσει επανόρθωση για έλλειψη συμμόρφωσης που προκύπτει από παράλειψη ενημέρωσης, συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων ασφαλείας, η οποία θα ήταν αναγκαία προκειμένου να διατηρηθεί το αγαθό με ψηφιακά στοιχεία σε συμμόρφωση. Ωστόσο, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει την αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων μεταξύ του πωλητή και άλλων μερών της αλυσίδας των συναλλαγών. Οι λεπτομέρειες για την άσκηση του δικαιώματος αυτού, ιδίως κατά ποίου μπορεί να στραφεί κάποιος, πώς διεκδικεί επανόρθωση και κατά πόσον η επανόρθωση έχει υποχρεωτικό χαρακτήρα, θα πρέπει να ορίζονται από τα κράτη μέλη. Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να ρυθμίζει το αν ο καταναλωτής μπορεί επίσης να προβάλει αξίωση απευθείας εναντίον προσώπου σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, εκτός από τις περιπτώσεις στις οποίες ο παραγωγός προσφέρει στον καταναλωτή εμπορική εγγύηση για τα αγαθά.
- (64) Τα πρόσωπα ή οι οργανώσεις που έχουν, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, έννομο συμφέρον προστασίας των συμβατικών δικαιωμάτων των καταναλωτών θα πρέπει να έχουν την ευχέρεια να κινήσουν δικαστικές διαδικασίες είτε ενώπιον δικαστηρίου είτε ενώπιον διοικητικού οργάνου, αρμόδιων να αποφασίζουν σχετικά με τις προσφυγές αυτές ή να κινούν τις κατάλληλες δικαστικές διαδικασίες.
- (65) Καμία διάταξη της παρούσας οδηγίας δεν θίγει την εφαρμογή των κανόνων του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου, ιδίως του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 593/2008 και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁷⁾.
- (66) Η οδηγία 1999/44/ΕΚ θα πρέπει να καταργηθεί. Η ημερομηνία κατάργησής της θα πρέπει να ευθυγραμμίζεται με την ημερομηνία μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο της παρούσας οδηγίας. Προκειμένου να διασφαλιστεί η ομοιόμορφη εφαρμογή των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων που είναι αναγκαίες για να συμμορφωθούν τα κράτη μέλη προς την παρούσα οδηγία στις συμβάσεις που θα συνάπτονται από την ημερομηνία μεταφοράς της παρούσας οδηγίας στο εθνικό δίκαιο και εφεξής, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις συμβάσεις που συνάφθηκαν πριν από την ημερομηνία μεταφοράς της στο εθνικό δίκαιο.
- (67) Το παράρτημα του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁸⁾ θα πρέπει να τροποποιηθεί για να συμπεριλάβει παραπομπή στην παρούσα οδηγία, ώστε να διευκολυνθεί η διασυννοιακή συνεργασία για την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας.
- (68) Το παράρτημα Ι της οδηγίας 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁹⁾ θα πρέπει να τροποποιηθεί για να συμπεριλάβει παραπομπή στην παρούσα οδηγία, ούτως ώστε να διασφαλίζεται η προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών που προβλέπονται στην παρούσα οδηγία.
- (69) Σύμφωνα με την κοινή πολιτική δήλωση, της 28ης Σεπτεμβρίου 2011, των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με τα επεξηγηματικά έγγραφα ⁽¹⁰⁾, τα κράτη μέλη δεσμεύτηκαν να επισυνάπτουν στην κοινοποίηση των εθνικών μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο, όταν δικαιολογείται, και ένα ή περισσότερα έγγραφα που διευκρινίζουν τον δεσμό ανάμεσα στα στοιχεία μιας οδηγίας και στα αντίστοιχα τμήματα των εθνικών πράξεων μεταφοράς. Όσον αφορά την παρούσα οδηγία, ο νομοθέτης θεωρεί αιτιολογημένη τη διαβίβαση τέτοιων εγγράφων.

⁽⁷⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1215/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2012, για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (ΕΕ L 351 της 20.12.2012, σ. 1).

⁽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).

⁽⁹⁾ Οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30).

⁽¹⁰⁾ ΕΕ C 369 της 17.12.2011, σ. 14.

- (70) Δεδομένου ότι οι στόχοι της παρούσας οδηγίας, δηλαδή να συμβάλει στη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς με την ενιαία αντιμετώπιση των εμποδίων που σχετίζονται με το δικαίωμα των συμβάσεων για τις διασυνοριακές πωλήσεις αγαθών εντός της Ένωσης, δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη, επειδή τα επιμέρους κράτη μέλη δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν μόνο τους τον υφιστάμενο κατακερματισμό του νομικού πλαισίου διασφαλίζοντας ότι η νομοθεσία τους θα είναι συνεκτική με τις νομοθεσίες των λοιπών κρατών μελών, αλλά μπορούν να επιτευχθούν καλύτερα σε ενωσιακό επίπεδο, με την εξάλειψη, μέσω πλήρους εναρμόνισης, των βασικών εμποδίων που σχετίζονται με το δικαίωμα των συμβάσεων, η Ένωση δύναται να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας, η οποία διατυπώνεται στο άρθρο 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως εκτίθεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία για την επίτευξη των στόχων αυτών όρια.
- (71) Είναι σκόπιμο να επανεξετάσει η Επιτροπή την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας πέντε έτη μετά την έναρξη ισχύος της, συμπεριλαμβανομένων ιδίως των διατάξεων σχετικά με τους τρόπους επανόρθωσης και το βάρος της απόδειξης —μεταξύ άλλων όσον αφορά τα μεταχειρισμένα αγαθά καθώς και τα αγαθά που πωλούνται σε δημόσιους πλειστηριασμούς— και την εμπορική εγγύηση του παραγωγού όσον αφορά την ανθεκτικότητα. Η Επιτροπή θα πρέπει επίσης να αξιολογήσει κατά πόσον η εφαρμογή της παρούσας οδηγίας και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 διασφαλίζει ένα συνεπές και συνεκτικό νομικό πλαίσιο όσον αφορά την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών και αγαθών με ψηφιακά στοιχεία.
- (72) Η παρούσα οδηγία σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τις θεμελιώδεις ελευθερίες και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται ιδίως από τον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συμπεριλαμβανομένων όσων κατοχυρώνονται στα άρθρα 16, 38 και 47,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

Άρθρο 1

Αντικείμενο και σκοπός

Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι να συμβάλει στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς προβλέποντας συγχρόνως υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών μέσω της θέσπισης κοινών κανόνων για ορισμένες απαιτήσεις σχετικά με τις συμβάσεις πώλησης που συνάπτονται μεταξύ του πωλητή και του καταναλωτή, και ειδικότερα κανόνων σχετικά με τη συμμόρφωση των αγαθών με τη σύμβαση, την επανόρθωση σε περίπτωση έλλειψης της εν λόγω συμμόρφωσης, τους τρόπους άσκησης της εν λόγω επανόρθωσης και τις εμπορικές εγγυήσεις.

Άρθρο 2

Ορισμοί

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

- 1) «σύμβαση πώλησης»: κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο πωλητής μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, και ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα·
- 2) «καταναλωτής»: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας·
- 3) «πωλητής»: κάθε φυσικό πρόσωπο ή κάθε νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματος του εν λόγω φυσικού ή νομικού προσώπου, ή για λογαριασμό του εν λόγω προσώπου, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του εν λόγω προσώπου·
- 4) «παραγωγός»: ο κατασκευαστής αγαθών, ο εισαγωγέας αγαθών στο έδαφος της Ένωσης ή κάθε πρόσωπο που παρουσιάζεται ως παραγωγός, θέτοντας επί του αγαθού το όνομά του, το σήμα του ή άλλο διακριτικό σημείο·
- 5) «αγαθά»:
 - α) κάθε ενσώματο κινητό αντικείμενο · το νερό, το αέριο και η ηλεκτρική ενέργεια θεωρούνται αγαθά κατά την έννοια της παρούσας οδηγίας όταν προσφέρονται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα·
 - β) κάθε ενσώματο κινητό αντικείμενο που ενσωματώνει ή διασυνδέεται με ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία κατά τέτοιο τρόπο ώστε η απουσία του εν λόγω ψηφιακού περιεχομένου ή της εν λόγω ψηφιακής υπηρεσίας να παρεμποδίζει τα αγαθά από το να εκτελούν τις λειτουργίες τους («αγαθά με ψηφιακά στοιχεία»)·
- 6) «ψηφιακό περιεχόμενο»: δεδομένα τα οποία παράγονται και παρέχονται σε ψηφιακή μορφή·

7) «ψηφιακή υπηρεσία»:

- α) υπηρεσία που παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να δημιουργεί, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει δεδομένα σε ψηφιακή μορφή ή να έχει πρόσβαση σε αυτά· ή
 - β) υπηρεσία που επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων σε ψηφιακή μορφή, που έχουν αναφορτωθεί ή δημιουργηθεί από καταναλωτή ή άλλους χρήστες της υπηρεσίας αυτής, ή κάθε άλλη αλληλεπίδραση με τα δεδομένα αυτά·
- 8) «συμβατότητα»: η ικανότητα των αγαθών να λειτουργούν με υλισμικό ή λογισμικό με το οποίο χρησιμοποιούνται κατά κανόνα τα αγαθά του ίδιου είδους, χωρίς να απαιτείται η μετατροπή των αγαθών, του υλισμικού ή του λογισμικού·
- 9) «λειτουργικότητα»: η ικανότητα των αγαθών να εκτελούν τις λειτουργίες τους, λαμβανομένου υπόψη του σκοπού τους·
- 10) «διαλειτουργικότητα»: η ικανότητα των αγαθών να λειτουργούν με υλικό ή λογισμικό διαφορετικό από εκείνο με το οποίο χρησιμοποιούνται κατά κανόνα τα αγαθά του ίδιου είδους·
- 11) «σταθερό μέσο»: κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον πωλητή να αποθηκεύει πληροφορίες που απευθύνονται προσωπικά σε αυτόν κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική πρόσβαση επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών·
- 12) «εμπορική εγγύηση»: κάθε ανάληψη υποχρέωσης του πωλητή ή παραγωγού («εγγυητής») έναντι του καταναλωτή, επιπλέον των νομικών υποχρεώσεων του πωλητή σχετικά με την εγγύηση συμμόρφωσης, για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος ή για αντικατάσταση, επισκευή ή συντήρηση καθ' οιονδήποτε τρόπο των αγαθών σε περίπτωση που αυτά δεν ικανοποιούν τις προδιαγραφές ή οποιαδήποτε άλλη απαίτηση πέραν της συμμόρφωσης που αναφέρονται στη δήλωση της εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση και που είναι διαθέσιμες κατά τη στιγμή ή πριν από τη σύναψη της σύμβασης·
- 13) «ανθεκτικότητα»: η ικανότητα των αγαθών να διατηρούν τις απαιτούμενες λειτουργίες και επιδόσεις τους στο πλαίσιο της συνήθους χρήσης·
- 14) «δωρεάν»: χωρίς τις απαραίτητες δαπάνες που συνεπάγεται η αποκατάσταση της συμμόρφωσης του αγαθού, ιδίως τις δαπάνες αποστολής, μεταφοράς, το εργατικό κόστος ή το κόστος των υλικών·
- 15) «δημόσιος πλειστηριασμός»: μέθοδος πώλησης κατά την οποία τα αγαθά ή οι υπηρεσίες προσφέρονται από τον έμπορο σε καταναλωτές, οι οποίοι συμμετέχουν ή έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν στον πλειστηριασμό οι ίδιοι, μέσω διαφανούς ανταγωνιστικής διαδικασίας προσφορών που διεξάγεται από έναν εκπλειστηριαστή και όπου ο νικητής πλειοδότης δεσμεύεται να αγοράσει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες.

Άρθρο 3

Πεδίο εφαρμογής

1. Η παρούσα οδηγία ισχύει για τις συμβάσεις πώλησης μεταξύ καταναλωτή και πωλητή.
2. Οι συμβάσεις μεταξύ καταναλωτή και πωλητή για την προμήθεια αγαθών που πρόκειται να κατασκευασθούν ή να παραχθούν θεωρούνται επίσης συμβάσεις πώλησης για τον σκοπό της παρούσας οδηγίας.
3. Η παρούσα οδηγία δεν ισχύει για τις συμβάσεις παροχής ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών. Ισχύει, ωστόσο, για το ψηφιακό περιεχόμενο ή τις ψηφιακές υπηρεσίες που ενσωματώνονται σε αγαθά ή διασυνδέονται με αυτά κατά την έννοια του άρθρου 2 σημείο 5) στοιχείο β) και παρέχονται με τα αγαθά στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης, ανεξάρτητα από το αν το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο ή η εν λόγω ψηφιακή υπηρεσία παρέχεται από τον πωλητή ή από τρίτο. Σε περίπτωση αμφιβολίας για το αν η παροχή ενσωματωμένου ή διασυνδεδεμένου ψηφιακού περιεχομένου ή ενσωματωμένης ή διασυνδεδεμένης ψηφιακής υπηρεσίας αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης, τεκμαίρεται ότι το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία καλύπτεται από τη σύμβαση πώλησης.
4. Η παρούσα οδηγία δεν εφαρμόζεται σε:
 - α) οποιοδήποτε υλικό μέσο που χρησιμεύει αποκλειστικά ως φορέας για τη μεταφορά ψηφιακού περιεχομένου· ή
 - β) οποιαδήποτε αγαθά που πωλούνται στο πλαίσιο αναγκαστικής εκτέλεσης ή με άλλο τρόπο από δικαστική αρχή.

5. Τα κράτη μέλη δύνανται να αποκλείουν από το πεδίο εφαρμογής της παρούσας οδηγίας τις συμβάσεις πώλησης για:

α) μεταχειρισμένα αγαθά που πωλούνται σε δημόσιους πλειστηριασμούς· και

β) ζώντα ζώα.

Στην περίπτωση που αναφέρεται στο στοιχείο α), εξασφαλίζεται η εύκολη πρόσβαση των καταναλωτών σε σαφή και ολοκληρωμένη ενημέρωση ότι δεν ισχύουν τα δικαιώματα που απορρέουν από την παρούσα οδηγία.

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

7. Η παρούσα οδηγία δεν θίγει την ελευθερία των κρατών μελών να επιτρέπουν στους καταναλωτές να επιλέγουν συγκεκριμένο τρόπο επανόρθωσης αν η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών καταστεί εμφανής εντός χρονικού διαστήματος μετά την παράδοσή τους, το οποίο δεν υπερβαίνει τις 30 ημέρες. Επιπλέον, η παρούσα οδηγία δεν θίγει τους εθνικούς κανόνες που δεν αφορούν ειδικά τις συμβάσεις καταναλωτών οι οποίοι προβλέπουν συγκεκριμένους τρόπους επανόρθωσης για ορισμένα είδη ελαττωμάτων που δεν ήταν εμφανή κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης πώλησης.

Άρθρο 4

Επίπεδο εναρμόνισης

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

Άρθρο 5

Συμμόρφωση των αγαθών

Ο πωλητής υποχρεούται να παραδίδει στον καταναλωτή αγαθά που συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις των άρθρων 6, 7 και 8, ανάλογα με την περίπτωση, με την επιφύλαξη του άρθρου 9.

Άρθρο 6

Υποκειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης

Για να θεωρηθεί ότι συνάδουν με τους όρους της σύμβασης πώλησης, τα αγαθά πρέπει, κατά περίπτωση:

α) να αντιστοιχούν στην περιγραφή, το είδος, την ποσότητα και την ποιότητα, και να διαθέτουν τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα, τη διαλειτουργικότητα και λοιπά χαρακτηριστικά, ως απαιτούνται από τη σύμβαση πώλησης,

β) να είναι κατάλληλα για κάθε ειδική χρήση την οποία επιζητεί ο καταναλωτής και την οποία γνωστοποίησε στον πωλητή το αργότερο κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης πώλησης, ο δε πωλητής την αποδέχθηκε,

γ) να παραδίδονται με όλα τα εξαρτήματα και τυχόν οδηγίες, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών εγκατάστασης, όπως ορίζει η σύμβαση πώλησης, και

δ) να επικαιροποιούνται με ενημερώσεις, όπως προβλέπεται στη σύμβαση πώλησης.

Άρθρο 7

Αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης

1. Επιπλέον της τήρησης κάθε υποκειμενικής απαίτησης συμμόρφωσης, τα αγαθά:

α) είναι κατάλληλα για τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιούνται συνήθως αγαθά του ίδιου τύπου, λαμβάνοντας υπόψη, κατά περίπτωση, κάθε υφιστάμενο ενωσιακό και εθνικό νόμο, τεχνικό πρότυπο ή, απουσία τεχνικών προτύπων, κάθε ισχύοντα ειδικό ανά τομέα κώδικα δεοντολογίας·

β) κατά περίπτωση, έχουν την ποιότητα και αντιστοιχούν στην περιγραφή δείγματος ή υποδείγματος, το οποίο ο πωλητής έθεσε στη διάθεση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης·

- γ) κατά περίπτωση, παραδίδονται μαζί με τα εξαρτήματα, τις συσκευασίες, τις οδηγίες εγκατάστασης ή άλλου είδους οδηγίες που είναι εύλογο να αναμένει να λάβει ο καταναλωτής· και
- δ) διαθέτουν την ποσότητα, καθώς και τα συνήθη ποιοτικά και άλλα χαρακτηριστικά, μεταξύ άλλων σε ό,τι αφορά την ανθεκτικότητα, τη λειτουργικότητα, τη συμβατότητα και την ασφάλεια, που είναι συνήθη για αγαθά του ίδιου τύπου και που είναι εύλογο να αναμένει ο καταναλωτής, δεδομένης της φύσης των αγαθών και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια δήλωση που έχει πραγματοποιηθεί από τον πωλητή ή για λογαριασμό του πωλητή ή άλλων προσώπων σε προηγούμενα στάδια της αλυσίδας συναλλαγών, περιλαμβανομένου του παραγωγού, ιδίως στη διαφήμιση ή την επισήμανση.
2. Ο πωλητής δεν δεσμεύεται από δημόσιες δηλώσεις, που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στοιχείο δ), εάν ο πωλητής αποδείξει ότι:
- α) ο πωλητής δεν γνώριζε και δεν μπορούσε ευλόγως να γνωρίζει τη σχετική δημόσια δήλωση·
- β) κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης η σχετική δημόσια δήλωση είχε διορθωθεί με τον ίδιο ή παρόμοιο τρόπο με αυτόν που είχε πραγματοποιηθεί· ή
- γ) η απόφαση για την αγορά των προϊόντων δεν μπορούσε να επηρεαστεί από τη δημόσια δήλωση.
3. Στην περίπτωση των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, ο πωλητής διασφαλίζει ότι κοινοποιούνται και παρέχονται στον καταναλωτή οι ενημερώσεις, συμπεριλαμβανομένων των ενημερώσεων ασφαλείας, που είναι απαραίτητες για τη διατήρηση της συμμόρφωσης αυτών των αγαθών, για τη χρονική περίοδο:
- α) την οποία ο καταναλωτής μπορεί ευλόγως να αναμένει, δεδομένου του τύπου και του σκοπού των αγαθών και των ψηφιακών στοιχείων, και λαμβάνοντας υπόψη τις περιστάσεις και τη φύση της σύμβασης, όταν η σύμβαση πώλησης προβλέπει μία μεμονωμένη πράξη παροχής του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας· ή
- β) η οποία αναφέρεται στο άρθρο 10 παράγραφος 2 ή 5, ανάλογα με την περίπτωση, όταν η σύμβαση πώλησης προβλέπει τη συνεχή παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε χρονική διάρκεια.
4. Όταν ο καταναλωτής δεν εγκαθιστά εντός εύλογου χρονικού διαστήματος τις ενημερώσεις που παρέχονται σύμφωνα με την παράγραφο 3, ο πωλητής δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης που απορρέει αποκλειστικά από την έλλειψη της σχετικής ενημέρωσης, υπό την προϋπόθεση ότι:
- α) ο πωλητής ενημέρωσε τον καταναλωτή σχετικά με τη διαθεσιμότητα της ενημέρωσης και τις συνέπειες της μη εγκατάστασής της από τον καταναλωτή· και
- β) η αδυναμία του καταναλωτή να εγκαταστήσει την ενημέρωση ή η λανθασμένη εγκατάσταση της ενημέρωσης από τον καταναλωτή δεν οφειλόταν σε ελλείψεις στις οδηγίες εγκατάστασης που παρείχε ο καταναλωτής.
5. Δεν υπάρχει έλλειψη συμμόρφωσης κατά την έννοια των παραγράφων 1 ή 3 εάν, κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης πώλησης ο καταναλωτής έλαβε ειδική ενημέρωση ότι ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό των αγαθών παρέκκλινε από τις αντικειμενικές απαιτήσεις συμμόρφωσης που ορίζονται στην παράγραφο 1 ή 3 και αποδέχθηκε ρητώς και χωριστά αυτή την παρέκκλιση κατά τη σύναψη της σύμβασης πώλησης.

Άρθρο 8

Πλημμελής εγκατάσταση των αγαθών

Κάθε έλλειψη συμμόρφωσης η οποία είναι συνέπεια της πλημμελούς εγκατάστασης των αγαθών θεωρείται έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών, εφόσον:

- α) η εγκατάσταση αποτελεί μέρος της σύμβασης πώλησης και πραγματοποιήθηκε από τον πωλητή ή υπό την ευθύνη του· ή
- β) η εγκατάσταση, που προοριζόταν να γίνει από τον καταναλωτή, πραγματοποιήθηκε από τον καταναλωτή και η πλημμελής εγκατάσταση οφείλεται σε ελλείψεις στις οδηγίες εγκατάστασης που παρασχέθηκαν από τον πωλητή ή, στην περίπτωση αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, από τον πωλητή ή από τον πάροχο του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.

Άρθρο 9

Δικαιώματα τρίτων

Όταν ένας περιορισμός που προκύπτει από παραβίαση οποιουδήποτε δικαιώματος τρίτου, ιδίως δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας, παρεμποδίζει ή περιορίζει τη χρήση των αγαθών σύμφωνα με τα άρθρα 6 και 7, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής έχει τα δικαιώματα επανόρθωσης για την έλλειψη συμμόρφωσης που προβλέπονται στο άρθρο 13, εκτός εάν η εθνική νομοθεσία προβλέπει την ακυρότητα της σύμβασης πώλησης ή το ακυρώσιμο αυτής σε τέτοιες περιπτώσεις.

Άρθρο 10

Ευθύνη του πωλητή

1. Ο πωλητής ευθύνεται έναντι του καταναλωτή για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης η οποία υφίσταται κατά τον χρόνο παράδοσης των αγαθών και η οποία καθίσταται εμφανής εντός δύο ετών από τη στιγμή αυτή. Με την επιφύλαξη του άρθρου 7 παράγραφος 3, η παρούσα παράγραφος εφαρμόζεται επίσης σε αγαθά με ψηφιακά στοιχεία.

2. Στην περίπτωση αγαθών με ψηφιακά στοιχεία για τα οποία η σύμβαση πώλησης προβλέπει συνεχή παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε χρονική διάρκεια, ο πωλητής ευθύνεται επίσης για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που προκύπτει ή καθίσταται εμφανής εντός δύο ετών από τον χρόνο παράδοσης των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία. Όταν η σύμβαση προβλέπει συνεχή παροχή για πάνω από δύο έτη, ο πωλητής ευθύνεται για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που προκύπτει ή καθίσταται εμφανής εντός της περιόδου κατά την οποία πρέπει να παρέχεται το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία βάσει της σύμβασης πώλησης.

3. Τα κράτη μέλη δύνανται να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν μεγαλύτερες προθεσμίες από αυτές που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2.

4. Εάν, δυνάμει της εθνικής νομοθεσίας, οι τρόποι επανόρθωσης που προβλέπονται στο άρθρο 13 υπόκεινται επίσης σε προθεσμία παραγραφής, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι η εν λόγω προθεσμία παραγραφής επιτρέπει στον καταναλωτή να ασκήσει τους τρόπους επανόρθωσης που ορίζονται στο άρθρο 13 για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης για την οποία φέρει ευθύνη ο πωλητής δυνάμει των παραγράφων 1 και 2 του παρόντος άρθρου και η οποία καθίσταται εμφανής κατά τη διάρκεια του χρονικού διαστήματος που αναφέρεται στις εν λόγω παραγράφους.

5. Κατά παρέκκλιση από τις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, τα κράτη μέλη δύνανται να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν μόνο προθεσμία παραγραφής για τους τρόπους επανόρθωσης που προβλέπονται στο άρθρο 13. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι η εν λόγω προθεσμία παραγραφής επιτρέπει στον καταναλωτή να ασκήσει τους τρόπους επανόρθωσης που ορίζονται στο άρθρο 13 για οποιαδήποτε έλλειψη συμμόρφωσης για την οποία φέρει ευθύνη ο πωλητής δυνάμει των παραγράφων 1 και 2 του παρόντος άρθρου και η οποία καθίσταται εμφανής εντός του χρονικού διαστήματος που αναφέρεται στις εν λόγω παραγράφους.

6. Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέψουν ότι, στην περίπτωση των μεταχειρισμένων αγαθών, ο πωλητής και ο καταναλωτής δύνανται να συμφωνήσουν επί συμβατικών όρων ή συμφωνιών με συντομότερη περίοδο ευθύνης ή προθεσμία παραγραφής σε σχέση με τις αναφερόμενες στις παραγράφους 1, 2 και 5, υπό τον όρο ότι οι εν λόγω συντομότερες περιόδους ή προθεσμίες δεν είναι βραχύτερες του ενός έτους.

Άρθρο 11

Βάρος της απόδειξης

1. Κάθε έλλειψη συμμόρφωσης η οποία καθίσταται εμφανής εντός ενός έτους από τον χρόνο παράδοσης των αγαθών τεκμαίρεται ότι υφίστατο κατά τον χρόνο παράδοσης των αγαθών, εκτός αποδείξεως του αντιθέτου ή εκτός εάν το τεκμήριο αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη φύση των αγαθών ή με τη φύση της έλλειψης συμμόρφωσης. Η παρούσα παράγραφος εφαρμόζεται επίσης σε αγαθά με ψηφιακά στοιχεία.

2. Αντί της περιόδου του ενός έτους που ορίζεται στην παράγραφο 1, τα κράτη μέλη μπορούν να διατηρήσουν ή να εισαγάγουν περίοδο δύο ετών από τον χρόνο παράδοσης των αγαθών.

3. Στην περίπτωση αγαθών με ψηφιακά στοιχεία για τα οποία η σύμβαση πώλησης προβλέπει συνεχή παροχή του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας σε χρονική διάρκεια, το βάρος της απόδειξης όσον αφορά τη συμμόρφωση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας καθ' όλη τη διάρκεια της χρονικής περιόδου που αναφέρεται στο άρθρο 10 παράγραφος 2 το φέρει ο πωλητής για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που καθίσταται εμφανής εντός του χρονικού διαστήματος που αναφέρεται στο εν λόγω άρθρο.

Άρθρο 12

Υποχρέωση κοινοποίησης

Τα κράτη μέλη δύνανται να διατηρήσουν ή να θεσπίσουν διατάξεις που ορίζουν ότι, για να επωφεληθεί από τα δικαιώματά του, ο καταναλωτής οφείλει να ενημερώσει τον πωλητή για την έλλειψη συμμόρφωσης εντός περιόδου τουλάχιστον δύο μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία διαπίστωσε την εν λόγω έλλειψη συμμόρφωσης.

Άρθρο 13

Τρόποι αποκατάστασης της συμμόρφωσης

1. Σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών ή να λάβει ανάλογη μείωση του τιμήματος, ή να τερματίσει τη σύμβαση σύμφωνα με τους όρους του παρόντος άρθρου.
2. Για την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών, ο καταναλωτής δύναται να επιλέξει μεταξύ επισκευής και αντικατάστασης, εκτός αν ο επιλεγείς τρόπος επανόρθωσης θα ήταν αδύνατος ή, σε σύγκριση με τον άλλον τρόπο επανόρθωσης, θα συνεπάγετο για τον πωλητή δυσανάλογες δαπάνες, λαμβανομένων υπόψη όλων των περιστάσεων, μεταξύ των οποίων οι εξής:
 - α) η αξία που θα είχαν τα αγαθά εάν δεν υπήρχε έλλειψη συμμόρφωσης ·
 - β) η σημασία που έχει η έλλειψη συμμόρφωσης · και
 - γ) το κατά πόσον ο εναλλακτικός τρόπος επανόρθωσης θα μπορούσε να ολοκληρωθεί χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.
3. Ο πωλητής δύναται να αρνηθεί την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών εάν η επισκευή και η αντικατάσταση είναι αδύνατες ή θα συνεπάγονταν δυσανάλογες δαπάνες για τον πωλητή, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις περιστάσεις, συμπεριλαμβανομένων όσων αναφέρονται στην παράγραφο 2 στοιχεία α) και β).
4. Ο καταναλωτής δικαιούται είτε να λάβει ανάλογη μείωση του τιμήματος σύμφωνα με το άρθρο 15 είτε να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης σύμφωνα με το άρθρο 16 σε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες περιπτώσεις:
 - α) ο πωλητής δεν έχει ολοκληρώσει την επισκευή ή την αντικατάσταση ή, ανάλογα με την περίπτωση, δεν έχει ολοκληρώσει την επισκευή ή την αντικατάσταση σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφοι 2 και 3 ή ο πωλητής έχει αρνηθεί την αποκατάσταση της συμμόρφωσης των αγαθών σύμφωνα με την παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου·
 - β) παρουσιάζεται έλλειψη συμμόρφωσης παρά το γεγονός ότι ο πωλητής είχε προηγουμένως προσπαθήσει να αποκαταστήσει τη συμμόρφωση των αγαθών·
 - γ) η έλλειψη συμμόρφωσης είναι τόσο σοβαρή ώστε να δικαιολογεί την άμεση μείωση του τιμήματος ή τον τερματισμό της σύμβασης πώλησης· ή
 - δ) ο πωλητής έχει δηλώσει, ή συνάγεται από τις περιστάσεις, ότι δεν θα αποκαταστήσει τη συμμόρφωση των αγαθών εντός εύλογου χρονικού διαστήματος ή χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή.
5. Ο καταναλωτής δεν δικαιούται να τερματίσει τη σύμβαση εάν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι επουσιώδης. Το βάρος της απόδειξης ότι η έλλειψη συμμόρφωσης είναι επουσιώδης το φέρει ο πωλητής.
6. Ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να επισχέσει το υπόλοιπο του τιμήματος ή μέρος αυτού έως ότου ο πωλητής εκπληρώσει τις υποχρεώσεις του δυνάμει της παρούσας οδηγίας. Τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν τις προϋποθέσεις και τους τρόπους με τους οποίους ο καταναλωτής θα ασκεί το δικαίωμα επίσχεσης του τιμήματος.
7. Τα κράτη μέλη δύνανται να ρυθμίζουν αν και σε ποιο βαθμό η συμβολή του καταναλωτή στην έλλειψη συμμόρφωσης επηρεάζει το δικαίωμά του σε επανόρθωση.

Άρθρο 14

Επισκευή ή αντικατάσταση των αγαθών

1. Η επισκευή ή η αντικατάσταση διεξάγεται:
 - α) δωρεάν·
 - β) εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από τη στιγμή που ο πωλητής ενημερώθηκε από τον καταναλωτή σχετικά με την έλλειψη συμμόρφωσης· και
 - γ) χωρίς σημαντική ενόχληση του καταναλωτή, λαμβανομένων υπόψη της φύσης των αγαθών και του σκοπού για τον οποίο ο καταναλωτής προόριζε τα αγαθά.

2. Όταν η έλλειψη συμμόρφωσης επανορθώνεται με επισκευή ή αντικατάσταση των αγαθών, ο καταναλωτής θέτει τα αγαθά στη διάθεση του πωλητή. Ο πωλητής ανακτά τα προς αντικατάσταση αγαθά με δικά του έξοδα.
3. Όταν η επισκευή απαιτεί την αφαίρεση των αγαθών που είχαν εγκατασταθεί κατά τρόπο σύμφωνο με τη φύση και τον σκοπό τους προτού η έλλειψη συμμόρφωσης καταστεί εμφανής, ή όταν τα αγαθά αυτά πρέπει να αντικατασταθούν, η υποχρέωση επισκευής ή αντικατάστασης των αγαθών περιλαμβάνει την αφαίρεση των μη συμμορφούμενων αγαθών και την εγκατάσταση των υποκατάστατων αγαθών ή των επισκευασθέντων αγαθών, ή την ανάληψη των δαπανών της εν λόγω αφαίρεσης και εγκατάστασης.
4. Ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να πληρώσει για τη συνήθη χρήση των προς αντικατάσταση αγαθών κατά το χρονικό διάστημα που προηγήθηκε της αντικατάστασής τους.

Άρθρο 15

Μείωση του τιμήματος

Η μείωση του τιμήματος είναι ανάλογη της μείωσης της αξίας των αγαθών που έλαβε ο καταναλωτής σε σύγκριση με την αξία που θα είχαν τα αγαθά αν συμμορφώνονταν.

Άρθρο 16

Τερματισμός της σύμβασης πώλησης

1. Ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα τερματισμού της σύμβασης πώλησης με δήλωση προς τον πωλητή με την οποία εκφράζει την απόφασή του να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης.
2. Σε περίπτωση που η έλλειψη συμμόρφωσης αφορά μόνον ορισμένα από τα αγαθά που παραδίδονται στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης και συντρέχει λόγος τερματισμού της σύμβασης πώλησης σύμφωνα με το άρθρο 13, ο καταναλωτής δύναται να τερματίσει τη σύμβαση πώλησης μόνο σε σχέση με τα αγαθά αυτά και οποιαδήποτε άλλα αγαθά τα οποία απέκτησε μαζί με τα μη συμμορφούμενα αγαθά αν δεν είναι εύλογο να αναμένεται από τον καταναλωτή να δεχθεί να κρατήσει μόνο τα συμμορφούμενα αγαθά.
3. Σε περίπτωση που ο καταναλωτής τερματίσει τη σύμβαση πώλησης στο σύνολό της ή, σύμφωνα με την παράγραφο 2, σε σχέση με ορισμένα από τα παραδιδόμενα αγαθά στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης:
 - α) ο καταναλωτής επιστρέφει στον πωλητή τα αγαθά, με έξοδα του πωλητή και
 - β) ο πωλητής επιστρέφει στον καταναλωτή το τίμημα που αυτός κατέβαλε για τα αγαθά, μόλις παραλάβει τα αγαθά ή κάποια απόδειξη εκ μέρους του καταναλωτή ότι έχουν επιστραφεί τα αγαθά.

Για τους σκοπούς της παρούσας παραγράφου, τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν τις λεπτομέρειες για την επιστροφή των αγαθών και του τιμήματος.

Άρθρο 17

Εμπορικές εγγυήσεις

1. Κάθε εμπορική εγγύηση είναι δεσμευτική για τον εγγυητή υπό τις προϋποθέσεις που ορίζονται στη δήλωση εμπορικής εγγύησης και στη σχετική διαφήμιση που υπήρχε κατά τον χρόνο σύναψης της σύμβασης πώλησης ή πριν από αυτή. Υπό τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στο παρόν άρθρο και με την επιφύλαξη τυχόν άλλων εφαρμοστέων διατάξεων του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου, όταν ένας παραγωγός παρέχει στον καταναλωτή εμπορική εγγύηση όσον αφορά την ανθεκτικότητα ορισμένων αγαθών για ορισμένο χρονικό διάστημα, ο παραγωγός είναι άμεσα υπεύθυνος έναντι του καταναλωτή, καθ' όλη τη διάρκεια της εμπορικής εγγύησης όσον αφορά την ανθεκτικότητα, για την επισκευή ή την αντικατάσταση των αγαθών σύμφωνα με το άρθρο 14. Ο παραγωγός μπορεί να προσφέρει στον καταναλωτή πιο ευνοϊκές συνθήκες στη δήλωση εμπορικής εγγύησης όσον αφορά την ανθεκτικότητα.
- Εάν οι προϋποθέσεις που ορίζονται στη δήλωση εμπορικής εγγύησης είναι λιγότερο ευνοϊκές για τον καταναλωτή από τις προϋποθέσεις που ορίζονται στη σχετική διαφήμιση, η εμπορική εγγύηση είναι δεσμευτική βάσει των προϋποθέσεων που ορίζονται στη διαφήμιση σχετικά με την εμπορική εγγύηση, εκτός εάν πριν από τη σύναψη της σύμβασης πώλησης η σχετική διαφήμιση είχε διορθωθεί με τον ίδιο ή παρόμοιο τρόπο με αυτόν που πραγματοποιήθηκε.

2. Η δήλωση εμπορικής εγγύησης παρέχεται στον καταναλωτή σε σταθερό μέσο το αργότερο κατά τον χρόνο παράδοσης των αγαθών. Η δήλωση εμπορικής εγγύησης διατυπώνεται σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- α) σαφή δήλωση ότι ο καταναλωτής δικαιούται βάσει νόμου επανόρθωση από τον πωλητή δωρεάν σε περίπτωση έλλειψης συμμόρφωσης των αγαθών και ότι οι τρόποι επανόρθωσης δεν επηρεάζονται από την εμπορική εγγύηση·
- β) το όνομα και τη διεύθυνση του εγγυητή·
- γ) τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθήσει ο καταναλωτής για να επιτύχει την εφαρμογή της εμπορικής εγγύησης·
- δ) τον προσδιορισμό των αγαθών για τα οποία ισχύει η εμπορική εγγύηση· και
- ε) τους όρους της εμπορικής εγγύησης.

3. Η μη συμμόρφωση με την παράγραφο 2 δεν θίγει τον δεσμευτικό χαρακτήρα της εμπορικής εγγύησης για τον εγγυητή.

4. Τα κράτη μέλη δύνανται να θεσπίζουν κανόνες για άλλες πτυχές που αφορούν τις εμπορικές εγγυήσεις οι οποίες δεν ρυθμίζονται στο παρόν άρθρο, συμπεριλαμβανομένων κανόνων σχετικά με τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες πρέπει να διατίθεται στον καταναλωτή η δήλωση εμπορικής εγγύησης.

Άρθρο 18

Δικαίωμα αναγωγής

Αν ο πωλητής φέρει ευθύνη έναντι του καταναλωτή λόγω έλλειψης συμμόρφωσης που απορρέει από πράξη ή παράλειψη προσώπου σε προηγούμενο στάδιο της αλυσίδας συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένης της παράλειψης να παρασχεθούν ενημερώσεις σε αγαθά με ψηφιακά στοιχεία σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 3, ο πωλητής δικαιούται να διεκδικήσει επανόρθωση από το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που φέρουν ευθύνη στην αλυσίδα συναλλαγών. Το πρόσωπο κατά του οποίου μπορεί να στραφεί ο πωλητής, καθώς και οι σχετικοί τρόποι επανόρθωσης και οι όροι άσκησής τους, καθορίζονται από το εθνικό δίκαιο.

Άρθρο 19

Εφαρμογή

1. Τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν την ύπαρξη κατάλληλων και αποτελεσματικών μέσων για τη διασφάλιση της τήρησης της παρούσας οδηγίας.

2. Τα μέσα της παραγράφου 1 περιλαμβάνουν διατάξεις οι οποίες επιτρέπουν σε έναν ή περισσότερους από τους ακόλουθους οργανισμούς, όπως καθορίζονται από την εθνική νομοθεσία, να προσφεύγουν σύμφωνα με την εθνική τους νομοθεσία στα δικαστήρια ή στα αρμόδια διοικητικά όργανα με αίτημα την εφαρμογή των εθνικών διατάξεων για τη μεταφορά της παρούσας οδηγίας:

- α) δημόσιους οργανισμούς ή τους εκπροσώπους τους·
- β) οργανώσεις καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον στην προστασία των καταναλωτών·
- γ) επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργήσουν.

Άρθρο 20

Ενημέρωση των καταναλωτών

Τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα για να εξασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές έχουν στη διάθεσή τους πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών δυνάμει της παρούσας οδηγίας, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τα μέσα για την επιβολή των λόγω δικαιωμάτων.

Άρθρο 21

Υποχρεωτικός χαρακτήρας

1. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στην παρούσα οδηγία, οποιαδήποτε συμβατική συμφωνία η οποία αποκλείει, σε βάρος του καταναλωτή, την εφαρμογή των εθνικών μέτρων μεταφοράς της παρούσας οδηγίας, παρεκκλίνει από αυτά ή μεταβάλλει την ισχύ τους προτού η έλλειψη συμμόρφωσης των αγαθών περιέλθει σε γνώση του πωλητή από τον καταναλωτή, δεν είναι δεσμευτική για τον καταναλωτή.

2. Η παρούσα οδηγία δεν εμποδίζει τον πωλητή να προσφέρει στον καταναλωτή συμβατικές διευθετήσεις που υπερβαίνουν την προστασία που παρέχει η παρούσα οδηγία.

Άρθρο 22

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

1) Στο παράρτημα του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, το σημείο 3 αντικαθίσταται από το εξής:

«3. Οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 28).».

2) Στο παράρτημα I της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, το σημείο 7 αντικαθίσταται από το εξής:

«7. Οδηγία (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ και την κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 28).».

Άρθρο 23

Κατάργηση της οδηγίας 1999/44/ΕΚ

Η οδηγία 1999/44/ΕΚ καταργείται από την 1η Ιανουαρίου 2022.

Οι παραπομπές στην καταργηθείσα οδηγία νοούνται ως παραπομπές στην παρούσα οδηγία σύμφωνα με τον πίνακα αντιστοιχίας που παρατίθεται στο παράρτημα.

Άρθρο 24

Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

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

Εφαρμόζουν αυτά τα μέτρα από την 1η Ιανουαρίου 2022.

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

Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή το κείμενο των μέτρων εθνικού δικαίου που θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

2. Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας δεν εφαρμόζονται σε συμβάσεις συναφθείσες πριν την 1η Ιανουαρίου 2022.

Άρθρο 25

Επανεξέταση

Η Επιτροπή επανεξετάζει στις 12 Ιουνίου 2024, το αργότερο, την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεών της σχετικά με τους τρόπους επανόρθωσης και το βάρος της απόδειξης —μεταξύ άλλων όσον αφορά τα μεταχειρισμένα αγαθά καθώς και τα αγαθά που πωλούνται σε δημόσιους πλειστηριασμούς— και την εμπορική εγγύηση του παραγωγού όσον αφορά την ανθεκτικότητα, και υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή. Η έκθεση αξιολογεί κατά κύριο λόγο κατά πόσον η εφαρμογή της παρούσας οδηγίας και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 διασφαλίζει ένα συνεπές και συνεκτικό πλαίσιο για την ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς όσον αφορά την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου, ψηφιακών υπηρεσιών και αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, σύμφωνα με τις αρχές που διέπουν τις πολιτικές της Ένωσης. Η έκθεση συνοδεύεται, εφόσον κρίνεται σκόπιμο, από νομοθετικές προτάσεις.

Άρθρο 26

Έναρξη ισχύος

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

Ωστόσο, το άρθρο 22 εφαρμόζεται από την 1η Ιανουαρίου 2022.

Άρθρο 27

Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Βρυξέλλες, 20 Μαΐου 2019.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο

Ο Πρόεδρος

A. TAJANI

Για το Συμβούλιο

Ο Πρόεδρος

G. CIAMBA

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑΣ

Οδηγία 1999/44/ΕΚ	Παρούσα οδηγία
Άρθρο 1 παράγραφος 1	Άρθρο 1
Άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο α)	Άρθρο 2 σημείο 2
Άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο β) – πρώτη περίπτωση	Άρθρο 3 παράγραφος 4 στοιχείο β)
Άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο β) – δεύτερη και τρίτη περίπτωση	Άρθρο 2 σημείο 5 στοιχείο α)
Άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο γ)	Άρθρο 2 σημείο 3
Άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο δ)	Άρθρο 2 σημείο 4
Άρθρο 1 παράγραφος 2 στοιχείο ε)	Άρθρο 2 σημείο 12
Άρθρο 1 παράγραφος 3	Άρθρο 2 σημείο 15 και άρθρο 3 παράγραφος 5 στοιχείο α)
Άρθρο 1 παράγραφος 4	Άρθρο 3 παράγραφος 2
Άρθρο 2 παράγραφος 1	Άρθρο 5
Άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο α)	Άρθρο 6 στοιχείο α) και άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο β)
Άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο β)	Άρθρο 6 στοιχείο β)
Άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο γ)	Άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α)
Άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο δ)	Άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο δ)
Άρθρο 2 παράγραφος 3	Άρθρο 7 παράγραφος 5
Άρθρο 2 παράγραφος 4	Άρθρο 7 παράγραφος 2
Άρθρο 2 παράγραφος 5	Άρθρο 8
Άρθρο 3 παράγραφος 1	Άρθρο 10 παράγραφος 1
Άρθρο 3 παράγραφος 2	Άρθρο 13 παράγραφος 1
Άρθρο 3 παράγραφος 3 πρώτο εδάφιο	Άρθρο 13 παράγραφος 2 και άρθρο 14 παράγραφος 1 στοιχείο α)
Άρθρο 3 παράγραφος 3 δεύτερο εδάφιο	Άρθρο 13 παράγραφος 2
Άρθρο 3 παράγραφος 3 τρίτο εδάφιο	Άρθρο 14 παράγραφος 1 στοιχείο β) και γ)
Άρθρο 3 παράγραφος 4	Άρθρο 2 σημείο 14
Άρθρο 3 παράγραφος 5	Άρθρο 13 παράγραφος 4
Άρθρο 3 παράγραφος 6	Άρθρο 13 παράγραφος 5
Άρθρο 4	Άρθρο 18
Άρθρο 5 παράγραφος 1	Άρθρο 10 παράγραφοι 1, 2, 3, 4 και 5
Άρθρο 5 παράγραφος 2	Άρθρο 12
Άρθρο 5 παράγραφος 3	Άρθρο 11
Άρθρο 6 παράγραφος 1	Άρθρο 17 παράγραφος 1

Οδηγία 1999/44/ΕΚ	Παρούσα οδηγία
Άρθρο 6 παράγραφος 2	Άρθρο 17 παράγραφος 2
Άρθρο 6 παράγραφος 3	Άρθρο 17 παράγραφος 2
Άρθρο 6 παράγραφος 4	Άρθρο 17 παράγραφος 4
Άρθρο 6 παράγραφος 5	Άρθρο 17 παράγραφος 3
Άρθρο 7 παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο	Άρθρο 21 παράγραφος 1
Άρθρο 7 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο	Άρθρο 10 παράγραφος 6
Άρθρο 7 παράγραφος 2	—
Άρθρο 8 παράγραφος 1	Άρθρο 3 παράγραφος 6 και 7
Άρθρο 8 παράγραφος 2	Άρθρο 4
Άρθρο 9	Άρθρα 19 και 20
Άρθρο 10	Άρθρο 22
Άρθρο 11 παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο	Άρθρο 24 παράγραφος 1 πρώτο εδάφιο
Άρθρο 11 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο	Άρθρο 24 παράγραφος 1 τρίτο εδάφιο
Άρθρο 11 παράγραφος 2	Άρθρο 24 παράγραφος 1 τέταρτο εδάφιο
Άρθρο 12	Άρθρο 25
Άρθρο 13	Άρθρο 26
Άρθρο 14	Άρθρο 27

