



## Συλλογή της Νομολογίας

ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟΥ (πέμπτο τμήμα)

της 12ης Ιουνίου 2019\*

«Προδικαστική παραπομπή – Προστασία των καταναλωτών – Οδηγία 2005/29/EK – Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων έναντι των καταναλωτών – Έννοια της “επιθετικής εμπορικής πρακτικής” – Υποχρέωση του καταναλωτή να λαμβάνει οριστική απόφαση συναλλαγής παρουσία του ταχυμεταφορέα που του παραδίδει τους γενικούς όρους της σύμβασης»

Στην υπόθεση C-628/17,

με αντικείμενο αίτηση προδικαστικής απόφασης δυνάμει του άρθρου 267 ΣΛΕΕ, που υπέβαλε το Sąd Najwyższy (Ανώτατο Δικαστήριο, Πολωνία) με απόφαση της 14ης Σεπτεμβρίου 2017, η οποία περιήλθε στο Δικαστήριο στις 8 Νοεμβρίου 2017, στο πλαίσιο της δίκης

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

κατά

**Orange Polska S.A.,**

ΤΟ ΔΙΚΑΣΤΗΡΙΟ (πέμπτο τμήμα),

συγκείμενο από τους E. Regan, πρόεδρο τμήματος, K. Λυκούργο, E. Juhász (εισηγητή), M. Pešič και I. Jarukaitis, δικαστές,

γενικός εισαγγελέας: M. Campos Sánchez-Bordona

γραμματέας: K. Malacek, διοικητικός υπάλληλος,

έχοντας υπόψη την έγγραφη διαδικασία και κατόπιν της επ’ ακροατηρίου συζήτησεως της 28ης Νοεμβρίου 2018,

λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις που υπέβαλαν:

- η Orange Polska S.A., εκπροσωπούμενη από την K. Szczepanowska-Kozłowska, radca prawny, και τον M. Gajdus, adwokat,
- η Πολωνική Κυβέρνηση, εκπροσωπούμενη από τον B. Majczyna, καθώς και από τις S. Żyrek και E. Borawska-Kędzierska,
- η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εκπροσωπούμενη από τον N. Ruiz García και την A. Szmytkowska,

αφού άκουσε τον γενικό εισαγγελέα που ανέπτυξε τις προτάσεις του κατά τη συνεδρίαση της 30ής Ιανουαρίου 2019,

\* Γλώσσα διαδικασίας: η πολωνική.

εκδίδει την ακόλουθη

### Απόφαση

- 1 Η αίτηση προδικαστικής αποφάσεως αφορά την ερμηνεία του άρθρου 2, στοιχείο ι', καθώς και των άρθρων 8 και 9 της οδηγίας 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/EK, 98/27/EK, 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ 2005, L 149, σ. 22).
- 2 Η αίτηση αυτή υποβλήθηκε στο πλαίσιο διαφοράς μεταξύ του Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (προέδρου της υπηρεσίας προστασίας του ανταγωνισμού και των καταναλωτών, Πολωνία) και της Orange Polska SA, σχετικά με τον χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως «επιθετικής εμπορικής πρακτικής».

#### Το νομικό πλαίσιο

#### *Το δίκαιο της Ένωσης.*

- 3 Οι αιτιολογικές σκέψεις 7, 16 και 17 της οδηγίας 2005/29 έχουν ως εξής:

«(7) [...] Κατά την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας, και ιδίως των γενικών ρητρών της, θα πρέπει να λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι περιστάσεις της οικείας μεμονωμένης περίπτωσης.

[...]

(16) Οι διατάξεις για τις επιθετικές εμπορικές πρακτικές θα πρέπει να καλύπτουν τις πρακτικές εκείνες που περιορίζουν σημαντικά την ελευθερία επιλογής του καταναλωτή. Πρόκειται για πρακτικές που χρησιμοποιούν παρενόχληση, καταναγκασμό συμπεριλαμβανόμενης και της χρήσης σωματικής βίας και της κατάχρησης επιρροής.

(17) Είναι σκόπιμο να καθοριστούν οι εμπορικές πρακτικές που είναι αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις, χάριν μεγαλύτερης ασφάλειας δικαίου. Στο παράρτημα I περιλαμβάνεται ο πλήρης κατάλογος όλων αυτών των πρακτικών. Είναι οι μόνες εμπορικές πρακτικές που μπορούν να θεωρηθούν αθέμιτες, χωρίς κατά περίπτωση αξιολόγηση, παρά τις διατάξεις των άρθρων 5 έως 9. Ο κατάλογος μπορεί να τροποποιηθεί μόνο με αναθεώρηση της οδηγίας.»
- 4 Το άρθρο 2 της οδηγίας αυτής, το οποίο επιγράφεται «Ορισμοί», προβλέπει τα εξής:

«Για τους σκοπούς της παρούσας οδηγίας, νοούνται ως:

[...]

ε) “ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών”: η χρήση μιας εμπορικής πρακτικής με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε·

[...]

- ι) “κατάχρηση επιρροής”: η εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τον καταναλωτή για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς τη χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση·
- ια) “απόφαση συναλλαγής”: απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσον, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι·

[...]».

- 5 Το άρθρο 5 της εν λόγω οδηγίας, το οποίο φέρει τον τίτλο «Απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών» και περιέχεται στο κεφάλαιο 2 της οδηγίας, με τίτλο «Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές», ορίζει τα εξής:

«1. Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

2. Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη όταν:

α) είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας,

και

β) στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

3. Εμπορικές πρακτικές που ενδέχεται να στρεβλώνουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά μόνο μιας σαφώς προσδιοριζόμενης ομάδας καταναλωτών που είναι ιδιαιτέρως ευάλωτοι ως προς την πρακτική αυτή ή ως προς το συγκεκριμένο προϊόν λόγω πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας, ηλικίας ή ακρισίας, με τέτοιο τρόπο ώστε ο εμπορευόμενος να μπορεί ευλόγως να το προβλέψει, εκτιμώνται υπό το πρίσμα του μέσου μέλους της συγκεκριμένης ομάδας. Αυτό ισχύει υπό την επιφύλαξη της κοινής και θεμιτής διαφημιστικής πρακτικής της διατύπωσης δηλώσεων που ενέχουν υπερβολές ή δηλώσεων οι οποίες δεν αναμένεται να εκληφθούν, ως έχουν, εν τη κυριολεξία τους.

4. Ιδιαιτέρως, εμπορικές πρακτικές, είναι αθέμιτες όταν:

α) είναι παραπλανητικές όπως καθορίζεται στα άρθρα 6 και 7,

ή

β) είναι επιθετικές όπως καθορίζεται στα άρθρα 8 και 9.

5. Το παράρτημα I περιέχει τον κατάλογο των εμπορικών πρακτικών που θεωρούνται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις. Ο ίδιος ενιαίος κατάλογος ισχύει σε όλα τα κράτη μέλη και μπορεί να τροποποιηθεί μόνο με αναθεώρηση της παρούσας οδηγίας.»

- 6 Στο ίδιο κεφάλαιο 2 της οδηγίας 2005/29, το τμήμα 2, με τίτλο «Επιθετικές, εμπορικές πρακτικές», περιλαμβάνει τα άρθρα 8 και 9 της εν λόγω οδηγίας.

- 7 Το άρθρο 8 της εν λόγω οδηγίας, το οποίο επίσης επιγράφεται «Επιθετικές εμπορικές πρακτικές», ορίζει τα εξής:

«Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, χρησιμοποιεί παρενόχληση, καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και, ως εκ τούτου, παρεμποδίζει σημαντικά ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγήσει ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.»

- 8 Το άρθρο 9 της ίδιας οδηγίας, το οποίο επιγράφεται «Παρενόχληση, καταναγκασμός ή κατάχρηση επιρροής», έχει ως εξής:

«Για να προσδιοριστεί κατά πόσον μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού, συμπεριλαμβανομένης της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρησης επιρροής πρέπει να συνεκτιμώνται τα ακόλουθα:

- α) η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή·
  - β) η χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή συμπεριφοράς·
  - γ) η εκμετάλλευση, από τον εμπορευόμενο, κάθε συγκεκριμένης ατυχίας ή περίπτωσης, την οποία γνωρίζει και η οποία είναι τόσο σοβαρή ώστε να διαταράσσει την κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεάσει την απόφασή του όσον αφορά το προϊόν·
  - δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο εμπορευόμενος σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή σε άλλον εμπορευόμενο·
  - ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νομίμως.»
- 9 Το παράρτημα I της οδηγίας 2005/29, με τίτλο «Εμπορικές πρακτικές οι οποίες, υπό οποιεσδήποτε συνθήκες, κρίνονται αθέμιτες», απαριθμεί και ορίζει τις «[ε]πιθετικές εμπορικές πρακτικές» στα σημεία 24 έως 31.

### ***Το πολωνικό δίκαιο***

- 10 Κατά το άρθρο 8, παράγραφοι 1 και 2, του *ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (νόμου περί καταπολεμήσεως των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών), της 23ης Αυγούστου 2007 (Dz. U. αριθ. 171, θέση 1206), όπως ίσχυε κατά τον χρόνο των επίμαχων στην κύρια δίκη πραγματικών περιστάσεων:

«1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, λόγω κατάχρησης επιρροής, παρεμποδίζει ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής του μέσου καταναλωτή ή τη συμπεριφορά του ως προς ένα προϊόν και, ως εκ τούτου, τον οδηγήσει ή είναι πιθανόν να τον οδηγήσει στη λήψη απόφασης σχετικά με σύμβαση, την οποία δεν θα λάμβανε διαφορετικά.

2. Ως κατάχρηση επιρροής θεωρείται κάθε μορφή εκμετάλλευσης μιας θέσης ισχύος έναντι του καταναλωτή, ιδίως η χρήση ή η απειλή σωματικής ή ψυχολογικής βίας, κατά τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του μέσου καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση σε σχέση με μια σύμβαση.»

## Η διαφορά της κύριας δίκης και το προδικαστικό ερώτημα

- 11 Η εταιρία στα δικαιώματα της οποίας υποκαταστάθηκε η Orange Polska συνήπτε με τους καταναλωτές συμβάσεις για την παροχή υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών και τροποποιητικά των συμβατικών όρων συμφωνητικά με πωλήσεις εξ αποστάσεως μέσω του διαδικτυακού της καταστήματος ή μέσω τηλεπώλησης.
- 12 Η διαδικασία σύναψης ή τροποποίησης της σύμβασης μέσω του διαδικτυακού καταστήματος περιλάμβανε τα ακόλουθα στάδια:
  - επίσκεψη του καταναλωτή στον διαδικτυακό τόπο και ενημέρωσή του για την προσφορά του εμπορευομένου με πρόσβαση μέσω συνδέσμου προς τα πρότυπα συμβάσεων που προσφέρονται·
  - επιλογή ενός προϊόντος ή μιας σύμβασης από τον καταναλωτή·
  - διαβίβαση της παραγγελίας από τον καταναλωτή, χωρίς δήλωση ότι έλαβε γνώση του επιλεγέντος προτύπου σύμβασης·
  - επιβεβαίωση της παραγγελίας από τον καταναλωτή·
  - εκτέλεση της παραγγελίας με τη χρήση των υπηρεσιών εταιρίας ταχυμεταφορών, ο υπάλληλος της οποίας παραδίδει στον καταναλωτή το σχέδιο σύμβασης ή τροποποιητικού συμφωνητικού, καθώς και τα έγγραφα που αποτελούν μέρος αυτού, δηλαδή τα παραρτήματα, τους κανονισμούς και τους τιμοκαταλόγους, που έχουν υπογραφεί εκ των προτέρων από τον εμπορευόμενο·
  - σύναψη της σύμβασης ή του τροποποιητικού συμφωνητικού και ενδεχόμενη παράδοση των προϊόντων, κατά την υπογραφή της σύμβασης ή του τροποποιητικού συμφωνητικού, παρουσία του ταχυμεταφορέα, ενώ ο καταναλωτής δηλώνει ότι έλαβε γνώση των εγγράφων που του παραδόθηκαν και αποδέχεται το περιεχόμενό τους, με τη διευκρίνιση ότι, εάν δεν υπάρχει υπογραφή, ο καταναλωτής πρέπει να μεταβεί σε κατάστημα ή να προβεί σε νέα παραγγελία διαδικτυακώς ή τηλεφωνικώς, και
  - ενεργοποίηση της σύμβασης.
- 13 Η διαδικασία σύναψης ή τροποποίησης σύμβασης μέσω τηλεπώλησης διεξαγόταν με παρόμοιο τρόπο, περιλάμβανε δε τηλεφωνική επικοινωνία του καταναλωτή με εκπρόσωπο του εμπορευομένου.
- 14 Με απόφαση της 30ής Δεκεμβρίου 2010, ο πρόεδρος της υπηρεσίας προστασίας του ανταγωνισμού και των καταναλωτών έκρινε ότι η εν λόγω πρακτική αποτελούσε αθέμιτη εμπορική πρακτική, η οποία έθιγε τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών, κατά την έννοια του νόμου περί καταπολεμήσεως των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών, όπως ίσχυε κατά τον χρόνο των πραγματικών περιστατικών της κύριας δίκης, και διέταξε την παύση της πρακτικής αυτής. Σύμφωνα με την εν λόγω απόφαση, η πρακτική αυτή υποχρέωνε τους καταναλωτές να λάβουν απόφαση ως προς τη σύμβαση και τα πρότυπα συμβάσεων παρουσία του ταχυμεταφορέα, χωρίς να τους παρέχει τη δυνατότητα να λάβουν ελεύθερα γνώση του περιεχομένου των εγγράφων αυτών.
- 15 Με απόφαση της 27ης Οκτωβρίου 2014, το Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (πρωτοδικείο Βαρσοβίας – δικαστήριο αρμόδιο για υποθέσεις προστασίας του ανταγωνισμού και των καταναλωτών, Πολωνία) ακύρωσε την ως άνω απόφαση.
- 16 Ο πρόεδρος της υπηρεσίας προστασίας του ανταγωνισμού και των καταναλωτών άσκησε κατά της εν λόγω δικαστικής απόφασης έφεση, η οποία απορρίφθηκε με την απόφαση της 4ης Μαρτίου 2017 του Sąd Apelacyjny w Warszawie (εφετείου Βαρσοβίας, Πολωνία).

- 17 Ο πρόεδρος της υπηρεσίας προστασίας του ανταγωνισμού και των καταναλωτών άσκησε αναίρεση κατά της ως άνω απόφασης ενώπιον του Sąd Najwyższy (Ανώτατο Δικαστήριο, Πολωνία).
- 18 Θεωρώντας ότι η επίλυση της διαφοράς της οποίας επελήφθη απαιτεί την ερμηνεία των διατάξεων της οδηγίας 2005/29, το Sąd Najwyższy (Ανώτατο Δικαστήριο) αποφάσισε να αναστείλει την ενώπιόν του διαδικασία και να υποβάλει στο Δικαστήριο το ακόλουθο προδικαστικό ερώτημα:

«Έχει το άρθρο 8 [της οδηγίας 2005/29], σε συνδυασμό με το άρθρο 9 και το άρθρο 2, στοιχείο ι', της [ίδιας οδηγίας] [...], την έννοια ότι η εφαρμογή από επιχείρηση συστήματος για τη σύναψη εξ αποστάσεως συμβάσεων για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, σύμφωνα με το οποίο ο καταναλωτής πρέπει να λάβει την τελική απόφαση συναλλαγής παρουσία του υπαλλήλου της εταιρίας ταχυμεταφορών ο οποίος του παραδίδει το πρότυπο συμβάσεως, πρέπει να θεωρείται ως επιθετική εμπορική πρακτική με κατάχρηση επιρροής

- α) πάντοτε, καθόσον ο καταναλωτής κατά την επίσκεψη του υπαλλήλου της εταιρίας ταχυμεταφορών δεν μπορεί να λάβει ανεμπόδιστα γνώση του περιεχομένου των προτύπων συμβάσεων που του παραδίδονται·
- β) μόνον όταν ο καταναλωτής δεν έχει λάβει εκ των προτέρων και ατομικά (π.χ. στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, στη διεύθυνση κατοικίας του) το σύνολο των προτύπων συμβάσεων, ακόμη και αν είχε τη δυνατότητα να λάβει ο ίδιος γνώση του περιεχομένου τους από την ιστοσελίδα της επιχειρήσεως πριν από την επίσκεψη του υπαλλήλου της εταιρίας ταχυμεταφορών·
- γ) μόνον όταν από συμπληρωματικές διαπιστώσεις συνάγεται ότι ακολουθήθηκαν από την εν λόγω επιχείρηση ή κατ' εντολήν της αθέμιτες πρακτικές με σκοπό τον περιορισμό της ελευθερίας επιλογής ως προς τη λήψη "αποφάσεως συναλλαγής" εκ μέρους του καταναλωτή;»

### **Επί του προδικαστικού ερωτήματος**

- 19 Με το προδικαστικό ερώτημα, το αιτούν δικαστήριο ερωτά κατ' ουσίαν εάν το άρθρο 2, στοιχείο ι', και τα άρθρα 8 και 9 της οδηγίας 2005/29 πρέπει να ερμηνευθούν υπό την έννοια ότι η εφαρμογή από τον εμπορευόμενο μιας μεθόδου σύναψης ή τροποποίησης των συμβάσεων για την παροχή τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπως η επίμαχη στην κύρια δίκη, σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής πρέπει να λάβει την τελική απόφαση συναλλαγής παρουσία ταχυμεταφορέα που του παραδίδει το πρότυπο σύμβασης, χωρίς να μπορεί να λάβει ελεύθερα γνώση του περιεχομένου του εγγράφου αυτού ενόσω είναι παρών ο εν λόγω ταχυμεταφορέας,
- συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις·
  - συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική με κατάχρηση επιρροής, εφόσον δεν απεστάλη στον καταναλωτή εκ των προτέρων και ατομικά, ιδίως με ηλεκτρονικό μήνυμα ή στη διεύθυνση κατοικίας του, το σύνολο των προτύπων συμβάσεων, ακόμη και αν ο καταναλωτής είχε τη δυνατότητα, πριν την επίσκεψη του ταχυμεταφορέα, να λάβει γνώση του περιεχομένου τους, ή/και
  - συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική με κατάχρηση επιρροής, όταν ο εμπορευόμενος ή ο ταχυμεταφορέας του υιοθετούν αθέμιτες συμπεριφορές που περιορίζουν την ελευθερία επιλογής του καταναλωτή.



- 20 Όσον αφορά, πρώτον, το κατά πόσον η μέθοδος σύναψης των επίμαχων συμβάσεων στην κύρια δίκη συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις, υπενθυμίζεται ότι το κεφάλαιο 2 της οδηγίας 2005/29, με τίτλο «Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές», αποτελείται από δύο τμήματα, το τμήμα 1 για τις παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές και το τμήμα 2 για τις επιθετικές εμπορικές πρακτικές.
- 21 Το άρθρο 5 της οδηγίας αυτής, το οποίο περιέχεται στο κεφάλαιο 2, απαγορεύει με την παράγραφο του 1 τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και θεσπίζει, με την παράγραφο 2, τα κριτήρια βάσει των οποίων διαπιστώνεται αν μια εμπορική πρακτική έχει αθέμιτο χαρακτήρα.
- 22 Η παράγραφος 4 του άρθρου 5 ορίζει ότι είναι αθέμιτες ιδίως οι εμπορικές πρακτικές που είναι «παραπλανητικές», κατά την έννοια των άρθρων 6 και 7 της οδηγίας 2005/29, και εκείνες που είναι «επιθετικές», κατά την έννοια των άρθρων 8 και 9 της οδηγίας αυτής.
- 23 Στην παράγραφο 5 του άρθρου 5 προβλέπεται επιπλέον ότι το παράρτημα I της οδηγίας 2005/29 περιέχει τον κατάλογο των εμπορικών πρακτικών που θεωρούνται αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις και ότι ο κατάλογος αυτός, ο οποίος ισχύει σε όλα τα κράτη μέλη, μπορεί να τροποποιηθεί μόνο με αναθεώρηση της οδηγίας.
- 24 Στην αιτιολογική σκέψη 17 της οδηγίας 2005/29 διευκρινίζεται συναφώς ότι, χάριν μεγαλύτερης ασφάλειας δικαίου, μόνον οι εμπορικές πρακτικές που απαριθμούνται στο παράρτημα I μπορούν να θεωρηθούν αθέμιτες υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις, χωρίς να απαιτείται κατά περίπτωση αξιολόγηση βάσει των διατάξεων των άρθρων 5 έως 9 της οδηγίας.
- 25 Δεδομένου ότι το παράρτημα I της οδηγίας 2005/29 αποτελεί πλήρη και εξαντλητικό κατάλογο, η επίδικη στην κύρια δίκη εμπορική πρακτική δεν μπορεί να χαρακτηριστεί επιθετική εμπορική πρακτική υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις, κατά την έννοια της εν λόγω οδηγίας, εκτός εάν αντιστοιχεί σε κάποια από τις περιπτώσεις που απαριθμούνται στα σημεία 24 έως 31 του εν λόγω παραρτήματος.
- 26 Ωστόσο, από την απλή ανάγνωση των εν λόγω σημείων 24 έως 31 διαπιστώνεται ότι δεν υπάρχει τέτοια αντιστοιχία, η οποία, εξάλλου, δεν προβλήθηκε στο πλαίσιο της κύριας δίκης.
- 27 Επιβάλλεται, επομένως, να συναχθεί το συμπέρασμα ότι η εφαρμογή από εμπορευόμενο μιας μεθόδου για τη σύναψη συμβάσεων παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής πρέπει να λάβει την τελική απόφαση συναλλαγής παρουσία ταχυμεταφορέα που του παραδίδει το πρότυπο σύμβασης, χωρίς να μπορεί να λάβει ελεύθερα γνώση του περιεχομένου του εγγράφου αυτού ενόσω είναι παρών ο εν λόγω ταχυμεταφορέας, δεν αποτελεί πρακτική που μπορεί να χαρακτηριστεί επιθετική εμπορική πρακτική υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις.
- 28 Όσον αφορά, δεύτερον, το αν η επίδικη στην κύρια δίκη μέθοδος σύναψης συμβάσεων συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική υπό τις περιστάσεις που μνημονεύονται στη δεύτερη και στην τρίτη περίπτωση του προδικαστικού ερωτήματος, από το άρθρο 8 της οδηγίας 2005/29 προκύπτει ότι μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν παρεμποδίζει σημαντικά ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς ένα προϊόν, χρησιμοποιώντας παρενόχληση, καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής, με αποτέλεσμα να τον οδηγεί ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα λάμβανε.
- 29 Το άρθρο 9 της εν λόγω οδηγίας αναφέρει μια σειρά παραμέτρων που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον μια εμπορική πρακτική χρησιμοποιεί παρενόχληση, καταναγκασμό ή κατάχρηση επιρροής.

- 30 Επιπλέον, πρέπει να προστεθεί ότι, σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 7 της οδηγίας 2005/29, κατά την εφαρμογή της εν λόγω οδηγίας, θα πρέπει να λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι περιστάσεις κάθε συγκεκριμένης περίπτωσης και ότι, για τον λόγο αυτόν, το άρθρο 8 της εν λόγω οδηγίας προβλέπει την υποχρέωση να λαμβάνονται υπόψη όλα τα χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς του εμπορευομένου στο πλαίσιο των συγκεκριμένων πραγματικών περιστατικών. Υπενθυμίζεται επίσης ότι, για την ερμηνεία των διατάξεων της οδηγίας 2005/29, η έννοια του καταναλωτή έχει πρωταρχική σημασία και ότι, σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 18, η οδηγία αυτή λαμβάνει ως σημείο αναφοράς τον μέσο καταναλωτή, ο οποίος έχει τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος, λαμβανομένων υπόψη των κοινωνικών, πολιτιστικών και γλωσσικών παραγόντων (απόφαση της 13ης Σεπτεμβρίου 2018, Wind Tre και Vodafone Italia, C-54/17 και C-55/17, EU:C:2018:710, σκέψη 51 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία).
- 31 Κατά συνέπεια, μια εμπορική πρακτική μπορεί να θεωρηθεί επιθετική, κατά την έννοια της οδηγίας 2005/29, μόνον μετά από συγκεκριμένη και ειδική εκτίμηση των στοιχείων της, τα οποία πρέπει να αξιολογούνται βάσει των κριτηρίων των άρθρων 8 και 9 της εν λόγω οδηγίας.
- 32 Στην προκειμένη περίπτωση, αφενός, διαπιστώνεται συναφώς ότι, από τα μέσα που μνημονεύονται στο άρθρο 8 της οδηγίας 2005/29, η αίτηση προδικαστικής απόφασης αναφέρεται αποκλειστικά στην κατάχρηση επιρροής.
- 33 Η έννοια της «κατάχρησης επιρροής», όπως ορίζεται στο άρθρο 2, στοιχείο ι', της οδηγίας 2005/29, καλύπτει την εκμετάλλευση της θέσης ισχύος έναντι του καταναλωτή για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς τη χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση. Όπως επισήμανε ο γενικός εισαγγελέας στο σημείο 45 των προτάσεων του, η κατάχρηση επιρροής δεν αποτελεί κατ' ανάγκη παράνομη επιρροή, αλλά επιρροή η οποία, ανεξαρτήτως νομιμότητας, συνεπάγεται με ενεργό τρόπο, μέσω άσκησης πίεσης, τη χειραγώγηση της βούλησης του καταναλωτή.
- 34 Αφετέρου, υπενθυμίζεται ότι ένα από τα εννοιολογικά στοιχεία της «επιθετικής εμπορικής πρακτικής», κατά το άρθρο 8 της οδηγίας 2005/29, είναι ότι παρεμποδίζει σημαντικά ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς ορισμένο προϊόν. Κατά συνέπεια, η ζήτηση ορισμένης υπηρεσίας ή προϊόντος πρέπει να αποτελεί ελεύθερη επιλογή εκ μέρους του καταναλωτή. Προς τούτο, θα πρέπει, μεταξύ άλλων, οι πληροφορίες που παρέχει ο εμπορευόμενος στον καταναλωτή να είναι σαφείς και κατάλληλες (πρβλ. απόφαση της 13ης Σεπτεμβρίου 2018, Wind Tre και Vodafone Italia, C-54/17 και C-55/17, EU:C:2018:710, EU:C:2018:710, σκέψη 45).
- 35 Η παροχή πληροφοριών πριν από τη σύναψη της σύμβασης, όσον αφορά τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες της σύναψης αυτής, είναι ουσιώδους σημασίας για τον καταναλωτή (απόφαση της 13ης Σεπτεμβρίου 2018, Wind Tre και Vodafone Italia, C-54/17 και C-55/17, EU:C:2018:710, σκέψη 46 και εκεί μνημονευόμενη νομολογία).
- 36 Πρέπει να ληφθεί επίσης υπόψη το γεγονός ότι σκοπός της οδηγίας 2005/29 είναι, μεταξύ άλλων, να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών από τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και ότι ο σκοπός αυτός στηρίζεται στο γεγονός ότι, σε σχέση με τον εμπορευόμενο, ο καταναλωτής βρίσκεται σε ασθενέστερη θέση, ιδίως όσον αφορά το επίπεδο πληροφόρησης, πολλώ μάλλον σε έναν τομέα τόσο τεχνικό όσο ο τομέας υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών, στον οποίον δεν μπορεί να αμφισβητηθεί ότι υφίσταται μεγάλη διαφορά μεταξύ των εν λόγω αντισυμβαλλομένων όσον αφορά την πληροφόρηση και τις τεχνικές ικανότητες (πρβλ. απόφαση της 13ης Σεπτεμβρίου 2018, Wind Tre και Vodafone Italia, C-54/17 και C-55/17, EU:C:2018:710, σκέψη 54).



- 37 Καίτοι απόκειται εν τέλει στο αιτούν δικαστήριο να αποφανθεί σχετικά με τη φύση της επίδικης στην κύρια δίκη εμπορικής πρακτικής, το Δικαστήριο μπορεί, βάσει των πληροφοριών που περιέχονται στην αίτηση προδικαστικής αποφάσεως, να του παράσχει στοιχεία δυνάμενα να φανούν χρήσιμα για τους σκοπούς του χαρακτηρισμού της εν λόγω πρακτικής.
- 38 Κατ' αρχάς, όσον αφορά το ζήτημα που αναφέρεται στο δεύτερο σημείο του προδικαστικού ερωτήματος, το αν, δηλαδή, μια εμπορική πρακτική συνεπαγόμενη τη σύναψη ή την τροποποίηση της σύμβασης κατά την επίσκεψη του ταχυμεταφορέα, όπως η επίδικη στην κύρια δίκη, αποτελεί επιθετική πρακτική για τον λόγο και μόνον ότι ο καταναλωτής δεν έχει λάβει εκ των προτέρων και ατομικά το σύνολο των προτύπων συμβάσεων, επισημαίνονται τα ακόλουθα.
- 39 Από την περιγραφή που περιέχεται στην απόφαση περί παραπομπής προκύπτει ότι, στο πλαίσιο της επίδικης στην κύρια δίκη εμπορικής πρακτικής, οι καταναλωτές είχαν πρόσβαση, επισκεπτόμενοι τον διαδικτυακό τόπο του εμπορευομένου, στις διαθέσιμες προσφορές, καθώς και στα πρότυπα συμβάσεων, και ότι, σε περίπτωση τηλεπώλησης, η λήψη των σχετικών πληροφοριών ήταν επίσης δυνατή μέσω της τηλεφωνικής επικοινωνίας μεταξύ του ενδιαφερόμενου καταναλωτή και του εκπροσώπου του εμπορευομένου.
- 40 Κατά συνέπεια, ο καταναλωτής, στο μέτρο που είχε τη δυνατότητα, πριν την επίσκεψη του ταχυμεταφορέα, να λάβει γνώση του περιεχομένου των προτύπων συμβάσεων που είναι διαθέσιμα στον διαδικτυακό τόπο του εμπορευομένου, ήταν σε θέση να επιλέξει ελεύθερα όσον αφορά τη σύμβαση. Ως εκ τούτου, το γεγονός ότι ο καταναλωτής πρέπει να λάβει την τελική απόφαση συναλλαγής παρουσία ταχυμεταφορέα, χωρίς να του έχει αποσταλεί εκ των προτέρων το σύνολο των προτύπων συμβάσεων, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως επιθετική πρακτική.
- 41 Κατά συνέπεια, στο αιτούν δικαστήριο απόκειται να εξακριβώσει ότι ο εν λόγω καταναλωτής είχε τη δυνατότητα να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, επαληθεύοντας ότι ο τελευταίος είχε πράγματι τη δυνατότητα πρόσβασης, είτε μέσω των πληροφοριών που ήταν διαθέσιμες στον διαδικτυακό τόπο του εμπορευομένου είτε με οποιοδήποτε άλλο μέσο, στο περιεχόμενο των διαφόρων προτύπων συμβάσεων πριν την επίσκεψη του ταχυμεταφορέα.
- 42 Συναφώς, σύμφωνα με τις αρχές που υπενθυμίστηκαν ανωτέρω, στη σκέψη 30 της παρούσας απόφασης, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες καθενός από τους διαύλους πώλησης που χρησιμοποιεί ο εμπορευόμενος. Ιδίως στην περίπτωση της τηλεφωνικής πώλησης, όπως επισήμανε ο γενικός εισαγγελέας στο σημείο 62 των προτάσεών του, δεν είναι βέβαιο ότι η ποιότητα των πληροφοριών που λαμβάνει συγκεκριμένος καταναλωτής κατά τη διάρκεια τηλεφωνικής συνομιλίας μπορεί να εξομοιωθεί με εκείνη των πληροφοριών που είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο. Ως εκ τούτου, πρέπει να εξακριβώνεται ότι οι πληροφορίες στις οποίες είχε πρόσβαση ο καταναλωτής που έκανε χρήση του συγκεκριμένου διαύλου πώλησης μπορούν να εξασφαλίσουν την ελεύθερη εκ μέρους του επιλογή.
- 43 Πρέπει, εντούτοις, να προστεθεί ότι το γεγονός και μόνον ότι ο καταναλωτής δεν έχει πράγματι πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές δεν μπορεί, αφ' εαυτού, να οδηγήσει στον χαρακτηρισμό της επίδικης στην κύρια δίκη μεθόδου σύναψης ως επιθετικής πρακτικής. Ειδικότερα, προκειμένου να συναχθεί η ύπαρξη μιας τέτοιας πρακτικής, πρέπει επιπλέον να διαπιστωθεί συμπεριφορά του εμπορευομένου δυνάμενη να θεωρηθεί ως κατάχρηση επιρροής, κατά την έννοια της σκέψης 33 της παρούσας απόφασης.
- 44 Ως εκ τούτου, μια μέθοδος σύναψης ή τροποποίησης συμβάσεων κατά την επίσκεψη του ταχυμεταφορέα, όπως η επίδικη στην κύρια δίκη, δεν αποτελεί επιθετική εμπορική πρακτική αποκλειστικά και μόνον επειδή δεν έχει αποσταλεί εκ των προτέρων και ατομικά στον καταναλωτή, ιδίως με ηλεκτρονικό μήνυμα ή στη διεύθυνση κατοικίας του, το σύνολο των προτύπων συμβάσεων.

- 45 Περαιτέρω, όσον αφορά τις περιστάσεις που αναφέρονται στην τρίτη περίπτωση του προδικαστικού ερωτήματος, επισημαίνεται ότι, όταν η διαδικασία σύναψης ή τροποποίησης της σύμβασης διεξάγεται σύμφωνα με την περιγραφή στην οποία προέβη, εν προκειμένω, το αιτούν δικαστήριο, η οποία περιλαμβάνει το γεγονός ότι δόθηκε πράγματι στον καταναλωτή η δυνατότητα να λάβει γνώση των προτύπων συμβάσεων, το γεγονός και μόνον ότι ο ταχυμεταφορέας ζητεί από τον καταναλωτή να λάβει την τελική απόφαση συναλλαγής, χωρίς να διαθέτει τον χρόνο που θα επιθυμούσε προκειμένου να μελετήσει τα έγγραφα που του παραδίδει ο εν λόγω ταχυμεταφορέας, δεν μπορεί να αποτελεί επιθετική εμπορική πρακτική.
- 46 Ωστόσο, ορισμένες πρόσθετες πρακτικές του εμπορευομένου ή του ταχυμεταφορέα, στο πλαίσιο της διαδικασίας σύναψης ή τροποποίησης των εν λόγω συμβάσεων, οι οποίες στοχεύουν στον περιορισμό της επιλογής του καταναλωτή, μπορούν επίσης να οδηγήσουν στον χαρακτηρισμό μιας εμπορικής πρακτικής ως επιθετικής, όταν συνιστούν συμπεριφορές που έχουν ως αποτέλεσμα την άσκηση πίεσης στον καταναλωτή, κατά τρόπον ώστε να περιορίζεται σημαντικά η ελευθερία επιλογής του.
- 47 Επομένως, μπορεί να αποτελέσει επιθετική πρακτική η επιμονή του ταχυμεταφορέα στην ανάγκη υπογραφής της σύμβασης ή του τροποποιητικού συμφωνητικού που παραδίδει στον καταναλωτή, στο μέτρο που τέτοια στάση μπορεί να περιαγάγει τον καταναλωτή σε δύσκολη θέση και να τον εμποδίσει να σκεφθεί με νηφαλιότητα την απόφαση συναλλαγής που πρέπει να λάβει.
- 48 Παραδείγματος χάριν, στην κατηγορία αυτή συμπεριφορών εμπίπτει ενδεχομένως, αφενός, η δήλωση ότι οποιαδήποτε καθυστέρηση στην υπογραφή της σύμβασης ή του τροποποιητικού συμφωνητικού θα σήμαινε ότι η μεταγενέστερη σύναψη ή τροποποίηση της σύμβασης θα ήταν δυνατή μόνον υπό επαχθέστερους όρους ή θα δημιουργούσε τον κίνδυνο να επιβαρυνθεί ο καταναλωτής με την κατάπτωση ποινικών ρητρών ή, σε περίπτωση τροποποίησης της σύμβασης, να ανασταλεί η παροχή της υπηρεσίας του εμπορευομένου προς αυτόν. Αφετέρου, στην ίδια αυτή κατηγορία συμπεριφορών θα μπορούσε να εμπίπτει το γεγονός ότι ο ταχυμεταφορέας ενημερώνει τον καταναλωτή ότι, σε περίπτωση που δεν υπογράψει ή υπογράψει καθυστερημένα τη σύμβαση ή το τροποποιητικό συμφωνητικό που του παρέδωσε, θα μπορούσε ο ίδιος να λάβει δυσμενή αξιολόγηση από τον εργοδότη του.
- 49 Κατόπιν των ανωτέρω, στο προδικαστικό ερώτημα θα πρέπει να δοθεί η απάντηση ότι το άρθρο 2, στοιχείο ι', και τα άρθρα 8 και 9 της οδηγίας 2005/29 έχουν την έννοια ότι η εφαρμογή από εμπορευόμενο μεθόδου σύναψης ή τροποποίησης συμβάσεων για την παροχή υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών, όπως η επίδικη στην κύρια δίκη, στο πλαίσιο της οποίας ο καταναλωτής πρέπει να λάβει τελική απόφαση συναλλαγής παρουσία ταχυμεταφορέα ο οποίος του παραδίδει το πρότυπο σύμβασης, χωρίς να έχει τη δυνατότητα να λάβει ελεύθερα γνώση του περιεχομένου του εγγράφου αυτού ενόσω ο εν λόγω ταχυμεταφορέας είναι παρών,
- δεν συνιστά εμπορική πρακτική που είναι επιθετική υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις·
  - δεν συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική με κατάχρηση επιρροής εκ μόνου του λόγου ότι δεν απεστάλη στον καταναλωτή εκ των προτέρων και ατομικά, ιδίως με ηλεκτρονικό μήνυμα ή στη διεύθυνση κατοικίας του, το σύνολο των προτύπων συμβάσεων, εφόσον ο καταναλωτής είχε τη δυνατότητα, πριν την επίσκεψη του ταχυμεταφορέα, να λάβει γνώση του περιεχομένου τους, και
  - συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική με κατάχρηση επιρροής, ιδίως όταν ο εμπορευόμενος ή ο ταχυμεταφορέας του υιοθετούν αθέμιτες συμπεριφορές που έχουν ως αποτέλεσμα την άσκηση πίεσης στον καταναλωτή, κατά τρόπον ώστε να περιορίζεται σημαντικά η ελευθερία επιλογής του, όπως οι συμπεριφορές που τον περιάγουν σε δύσκολη θέση ή τον εμποδίζουν να σκεφθεί με νηφαλιότητα την απόφαση συναλλαγής που πρέπει να λάβει.

## Επί των δικαστικών εξόδων

- 50 Δεδομένου ότι η παρούσα διαδικασία έχει ως προς τους διαδίκους της κύριας δίκης τον χαρακτήρα παρεμπíπτοντος που ανέκυψε ενώπιον του αιτούντος δικαστηρίου, σ' αυτό εναπόκειται να αποφανθεί επί των δικαστικών εξόδων. Τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκαν όσοι υπέβαλαν παρατηρήσεις στο Δικαστήριο, πλην των ως άνω διαδίκων, δεν αποδίδονται.

Για τους λόγους αυτούς, το Δικαστήριο (πέμπτο τμήμα) αποφαινεται:

Το άρθρο 2, στοιχείο ι', και τα άρθρα 8 και 9 της οδηγίας 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, έχουν την έννοια ότι η εφαρμογή από εμπορευόμενο μεθόδου σύναψης ή τροποποίησης συμβάσεων για την παροχή υπηρεσιών τηλεπικοινωνιών, όπως η επίδικη στην κύρια δίκη, στο πλαίσιο της οποίας ο καταναλωτής πρέπει να λάβει τελική απόφαση συναλλαγής παρουσία ταχυμεταφορέα ο οποίος του παραδίδει το πρότυπο σύμβασης, χωρίς να έχει τη δυνατότητα να λάβει ελεύθερα γνώση του περιεχομένου του εγγράφου αυτού ενόσω ο εν λόγω ταχυμεταφορέας είναι παρών,

- δεν συνιστά εμπορική πρακτική που είναι επιθετική υπό οποιεσδήποτε περιστάσεις·
- δεν συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική με κατάχρηση επιρροής εκ μόνου του λόγου ότι δεν απεστάλη στον καταναλωτή εκ των προτέρων και ατομικά, ιδίως με ηλεκτρονικό μήνυμα ή στη διεύθυνση κατοικίας του, το σύνολο των προτύπων συμβάσεων, εφόσον ο καταναλωτής είχε τη δυνατότητα, πριν την επίσκεψη του ταχυμεταφορέα, να λάβει γνώση του περιεχομένου τους, και
- συνιστά επιθετική εμπορική πρακτική με κατάχρηση επιρροής, ιδίως όταν ο εμπορευόμενος ή ο ταχυμεταφορέας του υιοθετούν αθέμιτες συμπεριφορές που έχουν ως αποτέλεσμα την άσκηση πίεσης στον καταναλωτή, κατά τρόπον ώστε να περιορίζεται σημαντικά η ελευθερία επιλογής του, όπως οι συμπεριφορές που τον περιάγουν σε δύσκολη θέση ή τον εμποδίζουν να σκεφθεί με νηφαλιότητα την απόφαση συναλλαγής που πρέπει να λάβει.

(υπογραφές)