

ΝΟΜΟΣ 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α' / 16 Νοεμβρίου 1994)

Προστασία των καταναλωτών, όπως ισχύει μετά τις τροποποιήσεις

- ✓ του Ν. 2496/1997 (ΦΕΚ 87 Α' / 16-5-1997),
- ✓ του Ν. 2741/1999 (ΦΕΚ 199 Α' / 28-9-1999),
- ✓ της Κοινής Υπουργικής Απόφασης αριθ. Ζ1 – 496/7-12-2000 (ΦΕΚ 1545 Β' / 18-12-2000),
- ✓ του Ν. 3043/2002 (ΦΕΚ 192 Α' / 21-8-2002),
- ✓ της Κοινής Υπουργικής Απόφασης αριθ. Ζ1 – 659/14-10-2002 (ΦΕΚ 1373 Β' / 25-10-2002),
- ✓ του Π.Δ. 301/2002 (ΦΕΚ 267 Α' / 4-11-2002),
- ✓ της Κοινής Υπουργικής Απόφασης αριθ. Ζ1 – 629/10-05-2005 (ΦΕΚ 720 Β' / 30-05-2005)
- ✓ του νόμου 3587/2007 (ΦΕΚ 152 Α' / 10-7-2007)
- ✓ του νόμου 3714/2008 (ΦΕΚ 231 Α' / 7-11-2008)
- ✓ του νόμου 3758/2009 (ΦΕΚ 68 Α' / 5-5-2009)
- ✓ του νόμου 3853/2010 (ΦΕΚ 90 Α' / 18-6-2010)
- ✓ της Κοινής Υπουργικής Απόφασης αριθ. Ζ1-111/2012 (ΦΕΚ 627 Β' / 7-3-2012)
- ✓ του νόμου 4177/2013 (ΦΕΚ 173 Α' / 8-8-2013)
- ✓ της Κοινής Υπουργικής Απόφασης απόφαση αριθ. Ζ1-891/30-08-2013 (ΦΕΚ 2144 Β' / 30-08-2013),
- ✓ του νόμου 4242/2014 (ΦΕΚ 50 Α' / 28-2-2014),
- ✓ της Κοινής Υπουργικής Απόφασης απόφαση αριθ. 27764οικ./4-06-2014 (ΦΕΚ 1470 Β' / 6-6-2014), και
- ✓ του νόμου 4314/2014 (ΦΕΚ 265 Α' / 23-12-2014)

και έχει κωδικοποιηθεί με πρωτοβουλία της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

<i>Άρθρο 1 - Γενικές διατάξεις</i>	<u>4</u>
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ - ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ	<u>4</u>
<i>Άρθρο 2 - Γενικοί όροι συναλλαγών - Καταχρηστικοί γενικοί όροι</i>	<u>4</u>
<i>Άρθρο 3 – Ορισμοί</i>	<u>7</u>
<i>Άρθρο 3α - Πεδίο εφαρμογής</i>	<u>8</u>

<i>Άρθρο 3β - Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος</i>	9
<i>Άρθρο 3γ - Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος</i>	11
<i>Άρθρο 3δ - Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως</i>	12
<i>Άρθρο 3ε - Δικαίωμα υπαναχώρησης</i>	13
<i>Άρθρο 3στ - Παράλειψη ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης</i>	14
<i>Άρθρο 3ζ - Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης</i>	14
<i>Άρθρο 3η - Αποτελέσματα της υπαναχώρησης</i>	15
<i>Άρθρο 3θ - Υποχρεώσεις του προμηθευτή σε περίπτωση υπαναχώρησης</i>	15
<i>Άρθρο 3ι - Υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση υπαναχώρησης</i>	15
<i>Άρθρο 3ια - Συνέπειες της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σε συνδεδεμένες συμβάσεις</i>	16
<i>Άρθρο 3ιβ - Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης</i>	16
<i>Άρθρο 3ιγ - Εγγραφή των προμηθευτών από απόσταση σε Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.Μ.Η)</i>	17
<i>Άρθρο 4 – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις άλλες από τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος</i>	17
<i>Άρθρο 4α - Άλλα δικαιώματα του καταναλωτή-Πεδίο εφαρμογής</i>	18
<i>Άρθρο 4β - Παράδοση</i>	18
<i>Άρθρο 4γ - Έξοδα για χρήση μέσων πληρωμής</i>	19
<i>Άρθρο 4δ - Μετάθεση κινδύνου</i>	19
<i>Άρθρο 4ε - Τηλεφωνική επικοινωνία</i>	19
<i>Άρθρο 4στ - Πρόσθετες πληρωμές</i>	19
<i>Άρθρο 4ζ - Παροχή μη παραγγελθέντων</i>	19
<i>Άρθρο 4η - Αναγκαστικός χαρακτήρας</i>	20
<i>Άρθρο 4θ - Εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών</i>	21
<i>Άρθρο 5 - Πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις</i>	27
<i>Άρθρο 6 - Ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα</i>	28
<i>Άρθρο 7 - Υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών</i>	30
<i>Άρθρο 7α - Ψυχική υγεία των ανηλίκων</i>	32
<i>Άρθρο 8 - Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες</i>	33
<i>Άρθρο 9 - Διαφήμιση</i>	34
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ - ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ	35
<i>Άρθρο 9α - Ορισμοί</i>	35
<i>Άρθρο 9β - Πεδίο εφαρμογής</i>	36
<i>Άρθρο 9γ - Απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών</i>	37
<i>Άρθρο 9δ - Παραπλανητικές πράξεις</i>	37
<i>Άρθρο 9ε - Παραπλανητικές παραλείψεις</i>	38

<i>Άρθρο 9στ - Περιπτώσεις παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών</i>	<i>39</i>
<i>Άρθρο 9ζ - Επιθετικές Εμπορικές Πρακτικές</i>	<i>41</i>
<i>Άρθρο 9η - Περιπτώσεις επιθετικών εμπορικών πρακτικών</i>	<i>41</i>
<i>Άρθρο 9θ - Κυρώσεις</i>	<i>42</i>
ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ - ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	42
<i>Άρθρο 10 - Ενώσεις καταναλωτών - Συλλογικά μέσα προστασίας</i>	<i>42</i>
<i>Άρθρο 11 - Φιλικός διακανονισμός καταναλωτικών διαφορών</i>	<i>49</i>
<i>Άρθρο 11α - Αρχές συγκρότησης και λειτουργίας φορέων εξωδικαστικής (εναλλακτικής) επίλυσης διαφορών</i>	<i>51</i>
<i>Άρθρο 12 - Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς</i>	<i>54</i>
<i>Άρθρο 13 - Εκπροσώπηση καταναλωτών</i>	<i>55</i>
<i>Άρθρο 13 α – Κυρώσεις</i>	<i>56</i>
<i>Άρθρο 13β</i>	<i>57</i>
<i>Άρθρο 14 - Μεταβατικές, τελικές και καταργούμενες διατάξεις</i>	<i>58</i>
<i>Άρθρο 15</i>	<i>60</i>
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	60

Άρθρο 1 - Γενικές διατάξεις
1. Τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών τελούν υπό την προστασία του Κράτους.
2. Το Κράτος μεριμνά ιδίως για:
α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών,
β) τα οικονομικά τους συμφέροντα,
γ) την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών,
δ) το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και
ε) την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών σε θέματα που αφορούν στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στον καταναλωτή, στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και στην προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης.
3. Οι διατάξεις του παρόντος νόμου εφαρμόζονται σε κάθε προμηθευτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε μορφής, του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.
4. Με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων του παρόντος νόμου νοούνται:
α) Καταναλωτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και: αα) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, ββ) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγύεται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του.
β) Προμηθευτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής νοείται και ο διαφημιζόμενος.
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ - ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ
Άρθρο 2 - Γενικοί όροι συναλλαγών - Καταχρηστικοί γενικοί όροι
1. Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.
2. Οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα, διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα.
3. Όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών (ειδικοί όροι) υπερισχύουν των αντίστοιχων γενικών όρων.
4. Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή.
5. Ειδικώς, όταν ελέγχεται το περιεχόμενο γενικού όρου συναλλαγών κατά την εφαρμογή των παραγράφων 16α και 2 και 3 των άρθρων 10 και 13 ^α αντίστοιχα, επιλέγεται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνευτική εκδοχή, εφόσον οδηγεί σε απαγόρευση διατύπωσης και χρήσης του

σχετικού όρου.
6.Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα την σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.
7.Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που:
α) παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης,
β) περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών,
γ) προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή,
δ) συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο,
ε') επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση,
στ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία,
ζ) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση,
η) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του,
θ) ορίζουν ότι η παροχή δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ουσιώδεις, για τον καταναλωτή, προδιαγραφές, στο δείγμα, στις ανάγκες της ειδικής χρήσης, για την οποία την προορίζει ο καταναλωτής και την οποία αποδέχεται ο προμηθευτής ή στο συνηθισμένο προορισμό της,
ι) επιτρέπουν στον προμηθευτή να μην εκτελέσει τις υποχρεώσεις του χωρίς σπουδαίο λόγο,
ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή,
ιβ) περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος,
ιγ) αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή,
ιδ) προβλέπουν τη μετακύληση της ευθύνης του πωλητή ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον,
ιε) περιορίζουν την υποχρέωση του προμηθευτή να τηρεί τις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει οι εντολοδόχοι του ή εξαρτούν την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας,
ιστ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμη εκτελεσθεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος,
ιζ) συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματα του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και αν τον

προμηθευτή βαρύνει πταίσμα,
ιη) εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει (από τη σύμβαση), όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για αυτόν,
ιθ) αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση,
κ) απαγορεύουν στον καταναλωτή να επισχέσει εν όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του,
κα) επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή,
κβ) συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τις ενστάσεις του κατά τρίτου που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση με τον καταναλωτή,
κγ) απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή,
κδ) βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί,
κε) υποχρεώνουν τον καταναλωτή να προκαταβάλει υπερβολικά μεγάλο μέρος του τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή, μολονότι ο προμηθευτής δεν ανέλαβε την υποχρέωση να εκτελέσει παραγγελία του καταναλωτή με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές ή χαρακτηριστικά ούτε η παροχή του προμηθευτή συνίσταται σε υπηρεσίες με κράτηση,
κστ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις,
κζ) αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα,
κη) περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, μέσα στην οποία ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή,
κθ) αναθέτουν στον προμηθευτή χωρίς σπουδαίο λόγο την αποκλειστικότητα της συντήρησης και των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών,
λ) επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση ή
λα) αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών από σύμβαση στο φυσικό τους δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας.
λβ') προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς αυτός να υποχρεούται να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη.
8.Ο προμηθευτής δεν μπορεί να επικαλεσθεί την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης, για το λόγο ότι ένας ή περισσότεροι γενικοί όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί.
9.Οι διατάξεις του άρθρου αυτού εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση όταν η σύμβαση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή συνδέεται στενά με την Ελλάδα ή άλλη χώρα του Ε.Ο.Χ., ανεξάρτητα από τη συμβατική επιλογή δικαίου χώρας εκτός Ε.Ο.Χ.
10.Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται και για κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Θεωρείται ότι ο όρος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό του. Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιου όρου ή για έναν μεμονωμένο όρο υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο της σύμβασης, εάν από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει ότι πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης. Το βάρος απόδειξης ότι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση φέρει ο προμηθευτής.

Άρθρο 3 – Ορισμοί

Για τους σκοπούς των διατάξεων των άρθρων 3 έως 4η, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) "καταναλωτής": κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτουν τα άρθρα 3 έως 4η, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα·
- 2) "προμηθευτής": κάθε φυσικό πρόσωπο ή κάθε νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί, ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου ενεργούντος εξ ονόματός του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές δραστηριότητές του σε σχέση με συμβάσεις καλυπτόμενες από τα άρθρα 3 έως 4η·
- 3) "αγαθό": κάθε ενσώματο κινητό πράγμα, πλην των πραγμάτων τα οποία πωλούνται στο πλαίσιο μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης ή με άλλο τρόπο από νόμιμη αρχή· το νερό, το φυσικό αέριο και η ηλεκτρική ενέργεια θεωρούνται "αγαθά" κατά την έννοια των άρθρων 3 έως 4η, εφόσον διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα·
- 4) "αγαθό κατασκευασμένο σύμφωνα με τις προδιαγραφές του πελάτη": κάθε αγαθό το οποίο δεν είναι προκατασκευασμένο και κατασκευάζεται βάσει της ατομικής επιλογής ή απόφασης του πελάτη·
- 5) "σύμβαση πώλησης": κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο προμηθευτής μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών·
- 6) "σύμβαση παροχής υπηρεσιών": κάθε σύμβαση πλην σύμβασης πώλησης βάσει της οποίας ο προμηθευτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα·
- 7) "εξ αποστάσεως σύμβαση": κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων εξ αποστάσεως ή παροχής υπηρεσιών χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, όπως ενδεικτικά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το τηλέφωνο, το φαξ ή το διαδίκτυο, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης·
- 8) "σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος": κάθε σύμβαση μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή:
 - α) η οποία συνάπτεται με ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή,
 - β) για την οποία έγινε προσφορά από τον καταναλωτή κάτω από τις ίδιες συνθήκες που περιγράφονται στην περίπτωση α),
 - γ) η οποία συνάπτεται στο εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή ή με χρήση οποιουδήποτε μέσου εξ αποστάσεως επικοινωνίας αμέσως μετά από προσωπική και ατομική επαφή με τον καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή, με την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, ή
 - δ) η οποία συνάπτεται στη διάρκεια εκδρομής οργανωμένης από τον προμηθευτή με σκοπό ή αποτέλεσμα τη διαφήμιση και πώληση αγαθών ή υπηρεσιών στον καταναλωτή·
- 9) "εμπορικό κατάστημα":
 - α) κάθε ακίνητος χώρος λιανικής πώλησης, όπου ο προμηθευτής πραγματοποιεί τη δραστηριότητά του σε μόνιμη βάση, ή
 - β) κάθε κινητός χώρος λιανικής πώλησης, όπου ο προμηθευτής πραγματοποιεί τη δραστηριότητά

του σε συνήθη βάση·

10) "σταθερό μέσο": κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή ή στον προμηθευτή 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, όπως ενδεικτικά το χαρτί, τα κλειδιά USB, τα CD-ROM, τα DVD, οι κάρτες μνήμης ή οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών, όπως και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

11) "ψηφιακό περιεχόμενο": δεδομένα που παράγονται και παρέχονται σε ψηφιακή μορφή·

12) "χρηματοοικονομική υπηρεσία": κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσης ή σχετική με ατομικές συντάξεις, με επενδύσεις ή με πληρωμές·

13) "δημόσιος πλειστηριασμός": μέθοδος πώλησης κατά την οποία τα αγαθά ή οι υπηρεσίες προσφέρονται από τον προμηθευτή 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·

14) "εμπορική εγγύηση": κάθε ανάληψη υποχρέωσης εκ μέρους του προμηθευτή ή παραγωγού ("εγγυητής") προς τον καταναλωτή, επιπλέον της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων σύμφωνα με τα άρθρα 534 επ. του Αστικού Κώδικα, για επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος ή για αντικατάσταση, επισκευή ή συντήρηση καθ' οιονδήποτε τρόπο των αγαθών σε περίπτωση που αυτά δεν ικανοποιούν τις προδιαγραφές ή οποιαδήποτε άλλη απαίτηση πέραν της συμμόρφωσης που αναφέρονται στη δήλωση της εγγύησης ή στη σχετική διαφήμιση και που είναι διαθέσιμες κατά τη στιγμή ή πριν από τη σύναψη της σύμβασης·

15) "δευτερεύουσα σύμβαση": μια σύμβαση με την οποία ο καταναλωτής αποκτά αγαθά ή υπηρεσίες που συνδέονται με εξ αποστάσεως σύμβαση ή με σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος και όπου τα εν λόγω αγαθά ή οι υπηρεσίες παρέχονται από τον προμηθευτή ή από ένα τρίτο μέρος με βάση μια ρύθμιση μεταξύ του εν λόγω τρίτου μέρους και του προμηθευτή.

Άρθρο 3α - Πεδίο εφαρμογής

1. Τα άρθρα 3 έως 4η εφαρμόζονται, βάσει των όρων και στον βαθμό που ορίζεται στις διατάξεις τους, σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή. Εφαρμόζονται επίσης σε συμβάσεις προμήθειας νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας ή τηλεθέρμανσης, μεταξύ άλλων και από δημόσιους παρόχους, στον βαθμό που τα προϊόντα αυτά παρέχονται σε συμβατική βάση.

2. Οι διατάξεις των άρθρων 3 έως 4η ισχύουν με την επιφύλαξη ειδικότερων ενωσιακών πράξεων ή εναρμονισμένων προς αυτές εθνικών διατάξεων που ρυθμίζουν ειδικούς τομείς.

3. Τα άρθρα 3 έως 4η δεν εφαρμόζονται στις συμβάσεις:

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

β) για υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης όπως ορίζεται στο άρθρο 3 (α) του ν. 4213/2013 (ΦΕΚ Α' 261) «Προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 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 (L 88/45/4.4.2011) και άλλες διατάξεις», είτε παρέχονται μέσω υγειονομικών εγκαταστάσεων είτε όχι

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

δ) για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες·

ε) για τη δημιουργία, απόκτηση ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων ή δικαιωμάτων εντός ακίνητης περιουσίας·

στ) για την κατασκευή νέων κτηρίων, τη ριζική μετατροπή υφιστάμενων κτηρίων και τη μίσθωση στέγης ως κατοικίας·

ζ) οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του Προεδρικού Διατάγματος 339/96 (Α' 225) «Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314/ΕΟΚ (ΕΕΛ 158/59) για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις»·

η) οι οποίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Ζ1-130/11 (Β' 295) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2088/122/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Ιανουαρίου 2009, για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής, που δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε. αριθμ. L33 της 3.2.2009»·

θ) οι οποίες, σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία, καταρτίζονται με δημόσιο τύπο·

ι) για την προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον προμηθευτή σε συχνή και τακτική βάση στο σπίτι, την κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή·

ια) για υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, με την εξαίρεση του άρθρου 3δ παράγραφος 2 και των άρθρων 4γ και 4στ·

ιβ) οι οποίες συνάπτονται μέσω αυτόματων μηχανών πώλησης ή εμπορικών καταστημάτων αυτόματης πώλησης·

ιγ) οι οποίες συνάπτονται με τηλεπικοινωνιακούς φορείς μέσω δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων για τη χρήση αυτών ή οι οποίες συνάπτονται για τη χρήση μιας μοναδικής κλήσης που πραγματοποιεί ο καταναλωτής μέσω τηλεφώνου, διαδικτύου ή τηλεομοιοτυπίας.

4. Οι διατάξεις των άρθρων 3 έως 4η δεν εφαρμόζονται σε εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις για τις οποίες ο καταναλωτής καταβάλλει ποσό που δεν υπερβαίνει τα 30 ευρώ.

5. Οι διατάξεις των άρθρων 3 έως 4η δεν θίγουν το εθνικό δίκαιο περί συμβάσεων, όπως τις διατάξεις σχετικά με το κύρος, την κατάρτιση ή τα έννομα αποτελέσματα μιας σύμβασης, στον βαθμό που στις διατάξεις τους δεν ρυθμίζονται γενικές έννοιες του δικαίου των συμβάσεων.

6. Τα άρθρα 3 έως 4η δεν εμποδίζουν τους προμηθευτές να προσφέρουν στους καταναλωτές συμβατικές διευθετήσεις που προχωρούν πέρα από την προστασία που τα άρθρα αυτά παρέχουν.

Άρθρο 3β - Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

1. Πριν δεσμευθεί ο καταναλωτής με σύμβαση συναπτόμενη εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος ή με οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά, ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:

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

β) την ταυτότητα του προμηθευτή, λόγου χάρη την εμπορική επωνυμία του·

γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος και τον αριθμό τηλεφώνου του προμηθευτή, τον αριθμό τηλεομοιοτυπίας και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του, εάν υπάρχει, ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή γρήγορα και αποτελεσματικά και, κατά περίπτωση, τη γεωγραφική διεύθυνση και την ταυτότητα του προμηθευτή για λογαριασμό του οποίου ενεργεί·

δ) εάν διαφέρει από τη διεύθυνση που παρέχεται βάσει της περίπτωσης γ), τη γεωγραφική

διεύθυνση της εμπορικής έδρας του προμηθευτή και, όπου ενδείκνυται, τη διεύθυνση του προμηθευτή για λογαριασμό του οποίου ενεργεί, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνει τυχόν παράπονά του·

ε) τη συνολική τιμή των αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή, καθώς και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου και κάθε άλλη δαπάνη ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις. Σε περίπτωση σύμβασης αορίστου χρόνου ή σύμβασης που περιλαμβάνει συνδρομή, η συνολική τιμή περιλαμβάνει τη συνολική δαπάνη ανά περίοδο χρέωσης. Εάν οι συμβάσεις αυτές επιβαρύνονται με σταθερή τιμή, η συνολική τιμή σημαίνει επίσης τη συνολική μηνιαία δαπάνη. Εάν η συνολική δαπάνη δεν μπορεί ευλόγως να υπολογισθεί εκ των προτέρων, περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο η τιμή πρόκειται να υπολογιστεί·

στ) το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων·

ζ) τις διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, της προθεσμίας εντός της οποίας ο προμηθευτής αναλαμβάνει να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει τις υπηρεσίες και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, της πολιτικής που εφαρμόζει ο προμηθευτής για την αντιμετώπιση των παραπόνων·

η) όπου υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης, τις προϋποθέσεις, την προθεσμία και τις διαδικασίες άσκησης του δικαιώματος σύμφωνα με το άρθρο 3ζ παράγραφος 1, καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος το οποίο προσαρτάται και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του Ν. 2251/1994 «Για την προστασία των καταναλωτών»·

θ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, ότι ο καταναλωτής θα επιβαρυνθεί με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών σε περίπτωση υπαναχώρησης και, για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, εάν τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν υπό κανονικές συνθήκες να επιστραφούν ταχυδρομικώς, τη δαπάνη επιστροφής τους·

ι) σε περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης αφού έχει κάνει χρήση της δυνατότητας του άρθρου 3γ παράγραφος 3 ή του άρθρου 3δ παράγραφος 8, ότι ο καταναλωτής δεσμεύεται να καταβάλει το εύλογο κόστος στον προμηθευτή σύμφωνα με το άρθρο 3ι παράγραφος 3·

ια) όταν δεν παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 3ιβ, την πληροφορία ότι ο καταναλωτής δεν θα έχει δικαίωμα υπαναχώρησης ή, κατά περίπτωση, τις περιστάσεις υπό τις οποίες ο καταναλωτής χάνει το δικαίωμά του υπαναχώρησης·

ιβ) υπενθύμιση της ύπαρξης της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων σύμφωνα με τα άρθρα 534 επ. του Αστικού Κώδικα·

ιγ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, την ύπαρξη και τους όρους εφαρμογής υπηρεσιών υποστήριξης του πελάτη μετά την πώληση, εξυπηρέτησης μετά την πώληση και εμπορικών εγγυήσεων·

ιδ) την ύπαρξη σχετικών κωδίκων συμπεριφοράς, όπως ορίζονται στο άρθρο 9α περίπτωση στ) του Ν. 2251/94, και του τρόπου απόκτησης αντιγράφων τους, κατά περίπτωση·

ιε) τη διάρκεια της σύμβασης, όπου τυγχάνει εφαρμογής, ή, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης·

ιστ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, την ελάχιστη διάρκεια των υποχρεώσεων του καταναλωτή βάσει της σύμβασης·

ιζ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, την ύπαρξη και τους όρους κατάθεσης χρημάτων ή άλλων χρηματοοικονομικών εγγυήσεων που πρέπει να καταβληθούν ή να παρασχεθούν από τον καταναλωτή όποτε το ζητήσει ο προμηθευτής·

ιη) όπου τυγχάνει εφαρμογής, τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με

τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας·

ιθ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, κάθε τυπική διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο προμηθευτής έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση·

κ) όπου τυγχάνει εφαρμογής, τη δυνατότητα προσφυγής σε εξωδικαστικό μηχανισμό παραπόνων και επανόρθωσης, στον οποίο υπάγεται ο προμηθευτής, καθώς και τους τρόπους πρόσβασης σε αυτόν.

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

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

4. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 περιπτώσεις η), θ) και ι) μπορούν να παρέχονται με το υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση που παρατίθεται στο τμήμα Α του Παραρτήματος του Ν.2251/1994. Ο προμηθευτής έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών που ορίζονται στην παράγραφο 1 περιπτώσεις η), θ) και ι), εφόσον έχει παράσχει αυτές τις οδηγίες, σωστά συμπληρωμένες, στον καταναλωτή.

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

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

7. Οι οριζόμενες στα άρθρα 3 έως 4η υποχρεώσεις ενημέρωσης σωρευτικά προστίθενται στις απαιτήσεις πληροφόρησης που περιέχουν ο Ν. 3844/2010 (Α' 63) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις» και το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003 (Α' 116) «Προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)». Με την επιφύλαξη του πρώτου εδαφίου, αν διάταξη του Ν. 3844/2010 ή του Προεδρικού Διατάγματος 131/2003 σχετικά με το περιεχόμενο και τον τρόπο με τον οποίο παρέχονται οι πληροφορίες έρχεται σε σύγκρουση με διάταξη των άρθρων 3 έως 4η, υπερισχύει η διάταξη των άρθρων αυτών.

8. Ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που ορίζονται στα άρθρα 3β έως 3ιβ, το βάρος της απόδειξης το έχει ο προμηθευτής.

9. Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.

Άρθρο 3γ - Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

1. Όσον αφορά στις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, ο προμηθευτής παρέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1 στον καταναλωτή εγγράφως ή, εάν συμφωνεί ο καταναλωτής, σε άλλο σταθερό μέσο. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι ευανάγνωστες και διατυπωμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα.

2. Ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή αντίγραφο της υπογεγραμμένης σύμβασης ή την επιβεβαίωση της σύμβασης εγγράφως ή, εάν συμφωνεί ο καταναλωτής, σε άλλο σταθερό μέσο,

συμπεριλαμβανομένης, κατά περίπτωση, της επιβεβαίωσης της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης και αποδοχής του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 3ιβ περίπτωση ιγ.

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

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

α) ο προμηθευτής οφείλει να παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1 περιπτώσεις β) και γ) και πληροφορίες για την τιμή και τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή, μαζί με εκτίμηση της συνολικής τιμής, εγγράφως ή, εάν ο καταναλωτής συμφωνεί, πάνω σε άλλο σταθερό μέσο. Ο προμηθευτής οφείλει να παράσχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1 περιπτώσεις α), η) και ια), αλλά δύναται επίσης να μην τις παράσχει εγγράφως ή σε άλλο σταθερό μέσο εάν ο καταναλωτής συμφωνήσει ρητώς:

β) η επιβεβαίωση της σύμβασης που γίνεται σύμφωνα με την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου οφείλει να περιέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1.

5. Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.

Άρθρο 3δ - Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως

1. Όσον αφορά στις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ο προμηθευτής παρέχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1 ή θέτει αυτές τις πληροφορίες στη διάθεση του καταναλωτή με τρόπο κατάλληλο για το μέσο της επικοινωνίας εξ αποστάσεως που χρησιμοποιείται σε απλή και κατανοητή γλώσσα. Εφόσον οι εν λόγω πληροφορίες παρέχονται πάνω σε σταθερό μέσο, οφείλουν να είναι ευανάγνωστες.

2. Εάν μια εξ αποστάσεως σύμβαση που πρόκειται να συναφθεί με ηλεκτρονικό μέσο επιβάλλει στον καταναλωτή την υποχρέωση να πληρώσει, ο προμηθευτής οφείλει να παράσχει στον καταναλωτή με σαφή και ευκρινή τρόπο και αμέσως προτού ο καταναλωτής υποβάλει την παραγγελία του τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1 περιπτώσεις α), ε), ιε) και ιστ).

Οι πληροφορίες αυτές πρέπει εμφανίζονται πολύ κοντά προς την επιβεβαίωση που απαιτείται για την υποβολή της παραγγελίας.

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

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

4. Εάν η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, ο προμηθευτής παρέχει, πάνω στο συγκεκριμένο μέσο πριν από τη σύναψη αυτής της σύμβασης, τουλάχιστον τις προσυμβατικές

πληροφορίες που αφορούν τα βασικά χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, την ταυτότητα του προμηθευτή, τη συνολική τιμή, το δικαίωμα υπαναχώρησης, τη διάρκεια της σύμβασης και, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, τις προϋποθέσεις καταγγελίας της σύμβασης, κατά τα οριζόμενα στο άρθρο 3β παράγραφος 1 περιπτώσεις α), β), ε), η) και ιε). Οι λοιπές πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1 παρέχονται από τον προμηθευτή στον καταναλωτή κατά κατάλληλο τρόπο σύμφωνα με την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.

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

6. Εάν πρόκειται να συναφθεί σύμβαση εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου, με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ή ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του προς τον καταναλωτή, ο οποίος δεσμεύεται μόνον όταν υπογράψει την προσφορά ή έχει στείλει τη γραπτή συγκατάθεσή του.

Οι επιβεβαιώσεις αυτές πρέπει να κοινοποιούνται πάνω σε σταθερό μέσο.

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

α) το σύνολο των πληροφοριών που αναφέρονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1, εκτός εάν ο προμηθευτής έχει ήδη παράσχει τις πληροφορίες στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης σε σταθερό μέσο, και

β) κατά περίπτωση, την επιβεβαίωση της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης και αναγνώρισης του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 3ιβ περίπτωση ιγ).

8. Εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί η παροχή υπηρεσιών ή η παροχή νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή η παροχή τηλεθέρμανσης να άρχεται στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 3ε παράγραφος 2, ο προμηθευτής απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει ρητή αίτηση.

9. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των διατάξεων σχετικά με τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων και την αποστολή ηλεκτρονικών παραγγελιών, όπως καθορίζονται στα άρθρα 8 και 10 του Προεδρικού Διατάγματος 131/2003.

10. Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις που προβλέπονται στο παρόν άρθρο η σύμβαση εξ αποστάσεως είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.

Άρθρο 3ε - Δικαίωμα υπαναχώρησης

1. Εκτός εάν ισχύουν οι εξαιρέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 3ιβ, ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία 14 ημερολογιακών ημερών για να υπαναχωρήσει από την εξ αποστάσεως σύμβαση ή τη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση πέρα από τις προβλεπόμενες στο άρθρο 3θ παράγραφος 2 και στο άρθρο 3ι.

2. Με την επιφύλαξη του άρθρου 3στ, η προβλεπόμενη στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 14 ημερολογιακές ημέρες:

α) από την ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, για τις συμβάσεις υπηρεσιών·

β) για τις συμβάσεις πώλησης, από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών ή:

ι) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από

αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή του τελευταίου αγαθού, σε περίπτωση πολλών αγαθών παραγγελθέντων από τον καταναλωτή με μια παραγγελία και παραδιδόμενων χωριστά,

ii) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή της τελευταίας παρτίδας ή του τελευταίου τεμαχίου, σε περίπτωση παράδοσης αγαθού αποτελούμενου από πολλές παρτίδες ή πολλά τεμάχια,

iii) από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα, αποκτά τη φυσική κατοχή του πρώτου αγαθού, σε περίπτωση σύμβασης τακτικής παράδοσης αγαθών σε καθορισμένη χρονική περίοδο·

γ) από την ημέρα σύναψης της σύμβασης, σε περίπτωση συμβάσεων παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται πάνω σε σταθερό μέσο.

3. Τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν, εάν το επιθυμούν, να εκτελέσουν τις συμβατικές υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης.

4. Σε περίπτωση σύμβασης εκτός εμπορικού καταστήματος απαγορεύεται η είσπραξη όλου ή μέρους του τιμήματος, ακόμη και με μορφή αρραβώνα, εγγυοδοσίας, έκδοσης ή αποδοχής αξιόγραφων ή με άλλη μορφή, κατά τη διάρκεια της προθεσμίας της παραγράφου 1.

Άρθρο 3στ - Παράλειψη ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης

1. Εάν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης όπως απαιτείται από το άρθρο 3β παράγραφος 1 περίπτωση η), η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως αυτή προσδιορίζεται βάσει του άρθρου 3ε παράγραφος 2.

2. Εάν ο προμηθευτής έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου εντός 12 μηνών από την ημέρα που ορίζεται στο άρθρο 3ε παράγραφος 2, η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 14 ημερολογιακές ημέρες από την ημέρα που ο καταναλωτής λαμβάνει τις εν λόγω πληροφορίες.

Άρθρο 3ζ - Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης

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

α) είτε να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος του Ν. 2251/1994·

β) είτε να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που να παρουσιάζει την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση.

2. Ο καταναλωτής έχει κάνει χρήση του δικαιώματος υπαναχώρησης εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης που αναφέρεται στο άρθρο 3ε παράγραφος 2 και στο άρθρο 3στ, εάν η ανακοίνωση περί άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης αποσταλεί από τον καταναλωτή πριν από τη λήξη της προθεσμίας.

3. Ο προμηθευτής μπορεί, επιπλέον των δυνατοτήτων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, να παράσχει την επιλογή στον καταναλωτή να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικά είτε το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης που παρατίθεται στο τμήμα Β του Παραρτήματος του Ν. 2251/1994, είτε οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο του προμηθευτή. Σε αυτές τις περιπτώσεις, ο προμηθευτής κοινοποιεί αμελλητί στον καταναλωτή επιβεβαίωση παραλαβής αυτής της υπαναχώρησης πάνω σε σταθερό μέσο.

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

του παρόντος άρθρου.

Άρθρο 3η - Αποτελέσματα της υπαναχώρησης

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

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

Άρθρο 3θ - Υποχρεώσεις του προμηθευτή σε περίπτωση υπαναχώρησης

1. Ο προμηθευτής επιστρέφει κάθε πληρωμή που έλαβε από τον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων, κατά περίπτωση, των δαπανών παράδοσης, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση δυνάμει του άρθρου 3ζ.

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

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

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

Άρθρο 3ι - Υποχρεώσεις του καταναλωτή σε περίπτωση υπαναχώρησης

1. Εκτός εάν ο προμηθευτής έχει προσφερθεί να παραλάβει τα αγαθά ο ίδιος, ο καταναλωτής επιστρέφει τα αγαθά ή τα μεταβιβάζει στον προμηθευτή ή σε άτομο εξουσιοδοτημένο από τον προμηθευτή να λάβει τα αγαθά, χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατά την οποία ανακοίνωσε στον προμηθευτή την απόφασή του να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση σύμφωνα με το άρθρο 3ζ. Η προθεσμία τηρείται εάν ο καταναλωτής στείλει πίσω τα αγαθά πριν από την εκπνοή της προθεσμίας των 14 ημερολογιακών ημερών.

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

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

2. Ο καταναλωτής ευθύνεται για τυχόν μείωση της αξίας των αγαθών μόνο ως αποτέλεσμα της διαχείρισης των αγαθών άλλης πλην εκείνης που είναι αναγκαία για τη διαπίστωση της φύσης, των χαρακτηριστικών και της λειτουργίας των αγαθών. Ο καταναλωτής δεν ευθύνεται σε καμία περίπτωση για οποιαδήποτε μείωση της αξίας των αγαθών όταν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει κοινοποίηση του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 3β παράγραφος 1 περίπτωση

η).

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

4. Ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται:

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

i) ο προμηθευτής έχει παραλείψει να παράσχει τις πληροφορίες που προβλέπονται στο άρθρο 3β παράγραφος 1 περιπτώσεις η) ή ι) ή

ii) ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 3γ παράγραφος 3 και στο άρθρο 3δ παράγραφος 8, ή

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

i) ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης πριν από το τέλος της 14ήμερης περιόδου που προβλέπεται στο άρθρο 3ε, ή

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

iii) ο προμηθευτής έχει παραλείψει να παράσχει την επιβεβαίωση που προβλέπεται στο άρθρο 3γ παράγραφος 2 ή στο άρθρο 3δ παράγραφος 7.

5. Εκτός αν άλλως ορίζεται στο άρθρο 3θ παράγραφος 2 και στο παρόν άρθρο, ο καταναλωτής δεν φέρει καμία ευθύνη αν ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Άρθρο 3ια - Συνέπειες της άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σε συνδεδεμένες συμβάσεις

1. Με την επιφύλαξη του άρθρου 15 της Κοινής Υπουργικής Απόφασης Ζ1-699/2010 (Β' 917) «Για την προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2008/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου», εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης από εξ αποστάσεως σύμβαση ή σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος σύμφωνα με τα άρθρα 3ε έως 3ι, τυχόν συνδεδεμένες συμβάσεις λήγουν αυτομάτως, χωρίς κανένα κόστος για τον καταναλωτή, εκτός όπως προβλέπεται στο άρθρο 3θ παράγραφος 2 και στο άρθρο 3ι.

2. Στην περίπτωση της παραγράφου 1 για την καταγγελία των συνδεδεμένων συμβάσεων εφαρμόζονται οι αντίστοιχες περί καταγγελίας διατάξεις που διέπουν τη σχετική σύμβαση.

Άρθρο 3ιβ - Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης

Το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στα άρθρα 3ε έως 3ια για τις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις, δεν ισχύει όσον αφορά στις ακόλουθες περιπτώσεις:

α) συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απωλέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον

προμηθευτή·

β) την προμήθεια αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της χρηματαγοράς τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο προμηθευτής και οι οποίες ενδέχεται να συμβούν εντός της προθεσμίας υπαναχώρησης·

γ) την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων·

δ) την προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα·

ε) την προμήθεια σφραγισμένων αγαθών τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής, και τα οποία έχουν αποσφραγιστεί μετά την παράδοση·

στ) την προμήθεια αγαθών τα οποία, μετά την παράδοση, λόγω της φύσης τους, είναι αναπόσπαστα αναμειγμένα με άλλα στοιχεία·

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

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

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

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

ια) συμβάσεις συναφθείσες σε δημόσιο πλειστηριασμό·

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

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

Άρθρο 3ιγ - Εγγραφή των προμηθευτών από απόσταση σε Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.Μ.Η)

Κάθε προμηθευτής, ο οποίος προτίθεται να συνάψει με τους καταναλωτές συμβάσεις από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών, υποχρεούται να ζητήσει την καταχώρισή του στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.Μ.Η.) σύμφωνα με το άρθρο 1 του ν. 3419/2005 – Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.Μ.Η.) και Εκσυγχρονισμός της Επιμελητηριακής Νομοθεσίας.

Άρθρο 4 – Υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις άλλες από τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος

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

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

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

γ) τη συνολική τιμή των αγαθών ή των υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους, ή αν, λόγω της φύσεως των αγαθών ή των υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή και, όπου τυγχάνει εφαρμογής, όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις δεν μπορούν ευλόγως να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις·

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

ε) επιπλέον της υπενθύμισης της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων σύμφωνα με τα άρθρα 534 επ. του Αστικού Κώδικα, την υπενθύμιση περί ύπαρξης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και, κατά περίπτωση, εμπορικών εγγυήσεων, μαζί με τις σχετικές προϋποθέσεις·

στ) τη διάρκεια της σύμβασης, όπου τυγχάνει εφαρμογής, ή, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου ή αυτόματης παράτασης, τους όρους για τη λήξη της σύμβασης·

ζ) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας του ψηφιακού περιεχομένου, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας·

η) κατά περίπτωση, κάθε τυπική διαλειτουργικότητα ψηφιακού περιεχομένου με υλισμικό και λογισμικό της οποίας ο προμηθευτής έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.

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

3. Η παράγραφος 1 δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις που αφορούν καθημερινές συναλλαγές και που εκτελούνται αμέσως μόλις συναφθούν.

4. Για συμβάσεις στις οποίες εφαρμόζεται το παρόν άρθρο μπορούν να προβλέπονται πρόσθετες υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης.

Άρθρο 4α - Άλλα δικαιώματα του καταναλωτή-Πεδίο εφαρμογής

1. Τα άρθρα 4β και 4δ εφαρμόζονται στις συμβάσεις πώλησης. Τα εν λόγω άρθρα δεν εφαρμόζονται σε συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου μη ευρισκόμενου πάνω σε υλικό μέσο.

2. Τα άρθρα 4γ, 4ε και 4στ εφαρμόζονται σε συμβάσεις πώλησης και παροχής υπηρεσιών και σε συμβάσεις παροχής νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, τηλεθέρμανσης ή ψηφιακού περιεχομένου.

Άρθρο 4β - Παράδοση

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

2. Όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει την υποχρέωσή του να παραδώσει τα αγαθά τη χρονική στιγμή που συμφώνησε με τον καταναλωτή ή εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην παράγραφο

1, ο καταναλωτής πρέπει να του ζητήσει να πραγματοποιήσει την παράδοση εντός επιπλέον προθεσμίας ανάλογης των περιστάσεων. Εάν ο προμηθευτής δεν παραδώσει τα αγαθά εντός αυτής της επιπλέον προθεσμίας, ο καταναλωτής δικαιούται να καταγγείλει τη σύμβαση.

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

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

4. Η καταγγελία της παραγράφου 2 πραγματοποιείται με την επιφύλαξη παντός νομίμου δικαιώματός του καταναλωτή κατά τις γενικές διατάξεις.

Άρθρο 4γ - Έξοδα για χρήση μέσων πληρωμής

Απαγορεύεται στον προμηθευτή να χρεώνει στους καταναλωτές, για τη χρήση ενός συγκεκριμένου μέσου πληρωμής, δαπάνη υπερβαίνουσα το κόστος χρήσης αυτού του μέσου από τον ίδιο.

Άρθρο 4δ - Μετάθεση κινδύνου

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

Άρθρο 4ε - Τηλεφωνική επικοινωνία

Όταν ο προμηθευτής χρησιμοποιεί τηλεφωνική γραμμή για τηλεφωνική επικοινωνία μαζί του σχετικά με τις συναπτόμενες συμβάσεις, ο καταναλωτής —τη στιγμή που επικοινωνεί με τον προμηθευτή— δεν υποχρεούται να πληρώσει παραπάνω από τη βασική τιμή χρέωσης.

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

Άρθρο 4στ - Πρόσθετες πληρωμές

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

Άρθρο 4ζ - Παροχή μη παραγγελθέντων

Ο καταναλωτής απαλλάσσεται από την υποχρέωση να λάβει κατ' οποιονδήποτε τρόπο υπόψη την παροχή μη παραγγελθέντων αγαθών, νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας, τηλεθέρμανσης ή ψηφιακού περιεχομένου ή μη ζητηθείσης παροχής υπηρεσιών, που απαγορεύεται από το άρθρο 9η περίπτωση στ) του Ν. 2251/94. Σε τέτοιες περιπτώσεις, η απουσία

απάντησης από τον καταναλωτή ύστερα από περίπτωση παροχής μη παραγγελθέντων δεν ισοδυναμεί με συναίνεση.

Άρθρο 4η - Αναγκαστικός χαρακτήρας

1. Εάν το δίκαιο που είναι εφαρμοστέο στη σύμβαση είναι το δίκαιο κάποιου κράτους μέλους, οι καταναλωτές δεν μπορούν να παραιτηθούν από τα δικαιώματα που τους παρέχονται από τα άρθρα 3 έως και 4ζ.
2. Οποιοσδήποτε συμβατικές ρήτρες καταργούν ή περιορίζουν, άμεσα ή έμμεσα, τα δικαιώματα που προκύπτουν από τα άρθρα 3 έως και 4ζ είναι άκυρες.

Άρθρο 40 - Εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

1. Ορισμοί

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου αυτού:

α) Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.

β) Μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως είναι κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για την εξ αποστάσεως εμπορία υπηρεσίας μεταξύ των μερών αυτών, όπως αναφέρεται στο άρθρο 4, παράγραφος 1 του παρόντος.

γ) Χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές.

δ) Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του.

ε) Φορέας ή προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, του οποίου η εμπορική ή η επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως στους προμηθευτές.

στ) Σταθερό μέσο είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

2. Πεδίο εφαρμογής

Όσον αφορά τις συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες οι οποίες περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και ακολούθως διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, οι διατάξεις αυτού του άρθρου εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία.

Αν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλομένων μερών, οι παράγραφοι 3 και 4 του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται μόνο κατά τη διενέργεια της πρώτης πράξης. Όταν όμως δεν έχει διενεργηθεί πράξη της ίδιας φύσης για διάστημα άνω του ενός έτους, η διενέργεια της επόμενης πράξης θεωρείται ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, εφαρμόζονται οι παράγραφοι 3 και 4.

3. Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση

α) Πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται με τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των διατάξεων που διέπουν το κύρος των δικαιπραξιών, για τα ακόλουθα στοιχεία, ο εμπορικός

σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής:

i. Πληροφορίες που αφορούν τον προμηθευτή

- την ταυτότητα και την κύρια δραστηριότητα του προμηθευτή, τη διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής, καθώς και κάθε άλλη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον προμηθευτή,
- την ταυτότητα του αντιπροσώπου του προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα και τη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον αντιπρόσωπο, όταν υπάρχει αντιπρόσωπος,
- εάν οι επαγγελματικές επαφές του καταναλωτή έγιναν με άλλον επαγγελματία πλην του προμηθευτή, την ταυτότητα του εν λόγω επαγγελματία, την ιδιότητα με την οποία ενεργεί έναντι του καταναλωτή, και τη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία,
- όταν ο προμηθευτής είναι καταχωρημένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο προμηθευτής και τον αριθμό καταχώρησής του ή ισοδύναμο μέσο αναγνώρισης στο εν λόγω μητρώο,
- όταν η δραστηριότητα του προμηθευτή υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής.

ii. Πληροφορίες που αφορούν τη χρηματοοικονομική υπηρεσία

- περιγραφή των κυριοτέρων χαρακτηριστικών στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,
- το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής,
- εφόσον συντρέχει περίπτωση, προειδοποίηση η οποία αναφέρει ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με τίτλους που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεδεμένους με τα ειδικά χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση, καθώς και ότι οι αποδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές αποδόσεις,
- μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,
- τους τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών,
- τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση,
- το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται.

iii. Πληροφορίες που αφορούν τη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση:

- την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 6 και, εάν υφίσταται το δικαίωμα αυτό, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με την περίπτωση β' της παραγράφου 7, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος,

- την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη ή περιοδική βάση,

- πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη να προκαλέσουν την πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης αυτής, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κυρώσεων

που προβλέπονται στις περιπτώσεις αυτές από τη σύμβαση,

- πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να απευθύνεται η δήλωση υπαναχώρησης,

- το κράτος μέλος ή τα κράτη μέλη, στη νομοθεσία των οποίων βασίζεται ο προμηθευτής για τη δημιουργία σχέσεων με τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση,

- οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δίκαιο που εφαρμόζεται στη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ή και το αρμόδιο δικαστήριο,

- τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες διατυπώνονται οι όροι της σύμβασης και η αναφερόμενη στην παρούσα παράγραφο εκ των προτέρων πληροφόρηση, καθώς και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο προμηθευτής, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

iv. Πληροφορίες που αφορούν την προσφυγή

- την ύπαρξη μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στους οποίους έχει πρόσβαση ο καταναλωτής που είναι συμβαλλόμενος στην εξ αποστάσεως σύμβαση και τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση ο καταναλωτής,
- την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από συστήματα εγγύησης καταθέσεων, σύμφωνα με το ν. 2832/2000 (ΦΕΚ 141/Α'/13.6.00), και αποζημίωσης των επενδυτών, σύμφωνα με το ν. 2533/1997 (ΦΕΚ 228/Α'/11.11.97), όπως ισχύουν.

β) Στην περίπτωση τηλεφωνικών επικοινωνιών, οι οποίες ηχογραφούνται υποχρεωτικά, τηρουμένων των διατάξεων του ν. 3340/2005 (ΦΕΚ 112 Α') και του ν. 3471/2006, όπως εκάστοτε ισχύουν, πρέπει να δηλώνεται σαφώς, στην αρχή οποιασδήποτε συνομιλίας με τον καταναλωτή, ότι αυτή μαγνητοφωνείται, η ταυτότητα του προμηθευτή και ο εμπορικός σκοπός του τηλεφωνήματός του. Επιπρόσθετα, εφόσον συγκατατίθεται ρητά ο καταναλωτής, είναι υποχρεωτική η παροχή σε αυτόν των ακόλουθων πληροφοριών που αφορούν:

- στην ταυτότητα του προσώπου που έρχεται σε επαφή με τον καταναλωτή και στη σχέση του με τον προμηθευτή,

- στην περιγραφή των κυριότερων στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,

- στο συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, στη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον που επιτρέπει στον καταναλωτή να το ελέγξει,

- στη μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,

- στην ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 6, και, εάν υφίσταται το δικαίωμα αυτό, στη διάρκεια και στις προϋποθέσεις άσκησης του, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με την περίπτωση β' της παραγράφου 7 .

Ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή ότι, κατόπιν αιτήματός του, μπορεί να λάβει και άλλες πληροφορίες, καθώς και να ενημερωθεί για τη φύση των πληροφοριών αυτών. Σε κάθε περίπτωση, ο προμηθευτής του παρέχει όλες τις πληροφορίες, όταν εκτελεί τις υποχρεώσεις του κατά την παράγραφο 5.

γ) Οι πληροφορίες σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις, οι οποίες πρέπει να ανακοινώνονται στον καταναλωτή κατά την περίοδο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, πρέπει να είναι σύμφωνες με τις συμβατικές υποχρεώσεις που θα απέρρεαν από τη νομοθεσία που θα εφαρμοζόταν κατά τεκμήριο στη σύμβαση εξ αποστάσεως, εάν η τελευταία είχε συναφθεί.

δ) Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή,

εάν, πριν από τη σύναψή της, αυτός δεν ενημερώθηκε, με τα μέσα και τον τρόπο που προβλέπονται ανωτέρω, για τα στοιχεία τα οποία ορίζονται στις περιπτώσεις α' και β' της παρούσας παραγράφου.

4. Πρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης

Απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, πρόσθετες σε αυτές της περίπτωσης α' της παραγράφου 3, οι οποίες απορρέουν από ειδικές διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας που διέπουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εξακολουθούν να ισχύουν. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κοινοποιεί τις εθνικές διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να διαβιβάζουν αμελλητί στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή τους σχετικούς τύπους συμβάσεων, περιλαμβανομένων και των γενικών όρων συναλλαγών.

5. Γνωστοποίηση των συμβατικών όρων

α) Η σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν αυτός δεν λάβει εγκαίρως, και, σε κάθε περίπτωση, πριν από την δέσμευσή του από την σύμβαση αυτή, όλους τους όρους της, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που αναφέρονται στις περιπτώσεις α' και β' της παραγράφου 3 και στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου, γραπτώς ή με άλλο σταθερό μέσο, στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση.

β) Ο προμηθευτής εκπληρώνει την δυνάμει του εδαφίου α) υποχρέωσή του αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν αυτή έχει συναφθεί κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινωθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες σύμφωνα με το εδάφιο α).

γ) Σε κάθε περίπτωση, συμβατικοί όροι που δεν γνωστοποιήθηκαν κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στον καταναλωτή, δεν δεσμεύουν αυτόν, έστω και εάν δεν αποτελούν κρίσιμους παράγοντες στη διαμόρφωση της δικαιοπρακτικής βούλησής του.

δ) Όσο διαρκεί η συμβατική σχέση, ο καταναλωτής δικαιούται, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους γραπτά. Επιπλέον, ο καταναλωτής δικαιούται να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός εάν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

6. Δικαίωμα υπαναχώρησης

α) Σε κάθε σύμβαση από απόσταση ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει μέσα σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία. Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφάλισης ζωής, όπως αυτές προβλέπονται από το άρθρο 13 περ. 2 του ν.δ. 400/70 (ΦΕΚ 10/Α'/70) όπως ισχύει, καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφάλισεις.

Για την άσκηση του δικαιώματος αυτού η προθεσμία αρχίζει:

- είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης εξ αποστάσεως, εκτός εάν πρόκειται για ασφάλισεις ζωής, για τις οποίες η προθεσμία αρχίζει να μετρά από την ημέρα που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως,
- είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με την παράγραφο 5, εδάφια α) και β), εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη από την αναφερόμενη στην πρώτη περίπτωση.

Η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από συμβάσεις του προηγούμενου

εδαφίου αναστέλλεται για όσο χρόνο ο λήπτης της ασφάλισης έχει δικαίωμα εναντίωσης σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 2 του ν. 2496/1997 (ΦΕΚ 87 Α') .

β) Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ασκείται:

i. σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση και μπορεί να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως υπηρεσίες που αφορούν:

- πράξεις συναλλάγματος,
- τίτλους της χρηματαγοράς,
- διαπραγματεύσιμους τίτλους,
- μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων,
- προθεσμιακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις (futures), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς,
- προθεσμιακά συμβόλαια επιτοκίου (FRA),
- συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) με αντικείμενο επιτόκιο ή συνάλλαγμα ή συνδεδεμένες με μετοχές ή με δείκτη μετοχών (equity swaps),
- προαιρέσεις (options) αγοράς ή πώλησης οιαδήποτε τίτλου από τους αναφερόμενους στην παρούσα περίπτωση, συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς. Συμπεριλαμβάνονται, ιδίως, στην κατηγορία αυτή οι προαιρέσεις συναλλάγματος και επιτοκίων.

ii. σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός,

iii. στις συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση του καταναλωτή προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης.

γ) Ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης με σχετική δήλωσή του, σύμφωνα με τις πρακτικές οδηγίες που του έχουν δοθεί κατά το τέταρτο εδάφιο του σημείου iii) της περίπτωσης α' της παραγράφου 3, πριν από την εκπνοή της ανωτέρω προθεσμίας που ορίζεται στην περίπτωση α' της παρούσας παραγράφου, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο αυτός έχει πρόσβαση.

Η προθεσμία θεωρείται ότι έχει τηρηθεί εφόσον η κοινοποίηση έχει αποσταλεί πριν από την εκπνοή της προθεσμίας.

δ) Τα εδάφια α) έως γ) της παρούσας παραγράφου δεν εφαρμόζονται στις πιστωτικές συμφωνίες που καταγγέλλονται δυνάμει του άρθρου 4, παράγραφος 11 του παρόντος νόμου και του άρθρου 6 του Προεδρικού Διατάγματος 182/99 περί χρονομεριστικής μίσθωσης (ΦΕΚ 171/Α'/25.8.99).

ε) Εάν με τη σύμβαση από απόσταση μιας δεδομένης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας συνδέεται άλλη σύμβαση από απόσταση, που είναι σχετική με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που παρέχονται από τον προμηθευτή ή από τρίτον με βάση συμφωνία του τρίτου με τον προμηθευτή, η πρόσθετη αυτή σύμβαση καταγγέλλεται από τον καταναλωτή, αζημίως, εάν αυτός ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στην περίπτωση α' της παραγράφου αυτής.

στ) Οι διατάξεις της παρούσας παραγράφου δεν θίγουν τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις που διέπουν την καταγγελία, τη διακοπή ή το μη εκτελεστό συμβάσεως εξ αποστάσεως ή το δικαίωμα του καταναλωτή να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις πριν από την ημερομηνία που ορίζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως. Οι διατάξεις αυτές ισχύουν ανεξάρτητα από τους όρους και τα νομικά αποτελέσματα της λύσεως της σύμβασης.

7. Πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση

α) Η εκπλήρωση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση αρχίζει μόνο μετά από γραπτή δήλωση του καταναλωτή, με την οποία παρέχεται η σχετική συναίνεσή του.

β) Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης που του αναγνωρίζεται από την παράγραφο 6 εδάφιο α), υποχρεούται να πληρώσει, το συντομότερο δυνατόν, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του έχει όντως παράσχει ο προμηθευτής σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως. Το πληρωτέο ποσό δεν μπορεί:

- να υπερβαίνει ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχεθήκε, σε σχέση με το σύνολο των παροχών που προβλέπει η σύμβαση εξ αποστάσεως.
- σε καμία περίπτωση να είναι τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.

γ) Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει οποιοδήποτε ποσό σύμφωνα με την περίπτωση β' εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με το πρώτο εδάφιο του σημείου iii της περίπτωσης α' της παραγράφου 3. Ο προμηθευτής, όμως, δεν μπορεί, σε καμία περίπτωση, να απαιτήσει την πληρωμή αυτή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, που ορίζεται στην περίπτωση α' της παραγράφου 6, χωρίς προηγούμενη σχετική γραπτή δήλωση του καταναλωτή.

δ) Ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, οποιοδήποτε ποσό έχει λάβει από αυτόν σύμφωνα με την σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, με εξαίρεση το ποσό που αναφέρεται στην περίπτωση β'. Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα που ο προμηθευτής λάβει τη δήλωση υπαναχώρησης.

ε) Ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, οποιοδήποτε χρηματικό ποσό ή προϊόν έχει λάβει από αυτόν. Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής απέστειλε την δήλωση υπαναχώρησης.

8. Πληρωμή με κάρτα

Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του άρθρου 4 της υπ' αριθμ. Ζ1- 178/13.2.2001 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 255 Β'), σε περίπτωση που γίνει χρήση κάρτας, κατά την έννοια των διατάξεων της απόφασης αυτής, στο πλαίσιο σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, χωρίς την συναίνεση του καταναλωτή ή με δόλιο τρόπο ή από πρόσωπο που δεν ενεργεί ούτε μπορεί να θεωρηθεί ότι ενεργεί ως αντιπρόσωπος του κατόχου της κάρτας, η σύμβαση είναι αυτοδικαίως άκυρη και τα ποσά που έχουν καταβληθεί επιστρέφονται έντοκα στον καταναλωτή. Στους όρους της σύμβασης κάθε μορφής καρτών περιλαμβάνεται υποχρεωτικά και ο όρος του προηγούμενου εδαφίου.

9. Μη αιτηθείσες υπηρεσίες

Απαγορεύεται η παροχή στον καταναλωτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση χωρίς προηγούμενο σχετικό αίτημά του, όταν καλείται να τις αποκτήσει έναντι άμεσης ή μεταγενέστερης πληρωμής. Αν η παροχή των υπηρεσιών αυτών πραγματοποιηθεί, ο καταναλωτής απαλλάσσεται από κάθε υποχρέωση και δεν οφείλει οποιοδήποτε τίμημα, εκτός αν η παροχή υπηρεσιών οφείλεται σε προφανές λάθος, οπότε ο καταναλωτής θέτει την υπηρεσία, εφόσον η φύση της το επιτρέπει, για εύλογο χρόνο στη διάθεση του προμηθευτή. Η μη απάντηση του καταναλωτή δεν συνιστά σε καμία περίπτωση συναίνεσή του.

10. Αυτόκλητη επικοινωνία

α) Η χρησιμοποίηση των τεχνικών επικοινωνίας πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην προσβάλλεται η ιδιωτική ζωή του καταναλωτή.

β) Ειδικότερα, για μη ζητηθείσα επικοινωνία εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 11 του νόμου 3471/2006.

11. Κυρώσεις

Ανεξάρτητα από την επιβολή των κυρώσεων των διατάξεων της παραγράφου 2 και 3 του άρθρου 13α, ο καταναλωτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση οποτεδήποτε, χωρίς έξοδα και ποινές σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν τηρεί τις διατάξεις του παρόντος άρθρου.

12. Αναγκαστικός χαρακτήρας των διατάξεων του παρόντος άρθρου

Ρήτρες με τις οποίες ο καταναλωτής παραιτείται από την άσκηση των δικαιωμάτων που προβλέπονται στο παρόν άρθρο ή ο προμηθευτής απαλλάσσεται των ευθυνών που απορρέουν από το άρθρο αυτό είναι άκυρες.

13. Το βάρος της απόδειξης

α) Με την επιφύλαξη της περίπτωσης γ' της παραγράφου 7, το βάρος απόδειξης σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης του καταναλωτή από τον προμηθευτή, καθώς και τη γραπτή δήλωση του καταναλωτή για τη σύναψη της σύμβασης και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, για την εκτέλεσή της, φέρει ο προμηθευτής.

β) Συμβατική ρήτρα η οποία προβλέπει ότι το βάρος της απόδειξης για την τήρηση, εκ μέρους του προμηθευτή, του συνόλου ή μέρους των υποχρεώσεών του κατά τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, φέρει ο καταναλωτής, θεωρείται άκυρη ως καταχρηστική.

Άρθρο 5 - Πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις

1. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προμηθευτής είναι και ο κατασκευαστής καταναλωτικού προϊόντος, ο εισαγωγέας του σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε), καθώς και κάθε πρόσωπο που παρουσιάζεται ως παραγωγός καταναλωτικού προϊόντος, θέτοντας σε αυτό το όνομά του, το σήμα του ή άλλο διακριτικό σημείο.

2. Σε κάθε πώληση ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή γραπτώς, στην ελληνική γλώσσα ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα, σαφείς και πλήρεις οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος και ενημέρωση για τους κινδύνους κατά τη χρήση και διατήρησή του. Από την εφαρμογή του προηγούμενου εδαφίου εξαιρούνται τα προϊόντα που είναι απλά, κατά την κατασκευή, τη χρήση και τη συντήρησή τους, εφόσον, για τα προϊόντα αυτά δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή οδηγίες σε οποιαδήποτε γλώσσα.

3. Κατά την πώληση, ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος. Πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος είναι ο εύλογα αναμενόμενος χρόνος κατά τον οποίο το προϊόν θα μπορεί να χρησιμοποιείται σύμφωνα με τον προορισμό του, έστω και έπειτα από επισκευή ή αντικατάσταση ανταλλακτικών, ωστόσο η φθορά από την τακτική χρήση καταστήσει το προϊόν άχρηστο ή την περαιτέρω χρήση του οικονομικά ασύμφορη.

Η ενημέρωση του καταναλωτή από τον προμηθευτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος γίνεται με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, όπως με σχετική αναγραφή στο έντυπο οδηγιών χρήσης ή εγγύησης. Η απόδειξη της ενημέρωσης αυτής βαρύνει τον προμηθευτή.

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που διαθέτει, στο πλαίσιο της επαγγελματικής, εμπορικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, απευθείας στον καταναλωτή καταναλωτικά προϊόντα, υποχρεούται, με επιμέλειά του και χωρίς καμία επιβάρυνση του καταναλωτή, στην επισκευή του

προϊόντος, εντός των ορίων της εγγύησης που παρέχεται γι' αυτό, συμβατικά ή από το νόμο. Σε περίπτωση που το προϊόν δεν βρίσκεται μεν εντός των ορίων της εγγύησης, βρίσκεται, όμως, εντός της πιθανής διάρκειας ζωής του ο προμηθευτής οφείλει να εξασφαλίζει την επισκευή του και την προμήθεια ανταλλακτικών του

4. Όταν παρέχεται εγγύηση στον καταναλωτή, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει αυτήν εγγράφως ή με άλλο τεχνικό μέσο αποτύπωσης που μπορεί να είναι διαθέσιμο και προσιτό στον καταναλωτή. Σε περίπτωση προμήθειας καινούργιων προϊόντων με μακρά διάρκεια ζωής (διαρκή καταναλωτικά αγαθά), η παροχή γραπτής εγγύησης είναι υποχρεωτική. Η εγγύηση πρέπει να περιλαμβάνει, με απλή, ευανάγνωστη και κατανοητή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα, τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το προϊόν στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της και την έκταση της εδαφικής ισχύος της. Στην εγγύηση πρέπει να δηλώνονται, με σαφήνεια και πληρότητα, τα δικαιώματα που έχει ο καταναλωτής σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο και να διευκρινίζεται ότι, τα δικαιώματα αυτά δεν θίγονται από την εγγύηση. Η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων. Η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος. Ειδικά, για τα προϊόντα τεχνολογίας αιχμής, η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με το χρόνο κατά τον οποίο τα προϊόντα αυτά αναμένεται ότι θα παραμένουν σύγχρονα από τεχνολογική άποψη, αν ο χρόνος αυτός είναι συντομότερος από την πιθανή διάρκεια ζωής τους.

5. Η παράβαση των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου δεν θίγει το κύρος της εγγύησης, την οποία ο καταναλωτής μπορεί να επικαλεσθεί και να απαιτήσει την τήρησή της. Σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού του, η εγγύηση αυτόματα ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό. Εάν κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης εμφανισθεί στο προϊόν ελάττωμα και ο προμηθευτής αρνείται ή βραδύνει την επισκευή πέραν του αναγκαίου κατά περίπτωση χρόνου, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει την αντικατάσταση του προϊόντος με νέο ίσης αξίας και ποιότητας ή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Αν ο απαιτούμενος χρόνος επισκευής υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει την προσωρινή αντικατάσταση του προϊόντος για όσο χρόνο διαρκεί η επισκευή.

6. Σε κάθε περίπτωση επιφυλάσσεται η εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα για την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων. Παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις διατάξεις αυτές, πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας, είναι άκυρη.

Σε διαφορά η οποία απορρέει από την πώληση καταναλωτικών αγαθών και φέρεται ενώπιον των ελληνικών δικαστηρίων, ανεξάρτητα από το εφαρμοστέο σε αυτή δίκαιο, εφαρμόζονται πάντοτε οι διατάξεις του ελληνικού δικαίου που διέπουν την πώληση καταναλωτικών αγαθών κατά την έκταση που παρέχουν μεγαλύτερη προστασία στον καταναλωτή.

7. Ο προμηθευτής καινούργιων διαρκών καταναλωτικών αγαθών οφείλει να εξασφαλίζει στους καταναλωτές τη συνεχή παροχή τεχνικών υπηρεσιών για τη συντήρηση και επισκευή τους για χρονικό διάστημα ίσο με την πιθανή διάρκεια της ζωής τους. Επίσης, οφείλει να εξασφαλίζει στους καταναλωτές την ευχέρεια προμήθειας των ανταλλακτικών και άλλων τυχόν προϊόντων, που απαιτούνται για τη χρήση τους σύμφωνα με τον προορισμό τους, για όλη την πιθανή διάρκεια της ζωής τους.

8. Παραίτηση, εκ των προτέρων, του καταναλωτή από τα δικαιώματα του κατά τις διατάξεις του παρόντος άρθρου είναι άκυρη.

Άρθρο 6 - Ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα

1. Ο παραγωγός ευθύνεται για κάθε ζημία που οφείλεται σε ελάττωμα του προϊόντος του.

2. Ως παραγωγός θεωρείται ο κατασκευαστής τελικού προϊόντος, πρώτης ύλης ή συστατικού,

<p>καθώς και κάθε πρόσωπο που εμφανίζεται ως παραγωγός του προϊόντος επιθέτοντας σε αυτό την επωνυμία, το σήμα ή άλλο διακριτικό του γνώρισμα. Προϊόντα με την έννοια αυτού του άρθρου θεωρούνται και τα κινητά πράγματα που ενσωματώθηκαν ως συστατικά σε άλλα πράγματα κινητά ή ακίνητα. Προϊόντα θεωρούνται επίσης οι φυσικές δυνάμεις, ιδίως το ηλεκτρικό ρεύμα και η θερμότητα, εφόσον υπόκεινται σε εξουσίαση, όταν περιορίζονται σε ορισμένο χώρο.</p>
<p>3.Όποιος εισάγει ένα προϊόν για πώληση, χρηματοδοτική ή απλή μίσθωση ή άλλης μορφής διανομή στα πλαίσια της επαγγελματικής εμπορικής του δραστηριότητας ευθύνεται όπως ο παραγωγός.</p>
<p>4.Όταν η ταυτότητα του παραγωγού είναι άγνωστη, κάθε προμηθευτής του προϊόντος θεωρείται για την εφαρμογή του νόμου αυτού παραγωγός, εκτός αν μέσα σε εύλογο χρόνο ενημερώσει τον καταναλωτή για την ταυτότητα του παραγωγού ή εκείνου που του προμήθευσε το προϊόν. Το ίδιο ισχύει και για τον προμηθευτή προϊόντων εισαγωγής, όταν η ταυτότητα του εισαγωγέα είναι άγνωστη, έστω και αν η ταυτότητα του παραγωγού είναι γνωστή</p>
<p>5.Ελαττωματικό, είναι το προϊόν το οποίο δεν παρέχει την προβλεπόμενη απόδοση σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ή και την ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια εν όψει όλων των ειδικών συνθηκών και, ιδίως, της εξωτερικής εμφάνισής του, της αναμενόμενης χρησιμοποίησής του και του χρόνου κατά τον οποίο τέθηκε σε κυκλοφορία. Δεν είναι ελαττωματικό ένα προϊόν για μόνο το λόγο ότι μεταγενέστερα τέθηκε σε κυκλοφορία άλλο τελειότερο.</p>
<p>6. Στη ζημία της παραγράφου 1 περιλαμβάνεται : α) η ζημία λόγω θανάτου ή σωματικής βλάβης, β) η βλάβη ή η καταστροφή, εξαιτίας του ελαττωματικού προϊόντος, κάθε περιουσιακού στοιχείου του καταναλωτή, εκτός από το ίδιο το ελαττωματικό προϊόν, συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος χρήσης των περιβαλλοντικών αγαθών, εφόσον η ζημία από τη βλάβη ή την καταστροφή τους υπερβαίνει το ποσό των πεντακοσίων (500) ευρώ, και υπό την προϋπόθεση ότι, κατά τη φύση τους προορίζονταν και πραγματικά χρησιμοποιήθηκαν από το ζημιωθέντα για προσωπική του χρήση ή κατανάλωση.</p>
<p>7. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης ή ψυχικής οδύνης οφείλεται και σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος άρθρου.</p>
<p>8.Ο παραγωγός δεν ευθύνεται αν αποδείξει ότι:</p>
<p>α) δεν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία,</p>
<p>β) το ελάττωμα δεν υπήρχε όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία,</p>
<p>γ) δεν κατασκεύασε το προϊόν αποβλέποντας στη διανομή του και δεν το διένειμε στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας,</p>
<p>δ) το ελάττωμα οφείλεται στο γεγονός ότι το προϊόν κατασκευάστηκε σύμφωνα με κανόνες αναγκαστικού δικαίου</p>
<p>ε) όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία, το επίπεδο επιστημονικών και τεχνικών γνώσεων δεν επέτρεπε τη διαπίστωση του ελαττώματος.</p>
<p>9.Ο παραγωγός συστατικού δεν ευθύνεται και αν αποδείξει ότι το ελάττωμα οφείλεται στο σχεδιασμό του προϊόντος στο οποίο το συστατικό έχει ενσωματωθεί ή στις οδηγίες που παρέσχε ο κατασκευαστής του προϊόντος, οπότε παραγωγός θεωρείται ο κατασκευαστής του προϊόντος στο οποίο ενσωματώθηκε το συστατικό.</p>
<p>10.Εάν δύο ή περισσότερα πρόσωπα ευθύνονται για την ίδια ζημία, τα πρόσωπα αυτά υπέχουν εις ολόκληρον ευθύνη έναντι του ζημιωθέντος και έχουν δικαίωμα αναγωγής μεταξύ τους ανάλογα με την συμμετοχή του καθενός στην επέλευση της ζημίας.</p>
<p>11.Η ευθύνη του παραγωγού δεν μειώνεται αν η ζημία οφείλεται σωρευτικώς, τόσο σε ελάττωμα του προϊόντος, όσο και σε πράξη ή παράλειψη τρίτου, εκτός εάν συντρέχει πταίσμα του ζημιωθέντος ή προσώπου για το οποίο ευθύνεται ο ζημιωθείς.</p>

12.Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του παραγωγού από την ευθύνη του είναι άκυρη.
13.Οι αξιώσεις κατά του παραγωγού για ζημίες παραγράφονται μετά τριετία αφότου ο ζημιωθείς πληροφορήθηκε ή όφειλε να πληροφορηθεί τη ζημία, το ελάττωμα και την ταυτότητα του παραγωγού. Μετά δεκαετία από την κυκλοφορία του συγκεκριμένου προϊόντος επέρχεται απόσβεση των δικαιωμάτων του ζημιωθέντος κατά του παραγωγού.
Άρθρο 7 - Υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών
1.Οι προμηθευτές υποχρεούνται να διαθέτουν στην αγορά μόνο ασφαλή προϊόντα. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προμηθευτής είναι και ο παραγωγός καταναλωτικού προϊόντος κατά την έννοια της παραγράφου 2 του άρθρου 6, ο αντιπρόσωπός του, ο εισαγωγέας καταναλωτικού προϊόντος σε κράτος μέλος της Ε.Ε. και κάθε επαγγελματίας που συμμετέχει στην αλυσίδα εφοδιασμού της αγοράς καταναλωτικού προϊόντος και μπορεί να επηρεάσει τα χαρακτηριστικά της ασφάλειάς του, καθώς και ο διανομέας.
2. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προϊόν είναι κάθε προϊόν που προορίζεται για τους καταναλωτές ή ενδέχεται, υπό ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες, να χρησιμοποιηθεί από τους καταναλωτές, ακόμη και αν δεν προορίζεται για αυτούς, και το οποίο παρέχεται ή διατίθεται στο πλαίσιο εμπορικής δραστηριότητας, έναντι τιμήματος ή δωρεάν, είτε είναι καινούργιες είτε μεταχειρισμένο ή ανασκευασμένο. Δεν αποτελούν προϊόντα κατά την έννοια του προηγούμενου εδαφίου τα μεταχειρισμένα προϊόντα που διατίθενται ως αντίκες ή ως προϊόντα που πρέπει να επισκευαστούν ή να ανασκευαστούν πριν από τη χρήση τους, εφόσον ο προμηθευτής ενημερώνει σχετικώς το πρόσωπο στο οποίο προμηθεύει το προϊόν.
3. Ασφαλές, θεωρείται το προϊόν το οποίο, υπό συνήθεις ή ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες χρήσης, συμπεριλαμβανομένης της διάρκειάς της και της θέσης αυτού σε λειτουργία, της εγκατάστασής του και των αναγκών συντήρησής του, ή δεν παρουσιάζει κανένα κίνδυνο ή παρουσιάζει κινδύνους ή σσονος σημασίας, που είναι συνυφασμένοι με τη χρήση του προϊόντος και οι οποίοι θεωρούνται αποδεκτοί στο πλαίσιο ενός υψηλού βαθμού προστασίας της υγείας και της ασφάλειας των προσώπων, λαμβανομένων υπόψη, ιδίως, των ακόλουθων στοιχείων:
α) των χαρακτηριστικών του προϊόντος, και ιδίως της σύνθεσης, της συσκευασίας, των οδηγιών συναρμολόγησης, της εγκατάστασης και της συντήρησής του·
β) των επιπτώσεων που έχει το προϊόν σε άλλα προϊόντα, εφόσον, ευλόγως, μπορεί να προβλεφθεί ότι το προϊόν αυτό θα χρησιμοποιηθεί μαζί με άλλα προϊόντα·
γ) της παρουσίας του προϊόντος, της επισήμανσής του, των προειδοποιήσεων κινδύνου και των οδηγιών χρήσης και διάθεσής του, καθώς και κάθε άλλης οδηγίας ή πληροφορίας σχετικής με το προϊόν·
δ) των κατηγοριών καταναλωτών που εκτίθενται σε κίνδυνο λόγω της χρησιμοποίησης του προϊόντος, ιδίως των ανηλίκων και των ηλικιωμένων.
4. Η δυνατότητα επίτευξης υψηλότερου βαθμού ασφάλειας ή προμήθειας άλλων προϊόντων, χαμηλότερης επικινδυνότητας, δεν συνιστά επαρκή λόγο για τον χαρακτηρισμό ενός προϊόντος ως μη ασφαλούς ή επικινδύνου.
5. Οι προμηθευτές οφείλουν, όταν διαθέτουν τα προϊόντα τους, να συμμορφώνονται με τους κανόνες του κοινοτικού και ελληνικού δικαίου, τα πρότυπα που έχουν θεσπισθεί για την υγεία και την ασφάλεια των προσώπων, τις συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αξιολόγηση της ασφάλειας προϊόντος, τους κώδικες ορθής πρακτικής και δεοντολογίας που ισχύουν σε ένα συγκεκριμένο τομέα και τις υφιστάμενες γνώσεις και τεχνικές για την ασφάλεια, την οποία δικαιούνται ευλόγως να προσδοκούν οι καταναλωτές.
Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ή κοινή απόφαση αυτού και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού, καθορίζονται τα στοιχεία αναφοράς των προτύπων που ισχύουν στην Ελλάδα ανά κατηγορία προϊόντων και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια για την τήρηση της

γενικής επιταγής ασφάλειας των προϊόντων, κατά τις σχετικές διατάξεις της κοινής υπουργικής απόφασης υπ' αριθμ. Ζ3/2810/2004 (ΦΕΚ 1885Β') . Με όμοια απόφαση καθορίζονται οι διαδικασίες ελέγχου, δειγματοληψίας, εργαστηριακών εξετάσεων των προϊόντων και τα περιοριστικά μέτρα σχετικά με τη διάθεση αυτών, καταρτίζεται κατάλογος εργαστηρίων εξέτασης δειγμάτων και φορέων πιστοποίησης προϊόντων και ρυθμίζεται κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια.

6. Προϊόντα τα οποία, όταν χρησιμοποιούνται σε συνθήκες κανονικές ή δυνάμενες να προβλεφθούν, παρουσιάζουν ή ενδέχεται να παρουσιάσουν σοβαρούς κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία των καταναλωτών, ανακαλούνται, αποσύρονται ή δεσμεύονται προληπτικά από την, κατά περίπτωση, αρμόδια αρχή. Η διαδικασία, οι όροι και οι προϋποθέσεις ανάκλησης, απόσυρσης, διάθεσης υπό όρους, αποδέσμευσης, καταστροφής, και γενικά η τύχη των προϊόντων αυτών και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια, ρυθμίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ή κοινή απόφαση αυτού και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού .

Τα μέτρα του προηγούμενου εδαφίου εφαρμόζονται και σε προϊόντα τα οποία, παρότι ανταποκρίνονται στα κριτήρια της γενικής επιταγής ασφαλείας κατά τις διατάξεις της κοινής υπουργικής απόφασης υπ' αριθμ. Ζ3-2810/2004, παρουσιάζουν σοβαρούς κινδύνους για την υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών.

7. Οι παραγωγοί, στο πλαίσιο της υποχρέωσής τους κατά την παράγραφο 1, οφείλουν:

α) να παρέχουν στον καταναλωτή τις κατάλληλες πληροφορίες στην ελληνική γλώσσα με τις οποίες μπορεί να αξιολογήσει τους εγγενείς κινδύνους που παρουσιάζει το προϊόν κατά τη διάρκεια της συνήθους ή ευλόγως προβλέψιμης χρήσης του, εφόσον οι κίνδυνοι αυτοί δεν γίνονται αμέσως αντιληπτοί χωρίς κατάλληλη προειδοποίηση,

β) να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που προμηθεύουν, με σκοπό να ενημερώνονται οι καταναλωτές για τους κινδύνους που ενδεχομένως παρουσιάζουν τα προϊόντα τους και, εάν είναι αναγκαίο για την πρόληψη των κινδύνων, να προβαίνουν στις ενδεικνυόμενες ενέργειες, όπως στην επαρκή και αποτελεσματική προειδοποίηση των καταναλωτών, στην απόσυρση ή ανάκληση από την αγορά των προϊόντων, ή στην επιστροφή τους από τους καταναλωτές. Στις ενέργειες αυτές προβαίνουν, είτε αυτοβούλως, είτε μετά από αίτηση των αρμόδιων αρχών.

Η ανάκληση των προϊόντων πραγματοποιείται εάν οι παραγωγοί την κρίνουν αναγκαία ή επιβάλλεται από την αρμόδια αρχή, εφόσον οι λοιπές ενέργειες δεν επαρκούν για την πρόληψη των ενδεχόμενων κινδύνων.

8. Οι διανομείς, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων τους, υποχρεούνται να συμβάλλουν στην τήρηση των απαιτήσεων για τη διάθεση ασφαλών προϊόντων, καταβάλλοντας κάθε επιμέλεια, ιδίως παραλείποντας να προμηθεύουν προϊόντα, για τα οποία γνωρίζουν ή όφειλαν να γνωρίζουν, από τις πληροφορίες που διαθέτουν και την επαγγελματική τους πείρα, ότι δεν ανταποκρίνονται προς τις απαιτήσεις αυτές.

Η απόδειξη της έλλειψης γνώσης βαρύνει τους διανομείς.

Οι διανομείς οφείλουν να συμμετέχουν στην διαδικασία παρακολούθησης της ασφάλειας των προϊόντων που διατίθενται στην αγορά και να συνεργάζονται, για τον σκοπό αυτό, με τους παραγωγούς και τις αρμόδιες αρχές, διαβιβάζοντας ιδίως πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους των προϊόντων και παρέχοντας τα αναγκαία έγγραφα για τον εντοπισμό της προέλευσης αυτών.

9. Σε περίπτωση που οι προμηθευτές γνωρίζουν ή οφείλουν να γνωρίζουν, από πληροφορίες που διαθέτουν και την επαγγελματική τους πείρα, ότι προϊόν που έχουν διαθέσει στην αγορά παρουσιάζει κινδύνους για τον καταναλωτή που είναι ασυμβίβαστοι με τις απαιτήσεις ασφαλείας, οφείλουν να ενημερώνουν αμελλητί τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και κάθε

άλλη αρμόδια αρχή, για την πρόληψη των κινδύνων αυτών.

10. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να συνεργάζονται με τις αρμόδιες αρχές, μετά από αίτηση αυτών, για την υλοποίηση μέτρων αποτροπής των κινδύνων που παρουσιάζουν προϊόντα τα οποία προμηθεύουν ή έχουν προμηθεύσει στους καταναλωτές.

11. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και του κατά περίπτωση αρμοδίου υπουργού, ορίζονται οι αρχές που είναι αρμόδιες για τον έλεγχο της συμμόρφωσης των προϊόντων με τις απαιτήσεις ασφάλειάς τους και καθορίζονται οι σχετικές αρμοδιότητές τους, η συνεργασία μεταξύ τους και με τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών της Ε.Ε, καθώς και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια. Με όμοια απόφαση καθορίζονται οι κυρώσεις και η διαδικασία επιβολής τους για παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος άρθρου.

12. Οι αποφάσεις της παραγράφου 6 κοινοποιούνται, επί αποδείξει, στον ενδιαφερόμενο. Κατά των αποφάσεων αυτών επιτρέπεται η άσκηση ενδικοφανούς προσφυγής ενώπιον του Υπουργού Ανάπτυξης εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης. Ο Υπουργός Ανάπτυξης αποφαινεται επί της προσφυγής εντός αποκλειστικής προθεσμίας εξήντα (60) ημερών από την άσκησή της.

13. Δημόσιες υπηρεσίες και αρχές οι οποίες, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, διαπιστώνουν την ύπαρξη μη ασφαλών ή επικινδύνων προϊόντων, υποχρεούνται να διαβιβάζουν αμέσως τα σχετικά στοιχεία στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

14. Από τις διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν θίγονται ειδικές ρυθμίσεις της κείμενης νομοθεσίας που αφορούν συγκεκριμένα είδη ή κατηγορίες προϊόντων.

Άρθρο 7α - Ψυχική υγεία των ανηλίκων

1. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να διαθέτουν στην αγορά προϊόντα τα οποία, ως εκ του προορισμού, της χρήσης ή των συνθηκών διάθεσης δεν ενέχουν κινδύνους για την ψυχική, πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προμηθευτής είναι και ο παραγωγός καταναλωτικού προϊόντος, κατά την έννοια της παραγράφου 2 του άρθρου 6, ο αντιπρόσωπός του, ο εισαγωγέας καταναλωτικού προϊόντος σε κράτος μέλος της Ε.Ε, και κάθε επαγγελματίας που συμμετέχει στην αλυσίδα εφοδιασμού της αγοράς καταναλωτικού προϊόντος και μπορεί να επηρεάσει τα χαρακτηριστικά της ασφάλειάς του, καθώς και ο διανομέας.

2. Ως προϊόντα τα οποία ενέχουν κινδύνους για την ψυχική, πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων θεωρούνται ιδίως τα προϊόντα τα οποία:

α) προκαλούν στους ανηλίκους, ανασφάλεια ή φόβο,

β) παροτρύνουν, άμεσα ή έμμεσα, σε επιθετική συμπεριφορά και ειδικότερα σε χρήση ή άσκηση βίας,

γ) προσβάλλουν την ανθρώπινη αξιοπρέπεια,

δ) προτρέπουν στην υιοθέτηση προτύπων συμπεριφοράς που δεν συνάδουν με τους ηθικούς και νομικούς κανόνες της σύγχρονης κοινωνίας ή είναι επιζήμια για το περιβάλλον,

ε) καλλιεργούν διακρίσεις λόγω φυλής, φύλου, θρησκείας, ιθαγένειας ή αναπηρίας,

στ) παροτρύνουν σε εθισμούς και δραστηριότητες που είναι επιβλαβείς για τους ίδιους.

3. Ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί με απόφασή του, ύστερα από γνωμοδότηση της Επιτροπής της παραγράφου 4, να επιβάλει, για την προστασία των ανηλίκων, περιοριστικά και διορθωτικά μέτρα στην κυκλοφορία προϊόντων τα οποία, υπό συνήθως ή ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες, ενέχουν

σοβαρούς κινδύνους για τη ψυχική, πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων, όπως τροποποίηση της επισήμανσής τους ή υπαγωγή σε όρους της εμπορίας τους. Η απόφαση αυτή προσβάλλεται με την ενδικοφανή προσφυγή της παραγράφου 12 του άρθρου 7, που εφαρμόζεται αναλόγως.

4. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, συνιστάται Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων, η οποία αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Γενικού Γραμματέα Καταναλωτή επί θεμάτων εφαρμογής του παρόντος άρθρου. Η Επιτροπή αυτή, η οποία συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, αποτελείται από: α) έναν εκπρόσωπο του Συνηγόρου του Πολίτη, β) έναν εκπρόσωπο του Συνηγόρου Καταναλωτή γ) έναν εκπρόσωπο του Ινστιτούτου Υγείας του Παιδιού, δ) ένα μέλος Διδακτικού και Ερευνητικού Προσωπικού (ΔΕΠ) Ανωτάτου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΑΕΙ) με εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα παιδοψυχολογίας ή κοινωνιολογίας, ε) έναν εκπρόσωπο του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή, προερχόμενο από τις ενώσεις καταναλωτών, στ) έναν εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης των Επιμελητηρίων Ελλάδος, ζ) έναν εκπρόσωπο του Συνδέσμου Βιοτεχνών Παιχνιδιών, η) έναν εκπρόσωπο της Εθνικής Συνομοσπονδίας Ελληνικού Εμπορίου και θ) έναν εκπρόσωπο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Τα μέλη της Επιτροπής προτείνονται, με τους αναπληρωτές τους, από τους οικείους φορείς, εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών, από την κοινοποίηση σε αυτούς σχετικής πρόσκλησης του Υπουργού Ανάπτυξης. Αν οι φορείς δεν προτείνουν τους εκπροσώπους τους εντός της προθεσμίας του προηγούμενου εδαφίου, αυτοί ορίζονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης. Τα μέλη της Επιτροπής, με τους αναπληρωτές τους, ο Πρόεδρος και Αντιπρόεδρος καθώς και ο γραμματέας αυτής, διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, με θητεία δύο (2) ετών. Με όμοια απόφαση ρυθμίζονται τα ειδικότερα θέματα αρμοδιότητας και λειτουργίας της Επιτροπής, καθώς και κάθε σχετική λεπτομέρεια. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζεται η αμοιβή των μελών της Επιτροπής και του γραμματέα της.

5. Παραγωγοί, εισαγωγείς ή αντιπρόσωποί τους στην Ελλάδα ηλεκτρονικών προϊόντων ψυχαγωγίας και απασχόλησης κατά τον ελεύθερο χρόνο, όπως ηλεκτρονικών παιχνιδιών, βιντεοπαιχνιδιών, υποχρεούνται να ταξινομήσουν τα προϊόντα αυτά, ανάλογα με τις ηλικιακές ομάδες προς τις οποίες απευθύνονται.

Τα κριτήρια ταξινόμησης των προϊόντων, η σχετική επισήμανση, καθώς και η διαφήμισή τους δεν επιτρέπεται να αντίκεινται στις διατάξεις της παραγράφου 2 και στους κώδικες ορθής πρακτικής, οι οποίοι συντάσσονται από την Επιτροπή της παραγράφου 4, σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους φορείς και τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

6. Επιχειρήσεις που διαθέτουν δωρεάν ή έναντι πληρωμής τη χρήση ηλεκτρονικών παιχνιδιών στους καταναλωτές υποχρεούνται να τηρούν τις επισήμανσεις της προηγούμενης παραγράφου σε χώρους όπου έχουν πρόσβαση και παιδιά.

7. Οι διατάξεις του παρόντος εφαρμόζονται με την επιφύλαξη ειδικότερων εθνικών και κοινοτικών ρυθμίσεων.

Άρθρο 8 - Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες

1. Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες νοείται όποιος, στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας παρέχει υπηρεσία, κατά τρόπο ανεξάρτητο .

2. Δεν είναι υπηρεσία, με την έννοια αυτού του άρθρου, παροχή η οποία έχει ως άμεσο και αποκλειστικό αντικείμενο την κατασκευή προϊόντων ή τη μεταβίβαση εμπραγμάτων δικαιωμάτων

ή δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.
3.Ο ζημιωθείς υποχρεούται να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας.
4.Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών και ιδίως:
α) η φύση και το αντικείμενο της υπηρεσίας, ιδίως σε σχέση με το βαθμό επικινδυνότητάς της,
β) η παρουσίαση και ο τρόπος παροχής της,
γ) ο χρόνος παροχής της,
δ) η αξία της παρεχομένης υπηρεσίας,
ε) η ελευθερία δράσης που καταλείπεται στο ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας,
στ) αν ο ζημιωθείς ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων προσώπων και
ζ) αν η παρεχόμενη υπηρεσία αποτελεί εθελοντική προσφορά του παρέχοντος αυτήν.
5. Η ύπαρξη ή η δυνατότητα παροχής τελειότερης υπηρεσίας κατά το χρόνο παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας ή μεταγενέστερα δεν θεμελιώνει χωρίς άλλο λόγο υπαιτιότητα.
6. Οι διατάξεις για συνυπευθυνότητα, τη μείωση ή άρση της ευθύνης και την απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών των παραγραφών 10, 11 και 12 του άρθρου 6 εφαρμόζονται αναλογικά και στην ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.
Άρθρο 9 - Διαφήμιση
1. α) Διαφήμιση κατά την έννοια του παρόντος νόμου είναι κάθε ανακοίνωση που γίνεται με κάθε μέσο στα πλαίσια εμπορικής, βιομηχανικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας με στόχο την προώθηση της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ακινήτων και των συναφών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων.
β) Προμηθευτής, κατά την έννοια του παρόντος άρθρου, είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, βιοτεχνική, επιχειρηματική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, καθώς και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό του προμηθευτή.
γ) Ιδιοκτήτης κώδικα, κατά την έννοια του παρόντος άρθρου, είναι κάθε οντότητα, συμπεριλαμβανομένων ενός προμηθευτή ή ομάδας προμηθευτών, που είναι υπεύθυνη για την διατύπωση και την αναθεώρηση ενός κώδικα συμπεριφοράς ή και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τον κώδικα όσων αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από αυτόν.
2. Συγκριτική διαφήμιση είναι κάθε διαφήμιση που προσδιορίζει άμεσα ή έμμεσα ή υπονοεί την ταυτότητα συγκεκριμένου ανταγωνιστή ή τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αυτός προσφέρει. Η διαφήμιση αυτή, όσον αφορά τη σύγκριση, επιτρέπεται εφόσον:
α) δεν είναι παραπλανητική κατά την έννοια των διατάξεων των άρθρων 9δ και 9ε,
β) συγκρίνει προϊόντα ή υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ίδιες ανάγκες ή έχουν τους ίδιους στόχους,
γ) συγκρίνει, κατά τρόπο αντικειμενικό, ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά που είναι ουσιώδη, συναφή, εξακριβώσιμα και αντιπροσωπευτικά των εν λόγω προϊόντων και υπηρεσιών, στα οποία μπορεί να συμπεριλαμβάνεται και η τιμή,
δ) δεν έχει ως συνέπεια τη δυσφήμιση ή την υποτίμηση των σημάτων, εμπορικών επωνυμιών, άλλων διακριτικών σημείων, προϊόντων, υπηρεσιών, δραστηριοτήτων ή της κατάστασης ενός ανταγωνιστή,

<p>ε) για προϊόντα με ονομασία προέλευσης αφορά, σε κάθε περίπτωση, προϊόντα με την ίδια ονομασία προέλευσης</p> <p>στ) δεν επωφελείται αθέμιτα από την φήμη σήματος, εμπορικής επωνυμίας ή άλλων διακριτικών σημείων ανταγωνιστή ή από τα δηλωτικά καταγωγής ανταγωνιστικών προϊόντων,</p> <p>ζ) δεν παρουσιάζει ένα προϊόν ή μία υπηρεσία ως απομίμηση ή αντίγραφο προϊόντος ή υπηρεσίας που φέρουν σήμα κατατεθέν ή εμπορική επωνυμία και</p> <p>η) δεν δημιουργεί σύγχυση μεταξύ προμηθευτών, μεταξύ διαφημιστή και ανταγωνιστή ή μεταξύ των εμπορικών σημάτων, των εμπορικών επωνυμιών, άλλων διακριτικών γνωρισμάτων, προϊόντων ή υπηρεσιών του διαφημιστή και του ανταγωνιστή.</p>
<p>3.Κάθε συγκριτική διαφήμιση που αναφέρεται σε ειδική προσφορά επιτρέπεται εφόσον επισημαίνει με σαφή τρόπο την ημερομηνία κατά την οποία λήγει η προσφορά ή, εφόσον χρειάζεται, ότι η ειδική προσφορά εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των προϊόντων και υπηρεσιών. Στην περίπτωση που η ειδική προσφορά δεν έχει αρχίσει ακόμη, πρέπει επίσης να επισημαίνεται η ημερομηνία έναρξης της περιόδου κατά την οποία ισχύουν η ειδική τιμή ή άλλοι ειδικοί όροι.</p>
<p>4.Η μνεία ή αναπαραγωγή σε διαφημίσεις των αποτελεσμάτων συγκριτικών δοκιμών για αγαθά ή υπηρεσίες, που έχουν διεξαχθεί από τρίτους, επιτρέπεται μόνο με την έγγραφη συναίνεση του υπεύθυνου για τη δοκιμή προσώπου. Στην περίπτωση αυτή, ο διαφημιζόμενος ευθύνεται για τη συγκριτική δοκιμή σαν αυτή να είχε διεξαχθεί από τον ίδιο ή υπό την καθοδήγησή του.</p>
<p>5.Η μετάδοση διαφημιστικού μηνύματος απευθείας στον καταναλωτή μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας (φαξ), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αυτόματης κλήσης ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας επιτρέπεται μόνο εφόσον τηρούνται οι όροι και οι προϋποθέσεις του άρθρου 11 του ν. 3471/2006.</p>
<p>6. Απαγορεύεται στους τηλεοπτικούς σταθμούς η μετάδοση διαφημίσεων παιδικών παιχνιδιών από ώρα 07:00 μέχρι και ώρα 22:00 κάθε ημέρας. Για την εφαρμογή του προηγούμενου εδαφίου, οι τηλεοπτικοί σταθμοί λογίζονται ως προμηθευτές κατά την έννοια του παραγράφου 1.</p>
<p>7.Με απόφαση του Υπουργού Εμπορίου, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μπορούν να θεσπίζονται ειδικοί κανόνες για τη διαφήμιση ειδικών κατηγοριών προϊόντων ή υπηρεσιών ώστε να εξασφαλίζεται η πραγματική δυνατότητα του καταναλωτή να πληροφορείται τις τιμές και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και υπηρεσιών για να μπορεί να κρίνει την ποιότητα και την τιμή.</p>
<p>8. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις του άρθρου 9θ.</p>
<p>ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ - ΑΘΕΜΙΤΕΣ ΕΜΠΟΡΙΚΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ</p>
<p>Άρθρο 9α - Ορισμοί</p> <p>Για τους σκοπούς των διατάξεων του παρόντος μέρους νοούνται:</p> <p>α) καταναλωτής, κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα,</p> <p>β) προμηθευτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς που σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, καθώς και κάθε πρόσωπο που ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό του προμηθευτή,</p> <p>γ) προϊόν, κάθε αγαθό ή υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης της ακίνητης περιουσίας, και των συναφών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων,</p> <p>δ) εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές, κάθε πράξη, παράλειψη,</p>

τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ ενός προμηθευτή, που συνδέεται άμεσα με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές,

ε) ουσιώδης στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών, η χρήση 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,

στ) κώδικας συμπεριφοράς, κάθε συμφωνία ή σύνολο κανόνων που δεν επιβάλλονται από νομοθετική, κανονιστική ή διοικητική διάταξη και καθορίζουν, όσον αφορά μια ή περισσότερες συγκεκριμένες εμπορικές πρακτικές ή επιχειρηματικούς τομείς, τη συμπεριφορά των προμηθευτών που αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από τον κώδικα αυτόν,

ζ) ιδιοκτήτης κώδικα, κάθε οντότητα, συμπεριλαμβανομένων ενός προμηθευτή ή μιας ομάδας προμηθευτών, η οποία είναι υπεύθυνη για τη διατύπωση και αναθεώρηση ενός κώδικα συμπεριφοράς ή και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τον κώδικα όσων αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από αυτόν,

η) επαγγελματική ευσυνειδησία, το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς ή και στη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του προμηθευτή,

θ) πρόσκληση για αγορά, η εμπορική επικοινωνία στην οποία αναφέρονται τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και η τιμή με τρόπο που ενδείκνυται για τα μέσα της εμπορικής επικοινωνίας τα οποία χρησιμοποιούνται, έτσι ώστε να έχει ο καταναλωτής τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει την αγορά,

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, η απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το αν, πώς και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλει όλο το τίμημα ή μέρος αυτού, θα κρατήσει ή θα διαθέσει το προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι,

ιβ) νομοθετικώς κατοχυρωμένο επάγγελμα, η επαγγελματική δραστηριότητα ή ομάδα επαγγελματιών δραστηριοτήτων, η πρόσβαση στις οποίες ή η άσκηση των οποίων ή ένας από τους τρόπους άσκησης των οποίων προϋποθέτει, άμεσα ή έμμεσα, ειδικά επαγγελματικά προσόντα, κατ' εφαρμογή νομοθετικών, κανονιστικών ή διοικητικών διατάξεων.

Άρθρο 9β - Πεδίο εφαρμογής

1. Με την επιφύλαξη : α) των κοινοτικών και εθνικών κανόνων που αφορούν θέματα υγείας και ασφάλειας των προϊόντων, β) των τυχόν όρων εγκατάστασης, ή των καθεστώτων αδειών, ή των δεοντολογικών κωδικών συμπεριφοράς ή άλλων ειδικών κανόνων που διέπουν νομοθετικώς κατοχυρωμένα επάγγελα, προκειμένου να τηρούνται υψηλά πρότυπα επαγγελματικής ακεραιότητας, τους οποίους μπορούν να επιβάλλουν στους επαγγελματίες τα κράτη μέλη σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, οι διατάξεις του μέρους αυτού έχουν εφαρμογή στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των προμηθευτών έναντι των καταναλωτών.

2. Οι διατάξεις του μέρους αυτού δεν ισχύουν για την πιστοποίηση και την αναγραφή του

ονομαστικού τίτλου των αντικειμένων από πολύτιμα μέταλλα.

3. Σε περίπτωση σύγκρουσης των διατάξεων του μέρους αυτού με άλλους κανόνες κοινοτικού δικαίου που ρυθμίζουν συγκεκριμένες πτυχές αθέμιτων πρακτικών, υπερισχύουν οι κανόνες αυτοί.

Άρθρο 9γ - Απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

1. Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν.

2. Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και 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 οι οποίες ενδέχεται να στρεβλώνουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά μόνο μιας σαφώς προσδιοριζόμενης ομάδας καταναλωτών που είναι ιδιαίτερος ευάλωτοι ως προς την πρακτική αυτή ή ως προς το συγκεκριμένο προϊόν λόγω πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας, ηλικίας ή απειρίας, με τέτοιο τρόπο ώστε ο προμηθευτής να μπορεί ευλόγως να το προβλέψει, εκτιμώνται υπό το πρίσμα του μέσου μέλους της συγκεκριμένης ομάδας. Το προηγούμενο εδάφιο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της κοινής και θεμιτής διαφημιστικής πρακτικής της διατύπωσης δηλώσεων που ενέχουν υπερβολές ή δηλώσεων οι οποίες δεν αναμένεται να εκληφθούν, ως έχουν, στην κυριολεξία τους.

4. Εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 9δ, 9ε, 9στ και στα άρθρα 9ζ και 9η , αντίστοιχα.

Άρθρο 9δ - Παραπλανητικές πράξεις

1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι, συνεπώς, αναληθής ή, όταν, με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίας της, παραπλανά ή ενδέχεται να παραπλανήσει το μέσο καταναλωτή, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται κατωτέρω και, ούτως ή άλλως, τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δεν θα ελάμβανε. Τα στοιχεία αυτά είναι:

α) η ύπαρξη ή η φύση του προϊόντος,

β) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως είναι η διαθεσιμότητα, τα οφέλη, οι κίνδυνοι, η εκτέλεση, η σύνθεση, τα συνοδευτικά εξαρτήματα, η μετά την πώληση υποστήριξη προς τον καταναλωτή και η αντιμετώπιση των παραπόνων, η μέθοδος και η ημερομηνία κατασκευής ή παροχής, η παράδοση, η καταλληλότητα, η χρήση, η ποσότητα, οι προδιαγραφές, η γεωγραφική ή εμπορική προέλευση ή τα αναμενόμενα από τη χρήση του προϊόντος αποτελέσματα, ή τα αποτελέσματα και τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των δοκιμών ή ελέγχων του προϊόντος,

γ) η έκταση των δεσμεύσεων του προμηθευτή, τα κίνητρα για την εμπορική πρακτική και η φύση της διαδικασίας πωλήσεων, κάθε δήλωση ή σύμβολο που αφορά άμεση ή έμμεση χορηγία ή έγκριση του προμηθευτή ή του προϊόντος,

δ) η τιμή ή ο τρόπος υπολογισμού της ή η ύπαρξη ειδικής συμφέρουσας τιμής,

ε) η ανάγκη υπηρεσίας, ανταλλακτικού, αντικατάστασης ή επισκευής,

στ) η φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του προμηθευτή ή του

αντιπροσώπου του, όπως είναι η ταυτότητα και τα περιουσιακά στοιχεία του, τα προσόντα του, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση, η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας ή τα βραβεία και οι διακρίσεις του,

ζ) τα δικαιώματα του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αντικατάστασης ή επιστροφής σύμφωνα με το άρθρο 5.

2. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επίσης παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψιν όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει τον μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, και η πρακτική περιλαμβάνει:

α) κάθε προσπάθεια προώθησης προϊόντος (μάρκετινγκ), συμπεριλαμβανομένης της συγκριτικής διαφήμισης, που δημιουργεί σύγχυση με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες και άλλα διακριτικά γνωρίσματα ενός ανταγωνιστή,

β) μη συμμόρφωση του προμηθευτή προς τις δεσμεύσεις που περιέχουν κώδικες συμπεριφοράς με τους οποίους ανέλαβε να δεσμευτεί, όταν η δέσμευση είναι ρητή και όχι προγραμματική, και μπορεί να εξακριβωθεί και ο προμηθευτής αναφέρει σε μια εμπορική πρακτική ότι δεσμεύεται από τον κώδικα.

Άρθρο 9ε - Παραπλανητικές παραλείψεις

1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

2. Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο αυτές περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει.

3. Όταν το μέσο που χρησιμοποιείται για την ανακοίνωση της εμπορικής πρακτικής επιβάλλει περιορισμούς τόπου ή χρόνου, οι περιορισμοί αυτοί, καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο προμηθευτής για να καταστήσει την πληροφορία προσιτή στους καταναλωτές με άλλο τρόπο, λαμβάνονται υπόψιν προκειμένου να διαπιστωθεί αν η πληροφορία έχει παραλειφθεί.

4. Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, αν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο:

α) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυνται σε σχέση με το μέσο και το προϊόν,

β) η διεύθυνση και η ταυτότητα του προμηθευτή, όπως η εμπορική επωνυμία του και όπου ενδείκνυται, η διεύθυνση και η ταυτότητα του προμηθευτή για λογαριασμό του οποίου ενεργεί αντιπρόσωπός του,

γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων ή αν, λόγω της φύσεως του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή, και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν

αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις,

δ) οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση και αντιμετώπιση παραπόνων, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας,

ε) για προϊόντα και συναλλαγές, όπου υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης ή ακύρωσης, η ύπαρξη αυτού του δικαιώματος.

5. Οι απαιτήσεις παροχής πληροφοριών που θεσπίζονται από το κοινοτικό δίκαιο, σχετικά με την εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ, θεωρούνται ουσιώδεις.

Άρθρο 9στ - Περιπτώσεις παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών

Απαγορεύονται, σε κάθε περίπτωση, ως παραπλανητικές, εμπορικές πρακτικές, που συνίστανται ιδίως σε:

α) ισχυρισμό, ότι πρόκειται για συμβαλλόμενο σε κώδικα συμπεριφοράς, ενώ ο προμηθευτής δεν είναι συμβαλλόμενος,

β) χρησιμοποίηση σήματος ή αντίστοιχου διακριτικού γνωρίσματος χωρίς την αντίστοιχη άδεια,

γ) ισχυρισμό, ότι ένας κώδικας συμπεριφοράς έχει την έγκριση δημόσιου ή άλλου φορέα, ενώ δεν την έχει,

δ) ισχυρισμό, ότι ο προμηθευτής, συμπεριλαμβανομένων των εμπορικών πρακτικών του, ή ένα προϊόν έχει την έγκριση, την πιστοποίηση ή την άδεια δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα, ενώ δεν την έχει, ή παρόμοιο ισχυρισμό ο οποίος δεν ανταποκρίνεται στους όρους της έγκρισης, της πιστοποίησης ή της άδειας,

ε) πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γίνεται γνωστή η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων που μπορεί να έχει ο προμηθευτής για τους οποίους πιστεύει ότι δεν θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλο προμηθευτή να προμηθεύσει τα προϊόντα αυτά ή ισοδύναμά τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένων υπόψιν του προϊόντος, της κλίμακας διαφήμισης αυτού και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση «δόλωμα»),

στ) πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια:

αα) άρνηση επίδειξης του διαφημιζόμενου προϊόντος στους καταναλωτές ή

ββ) άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή παράδοσής του σε εύλογο χρόνο ή

γγ) επίδειξη ενός ελαττωματικού δείγματός του, με πρόθεση προώθησης ενός άλλου προϊόντος («δόλωμα και μεταστροφή»),

ζ) ψευδή δήλωση, ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή,

η) ανάληψη της υποχρέωσης παροχής υπηρεσιών υποστήριξης μετά την πώληση σε καταναλωτές με τους οποίους ο προμηθευτής είχε επικοινωνήσει πριν από τη συναλλαγή σε γλώσσα που δεν είναι επίσημη γλώσσα του κράτους μέλους στο οποίο βρίσκεται ο προμηθευτής και στη συνέχεια διάθεση αυτής της υπηρεσίας μόνο σε άλλη γλώσσα, χωρίς αυτό να έχει καταστεί γνωστό στον καταναλωτή πριν αυτός δεσμευθεί για τη συναλλαγή,

θ) δήλωση, ή με άλλο τρόπο δημιουργία της εντύπωσης ότι ένα προϊόν μπορεί να πωλείται νόμιμα, ενώ δεν μπορεί,

ι) παρουσίαση των δικαιωμάτων που παρέχει ο νόμος στον καταναλωτή ως ειδικό χαρακτηριστικό της προσφοράς του προμηθευτή,

κ) χρήση κειμένου στα μέσα, για την προώθηση ενός προϊόντος, πληρωμένου από τον προμηθευτή, χωρίς αυτό να γίνεται σαφές από το περιεχόμενο του ή από εικόνα ή ήχο σαφώς αναγνωρίσιμα από τον καταναλωτή (κεκαλυμμένη διαφήμιση), με την επιφύλαξη των διατάξεων του π.δ. 100/2000 (Α' 98), όπως ισχύει.

κα) διατύπωση ουσιωδώς ανακριβούς ισχυρισμού όσον αφορά στη φύση ή στην έκταση του κινδύνου για την προσωπική ασφάλεια του καταναλωτή ή της οικογένειάς του, αν ο καταναλωτής δεν αγοράσει το προϊόν

κβ) προώθηση παρόμοιου προϊόντος με εκείνο που προσφέρει συγκεκριμένος κατασκευαστής, με τέτοιο τρόπο ώστε να παραπλανάται σκόπιμα ο καταναλωτής ότι έχει κατασκευασθεί από τον συγκεκριμένο κατασκευαστή, ενώ δεν συμβαίνει αυτό,

κγ) δημιουργία, λειτουργία ή προώθηση ενός πυραμιδωτού συστήματος πωλήσεων, όπου ο καταναλωτής θεωρεί ότι έχει την ευκαιρία για μεγαλύτερο όφελος με την εισαγωγή άλλων καταναλωτών στο σύστημα, παρά με την ίδια την πώληση ή την κατανάλωση των προϊόντων,

κδ) ισχυρισμό, ότι ο προμηθευτής πρόκειται να σταματήσει τη δραστηριότητά του ή να μετακομίσει, ενώ αυτό δεν ισχύει,

κε) ισχυρισμό, ότι τα προϊόντα μπορούν να διευκολύνουν το κέρδος σε τυχερά παίγνια,

κστ) αναληθή ισχυρισμό ότι προϊόν είναι σε θέση να θεραπεύει ασθένεια, δυσλειτουργίες ή δυσμορφίες,

κζ) διάδοση ουσιωδώς ανακριβών πληροφοριών σχετικά με τις συνθήκες της αγοράς ή τη δυνατότητα εύρεσης του προϊόντος, προκειμένου να παροτρυνθεί ο καταναλωτής να αποκτήσει το προϊόν με όρους λιγότερο ευνοϊκούς σε σχέση με αυτούς που ισχύουν υπό κανονικές συνθήκες της αγοράς,

κη) ισχυρισμό για μία εμπορική πρακτική διεξαγωγής διαγωνισμού ή καταβολής επάθλων χωρίς τη χορήγηση των περιγραφόμενων επάθλων ή του ισοδυνάμου τους,

κθ) περιγραφή του προϊόντος ως «δωρεάν», «χωρίς επιβάρυνση» ή με αντίστοιχη διατύπωση, αν ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει οποιαδήποτε άλλη πληρωμή εκτός του αναπόφευκτου κόστους για την απάντηση στην εμπορική πρακτική ή για την παραλαβή ή την παράδοση του αντικειμένου,

κι) προσθήκη στο υλικό μάρκετινγκ τιμολογίου ή αντίστοιχου εγγράφου με το οποίο ζητείται πληρωμή και το οποίο παρέχει στον καταναλωτή την εντύπωση ότι έχει ήδη παραγγείλει το προϊόν, ενώ αυτό δεν ισχύει,

λ) ψευδή ισχυρισμό ή δημιουργία της εντύπωσης, ότι ο προμηθευτής δεν ενεργεί για σκοπούς που συνδέονται με την εμπορική δραστηριότητά του, την επιχείρηση, την τέχνη ή το επιτήδευμά του, ή υποδύεται ψευδώς τον καταναλωτή,

λα) δημιουργία της ψευδούς εντύπωσης, ότι οι υπηρεσίες, μετά την πώληση του προϊόντος, διατίθενται σε κράτος μέλος άλλο από αυτό στο οποίο πωλείται το προϊόν.

Άρθρο 9ζ - Επιθετικές Εμπορικές Πρακτικές

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

2. Για να κριθεί εάν μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού, συμπεριλαμβανομένης της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρησης επιρροής, λαμβάνονται υπόψιν όλα τα στοιχεία της και ιδίως:

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 προμηθευτή, 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 προμηθευτής 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 προμηθευτή,

ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νομίμως.

Άρθρο 9η - Περιπτώσεις επιθετικών εμπορικών πρακτικών

Απαγορεύονται, ως επιθετικές, εμπορικές πρακτικές που συνίστανται, ιδίως, σε:

α) δημιουργία της εντύπωσης ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να εγκαταλείψει το χώρο έως ότου συναφθεί η σύμβαση,

β) προσωπικές επισκέψεις στο σπίτι του καταναλωτή κατά τις οποίες αγνοείται το αίτημα του καταναλωτή για αποχώρηση ή μη επάνοδο, εκτός από περιστάσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται για να επιβληθεί η εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης,

γ) συνεχή και ανεπιθύμητη άγρα πελατών, μέσω τηλεφώνου, φαξ ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων μέσων εξ αποστάσεως, εκτός από περιστάσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται για να επιβληθεί εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης με την επιφύλαξη της παραγράφου 6 του άρθρου 4 του παρόντος νόμου και των διατάξεων του ν. 2472/1997(ΦΕΚ 50 Α'), όπως ισχύει, 3.

δ) απαίτηση από τον καταναλωτή που επιθυμεί να προβάλλει αξίωση δυνάμει ασφαλιστήριου συμβολαίου, να προσκομίσει έγγραφα που δεν θα μπορούσαν εύλογα να θεωρηθούν συναφή για την απόδειξη της αξίωσης ή συστηματική αποφυγή απάντησης στη σχετική αλληλογραφία, έτσι ώστε να αποθαρρυνθεί ο καταναλωτής από την άσκηση των συμβατικών του δικαιωμάτων,

ε) ένταξη σε διαφήμιση άμεσης πειστικής πρόσκλησης προς τα παιδιά να αγοράσουν ή να πείσουν τους γονείς τους ή άλλα ενήλικα άτομα να τους αγοράσουν διαφημιζόμενα προϊόντα, με την επιφύλαξη του άρθρου 7 του π.δ. 100/2000 όπως ισχύει,

στ) απαίτηση άμεσης ή μεταγενέστερης πληρωμής ή επιστροφής ή φύλαξης για προϊόντα που έχει προμηθεύσει ο προμηθευτής, τα οποία όμως δεν έχουν παραγγελθεί από τον καταναλωτή,

εκτός αν τα προϊόντα αυτά αποτελούν υποκατάστατα που παρέχονται σύμφωνα με την παράγραφο 5 του άρθρου 4,

ζ) ρητή ενημέρωση του καταναλωτή ότι, αν δεν αγοράσει το προϊόν ή δεν αποδεχθεί την υπηρεσία, τίθεται σε κίνδυνο το επάγγελμα ή η ζωή του προμηθευτή,

η) δημιουργία της ψευδούς εντύπωσης ότι ο καταναλωτής έχει ήδη κερδίσει, πρόκειται να κερδίσει, ή, αν προβεί σε συγκεκριμένη ενέργεια, θα κερδίσει έπαθλο ή θα αποκομίσει άλλο αντίστοιχο όφελος, ενώ αυτά στην πραγματικότητα δεν υφίστανται, ή, ότι η δυνατότητα διεκδίκησης του επάθλου ή άλλου οφέλους προϋποθέτει την καταβολή χρημάτων από τον καταναλωτή ή συνεπάγεται δαπάνη.

Άρθρο 9θ - Κυρώσεις

1. Κάθε καταναλωτής ή και ένωση καταναλωτών έχουν το δικαίωμα, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων των άρθρων 9γ έως και 9η, να ζητούν την δικαστική παύση κάθε αθέμιτης εμπορικής πρακτικής και την παράλειψή της στο μέλλον, καθώς και αποζημίωση για την ζημία που υφίστανται εξαιτίας της πρακτικής αυτής. Τα ένδικα βοηθήματα του προηγούμενου εδαφίου μπορεί να ασκούνται, χωριστά ή από κοινού, κατά ενός ή περισσότερων προμηθευτών του ίδιου οικονομικού τομέα ή κατά ιδιοκτήτη κώδικα, εφόσον αυτός προωθεί κώδικα που ενθαρρύνει τη μη συμμόρφωση με τις διατάξεις του παρόντος μέρους.

2. Το Δικαστήριο μπορεί, μετά από σχετική αίτηση, να διατάξει, δια του τύπου ή με άλλο πρόσφορο τρόπο, τη δημοσίευση της απόφασης που διατάσσει την παύση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, στο σύνολό της, ή εν μέρει, καθώς και τη δημοσίευση σχετικής επανορθωτικής δήλωσης του παραβάτη.

3. Ο προμηθευτής στον οποίον αποδίδεται παράβαση των διατάξεων του παρόντος μέρους, υποχρεούται να προσκομίζει στο Δικαστήριο αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που αφορούν εμπορική πρακτική, εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο από το Δικαστήριο, εν όψει των δεδομένων της συγκεκριμένης περίπτωσης, λαμβανομένων υπόψιν των έννομων συμφερόντων όλων των διαδίκων. Αν δεν προσκομισθούν τα στοιχεία αυτά ή κριθούν ανεπαρκή, οι ισχυρισμοί του ενάγοντος ή των εναγόντων καταναλωτών τεκμαίρονται αληθείς.

4. Ο έλεγχος των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών μπορεί να γίνει και από ιδιοκτήτες κώδικων συμπεριφοράς, εφόσον προβλέπονται σχετικές διαδικασίες προσφυγής ενώπιον των φορέων αυτών. Η προσφυγή στις διαδικασίες του προηγούμενου εδαφίου δεν συνεπάγεται παραίτηση από το δικαίωμα δικαστικής προσφυγής.

5. Ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να διατάξει, με απόφασή του, για λόγους δημοσίου συμφέροντος, την άμεση παύση αθέμιτης εμπορικής πρακτικής. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης προς την απόφαση αυτή επιβάλλονται, σε βάρος του παραβάτη, οι κυρώσεις του άρθρου 13α του παρόντος νόμου.

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ - ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 10 - Ενώσεις καταναλωτών - Συλλογικά μέσα προστασίας

1. Οι ενώσεις καταναλωτών συγκροτούνται ως σωματεία και διέπονται από τις διατάξεις του παρόντος άρθρου και του Αστικού Κώδικα. Οι ενώσεις καταναλωτών έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση αυτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές κατά τις διατάξεις του παρόντος.

2. Οι ενώσεις καταναλωτών οργανώνονται σε ενώσεις καταναλωτών πρώτου και δεύτερου

βαθμού. Μέλη ένωσης καταναλωτών πρώτου βαθμού είναι μόνο φυσικά πρόσωπα. Μέλη ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού είναι μόνο ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού. Για τη σύσταση ένωσης καταναλωτών πρώτου βαθμού απαιτούνται εκατό (100) τουλάχιστον ιδρυτικά μέλη. Σε δήμους με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδων (5.000) κατοίκων αρκούν πενήντα (50) ιδρυτικά μέλη. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να ιδρύουν γραφεία και σε περιοχές εκτός της έδρας τους. Κάθε φυσικό πρόσωπο δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού. Για την σύσταση ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού απαιτείται συμμετοχή πέντε τουλάχιστον ενώσεων καταναλωτών πρώτου βαθμού. Κάθε ένωση καταναλωτών πρώτου βαθμού δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών δεύτερου βαθμού. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορεί να οργανώνονται και πέραν του δευτέρου βαθμού, κατά τον τρόπο οργάνωσης των ενώσεων καταναλωτών δεύτερου βαθμού.

3. Οι ενώσεις καταναλωτών αποκτούν νομική προσωπικότητα με την εγγραφή τους στο Μητρώο Ενώσεων Καταναλωτών (εφεξής: «Μητρώο»).

4. Το Μητρώο στο οποίο εγγράφονται οι ενώσεις καταναλωτών όλων των βαθμών τηρείται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Το Μητρώο είναι δημόσιο βιβλίο στο οποίο αναγράφεται και ο αριθμός φορολογικού μητρώου κάθε ένωσης καταναλωτών. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση στις εγγραφές του Μητρώου και να ζητεί αντίγραφο ή πιστοποιητικό των εγγραφών αυτών. Στη σφραγίδα, στα έντυπα και στα έγγραφα των ενώσεων καταναλωτών εγγράφεται υποχρεωτικά ο αριθμός της εγγραφής τους στο Μητρώο. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ρυθμίζονται τα θέματα εφαρμογής της παραγράφου αυτής και κάθε σχετική λεπτομέρεια.

5. Οι ενώσεις καταναλωτών τηρούν σε έντυπη ή και ηλεκτρονική μορφή τα ακόλουθα βιβλία, που αριθμούνται και θεωρούνται από το Γραμματέα του Πρωτοδικείου της έδρας τους: α) Βιβλίο Μητρώου μελών. Στο Βιβλίο Μητρώου μελών της ένωσης πρώτου βαθμού αναγράφονται το ονοματεπώνυμο, το επάγγελμα, η διεύθυνση κατοικίας, ο αριθμός του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και οι χρονολογίες εγγραφής και διαγραφής κάθε μέλους. Στο Βιβλίο μητρώου Μελών ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού αναγράφονται η επωνυμία και η έδρα τους, ο αριθμός των εγγεγραμμένων μελών τους, οι χρονολογίες εγγραφής και διαγραφής τους, και οι δικαστικές αποφάσεις έγκρισης ή τροποποίησης των καταστατικών των μελών που τις συγκροτούν, β) Βιβλίο Πρακτικών συνεδριάσεων Γενικών Συνελεύσεων των μελών τους, γ) Βιβλίο Πρακτικών συνεδριάσεων της διοίκησης, δ) Βιβλίο Ταμείου, στο οποίο καταχωρίζονται, κατά χρονολογική σειρά, όλες οι εισπράξεις και πληρωμές και ε) Βιβλίο Περιουσίας, στο οποίο καταγράφονται όλα τα κινητά και ακίνητα περιουσιακά στοιχεία της ένωσης.

6. Πόροι των ενώσεων καταναλωτών είναι αποκλειστικά:

α) τα δικαιώματα εγγραφής, οι συνδρομές και οι εθελοντικές εισφορές των μελών,

β) τα εισοδήματα από την αξιοποίηση της περιουσίας τους,

γ) κληρονομίες, κληροδοσίες,

δ) επιχορήγηση από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.) πρώτου και δεύτερου βαθμού,

ε) επιχορήγηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση, διεθνείς οργανισμούς και διεθνείς ενώσεις καταναλωτών,

στ) το ποσό που επιδικάζεται κατά την παράγραφο 22 του παρόντος και

ζ) εισπράξεις από διάθεση εντύπων και δημοσίων εκδηλώσεων.

7. Κάθε απόφαση επιχορήγησης των ενώσεων καταναλωτών οποιουδήποτε βαθμού από οποιονδήποτε φορέα σύμφωνα με τις περιπτώσεις δ' και ε' της προηγούμενης παραγράφου κοινοποιείται υποχρεωτικά στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

8. Απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών να δέχονται δωρεές, εισφορές και ενισχύσεις κάθε είδους, από προμηθευτές ή οργανώσεις τους, καθώς και από πολιτικά κόμματα ή άλλες πολιτικές οργανώσεις οποιασδήποτε μορφής.

Στην έννοια του προμηθευτή περιλαμβάνονται και τα φυσικά πρόσωπα που κατέχουν θέση προέδρου, διευθύνοντος ή εντεταλμένου συμβούλου ή νόμιμου εκπροσώπου κεφαλαιουχικών εταιριών.

9. Οι ενώσεις καταναλωτών οποιουδήποτε βαθμού δεν επιτρέπεται να στεγάζονται σε χώρους που χρησιμοποιούνται ως κατοικία ή επαγγελματική στέγη νομικών ή φυσικών προσώπων που συμμετέχουν σε αυτές.

10. Απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών να διαφημίζουν, με οποιοδήποτε τρόπο, επιχειρήσεις προμηθευτών.

11. Απαγορεύεται να συμμετέχουν στο διοικητικό συμβούλιο των ενώσεων καταναλωτών όσοι έχουν καταδικασθεί, αμετάκλητα, για απιστία, απάτη, πλαστογραφία, υπεξαίρεση, δωροδοκία, παράβαση του νόμου περί μεσαζόντων και του νόμου περί ναρκωτικών.

Τα μέλη των διοικητικών συμβουλίων των ενώσεων καταναλωτών όλων των βαθμών δεν επιτρέπεται να λαμβάνουν από αυτές οποιασδήποτε μορφής αποζημίωση για τις υπηρεσίες που παρέχουν, με εξαίρεση τα ποσά που καλύπτουν δαπάνες για την εξυπηρέτηση των σκοπών των ενώσεων, εφόσον αποδεικνύονται με νόμιμα παραστατικά.

12. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή συνιστάται πενταμελής επιτροπή, η οποία αποτελείται από: α) δύο Προϊσταμένους Διεύθυνσης της Γραμματείας αυτής, οι οποίοι προτείνονται με τον αναπληρωτή τους από τον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή, β) έναν εκπρόσωπο του Συνηγόρου του Καταναλωτή και γ) δύο εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών που είναι μέλη του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.) και εκλέγονται με τους αναπληρωτές τους από το Ε.Σ.Κ.Α..

Ο Πρόεδρος και τα μέλη της Επιτροπής διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας με θητεία τριών (3) ετών. Τα μέλη που προέρχονται από τον Ε.Σ.Κ.Α. δεν επιτρέπεται να διοριστούν για δύο συνεχόμενες θητείες.

Έργο της επιτροπής είναι η πιστοποίηση της πραγματικής λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών και της τήρησης των παραγράφων 5, 6, 8 έως και 11 του παρόντος.

Η πιστοποίηση ανακαλείται από την Επιτροπή εγγράφως σε περίπτωση που ενώσεις καταναλωτών οποιουδήποτε βαθμού δεν υλοποιούν καμία δράση για δύο συνεχή έτη ή δεν συμμορφώνονται με τα οριζόμενα στις παραγράφους 8 έως 11. Οι αδρανείς ενώσεις καταναλωτών δεν δικαιούνται επιχορήγησης από Ο.Τ.Α. πρώτου και δεύτερου βαθμού. Η πενταμελής επιτροπή συνεδριάζει τακτικώς εντός του πρώτου τριμήνου κάθε ημερολογιακού έτους και εκτάκτως οποτεδήποτε κληθεί να πιστοποιήσει νέα καταναλωτική οργάνωση. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας ορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις πιστοποίησης των καταναλωτικών οργανώσεων.

13. Οι διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 1264/1982 (ΦΕΚ 79 Α'), όπως ισχύει, και των παραγράφων 2 έως 5 του άρθρου 6 του ν.δ. 4361/1964 (ΦΕΚ 149 Α') όπως ισχύει, εφαρμόζονται αναλογικά για τις αρχαιεσίες των ενώσεων καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού.

14. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και του ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45 Α') ενώσεις καταναλωτών οποιουδήποτε βαθμού έχουν το δικαίωμα να ζητούν και να λαμβάνουν πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα των καταναλωτών από

δημόσιες υπηρεσίες, νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, δημόσιους οργανισμούς και επιχειρήσεις, νομικά πρόσωπα του ευρύτερου δημοσίου τομέα, όπως ορίζεται κάθε φορά και νομικά πρόσωπα που επιδιώκουν κοινωφελή σκοπό.

15. Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ζητεί ενώπιον δικαστηρίων και διοικητικών αρχών κάθε μορφής έννομη προστασία για τα δικαιώματα των μελών της, ως καταναλωτών. Ιδίως νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και να παρίσταται ως πολιτικώς ενάγουσα. Κάθε ένωση καταναλωτών δικαιούται να παρεμβαίνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

16. Ένωση καταναλωτών που έχει τουλάχιστον πεντακόσια (500) ενεργά μέλη και έχει εγγραφεί στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από ένα τουλάχιστον έτος, μπορεί να ασκεί, κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού (συλλογική αγωγή). Η αγωγή του προηγούμενου εδαφίου μπορεί να ασκηθεί και όταν η παράνομη συμπεριφορά προσβάλλει τα συμφέροντα τριάντα (30), τουλάχιστον, καταναλωτών.

Ιδίως μπορεί να ζητήσει:

α) Την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί, ιδίως όταν συνίσταται σε παράβαση των διατάξεων:

αα) των άρθρων 2, 3, 3α έως 3ιβ, 4, 4α έως 4η, 4θ, 5, 6, 7, 7α, 8, 9, 9α έως 9θ του παρόντος νόμου,

ββ) της Κ.Υ.Α. Ζ1-699/2010 (Β' 917) «Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς την οδηγία 2008/48/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23ης Απριλίου 2008 για τις συμβάσεις καταναλωτικής πίστης και την κατάργηση της οδηγίας 87/102/ΕΟΚ του Συμβουλίου που δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα των ΕΚ, αριθμ. L 133 της 22.5.2008»

γγ) του π.δ. 339/1996, «Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314 (ΕΕL 158/59) για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις» (ΦΕΚ 225Α'), όπως ισχύει,

δδ) της υπουργικής απόφασης υπ' αριθμ.ΔΥΓ 3(α)/83657, «Εναρμόνιση της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την αντίστοιχη κοινοτική στον τομέα της παραγωγής και της κυκλοφορίας φαρμάκων, που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση σε συμμόρφωση με την υπ' αριθμ. 2001/1983/ΕΚ Οδηγία «περί κοινοτικού κώδικα για τα φάρμακα που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση», όπως τροποποιήθηκε από τις υπ' αριθμ. 2004-27-ΕΚ, 2004-24- ΕΚ Οδηγίες για τα παραδοσιακά φάρμακα φυτικής προέλευσης και το άρθρο 31 της υπ' αριθμ. 2002/1998/ ΕΚ Οδηγίας για τη θέσπιση προτύπων ποιότητας και ασφάλειας για τη συλλογή, τον έλεγχο, την επεξεργασία, την αποθήκευση και τη διανομή ανθρώπινου αίματος και συστατικών αίματος, (ΦΕΚ 59 Β'),

εε) της Κ.Υ.Α. Ζ1-130/2011 (Β' 295) «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την Οδηγία 2008/122/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 14ης Ιανουαρίου 2009, για την προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής, που δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Ε.Ε. αριθμ. L33 της 3.2.2009»

στ) του π.δ. 131/2003, «Προσαρμογή στην Οδηγία 200/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)» (ΦΕΚ 116Α'), όπως ισχύει,

ζζ) του ν. 2328/1995, «Νομικό καθεστώς της ιδιωτικής τηλεόρασης και της τοπικής ραδιοφωνίας, ρύθμιση θεμάτων της ραδιοτηλεοπτικής αγοράς και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 159Α'), και

ηη) του π.δ. 100/2000 «Εναρμόνιση της ελληνικής ραδιοτηλεοπτικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 97/36 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 30^{ης} Ιουνίου 1997 (ΕΕ αριθ. L202 της Οδηγίας 89/552/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ αριθ. L298 της 17.10.89 σ.23) σχετικά με την παροχή υπηρεσιών».

θθ) του ν. 3844/2010 (Α' 63) «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις»

Όταν η παράνομη συμπεριφορά εκδηλώνεται μετά από σύσταση ή υπόδειξη ενώσεων των προμηθευτών ή εφόσον οι ενώσεις αυτές προβαίνουν σε παράνομη συμπεριφορά, στην περίπτωση αυτή μπορεί να ζητηθεί και από αυτές η παύση της εν λόγω συμπεριφοράς. Η ένωση καταναλωτών μπορεί να ζητήσει, επιπλέον, τη δέσμευση, την απόσυρση ή την καταστροφή ελαττωματικών προϊόντων που είναι επικίνδυνα για την ασφάλεια ή την υγεία του καταναλωτικού κοινού, καθώς και τη λήψη μέτρων, όπως είναι η κατάλληλη δημοσίευση του συνόλου ή μέρους της απόφασης, ή και η δημοσίευση επανορθωτικής δήλωσης, ώστε να εκλείψουν τα συνεχιζόμενα αποτελέσματα της παράβασης.

β) Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης. Για τον καθορισμό της χρηματικής ικανοποίησης, το δικαστήριο λαμβάνει υπόψιν, ιδίως, την ένταση της προσβολής της έννομης τάξης που συνιστά η παράνομη συμπεριφορά, το μέγεθος της εναγόμενης επιχείρησης του προμηθευτή και κυρίως, τον ετήσιο κύκλο εργασιών της, καθώς και τις ανάγκες της γενικής και της ειδικής πρόληψης.

γ) Τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων εξασφάλισης των απαιτήσεων του καταναλωτικού κοινού για την παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς ή την χρηματική ικανοποίηση μέχρι την έκδοση εκτελεστής απόφασης. Σε περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων που είναι επικίνδυνα για την ασφάλεια ή την υγεία του καταναλωτικού κοινού, μπορεί να διαταχθεί, ως ασφαλιστικό μέτρο, η δέσμευση αυτών.

δ) την αναγνώριση του δικαιώματος αποκατάστασης της ζημίας που υφίστανται οι καταναλωτές από την παράνομη συμπεριφορά.

17. Συλλογική αγωγή κατά τις διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου μπορούν να ασκήσουν, από κοινού, περισσότερες της μιας ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού, ακόμη και αν κάθε μία από αυτές έχει αριθμό ενεργών μελών μικρότερο από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο, εφόσον το σύνολο των ενεργών μελών όλων των ενώσεων υπερβαίνει το όριο αυτό. Συλλογική αγωγή μπορούν να ασκήσουν, από κοινού, και περισσότερες της μιας ενώσεις καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού, ακόμη και αν η ένωση πρώτου βαθμού έχει αριθμό ενεργών μελών μικρότερο από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο. Η συλλογική αγωγή ασκείται με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης καταναλωτών. Ενεργά μέλη των ενώσεων λογίζονται όσα έχουν εκπληρώσει τις ταμειακές τους υποχρεώσεις. Ο αριθμός των μελών αυτών αποδεικνύεται με κοινή υπεύθυνη δήλωση των μελών του διοικητικού συμβουλίου της οικείας ένωσης καταναλωτών.

18. Η συλλογική αγωγή ασκείται σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την τελευταία εκδήλωση της παράνομης συμπεριφοράς που αποτελεί τη βάση της. Κατ' εξαίρεση, οι απαιτήσεις της περίπτωσης δ' της παραγράφου 16 υπόκεινται στην παραγραφή του άρθρου 937 του Αστικού Κώδικα (Α.Κ.).

19. Αποκλειστικώς αρμόδιο για την εκδίκαση συλλογικής αγωγής είναι το πολυμελές πρωτοδικείο της κατοικίας ή της έδρας του εναγομένου. Αν αντικείμενο της συλλογικής αγωγής αποτελεί ραδιοτηλεοπτική διαφήμιση, αποκλειστικώς αρμόδιο είναι το πολυμελές πρωτοδικείο της έδρας

του ραδιοφωνικού ή τηλεοπτικού σταθμού.

20. Συλλογικές αγωγές των περιπτώσεων α' και β' της παραγράφου 16 δικάζονται κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας, στη συντομότερη δυνατή δικάσιμο. Το δικαστήριο μπορεί να διατάξει την προσωρινή εκτέλεση της απόφασης. Οι έννομες συνέπειες που προκύπτουν από την απόφαση αυτή ισχύουν έναντι πάντων, και αν δεν ήταν διάδικοι. Το δεδικασμένο απόφασης που δέχεται εν όλω ή εν μέρει αγωγή της περίπτωσης δ' της παραγράφου 16 ισχύει και υπέρ των ζημιωθέντων καταναλωτών, έστω και αν αυτοί δεν είχαν συμμετάσχει στη σχετική δίκη.

Εφόσον καταστεί αμετάκλητη η δικαστική απόφαση επί συλλογικής αγωγής της περίπτωσης δ' της παραγράφου 16, ο ζημιωθείς καταναλωτής μπορεί, με βάση την απόφαση αυτή, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον προμηθευτή, κατά του οποίου εκδόθηκε η εν λόγω απόφαση, την απαίτησή του, αναφέροντας τα στοιχεία που την προσδιορίζουν. Μετά την άπρακτη παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την έγγραφη γνωστοποίηση, ο καταναλωτής, εφόσον δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να ζητήσει την έκδοση διαταγής πληρωμής για την απαίτησή του από το δικαστήριο, εφόσον αυτή είναι εκκαθαρισμένη ή μπορεί ευχερώς να εκκαθαριστεί. Η απαίτηση αποδεικνύεται και με κάθε ιδιωτικό έγγραφο το οποίο, ως εκ του είδους ή της συνήθειας της συναλλαγής, χορηγείται ως απόδειξη στους καταναλωτές.

Απαιτήσεις καταναλωτών που απορρέουν από την παράνομη συμπεριφορά, πέραν αυτών που ορίζονται στις περιπτώσεις α' έως και δ' της παραγράφου 16, δεν θίγονται. Το δικαίωμα άσκησης ατομικής αγωγής των καταναλωτών δεν επηρεάζεται από την απόρριψη του αιτήματος αγωγής της ένωσης καταναλωτών κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 16.

21. Ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί με απόφαση του, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, να καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις προσαρμογής της συναλλακτικής συμπεριφοράς των προμηθευτών στο δεδικασμένο αμετάκλητων δικαστικών αποφάσεων επί αγωγών καταναλωτή ή ενώσεων καταναλωτών, εφόσον οι συνέπειες του δεδικασμένου έχουν ευρύτερο δημόσιο ενδιαφέρον για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και την προστασία των καταναλωτών.

22. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης κατά την περίπτωση β' της παραγράφου 16 για την αυτή παράβαση παρέχεται μία μόνο φορά. Εκ του ποσού που επιδικάζεται κατά το προηγούμενο εδάφιο ποσοστό 20% διατίθεται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή εντός μηνός από την είσπραξή του για σκοπούς προώθησης πολιτικών προστασίας του καταναλωτή και εκπαίδευσης του προσωπικού που απασχολείται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας ρυθμίζονται τα θέματα εφαρμογής της παρούσας παραγράφου.

23. Αν αγωγή για χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης απορριφθεί αμετάκλητα ως προφανώς αβάσιμη, ο εναγόμενος προμηθευτής μπορεί να ζητήσει εκ του λόγου αυτού με αγωγή του, η οποία ασκείται εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία η απορριπτική απόφαση κατέστη αμετάκλητη, αποζημίωση ή χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης από την ενάγουσα ένωση καταναλωτών και προσωπικά από τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, τα οποία ευθύνονται εις ολόκληρον.

24. Τη συλλογική αγωγή της περίπτωσης β' της παραγράφου 16 μπορούν να ασκούν κατά των προμηθευτών και τα εμπορικά και βιομηχανικά, βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, εφαρμοζομένων αναλογικώς των προηγούμενων παραγράφων 19 έως και 22.

25. Οι ενώσεις καταναλωτών δεν δικαιούνται αμοιβής από τα μέλη τους για παρεχόμενα σε αυτά ατομικά ή συλλογικά μέσα προστασίας.

26. Οι ενώσεις καταναλωτών ευθύνονται για την ακρίβεια των πληροφοριών που ανακοινώνουν προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού. Όταν ανακοινώνουν στοιχεία τα οποία προκύπτουν από έρευνες που έχουν πραγματοποιήσει, οφείλουν να θέτουν στην διάθεση του καταναλωτικού κοινού και κάθε ενδιαφερόμενου, τα στοιχεία που αφορούν στον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας,

όπως είναι, ιδίως, η μεθοδολογία της δειγματοληψίας, με επιτόπιες, τηλεφωνικές ή ηλεκτρονικές συνεντεύξεις, και η μέθοδος και τα στοιχεία της τιμοληψίας.

27. Η ανακοίνωση στο καταναλωτικό κοινό αναληθών πληροφοριών από την ένωση καταναλωτών, καθώς και η παράβαση από αυτή των διατάξεων του παρόντος νόμου, συνιστά λόγο: α) ανάκλησης της πιστοποίησής της, κατά την έννοια της παραγράφου 12, β) έκπτωσης του διοικητικού συμβουλίου της, γ) αποβολής της από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α) και από τα συλλογικά όργανα εκπροσώπησης σύμφωνα με το άρθρο 13 και δ) διαγραφής της από το Μητρώο. Τα υπό στοιχεία α', β' και δ' μέτρα του προηγούμενου εδαφίου μπορούν να ζητήσουν, μέσα σε προθεσμία έξι (6) μηνών από την τελευταία παράβαση ή από την ανακοίνωση της αναληθούς πληροφορίας, όποιος θίγεται από αυτές, κάθε μέλος της ένωσης, κάθε ένωση καταναλωτών, ο αρμόδιος εισαγγελέας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή. Για την ανάκληση της πιστοποίησης της ένωσης αποφαινεται η Επιτροπή της παραγράφου 12. Για την έκπτωση του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης, αποφαινεται το αρμόδιο δικαστήριο, που δικάζει κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας. Αν η σχετική αίτηση γίνει δεκτή, το δικαστήριο διορίζει, με την ίδια απόφαση, προσωρινό διοικητικό συμβούλιο. Τα μέλη που εκπίπτουν δεν είναι επανεκλέξιμα για μια τριετία από την έκπτωσή τους. Το Διοικητικό Συμβούλιο δεν εκπίπτει, εάν οι αναληθείς πληροφορίες ή ο τρόπος με τον οποίο ανακοινώνονται επιδρούν ελάχιστα στην προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών ή αν η αναληθειά τους δεν οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια των μελών του. Για την αποβολή από το Ε.Σ.Κ.Α και από τα συλλογικά όργανα εκπροσώπησης του άρθρου 13 αποφαινεται το Ε.Σ.Κ.Α, χωρίς τη συμμετοχή των εκπροσώπων της ένωσης. Η απόφαση αυτή υπόκειται στην έγκριση του Υπουργού Ανάπτυξης.

28. Η διαγραφή της ένωσης καταναλωτών από το Μητρώο ενεργείται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Η διαγραφή της ένωσης καταναλωτών από το Μητρώο συνεπάγεται, αυτοδικαίως, και την ανάκληση της πιστοποίησής της.

29. Το δικαστήριο μπορεί να διατάξει τη διάλυση ένωσης καταναλωτών αν αυτή άσκησε κατ' επανάληψη, με δόλο ή βαριά αμέλεια, αγωγές για χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης που απορρίφθηκαν τελεσίδικα ως προφανώς αβάσιμες. Στην περίπτωση αυτή, τη διάλυση ζητούν, εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός (1) έτους από την τελεσίδικια της τελευταίας απορριπτικής απόφασης, ο προμηθευτής που υπήρξε εναγόμενος σε δίκη κατά την οποία εκδόθηκε η απόφαση αυτή ή ο αρμόδιος εισαγγελέας.

30.α) Σε περίπτωση παράβασης, κατά τις διατάξεις της παραγράφου 16, η οποία διαπράχθηκε στην Ελληνική επικράτεια, κάθε νομιμοποιούμενος φορέας από άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όταν θίγονται τα συμφέροντα τα οποία προστατεύει, μπορεί να ασκεί τη συλλογική αγωγή των περιπτώσεων α' και γ' της παραγράφου 16. Οι διατάξεις των παραγράφων 17 και 20 εφαρμόζονται αναλόγως.

β) Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων για την άσκηση τηλεοπτικών δραστηριοτήτων του π.δ/τος 100/2000 (Α' 98) κάθε ημεδαπή ένωση που πληροί τα κριτήρια της παραγράφου 16, καθώς και κάθε νομιμοποιούμενος φορέας από άλλο κράτος μέλος, όταν θίγονται τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών, τα οποία προστατεύει, δικαιούται να υποβάλει καταγγελία και να ζητήσει να επιβληθούν οι διοικητικές κυρώσεις που προβλέπονται στα άρθρα 12 και 15 παρ. 3 του ν. 2644/1998 (Α' 233). Δικαιούται επίσης να υποβάλει αίτηση επανόρθωσης κατά τις διατάξεις του άρθρου 9 του π.δ.100/2000.

γ) Για την άσκηση της συλλογικής αγωγής ή την υποβολή καταγγελίας ή αίτησης επανόρθωσης, ο νομιμοποιούμενος φορέας επιδεικνύει τον σχετικό κατάλογο που καταρτίζει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και δημοσιεύεται στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 4 της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ «περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα προστασίας των καταναλωτών». Τα δικαστήρια και οι αρμόδιες αρχές δέχονται τον κατάλογο

αυτό ως απόδειξη της νομιμοποίησης των φορέων προς έγερση της συλλογικής αγωγής ή υποβολής καταγγελίας ή αίτησης επανόρθωσης με την επιφύλαξη του δικαιώματός τους να εξετάσουν κατά πόσον ο σκοπός του φορέα δικαιολογεί την έγερση αγωγής ή την υποβολή καταγγελίας στη συγκεκριμένη περίπτωση.

Άρθρο 11 - Φιλικός διακανονισμός καταναλωτικών διαφορών

1. Σε κάθε νομαρχία συνιστάται από τον αρμόδιο νομάρχη, μέσα σε έξι μήνες από τη δημοσίευση του νόμου αυτού, επιτροπή φιλικού διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών.

2. Οι επιτροπές είναι τριμελείς και αποτελούνται από:

α) Ένα δικηγόρο, μέλος του οικείου δικηγορικού συλλόγου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από το διοικητικό συμβούλιο του δικηγορικού συλλόγου, ως πρόεδρο.

β) Έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από το διοικητικό συμβούλιο του επιμελητηρίου. Σε νομούς, όπου υπάρχουν βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, προτείνεται από το διοικητικό τους συμβούλιο ένας εκπρόσωπός τους με τον αναπληρωτή του. Στη σύνθεση της επιτροπής μετέχει, κάθε φορά, ο εκπρόσωπος του επιμελητηρίου στο οποίο υπάγεται ο προμηθευτής. Εφόσον είναι εφικτό, κάθε επιμελητήριο ορίζει ανά έναν εκπρόσωπο κάθε κλάδου της αγοράς, με τον αναπληρωτή του, για τη συμμετοχή του στη σύνθεση της επιτροπής όταν κρίνεται διαφορά που ανάγεται στη δραστηριότητα μέλους του, του αντίστοιχου κλάδου της αγοράς και

γ) Έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από τα διοικητικά συμβούλιά τους. Εάν δεν υφίστανται οι ενώσεις αυτές, στην επιτροπή συμμετέχει εκπρόσωπος ένωσης καταναλωτών δευτέρου βαθμού, διαφορετικά εκπρόσωπος του τοπικού εργατικού κέντρου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από τη διοίκηση αυτού. Ο γραμματέας της επιτροπής, με τον αναπληρωτή του, προέρχονται από τους υπαλλήλους της υπηρεσίας εμπορίου της οικείας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (Ν. Α.) και προτείνονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή από τον οικείο νομάρχη.

3. Όπου ο αριθμός υποθέσεων ή οι ειδικές συνθήκες του νόμου το απαιτούν, μπορούν να συνιστώνται περισσότερες επιτροπές.

4. Η θητεία των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού είναι διετής και μπορεί να ανανεώνεται μία ή περισσότερες φορές.

5. Αρμόδια είναι η επιτροπή του νομού όπου εκτελέστηκε -ή συμφωνήθηκε να εκτελεστεί η παροχή του προμηθευτή στον καταναλωτή.

6. Οι υποθέσεις εισάγονται στην αρμόδια, κατά περίπτωση, επιτροπή ύστερα από αίτηση του καταναλωτή ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών, καθώς και ύστερα από παραπομπή από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Οι υποθέσεις συζητούνται, κατά τη σειρά που ορίζει ο πρόεδρος, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της αίτησης ή την παραπομπή τους, μετά από πρόσκληση των ενδιαφερομένων πριν από πέντε (5) τουλάχιστον ημέρες. Οι προθεσμίες αυτές μπορούν να παρατείνονται, με απόφαση του προέδρου της επιτροπής, μέχρι πέντε (5) ημέρες, εφόσον συντρέχουν, προς τούτο, ειδικοί λόγοι. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν κατά τη συζήτηση να παρίστανται αυτοπροσώπως ή να εκπροσωπούνται από πληρεξούσιο δικηγόρο ή τρίτο πρόσωπο που έχει σχετική εξουσιοδότηση.

7. Η επιτροπή κρίνει κατά το ισχύον δίκαιο. Συμπληρωματικά λαμβάνονται υπόψη τα συναλλακτικά ήθη. Η επιτροπή μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιους οργανισμούς, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, επιμελητήρια και επαγγελματικούς συλλόγους.

8. Η Επιτροπή συνεδριάζει, νομίμως, με την παρουσία όλων των μελών της και λαμβάνει τις

αποφάσεις της κατά πλειοψηφία. Τα πορίσματα της Επιτροπής κοινοποιούνται στον Συνήγορο του Καταναλωτή και στους ενδιαφερομένους το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση των σχετικών υποθέσεων. Τα πορίσματα της Επιτροπής δεν παράγουν συνέπειες δικαστικής απόφασης, ούτε αποτελούν εκτελεστό τίτλο.

9.Τα πορίσματα των επιτροπών φιλικού διακανονισμού αρχειοθετούνται από τις οικείες Ν.Α. και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να λάβει γνώση και να ζητήσει αντίγραφο αυτών.

10.Με απόφαση του αρμόδιου νομάρχη που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ρυθμίζονται, όπου υπάρχει ανάγκη, οι τεχνικές λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου αυτού.

Άρθρο 11α - Αρχές συγκρότησης και λειτουργίας φορέων εξωδικαστικής (εναλλακτικής) επίλυσης διαφορών

1. Το παρόν άρθρο εφαρμόζεται σε διαδικασίες εξωδικαστικής (εναλλακτικής) επίλυσης συμβατικών διαφορών (στο εξής διαδικασία ΕΕΔ) που ανακύπτουν από την πώληση αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών από προμηθευτή σε καταναλωτή μέσω παρέμβασης φορέα επίλυσης διαφορών ο οποίος ιδρύεται σε μόνιμη βάση και προτείνει λύση ή φέρνει τα μέρη σε επαφή με σκοπό την εξεύρεση φιλικής λύσης (στο εξής φορέας ΕΕΔ).

2. Το παρόν άρθρο δεν εφαρμόζεται:

α) σε διαδικασίες ενώπιον φορέων επίλυσης διαφορών στους οποίους τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση των διαφορών είναι αποκλειστικά και μόνο υπάλληλοι του προμηθευτή,

β) σε διαδικασίες ενώπιον συστημάτων διερεύνησης καταναλωτικών καταγγελιών που τα διαχειρίζεται ο προμηθευτής,

γ) στις απευθείας διαπραγματεύσεις μεταξύ του καταναλωτή και του προμηθευτή, είτε αυτοί εκπροσωπούνται είτε όχι,

δ) στις προσπάθειες που καταβάλλει ο δικαστής για την επίλυση της διαφοράς κατά τη διάρκεια της δικαστικής διαδικασίας που αφορά την εν λόγω διαφορά.

ε) στο Συνήγορο του Καταναλωτή και τις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού του άρθρου 11 του ν.2251/1994 (ΦΕΚ Α' 191).

3. Τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την εναλλακτική επίλυση διαφορών πρέπει να διαθέτουν την αναγκαία εμπειρογνωμοσύνη και να είναι αμερόληπτα. Η απαίτηση αυτή κατοχυρώνεται με την εξασφάλιση ότι τα πρόσωπα αυτά:

α) κατέχουν τις αναγκαίες γνώσεις, δεξιότητες και πείρα στον τομέα της εναλλακτικής επίλυσης διαφορών,

β) δεν μπορούν να απαλλαγούν από τα καθήκοντά τους χωρίς εύλογη αιτία,

γ) δεν έχουν καμία σύγκρουση συμφερόντων με οποιοδήποτε από τα μέρη της διαφοράς,

4. Οι φορείς ΕΕΔ στο πλαίσιο των οποίων τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση διαφορών αποτελούν μέρος συλλογικού σώματος προβλέπουν τη συμμετοχή ίσου αριθμού εκπροσώπων των συμφερόντων των καταναλωτών και εκπροσώπων των συμφερόντων των προμηθευτών στο εν λόγω συλλογικό σώμα.

5. Οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν στους ιστοτόπους τους και σε έντυπη μορφή στις εγκαταστάσεις τους πληροφορίες για τα εξής:

α) τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την επίλυση διαφορών, τη μέθοδο ορισμού τους και τη διάρκεια της θητείας τους,

β) την πηγή χρηματοδότησης, συμπεριλαμβανομένου του εκατοστιαίου ποσοστού της δημόσιας και της ιδιωτικής χρηματοδότησης,

γ) κατά περίπτωση, τη συμμετοχή τους σε δίκτυα φορέων εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών,

δ) τα είδη διαφορών που είναι αρμόδιοι να εξετάζουν,

ε) τους διαδικαστικούς κανόνες που διέπουν την επίλυση των διαφορών,

στ) τις γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι καταγγελίες στον φορέα ΕΕΔ και στις οποίες διεξάγεται η διαδικασία ΕΕΔ,

ζ) τα είδη των κανόνων που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο φορέας ΕΕΔ ως βάση για την επίλυση

των διαφορών (π.χ. κανόνες δικαίου, αρχές ευθυδικίας, κώδικες δεοντολογίας),

η) τις πιθανές προκαταρκτικές απαιτήσεις που ενδέχεται να πρέπει να εκπληρώσουν τα μέρη πριν υπάρξει η δυνατότητα να κινηθεί διαδικασία ΕΕΔ,

θ) το κόστος, αν υπάρχει, που θα βαρύνει τα μέρη,

ι) τη διάρκεια της διαδικασίας κατά προσέγγιση,

ια) τα νομικά αποτελέσματα της έκβασης της διαδικασίας ΕΕΔ.

6. Οι φορείς ΕΕΔ δημοσιοποιούν στους ιστότοπους τους και σε έντυπη μορφή στις εγκαταστάσεις τους ετήσιες εκθέσεις δραστηριότητας. Αυτές οι εκθέσεις περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πληροφορίες τόσο σχετικά με τις εγχώριες όσο και σχετικά με τις διασυνοριακές διαφορές:

α) αριθμός διαφορών που ελήφθησαν και είδη των σχετικών καταγγελιών,

β) τυχόν επαναλαμβανόμενα προβλήματα που οδηγούν σε διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών,

γ) ποσοστό διαδικασιών επίλυσης διαφορών που διακόπηκαν πριν επιτευχθεί αποτέλεσμα,

δ) μέσος χρόνος που χρειάστηκε για την επίλυση των διαφορών,

ε) ποσοστό συμμόρφωσης με τα αποτελέσματα των διαδικασιών ΕΕΔ, αν είναι γνωστό,

στ) κατά περίπτωση, συνεργασία τους με δίκτυα φορέων ΕΕΔ που διευκολύνουν την επίλυση διασυνοριακών διαφορών.

7. Οι φορείς ΕΕΔ πρέπει να είναι αποτελεσματικοί και να εκπληρώνουν τις ακόλουθες απαιτήσεις:

α) η διαδικασία ΕΕΔ είναι εύκολα προσβάσιμη και από τα δύο μέρη, ανεξάρτητα από τον τόπο στον οποίο βρίσκονται αυτά,

β) τα μέρη έχουν πρόσβαση στη διαδικασία, χωρίς να είναι υποχρεωμένα να χρησιμοποιήσουν νομικό εκπρόσωπο· ωστόσο, τα μέρη έχουν τη δυνατότητα εκπροσώπησης ή υποστήριξης από τρίτο μέρος σε κάθε φάση της διαδικασίας,

γ) η διαδικασία ΕΕΔ είναι δωρεάν ή χαμηλού κόστους για τους καταναλωτές,

δ) η διαφορά επιλύεται μέσα σε 90 ημέρες από την ημερομηνία κατά την οποία ο φορέας ΕΕΔ έλαβε την καταγγελία. Σε περίπτωση περίπλοκων διαφορών, ο φορέας ΕΕΔ μπορεί να παρατείνει αυτό το χρονικό διάστημα.

8. Στις διαδικασίες ΕΕΔ:

α) τα μέρη έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τις απόψεις τους και να ακούσουν τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που προβάλλονται από το άλλο μέρος, καθώς και τις δηλώσεις τυχόν πραγματογνωμόνων,

β) το αποτέλεσμα της διαδικασίας ΕΕΔ γνωστοποιείται στα μέρη εγγράφως ή σε σταθερό μέσο, με αναφορά του σκεπτικού στο οποίο βασίζεται.

9. Στις διαδικασίες ΕΕΔ που επιδιώκουν την επίλυση της διαφοράς με την πρόταση μιας λύσης:

α) ο καταναλωτής, πριν συμφωνήσει με την προτεινόμενη λύση, ενημερώνεται:

(i) ότι έχει την επιλογή να συμφωνήσει ή να μη συμφωνήσει με την προτεινόμενη λύση,

(ii) ότι η προτεινόμενη λύση μπορεί να είναι λιγότερο ευνοϊκή σε σχέση με το αποτέλεσμα που θα επιτυγχανόταν σε δικαστήριο κατ' εφαρμογή των νομικών κανόνων,

(iii) ότι, προτού εγκρίνει ή απορρίψει την προτεινόμενη λύση, έχει το δικαίωμα να ζητήσει τη συμβουλή ανεξάρτητου προσώπου,

β) τα μέρη, πριν συμφωνήσουν με την προτεινόμενη λύση, ενημερώνονται για τις νομικές

συνέπειες της εν λόγω συμφωνίας,

γ) τα μέρη, πριν εκφράζουν τη συγκατάθεσή τους για την προτεινόμενη λύση ή φιλική συμφωνία, έχουν στη διάθεσή τους εύλογο χρονικό διάστημα για να σκεφτούν.

10. Κάθε φορέας ΕΕΔ υποχρεούται πριν από την έναρξη της δραστηριότητας διαμεσολάβησης και επίλυσης καταναλωτικών διαφορών να ζητήσει την καταχώρισή του σε ειδικό μητρώο που συνιστάται και τηρείται στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης. Για την καταχώριση στο μητρώο ελέγχεται η συμμόρφωση προς τις αρχές συγκρότησης και λειτουργίας. Αν ο φορέας ΕΕΔ παύσει να συμμορφώνεται προς τις αρχές του άρθρου ο Υπουργός Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης με αιτιολογημένη απόφαση του διατάσσει τη διαγραφή του από το Μητρώο. Με απόφαση του Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθορίζονται οι όροι και προϋποθέσεις τήρησης του μητρώου. Κάθε ένωση καταναλωτών της παραγράφου 16 του άρθρου 10 του ν.2251/1994 ή επαγγελματική ένωση μπορεί να ζητά κατά τη διαδικασία της παραγράφου 20 του άρθρου 10 του ν.2251/1994 να υποχρεωθεί ο φορέας ΕΕΔ σε συμμόρφωση προς τις αρχές του παρόντος άρθρου. Οι προμηθευτές δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν ονομασίες για τις διαδικασίες, τα πρόσωπα ή τα συστήματα διερεύνησης καταγγελιών των περιπτώσεων α) και β) της παραγράφου 2 που ενδέχεται να δημιουργούν κίνδυνο σύγχυσης με τους φορείς ΕΕΔ στους οποίους εφαρμόζονται οι αρχές του παρόντος.

11. Όσοι φορείς ΕΕΔ έχουν συσταθεί ή λειτουργούν κατά την δημοσίευση της παρούσας απόφασης οφείλουν να συμμορφωθούν προς τις παραπάνω αρχές και να εγγραφούν στο Μητρώο της προηγούμενης παραγράφου μέχρι την 30ή Σεπτεμβρίου 2012.

Άρθρο 12 - Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς

1. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης συνιστάται Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.), το οποίο αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης. Το Ε.Σ.Κ.Α. εκφράζει τις θέσεις των φορέων της αγοράς και των καταναλωτών επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών, υποβάλλει, αρμοδίως, προτάσεις για την προώθηση των εννόμων συμφερόντων τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις επί θεμάτων σχετικών με την αγορά και τους καταναλωτές και, ιδίως, επί νομοσχεδίων και διατάξεων που αφορούν στους καταναλωτές.

2. Το Ε.Σ.Κ.Α. αποτελείται από:

- α) τρεις (3) εκπροσώπους του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, μετά των αναπληρωτών αυτών.
- β) το Συνήγορο του Καταναλωτή,
- γ) δύο (2) εκπροσώπους από κάθε δευτεροβάθμια ένωση καταναλωτών,
- δ) τρεις (3) εκπροσώπους από τις πρωτοβάθμιες ενώσεις καταναλωτών,
- ε) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Επιτροπή Ανταγωνισμού, μετά του αναπληρωτού αυτού,
- στ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Κεντρική Ένωση των Επιμελητηρίων (Κ.Ε.Ε.), μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ζ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.) μετά του αναπληρωτού αυτού,
- η) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Ενιαίο φορέα Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.),
- θ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος,
- ι) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (Ε.Ε.Τ) μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ια) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από το Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Λιανικής Πωλήσεως Ελλάδος (Σ.Ε.Λ.Π.Ε.) μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ιβ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από τη Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Β.Ε.) μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ιγ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ιδ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ. Ε.Τ. Ε.) μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ιε) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Συνομοσπονδία Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών (ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ.) μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ιστ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από το Σύνδεσμο Ελληνικών Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.), μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ιζ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (Ε.Σ.Ε.Ε.), μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ιη) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία μετά του αναπληρωτού αυτού,
- ιθ) έναν (1) εκπρόσωπο υπηρεσιών γενικού - κοινωνικού ενδιαφέροντος/ Ρυθμιστικών αρχών (μεταφορά, ύδρευση, ηλεκτρισμός, φυσικό αέριο, τηλεπικοινωνίες, ταχυδρομικές υπηρεσίες κ.λπ.), ανάλογα με τη θεματική ενότητα.

3. Στο Ε.Σ.Κ.Α., όπου κριθεί αναγκαίο, καλούνται χωρίς δικαίωμα ψήφου κατά περίπτωση:

- οι Προϊστάμενοι των διευθύνσεων που είναι αρμόδιες σε θέματα προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας,

- πρόσωπα με εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή και
- εκπρόσωποι άλλων παραγωγικών τάξεων, καθώς και άλλοι φορείς που εμπλέκονται σε θέματα προστασίας του καταναλωτικού κοινού.

4. Τα υπό στοιχεία γ' έως ιθ' μέλη του Ε.Σ. Κ. Α. της παραγράφου 2 προτείνονται με τους αναπληρωτές τους από τους οικείους φορείς, εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτούς σχετικής πρόσκλησης του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας.

Αν οι φορείς αυτοί δεν προτείνουν τους εκπροσώπους τους εντός της προθεσμίας του προηγούμενου εδαφίου, οι εκπρόσωποι αυτοί ορίζονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας.

Ειδικά όσον αφορά τους εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών του στοιχείου δ' της παραγράφου 2, αυτοί θα εκλέγονται από μεταξύ τους ψηφοφορία και δεν μπορούν να συμμετέχουν στο Ε.Σ.Κ.Α., αν η ένωση που ανήκουν είναι μέλος της δευτεροβάθμιας ένωσης που συμμετέχει δια εκπροσώπου στο Ε.Σ.Κ.Α.

Η θητεία των μελών του Ε.Σ. Κ. Α. είναι τριετής και μπορεί να ανανεωθεί μία ή περισσότερες φορές, για ίσο χρόνο. Η θητεία των μελών του Ε.Σ. Κ. Α. λήγει πριν παρέλθει ο χρόνος της, σε περίπτωση θανάτου, παραίτησης, διακοπής της συμμετοχής τους στον φορέα που εκπροσωπούν ή αποβολής της οικείας ένωσης καταναλωτών, σύμφωνα με την παράγραφο 27 του άρθρου 10.

5. Το Ε.Σ.Κ.Α. συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Με την ίδια απόφαση επιλέγεται και ορίζεται ο Πρόεδρος του Ε.Σ.Κ.Α., μετά του αναπληρωτή αυτού, μεταξύ των, υπό στοιχείο α' της παραγράφου 2, μελών. Με όμοια απόφαση ορίζεται γραμματέας του Ε.Σ.Κ.Α. μετά του αναπληρωτή αυτού μεταξύ των υπάλληλων της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

6. Το Ε.Σ.Κ.Α. εκδίδει τον κανονισμό λειτουργίας του, ο οποίος εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Με τον κανονισμό αυτόν καθορίζονται, μεταξύ άλλων, ο τόπος, η διαδικασία κατάρτισης και ανακοίνωσης της ημερήσιας διάταξης των συνεδριάσεων και πρόσκλησης σε αυτές, των μελών, ο τρόπος λήψης των αποφάσεων και έκδοσης των γνωμοδοτήσεων και κάθε ειδικότερο θέμα και αναγκαία λεπτομέρεια.

7. Το Ε.Σ.Κ.Α. συνεδριάζει τουλάχιστον δύο (2) φορές το χρόνο. Στις συνεδριάσεις του μπορεί να παρευρίσκεται και να συμμετέχει ο Υπουργός Ανάπτυξης ή εκπρόσωπός του. Εφόσον στις συνεδριάσεις του συζητούνται θέματα που αφορούν και τις αρμοδιότητες άλλων υπουργών, μπορούν να συμμετέχουν και αυτοί ή οι εκπρόσωποί τους. Ο πρόεδρος μπορεί, σε συνεννόηση με τον Υπουργό Ανάπτυξης, να καλεί στις συνεδριάσεις του Ε.Σ.Κ.Α. και εκπροσώπους άλλων παραγωγικών τάξεων, ιδιώτες ή άλλα πρόσωπα, τα οποία μπορούν να εκφράσουν τη γνώμη τους χωρίς δικαίωμα ψήφου.

8. Οι δαπάνες λειτουργίας του Ε.Σ.Κ.Α. βαρύνουν τις πιστώσεις της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

9. Τα μέλη του Ε.Σ.Κ.Α. δεν δικαιούνται αμοιβής για τη συμμετοχή τους στα όργανα αυτά. Τα μέλη που διαμένουν εκτός Αθηνών λαμβάνουν τα έξοδα κίνησης, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Άρθρο 13 - Εκπροσώπηση καταναλωτών

1. Σε εθνικά και διεθνή συλλογικά όργανα φορέων του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, όπου προβλέπεται συμμετοχή εκπροσώπων των ενώσεων καταναλωτών του παρόντος, οι εκπρόσωποί αυτοί επιλέγονται κατόπιν εκλογής τους από τους εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών που

είναι μέλη του Ε.Σ.Κ.Α.. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, όταν λαμβάνει αιτήματα των φορέων του προηγούμενου εδαφίου για τη συμμετοχή εκπροσώπων των ενώσεων καταναλωτών, υποχρεούται να διαβιβάζει αυτά σε όλες τις πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών. Κάθε ενδιαφερόμενος για την εκλογή του κατά τα ανωτέρω αποστέλλει σχετική δήλωση και το βιογραφικό του σημείωμα στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή μέχρι την παραμονή των εκλογών.

2. Δικαίωμα συμμετοχής στις εκλογές έχουν μόνο τα ενεργά μέλη πιστοποιημένων ενώσεων καταναλωτών που προτείνονται από αυτές. Οι εκλογές διεξάγονται με μυστική ψηφοφορία και διενεργούνται με μέριμνα του προέδρου του Ε.Σ.Κ.Α.. Ενστάσεις κατά της διαδικασίας της ψηφοφορίας υποβάλλονται εντός τριών (3) ημερών από τη διενέργειά τους στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και εξετάζονται από τριμελή επιτροπή, η οποία αποτελείται από το Διευθυντή της Διεύθυνσης Πολιτικής Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, ως πρόεδρο, και δύο μέλη του Ε.Σ.Κ.Α., τα οποία επιλέγονται με κλήρωση που διενεργείται από τον Πρόεδρό του. Τα αποτελέσματα της ψηφοφορίας κοινοποιούνται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η οποία γνωστοποιεί τους εκπροσώπους που εκλέγονται στον αρμόδιο φορέα.

Άρθρο 13 α – Κυρώσεις

1. Οι καταγγελίες των καταναλωτών εναντίον προμηθευτή, κατά την έννοια των επιμέρους διατάξεων του παρόντος νόμου, υποβάλλονται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, από την οποία διαβιβάζονται στον προμηθευτή, με πρόσκληση για απάντηση, με κάθε πρόσφορο τρόπο, συμπεριλαμβανομένης και της επίδοσης δια του ταχυδρομείου. Ο προμηθευτής υποχρεούται να απαντά, εγγράφως, επί των καταγγελιών εντός της προθεσμίας που τάσσεται από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η οποία αρχίζει από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης.

2. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ποινικού Κώδικα, των Κανόνων Ρύθμισης της Αγοράς Προϊόντων και της Παροχής Υπηρεσιών και διατάξεων άλλων ειδικών νομοθετημάτων, σε βάρος των προμηθευτών που παραβαίνουν τις διατάξεις του παρόντος νόμου επιβάλλεται, με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, κατόπιν καταγγελίας ή και αυτεπαγγέλτως μια ή περισσότερες από τις παρακάτω κυρώσεις:

α) Σύσταση για συμμόρφωση, εντός οριζόμενης προθεσμίας και άρση της προσβολής και παράλειψης στο μέλλον.

β) Πρόστιμο από χίλια πεντακόσια (1.500) έως ένα εκατομμύριο (1.000.000) ευρώ. Σε περίπτωση που εκδοθούν σε βάρος του ίδιου προμηθευτή περισσότερες από τρεις (3) αποφάσεις επιβολής προστίμου, το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται.

γ) Προσωρινή διακοπή της λειτουργίας της επιχείρησης ή τμήματός της για χρονικό διάστημα από τρεις (3) μήνες έως ένα (1) έτος σε περίπτωση που εκδοθούν σε βάρος του ίδιου προμηθευτή περισσότερες από τρεις (3) αποφάσεις επιβολής προστίμου.

3. Σε βάρος του προμηθευτή που δεν απαντά σε καταγγελίες καταναλωτών σύμφωνα με την παράγραφο 1, ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να προβεί σε: α) σύσταση για συμμόρφωση, εντός οριζόμενης προθεσμίας, με προειδοποίηση επιβολής προστίμου, β) επιβολή προστίμου από πεντακόσια (500) ευρώ έως πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ, γ) επιβολή προστίμου από πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ έως πενήντα χιλιάδες (50.000) ευρώ, σε περίπτωση υποτροπής. Τα ποσά των προστίμων της παρούσας παραγράφου περιέρχονται στον Κρατικό Προϋπολογισμό.

4. Τα ποσά των προστίμων που επιβάλλονται κατά τις παραγράφους 2 και 3 εισπράττονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. (ν. δ. 356/1974, ΦΕΚ 90 Α΄) και μπορεί να αναπροσαρμόζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

5. Ο Υπουργός Ανάπτυξης, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος, μπορεί, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση και τη βαρύτητα της παράβασης καθώς και τις συνέπειές της στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό, να δημοσιοποιεί, δια του τύπου ή με άλλο πρόσφορο τρόπο, τις κυρώσεις που επιβάλλονται κατά τις προηγούμενες παραγράφους 2 και 3, καθώς και τα περιοριστικά μέτρα που λαμβάνονται κατά τις κείμενες διατάξεις από αρμόδιες διοικητικές αρχές ή τους προμηθευτές σχετικά με τη διάθεση καταναλωτικών προϊόντων στην εσωτερική αγορά.

6. Αν οι παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος διαπράττονται από: α) πιστωτικά ιδρύματα ή επιχειρήσεις και οργανισμούς του χρηματοπιστωτικού τομέα της οικονομίας, που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος ή β) από εταιρίες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, που εποπτεύονται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή γ) ασφαλιστικές επιχειρήσεις που εποπτεύονται από την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.), οι κυρώσεις που προβλέπονται στον παρόντα νόμο επιβάλλονται μετά από γνώμη της Τράπεζας της Ελλάδος ή της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς ή της ΕΠ.Ε.Ι.Α., κατά περίπτωση. Η γνώμη αυτή παρέχεται μετά από σχετική αίτηση του Γενικού Γραμματέα Καταναλωτή εντός προθεσμίας δύο (2) μηνών από την υποβολή της αίτησης. Αν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου, οι διοικητικές κυρώσεις επιβάλλονται χωρίς την ανωτέρω γνώμη. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ρυθμίζονται τα θέματα εφαρμογής της παρούσας παραγράφου και κάθε σχετική λεπτομέρεια.

Άρθρο 13β

Κάθε καταναλωτής ή ένωση καταναλωτών έχει το δικαίωμα να καταγγέλλει ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος νόμου. Οι καταγγελίες που λαμβάνει η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κατατάσσονται ως εξής:

α) Καταγγελίες περί ζητημάτων που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή με βάση τις διατάξεις του παρόντος νόμου διαβιβάζονται στην αρμόδια υπηρεσία και ενημερώνεται σχετικά ο καταγγέλλων μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από την υποβολή τους.

β) Καταγγελίες με αίτημα εμφανώς αόριστο, ακατάληπτο ή αίτημα που επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό, τίθενται στο αρχείο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και ενημερώνεται σχετικά ο καταγγέλλων μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την υποβολή τους. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή δεν είναι υποχρεωμένη να απαντά σε αιτήματα καταναλωτών υπό μορφή γνωμοδότησης ή σε ερωτήματα επί ιδιωτικής φύσεως υποθέσεων που δεν στοιχειοθετούν καταγγελίες παραβάσεων του παρόντος νόμου.

γ) Καταγγελίες περί ζητημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή με βάση τις διατάξεις του παρόντος νόμου. Στην περίπτωση αυτή, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή προβαίνει σε περαιτέρω αξιολόγηση της αναγκαιότητας διερεύνησής τους λαμβάνοντας υπόψη ιδίως το δημόσιο συμφέρον, την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών, τις πιθανές επιπτώσεις στο καταναλωτικό κοινό, τις επιπτώσεις σε ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού, την προστασία του καταναλωτή, καθώς και το αποτέλεσμα που προσδοκάται από την παρέμβασή της σε συγκεκριμένη υπόθεση. Εφόσον αξιολογηθεί από τον Προϊστάμενο Διεύθυνσης Προστασίας η αναγκαιότητα διερεύνησης των ως άνω καταγγελιών, ο ίδιος αναθέτει προς εξέταση τις υποθέσεις στο αρμόδιο Τμήμα. Ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης δύναται να θέσει κάποιες υποθέσεις σε προσωρινό αρχείο μέχρι να προκύψουν πρόσθετα στοιχεία που θεμελιώνουν την αναγκαιότητα διερεύνησης, όπως αυτή περιγράφεται ανωτέρω. Ο Υπουργός Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας κατά το στάδιο της διερεύνησης δύναται να ζητήσει την απλή γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος παρέχει την αιτιολογημένη γνώμη του επί της καταγγελίας εντός διμήνου από την υποβολή σχετικού ερωτήματος της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κατά το στάδιο της διερεύνησης δύναται να ζητήσει την απλή γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος υποχρεούται να παράσχει την

αιτιολογημένη άποψη του επί της καταγγελίας εντός διμήνου από την υποβολή σχετικού ερωτήματος του Υπουργού.

Εφόσον η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κρίνει την μη αναγκαιότητα διερεύνησης κάποιων καταγγελιών βάσει των ανωτέρω ενημερώνεται σχετικά ο ενδιαφερόμενος καταγγέλλων, διαφορετικά διεκπεραιώνει την υπόθεση σε εύλογο χρονικό διάστημα, ανάλογα με το είδος της.»

Άρθρο 14 - Μεταβατικές, τελικές και καταργούμενες διατάξεις

1.Καταργούνται ο Ν 1961/1991 «Για την προστασία του καταναλωτή και άλλες διατάξεις», εκτός των άρθρων 51 και 53 έως 55, τα άρθρα 26 έως 29 του Ν 2000/1991 «Για την αποκρατικοποίηση, απλούστευση των διαδικασιών εκκαθάρισης, ενισχύσεως των κανόνων ανταγωνισμού και άλλες διατάξεις», καθώς και κάθε άλλη διάταξη που αντιβαίνει στις διατάξεις του νόμου αυτού ή αναφέρεται σε θέματα που ρυθμίζονται από αυτόν.

2.Δεν θίγονται οι διατάξεις για τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

3α). Οι υφιστάμενες ενώσεις καταναλωτών έχουν υποχρέωση πιστοποίησής τους από την επιτροπή της παραγράφου 12 του άρθρου 10 εντός έξι (6) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος.

β) Οι νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις υποχρεούνται, εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος, να διαβιβάσουν στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης τα μητρώα που τηρούσαν σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 10 του ν.2251/1994.

4.Με κοινή απόφαση των Υπουργών Εμπορίου, Εθνικής Οικονομίας, Δικαιοσύνης και του τυχόν κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού ρυθμίζονται τα της προσαρμογής και συμμόρφωσης προς οδηγίες, αποφάσεις, κανονισμούς και συστάσεις, που εκδίδονται από τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για θέματα κατανάλωσης και προστασίας του καταναλωτή. Με τις κανονιστικές πράξεις του προηγούμενου εδαφίου μπορεί να λαμβάνεται και κάθε αναγκαίο συμπληρωματικό μέτρο για την εφαρμογή των παραπάνω πράξεων.

Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και του τυχόν κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, με στόχο την προστασία της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, τη διαφάνεια στη λειτουργία της αγοράς, την ενίσχυση του ανταγωνισμού και ιδίως την απόδοση του οικονομικού οφέλους από αυτόν στους καταναλωτές, τη διασφάλιση της ενημέρωσης και την ενίσχυση της ικανότητας των καταναλωτών για σύγκριση και επιλογή προϊόντων ή υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, καθορίζονται και εξειδικεύονται απαιτήσεις ασφάλειας και επισήμανσης προϊόντων που διατίθενται στην αγορά, εκτός των τροφίμων, με την επιφύλαξη κανόνων κοινοτικού δικαίου, υποχρεώσεις ενημέρωσης των προμηθευτών προς τους καταναλωτές για χαρακτηριστικά, ιδιότητες και την τιμή πώλησης των προσφερόμενων προϊόντων ή παρεχόμενων υπηρεσιών, τον τρόπο αναγραφής και τη διαμόρφωση αυτής, καθώς και όροι διαφάνειας στην προώθηση, πώληση ή προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών στους καταναλωτές. Η έννοια του προμηθευτή κατά το προηγούμενο εδάφιο προσδιορίζεται από το άρθρο 9α στοιχείο β' του παρόντος.

5.Αν σε συγκεκριμένη περίπτωση οι κοινές διατάξεις παρέχουν στον καταναλωτή μεγαλύτερη προστασία από την ειδική ρύθμιση του νόμου αυτού, εφαρμόζονται οι κοινές διατάξεις. Εξαιρούνται οι διατάξεις που αφορούν παραγραφές και αποκλειστικές προθεσμίες.

6.Άτυποι κανόνες συμπεριφοράς επαγγελματικών οργανώσεων, καθώς και άτυπα όργανα εφαρμογής των κανόνων αυτών ή επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ειδικού χαρακτήρα δεν θίγονται από αυτόν το νόμο, έστω και αν ανάγονται σε θέματα που αυτός ρυθμίζει, στο μέτρο που δεν αντίκεινται προς τις διατάξεις του.

7. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης συνιστώνται κλιμάκια

ελέγχου προμηθευτών, τα οποία συγκροτούνται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης. Έργο των κλιμακίων αυτών είναι η διενέργεια επιτόπιων ελέγχων στους προμηθευτές για την τήρηση των διατάξεων του παρόντος νόμου. Με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού καθορίζονται ο αριθμός και η σύνθεση των κλιμακίων ελέγχου και ρυθμίζονται η οργάνωση, η λειτουργία αυτών, η διαδικασία ελέγχου, η συνεργασία των κλιμακίων ελέγχου με αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς, και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης ρυθμίζονται τα θέματα αμοιβής των μελών των κλιμακίων ελέγχου.

8. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, μπορεί να συγκροτούνται επιτροπές εμπειρογνομόνων για την επικουρία του έργου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Με όμοια απόφαση καθορίζονται οι αρμοδιότητές, ο αριθμός και οι ιδιότητες των μελών των επιτροπών, η λειτουργία τους, καθώς και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζονται οι αμοιβές των μελών των επιτροπών εμπειρογνομόνων.

9. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης που εκδίδεται εντός προθεσμίας έξι μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος, ρυθμίζονται ο τύπος και οι όροι των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με επιχειρήσεις αδυνατίσματος και γυμναστηρίων, και ιδίως το δικαίωμα υπαναχώρησης, ο τρόπος καταβολής του τιμήματος, οι κυρώσεις που επιβάλλονται, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων της απόφασης που εκδίδεται κατά την παράγραφο αυτή, και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια.

10. Η επιλογή από τα συμβαλλόμενα μέρη δικαίου χώρας που δεν ανήκει στην Ε.Ε., δεν μπορεί να θίξει τα δικαιώματα καταναλωτών που προβλέπονται στις διατάξεις του παρόντος, εφόσον η κρινόμενη περίπτωση συνδέεται στενά με την ελληνική έννομη τάξη.

11. Δεν επιτρέπεται επιβολή κατάσχεσης για ικανοποίηση απαιτήσεων πιστωτικών ιδρυμάτων και εταιριών παροχής πιστώσεων, καθώς και των εκδοχέων των απαιτήσεων αυτών από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες, επί ακινήτου του οφειλέτη, το οποίο αποδεδειγμένα αποτελεί τη μοναδική κατοικία του, εφόσον ασκηθεί από τον ίδιο, εντός προθεσμίας δεκαπέντε(15) ημερών αφότου γίνει η πρώτη μετά την επιταγή πράξη εκτέλεσης, ανακοπή κατά του σχετικού τίτλου εκτέλεσης, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 933επ. ΚΠολΔ και συντρέχουν, σφρευτικώς, οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) η απαίτηση της τράπεζας, στο σύνολό της, όπως βεβαιώνεται στο σχετικό τίτλο εκτέλεσης, δεν υπερβαίνει το ποσό των είκοσι χιλιάδων (20.000) ευρώ,

β) δεν έχει εγγραφεί, με τη βούληση του οφειλέτη, επί του ακινήτου αυτού προσημείωση ή υποθήκη υπέρ της δικαιούχου Τράπεζας,

γ) ο οφειλέτης βρίσκεται σε αποδεδειγμένη αδυναμία να εκπληρώσει τη συμβατική του υποχρέωση.

Εάν δεν έχει ασκηθεί ανακοπή του πρώτου εδαφίου ή αυτή απορριφθεί τελεσιδικώς, δεν εμποδίζεται η επιβολή κατάσχεσης

12. Με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης μπορεί να κωδικοποιηθούν, σε ενιαίο κείμενο, οι διατάξεις του παρόντος νόμου, του ν. 2251/1994, καθώς και όλων των συναφών νόμων, προεδρικών διαταγμάτων και κανονιστικών αποφάσεων που ρυθμίζουν θέματα προστασίας των καταναλωτών.

Κατά την κωδικοποίηση επιτρέπεται νέα αρίθμηση των άρθρων και διάρθρωση των διατάξεών τους, η διαγραφή, η σύμπτυξη ή η διεύρυνση των άρθρων και του αριθμού τους, καθώς και η μεταγλώττιση και οποιαδήποτε αναγκαία φραστική μεταβολή των κειμένων, χωρίς αλλοίωση της εννοίας τους.

13. Από την έναρξη ισχύος του παρόντος καταργείται και κάθε άλλη διάταξη γενική ή ειδική που ρυθμίζει θέματα αυτού ή είναι αντίθετη προς τις διατάξεις του.

Άρθρο 15

Η ισχύς του παρόντος νόμου αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά στις επί μέρους διατάξεις του.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

(Σύμφωνα με το άρθρο 9 - Πληροφορίες σχετικά με την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης της Κοινής Υπουργικής Απόφασης απόφαση αριθ. Ζ1-891/30-08-2013 (ΦΕΚ 2144 Β'/30-08-2013)

ΤΜΗΜΑ Α'

Υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση

Δικαίωμα υπαναχώρησης

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

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

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

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

Συνέπειες της υπαναχώρησης

Εάν υπαναχωρήσετε από την παρούσα σύμβαση, θα σας επιστρέψουμε όλα τα χρήματα που λάβαμε από εσάς, συμπεριλαμβανομένων των εξόδων παράδοσης (εξαιρουμένων των συμπληρωματικών εξόδων που οφείλονται στη δική σας επιλογή να χρησιμοποιηθεί τρόπος παράδοσης άλλος από τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης που εμείς προσφέρουμε), χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και οπωσδήποτε εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα που θα πληροφορηθούμε την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε από την παρούσα σύμβαση. Θα εκτελέσουμε την ανωτέρω επιστροφή χρημάτων χρησιμοποιώντας το ίδιο μέσο πληρωμής που εσείς χρησιμοποιήσατε για την αρχική συναλλαγή, εκτός κι αν εσείς έχετε συμφωνήσει ρητώς για κάτι διαφορετικό· σε κάθε περίπτωση, δεν θα σας χρεωθούν έξοδα για τέτοια επιστροφή χρημάτων. [4][5][6]

Οδηγίες για τη συμπλήρωση του εντύπου:

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

α) σε περίπτωση σύμβασης υπηρεσιών ή σύμβασης παροχής νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, παροχής τηλεθέρμανσης ή παροχής ψηφιακού περιεχομένου μη παραδιδόμενου επί υλικού μέσου: «σύναψης της σύμβασης.»

β) σε περίπτωση σύμβασης πώλησης: «που εσείς αποκτήσατε ή ένας τρίτος διάφορος του μεταφορέα και υποδειχθείς από εσάς απέκτησε τη φυσική κατοχή των αγαθών.»

γ) σε περίπτωση σύμβασης που αφορά πολλά αγαθά παραγγελθέντα από τον καταναλωτή με μια παραγγελία και παραδιδόμενα χωριστά: «που εσείς αποκτήσατε ή ένας τρίτος διάφορος του μεταφορέα και υποδειχθείς από εσάς απέκτησε τη φυσική κατοχή του τελευταίου αγαθού.»

δ) σε περίπτωση σύμβασης που αφορά την προμήθεια ενός αγαθού αποτελούμενου από πολλές παρτίδες ή από πολλά τεμάχια: «που εσείς αποκτήσατε ή ένας τρίτος διάφορος του μεταφορέα και υποδειχθείς από εσάς απέκτησε τη φυσική κατοχή της τελευταίας παρτίδας ή του τελευταίου τεμαχίου.»

ε) σε περίπτωση σύμβασης τακτικής προμήθειας αγαθών για καθορισμένο χρονικό διάστημα: «που εσείς αποκτήσατε ή ένας τρίτος διάφορος του μεταφορέα και υποδειχθείς από εσάς απέκτησε τη φυσική κατοχή του πρώτου αγαθού.»

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

[3.] Εάν από την ιστοσελίδα σας προσφέρετε στον καταναλωτή τη δυνατότητα να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικώς πληροφορίες για την υπαναχώρησή του από την παρούσα σύμβαση, αναγράψτε τα ακόλουθα: «Μπορείτε επίσης από την ιστοσελίδα μας [αναγράψτε διεύθυνση ιστοσελίδας] να συμπληρώσετε και να υποβάλετε ηλεκτρονικώς το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης ή οποιαδήποτε άλλη ξεκάθαρη δήλωση. Εάν χρησιμοποιήσετε αυτήν τη δυνατότητα, θα σας διαβιβάσουμε

χωρίς καθυστέρηση πάνω σε σταθερό μέσο (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) επιβεβαίωση λήψης της υπαναχώρησής σας.»

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

[5.] Εάν ο καταναλωτής έλαβε αγαθά συνδεδεμένα με τη σύμβαση:

α) να αναγραφεί:

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

β) να αναγραφεί:

- «Εμείς θα επιβαρυνθούμε με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών.»,
- «Εσείς θα επιβαρυνθείτε με την άμεση δαπάνη επιστροφής των αγαθών.»,
- Εάν, σε εξ αποστάσεως συναπτόμενη σύμβαση, δεν προσφέρεστε να επιβαρυνθείτε με τη δαπάνη επιστροφής των αγαθών και τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν κανονικά να επιστραφούν ταχυδρομικώς: «Εσείς θα επιβαρυνθείτε με την άμεση δαπάνη επιστροφής των αγαθών, ύψους ... ευρώ [αναγράψτε ποσό].» ή, εάν η δαπάνη επιστροφής των αγαθών ευλόγως δεν μπορεί να υπολογιστεί εκ των προτέρων: «Εσείς θα επιβαρυνθείτε με την άμεση δαπάνη επιστροφής των αγαθών. Η δαπάνη αυτή εκτιμάται κατά μέγιστο όριο σε περίπου ... ευρώ [αναγράψτε ποσό].», ή
- Εάν, σε εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενη σύμβαση, τα αγαθά από τη φύση τους δεν μπορούν κανονικά να επιστραφούν ταχυδρομικώς και είχαν παραδοθεί στην κατοικία του καταναλωτή τη στιγμή της σύναψης της σύμβασης: «Εμείς θα συλλέξουμε τα αγαθά με δική μας δαπάνη.» και

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

[6.] Σε περίπτωση σύμβασης για την παροχή υπηρεσιών ή την παροχή νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, εάν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή παροχής τηλεθέρμανσης, αναγράψτε τα ακόλουθα: «Εάν εσείς ζητήσατε να ξεκινήσει η παροχή υπηρεσιών ή η

παροχή νερού/φυσικού αερίου/ηλεκτρικής ενέργειας/ τηλεθέρμανσης [να διαγραφούν οι περιττές μνείες] στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, υποχρεούστε να μας καταβάλετε, σε σύγκριση με την πλήρη κάλυψη της σύμβασης, ποσόν που αναλογεί στα όσα σας παρέσχαμε μέχρι να μας δηλώσετε ότι υπαναχωρείτε από την παρούσα σύμβαση.».

ΤΜΗΜΑ Β΄

Υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης

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

- Προς [ο προμηθευτής οφείλει να αναγράψει εδώ το όνομά του, τη γεωγραφική του διεύθυνση και, εάν υπάρχει, τον αριθμό της τηλεομοιοτυπίας του και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού του ταχυδρομείου]:
- Γνωστοποιώ/Γνωστοποιούμε (*) με την παρούσα ότι υπαναχωρώ/υπαναχωρούμε (*) από τη σύμβασή μου/μας (*) πώλησης των ακόλουθων αγαθών (*)/παροχής της ακόλουθης υπηρεσίας (*)
- Που παραγγέλθηκε(-αν) στις (*)/που παρελήφθη(-σαν) στις (*)
- Όνομα καταναλωτή(-ών)
- Διεύθυνση καταναλωτή(-ών)
- Υπογραφή καταναλωτή(-ών) (μόνο εάν το παρόν έντυπο κοινοποιηθεί σε χαρτί)
- Ημερομηνία

(*) Διαγράφεται η περιττή ένδειξη.