



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Αθήνα, 5 Δεκεμβρίου 2008

Αριθ. πρωτ.: 1627

ΠΡΟΣ:

Υπουργείο Ανάπτυξης
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Δ/ση Προστασίας Καταναλωτή
Πλ. Κάνιγγος
101 81 Αθήνα

Σχετ: Το από 4.11.2008 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

Θέμα: Σχόλια επί της Πρότασης Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τα δικαιώματα των καταναλωτών (COM(2008) 614).

Σε απάντηση του ως άνω σχετικού, θα θέλαμε να παρατηρήσουμε τα εξής:

Η εν θέματι πρόταση Οδηγίας στοχεύει στην πλήρη εναρμόνιση ορισμένων πτυχών των συμβάσεων μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών. Δικαιολογητικός σκοπός είναι η εξάλειψη ανισοτήτων που παρατηρούνται στα Κράτη Μέλη (ΚΜ) λόγω διαφοροποίησης των εθνικών διατάξεων κατά τη μεταφορά των προηγούμενων Οδηγιών (85/577/ΕΟΚ, 93/13/ΕΟΚ, 97/7/ΕΚ, 1999/44/ΕΚ), γεγονός το οποίο, κατά διαπίστωση της Επιτροπής δημιουργεί άνισο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στην Κοινότητα, υπονομεύοντας την εμπιστοσύνη τους στην εσωτερική αγορά.

Επί των προτεινομένων διατάξεων και με την επιφύλαξη της διατύπωσης συνολικής εκτίμησης των νέων ρυθμίσεων κατά την οριστικοποίησή τους, οι επιμέρους παρατηρήσεις κατ' άρθρο έχουν ως εξής:

Άρθρο 2

Ορισμοί

1. Ο περιορισμός της έννοιας του καταναλωτή προσδίδει σαφώς ασφάλεια δικαίου και αποτρέπει την κατάχρηση των διατάξεων περί προστασίας καταναλωτή. Εντούτοις, υπάρχουν περιπτώσεις όπου ο καταναλωτής χηίζει προστασίας ακόμα και όταν είναι μικροέμπορος ή μικροεπαγγελματίας ή όταν χρησιμοποιεί το προϊόν κυρίως για προσωπικές του ανάγκες, σύμφωνα άλλωστε και με σχετική νομολογία του ΔΕΚ (υπόθεση Gruber). Συνεπώς, θεωρούμε ότι η έννοια του καταναλωτή θα πρέπει να περιλαμβάνει τόσο τα νομικά πρόσωπα όσο και τους επαγγελματίες εφόσον η επαγγελματική χρήση του προϊόντος ή της υπηρεσίας είναι αμελητέα και δεν διοχετεύεται ευθέως ή δεν χρησιμοποιείται κατά κύριο λόγο για τη διοχέτευση υπηρεσιών σε τρίτους. Παράλληλα, ο ορισμός αυτός μπορεί κατά περιστάσεις να περιστελλεται με βάση το άρθρο 281 περί κατάχρησης δικαιώματος, συνεκτιμούμενης κάθε φορά της διαπραγματευτικής ισχύος και της εξειδικευμένης εμπειρίας του καταναλωτή.

2. Χρήσιμη θα ήταν η προσθήκη και του αποδέκτη του διαφημιστικού μηνύματος ως καταναλωτή αν και ο καταναλωτής καλύπτεται και από τις διατάξεις περί διαφήμισης και αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.

3. Επίσης στην έννοια του καταναλωτή χρήσιμη θα ήταν η προσθήκη και φυσικού προσώπου που εγγυάται υπέρ του καταναλωτή, εφόσον αυτό δεν συμβαίνει στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας και με την προϋπόθεση ότι ισχύουν και στο πρόσωπο του οι συνθήκες που απαιτούν την προστασία του, σύμφωνα με τα παραπάνω. Για την ελληνική έννομη τάξη η τελευταία περίπτωση, μολονότι προστέθηκε με την τελευταία τροποποίηση του νόμου για την προστασία του καταναλωτή, είχε ήδη νομολογιακά διαπλασθεί μέσα από προγενέστερες δικαστικές αποφάσεις.

4. Σκόπιμη επίσης θα ήταν η διατύπωση σαφέστερου ορισμού της έννοιας του εμπόρου, ώστε να διευκρινίζεται εάν οι σχετικές διατάξεις εφαρμόζονται, πέραν του ευρύτερου Δημοσίου τομέα και στο Δημόσιο και τα ν.π.δ.δ.

5. Σχετικά με την διατύπωση της έννοιας του προϊόντος άποψή μας είναι ότι θα έπρεπε να εξαιρεθούν από το πεδίο αυτής τα ακίνητα. Οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται και αφορούν

τη σύσταση ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακίνητης περιουσίας απαιτούν την τήρηση κανόνων αυξημένης επιμέλειας εκ μέρους των εμπλεκόμενων προσώπων, ιδίως των αγοραστών. Πρόκειται για συμβάσεις, για τις οποίες ακολουθούνται ειδικές διατυπώσεις ενώπιον λειτουργών του Κράτους, έχουν κατά κανόνα υψηλό οικονομικό αντικείμενο και επιτάσσουν την προσοχή και περίσκεψη του προσώπου που συναλλάσσεται. Ως εκ τούτου διαφοροποιούνται από τις καθημερινές απλές συμβάσεις του μέσου καταναλωτή στις οποίες υπάρχει ανάγκη προστασίας από τις ενδεχόμενες αδιαφανείς και επιθετικές πρακτικές των εμπόρων.

Άρθρο 11

Τυπικές απαιτήσεις για τις συμβάσεις από απόσταση.

1. Θα μπορούσε να προστεθεί και ειδική πρόβλεψη για την κατανομή του βάρους απόδειξης. Το βάρος απόδειξης σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων ενημέρωσης και επιβεβαίωσης σε σταθερό εναπόθεμα θα πρέπει να το φέρει ο προμηθευτής ως οργανωτής της συγκεκριμένης διαδικασίας προώθησης των εμπορευμάτων ή υπηρεσιών του στην αγορά.
2. Επίσης, με σκοπό την εδραίωση της ασφάλειας των συναλλαγών και της εμπιστοσύνης στις καταναλωτικές σχέσεις, και με δεδομένο ότι σχετική προθεσμία (30 ημερών) προβλέπεται σε επόμενο άρθρο για την παράδοση εμπορευμάτων στη σύμβαση πώλησης (άρθρο 22), θα μπορούσε να προβλεφθεί ένα εύλογο και ανάλογο ίσως χρονικό διάστημα 30 ημερών και για τις περιπτώσεις συμβατικής ανάληψης υποχρέωσης **παροχής υπηρεσιών**.
3. Δίχως να θίγεται η διάταξη περί μη επιβολής περισσότερων τυπικών απαιτήσεων από τα κράτη μέλη πέραν όσων προβλέπει το άρθρο, θα μπορούσε να γίνει ειδική μνεία σχετικά με τη δυνατότητα των κρατών μελών να προβλέπουν την τήρηση ειδικού μητρώου των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στη σύναψη συμβάσεων από απόσταση και την υποχρέωση αυτών όπως αναγγέλουν τη δραστηριότητά τους σε αυτό. Τούτο προκρίνεται ως εύλογη λύση για την προστασία του καταναλωτικού κοινού από ευκαιριακούς και μη ευσυνείδητους επαγγελματίες, οι οποίοι αποδεδειγμένα και κατ' επανάληψη παραβαίνουν τις υποχρεώσεις τους σύμφωνα με τις διατάξεις της παρούσας πρότασης Οδηγίας

Άρθρο 13

Παράλειψη ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης

Εκτός από την παράλειψη της ενημέρωσης για το δικαίωμα υπαναχώρησης, θεωρούμε πως και η παράλειψη της τήρησης της απορρέουσας εκ του άρθρου 11 παρ. 4 υποχρέωσης του προμηθευτή για επιβεβαίωση των πληροφοριών σε σταθερό εναπόθεμα εντός της οριζόμενης προθεσμίας θα πρέπει να αποτελέσει λόγο επιμήκυνσης της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τις 14 ημέρες σε τρεις μήνες.

Επιπλέον, θα πρέπει να αναφέρεται ρητά το δικαίωμα του καταναλωτή να διαθέτει χωρίς να οφείλει οποιοδήποτε τίμημα, τα αγαθά ή τις υπηρεσίες που του αποστέλλονται χωρίς σχετική προηγούμενη παραγγελία του.

Άρθρο 19

Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης

Στο σημείο (α) θα μπορούσε να προστεθεί ως προϋπόθεση η εκπλήρωση της εκ του άρθρου 11 παρ. 4 υποχρέωσης του προμηθευτή για επιβεβαίωση σε σταθερό εναπόθεμα των πληροφοριών που οφείλει να παράσχει σύμφωνα με το άρθρο 9, ώστε να διασφαλίζεται η πλήρης γνώση του καταναλωτή ως προς όλες τις παραμέτρους της παρεχόμενης υπηρεσίας πριν δώσει την αναφερόμενη στο άρθρο ρητή συγκατάθεσή του για εκτέλεση της υπηρεσίας μέσα στην 14ημέρη προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.

Άρθρο 21

Πεδίο εφαρμογής

Το πεδίο εφαρμογής θα πρέπει να περιλαμβάνει και τις πωλήσεις αγαθών ή υπηρεσιών ψηφιακού περιεχομένου. Οι τεχνικές δυσκολίες του τομέα δεν θα πρέπει να αποτελούν λόγο για ανέλεγκτη παροχή αγαθών, αλλά θα πρέπει να αποτελούν αντικείμενο απόδειξης με τα ήδη υπάρχοντα κριτήρια ανταπόκρισης της σύμβασης και της κατάλληλης ερμηνείας της σύμβασης (173, 200 ΑΚ).

Άρθρο 22

Παράδοση

Στον ορισμό της έννοιας της παράδοσης θα μπορούσε να προστεθεί στη διατύπωση «...(η μεταβίβαση της κατοχής στον καταναλωτή ή σε τρίτο) στον **τόπο** και με τον **τρόπο** που συμφωνήθηκε...»

Άρθρο 23

Μετάθεση του κινδύνου

1. Σε συνέχεια της προηγούμενης παρατήρησης η μετάθεση του κινδύνου στον καταναλωτή κρίνουμε σκόπιμο να θεωρείται ότι επέρχεται εφόσον συντελεστεί προσήκουσα παράδοση του εμπορεύματος στον **τόπο** και με τον **τρόπο** που συμφωνήθηκε, και όχι μόνο με την απλή απόκτηση της κατοχής αυτού.

2. Εξαιρετικά, θα μπορούσε να προβλεφθεί ότι ο κίνδυνος μετατίθεται στον αγοραστή όχι με την κατοχή αλλά με την παράδοση του εμπορεύματος προς αποστολή, όταν με αίτηση του αγοραστή αυτό αποστέλλεται σε τόπο διαφορετικό από τον τόπο εκπλήρωσης της παροχής.

Άρθρο 26

Μέσα έννομης προστασίας για την έλλειψη συμμόρφωσης

1. Στο παρόν άρθρο η ακύρωση της σύμβασης αναδεικνύεται ως εξαιρετικό μέσο άμυνας του καταναλωτή σε περίπτωση μη συμμόρφωσης του προμηθευτή στη σύμβαση. Η πρόταση Οδηγίας προκρίνει τις λύσεις της διόρθωσης ή αντικατάστασης, και μόνο σε περίπτωση που ο προμηθευτής αρνηθεί ή καθυστερήσει να προβεί στις ενέργειες αυτές ή προξένησε σημαντικό πρόβλημα στον καταναλωτή κατά τη διαδικασία της αντικατάστασης ή επιδιόρθωσης ή η ίδια βλάβη επανεμφανίστηκε περισσότερες από μία φορές μέσα σε μικρό διάστημα. Η εν λόγω ρύθμιση στοχεύει στην προστασία του καταναλωτή εξισορροπώντας ταυτόχρονα τις σχέσεις που αναπτύσσονται σε ενδεχόμενη ανώμαλη εξέλιξη της παροχής. Η αρχή της επιείκειας και της αναλογικότητας επιβάλλουν όπως τα μέσα αποκατάστασης της εμπιστοσύνης του καταναλωτή σε περίπτωση πλημμελούς εκτέλεσης της παροχής ασκούνται βαθμηδόν με απώτατη και εξαιρετική λύση την ανατροπή της συμβατικής σχέσης.

2. Στην περίπτωση (δ) της παρ. 4 θεωρούμε σκόπιμη την εξειδίκευση της έννοιας της «μικρής χρονικής περιόδου», προς αποφυγή αβεβαιότητας κατά την άσκηση του δικαιώματος. Ενδεικτικά, θα μπορούσε να οριστεί ως τέτοια ο χρόνος ισχύος της παρερχομένης από τον προμηθευτή εγγύησης για το προϊόν. Επιπλέον, το δικαίωμα υπαναχώρησης θα πρέπει να παρέχεται σε περιπτώσεις όπου το προϊόν παρουσιάζει συχνά, πολλές διαφορετικές βλάβες κλονίζοντας την εμπιστοσύνη του καταναλωτή ως προς την ποιότητα του.

Άρθρο 28

Προθεσμίες και βάρος απόδειξης

1. Η χρονική περίοδος αποκατάστασης της έλλειψης συμμόρφωσης κατά την οποία ο καταναλωτής στερείται τη χρήση του αγαθού, δεν θα πρέπει να συνυπολογίζεται στο χρονικό όριο συμμόρφωσης των δύο ετών.
2. Θα πρέπει να θεσπισθεί αντιστροφή του βάρους απόδειξης σχετικά με την ύπαρξη του ελαττώματος κατά την παράδοση του προϊόντος, η οποία θα πρέπει να βαρύνει τον προμηθευτή λόγω εξειδικευμένων γνώσεων.

Άρθρο 29

Εμπορικές εγγυήσεις

1. Με δεδομένη την ευρεία διακριτική ευχέρεια του προμηθευτή να καθορίσει το περιεχόμενο και τη διάρκεια της εγγύησης, και με σκοπό την προαγωγή του ανταγωνισμού και τη διαφάνεια και ασφάλεια στις συναλλαγές, θεωρούμε ότι ο προμηθευτής θα πρέπει να είναι υποχρεωμένος να παρέχει γραπτή εγγύηση για τα καινούργια, διαρκή καταναλωτικά αγαθά.
2. Θεωρούμε σκόπιμη την θέσπιση ως υποχρεωτικής της αυτόματης μεταφοράς της εγγύησης και σε επόμενους αγοραστές, δεδομένου ότι η εγγύηση παρακολουθεί το προϊόν και δεν εντοπίζεται δικαιολογητικός σκοπός της εξαίρεσης που δύναται να εισαχθεί κατά διακριτική ευχέρεια του προμηθευτή. Η διάρκεια ζωής του προϊόντος και η εντός αυτής ευθύνη του προμηθευτή για την καλή λειτουργία του δεν διαφοροποιείται από την μεταβίβαση του σε επόμενο αγοραστή, ως εκ τούτου η μη ανάληψη ευθύνης στα πλαίσια της εγγύησης για τον μελλοντικό αγοραστή δε θα πρέπει κατά την άποψή μας να αποτελεί απόφαση του προμηθευτή κατά τη διακριτική του ευχέρεια.

Άρθρο 35

Ρήτρες που τεκμαίρονται καταχρηστικές

1. Όλες οι ρήτρες που παρατίθενται στα Παραρτήματα της Οδηγίας θα πρέπει να θεωρούνται σε κάθε περίπτωση καταχρηστικές καθώς προκαλούν κατά τεκμήριο σημαντική ανισορροπία στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών και θα πρέπει να αποθαρρύνεται η χρήση τους.

2. Σε ότι αφορά στην επέκταση των κριτηρίων ώστε να περιλαμβάνουν τον καθορισμό της παροχής και της τιμής.: πέραν των όρων της διαφάνειας, μπορούν να τεθούν κριτήρια ελέγχου της αντικειμενικής ισορροπίας παροχής κι αντιπαροχής, ιδίως σε περιπτώσεις ολιγοπωλίων ή εκτάκτων περιστάσεων, τα οποία ήδη ισχύουν σύμφωνα με διατάξεις ενδοτικού και αναγκαστικού δικαίου του Αστικού Κώδικα (π.χ. 371, 530, 653 και 179, 294, 409). Οι ρήτρες αυτές θα μπορούσαν να αναφέρονται σε περιπτώσεις υπέρμετρης διαφοράς μεταξύ παροχής και αντιπαροχής και σε περιπτώσεις αποκλεισμού υποχρεώσεων που απορρέουν από την καλή πίστη και να τεκμαίρονται καταχρηστικές, μεταθέτοντας στον έμπορο το βάρος να αποδείξει το αντίθετο.

Εισηγητές:

1. Ανδρέας Μαντζουράνης
2. Θεοδώρα Ρούμπου

Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ευάγγελος Ζερβέας

KOIN:

1. Υπουργό Ανάπτυξης, κ. Χρήστο Φώλια
2. Υφυπουργό Ανάπτυξης, κ. Γιώργο Βλάχο