

# ΓΝΩΜΗ της Ο.Κ.Ε.

“Τροποποίηση του Ν. 2251/1994  
περί προστασίας καταναλωτή”  
(Σχέδιο Νόμου)

*Αθήνα, 10 Μαΐου 2007*



## Διαδικασία

Στις 22.03.2007, ο Υφυπουργός Ανάπτυξης κ. **Γιάννης Παπαθανασίου** απέστειλε προς γνωμοδότηση στην Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή (Ο.Κ.Ε.) το Σχέδιο Νόμου «**Τροποποίηση του Ν. 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτή**».

Η Εκτελεστική Επιτροπή της Ο.Κ.Ε. συνέστησε Επιτροπή Εργασίας αποτελούμενη από τους κ.κ. **Χαράλαμπο Κεφάλα, Νικόλαο Σκορίνη, Γιώργο Τσατήρη, Γιώργο Κουτσιμπογιώργο, Βασίλη Ξενάκη, Νικόλαο Λιόλιο και Νικόλαο Τσεμπερλίδη.**

Ως Πρόεδρος της Επιτροπής Εργασίας ορίστηκε ο κ. **Χ. Κεφάλας**. Στις εργασίες της Επιτροπής Εργασίας μετείχαν ως εμπειρογνώμονες η κα **Αθηνά Μανίκα**

και ο κ. **Αντώνιος Μέγγουλης**, δικηγόροι. Από πλευράς Ο.Κ.Ε. μετείχε ο επιστημονικός συνεργάτης **Δρ. Αθανάσιος Παπαϊωάννου**, ο οποίος είχε και τον επιστημονικό συντονισμό της Επιτροπής. Ερευνητική στήριξη παρείχε από πλευράς Ο.Κ.Ε. η Υπεύθυνη Αρχείου-Βιβλιοθήκης κα **Βαρβάρα Γεωργοπούλου**.

Η Επιτροπή Εργασίας ολοκλήρωσε τις εργασίες της σε τέσσερις (4) συνεδριάσεις, ενώ η Εκτελεστική Επιτροπή διαμόρφωσε την εισήγησή της προς την Ολομέλεια στη συνεδρίαση της 4<sup>ης</sup> Μαΐου 2007.

Η Ολομέλεια της Ο.Κ.Ε., στην οποία εισηγητές ήταν οι κ.κ. **Χ. Κεφάλας και Ν. Τσεμπερλίδης**, αφού ολοκλήρωσε τη συζήτηση για το θέμα στη συνεδρίαση της 10<sup>ης</sup> Μαΐου 2007, διατύπωσε την υπ' αριθ. 176 Γνώμη της Ο.Κ.Ε.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄

### ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΝΟΜΟΥ

Το **άρθρο 1** του Σχεδίου Νόμου (Σχ/Ν) περιλαμβάνει γενικές διατάξεις και αναφέρεται στην υποχρέωση της Πολιτείας να μεριμνά για την προστασία των καταναλωτών, ενώ διευκρινίζει ότι οι διατάξεις του αφορούν τόσο στο δημόσιο, όσο και τον ιδιωτικό τομέα. Επίσης, στο ίδιο άρθρο αποτυπώνεται ο ορισμός του «καταναλωτή».

Στη συνέχεια το Σχ/Ν χωρίζεται σε 2 Μέρη που περιλαμβάνουν είκοσι τέσσερα (24) άρθρα.

Το **1<sup>ο</sup> Μέρος** φέρει τον τίτλο «**Διατάξεις ουσιαστικού δικαίου**» και καλύπτει τα άρθρα 2 έως και 18.

Το **άρθρο 2** αναφέρεται στους γενικούς όρους συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών και ορίζει τις περιπτώσεις που οι γενικοί όροι συναλλαγών μπορούν να χαρακτηριστούν ως καταχρηστικοί.

Στο **άρθρο 3** γίνεται αναφορά στις συμβάσεις παροχής αγαθών ή υπηρεσιών που συνάπτονται εκτός εμπορικού καταστήματος. Συγκεκριμένα, διευκρινίζεται το πεδίο εφαρμογής τους, οι περιπτώσεις ακυρότητάς τους, καθώς και τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Το **άρθρο 4** ρυθμίζει το ζήτημα της εμπορίας από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών. Στις διατάξεις του παρόντος άρθρου δίνεται ο ορισμός της σύμβασης από απόσταση, το πεδίο εφαρμογής της, οι περιπτώσεις ακυρότητάς της υπέρ του καταναλωτή, οι υποχρεώσεις του προμηθευτή, καθώς και τα δικαιώματα του καταναλωτή που συνάπτει μία τέτοιου είδους σύμβαση.

Το **άρθρο 5** αναφέρεται στην εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών περιλαμβάνοντας τους σχετικούς ορισμούς και το πεδίο εφαρμογής, καθώς και την πληροφόρηση που πρέπει να λάβει ο καταναλωτής πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Επιπλέον, το άρθρο αναφέρεται στην υποχρέωση γνωστοποίησης των συμβατικών όρων, το δικαίωμα υπαναχώρησης, την πληρωμή με κάρτα, τις μη αιτηθείσες υπηρεσίες από τον καταναλωτή, την αυτόκλητη επικοινωνία, τις κυρώσεις, καθώς και στον αναγκαστικό χαρακτήρα των διατάξεών του. Επίσης, ορίζει ότι το βάρος απόδειξης σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης του καταναλωτή βαρύνει τον προμηθευτή.

Το **άρθρο 6** περιέχει διατάξεις σχετικές με την πώληση καταναλωτικών αγαθών και τις εγγυήσεις που πρέπει να παρέχει ο προμηθευτής στον καταναλωτή.

Στο **άρθρο 7** γίνεται αναφορά στην ευθύνη του παραγωγού για τα ελαττωματικά προϊόντα και διατυπώνεται ο ορισμός αυτών.

Στο **άρθρο 8**, μεταξύ άλλων, ορίζεται η έννοια του «ασφαλούς προϊόντος» και καθιερώνεται η υποχρέωση των προμηθευτών να διαθέτουν στην αγορά μόνο ασφαλή προϊόντα για την υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών.

Το **άρθρο 9** αναφέρεται στα προϊόντα που ενέχουν «κινδύνους για την ψυχολογική, πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων».

Στο **άρθρο 10** προσδιορίζεται η ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.

Το **άρθρο 11** διατυπώνει τους ορισμούς της διαφήμισης, του προμηθευτή και του ιδιοκτήτη κώδικα. Επίσης, προσδιορίζει το μέσο και το χρόνο μετάδοσης της διαφήμισης, καθώς και το περιεχόμενό της.

Το **άρθρο 12** αναφέρεται στις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, ενώ διατυπώνονται σχετικοί με το άρθρο ορισμοί για την κατανόηση των διατάξεών του.

Στα **άρθρα 13 και 14** διατυπώνονται οι έννοιες των παραπλανητικών πράξεων και των παραπλανητικών παραλείψεων αντίστοιχα.

Το **άρθρο 15** περιλαμβάνει περιπτώσεις παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών.

Στα **άρθρα 16 και 17** γίνεται αναφορά στις επιθετικές εμπορικές πρακτικές και καταγράφονται ενδεικτικά περιπτώσεις που συνιστούν τέτοιες πρακτικές.

Στο **άρθρο 18** διατυπώνονται οι έννομες συνέπειες παράβασης των διατάξεων των άρθρων 11 έως 17 (διαφήμιση, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, παραπλανητικές πράξεις και παραλείψεις, περιπτώσεις παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών, επιθετικές εμπορικές πρακτικές και περιπτώσεις αυτών).

Το **2<sup>ο</sup> Μέρος** φέρει τον τίτλο «**Οργανωτικές διατάξεις**» και καλύπτει τα άρθρα 19 έως και 25.

Το **άρθρο 19** αναφέρεται στις ενώσεις καταναλωτών, την οργάνωσή τους, τη νομική τους υπόσταση, το σκοπό τους, καθώς επίσης και στα συλλογικά μέσα προστασίας του καταναλωτή. Επιπλέον, προβλέπει την

τήρηση μητρώου καταναλωτικών ενώσεων στο Υπουργείο Ανάπτυξης.

Το **άρθρο 20** περιλαμβάνει διατάξεις σχετικές με τον φιλικό διακανονισμό καταναλωτικών διαφορών μέσω της αρμόδιας Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού.

Με το **άρθρο 21** συστήνεται το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή και περιγράφεται το καταστατικό συγκρότησής του.

Το **άρθρο 22** αναφέρεται στην εκπροσώπηση των ενώσεων καταναλωτών σε συλλογικά όργανα φορέων του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και ο τρόπος εκλογής των μελών αυτών.

Το **άρθρο 23** αναφέρει τις κυρώσεις που μπορεί να επιβάλλει ο Υπουργός Ανάπτυξης στις περιπτώσεις παράβασης των διατάξεων του παρόντος Σχ/Ν.

Το **άρθρο 24** περιλαμβάνει τις Μεταβατικές Διατάξεις.

Τέλος, με το **άρθρο 25** καθορίζεται η έναρξη της ισχύος του παρόντος Σχ/Ν.

Επισημαίνεται ότι, προς διευκόλυνση του αναγνώστη, η Ο.Κ.Ε. έκρινε σκόπιμο να συμπεριλάβει στο τέλος της Γνώμης της Παράρτημα με τις βασικότερες από τις τροποποιήσεις των διατάξεων του Ν. 2251/1994 που επιφέρει το υπό κρίση Σχ/Ν. Επισημαίνεται πάντως η ανάγκη να αναμορφωθεί το Σχ/Ν προκειμένου να φαίνεται ποιες από τις διατάξεις του ισχύοντος Νόμου τροποποιούνται.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

### ΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ Ο.Κ.Ε. ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΟΠΩΣ ΕΚΦΡΑΣΘΗΚΑΝ ΣΕ ΠΑΛΑΙΟΤΕΡΕΣ ΓΝΩΜΕΣ

Η Ο.Κ.Ε. είχε και κατά το παρελθόν την ευκαιρία να γνωμοδοτήσει σε θέματα που άμεσα ή έμμεσα αφορούσαν στην προστασία του καταναλωτή<sup>1</sup> και είχε τονίσει τη σημασία του θέματος όχι μόνο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά συνολικά για την κοινωνία και την οικονομία. Βασική θέση της Ο.Κ.Ε. αποτελεί η θεώρηση ότι ο έμπρακτος σεβασμός του καταναλωτή και η καλλιέργεια υψηλής καταναλωτικής συνείδησης, που εκφράζεται μέσα από την ορθή καταναλωτική συμπεριφορά, είναι δείγμα κατάκτησης υψηλού πολιτισμικού επιπέδου για μία χώρα, που αντανακλάται τόσο την ποιότητα ζωής των πολιτών της, όσο και την εν γένει ανάπτυξη της εθνικής οικονομίας.

Σύμφωνα με τις απόψεις της Ο.Κ.Ε<sup>2</sup> μία επιτυχημένη πολιτική καταναλωτή θα πρέπει να εδράζεται σε τέσσερις άξονες, οι οποίοι θα συμβάλουν στη διαμόρφωση ενός προγράμματος δράσης: α) η παραγωγή επαρκούς και κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου, β) η εφαρμογή της νομοθεσίας, γ) η ενημέρωση και εκπαίδευση των καταναλωτών και, τέλος, δ) η συνεργασία με τις καταναλωτικές οργανώσεις για όλα τα παραπάνω θέματα.

Αναλυτικότερα η Ο.Κ.Ε. υποστηρίζει ενεργά:

- Το δικαίωμα στην ασφάλεια και στη

βεβαιότητα ότι τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται στη διατροφή, στην ένδυση, στην οδήγηση, μέσα και γύρω από το σπίτι, δεν θα προκαλέσουν φυσικές βλάβες/αρρώστιες.

- Την απαγόρευση των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.
- Το δικαίωμα στην εκλογή, στη δυνατότητα δηλαδή επιλογής από μια ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών σε ανταγωνιστικές τιμές, στην προστασία από μονοπωλιακές πρακτικές και φραγμούς. Η Ο.Κ.Ε. τόνισε τη σημασία της δημιουργίας ενός υγιούς ανταγωνιστικού περιβάλλοντος, στο οποίο αποδυναμώνονται μια σειρά από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.
- Το δικαίωμα να εκπροσωπούνται και να συμμετέχουν οι οργανώσεις των καταναλωτών στις αποφάσεις που λαμβάνονται σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο. Ως κυρίαρχες αρχές τέθηκαν η ελεύθερη ίδρυση και πλουραλιστική οργάνωση των ενώσεων, η ανάδειξη αιρετών διοικήσεων με δημοκρατικές και διαφανείς εκλογικές διαδικασίες, και ο σεβασμός της αυτονομίας λειτουργίας των οργανώσεων αυτών.

---

1. Βλ. Γνώμη Πρωτοβουλίας υπ' αριθμ. 97 «Η προστασία του καταναλωτή» (Οκτώβριος 2003) καθώς και Γνώμες υπ' αριθμ. 39 «Γενετικά τροποποιημένα προϊόντα» (Απρίλιος 2000), υπ' αριθμ. 40 «Λευκή Βίβλος για την ασφάλεια των τροφίμων» (Απρίλιος 2000), υπ' αριθμ. 110 «Γεωργία και ασφάλεια τροφίμων στο πλαίσιο της Ευρωμεσογειακής Συνεργασίας» (Ιούλιος 2004), υπ' αριθμ. 112 «Συνήγορος του Καταναλωτή» (Νοέμβριος 2004).

2. Γνώμη υπ' αριθμ. 97 «Η προστασία του καταναλωτή» (Οκτώβριος 2003).

- Η Ο.Κ.Ε. πρότεινε<sup>3</sup> να προβεί η Πολιτεία σε ουσιαστική αναβάθμιση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, κατά το πρότυπο των Εθνικών Επιτροπών για την Απασχόληση και την Κοινωνική Προστασία (Ν. 3144/2003), καθιστώντας το όργανο διαβούλευσης με τους καταναλωτές και τις λοιπές παραγωγικές τάξεις, με αντικείμενο τη χάραξη εθνικής στρατηγικής για την προστασία του καταναλωτή.
- Η Ο.Κ.Ε. έχει τονίσει την ανάγκη συστηματικής θεώρησης της καταναλωτικής πολιτικής στη χώρα μας. Προβλήματα παρουσιάζονται στην ικανοποιητική αντιμετώπιση -με βάση την υπάρχουσα νομοθεσία- πολλών ζητημάτων που απασχολούν το καταναλωτικό κοινό ( π.χ. το θέμα των παραπλανητικών διαφημίσεων των ισοτιμωτών αδυνατίσματος). Έχει προταθεί επομένως η κωδικοποίηση και απλοποίηση της ισχύουσας νομοθεσίας και εκλαΐκευσή της μέσω των οργανώσεων των καταναλωτών, των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), αλλά και με κάθε άλλο πρόσφορο μέσο.
- Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε και στο ζήτημα της ενημέρωσης και της εκπαίδευσης του καταναλωτή. Η Ο.Κ.Ε. έχει εκτιμήσει ότι στην Ελλάδα η πληροφόρηση των καταναλωτών είναι ανεπαρκής και αποτελεί εδώ και χρόνια κυριολεκτικά την αχίλλειο πτέρνα της πολιτικής καταναλωτή. Αφετέρου, η Ο.Κ.Ε. πιστεύει ότι οι καταναλωτές δεν μπορούν να αξιολογήσουν τα πλεονεκτήματα που τους προσφέρει η εσωτερική αγορά εάν δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους.
- Αναφορικά με τον τρόπο διευθέτησης των αξιώσεων του καταναλωτή η Ο.Κ.Ε. θεωρεί ότι οι διαφορές που αναφύονται στο πλαίσιο των σχέσεων παραγωγού/πωλητή και καταναλωτή παρουσιάζουν συχνά ιδιαιτερότητες που δημιουργούν την ανάγκη για αναζήτηση νέων μορφών διευθέτησης των διαφορών εκτός της δικαστικής οδού. Για το λόγο αυτό πρότεινε τη σύσταση ανεξάρτητης Αρχής διευθέτησης των διαφορών<sup>4</sup>.
- Όταν δημιουργήθηκε ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η Ο.Κ.Ε. έκρινε θετικό το μέτρο που μπορεί πράγματι να συμβάλει στην προστασία του καταναλωτή, αλλά και των επιχειρήσεων που παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες κατά τρόπο υπεύθυνο. Τόνισε όμως ότι μια συναινετική διαδικασία επιλογής του Συνηγόρου θα συνέβαλλε ακόμη περαιτέρω στην ενίσχυση του κύρους του θεσμού.
- Όσον αφορά στην πολιτική της Ε.Ε., η Ο.Κ.Ε. υποστήριξε ότι δεν αρκεί η θέσπιση κοινού νομοθετικού πλαισίου και μηχανισμών ελέγχου της εφαρμογής της νομοθεσίας αυτής. Θα πρέπει να αναθεωρηθεί η διάταξη του άρθρου 153 της Συνθήκης, ώστε να αναφέρεται ρητά η ενσωμάτωση της πολιτικής καταναλωτών σε όλες τις άλλες πολιτικές (mainstreaming).

3. Γνώμη υπ' αριθμ. 97 «Η προστασία του καταναλωτή» (Οκτώβριος 2003).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄

### ΓΕΝΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΣΧΕΔΙΟΥ ΝΟΜΟΥ

Το υπό κρίση Σχέδιο περιλαμβάνει δύο διακριτά μέρη, το ένα αφορά σε τροποποίηση του ισχύοντος ουσιαστικού δικαίου για την προστασία του καταναλωτή και το άλλο αναφέρεται στις αρμοδιότητες και την οργάνωση των καταναλωτικών ενώσεων.

Κατά συνέπεια, και η Γενική Αξιολόγηση θα αρθρωθεί γύρω από αυτές τις δύο κατηγορίες θεμάτων. Προηγούμενως όμως η Ο.Κ.Ε. επιθυμεί να επισημάνει τα εξής που αφορούν γενικότερα την προστασία του καταναλωτή και που ξεφεύγουν από αυτό καθ' αυτό το Σχ/Ν.

Η προστασία του καταναλωτή δεν πρέπει να εξαντλείται σε νομικές διατάξεις και ένδικα μέσα. Η αποτελεσματική προστασία προϋποθέτει κατ' αρχήν τη συμμετοχή των υγιών δυνάμεων της αγοράς, μέσω της συνειδητοποίησης του διττού τους ρόλου, αφού κάθε κατασκευαστής, εισαγωγέας, προμηθευτής ενός καταναλωτικού προϊόντος είναι ο ίδιος καταναλωτής κάποιων άλλων προϊόντων. Η ενεργοποίηση των κοινωνικών φορέων προς την κατεύθυνση του εντοπισμού των προβλημάτων, της έγκαιρης αντιμετώπισής τους και της πρόληψης ανάλογων προβλημάτων στο μέλλον αποτελεί βασικό προαπαιτούμενο για την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτή αλλά και, ευρύτερα, την ομαλή λειτουργία της αγοράς των καταναλωτικών ειδών. Συναφής είναι και η έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης προς την κατεύθυνση της οποίας έχουν γίνει αρκετά βήματα την τελευταία δεκαετία στη χώρα μας αλλά μένουν να γίνουν πολλά περισσότερα<sup>4</sup>.

Προϋποθέτει, επίσης, την κατάλληλη πληροφόρηση του καταναλωτή για τα δικαιώματά του. Η πληροφόρηση αυτή θα πρέπει να λαμβάνει τη μορφή μιας καταναλωτικής παιδείας, η οποία μάλιστα θα πρέπει να αρχίζει ήδη μέσα από το σχολείο, ώστε να γίνεται καλύτερα και εγκαίρως κτήμα του πολίτη.

Από πλευράς κρατικής μέριμνας, πέραν του δικαίου του καταναλωτή, πρέπει να υπάρχει μία αποτελεσματική πολιτική προς την κατεύθυνση της διασφάλισης του υγιούς ανταγωνισμού και της αποφυγής δημιουργίας μονοπωλιακών ή ολιγοπωλιακών καταστάσεων και κατάχρησης δεσπόζουσας θέσης στην αγορά, περιπτώσεις δηλαδή στις οποίες είναι κατά τεκμήριο οι καταναλωτές.

Τέλος, σημειώνεται ότι η δημιουργία μεσολαβητικών θεσμών είτε με νόμο, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού, είτε με πρωτοβουλία των ενδιαφερομένων, όπως ο Τραπεζικός Διαμεσολαβητής, έχουν δημιουργήσει ένα πλαίσιο που επιτρέπει τη διευθέτηση διαφορών με γρήγορο και μη δαπανηρό τρόπο, κάτι που είναι προτιμότερο από τις χρονοβόρες και πολυέξοδες δικαστικές διαδικασίες.

Πρέπει όμως να επισημανθεί ότι η παράλληλη λειτουργία σε κάθε πεδίο καταναλωτικού ενδιαφέροντος πολλών ελεγκτικών και μεσολαβητικών μηχανισμών δημιουργεί συχνά παράλληλες διαδικασίες που σημαίνουν την παράλληλη ανάλυση χρήματος

4. Βλ. Γνώμη Πρωτοβουλίας υπ' αριθμ. 95 «Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» (Νοέμβριος 2003).

και χρόνου που είναι δυσανάλογες προς την πραγματική σημασία της διαφοράς. Είναι συχνό επί παραδείγματι το φαινόμενο, όταν υπάρχει μία αναφορά καταναλωτή, να εμπλέκεται ταυτόχρονα η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, μία ή και περισσότερες υπηρεσίες του Υπουργείου στο οποίο αφορά ο οικονομικός κλάδος όπου ανέκυψε το πρόβλημα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, αλλά και άλλες υπηρεσίες και φορείς όπως η Τράπεζα της Ελλάδος κ.λπ. Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα, τουλάχιστον ως προς τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες των Υπουργείων ώστε η εμπλοκή της μίας (π.χ. της Γενικής Γραμματείας) να αναστέλλει προσωρινά την εμπλοκή της άλλης, μέχρι να εκδοθεί πόρισμα και, τότε να επιλαμβάνεται η άλλη εάν συντρέχει τελικά λόγος.

Ως προς το ειδικότερο αντικείμενο του Σχ/Ν επισημαίνονται τα εξής:

### **1. Τροποποίηση ουσιαστικών διατάξεων ουσιαστικού δικαίου**

Το δίκαιο του καταναλωτή είναι, μετά το Εργατικό Δίκαιο, το κατ' εξοχήν πεδίο του Δικαίου όπου, κατ' αρχήν, δικαιολογείται και επιβάλλεται η παρέμβαση του νομοθέτη σε ενδοσυμβατικές σχέσεις, προκειμένου να διασφαλισθούν τα συμφέροντα του, κατά τεκμήριο, ασθενέστερου μέρους. Στην περίπτωση του καταναλωτή, η ασυμμετρία πληροφόρησης που δημιουργεί ανισότητα διαπραγματευτικής δύναμης (ανισότητα που επιτείνεται στις συχνές περιπτώσεις που η συναλλαγή προκαλείται από οξεία οικονομική ανάγκη του καταναλωτή), αλλά και τα σημαντικά διακυβευόμενα πολλές φορές συμφέροντα (κίνδυνος για την υγεία και την ασφάλεια του καταναλωτή) έχουν τις τελευταίες δεκαετίες, οδηγήσει, πανευρωπαϊκά, στη δημιουργία ενός ρυθμιστικού πλαισίου προστατευτικού για τον καταναλωτή στις συναλλαγές του με τους παρόχους καταναλωτικών αγαθών και υπηρεσιών.

Στις εξελίξεις αυτές εντάσσεται και θέσπιση του Ν. 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή στη χώρα μας, η οποία ουσιαστικά δημιούργησε ένα παράλληλο δίκαιο με το δίκαιο των πωλήσεων κατά τις κοινές διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

Σήμερα, μετά από 13 χρόνια, επιχειρείται ο εκσυγχρονισμός του πλαισίου αυτού με επί μέρους τροποποιήσεις, εκ των οποίων θα σχολιασθούν σε επίπεδο Γενικής Αξιολόγησης οι κυριότερες, ενώ οι υπόλοιπες θα αξιολογηθούν στις κατ' άρθρον παρατηρήσεις.

Οι βασικότερες επισημάνσεις είναι οι εξής:

#### **α) Για τη διεύρυνση της έννοιας του καταναλωτή**

Η ένταξη στην έννοια του καταναλωτή και των ενώσεων προσώπων (που, υπενθυμίζεται ότι στερούνται νομικής προσωπικότητας) αντιμετωπίζεται θετικά, καθώς θα επιτρέψει την προστασία καταναλωτών σε περιπτώσεις που έχουν ενεργήσει ομαδικά χωρίς να έχουν συστήσει νομικό πρόσωπο. Έτσι, για παράδειγμα, οι ένοικοι μιας πολυκατοικίας που παραγγέλνουν πετρέλαιο θα τύχουν ειδικής προστασίας ως ένωση προσώπων.

Ως προς την ένταξη στην έννοια του καταναλωτή και εκείνου που εγγυάται υπέρ του καταναλωτή (εφ' όσον ο εγγυητής δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας), εκφράζονται επιφυλάξεις. Το Αστικό Δίκαιο έχει, επί δεκαετίες, επεξεργασθεί και δώσει λύσεις ως προς τα δικαιώματα που έχει ο εγγυητής έναντι του δανειστή και τις ενστάσεις του πρωτοφειλέτη που μπορεί να προβάλλει έναντι του δανειστή. Η προσθήκη αυτή ενδεχομένως θα δημιουργήσει σημαντικότερα ερμηνευτικά προβλήματα από τα προβλήματα που επιχειρεί να επιλύσει.

**β) Οι «απροσδόκητοι όροι» ως καταχρηστικοί όροι των συναλλαγών**

Η έννοια του «απροσδόκητου» είναι καινοφανής στο αστικό δίκαιο και θα δημιουργήσει πολλά ερμηνευτικά προβλήματα. Ο σημερινός προσδιορισμός της έννοιας των καταχρηστικών γενικών όρων όπως δίδεται στο πρώτο εδάφιο του άρθρου 2 των γενικών όρων των συναλλαγών είναι αρκετός.

**γ) Απαγόρευση των τηλεοπτικών διαφημίσεων παιδικών παιχνιδιών από τις 07.00 έως τις 22.00**

Η διάταξη είναι ορθή και επιβάλλεται η αυστηρή τήρηση της εφαρμογής της. Επίσης, η 10<sup>η</sup> βραδινή δεν είναι επαρκές όριο για τις Παρασκευές, τα Σάββατα και τις παραμονές αργιών. Θα πρέπει να διευρυνθεί για τις μέρες αυτές ως τις 24.00.

**δ) Διεύρυνση της προθεσμίας υπαναχώρησης του καταναλωτή από 10 σε 14 ημερολογιακές ημέρες**

Η διάταξη κρίνεται θετικά. Ενδεχομένως θα ήταν προτιμότερο να υπολογισθούν οι ημέρες σε εργάσιμες (π.χ. 10 εργάσιμες ημέρες) και να εξαιρεθεί από την προθεσμία η περίοδος από 20 Ιουλίου έως και 30 Αυγούστου όπου ένα σημαντικό μέρος των καταναλωτών βρίσκεται σε διακοπές, μακριά από την κατοικία του.

**ε) Ειδική διάταξη για την ψυχική υγεία των ανηλίκων**

Το συγκεκριμένο άρθρο αξιολογείται θετικά καθώς αφορά σε ένα ζήτημα που έχει ιδιομορφίες και άρα χρήζει ξεχωριστής αντιμετώπισης. Με την ευκαιρία αυτής της διάταξης, η Ο.Κ.Ε. επισημαίνει την ανάγκη αυστηρής τήρησης της νομοθεσίας για την απαγόρευση εισόδου ανηλίκων σε συγκεκριμένους χώρους ηλεκτρονικών παιχνιδιών

κ.λπ., ιδιαίτερα μάλιστα όταν αυτοί οι χώροι είναι μέσα σε ξενοδοχεία, πλοία κ.λπ.

**στ) Άρθρα 13-18**

Η περιπτώσιολογική ενδεικτική καταγραφή καταχρηστικών όρων συμβάλει στην ασφάλεια δικαίου και την έγκαιρη προσαρμογή των σχετικών συμφωνητικών. Η απαρίθμησή τους όμως στο νόμο στερεί τη δυνατότητα στα δικαστήρια να εκτιμήσουν τις συγκεκριμένες συνθήκες της κάθε περίπτωσης. Για αυτό προτείνεται να δοθεί η δυνατότητα ανταπόδειξης ότι σε συγκεκριμένες περιπτώσεις (π.χ. καταναλωτής με ιδιαίτερες τεχνικές γνώσεις) οι όροι δεν ήταν καταχρηστικοί.

**2. Οργανωτικές διατάξεις**

Οι διατάξεις που αφορούν στη δομή και λειτουργία των καταναλωτικών οργανώσεων κρίνονται κατ' αρχήν θετικά και εκτιμάται ότι θα βοηθήσουν στην ανάδειξη –μέσω της πιστοποίησης- των πραγματικά εθελοντικών καταναλωτικών οργανώσεων που πρέπει να συμμετέχουν στο θεσμικά όργανα κοινωνικού διαλόγου και να συνεργάζονται σε κοινές δράσεις με τους αρμόδιους κρατικούς φορείς.

Ο αναβαθμισμένος όμως ρόλος που καλούνται να διαδραματίσουν οι οργανώσεις αυτές στη διαμόρφωση της καταναλωτικής πολιτικής της χώρας, επιβάλλει να τεθούν ορισμένες ασφαλιστικές δικλείδες εσωτερικής δημοκρατικής οργάνωσης που θα αφορούν σε ενιαίο εκλογικό σύστημα και εκλογικό μέτρο για την εκλογή των δευτεροβάθμιων και τριτοβάθμιων οργανώσεων.

Ως προς το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή, είναι υπερβολικά μεγάλο (πενήντα περίπου μέλη) και κινδυνεύει να καταστεί αναποτελεσματικό. Θα πρέπει να μειωθεί η σύνθεσή του.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄

### ΚΑΤ' ΑΡΘΡΟΝ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

#### Άρθρο

#### Παρ. 7 περ. στ και λβ

Με τη διάταξη αυτή χαρακτηρίζεται καταχρηστικός ο όρος που δίδει το δικαίωμα στον προμηθευτή να καταγγέλλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία (περ. στ) ή που προβλέπει την καταβολή αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς να υποχρεούται ο τελευταίος να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη (περ. λβ).

Οι όροι αυτοί μπορεί να είναι πράγματι σε αρκετές περιπτώσεις καταχρηστικοί αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι είναι πάντα έτσι. Μπορεί να είναι εύλογοι στις περιπτώσεις που επιδιώκεται η αποφυγή ατέρμωνων αμφισβητήσεων ως προς π.χ. το εάν ήταν σπουδαίος ή όχι ο λόγος της καταγγελίας ή ποιο ήταν το ακριβές ύψος της ζημίας. Αυτά εκτιμώνται μόνο κατά περίπτωση και μόνο από το δικαστήριο και γι αυτό θα πρέπει να αποφεύγεται ο εκ των προτέρων χαρακτηρισμός τους. Αν μη τι άλλο, θα πρέπει να δοθεί η δυνατότητα ανταπόδειξης ότι οι όροι ήταν εύλογοι εν όψει των συγκεκριμένης σύμβασης.

#### Άρθρο 3

#### Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

#### Παρ. 7

Προβλέπεται ότι οι διατάξεις του άρθρου αυτού δεν εφαρμόζονται στις πωλήσεις μικροπωλητών χωρίς μόνιμη εγκατάσταση.

Αν και αναγνωρίζονται οι ιδιαιτερότητες της περίπτωσης αυτής, γεγονός παραμένει

ότι ουσιαστικά δεν υπάρχει θεσμική προστασία του καταναλωτή που αγοράζει από μικροπωλητές χωρίς μόνιμη εγκατάσταση. Θα πρέπει να μελετηθεί ένα ειδικό πλέγμα διατάξεων που θα παρέχουν προστασία με ρεαλισμό για αυτές τις περιπτώσεις, σε μία εποχή που οι οικονομικές πιέσεις ωθούν αρκετούς καταναλωτές στην αγορά αυτή.

#### Άρθρο 4

#### Εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών

#### Παρ. 2

Στη δηλούμενη από τον προμηθευτή ταυτότητα και διεύθυνση θα πρέπει να προστεθούν τα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνο, φαξ, e-mail κ.λπ.).

Επίσης, θα πρέπει να διευκρινισθεί ότι για τη διεύθυνση δε θα πρέπει να δίδεται μία ταχυδρομική θυρίδα (σε περίπτωση που χρησιμοποιεί κάποια τέτοια για την αλληλογραφία της η εταιρία) αλλά και η πραγματική διεύθυνση όπου βρίσκονται τα γραφεία της.

#### Άρθρο 5

#### Εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

#### Παρ. 2

Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση

#### Στοιχείο α i

Στις πληροφορίες που θα πρέπει να παρέχονται από τον προμηθευτή πριν τη

σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, θα πρέπει να προστεθούν και τα στοιχεία επικοινωνίας (τηλέφωνα, φαξ, e-mail κ.λπ.).

#### **Στοιχείο δ΄**

Οι προμηθευτές στην περίπτωση της εμπορίας από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, υποχρεούνται «αμελλητί» να διαβιβάζουν στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή τα έντυπα πληροφόρησης του καταναλωτή.

Ο όγκος των διαβιβαζόμενων εγγράφων, σε συνδυασμό με το μεγάλο αριθμό των προμηθευτών, δημιουργεί την εύλογη πεποίθηση ότι η διάταξη θα αποτελεί μία πρόσθετη γραφειοκρατική επιβάρυνση για τις επιχειρήσεις χωρίς ουσιαστικό αποτέλεσμα αφού θα είναι αδύνατος ο συνολικός έλεγχός τους.

Είναι προτιμότερο να υποχρεωθούν οι επιχειρήσεις να τηρούν αρχείο με αριθμό πρωτοκόλλου στο οποίο θα καταχωρούνται διαχρονικά τα ενημερωτικά έντυπα και θα είναι διαθέσιμα για έλεγχο σε περίπτωση που προκύψει πρόβλημα.

#### **Στοιχείο ε΄**

Προβλέπεται ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή σε περίπτωση που δεν ενημερώθηκε εγκαίρως για τα θέματα που προσδιορίζονται στο άρθρο αυτό.

Θα πρέπει να προβλεφθεί, όπως γίνεται και στην παρ. 5, ότι σε μία τέτοια περίπτωση, ο καταναλωτής θα επιστρέφει τα όσα μέχρι τότε έχει λάβει σε εκπλήρωση της τελικώς ακυρωθείσας σύμβασης.

#### **Άρθρο 6 Πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις**

#### **Παρ. 5**

Προβλέπεται η υποχρέωση αντικατάστασης ενός προϊόντος όταν ο προβλεπόμενος χρόνος για την επιδιόρθωσή του υπερβαίνει τις δέκα εργάσιμες ημέρες.

Θα πρέπει να προστεθεί ότι η αντικατάσταση γίνεται με προϊόν ίσης αξίας και ποιότητας.

#### **Άρθρο 8 Υγεία και ασφάλεια του καταναλωτή**

Οι διατάξεις κρίνονται αναγκαίες. Θα πρέπει όμως να συντομευθεί η προθεσμία των 60 ημερών εντός της οποίας θα πρέπει να αποφανθεί ο υπουργός επί της προσφυγής κατά των περιοριστικών μέτρων που ελήφθησαν για την προστασία της υγείας και ασφάλειας του καταναλωτή σε ένα συγκεκριμένο προϊόν.

#### **Άρθρο 10 Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες**

Προτείνεται να προβλεφθεί ότι οι παρέχοντες υπηρεσίες ηλεκτρολογικές, υδραυλικές, ηλεκτρονικές, επισκευής αυτοκινήτων, επιδιορθώσεως ακινήτων και οικιακών συσκευών υποχρεούνται να συντάσσουν δελτίο παραγγελίας των υπό παροχή υπηρεσιών, όπου θα περιλαμβάνονται τα πλήρη στοιχεία τους, λεπτομερής περιγραφή και το κόστος των υπηρεσιών, οι προθεσμίες αποπεράτωσης των εργασιών, ο τρόπος πληρωμής.

#### **Άρθρο 11 Διαφήμιση**

#### **Παρ. 4**

Η δυνατότητα συγκριτικής διαφήμισης δε θα πρέπει να περιορίζεται μόνο σε προϊόντα ίδιας ονομασίας προέλευσης αλλά να

δίδεται και σε συγκρίσιμα προϊόντα, ώστε να ενημερώνεται πληρέστερα ο καταναλωτής.

### **Άρθρο 15** **Περιπτώσεις παραπλανητικών** **εμπορικών πρακτικών**

#### **Περ. 2**

Η φράση «χρησιμοποίηση σήματος ή αντίστοιχου διακριτικού, χωρίς την αντίστοιχη άδεια» θα πρέπει να αντικατασταθεί με τη φράση «χρησιμοποίηση σήματος ή αντίστοιχου διακριτικού, χωρίς παροχή άδειας εκ μέρους του δικαιούχου του σήματος ή του αντίστοιχου διακριτικού».

### **Άρθρο 19** **Ενώσεις Καταναλωτών-Συλλογικά** **μέσα προστασίας**

#### **Παρ. 3**

Προβλέπεται ότι «για να συσταθεί ένωση καταναλωτών πρώτου βαθμού χρειάζονται τουλάχιστον ενεργά μέλη».

Η έννοια του ενεργού μέλους έχει νόημα μετά τη σύσταση μιας τέτοιας ένωσης. Κατά το στάδιο της σύστασης δεν υπάρχουν παρά μόνο ιδρυτικά μέλη. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να διαγραφεί η λέξη ενεργά και να αντικατασταθεί από τη λέξη «ιδρυτικά». Από κει και πέρα, θα μπορούσε να προστεθεί ότι «συντρέχει λόγος διάλυσης της ένωσης σε περίπτωση που τα ταμειακά ενήμερα (ή τα ψηφίσαντα κατά τις τελευταίες αρχαιρεσίες) μέλη μειωθούν σε λιγότερα από τον ελάχιστο απαιτούμενο αριθμό ιδρυτικών μελών».

#### **Παρ. 5**

Η απαίτηση να αναγράφεται ο αριθμός φορολογικού μητρώου των μελών μιας,

κατά βάση, εθελοντικής οργάνωσης κρίνεται υπερβολική και ξεπερνάει τα όρια της αναλογικότητας που θέτει η νομοθεσία προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Αρκεί η αναγραφή του αριθμού αστυνομικής ταυτότητας για να εξασφαλιστεί επαρκώς το μέλος.

#### **Παρ. 7**

Θα πρέπει να προβλεφθεί ότι με υπουργική απόφαση καθορίζονται τα κριτήρια βάσει των οποίων χρηματοδοτούνται οι καταναλωτικές ενώσεις. Η απόφαση αυτή θα πρέπει να εκδίδεται μετά από γνώμη του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή.

Επίσης, προτείνεται να καθιερωθεί ότι η κάθε είδους χρηματοδότηση κρατικής προέλευσης θα δημοσιοποιείται σε διαδικτυακό τόπο της χρηματοδοτούσας υπηρεσίας.

#### **Παρ. 8**

Με τη διάταξη, απαγορεύεται η λήψη δωρεών εισφορών και ενισχύσεων κάθε είδους από «προμηθευτές ή οργανώσεις τους».

Η διάταξη μπορεί να καταστρατηγηθεί σχετικά εύκολα. Θα πρέπει να απαγορευθεί η λήψη δωρεών, εισφορών και ενισχύσεων κάθε είδους από φυσικά πρόσωπα που δεν είναι μέλη ή από νομικά πρόσωπα κερδοσκοπικού χαρακτήρα.

Επίσης, για κάθε συνδρομή θα πρέπει να εκδίδεται ατομική απόδειξη με τα πλήρη στοιχεία του μέλους.

Παράλληλα, θα πρέπει να προβλεφθεί η δυνατότητα συμμετοχής σε κοινές δράσεις με κρατικούς ή κοινωνικούς φορείς. Οι σχετικές συμβάσεις θα πρέπει να υποβάλλονται στην επιτροπή πιστοποίησης.

**Παρ. 10**

Η Επιτροπή Πιστοποίησης των ενώσεων καταναλωτών θα πρέπει να είναι 5μελής ώστε να μετέχουν (πέραν του προεδρεύοντος εκπροσώπου του Υπουργείου Ανάπτυξης) και δύο (αντί ενός) εκπρόσωποι ενώσεων καταναλωτών και δύο (αντί ενός) εκπρόσωποι των φορέων της αγοράς.

Η θητεία της Επιτροπής θα πρέπει να είναι τριετής για να συμπίπτει με τη θητεία του Εθνικού Συμβουλίου.

Θα πρέπει επίσης να προβλεφθεί ότι υπάλληλος της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή εκτελεί χρέη Γραμματέα της Επιτροπής προσκομίζοντας και τα στοιχεία που συλλέγει η Γενική Γραμματεία και θέτοντάς τα υπ' όψιν της Επιτροπής.

Επίσης, και δεδομένου ότι προβλέπονται τρία επίπεδα οργάνωσης των καταναλωτικών ενώσεων, θα πρέπει η φράση «και των δύο βαθμών» να αντικατασταθεί από τη φράση «όλων των βαθμών».

Σε ό,τι αφορά τις αρμοδιότητες της Επιτροπής θα πρέπει να προστεθεί η πιστοποίηση και των οριζομένων στην παρ. 11 του άρθρου αυτού, δηλαδή στην τήρηση των προβλεπόμενων εκλογικών διαδικασιών.

**Παρ. 16**

Θα πρέπει να δοθεί η δυνατότητα έγερσης της συλλογικής αγωγής στην έδρα του Πολυμελούς Πρωτοδικείου όπου έχει την έδρα της η Ένωση Καταναλωτών.

**Παρ. 18**

Προς αποφυγή καταχρήσεων, θα πρέπει να περιορισθεί το ποσοστό που αποδίδεται στην Ένωση Καταναλωτών από την επιδικασθείσα αποζημίωση λόγω ηθικής βλάβης

από 35% σε 15% και να αυξηθεί αντιστοίχως το ποσοστό που αποδίδεται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή από 30% σε 50%. Στη συνέχεια, η Γενική Γραμματεία θα διανέμει τα κονδύλια με τα κριτήρια που θα έχουν προκαθορισθεί.

**Άρθρο 20**  
**Φιλικός διακανονισμός**  
**καταναλωτικών διαφορών****Παρ. 14**

Τα πορίσματα φιλικού διακανονισμού θα πρέπει να κοινοποιούνται και στην εμπλεκόμενη Ένωση Καταναλωτών.

**Άρθρο 22**  
**Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς**  
**και Καταναλωτή**

Κατ' αρχήν, όπως επισημάνθηκε και στη Γενική Αξιολόγηση, ο αριθμός των μελών του Συμβουλίου θα πρέπει να μειωθεί σημαντικά.

Ως προς την Εκτελεστική Επιτροπή, αυτή θα πρέπει να συνεδριάζει κάθε μήνα (προβλέπεται η ανά τρίμηνό σύγκλησή της) για να διασφαλίζει την υλοποίηση των αποφάσεων του Συμβουλίου.

**Άρθρο 23**  
**Κυρώσεις****Παρ. 3**

Η επίδοση της επιστολής της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή με την οποία καλείται ο προμηθευτής να απαντήσει σε καταγγελία καταναλωτή, θα πρέπει να γίνεται επί αποδείξει ώστε να μην υπάρχει αμφισβήτηση ως προς το πότε αρχίζει η προθεσμία απάντησης.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΜΕΤΑΞΥ Σχ/Ν & Ν. 2251/1994

Στο παρόν Παράρτημα επισημαίνονται οι κυριότερες αλλαγές που επιφέρει το 1ο Μέρος «Διατάξεις ουσιαστικού δικαίου» στο Ν. 2251/1994. Συγκεκριμένα:

➤ Στο **άρθρο 1** του Σχ/Ν τονίζεται:

- η υποχρέωση της Πολιτείας απέναντι όχι μόνο στα συμφέροντα των καταναλωτών αλλά και στο σεβασμό και την προστασία των δικαιωμάτων τους,
- γίνεται συγκεκριμένη αναφορά στα καταναλωτικά θέματα για τα οποία θα πρέπει να μεριμνά η Πολιτεία σχετικά με την πληροφόρηση και επιμόρφωση των καταναλωτών και ιδιαίτερα εκείνων που ανήκουν σε «ασθενέστερες κοινωνικά ομάδες».

Επίσης, στον ορισμό του καταναλωτή που έδινε ο ισχύον Νόμος προστίθεται:

- οι ενώσεις προσώπων, πέραν των φυσικών και νομικών προσώπων και
- ότι καταναλωτής είναι και «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον ο εγγυητής δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του».

➤ Στο **άρθρο 2** του Σχ/Ν προστίθενται οι εξής επισημάνσεις:

- Ο καταναλωτής δε δεσμεύεται από απροσδόκητους όρους που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης.

- Οι γενικοί όροι σύμβασης θα πρέπει να είναι διατυπωμένοι με σαφή και εύληπτο τρόπο ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί το νόημά τους.

- Στους χαρακτηριζόμενους ως καταχρηστικούς όρους συναλλαγών η περίπτωση καταβολής αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς να υποχρεούται ο τελευταίος να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη.

➤ Στο **άρθρο 3** του Σχ/Ν:

- αυξάνεται η χρονική διάρκεια του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή από δέκα (10) σε δεκατέσσερις (14) εργάσιμες ημέρες,

- προστίθεται η δυνατότητα στον καταναλωτή να ασκήσει το δικαίωμά του για υπαναχώρηση εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο είναι στη διάθεση του προμηθευτή και στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση, αρκεί η αποστολή του εγγράφου να γίνει πριν τη λήξη της προθεσμίας,

- στις περιπτώσεις που, κατ' εξαίρεση, έχει υποχρέωση ο καταναλωτής για φύλαξη ή επιστροφή του προϊόντος που του έστειλε ο προμηθευτής (δηλαδή αν το ζήτησε ο ίδιος ή αν συμφωνήθηκε διαφορετικά), προστίθεται η περίπτωση όπου απεστάλη σε λανθασμένη διεύθυνση.

➤ Στο **άρθρο 4**, μεταξύ άλλων,:

- προστίθεται διάταξη σύμφωνα με

την οποία απαγορεύεται η αποστολή και χρέωση μη παραγγελθέντων αγαθών ή υπηρεσιών και διευκρινίζεται ότι η εκ των υστέρων μη επιβεβαίωση της παραγγελίας από τον καταναλωτή δεν συνιστά σιωπηρή αποδοχή της συναλλαγής,

- αναφέρεται ότι σε περίπτωση όπου η προθεσμία των 30 ημερών για την εκπλήρωση της παροχής από τον προμηθευτή παρέλθει άπρακτη, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης,
- προβλέπεται ότι για να καταχωρηθεί κάποια επιχείρηση στο μητρώο των προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών από απόσταση, συνεκτιμάται η προηγούμενη συμπεριφορά της σε σχέση με τις ποινές που της έχουν επιβληθεί.

➤ Στο **άρθρο 5**, μεταξύ άλλων, προβλέπεται ότι η ηχογράφηση τηλεφωνικών επικοινωνιών στο πλαίσιο εμπορίας από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν. 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

➤ Στο **άρθρο 6**:

- δίνεται επιπρόσθετα ο ορισμός του προμηθευτή κατά την πώληση καταναλωτικών αγαθών,
- επισημαίνεται ότι τα απλά κατά την κατασκευή, τη χρήση και τη συντήρηση προϊόντα εξαιρούνται από την υποχρέωση να συνοδεύονται από ελληνόγλωσσα φυλλάδια χρήσης, συντήρησης κ.λπ., όταν για αυτά δεν

παρέχονται ούτε από τον κατασκευαστή οδηγίες σε ξένη γλώσσα,

- προστίθεται ότι η «παραίτηση του καταναλωτή πριν την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας από την προστασία του κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα είναι άκυρη».

➤ Στο **άρθρο 7**:

- στις προϋποθέσεις για τον χαρακτηρισμό ενός προϊόντος ως ελαττωματικού προστίθεται η μη παροχή της προβλεπόμενης απόδοσης σύμφωνα με τις δυνατότητές του,
- προβλέπεται χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης ή ψυχικής οδύνης άσχετα με τις διατάξεις περί αδικπραξιών στις οποίες παραπέμπει ο ισχύων Νόμος.

➤ Στο **άρθρο 8**:

- δίνεται επιπρόσθετα ο ορισμός του προμηθευτή, καθώς και του προϊόντος για την εφαρμογή του άρθρου,
- ορίζεται ότι ασφαλές είναι ένα προϊόν και όταν συμμορφώνεται προς «τις συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αξιολόγηση της ασφάλειας προϊόντος, τους κώδικες ορθής πρακτικής και δεοντολογίας που ισχύουν σε ένα συγκεκριμένο τομέα, τις υφιστάμενες γνώσεις και τεχνικές για την ασφάλεια την οποία δικαιούνται ευλόγως να προσδοκούν οι καταναλωτές»,
- στην προαναφερόμενη παράγραφο του άρθρου παρέχεται εξουσιοδότηση για έκδοση υπουργικής απόφασης με την οποία θα καθορί-

- ζονται «τα στοιχεία αναφοράς των προτύπων που ισχύουν στην Ελλάδα ανά κατηγορία προϊόντων για την εξασφάλιση της γενικής επιταγής ασφάλειας»,
- στις περιπτώσεις που εφαρμόζονται τα μέτρα ανάκλησης, απόσυρσης, διάθεσης υπό όρους, αποδέσμευσης, ή καταστροφής των προϊόντων προστίθεται η περίπτωση προϊόντων, που παρά τη συμμόρφωση προς τα κριτήρια που αποσκοπούν στην εξασφάλιση της γενικής επιταγής ασφαλείας, παρουσιάζουν σοβαρούς κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία των καταναλωτών,
  - γίνεται αναφορά στις υποχρεώσεις των παραγωγών για την εξασφάλιση της υγείας και της ασφαλείας των καταναλωτών και τις αντίστοιχες υποχρεώσεις των διανομέων.
- Το **άρθρο 9** είναι νέο άρθρο και αφορά στην προστασία της ψυχικής υγείας των ανηλίκων. Συγκεκριμένα απαγορεύει τη διάθεση προϊόντων που «ενέχουν κινδύνους για την ψυχολογική, πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων» και προβλέπει τη σύσταση Επιτροπής Προστασίας Ανηλίκων στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.
- Στο **άρθρο 10** του Σχ/Ν προστίθεται:
- «η παρουσίαση και ο τόπος παροχής της υπηρεσίας», καθώς και η «αξία της παρεχόμενης υπηρεσίας» στους παράγοντες που συνεκτιμώνται για να διαπιστωθεί η έλλειψη υπαιτιότητας του παρέχοντος υπηρεσίες,
  - διάταξη σύμφωνα με την οποία ο καταναλωτής δικαιούται να λάβει πίσω το τυχόν αντίτιμο που έχει καταβάλει εάν δεν παρασχεθεί η υπηρεσία για λόγους που αφορούν τον παρέχοντα τις υπηρεσίες.
- Στο **άρθρο 11** του Σχ/Ν:
- πέραν του ορισμού της διαφήμισης, δίδονται οι ορισμοί του προμηθευτή και του ιδιοκτήτη κώδικα κατά την έννοια του άρθρου,
  - απαγορεύεται η μετάδοση διαφημίσεων παιδικών παιχνιδιών από τις 7 το πρωί έως τις 10 το βράδυ και ορίζεται ότι οι τηλεοπτικοί σταθμοί θεωρούνται «προμηθευτές» για την εφαρμογή αυτής της διάταξης.
- Τα **άρθρα 12 έως 17** είναι νέα άρθρα που αναφέρονται στην περιπτωσιολογική καταγραφή:
- αθέμιτων εμπορικών πρακτικών (**άρθρο 12**),
  - παραπλανητικών παραλείψεων και πράξεων (**άρθρα 13 και 14**),
  - παραπλανητικών εμπορικών πρακτικών (**άρθρο 15**),
  - επιθετικών εμπορικών πρακτικών (**άρθρο 16**, που περιέχει το γενικό ορισμό και **άρθρο 17**, που αναφέρει ενδεικτικές περιπτώσεις).
- Το **άρθρο 18** προσδιορίζει τις έννομες συνέπειες στις περιπτώσεις παράβασης των άρθρων 11 έως 17: δικαίωμα να ζητηθεί άρση της προσβολής των δικαιωμάτων του καταναλωτή καθώς και αποζημίωση, να διαταχθεί δημοσίευση της δικαστικής απόφασης κ.λπ.

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΤΗΣ Ο.Κ.Ε.**  
*Χρήστος Πολυζωγόπουλος*

Στην Ολομέλεια της 10ης Μαΐου 2007 παρέστησαν τα κάτωθι Μέλη  
της Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής:

**ΠΡΟΕΔΡΟΣ**

Πολυζωγόπουλος Χρήστος

**ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟΙ**

Στεφάνου Ιωάννης  
Εκπρόσωπος Σ.Ε.Β.

Παπαντωνίου Κωνσταντίνος  
Α.Δ.Ε.Δ.Υ.

**Α' ΟΜΑΔΑ**

Δεληγιάννης Φωκίων  
Εκπρόσωπος Σ.Ε.Β.

Κυριαζής Χάρης  
Εκπρόσωπος Σ.Ε.Β.

Τορτοπίδης Αντώνης  
Εκπρόσωπος Σ.Ε.Β.

Αντζινάς Νικόλαος  
Εκπρόσωπος Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.

Ντουντούμης Γεώργιος  
Εκπρόσωπος Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.  
σε αναπλήρωση του  
Ασημακόπουλου Δημητρίου  
Προέδρου Δ.Σ. Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.

Λέντζος Δημήτριος  
Β' Αντιπρόεδρος Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.

Σκορίνης Νικόλαος  
Γενικός Γραμματέας Δ.Σ. Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.

Ζούλοβιτς Μαργαρίτα  
Εκπρόσωπος Ε.Σ.Ε.Ε.

Κεφάλας Χαράλαμπος  
Εκπρόσωπος Ε.Σ.Ε.Ε.

Χαντζαρίδης Κωνσταντίνος  
Γενικός Γραμματέας Ε.Σ.Ε.Ε.

Ψαρουδάκης Εμμανουήλ  
Μέλος Δ.Σ. Ε.Σ.Ε.Ε.  
σε αναπλήρωση του  
Αρμενάκη Δημητρίου  
Προέδρου Δ.Σ. Ε.Σ.Ε.Ε.

Χασιώτης Νικόλαος  
Εκπρόσωπος Ένωσης  
Ελλήνων Εφοπλιστών

Αλέπης Μιχάλης  
Μέλος Δ.Σ. Σ.Α.Τ.Ε.

**Β' ΟΜΑΔΑ**

Βουλγαράκης Δημήτριος  
Γ.Σ.Ε.Ε.

Γκουτζαμάνης Κωνσταντίνος  
Γ.Σ.Ε.Ε.

Κολεβέντης Φώτης  
Γ.Σ.Ε.Ε.  
σε αναπλήρωση του  
Πουπάκη Κωνσταντίνου  
Γ.Σ.Ε.Ε.

Κουτσιμπογιώργος Γεώργιος  
Γ.Σ.Ε.Ε.

Λιονάκης Μανούσος  
Γ.Σ.Ε.Ε.

Πεπόνης Εμμανουήλ  
Γ.Σ.Ε.Ε.

Πολίτης Δημήτρης  
Γ.Σ.Ε.Ε.

Πούπκος Ιωάννης  
Γ.Σ.Ε.Ε.  
σε αναπλήρωση του  
Παναγόπουλου Ιωάννη  
Προέδρου Γ.Σ.Ε.Ε.

Τούσης Αθανάσιος  
Γ.Σ.Ε.Ε.

Αποστολόπουλος Αναστάσιος  
Α.Δ.Ε.Δ.Υ.

Ηλιοπούλος Ηλίας  
Α.Δ.Ε.Δ.Υ.

Σπανού Δέσποινα  
Α.Δ.Ε.Δ.Υ.  
σε αναπλήρωση του  
Βρεττάκου Ηλία  
Α.Δ.Ε.Δ.Υ.

**Γ' ΟΜΑΔΑ**

Αλεξανδράκης Νικόλαος  
Εκπρόσωπος ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ.

Γαϊτανίδης Δημήτρης  
Εκπρόσωπος ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ.

Καφύρας Χαράλαμπος  
Μέλος Γ.Σ. ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ.  
σε αναπλήρωση του  
Καραμίχα Τζανέτου  
Προέδρου Δ.Σ. ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ.

Γωνιωτάκης Γεώργιος  
Πρόεδρος Δ.Σ. ΓΕ.Σ.Α.Σ.Ε.

Σωτηρακόπουλος Βασίλειος  
Μέλος Δ.Σ. Π.Ι.Σ.

Οικονομίδης Δημήτριος  
Εκπρόσωπος Ο.Ε.Ε.  
σε αναπλήρωση του  
Γιαννόπουλου Παρασκευά  
Προέδρου Ο.Ε.Ε.

Τσεμπερλίδης Νικόλαος  
Πρόεδρος Δ.Σ. ΚΕ.Π.ΚΑ.

Γαζή Γιώτα  
Μέλος Δ.Σ. Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.

Σωτηρίου Ιωάννης  
Εκπρόσωπος Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.

**ΓΕΝΙΚΟΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΑΣ**

Παπανίκος Γρηγόριος

**ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ & ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΤΗΣ Ο.Κ.Ε.**

Για κάθε πληροφορία σχετικά με το έργο και τη λειτουργία της Ο.Κ.Ε. είναι στη διάθεσή σας το Τμήμα Δημοσίων & Διεθνών Σχέσεων της Επιτροπής, υπό τη διεύθυνση της Δρος Μάρθας Θεοδώρου.

Τηλ.: 210 9249510-2, Fax: 210 9249514, e-mail: [ipr@oke-esc.eu](mailto:ipr@oke-esc.eu)