



K.Y.A. Z1-891/30.08.2013

**Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας προς
την Οδηγία 2011/83/ΕΕ σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών**

1. Πεδίο εφαρμογής

- Οι συμβάσεις που αφορούν **οργανωμένα ταξίδια** εξαιρούνται από την εφαρμογή της συγκεκριμένης νομοθεσίας και εξακολουθούν να υπόκεινται αποκλειστικά στο Π.Δ. 339/1996.
- Οι συμβάσεις που συνάπτονται εξ αποστάσεως ή/και εκτός εμπορικού καταστήματος και αφορούν την παροχή στέγασης (διαμονής) πλην για σκοπούς κατοικίας, υπηρεσίες ενοικίασης αυτοκινήτων, εστίασης ή υπηρεσίες σχετιζόμενες με δραστηριότητες αναψυχής, εάν η σύμβαση προβλέπει συγκεκριμένη ημερομηνία ή προθεσμία εκτέλεσης, εξαιρούνται από το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερολογιακών ημερών που προβλέπει η Κ.Υ.Α. για την αγορά άλλων προϊόντων ή υπηρεσιών.

Οι συμβάσεις αυτές, πάντως, υπόκεινται σε όλες τις άλλες διατάξεις της Κ.Υ.Α. Z1-891/2013 που αφορούν την **ενημέρωση** (άρθρα 4, 3β, 3γ, 3δ) και **άλλα δικαιώματα των καταναλωτών** (άρθρα 4γ, 4ε, 4στ), ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο συνάπτεται η σύμβαση.

- Οι **συμβάσεις μεταφοράς επιβατών** υπόκεινται μόνο σε 3 συγκεκριμένες διατάξεις της νομοθεσίας αυτής:
 - 1) Αν μια εξ αποστάσεως σύμβαση που πρόκειται να συναφθεί με ηλεκτρονικό μέσο επιβάλλει στον καταναλωτή την υποχρέωση **να πληρώσει**, ο τελευταίος πρέπει να το γνωρίζει αυτό με τρόπο ξεκάθαρο. Πριν ο καταναλωτής υποβάλει την παραγγελία του, πρέπει να του παρασχεθούν **πληροφορίες** σχετικά με τα κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και με την τελική τιμή της, περιλαμβανομένου του Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους ή, αν η τιμή δεν μπορεί εύλογα να καθορισθεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται αυτή να υπολογιστεί. Επίσης, πληροφορίες σχετικά με τη διάρκεια της σύμβασης [άρθρο 3δ (2), σε συνδυασμό με άρθρο 3β (1) στοιχεία α) ε), ιε), ιστ)].
 - 2) Απαγορεύεται η χρέωση στον καταναλωτή, για τη **χρήση συγκεκριμένου μέσου πληρωμής**, δαπάνης που υπερβαίνει το κόστος χρήσης του μέσου αυτού από τον ίδιο τον προμηθευτή (άρθρο 4γ).
 - 3) Πριν ο καταναλωτής δεσμευθεί από τη σύμβαση, ο προμηθευτής οφείλει να λαβαίνει τη **ρητή συναίνεσή του** για κάθε πρόσθετη πληρωμή επιπλέον της αμοιβής που συμφωνείται για την κύρια συμβατική υποχρέωση του

προμηθευτή. Προκαθορισμένες επιλογές, τις οποίες ο καταναλωτής πρέπει να απορρίψει προκειμένου να αποφύγει την επιπλέον πληρωμή, απαγορεύονται στην περίπτωση αυτή (άρθρο 4στ).

Εφ' όσον οι συμβάσεις για τη μεταφορά επιβατών δεν υπόκεινται σε άλλες διατάξεις της νομοθεσίας αυτής, εξαιρούνται και αυτές, όπως σημειώθηκε ήδη, από το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Στον παρακάτω πίνακα συνοψίζεται το πεδίο εφαρμογής της Κ.Υ.Α. όσον αφορά τις ταξιδιωτικές υπηρεσίες:

	Οργανωμένα ταξίδια	Μεταφορά επιβατών	Διαμονή, ενοικίαση αυτοκινήτων, εστίαση, δραστηριότητες αναψυχής
Υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις άλλες από τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος (Άρθρο 4)	Δεν έχει εφαρμογή	Δεν έχει εφαρμογή	Εφαρμόζεται
Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος (Άρθρα 3β, 3γ, 3δ)	Δεν έχουν εφαρμογή	Μόνο το Άρθρο 3δ (2) σε συνδυασμό με το Άρθρο 3β (1) στοιχεία α) ε), ιε), ιστ) εφαρμόζονται	Εφαρμόζονται
Δικαίωμα υπαναχώρησης για τις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις (Άρθρα 3ε - 3ια)	Δεν έχουν εφαρμογή	Δεν έχουν εφαρμογή	Δεν έχουν εφαρμογή
Άλλα δικαιώματα του καταναλωτή (Άρθρα 4β - 4στ)	Δεν έχουν εφαρμογή	Μόνο το Άρθρο 4γ (Εξοδα για χρήση μέσων πληρωμής) και το Άρθρο 4στ (Πρόσθετες πληρωμές) εφαρμόζονται	Εφαρμόζονται

2. Υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις άλλες από τις συναπτόμενες εξ αποστάσεως ή εκτός εμπορικού καταστήματος

Στο **άρθρο 4** προβλέπονται οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν τη σύναψη των συμβάσεων αυτών.

3. Απαιτήσεις ενημέρωσης για συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

Οι πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος αναφέρονται στο **άρθρο 3β**.

Σημειώνεται ότι, **στις συμβάσεις αυτού του είδους, πρέπει να αναφέρονται προηγουμένως καθαρά στον καταναλωτή** η συνολική τιμή της υπηρεσίας, περιλαμβανομένου Φ.Π.Α. και κάθε άλλου τέλους ή, αν η τιμή δεν μπορεί εύλογα να καθοριστεί εκ των προτέρων, να αναφέρεται ο τρόπος με τον οποίο θα γίνει ο υπολογισμός της. Επιπλέον, όπου έχουν εφαρμογή, θα πρέπει να αναφέρονται όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ταχυδρομείου και κάθε άλλη δαπάνη. Εφ' όσον αυτές οι πρόσθετες επιβαρύνσεις δεν μπορούν εύλογα να υπολογιστούν εκ των προτέρων, θα πρέπει να αναφέρεται το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις.

Επίσης, θα πρέπει να αναφέρεται ρητά στον καταναλωτή το γεγονός **ότι δεν θα έχει το δικαίωμα υπαναχώρησης** στις προαναφερόμενες περιπτώσεις.

4. Τυπικές απαιτήσεις

Για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος: Προβλέπονται στο **άρθρο 3γ**.

Σημαντικά σημεία:

- Οι προσυμβατικές πληροφορίες παρέχονται εγγράφως ή -εφ' όσον συμφωνεί ο καταναλωτής- σε άλλο σταθερό μέσο. Πρέπει να είναι ευανάγνωστες και διατυπωμένες σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- Ο καταναλωτής λαβαίνει αντίγραφο της υπογεγραμμένης σύμβασης ή την επιβεβαίωση της σύμβασης εγγράφως ή -εφ' όσον συμφωνεί- σε άλλο σταθερό μέσο.

Για συμβάσεις εξ αποστάσεως: Προβλέπονται στο **άρθρο 3δ**.

Σημαντικά σημεία:

- Οι προσυμβατικές πληροφορίες τίθενται στη διάθεση του καταναλωτή με τρόπο κατάλληλο για το μέσο εξ αποστάσεως που χρησιμοποιείται, σε απλή και κατανοητή γλώσσα.
- Οι εμπορικές σελίδες πρέπει να αναγράφουν σαφώς και ευανάγνωστα, τουλάχιστον μέχρι την έναρξη της διαδικασίας υποβολής παραγγελίας, κατά πόσον ισχύουν περιορισμοί στην παράδοση και ποια μέσα πληρωμής είναι δεκτά.
- Επιτρέπεται ευελιξία στην παροχή της προσυμβατικής πληροφόρησης όταν το εξ αποστάσεως μέσο επικοινωνίας παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών.
- Αν πρόκειται να συναφθεί σύμβαση εξ αποστάσεως μέσω τηλεφώνου, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του προς τον καταναλωτή, ο οποίος δεσμεύεται μόνο όταν υπογράψει την προσφορά ή έχει στείλει εγγράφως τη συγκατάθεσή του.
- Η συναφθείσα σύμβαση επιβεβαιώνεται σε σταθερό μέσο σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης και το αργότερο πριν ξεκινήσει η εκτέλεση της υπηρεσίας. Η επιβεβαίωση πρέπει να περιλαμβάνει την προσυμβατική ενημέρωση, εκτός αν αυτή έχει ήδη παρασχεθεί σε σταθερό μέσο.