

1ePoint Project Erasmus+ Program

Επιστημονικά Υπεύθυνη : Καλλιόπη Καλαμπούκα Καθ. Εμπορικού Δικαίου  
Τμ. Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής  
Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος

## **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ**



# Παροχές διαδικτύου προς τους χρήστες του

- Πληροφόρηση (βλ. μηχανές αναζήτησης – π.χ. Google)
- Επικοινωνία (e-mail, forum, social media)
- Αγορές (e-shop)
- Υπηρεσίες (π.χ. τραπεζικές συναλλαγές)
- Διανομή προσωπικών δημιουργιών (π.χ. άρθρα, μουσική, φωτογραφίες)
- Παγκόσμια παρουσία και επιλογή
- Βελτίωση των όρων ανταγωνισμού
- Μείωση εξόδων των επιχειρήσεων → πτώση τιμών

## Ηλεκτρονικό κατάστημα (e-shop)

- Σημείο προώθησης και πώλησης αγαθών/υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου
- Διαδικτυακό marketing μιας επιχείρησης

### **Βασικές λειτουργίες**

- Εγγραφή στο ηλεκτρονικό κατάστημα
- Πλοήγηση του χρήστη
- On-line κατάλογος
- Καλάθι αγορών
- Ηλεκτρονική πληρωμή
- Επικοινωνία με τον πελάτη
- Παραγγελιοληψία
- Πιστοποίηση
- Περιβάλλον επαφής

# Πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών καταστημάτων

## Πλεονεκτήματα για την επιχείρηση:

- Μείωση κόστους προώθησης των πωλήσεων
- Αύξηση ζήτησης
- Χαμηλού κόστους σφαιρική παρουσία στην ηλεκτρονική αγορά

## Οφέλη για τον καταναλωτή:

- Χαμηλότερες τιμές
- Ευρύτερη επιλογή
- Δυνατότητα συναλλαγής όλο το 24ωρο
- Αποφυγή μετακίνησης στο φυσικό χώρο του καταστήματος

# Δίκαιο ηλεκτρονικού εμπορίου

- Ενωσιακό δίκαιο -> **Οδηγία 2000/31**
- Στόχος της Οδηγίας: η **νομοθετική εναρμόνιση** των κρατών-μελών και η ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας
- Άρθρο 10 ΕΣΔΑ: αρχή της ελευθερίας της έκφρασης
- **Αρχή επικουρικότητας** (η ΕΕ παρεμβαίνει επικουρικά): ρυθμίστηκαν μόνο ορισμένα ζητήματα, για τα υπόλοιπα εφαρμόζονται στις συναλλαγές του ηλεκτρονικού εμπορίου οι ισχύουσες εθνικές νομοθεσίες
- Μεταφορά/ενσωμάτωση Οδηγίας στο ελληνικό δίκαιο -> **π.δ. 131/2003** (πλήρης εναρμόνιση)

Άρθρο 5<sup>Α</sup> παρ. 2 του Συντάγματος της Ελλάδος :

**«Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας.** Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9Α και 19».

εγγυήσεις:

- ιδιωτική ζωή
- προσωπικά δεδομένα
- και απόρρητο επικοινωνιών

## Ορισμός ηλεκτρονικού εμπορίου

- Το εμπόριο που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα, βασίζεται δηλαδή στην ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων. Αποτελεί μια ολοκληρωμένη συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου **ΧΩΡΙΣ να είναι απαραίτητη η ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ των συμβαλλόμενων μερών** (πωλητή/αγοραστή).
- Επίσης:  
συναλλαγές μέσω φαξ, τηλεφώνου, e-mail κλπ.

# Ορισμοί:

«Υπηρεσίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας»: οποιαδήποτε υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, δηλ. κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών.

(τηλεοπτική μετάδοση και ραδιοφωνική μετάδοση → μόνο κατόπιν ατομικού αιτήματος)

«Φορέας παροχής υπηρεσιών»: κάθε ΦΠ ή ΝΠ που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας.

«Αποδέκτης της υπηρεσίας»: κάθε ΦΠ ή ΝΠ το οποίο χρησιμοποιεί, επαγγελματικώς ή άλλως, μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως για να αναζητήσει πληροφορίες ή για να προσφέρει πρόσβαση σε αυτές.



## Εξαιρέσεις από το πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας περί Ηλεκτρονικού Εμπορίου

- Φορολογικές πτυχές ηλεκτρονικού εμπορίου
- Συμφωνίες/πρακτικές διεπόμενες από την αντιμονοπωλιακή νομοθεσία
- Δραστηριότητες συμβολαιογράφων ή αντίστοιχων επαγγελματιών που συνδέονται με άσκηση δημόσιας εξουσίας
- Εκπροσώπηση πελατών στο δικαστήριο
- Συμμετοχή σε **τυχερά παιχνίδια** όπου ο παίκτης στοιχηματίζει νομισματική αξία

## Ποιος τύπος καταναλωτή προστατεύεται;

- Προστατεύεται και ο **επιφανειακός παρατηρητής;** (αδιάφορος συναλλασσόμενος)
- Προστατεύεται μόνο ο **έμπειρος και ενημερωμένος;** (δυσεύρετος)

- **Πρότυπο καταναλωτή:**

ο ενδιάμεσος τύπος καταναλωτή, που διαθέτει μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του βούλησης και είναι αρκούντως ενημερωμένος, ανάλογα με το είδος των προσφερόμενων αγαθών/υπηρεσιών

- Κριτήριο του ΔικΕΕ : ο «λογικά προσεκτικός» καταναλωτής.  
Πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν οι υποτιθέμενες προσδοκίες ενός μέσου καταναλωτή, ο οποίος είναι λογικά πληροφορημένος και προσεκτικός.
- ▶ Συμπέρασμα: προστατεύεται ο **μέσος καταναλωτής**

## Ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου

Άρθρο 3 της Οδηγίας 2000/31 : «1. Κάθε κράτος μέλος μεριμνά ώστε οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας που παρέχει ένας φορέας εγκατεστημένος στο έδαφός του να τηρούν τις ισχύουσες εθνικές διατάξεις του οι οποίες εμπίπτουν στο συντονισμένο τομέα.

2. Τα κράτη μέλη δεν μπορούν, για λόγους που αφορούν το συντονισμένο τομέα, να περιορίσουν την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας οι οποίες προέρχονται από άλλο κράτος μέλος».

Μέτρα που μπορούν να λάβουν τα κράτη κατά παρέκκλιση από την παρ. 2:

- i) να είναι **αναγκαία** για τη **δημόσια τάξη** (ιδίως πρόληψη, έρευνα, διαπίστωση και δίωξη εγκλημάτων), την **προστασία της δημόσιας υγείας**, τη **δημόσια ασφάλεια** και **προστασία του καταναλωτή**
- ii) να στρέφονται κατά μιας υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας η οποία **βλάπτει τους στόχους** της Οδηγίας και
- iii) να τηρούν την **αρχή της αναλογικότητας**

Άρθρο 4 - Αρχή της μη αναγκαίας προηγούμενης άδειας

(για την άσκηση δραστηριότητας φορέα παροχής υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας)

## Σύναψη ηλεκτρονικής σύμβασης

- Κατάρτιση μέσω e-mail ή κατάρτιση απευθείας μέσω Internet μέσω της ιστοσελίδας του προμηθευτή  
→ απαιτείται **ταύτιση ηλεκτρονικών δηλώσεων βουλήσεως των μερών**
- **Δεν απαιτείται φυσική ταυτόχρονη παρουσία των συμβαλλόμενων μερών**
- Το άρθρο 8 του π.δ. 131/2003 **απαγορεύει ηλεκτρονικές συμβάσεις που:**
  - α) θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν **εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων,**
  - β) απαιτούν εκ του νόμου την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν **δημόσια εξουσία** και
  - γ) συμβάσεις **οικογενειακού και κληρονομικού δικαίου.**

## Δήλωση βούλησης – δικαιοπραξία

- Δήλωση βούλησης (δ.β.) αποτελεί η με ορισμένη συμπεριφορά εξωτερίκευση και πραγμάτωση της ιδιωτικής βούλησης, η οποία κατευθύνεται στη δημιουργία ορισμένου εννόμου αποτελέσματος.
- Η δήλωση βουλήσεως πρέπει να στοχεύει **ηθελημένα** στην επέλευση ορισμένης έννομης συνέπειας.
  
- Δικαιοπραξία είναι η δ.β. η οποία κατευθύνεται στην παραγωγή εννόμου αποτελέσματος, το οποίο όμως επέρχεται μόνον γιατί θέλησε τούτο ο δηλών.
- Η δικαιοπραξία μπορεί να περιέχει **μία ή περισσότερες** δ.β. εφόσον απαιτούνται για την επέλευση της έννομης συνέπειας.

# Σύμβαση

- Δικαιοπραξία με δύο τουλάχιστον συμβαλλόμενα μέρη
- δ.β. : πρόταση/αποδοχή
- Πρόταση + αποδοχή = σύμβαση
  
- **Άρθρο 192 ΑΚ - Κατάρτιση της σύμβασης:** Η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει σ' αυτόν που πρότεινε η δήλωση αποδοχής της πρότασής του.
- **Άρθρο 189 - Αποδοχή της πρότασης:** Η αποδοχή της πρότασης για τη σύναψη σύμβασης απαιτείται να περιέλθει σ' αυτόν που πρότεινε μέσα στην προθεσμία που είχε τάξει. Αν δεν είχε τάξει προθεσμία, η αποδοχή πρέπει να περιέλθει σ' αυτόν έως τη στιγμή που κατά τις περιστάσεις ήταν υποχρεωμένος να την περιμένει.

## Ηλεκτρονική δήλωση βουλήσεως και έγκυρη διαβίβασή της μέσω Ίντερνετ

- ηλεκτρονική δήλωση βουλήσεως που περιέχει πρόταση σύναψης σύμβασης + ηλεκτρονική δήλωση βουλήσεως που περιέχει αποδοχή της πρότασης = ηλεκτρονική σύμβαση

(π.χ. μέσω e-mail, με on line συμπλήρωση φόρμας παραγγελίας)

- Διαφορά από δήλωση βουλήσεως του αστικού δικαίου -> τρόπος μετάδοσης, γίνεται ηλεκτρονικά, μέσω Η/Υ
- Είναι έγκυρες οι ηλεκτρονικές δηλώσεις βουλήσεως εφόσον πληρούνται οι προϋποθέσεις του ΑΚ (άρθρα 127 επ. ΑΚ)
- Δηλών: πρέπει να είναι **πρόσωπο ικανό για δικαιοπραξία**

### 3 προϋποθέσεις:

α) βούληση πράξης

β) συνείδηση ή βούληση δήλωσης (δικαιοπρακτική βούληση) και

γ) βούληση να ισχύει συγκεκριμένη δικαιοπραξία και να επέλθουν οι έννομες συνέπειές της

## Πρόταση και αποδοχή

- **Άρθρο 192 ΑΚ - Κατάρτιση της σύμβασης:** Η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει σ' αυτόν που πρότεινε η δήλωση αποδοχής της πρότασής του.
- Παρουσίαση προϊόντων και τιμών στην αρχική σελίδα (homepage) -> συνιστά πρόταση;
  - ▶ Αν η προσφορά γίνεται προς αόριστο αριθμό προσώπων (όπως είναι οι διαφημίσεις) δεν υπάρχει δεσμευτική πρόταση.
  - ▶ Αν όμως η σελίδα ζητά από τον πελάτη να δώσει τα στοιχεία του υπάρχει πρόταση προς **συγκεκριμένο πρόσωπο**.



- **Άρθρο 189 ΑΚ- Αποδοχή της πρότασης:** Η αποδοχή της πρότασης για τη σύναψη σύμβασης απαιτείται να περιέλθει σ' αυτόν που πρότεινε μέσα στην προθεσμία που είχε τάξει. Αν δεν είχε τάξει προθεσμία, η αποδοχή πρέπει να περιέλθει σ' αυτόν έως τη στιγμή που κατά τις περιστάσεις ήταν υποχρεωμένος να την περιμένει.
- **Περιέλευση δ.β.** στον αποδέκτη της: συντελείται από τότε που ο λήπτης, σύμφωνα με την κανονική πορεία των πραγμάτων, θα μπορούσε αντικειμενικά να λάβει γνώση της δ.β.
- Η δ.β. έχει διαβιβαστεί, **όταν μπει στη σφαίρα εξουσίας του παραλήπτη.**
- **Γνώση της δ.β.:** **όταν το φαξ φτάσει στον αποδέκτη κατά τις ώρες εργασίας** -> το ίδιο ισχύει για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και ιστοσελίδα
  - ▶ Επιχειρηματίας: μέχρι το τέλος της ημέρας κατά την οποία εστάλη
  - ▶ ΦΠ: την επόμενη ημέρα από εκείνη που εστάλη

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν ο παραλήπτης λάβει γνώση **νωρίτερα** από τον αναμενόμενο χρόνο, λαμβάνεται αυτός ως χρόνος διαβίβασης της δ.β.

- Απώλεια μηνύματος λόγω λάθους του αποστολέα ή λόγω βλάβης του δικτύου → το μήνυμα δεν φθάνει στον προορισμό του και δεν γεννά ένομες συνέπειες
- Αν το μήνυμα έφθασε, αλλά σβήστηκε από λάθος πριν ο αποδέκτης λάβει γνώση → η δ.β. έχει περιέλθει κανονικά
- Το βάρος απόδειξης φέρει ο αποστολέας: πρέπει να ζητά επιβεβαίωση παράδοσης και ανάγνωσης
- Αθέλητη αποστολή μηνύματος (π.χ. πάτημα πλήκτρου από λάθος)  
→ αποζημίωση με αναλογική εφαρμογή διατάξεων για την πλάνη  
→ αν είναι καταναλωτής, εμπρόθεσμη άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης

## Υποχρέωση πληροφόρησης πριν τη σύναψη ηλεκτρονικής σύμβασης

Άρθρο 10 της Οδηγίας

Ο φορέας παροχής υπηρεσιών πρέπει να παρέχει τις ακόλουθες πληροφορίες **κατά τρόπο σαφή και κατανοητό**, πριν από την ανάθεση της παραγγελίας:

- τα διάφορα τεχνικά στάδια έως τη σύναψη της σύμβασης·
- εάν ο φορέας παροχής υπηρεσιών θα αρχειοθετήσει ή όχι τη σύμβαση μετά τη σύναψή της και εάν προβλέπεται δυνατότητα πρόσβασης σε αυτήν·
- τα τεχνικά μέσα που θα επιτρέπουν τον εντοπισμό και τη διόρθωση σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση της παραγγελίας·
- τις γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση.

Οι παραπάνω υποχρεώσεις πληροφόρησης του άρθρου 10 **δεν εφαρμόζονται** σε συμβάσεις που συνάπτονται **αποκλειστικά μέσω ανταλλαγής ηλεκτρονικών μηνυμάτων** (π.χ. φαξ, e-mail, τηλέφωνο).

→ Δηλαδή εφαρμόζονται μόνο στις **online** καταρτισθείσες συμβάσεις.

→ Ο περιορισμός αυτός αίρεται στην Οδηγία που αφορά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις.

#### Άρθρο 11 της Οδηγίας

- ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να αποστέλλει **αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας** του αποδέκτη χωρίς περιττή καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα
- η παραγγελία και το αποδεικτικό παραλαβής θεωρείται ότι έχουν παραληφθεί **όταν τα μέρη στα οποία απευθύνονται έχουν πρόσβαση** σε αυτά.

## Γενικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται

Ο φορέας παροχής υπηρεσιών προσφέρει εύκολη, άμεση και συνεχή πρόσβαση στις ακόλουθες τουλάχιστον πληροφορίες:

α) επωνυμία του φορέα παροχής της υπηρεσίας

β) γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος

γ) στοιχεία που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με τον φορέα παροχής της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης

- δ) εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε **εμπορικό μητρώο** ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, το οικείο μητρώο και τον αριθμό εγγραφής του σε αυτό·
- ε) εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της σχετικής εποπτικής αρχής·
- στ) όσον αφορά τα νομοθετικώς κατοχυρωμένα επαγγέλματα: επαγγελματική ένωση, επαγγελματικό τίτλο, μνεία των επαγγελματικών κανόνων
- ζ) εφόσον η δραστηριότητα που ασκεί ο φορέας υπόκειται σε ΦΠΑ, τον αριθμό αναγνώρισης

Όταν οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας αναφέρονται σε τιμές, αυτές πρέπει να αναγράφονται σαφώς και επακριβώς και, ειδικότερα, να αναφέρουν εάν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής.

*(π.χ. τα αεροπορικά εισιτήρια που κλείνω μέσω Ιντερνετ πρέπει να αναγράφουν και τον φόρο)*

## Εμπορικές επικοινωνίες

Ορισμός: όλες οι μορφές επικοινωνίας που αποσκοπούν να προωθήσουν, άμεσα ή έμμεσα, αγαθά, υπηρεσίες ή την εικόνα μιας επιχείρησης, ενός οργανισμού ή ενός προσώπου που ασκεί εμπορική, βιομηχανική ή βιοτεχνική δραστηριότητα ή νομοθετικώς κατοχυρωμένο επάγγελμα.

Δεν συνιστούν καθ' εαυτό εμπορική επικοινωνία:

- τα στοιχεία που επιτρέπουν την άμεση πρόσβαση στη δραστηριότητα της εν λόγω επιχείρησης, του οργανισμού ή του προσώπου, ιδίως το όνομα του τομέα ή η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (δηλαδή το **domain name** και η **διεύθυνση του e-mail**)
- οι επικοινωνίες που αφορούν αγαθά, υπηρεσίες ή την εικόνα της εν λόγω επιχείρησης, του οργανισμού ή του προσώπου οι οποίες πραγματοποιούνται κατά τρόπο ανεξάρτητο από τη θέλησή τους, ιδίως χωρίς οικονομικό αντάλλαγμα.

## Παρεχόμενες πληροφορίες

- α) η εμπορική επικοινωνία πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμη.
- β) το ΦΠ ή ΝΠ για λογαριασμό του οποίου γίνεται η εμπορική επικοινωνία πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμο.  
(*ώστε να μην χρειάζεται να εισέλθει στο αποστελλόμενο μήνυμα ο αποδέκτης*)
- γ) οι προσφορές όπως είναι οι εκπτώσεις, τα πριμ και τα δώρα, πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμες, η πρόσβαση στους όρους υπό τους οποίους μπορεί κανείς να επωφεληθεί από τις προσφορές πρέπει να είναι εύκολη, οι δε όροι να παρουσιάζονται σαφώς και επακριβώς.
- δ) οι διαφημιστικοί διαγωνισμοί ή τα παιχνίδια, οφείλουν να είναι σαφώς αναγνωρίσιμα, η πρόσβαση στους όρους συμμετοχής πρέπει να είναι εύκολη, οι δε όροι να παρουσιάζονται σαφώς και επακριβώς.



## Μη ζητηθείσα εμπορική επικοινωνία (άρθρο 6)

1. Εμπορική επικοινωνία με παραλήπτη που δεν την έχει ζητήσει,

αν γίνεται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και εφόσον δεν απαγορεύεται, πρέπει **να αναγνωρίζεται σαφώς και επακριβώς ευθύς ως περιέλθει σ' αυτόν.**

2. Με την επιφύλαξη των διατάξεων της ΚΥΑ 21496/2000 για την προστασία των καταναλωτών για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, του Ν. 2472/97 για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και των διατάξεων του Ν. 2774/99 για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον επικοινωνιακό τομέα οι φορείς παροχής υπηρεσιών που αναλαμβάνουν δραστηριότητες μη ζητηθείσας εμπορικής επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου οφείλουν να τηρούν και να συμβουλεύονται τακτικά **μητρώα "επιλογών"**, όπου μπορούν να εγγράφονται τα φυσικά πρόσωπα που επιλέγουν να μη λαμβάνουν τέτοιες εμπορικές επικοινωνίες.

## Πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου

### Οφέλη για τους χρήστες

- Απεριόριστη δυνατότητα επιλογών προϊόντων/υπηρεσιών
- Σύγκριση τιμών
- Συναλλαγές οποιαδήποτε ώρα/ημέρα
- Εξοικονόμηση χρόνου (όχι αναμονή, γραφειοκρατία)
- Άρση γεωγραφικών φραγμών στις αγορές
- Προσφορές, χαμηλότερες τιμές

### Οφέλη για τις επιχειρήσεις

- Διεύρυνση κύκλου εργασιών σε νέες αγορές και νέο αγοραστικό κοινό
- Προοπτική αύξησης εσόδων
- Μείωση κόστους και διαδικασιών
- Βελτίωση εικόνας λόγω ταχύτητας στη διεκπεραίωση
- Αύξηση αξιοπιστίας λόγω ελαχιστοποίησης πιθανότητας ανθρώπινου λάθους

## Μειονεκτήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου

- Δυσπιστία ως προς την ασφάλεια των συναλλαγών  
(έλλειψη εμπιστοσύνης για την ταυτότητα του ηλεκτρονικού πωλητή)
- Παραμέληση προστασίας προσωπικών δεδομένων (;)
- Ιδιωτικότητα στο διαδίκτυο (η επίσκεψη και η πλοήγηση → ψηφιακά ίχνη)
- Διακρατικός χαρακτήρας συναλλαγών  
→ διαφορετική νομοθεσία  
→ ποιο είναι κάθε φορά το εφαρμοστέο δίκαιο και ποια η ευθύνη;

## Ηλεκτρονικό εμπόριο και τραπεζικές συναλλαγές

- E-banking (ηλεκτρονική τραπεζική)
- Mobile banking
- Phone banking (τραπεζική τηλε-εξυπηρέτηση)

### Τραπεζικές συναλλαγές (ενδεικτικά):

- μεταφορά ποσού από ένα λογαριασμό σε άλλο
- εξόφληση λογαριασμών (πιστωτικές κάρτες, ΟΤΕ, ΔΕΗ)
- ενημέρωση για κίνηση λογαριασμών
- πληροφόρηση για τιμές συναλλάγματος
- οδηγίες για αλλαγή διεύθυνσης
- ειδοποίηση για απώλεια χρεωστικής/πιστωτικής κάρτας