

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ



Δίκαιο προστασίας καταναλωτή

v. 2251/1994 (κωδικοποιήθηκε με την ΥΑ 5338/2018 και τροποποιήθηκε πρόσφατα με το Ν. 4967/2022)

Οδηγίες : 2011/83/ΕΚ, 2019/2161/ΕΚ, 2019/770/ΕΚ, 2019/771/ΕΚ

- ❖ Ορισμός καταναλωτή/προμηθευτή - άρθρο 1^α
- ❖ Γενικοί Όροι Συναλλαγών (ΓΟΣ) – άρθρο 2
- ❖ Συμβάσεις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος – άρθρα 3 επ.
- ❖ Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές και συγκριτική διαφήμιση – άρθρα 9 επ.

Ορισμοί καταναλωτή/προμηθευτή

Άρθρο 1^α:

Καταναλωτής: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα.

Προμηθευτής: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το αν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο ενεργεί ακόμη και μέσω κάθε άλλου προσώπου που ενεργεί στο όνομά του ή για λογαριασμό του, για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με τις εμπορικές, επιχειρηματικές, βιοτεχνικές ή επαγγελματικές του δραστηριότητες.

Πωλητής: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από το εάν διέπεται από το ιδιωτικό ή δημόσιο δίκαιο, το οποίο στο πλαίσιο της σύμβασης πώλησης ενεργεί για σκοπούς που σχετίζονται με την άσκηση της εμπορικής, επιχειρηματικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Παραγωγός: ο κατασκευαστής ενός καταναλωτικού αγαθού, ο εισαγωγέας του καταναλωτικού αγαθού σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε), και κάθε πρόσωπο που παρουσιάζεται ως παραγωγός θέτοντας επί αυτού το όνομά του, το σήμα του ή άλλο διακριτικό σημείο.

Ορισμοί σύμβασης

σύμβαση παροχής υπηρεσιών: κάθε σύμβαση, εκτός από τη σύμβαση πώλησης, δυνάμει της οποίας ο προμηθευτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία στον καταναλωτή, ο δε καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα

Συμβάσεις εξ αποστάσεως και συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

- Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ)
- Ενωσιακό δίκαιο →
Οδηγία 2011/83
για τα δικαιώματα των καταναλωτών
- Στόχος της Οδηγίας:
πλήρης νομοθετική εναρμόνιση
+ ασφάλεια δικαίου
- Ελλάδα
- Ελληνικό δίκαιο → η Οδηγία
μεταφέρθηκε στο ν. 2251/1994
για την προστασία των καταναλωτών
- πλήρης ενσωμάτωση (μεταφορά) των
ενωσιακών κανόνων στο ελληνικό
δίκαιο

Εξ αποστάσεως σύμβαση

Ορισμός:

Σύμβαση από απόσταση,

- 1) **κάθε σύμβαση η οποία συνάπτεται μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή**
- 2) **στο πλαίσιο ενός οργανωμένου συστήματος πωλήσεων από απόσταση ή παροχής υπηρεσιών**
- 3) χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή,
- 4) με αποκλειστική χρήση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας από απόσταση, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το τηλέφωνο, η τηλεομοιοτυπία ή το διαδίκτυο,
- 5) μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.

Σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος

Ορισμός : Σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος :

κάθε σύμβαση μεταξύ του προμηθευτή και του καταναλωτή η οποία πληροί διαζευκτικά τις εξής προϋποθέσεις:

- α) συνάπτεται με ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή σε χώρο που δεν είναι το εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή,
- β) συνάπτεται κατόπιν προσφοράς από τον καταναλωτή, υπό τις ίδιες συνθήκες που περιγράφονται στην περ. α',
- γ) συνάπτεται στο εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή ή με χρήση οποιουδήποτε μέσου επικοινωνίας από απόσταση 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,
- δ) συνάπτεται στη διάρκεια εκδρομής που έχει οργανωθεί από τον προμηθευτή με σκοπό ή αποτέλεσμα τη διαφήμιση και πώληση αγαθών ή παροχή υπηρεσιών στον καταναλωτή,

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

Παραδείγματα:

- καταστήματα, πάγκοι αγορών ή φορτηγά, πάγκοι σε λαϊκές αγορές και περίπτερα σε εκθέσεις
→ **ΝΑΙ** αν χρησιμεύουν ως μόνιμος ή συνήθης χώρος συναλλαγών.
- χώροι πώλησης σε εποχική βάση (π.χ. στη διάρκεια της τουριστικής περιόδου σε χιονοδρομικό ή παραθαλάσσιο θέρετρο) → **ΝΑΙ** εάν ο έμπορος ασκεί τη δραστηριότητά του σε συνήθη βάση.
- οι χώροι στους οποίους έχει πρόσβαση το κοινό, όπως οδοί, εμπορικά κέντρα, παραλίες, αθλητικές εγκαταστάσεις και δημόσια μέσα μεταφοράς, που ο έμπορος χρησιμοποιεί εκτάκτως για τις επαγγελματικές του δραστηριότητες, καθώς και οι ιδιωτικές κατοικίες ή οι χώροι εργασίας
→ **ΔΕΝ** θεωρούνται εμπορικά καταστήματα.

Οι συμβάσεις αφορούν **αγαθά** ή/και **υπηρεσίες**

Αγαθό: κάθε ενσώματο κινητό πράγμα

(το νερό, το φυσικό αέριο και η ηλεκτρική ενέργεια θεωρούνται "αγαθά",
εφόσον διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή καθορισμένη ποσότητα)

Σύμβαση πώλησης: κάθε σύμβαση δυνάμει της οποίας ο προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, καθώς και κάθε σύμβαση που έχει ως αντικείμενο την παροχή αγαθών και υπηρεσιών ταυτόχρονα.

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

Ψηφιακή υπηρεσία:

- α) υπηρεσία που επιτρέπει στον καταναλωτή να δημιουργεί, να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει δεδομένα σε ψηφιακή μορφή ή να έχει πρόσβαση σε αυτά, ή
- β) υπηρεσία που επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων σε ψηφιακή μορφή ή κάθε άλλη αλληλεπίδραση με τα δεδομένα αυτά, τα οποία αναφορτώνονται ή δημιουργούνται από τον καταναλωτή ή άλλους χρήστες της εν λόγω υπηρεσίας.
- Επιγραμμική αγορά : υπηρεσία η οποία χρησιμοποιεί λογισμικό, συμπεριλαμβανομένου ιστοτόπου, μέρους ιστοτόπου ή εφαρμογής, το οποίο διαχειρίζεται προμηθευτής ή άλλος εξ ονόματος του προμηθευτή και η οποία επιτρέπει στους καταναλωτές να συνάπτουν εξ αποστάσεως συμβάσεις με άλλους προμηθευτές ή καταναλωτές.
- Πάροχος επιγραμμικής αγοράς : κάθε προμηθευτής ο οποίος παρέχει επιγραμμική αγορά στους καταναλωτές.
- Συμβατότητα : η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να λειτουργήσει με υλικό ή λογισμικό με το οποίο χρησιμοποιούνται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ιδίου τύπου, χωρίς την ανάγκη μετατροπής του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας.
- Δυνατότητες λειτουργίας (λειτουργικότητα) : η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να εκτελεί τις λειτουργίες τους, έχοντας υπόψη τον σκοπό τους.
- Διαλειτουργικότητα : η ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να λειτουργεί με υλικό ή λογισμικό διαφορετικό από εκείνα με τα οποία χρησιμοποιούνται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ιδίου τύπου.».

Εξαιρέσεις από το πεδίο εφαρμογής

(των άρθρων 3 επ. του ν. 2251/1994)

- κοινωνικές υπηρεσίες
(κοινωνική στέγαση, παιδική μέριμνα και στήριξη οικογενειών/ατόμων που έχουν ανάγκη)
- υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης
- δραστηριότητες ιζόγου (τυχερά παιχνίδια στα οποία ο παίκτης ποντάρει χρηματικά, λαχειοφόρες αγορές, παιχνίδια σε καζίνα και στοιχήματα)
- χρηματοοικονομικές υπηρεσίες
- δημιουργία, απόκτηση ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων
- κατασκευή νέων κτηρίων, ριζική μετατροπή υφιστάμενων κτηρίων
- μίσθωση στέγης ως κατοικίας
- οργανωμένα ταξίδια (ρυθμίζονται με άλλη Οδηγία)
- συμβάσεις χρονομεριστικής μίσθωσης (ρυθμίζονται με άλλη Οδηγία)
- συμβάσεις που καταρτίζονται με δημόσιο τύπο

Εξαιρέσεις από το πεδίο εφαρμογής

- α) 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) υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, είτε παρέχονται μέσω υγειονομικών εγκαταστάσεων είτε όχι·
- γ) 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) χρηματοοικονομικές υπηρεσίες·
- ε) δημιουργία, απόκτηση ή μεταβίβαση δικαιωμάτων επί ακινήτων ή δικαιωμάτων εντός ακίνητης περιουσίας·
- στ) κατασκευή νέων κτηρίων, τη ριζική μετατροπή υφιστάμενων κτηρίων και τη μίσθωση στέγης ως κατοικίας·
- ζ) οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις .
- η) προστασία των καταναλωτών ως προς ορισμένες πτυχές των συμβάσεων χρονομεριστικής μίσθωσης, μακροπρόθεσμων προϊόντων διακοπών, μεταπώλησης και ανταλλαγής.
- θ) εντεταλμένο από τη δημόσια αρχή πρόσωπο με καταστατική υποχρέωση ανεξαρτησίας και αμεροληψίας και καθήκον να διασφαλίζει, μέσω της παροχής εκτενών νομικών πληροφοριών, ότι ο καταναλωτής συνάπτει τη σύμβαση μόνο μετά από ώριμη νομική σκέψη και με γνώση των νομικών συνεπειών της·
- ι) προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για τρέχουσα κατανάλωση στο πλαίσιο του νοικοκυριού και τα οποία παραδίδονται από τον έμπορο σε συχνή και τακτική βάση στο σπίτι, την κατοικία ή τον χώρο εργασίας του καταναλωτή·
- ια) υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών,
- ιβ) συμβάσεις οι οποίες συνάπτονται μέσω αυτόματων μηχανών πώλησης ή εμπορικών καταστημάτων αυτόματης πώλησης·
- ιγ) συμβάσεις 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.

Απαιτήσεις ενημέρωσης **ΠΡΙΝ** την σύναψη σύμβασης

Ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο:

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

β) την ταυτότητα του προμηθευτή (λ.χ. εμπορική επωνυμία)

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

δ) αν διαφέρει, τη γεωγραφική διεύθυνση της εμπορικής έδρας

- ε) τη συνολική τιμή των αγαθών /υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων του **Φ.Π.Α.** και κάθε άλλου τέλους
- ▶ αν, λόγω της φύσεως των αγαθών/υπηρεσιών, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, τον τρόπο με τον οποίο πρόκειται να υπολογιστεί η τιμή
 - ▶ όλες τις πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου και κάθε άλλη δαπάνη
- στ) το κόστος χρησιμοποίησεως του μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως για τη σύναψη της σύμβασης, όταν αυτό υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων *(π.χ. τηλέφωνο από telemarketing που δεν έχει αστική χρέωση)*
- ζ) τις διευθετήσεις πληρωμής, παράδοσης, εκτέλεσης, της προθεσμίας παράδοσης των αγαθών ή παροχής των υπηρεσιών 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

► καθώς και το υπόδειγμα του εντύπου υπαναχώρησης

θ) τη **δαπάνη επιστροφής των αγαθών** σε περίπτωση υπαναχώρησης

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

ια) όταν δεν παρέχεται δικαίωμα υπαναχώρησης, την πληροφορία ότι ο καταναλωτής δεν θα έχει δικαίωμα υπαναχώρησης

ιβ) υπενθύμιση της ύπαρξης της ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων

- 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,
- 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
- 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.

Παρατηρήσεις:

- Οι παραπάνω πληροφορίες αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της σύμβασης
- Εάν ο προμηθευτής δεν έχει τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης για τις πρόσθετες επιβαρύνσεις ή άλλες δαπάνες ή για τις δαπάνες επιστροφής των αγαθών
ο καταναλωτής δεν πληρώνει τις εν λόγω επιβαρύνσεις ή δαπάνες.
- Ως προς την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης,
το βάρος της απόδειξης το έχει ο προμηθευτής.
- Εάν ο προμηθευτής δεν τηρήσει τις υποχρεώσεις ενημέρωσης που προβλέπονται στο νόμο, η σύμβαση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή.

Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως

- Ο προμηθευτής παρέχει τις πληροφορίες σε απλή και κατανοητή γλώσσα με τρόπο κατάλληλο για το μέσο της επικοινωνίας εξ αποστάσεως που χρησιμοποιείται
- Αν είναι σταθερό μέσο → ευανάγνωστες.
- Εάν η σύμβαση πρόκειται να συναφθεί με ηλεκτρονικό μέσο και επιβάλλει στον καταναλωτή την υποχρέωση να πληρώσει → πληροφορίες με σαφή και ευκρινή τρόπο και αμέσως ΠΡΟΤΟΥ ο καταναλωτής υποβάλει την παραγγελία του

- Οι πληροφορίες πρέπει εμφανίζονται πολύ κοντά προς την επιβεβαίωση που απαιτείται για την υποβολή της παραγγελίας.
- Ο καταναλωτής, υποβάλλοντας την παραγγελία του, πρέπει να αναγνωρίζει ρητώς ότι η παραγγελία συνεπάγεται υποχρέωση πληρωμής.
 - Εάν ο προμηθευτής δεν συμμορφωθεί, ο καταναλωτής ΔΕΝ δεσμεύεται από τη σύμβαση ή την παραγγελία.
- Π.χ. σήμανση που αναγράφει τις λέξεις **«παραγγελία με υποχρέωση πληρωμής»**.
- Εμπορικές ιστοσελίδες → 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.

- Τηλεφωνική κλήση → στην αρχή της συνομιλίας να δηλώσει την **ταυτότητά του** και τον **εμπορικό σκοπό** της επικοινωνίας.
- Σύμβαση μέσω τηλεφώνου με αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών (ή ταυτόχρονα αγαθών/υπηρεσιών)
→ ο προμηθευτής **υποχρεούται να επιβεβαιώσει την προσφορά του προς τον καταναλωτή**
→ δεσμεύεται μόνον όταν υπογράψει την προσφορά ή έχει στείλει τη γραπτή συγκατάθεσή του.
- Οι επιβεβαιώσεις αυτές πρέπει να κοινοποιούνται πάνω σε σταθερό μέσο.
 - Ο προμηθευτής παρέχει στον καταναλωτή την **επιβεβαίωση της συναφθείσας σύμβασης**
 - σε σταθερό μέσο σε εύλογο χρονικό διάστημα μετά τη σύναψη της εξ αποστάσεως σύμβασης
 - το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών ή προτού αρχίσει η εκτέλεση της υπηρεσίας.
- Παροχή υπηρεσιών κατά την έναρξη της περιόδου υπαναχώρησης → **ρητή αίτηση**
- Εάν ο προμηθευτής **ΔΕΝ τηρήσει τις τυπικές απαιτήσεις** → σύμβαση **ΑΚΥΡΗ** υπέρ του καταναλωτή.

Δικαίωμα υπαναχώρησης

- Προθεσμία 14 ημερολογιακών ημερών
 - χωρίς να αναφέρει τους λόγους και χωρίς καμία επιβάρυνση
 - αναιτιολόγητη υπαναχώρηση
- Η 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 αποκτά τη φυσική κατοχή των αγαθών
(ή ένα τρίτο μέρος το οποίο υποδεικνύεται από αυτόν, διαφορετικό από τον μεταφορέα)

Ειδικές περιπτώσεις κατοχής αγαθών:

- ▶ περίπτωση **πολλών αγαθών με μια παραγγελία** και χωριστή παράδοση
→ φυσική κατοχή του **τελευταίου** αγαθού
- ▶ περίπτωση παράδοσης αγαθού αποτελούμενου από **πολλές παρτίδες** ή πολλά τεμάχια
→ φυσική κατοχή τελευταίας παρτίδας ή τελευταίου τεμαχίου
- ▶ περίπτωση σύμβασης τακτικής παράδοσης αγαθών σε καθορισμένη χρονική περίοδο
→ φυσική κατοχή του πρώτου αγαθού

Παράλειψη ενημέρωσης σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης

- Εάν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης → η προθεσμία υπαναχώρησης λήγει 12 μήνες μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας
- Εάν ο προμηθευτής έχει παράσχει τις πληροφορίες εντός 12 μηνών από την ημέρα που κανονικά θα ξεκινούσε η προθεσμία → η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 14 ημερολογιακές ημέρες από την ημέρα που ο καταναλωτής λαμβάνει τις εν λόγω πληροφορίες

Άσκηση δικαιώματος υπαναχώρησης

- Πριν από τη λήξη της προθεσμίας, ο καταναλωτής ενημερώνει τον προμηθευτή για την απόφασή του να υπαναχωρήσει.
- Δυνατότητες:
 - α) να χρησιμοποιήσει το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης
 - β) να κάνει οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση
- Πρέπει να ΑΠΟΣΤΑΛΕΙ πριν από τη λήξη της προθεσμίας.
- Κάποιοι προμηθευτές παρέχουν και επιλογή για ηλεκτρονική υποβολή:
 - ▶ είτε με το υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης
 - ▶ είτε με οποιαδήποτε άλλη σαφή δήλωση που βρίσκεται στον διαδικτυακό τόπο του προμηθευτή.
 - ▶ Ο προμηθευτής κοινοποιεί αμελλητί στον καταναλωτή επιβεβαίωση παραλαβής πάνω σε σταθερό μέσο.
- Ο καταναλωτής φέρει το βάρος της απόδειξης ότι άσκησε το δικαίωμα.

Αποτελέσματα της υπαναχώρησης

- Η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης τερματίζει τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών να εκτελέσουν την σύμβαση
- Υποχρεώσεις του προμηθευτή
- Υποχρεώσεις του καταναλωτή

Υποχρεώσεις του προμηθευτή

- Επιστρέφει κάθε πληρωμή που έλαβε συμπεριλαμβανομένων των δαπανών παράδοσης εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατά την οποία ενημερώθηκε για την απόφαση του καταναλωτή να υπαναχωρήσει
- Επιστροφή χρημάτων με τα ίδια μέσα πληρωμής
- **Πρόσθετες δαπάνες** παράδοσης (αν ο καταναλωτής δεν είχε επιλέξει τον φθηνότερο τυποποιημένο τρόπο παράδοσης) → **ΔΕΝ υποχρεούται** (π.χ. αντί ταχυδρομείου ο καταναλωτής είχε επιλέξει *κούριερ επείγουσας παράδοσης*)
- Μπορεί να παρακρατήσει την επιστροφή του τιμήματος μέχρι να λάβει πίσω τα αγαθά ή μέχρι ο καταναλωτής να παράσχει αποδείξεις ότι τα έστειλε πίσω

Υποχρεώσεις του καταναλωτή

- Επιστρέφει τα αγαθά εντός 14 ημερολογιακών ημερών από την ημέρα κατά την οποία ανακοίνωσε στον προμηθευτή την απόφασή του να υπαναχωρήσει
- Επιβαρύνεται μόνο με το άμεσο κόστος επιστροφής των αγαθών
- 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 επιβαρύνεται** για την παροχή υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, εφόσον:
 - i) ο προμηθευτής έχει παραλείψει να παράσχει τις πληροφορίες που προβλέπει ο νόμος ή
 - ii) ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης στη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης

Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης

- συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή
- προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων
- προμήθεια αγαθών τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα
- προμήθεια σφραγισμένων αγαθών τα οποία δεν είναι κατάλληλα προς επιστροφή, για λόγους προστασίας της υγείας ή για λόγους υγιεινής (*π.χ καλσόν*)
- προμήθεια σφραγισμένων ηχητικών εγγραφών ή σφραγισμένων εγγραφών βίντεο ή σφραγισμένου λογισμικού για υπολογιστές, που αποσφραγίστηκαν
- προμήθεια εφημερίδων και παντός είδους περιοδικών
- την παροχή στέγασης πλην για σκοπούς κατοικίας, μεταφοράς αγαθών, υπηρεσιών ενοικίασης αυτοκινήτων, εστίασης ή υπηρεσιών σχετιζόμενων με δραστηριότητες αναψυχής, η σύμβαση προβλέπει συγκεκριμένη ημερομηνία ή προθεσμία εκτέλεσης