



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΘΗΝΩΝ  
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ  
813 95875  
Ap.  
795

# ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

ATHENS UNIVERSITY OF ECONOMICS AND BUSINESS

ΠΜΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ Δ.Ε.Ο.Σ –ΚΑΛΟΜΑΛΛΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Η Προστασία του καταναλωτή στο ηλεκτρονικό-εμπόριο»

Επιβλέπων Καθηγητής: Αστέριος Πλιάκος

ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΡΙΜΕΛΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ  
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ



ΑΘΗΝΑ 2012



## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στόχος του παρόντος πονήματος είναι η μελέτη της προστασίας του καταναλωτή στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου, μέσα από την εξέταση και αξιόλογηση των κυριότερων κοινοτικών κι εθνικών νομοθετημάτων. Στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο, εξετάζονται λεπτομερώς οι έννοιες του ηλεκτρονικού εμπορίου καθώς και τα οφέλη που αποκομίζει ο καταναλωτής από την χρήση των διαδικτυακών συναλλαγών. Ακολουθεί το θεσμικό πλαίσιο της προστασίας των Ελλήνων καταναλωτών, στις εξ αποστάσεως συμβάσεις με κύρια έμφαση στα δικαίωματα των καταλωτών και στις υποχρέωσεις των εμπόρων.

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο, αναλύεται διεξοδικά το νομοθετικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου αναλύοντας την κοινοτική Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο 2000/31/EK, στη δεύτερη ενότητα η ηλεκτρονική υπογραφή ενώ στην τρίτη ενότητα αναλύεται η νομοθεσία η οποία αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Σε κάθε ενότητα επιχειρείται μία αντικειμενική προσέγγιση, εστίαζοντας τόσο στα θετικά όσο και στα αρνητικά των νομοθετημάτων, στο βαθμό βέβαια που είναι εφικτό. Η διπλωματική εργασία, κλείνει με τις συμπερασματικές παρατηρήσεις στις οποίες γίνεται μία σύνοψη των παραπάνω εστίαζοντας κυρίως στα σημεία τα οποία ενισχύουν τη θέση του καταναλωτή στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

**ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ:** ηλεκτρονικό εμπόριο, καταναλωτής, κοινωνία της πληροφορίας, συμβάσεις εμπορίας από απόσταση, αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, δικαιώματα υπαναχώρησης, αρχή της χώρας προέλευσης, ηλεκτρονική υπογραφή, cookies



ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2012



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο .....	7
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ .....	7
1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	7
1.2 Η ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στα πλαίσια .....	8
Της Ευρωπαϊκής Ένωσης .....	8
1.3 Τα οφέλη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου για τους Καταναλωτές .....	11
1.4 Ορισμός Καταναλωτή .....	12
1.4.1 Προστασία καταναλωτή στην Ελλάδα.....	13
1.4.2 «Γενικοί Όροι συναλλαγών».....	14
1.4.3 «Συμβάσεις Εμπορίας από απόσταση» .....	15
1.4.4 «Το Δικαίωμα Υπαναχώρησης του Καταναλωτή» .....	17
1.4.5 « Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές» .....	19
1.5 Η Οδηγία 2011/83/EK σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών .....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 .....	21
2.1 ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ .....	21
2.2 Η Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2000/31/EK .....	22
2.2.1 Πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας .....	23
2.2.2 Η Σύναψη της Ηλεκτρονικής Σύμβασης.....	24
2.2.3 Οι Βασικες Διατάξεις της Οδηγίας 2000/31/EK.....	25
Α. Η αρχή της Χώρας προέλευσης.....	25
Β. Η Αρχή της μη αναγκαίας προηγούμενης άδειας.....	27
Γ. Υποχρεωτικά Παρεχόμενες Γενικές Πληροφορίες.....	27

2.2.4 Οι ρυθμίσεις του προεδρικού διατάγματος 131/2003 .....	28
2.3 Η Ηλεκτρονική Υπογραφή στο κοινοτικό δίκαιο .....	33
2.3.1 Οι υπηρεσίες πιστοποίησης .....	35
2.3.2 Το προεδρικό διάταγμα 150/2001 .....	37
2.3.3 Παρατηρήσεις και συμπεράσματα .....	38
2.4 Η Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων στις Ηλεκτρονικές.....	40
Επικοινωνίες .....	40
2.4.1 Η κοινοτική Οδηγία 2002/58/EK .....	41
2.4.2 Το ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο .....	43
2.4.2 Ο ν. 4070/2012 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.....	46
2.5 Συμπερασματικές Παρατηρήσεις .....	47
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....</b>	<b>48</b>

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παγκοσμιοποίηση των διεθνών αγορών σε συνδυασμό με τους ραγδαίους ρυθμούς ανάπτυξης της τεχνολογίας έδωσαν νέο περιεχόμενο στην έννοια της επιχειρηματικότητας, δημιουργώντας ένα νέο είδος επιχειρηματικής αρένας, την ηλεκτρονική αγορά. Η νέα παγκόσμια ψηφιακή οικονομία, μέσα από τη ψηφιοποίηση της πληροφορίας ανέδειξε μια νέα κοινωνία, την κοινωνία της πληροφορίας η οποία μπορεί πλέον να πραγματοποιεί τις οιαδήποτε συναλλαγές της, μέσω του Διαδικτύου. Αποτέλεσμα αυτής της εξέλιξης στον εμπορικό χώρο αποτελεί η ανάδειξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Άμεση συνέπεια των πρόσφατων τεχνολογικών επιτευγμάτων είναι η δυνατότητα σύναψης συμβάσεων από απόσταση με αυτοματοποιημένο τρόπο μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου, καθιστώντας την όλη ηλεκτρονική συναλλακτική διαδικασία εύκολη και κυρίως ταχύτερη από ότι στο συμβατικό εμπόριο. Πλέον δεν απαιτείται η φυσική παρουσία των συναλλασσόμενων στη συναλλαγή, γεγονός που συνάδει με το σύγχρονο πνεύμα της εποχής μας.

Επιπλέον, οι επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη τα οφέλη που προκύπτουν από το ηλεκτρονικό εμπόριο, δημιουργούν ιστότοπους στους οποίους προβάλλουν τα προϊόντα τους και τις υπηρεσίες τους ουτώς ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντλήσει τις απαραίτητες πληροφορίες προκειμένου να προβεί σε αγορές. Με αυτόν τον τρόπο αυξάνονται ναι μεν τα κέρδη των επιχειρήσεων αλλά και η εξυπηρέτηση των καταναλωτών γίνεται γρηγορότερα και πιο οικονομικά.

Ωστόσο, η δημιουργία μιας πραγματικά ενιαίας ψηφιακής αγοράς, επιτάσσει την ύπαρξη ενός συνεκτικού νομοθετικού πλαισίου που θα διέπει τις διασυνοριακές συναλλαγές. Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις είναι αδύνατον να συμβαδίσουν με το δίκαιο, καθώς στις διαδικτυακές συναλλαγές εμπλέκονται περισσότερες εθνικές έννομες τάξεις. Σε ευρωπαϊκό

επίπεδο, η διαφορετικότητα των εθνικών νομοθεσιών ανάμεσα στα κράτη μέλη, δημιουργεί μια σειρά από πρακτικές δυσκολίες στις διαδικτυακές συναλλαγές, με αποτέλεσμα να δημιουργείται ενα αίσθημα ανασφάλειας και μειωμένης εμπιστοσύνης για τις διαδικτυακές συναλλαγές. Τα τελευταία χρόνια, η Ε.Ε δουλεύει προς αυτή την κατεύθυνση προκειμένου να εναρμονιστούν οι εθνικές νομοθεσίες των κρατών μελών και να δημιουργηθεί ένα συνεκτικό πλαίσιο το οποίο θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο και τις διαδικτυακές υπηρεσίες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο

### ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

#### 1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο ή ηλεκτρονικό επιχειρείν<sup>1</sup> ορίζεται η παροχή υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας η οποία πραγματοποιείται με την ηλεκτρονική μετάδοση πληροφοριών -συνήθως έναντι αμοιβής-, ενώ αξίζει να αναφερθεί ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν εξαντλείται στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου αλλά περιλαμβάνει όλες τις συναλλαγές που διενεργούνται μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Επιπλέον, η σύναψη συμβάσεων γίνεται εξ αποστάσεως μέσω των μέσων ηλεκτρονικής επικοινωνίας χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία των συμβαλλόμενων.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο καλύπτει μία ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων, όπως την αγοραπωλησία προϊόντων μέχρι ψηφιακές υπηρεσίες, επωφελώντας τόσο τους καταναλωτές όσο και τους επιχειρηματίες. Οι διαδικτυακές συναλλαγές μειώνουν το κόστος της αναπαραγωγής και της διανομής για τους επιχειρηματίες ενώ οι καταναλωτές έχουν πλέον τη δυνατότητα να επιλέξουν εμπορεύματα και υπηρεσίες χωρίς χρονική πίεση, να συγκρίνουν τιμές και να πραγματοποιήσουν τη πιο συμφέρουσα γι αυτούς αγορά.

Ωστόσο, με την εξέλιξη των ηλεκτρονικών αγορών ανέκυψε μια σειρά από νομικά ζητήματα που προκύπτουν στο πλαίσιο των συναλλαγών του ηλεκτρονικού εμπορίου, ένα ζήτημα το οποίο έχει αναγνωριστεί τόσο από τους εθνικούς νομοθέτες όσο και από διεθνείς οργανισμούς

<sup>1</sup>Βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών - Ηλεκτρονικό Εμπόριο – σελ. 229

όπως η UNCITRAL<sup>2</sup> η οποία υιοθέτησε τον πρότυπο νόμο για το ηλεκτρονικό εμπόριο καθώς και η επιτροπή UN/ECECEFACT η οποία υιοθέτησε τη συμφωνία του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, η επιτροπή με ανακοίνωση της το 1997<sup>3</sup>, καθόρισε ως στόχο τη δημιουργία ενός ενιαίου κανονιστικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο μέχρι το έτος 2000 και το οποίο θα εξασφαλίζει ένα υψηλό επίπεδο ολοκλήρωσης της νομοθεσίας σε κοινοτικό επίπεδο. Πράγματι, οι διαβουλεύσεις οδήγησαν στην ψήφιση της οδηγίας 2000/31/E.K «για ορισμένες μόνο πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά» η οποία αποτελεί το κανονιστικό πλαίσιο που διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επιπλέον, το δικαστήριο της ευρωπαϊκής ένωσης διασφαλίζει την τήρηση και την έγκαιρη εφαρμογή των κανόνων δικαίου σε όλα τα κράτη μέλη της Ένωσης.<sup>4</sup>

## **1.2Η ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στα πλαίσια**

### **Της Ευρωπαϊκής Ένωσης**

Σε πρόσφατη έκθεση της Επιτροπής<sup>5</sup>, τέθηκαν οι βασικές προτεραιότητες της Ένωσης, που περιλαμβάνουν την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο και την ολοκλήρωση της Ψηφιακής Αγοράς μέχρι το 2015, διατηρώντας μια έξυπνη και χωρίς αποκλεισμούς ανάπτυξη με ορίζοντα το έτος 2020. Ο στόχος του διπλασιασμού των διαδικτυακών πωλήσεων που συνεπάγεται και σημαντική αύξηση του ΑΕΠ της Ε.Ε, αποδεικνύει την αποφασιστικότητα της να αποκομίσει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα από την ψηφιακή οικονομία.

<sup>2</sup> Βλ. Κουτσούμπας Χ -Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών. – Ηλεκτρονικό Εμπόριο – σελ. 751 § 9

<sup>3</sup> Βλ. Κουτσούμπας Χ. - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών - Ηλεκτρονικό Εμπόριο – σελ. 751 § 10

<sup>4</sup>[https://e-justice.europa.eu/content\\_eu\\_case\\_law-12-el.do](https://e-justice.europa.eu/content_eu_case_law-12-el.do)

<sup>5</sup> Position Paper – Ecommerce Europe's proposal for sustainable growth of E-commerce in Europe – July 2012

Τα τελευταία χρόνια, έχει σημειωθεί σημαντική άνοδος των ηλεκτρονικών συναλλαγών, τόσο στις εγχώριες όσο και στις διασυνοριακές συναλλαγές. Το διάστημα 2008-2010, οι εγχώριες αγορές αυξήθηκαν από 28% σε 36%, ενώ οι διασυνοριακές συναλλαγές παρουσιάζουν μικρότερη άνοδο, της τάξεως 6%-9%. Κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης, μεγάλη μερίδα των καταναλωτών στράφηκε προς το ηλεκτρονικό εμπόριο, λόγω της προσφοράς προϊόντων και υπηρεσιών σε χαμηλότερες τιμές. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός, ότι το 18% των καταναλωτών που πραγματοποιούν on-line αγορές, αγοράζουν από χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, 25% από Αμερική ενώ το 17% εμπιστεύεται την κινεζική ηλεκτρονική αγορά.

Στην Ελλάδα, σύμφωνα με έρευνα του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Εμπορίου, (ELTRUN)<sup>6</sup> αναφορικά με τις on-line αγορές των Ελλήνων καταναλωτών για το έτος 2011, το ποσοστό παρουσίασε άνοδο της τάξεως του 30% σε σχέση με το 2010. Σε ερώτηση, αναφορικά με τα κριτήρια που επιλέγουν το προϊόν που τους ενδιαφέρει, ανέφεραν την εξυπηρέτηση, τους σαφείς όρους χρήσης καθώς και τη σχεδίαση των ιστοσελίδων. Ωστόσο, το κριτήριο που παίζει τον κυριότερο ρόλο στη λήψη της τελικής απόφασης, παραμένει η χαμηλή τίμη και η καλύτερη προσφορά. Όσον αφορά τους χρήστες που δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού εμπορίου, οι λόγοι είναι τόσο η έλλειψη εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές αγορές όσο και ο φόβος χρήσης προσωπικών δεδομένων.

Σε έρευνα που διεξήχθη από την Eurostat, οι καταναλωτές ερωτήθηκαν για ποιους λόγους δεν πραγματοποιούν τις αγορές τους μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών, και οι λόγοι ήταν αρχικά θέμα προτίμησης, δεύτερον η έλλειψη εμπιστοσύνης στο σύστημα πληρωμών μέσω πιστωτικών καρτών, τρίτον ο φόβος για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τέλος ο χρόνος αναμονής μέχρι την παράδοση του προϊόντος. Σε καταναλωτές που πραγματοποιούν διασυνοριακές συναλλαγές, ελλοχεύει ο φόβος της καθυστερημένης παραλαβής, ο κίνδυνος να μην αποζημιωθούν σε περίπτωση ελλαττωματικού προϊόντος, ενώ σαν τελευταίος λόγος

<sup>6</sup> Πηγή Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Εμπορίου ELTRUN – Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών

αναφέρθηκε η ανεπαρκής ενημέρωση για τα δικαιώματα των καταναλωτών στις online υπηρεσίες.

Το αρμόδιο όργανο για την ενημέρωση των καταναλωτών είναι το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή ( EuropeanConsumerCentreNetwork) όπου η κύρια αρμοδιότητά του είναι να ενημερώνει τους καταναλωτές για τα δικαιώματά τους όταν πραγματοποιούν διασυνοριακές αγορές. Οι κυριότεροι λόγοι προσφυγής των καταναλωτών στο ECCN είναι κατά βάση οι καθυστερήσεις στόν χρόνο παράδοσης (καθώς και ο φόβος της μη παράδοσης) , τα οποιαδήποτε προβλήματα με τα προϊόντα- κυρίως ηλεκτρονικά-, τα κρυφά κόστη στις τιμές των προϊόντων καθώς και η ασφάλεια των πληρωμών.

Η ECCN<sup>7</sup> σε μυστική έρευνα που προέβη, πραγματοποιώντας κανονικές αγορές, προκειμένου να εξετάσει αν οι προμηθευτές που διεξάγουν διαγυνοριακές υπηρεσίες, προσφέρουν το αντίστοιχο επίπεδο προστασίας στους καταναλωτές. Το 60% των προμηθευτών δεν πληρούσε τα κριτήρια που έχει θέσει η ECCN, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό αποφεύγει τις διασυνοριακές συναλλαγές λόγω της πολυπλοκότητας και της απουσίας εναρμόνισης των νομοθεσιών των κρατών μελών, γεγονός που αποθαρρύνει τις ενδοκοινοτικές πωλήσεις. Το 18% των αγορών που διεξήχθησαν στη διάρκεια της έρευνας , διαπιστώθηκε ότι οι προμηθευτές δεν ενημέρωναν τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναναχώρησης ενώ το 63% των ιστοσελίδων δεν παρείχε πληροφορίες αναφορικά με τις νομικές εγγυήσεις που προστατεύουν τον καταναλωτή.

Αναμφίβολα, το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει αρκετά οφέλη στους καταναλωτές, γεγονός που αποτυπώνεται και στις έρευνες που δείχνουν ότι το ευρωπαϊκό καταναλωτικό κοινό στρέφεται ολοένα και περισσότερο στις ηλεκτρονικές αγορές. Η Ευρώπη δεν έχει ακόμα φτάσει στον επιθυμητό στόχο, και αυτό διότι δεν έχει εξαλείψει τα εμπόδια, όπως την ανασφάλεια και την έλλειψη εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις διασυνοριακές συναλλαγές. Η επιτροπή προκειμένου να αντιμετωπίσει αυτά τα προβλημάτα έχει προτείνει την οδηγία σχετικά με την

<sup>7</sup>Bl.Consumer Market Study on the functioning of E-commerce and Internet Marketing and selling techniques in the retail of goods by Civic Consulting

εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών καθώς και τον κανονισμό για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών<sup>8</sup>. Με την τελευταία οι καταναλωτές θα μπορούν να υποβάλουν τα παράπονά τους στη γλώσσα τους, με χαμηλό κόστος. Η εξώδικη επίλυση των διαφορών, θα ενισχύσει την εμπιστοσυνή των καταναλωτών στη ψηφιακή αγορά και θα οδηγήσει στην περεταίρω ανάπτυξή της.

### 1.3 Τα οφέλη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου για τους Καταναλωτές

Το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει τη δυνατότητα στους καταναλωτές να πραγματοποίουν αγορές όλο το 24ωρο και καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου. Επιπλέον, το κόστος απόκτησης των προϊόντων είναι αρκετά χαμηλό, σε σχέση με τις τιμές καταστημάτων, κι αυτό διότι τα ηλεκτρονικά καταστήματα έχουν χαμηλότερο λειτουργικό κόστος.

Επιπλέον, οι αγοραστές μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα σε πολλά προϊόντα και πολλούς προμηθευτές και μέσω της σύγκρισης των προσφορών να καταλήξουν στη πιο συμφέρουσα αγορά. Η δυνατότητα των διασυνοριακών αγορών, δίνει τη δυνατότητα της γρήγορης σύγκρισης τιμών, ενώ επιτρέπει την αλληλεπίδραση των καταναλωτών σε ηλεκτρονικές κοινότητες, όπου ανταλλάσσουν απόψεις, ιδεές κι εμπειρίες αναφορικά με τα προϊόντα.<sup>9</sup> Η διαδικασία της συναλλαγής είναι σύντομη και από τη στιγμή που ολοκληρώνεται η διαδικασία της παραγγελίας, τα προϊόντα αποστέλλονται μέσα σε διάστημα 3-4 ημερών, ανεξάρτητα από τη χώρα διαμονής του παραλήπτη. Τέλος, το ηλεκτρονικό εμπόριο διευκολύνει τον ανταγωνισμό, γεγονός που έχει σαν άμεσο αποτέλεσμα την πτώση των τιμών και την ανέρευση σημαντικών εκπτώσεων.<sup>10</sup>

<sup>8</sup>Βλ. [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-11-840\\_el.htm?locale=en](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-840_el.htm?locale=en)

<sup>9</sup> Βλ. Ιγγλεζάκης Δ. Ιωάννης – Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου – σελ.6

<sup>10</sup> Βλ. Εκδόσεις Γκιούρδας - Ηλεκτρονικό Εμπόριο - Αργές - Εξελίξεις - Στρατηγική – από τη σκοπιά του Manager

## 1.4 Ορισμός Καταναλωτή

Καταναλωτής –σύμφωνα με τον ορισμό που δίνει η οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο<sup>[11](#)</sup> είναι κάθε φυσικό πρόσωπο που κάνει χρήση των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας εκτός των πλαισίων της εμπορικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας. Είναι κοινά αποδεκτό ότι ο καταναλωτής βρίσκεται σε μειονεκτική θέση σε σχέση με τον προμηθευτή<sup>[12](#)</sup> όταν συνάπτουν συμβάσεις εξ αποστάσεως, κι αυτό γιατί υπάρχει ασυμμετρία πληροφόρησης ανάμεσα τους καθώς και μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα από μέρους του καταναλωτή. Αυτή η ασυμμετρία πληροφόρησης έχει ως άμεσο αποτέλεσμα την αδυναμία του καταναλωτή να επιλέξει το προϊόν ή την υπηρεσία που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ανάγκες του.

Συγκεκριμένα, οι πληροφορίες που παρέχονται στους καταναλωτές αναφορικά με τις τιμές των προϊόντων, είναι πολλές φορές ανεπαρκείς ή ακόμα και λανθασμένες. Ενώ το δικαίωμα της επιστροφής ελλαττωματικών προϊόντων και κατ`επέκταση η αποζημίωση του καταναλωτή είναι σε πολλές περιπτώσεις ανύπαρκτη ή ελλειπής. Τέλος, η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων και συναλλαγών είναι ένας ανασταλτικός παράγοντας στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών συναλλαγών και στην είσοδο υποψήφιων αγοραστών. Επομένως βασική προτεραιότητα της Ένωσης είναι η οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης ώστε να αρθεί η επιφυλακτική στάση των καταναλωτών προς το ηλεκτρονικό εμπόριο.

<sup>11</sup>Βλ. Άρθρο 2 § ε της Οδηγίας 2000/31/EK

<sup>12</sup>Βλ. Λιβαδά Χριστίνα - Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο – Η κανονιστική Συμμόρφωση των Τραπεζών

### 1.4.1 Προστασία καταναλωτή στην Ελλάδα

Το βασικό νομοθετικό πλαίσιο που διέπει την πολιτική προστασίας καταναλωτών στην Ελλάδα, αποτελείται από το ν. 2251/1994<sup>13</sup> περί «προστασίας των καταναλωτών» όπου υιοθετεί την κοινοτική οδηγία 97/7/EK που αφορά την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις. Στόχος της κοινοτικής οδηγίας είναι η αποφυγή των κινδύνων που ελλοχεύουν στις συμβάσεις από απόσταση, λόγω τηςέλλειψης διαπραγμάτευσης από την πλευρά του καταναλωτή. Ο ν. 2251/1994 ο οποίος τροποποιήθηκε και συμπληρώθηκε από το νόμο 3587/2007. Με τον τελευταίο νόμο έννοια του καταναλωτή διευρύνθηκε ακόμα περισσότερο, ειδικότερα καταναλωτές είναι εκτός από τα φυσικά και τα νομικά πρόσωπα, ή ενώση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα τα οποία αποτελούν και τον τελικό αποδέκτη των υπηρεσιών και των προϊόντων.<sup>14</sup> Η προϋπόθεση που τίθεται είναι ο τελικός αποδέκτης των υπηρεσιών ή των εμπορευμάτων, να μην τα μεταπωλεί ή να μην χρησιμοποιεί περαιτέρω τις υπηρεσίες.<sup>15</sup>

Ωστόσο, ο ορισμός της έννοιας του καταναλωτή είναι ιδιαίτερα ευρύς με αποτέλεσμα να δημιουργούνται αντιδράσεις αναφορικά με τη σκοπιμότητα της ευρείας διατύπωσης. Η διεύρυνση αυτή μπορεί να αποβεί αρνητική για τους καταναλωτές από την άποψη, ότι με τη συγκεκριμένη τροποποίηση του ορισμού, χρήζουν προστασίας και πρόσωπα τα οποία ενεργούν στα πλαίσια της επαγγελματικής τους δραστηριότητας, είναι συνήθως οικονομικά εύρωστα και

<sup>13</sup> Βλ. Ιγγλεζάκης Δ. Ιωάννης - Δίκαιο της Πληροφορικής - σελ. 166

<sup>14</sup> Βλ. Αλεξανδρίδου Ε.- Προστασία του καταναλωτή, ελληνικό και κοινοτικό δίκαιο – σελ.32

<sup>15</sup> Βλ. Αποφάσεις Ελλ. Δικαστηρίου Πρ.Αθ 8032/2001,ΔΕΕ 2002, ΣΕΛ.1087

δε στερούνται διαπραγματευτικής ικανότητα με αποτέλεσμα να δημιουργείται σύγχυση σχετικά με το πότε είναι κάποιος άξιος ειδικής προστασίας.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι η βασική αρχή της οδηγίας, είναι αυτή της ελάχιστης εναρμόνισης, όπου το κάθε κράτος μέλος μπορεί να λάβει αυστηρότερα προστατευτικά μέτρα, είτε με την έννοια της παροχής πιο εκτεταμένης προστασίας και σε άλλες ομάδες.<sup>16</sup>

#### 1.4.2 «Γενικοί Όροι συναλλαγών»

Στις ηλεκτρονικές συμβάσεις, λόγω του ότι δεν υπάρχει προσωπική επαφή μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή, οι επιχειρήσεις υιοθέτησαν προκαθορισμένους και προδιατυπωμένους όρους<sup>17</sup> αναφορικά με την κατάρτιση της ηλεκτρονικής σύμβασης. Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 1 του ν.2251/1994, ως γενικοί όροι συναλλαγών ορίζονται «οι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων και για κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο προσωπικής διαπραγμάτευσης».

Οι ΓΟΣ,<sup>18</sup> παρέχουν αρκετά πλεονεκτήματα στους συμβαλλόμενους, όπως ότι απλοποιείται η διαδικασία των συναλλαγών και παρακάμπτεται η διαδικασία της διαπραγμάτευσης. Όμως, από την άλλη πλευρά η προδιατύπωση των όρων από την πλευρά των επιχειρήσεων μπορεί να επιβάλλει υπέρμετρες υποχρεώσεις στους καταναλωτές, μετακυλίοντας ευθύνες και περιορίζοντας τις υποχρεώσεις των προμηθευτών. Με αυτόν το τρόπο, παρατηρείται μια προδιατύπωση των όρων της σύμβασης, ενώ ο καταναλωτής προσχωρεί χωρίς να έχει τη δυνατότητα περαιτέρω διαπραγμάτευσης.

<sup>16</sup> Βλ.Περάκης, Ε. - Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή – σελ.50

<sup>17</sup> Βλ. Καρακώστας, Ι. - Δίκαιο και Ίντερνετ - Σελ. 222

<sup>18</sup> Βλ. Νόμος 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α') Άρθρο 2, σελ.3

Στο άρθρο 2 του ν. 2251/1994<sup>19</sup>, ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει γνώση των ΓΟΣ, και αυτό είναι υποχρέωση του προμηθευτή όπου οφείλει να προβεί σε ρητή υπόδειξη των όρων η οποία θα πρέπει να πραγματοποιηθεί πριν την κατάρτιση της σύμβασης,<sup>20</sup> διαφορετικά δεν θα είναι δεσμευτικοί για τον καταναλωτή. Επιπλέον, οι όροι συναλλαγής θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, να είναι κατανοητοί, ευανάγνωστοι και γραμμένοι στη γλώσσα της κύριας σύμβασης.

Ωστόσο, το γεγονός ότι ο καταναλωτής γνωρίζει τους γενικούς όρους συναλλαγής της σύμβασης, δε συνεπάγεται και την πλήρη προστασία του καθώς οι ΓΟΣ μπορεί να είναι καταχρηστικοί εις βάρος του καταναλωτή. Με το όρο καταχρηστικοί εννοούνται οι όροι που έχουν ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή και όπου συναντώνται τέτοιοι οροί θα απαγορεύονται και θα θεωρούνται άκυροι.<sup>21</sup> Στην παρ.7 αρθρο 2 του ν. 2251/1994 αναφέρεται ένας ενδεικτικός κατάλογος από 31 καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών, ενώ ο έλεγχος της καταχρηστικότητος γίνεται δικαστικά.

#### **1.4.3 «Συμβάσεις Εμπορίας από απόσταση»**

Οι συγκεκριμένες συμβάσεις, αφορούν την εμπορία εμπορευμάτων και υπηρεσιών από απόσταση, ενώ αποκλείονται από τις υπηρεσίες το κομμάτι των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν. 2251/1994 ως συμβάσεις από απόσταση<sup>22</sup> ορίζονται εκείνες που καταρτίζονται ανάμεσα στον προμηθευτή και τον καταναλωτή, αφορούν την προμήθεια

<sup>19</sup> Βλ. Ιγγλέση Δελούκα Κορνηλία - Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου - σελ.188

<sup>20</sup> Βλ. Δεσποτίδου - Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση κατά το άρθρο 4. Του Ν. 2251/1994 - σελ 563

<sup>21</sup> Βλ.Καρακώστας - Δίκαιο και Ιντερνετ – σελ.222

<sup>22</sup> Βλ. Συνήγορος Του Καταναλωτή - Τι πρέπει να γνωρίζουν οι καταναλωτές για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου – σελ.8

υπηρεσιών και αγαθών, συνάπτονται μέσω ηλεκτρονικών μέσων και ορίζουν τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων.

Υπόχρεωση των προμηθευτών, όταν συνάπτουν συμβάσεις από απόσταση είναι να καταχωρούνται στο Μητρώο Προμηθευτών<sup>23</sup> που τηρείται στη Διεύθυνση Τεχνικού Ελέγχου και Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Εμπορίο του Υπουργείου Ανάπτυξης. Αν ο προμηθευτής αρνηθεί να καταχωρηθεί στο Μητρώο με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ή διαγραφεί προσωρινά ή οριστικά, δε συνεπάγεται πλέον την αυτοδίκαιη ακύρωση της σύμβασης που έχει ήδη καταρτιστεί, όπως ίσχυε πριν την τροποποίηση και αυτό αποτελεί σημαντική πρόοδο προς την κατεύθυνση της ασφάλειας δικαιού.

Οι συμβάσεις από απόσταση, αφορούν την παροχή υπηρεσιών και την προμήθεια αγαθών και μία από τις κύριες υποχρεώσεις του προμηθευτή είναι η πληροφόρηση<sup>24</sup> των καταναλωτών για τον τρόπο παράδοσης, όπου προβλέπεται ότι το αντικείμενο της σύμβασης πρέπει να παραδοθεί εντός τριάντα ημερών μετά τη λήψη της παραγγελίας από τον προμηθευτή, εκτός κι αν έχει υπάρξει διαφορετική συνεννόηση μεταξύ των συμβαλλομένων. Επιπλέον, σε περίπτωση αδυναμίας από την πλευρά του προμηθευτή να παράσχει το προϊόν ή την υπηρεσία, θα πρέπει να ενημερώσει τον καταναλωτή. Εναλλακτικά, σε περιπτώση αδυναμίας παράδοσης των συγκεκριμένων προϊόντων, ο προμηθευτής μπορεί να προμηθεύσει τον καταναλωτή με προϊόντα και υπηρεσίες ισοδύναμης ποιότητας και στην ίδια τιμή, αφού ενημερώσει εγγράφως τον καταναλωτή και έχει προβλεφθεί αυτή η προοπτική στη σύμβαση.

Προκειμένου να αποφασίσει ο καταναλωτής εν πλήρει συνειδήσει θα πρέπει ο προμηθευτής να παρέχει συγκεκριμένες πληροφορίες τόσο πριν όσο και μετά την κατάρτιση της σύμβασης.<sup>25</sup> Αυτές αφορούν την ταυτότητα και τη διεύθυνση του προμηθευτή, ενώ σε περίπτωση τηλεφωνικών κλήσεων θα πρέπει να διευκρινίζεται ο εμπορικός σκόπος της κλήσης, ώστε να

<sup>23</sup> Βλ. Παπαντώνης - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών – Συμβάσεις από Απόσταση - σελ. 366

<sup>24</sup> Βλ. Παπαντώνης - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών – Συμβάσεις από απόσταση – σελ.379

<sup>25</sup> Βλ. Ιγγλεζάκης Δ. Ιωάννης - Δίκαιο της πληροφορικής – σελ.169

αποφεύγεται η εμπορική παραπλάνηση των καταναλωτών. Πριν την κατάρτιση της σύμβασης οι προμηθευτές θα πρέπει να δίνουν πληροφορίες για τα βασικά χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, όπως η τιμή, ποσότητα, κόστος μεταφοράς, όρους πληρωμής, παράδοσης, ενημέρωση για το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή. Η παροχή των συγκεκριμένων πληροφοριών είναι υποχρεωτική για τον προμηθευτή, ενώ σε περίπτωση μη παροχής των, το πρόβλημα επιλύεται από το εσωτερικό δίκαιο των κρατών μελών.

Μετά την κατάρτιση της σύμβασης, καταναλωτής θα πρέπει να λάβει σε εύλογο χρονικό διάστημα είτε κατά την εκτέλεση της σύμβασης είτε κατά την παράδοση των αγαθών τις παρακάτω πληροφορίες. Η οδηγία αναφέρει ότι ο καταναλωτής πρέπει να έχει λάβει τις πληροφορίες σε κάθε περίπτωση πριν την κατάρτιση της σύμβασης. Ο Ελληνικός νόμος διαφοροποιείται από αυτήν τη διάταξη, και ο προμηθευτής δεν είναι υποχρεωμένος μετά την ολοκλήρωση της σύμβασης να προβεί σε επιβεβαίωση των πληροφοριών για τις οποίες είναι ήδη ενήμερος ο καταναλώτης.<sup>26</sup>

#### 1.4.4 «Το Δικαίωμα Υπαναχώρησης του Καταναλωτή»

Οι διαδικτυακές αγορές ελλοχεύουν αρκέτους κινδύνους για τους καταναλωτές, όπως το ενδεχόμενο παραλαβής ελαττωματικών προϊόντων ή διαφορετικών από εκείνα που είχαν παραγγελθεί. Με το δικαίωμα υπαναχώρησης,<sup>27</sup> δίνεται η ευκαιρία στον καταναλωτή, να προβεί σε φυσική εξέταση του παραγγελθέντος προϊόντος καθώς κι ένα εύλογο χρόνικο διάστημα για να αποφασίσει αν πράγματι, ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του. Η δυνατότητα υπαναχώρησης<sup>28</sup> αποτελεί ένα από τα ουσιαστικότερα μέσα προστασίας του καταναλωτή γιατί του δίνει την ευκαιρία να ανατρέψει τα συμφωνηθέντα της σύμβασης και να αποδεσμευτεί από τις υποχρεώσεις που έχει αναλάβει.

<sup>26</sup> Βλ. Παπαϊωάννου Γ. – Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή – σελ. 153

<sup>27</sup> Βλ. Παπαντώνης - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών – Συμβάσεις από Απόσταση – σελ. 384

<sup>28</sup> Βλ. Άρθρο 4 § 10 του ν. 2251/1994

Στο διαδικαστικό μέρος της σύμβασης, στην περίπτωση που ο προμηθευτής δεν έχει εκπληρώσει την παροχή των προϊόντων ή των υπηρεσιών –εντός τριάντα ημερών– στον καταναλωτή, ο τελευταίος έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει. Επιπροσθέτως, ο καταναλωτής δύναται να υπαναχωρήσει αναιτιολογήτως<sup>29</sup> εντός δεκατεσσάρων ημερών από την παραλαβή της παραγγελίας, ακόμα και στην περίπτωση που ο προμηθευτής έχει παραδώσει τα παραγγελθέντα κι έχει τηρήσει τις υποχρεώσεις του στον καταναλωτή.

Η προθεσμία υπαναχώρησης, θεωρητικά ξεκινάει από την φυσική παραλαβή των αγαθών, ενώ πρέπει να επισημανθεί ότι η χρονική παραλαβή ορίζεται διαφορετικά από τα κράτη μέλη. Η επιτροπή έχει δεσμευτεί ότι θα επανεξετάσει το συγκεκριμένο θέμα, ώστε να υπάρξει ενιαία ρύθμιση σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Επιπλέον, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει τις απαιτούμενες πληροφορίες μετά την κατάρτιση της σύμβασης, η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης είναι τρίμηνη<sup>30</sup>, ενώ αν οι πληροφορίες παρασχεθούν εντός του τριμήνου, ο καταναλωτής διαθέτει μια επιπλέον προθεσμία δεκατεσσάρων ημερών από τη στιγμή της παραλαβής των εν λόγω πληροφοριών. Κατά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο καταναλωτής επιστρέφει τα εμπορεύματα, ενώ επιβαρύνεται μόνο τα έξοδα επιστροφής. Επιπλέον, ο προμηθευτής την επομένη της παραλαβής των εμπορευμάτων και εντός τριάντα ημερών, θα πρέπει να επιστρέψει τα καταβληθέντα ποσά στον καταναλωτή.

Αξίζει να αναφερθούμε στην απόφαση του δικαστηρίου με αριθμό Υπόθεση C-511/08, όπου αφορά την επίλυση διαφοράς ανάμεσα σε μία γερμανική εταιρία η οποία δραστηριοποιείται στις διαδικτυακές συναλλάγες και τη γερμανική ένωση καταναλωτών. Η όλη διαφωνία προέκυψε από την παρερμηνεία του άρθρου 6 § 1 και 2 η οποία αφορά το δικαίωμα υπαναχώρησης. Η εν λόγω εταιρία επιβάρυνε τους καταναλωτές της με τα έξοδα αποστολής των εμπορευμάτων και το δικαστήριο αποσαφήνισε το περιεχόμενο του συγκεκριμένου άρθρου, παραθέτοντας ότι δεν μπορούν οι προμηθευτές των εξ αποστάσεων συμβάσεων να

<sup>29</sup> Βλ. Άρθρο 4 § 10 του ν. 2251/1994

<sup>30</sup> Βλ. Ιγγλεζάκης Δ. Ιωάννης – Δίκαιο της πληροφορικής – σελ.170

επιβαρύνουν τους καταναλωτές με τα έξοδα αποστολής όταν εκείνοι ασκούν το δικαίωμα υπαναχώρησης.<sup>31</sup>

#### **1.4.5 «Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές»**

Η Οδηγία 2005/29/EK<sup>32</sup> για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές μεταφέρθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το νόμο 3587/2007<sup>33</sup>, και στόχος της είναι η θέσπιση κοινών κανόνων στα κράτη μέλη, ώστε να απολαμβάνουν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές το ίδιο επίπεδο προστασίας είτε στις εγχώριες διαδικτυακές συναλλαγές είτε στις διασυνοριακές συναλλαγές, ενισχύοντας την εμπιστοσύνη τους και συμβάλλοντας στην ορθή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

Παραπλανητική εμπορική πρακτική θεωρείται εκείνη η πρακτική η οποία περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες ή έχει ως στόχο να εξαπατήσει τον μέσο καταναλωτή αποκρύπτοντας του ουσιώδεις πληροφορίες, ούτως ώστε να προβεί σε συναλλαγή, που υπό άλλες συνθήκες δε θα πραγματοποιούσε. Το ποιες πληροφορίες θεωρούνται ουσιώδεις, ορίζονται από τις αρχές προστασίας καταναλωτή και τα Δικαστήρια. Με την Οδηγία εναρμονίζονται πλήρως οι απαιτήσεις Ε.Ε σχετικά με τις αθέμιτες πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές, εξασφαλίζοντας ένα υψηλό επίπεδο ασφάλειας των καταναλωτών και προστατεύοντας τα οικονομικά τους συμφέροντα.

#### **1.5 Η Οδηγία 2011/83/EK σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών**

Σημαντικές αλλαγές στα δικαιώματα των καταναλωτών όσο και στις υποχρέωσεις των επιχειρήσεων στις ηλεκτρονικές αγορές, επιφέρει η οδηγία 2011/83/ΕΕ<sup>34</sup> η οποία ρυθμίζει όλα

<sup>31</sup> Βλ. Σχετικά Αποφάσεις ΔΕΚ C-511/08

<sup>32</sup> Βλ. Βασιλόπουλος - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή – Συγκρητική Διαφήμιση και Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές - σελ. 621

<sup>33</sup> Βλ. Άρθρο 12 ν.3587/2007

<sup>34</sup> Βλ. Anna Wilinska - Zelek - Consumer Rights – new tendencies considerations about directive 2011/83 /EU –pdf

τα είδη συμβάσεων, τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, τις εξ αποστάσεως συμβάσεις καθώς και τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων. Η εν λόγω οδηγία τροποποιεί την Οδηγία 93/13/EOK και καταργεί τις οδηγίες 85/577/EOK-για την προστασία καταναλωτών στις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος- και την Οδηγία 97/7/EK –για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις-. Τα κράτη μέλη θα προβούν στις αναγκαίες νομοθετικές ρυθμίσεις, εως τις 13 Δεκεμβρίου 2013, όπου και θα ενσωματώσουν την οδηγία στο εθνικό τους δίκαιο.

Όπως καθίσταται σαφές εκ προοιμίου, στην αιτιολογική σκέψη 2 στόχος είναι η αντικατάσταση των οδηγιών από μία ενιαία οδηγία η οποία θα απομακρύνεται από την προσέγγιση της ελάχιστης εναρμόνισης που ίσχυε μέχρι πρότινος. Τα κράτη μέλη δεν μπορούν να διατηρούν ούτε να εισάγουν στο εθνικό τους δίκαιο, διατάξεις που παρεκκλίνουν από αυτές που ορίζονται στην Οδηγία, συμπεριλαμβανομένων περισσότερο ή λίγοτερο αυστηρών διατάξεων (άρθρο 4). Με αυτόν τον τρόπο θα διαμορφωθεί ένα ενιαίο επίπεδο προστασίας των καταναλωτών προκειμένου να ανακτηθεί η εμπιστοσύνη των κατανωλωτών στις διασυνοριακές συναλλαγές, η οποία έχει κλονιστεί λόγω των διαφορετικών εθνικών διατάξεων.

Επιπλέον η Οδηγία 2011/83/EU, παρατείνει την προθεσμία υπαναχώρησης από την καταρτιση σύμβασης από επτά ημέρες –που ίσχυε μέχρι πρότινος- σε δεκατέσσερις, ενώ αν ο προμηθεύτης δεν αποστείλει τις πληροφορίες όπου ενημερώνει τον καταναλωτή αναφορικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, η περίοδος υπαναχώρησης παρατείνεται στους 12 μήνες<sup>35</sup> μετά τη λήξη της αρχικής περιόδου υπαναχώρησης. Ενώ στην περίπτωση που ο προμηθευτής αποστείλει τις πληροφορίες από την αρχή, η περιόδος υπαναχώρησης λήγει σε δεκατέσσερις μέρες, δηλαδή από τη μέρα που ο καταναλωτής έλαβε τις πληροφορίες.

Επιπλέον, στις συμβάσεις θα πρέπει να υπάρχει φόρμα υπαναχώρησης, σε περίπτωση που ο καταναλωτής μετά την κατάρτιση της σύμβασης, αλλάξει γνώμη σχετικά με την παραγγελία του. Η χρήση της συγκεκριμένης φόρμας δεν είναι υποχρεωτική, αφού οι καταναλωτές

<sup>35</sup>Βλ. Anca D. Chirita - The Impact of Directive 2011/83/ EU on consumer rights

μπορούν να χρησιμοποιήσουν δική τους φόρμα προκειμένου να δηλώσουν την παραίτησή τους. Η Οδηγία αναφέρει επίσης, ότι ο προμηθευτής θα πρέπει δίνει σαφείς πληροφορίες αναφορικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Στο άρθρο 6 παρ ε, υπάρχει μία καινούργια διάταξη σύμφωνα με την οποία ο προμηθεύτης θα πρέπει να δίνει πληροφορίες και σε ότι αφορά τη συνολική τιμή των προϊόντων, συμπεριλαμβάνοντας όλα τα κόστη και τις κρυφές χρεώσεις, ενώ θα πρέπει να είναι ξεκάθαροι και σαφείς οι όροι πληρωμής, τα μεταφορικά έξοδα καθώς και ο χρόνος προετοιμασίας της παραγγελίας. Επιπλέον, στην περίπτωση υπαναχώρησης -όπως αναφέρεται στο άρθρο 13-, ο προμηθευτής θα πρέπει να επιστρέψει το ποσό που έλαβε από τον καταναλωτή σε δεκατέσσερις μέρες, ξεκινώντας από τη μέρα που ενημερώθηκε για την υπαναχώρηση.

Συνοψίζοντας, οι στόχοι της Οδηγίας είναι να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών στις διασυνοριακές αγορές, να αυξηθεί η ασφάλεια δικαίου τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τους εμπόρους. Επομένως, εκτός από το γεγονός ότι αρκετές από τις διατάξεις λειτουργούν προς όφελος του καταναλωτή, παράλληλα η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών θα οδηγήσει σε αύξηση των διασυνοριακών συναλλαγών, τόνωση του ανταγωνισμού και σε άμεσο όφελος των προμηθευτών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

### **2.1 ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ**

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2012



Με την εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου ανέκυψε μία σειρά από νομικά ζητήματα αναφορικά με την εγκυρότητα των ηλεκτρονικών συμβάσεων, τον χρόνο κατάρτισής τους καθώς και τη γνησιότητα των ηλεκτρονικών εγγράφων, με αποτέλεσμα να κρίνεται αναγκαία η νομοθετική παρέμβαση προκειμένου να ρυθμιστούν τα νομικά προβλήματα που προκύπτουν στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το βασικό θεσμικό πλαίσιο που περιβάλλει τη ψηφιακή αγορά αποτελείται από την Οδηγία 2000/31/EK<sup>36</sup> ή όπως είναι ευρύτερα γνωστή ως Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η οποία ενσωματώθηκε –σχεδόν αυτούσία- στο ελληνικό δίκαιο με το πρεοεδρικό διάταγμα 131/2003, η Οδηγία 99/93/EK σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπογραφές η οποία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το προεδρικό διάταγμα 150/2001 και τέλος από την Οδηγία 2009/136/EK σχετικά με την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών η οποία τροποποίησε την Οδηγία 2002/58 και ενσωματώθηκε στο εθνικό ελληνικό δίκαιο με το ν.4070/2012 ο οποίος τροποποίησε το ν. 3471/2006.

## 2.2 Η Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο 2000/31/EK

Η ανάγκη ύπαρξης ενός ενίαιου νομοθετικού πλαισίου που θα διέπει τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας οδήγησε στη ψήφιση της Οδηγίας 2000/31/EK και όπως καθίσταται σαφες εκ προοιμίου η γενικότερη στόχευση της Οδηγίας είναι η δημιουργία ενός νομοθετικού πλαισίου «για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά»<sup>37</sup> με την οποία τίθεται το πλαίσιο βάσει του οποίου τα κράτη μέλη οφείλουν να εισάγουν τις εσωτερικές ρυθμίσεις προκειμένου να συμβάλλουν στη δημιουργία της εσωτερικής αγοράς του ηλεκτρονικού εμπορίου. Η

<sup>36</sup> Βλ. Ιγγλεζάκης Ι. - Δίκαιο Ηλεκτρονικού Εμπορίου – σελ.41

<sup>37</sup> Βλ. ΟΔΗΓΙΑ 2000/31/EK ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)

παρούσα Οδηγία δεν προωθεί τη διαδικασία της πλήρους εναρμόνισης, ωστόσο επιδιώκει την εξασφάλιση της ελεύθερης διακίνησης των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας σε όλα τα ευρωπαϊκά κράτη μέλη προκειμένου να διασφαλιστεί ο ανταγωνισμός και να αυξηθεί η εμπιστοσύνη στις νέες μορφές του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Ο κοινοτικός νομοθέτης έκρινε ότι σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας,<sup>38</sup> οι παρεμβάσεις θα πρέπει να έχουν τέτοια έκταση, ώστε να διασφαλίζεται η ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Επιπλέον, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας,<sup>39</sup> η Κοινότητα παρεμβαίνει μόνο σε τομείς που είναι απαραίτητη η εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών ενώ αξίζει να σημειωθεί ότι η προσέγγιση της οδηγίας είναι οριζόντια, με την έννοια ότι δε ρυθμίζει συγκεκριμένες υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας αλλά επιχειρεί να καλύψει συγκεκριμένες πτυχές της, μέσα από ένα ενιαίο κανονιστικό πλαίσιο.

## 2.2.1 Πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας

Με την Οδηγία εισάγονται ρυθμίσεις που κατά κύριο λόγο αφορούν την ελευθερία εγκατάστασης και παροχής υπηρεσιών των φορέων παροχής υπηρεσιών και προϊόντων μέσω διαδικτύου, τη διεξαγωγή των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, την κατάρτιση των ηλεκτρονικών συμβάσεων, την ευθύνη των μεσαζόντων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τέλος τον διακανονισμό των διαφορών που προκύπτουν στις διαδικτυακές συναλλαγές.<sup>40</sup> Επισημαίνεται ότι η Οδηγία δεν εφαρμόζεται σε υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται από προμηθευτές που είναι εγκατεστημένοι σε Τρίτη χώρα ενώ στο πεδίο της Οδηγίας περιλαμβάνονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές οι οποίες πραγματοποιούνται σε απευθείας σύνδεση.

<sup>38</sup> Βλ. Αιτιολογική σκέψη 10 της Οδηγίας 2000/31/EK

<sup>39</sup> Βλ. Αιτιολογική σκέψη 6 της Οδηγίας 2000/31/EK

<sup>40</sup> Βλ. Κουτσούμπας - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών – σελ. 754

Η Οδηγία δεν έχει εκδοθεί με σκοπό την προστασία του καταναλωτή,<sup>41</sup> ωστόσο οι συντάκτες της προκειμένου να μη θιγεί το κοινοτικό κεκτημένο προέβλεψαν ότι η παρούσα Οδηγία δεν έχει σκοπό να θίξει την υγεία και τα συμφέροντα των καταναλωτών -έτσι όπως αυτά καθορίζονται από το κοινοτικό και εθνικό δίκαιο των κρατών μελών- «στο μέτρο που δεν περιορίζεται η ελευθερία παροχής των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας» (αρθρο 1 παρ 3). Παρατηρείται ότι οι δύο προτεραιότητες της Οδηγίας βαίνουν παράλληλα, ωστόσο όπως διαφαίνεται η διαφύλαξη της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας είναι μείζονος σημασίας θέμα, σε σχέση με την εξασφάλιση της προστασίας των καταναλωτών.

## 2.2.2 Η Σύναψη της Ηλεκτρονικής Σύμβασης

Τα δύο συμβαλλόμενα μέρη κατά τη σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης είναι ο φορέας παροχής υπηρεσιών και ο αποδέκτης τους. Ως φορέας παροχής υπηρεσιών νοείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία στην κοινωνία την πληροφορίας ενώ ως αποδέκτης προσδιορίζεται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί για επαγγελματικούς ή άλλους λόγους μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας ενώ ο καταναλωτής αποδέκτης είναι κάθε φυσικό πρόσωπο που επιδιώκει στόχους μη συναφείς με την επαγγελματική του δραστηριότητα.<sup>42</sup> Αντικείμενο των συμβάσεων από απόσταση είναι οι υπηρεσίες την κοινωνίας της πληροφορίας όπου πρόκειται για υπηρεσίες που παρέχονται από απόσταση έναντι αμοιβής και αφορούν αποκλειστικά τις υπηρεσίες που παρέχονται μέσω Διαδικτύου.



<sup>41</sup> Βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου - Ηλεκτρονικό Εμπόριο – σελ.230

<sup>42</sup> Βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου - Ηλεκτρονικό Εμπόριο – σελ.235

## 2.2.3 Οι Βασικές Διατάξεις της Οδηγίας 2000/31/EK

Στις επόμενες υποενότητες θα εξεταστούν όσο το δυνατόν πιο διεξοδικά οι βασικές διατάξεις που διέπουν την Οδηγία 2000/31/EK όπως είναι η αρχή της χώρας προέλευσης, όπου μέσω αυτής καθορίζεται το δικαίο που θα διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και στόχος της δεν είναι η θέσπιση κανόνων ιδιωτικού διεθνούς δικαίου (άρθρο 1 παρ.4). Εξίσου σημαντική είναι η διάταξη που αφορά την αρχή της μη αναγκαίας προηγούμενης άδειας (άρθρο 4 παρ.1) και τέλος οι υποχρεωτικά παρεχόμενες γενικές πληροφορίες που οφείλει να παρέχει στους αποδέκτες των υπηρεσιών ο φορέας παροχής υπηρεσιών. Στόχος των συγκεκριμένων διατάξεων είναι να αρθούν τα εμπόδια που προκύπτουν στην ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών του ηλεκτρονικού εμπορίου.

### A. Η αρχή της Χώρας προέλευσης

Μία από τις βασικότερες ρυθμίσεις της Οδηγίας 2000/31/EK είναι ο κανόνας της χώρας προέλευσης (άρθρο 3 παρ. 1) όπου στόχο έχει την εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ορίζοντας ότι το δίκαιο που διέπει τις συναλλαγές του φορέα παροχής υπηρεσιών του ηλεκτρονικού εμπορίου, θα είναι το δίκαιο του κράτους μέλους όπου βρίσκεται η μόνιμη εγκατάσταση του φορέα και ασκεί την οικονομική του δραστηριότητα.<sup>43</sup> Η συγκεκριμένη αρχή άρει τις αμφισβήτησεις σχετικά με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο που διέπει τις διαδικτυακές συναλλαγές και βελτιώνει τη θέση των φορέων παροχής υπηρεσιών στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Συμπληρωματικά, όπως αναφέρεται στο άρθρο

<sup>43</sup> Βλ. Αιτιολογική Σκέψη 22 του Προοιμίου της Οδηγίας

1 § 4 της Οδηγίας, η καθιέρωση της αρχής της χώρας προέλευσης δεν έχει σκοπό να θεσπίσει κανόνες ιδιωτικού διεθνούς δικαίου αλλά να καθορίσει το δίκαιο που εφαρμόζεται στην παροχή υπηρεσιών του ηλεκτρονικού εμπορίου στην Ευρωπαϊκή ένωση. Την αναλογική εφαρμογή της αρχής της χώρας προέλευσης στο κοινοτικό δίκαιο την εισήγαγε η απόφαση του ΔΕΚ στην υπόθεση Cassis de Dijon<sup>44</sup>, όπου ένα κράτος μέλος υποδοχής είναι υποχρεωμένο να δεχθεί τα προϊόντα που προέρχονται από άλλα κράτη μέλη ακόμα κι αν εκείνα δεν τηρούν τις προδιαγραφές των αντίστοιχων προϊόντων της χώρας υποδοχής.<sup>45</sup>

Η εφαρμογή του κανόνα της χώρας προέλευσης εξυπηρετεί κατά βάση τους φορείς παροχής υπηρεσιών, δεδομένου ότι δραστηριοποιούνται σε ένα οικείο νομικό πλαίσιο που διευκολύνει τις διασυνοριακές συναλλαγές τους. Συμπερασματικά, το κάθε κράτος μέλος με την υιοθέτηση του κανόνα, ρυθμίζει νομοθετικά όχι μόνο τις δραστηριότητες των φορέων παροχής υπηρεσιών αλλά κι εκείνες που κατευθύνονται προς τους παραλήπτες. Συγκεκριμένα, τα κράτη μέλη υποδοχής δε δύνανται να εφαρμόζουν τη δική τους νομοθεσία όταν δέχονται υπηρεσίες από άλλα κράτη μέλη, και σε αρκετές περιπτώσεις η νομοθεσία τους μπορεί να είναι αυστηρότερη από εκείνη του φορέα παροχής υπηρεσιών, με αποτέλεσμα να τίθενται σε δυσμενή θέση οι φορείς του κράτους υποδοχής, να πλήγηται ο εσωτερικός ανταγωνισμός ενώ παράλληλα μπορεί να δημιουργούνται συνθήκες φυγής προς ανεύρεση φιλικότερων και πιο ευνοικών νομικών συνθηκών.<sup>46</sup> Για να εξαλειφθεί αυτός ο κίνδυνος, θα πρέπει να επιτευχθεί εναρμόνιση του δικαίου στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο βασικός προβληματισμός, είναι το πώς θα προστατευτεί ο λήπτης της παροχής υπηρεσιών σε περίπτωση που ο φορέας παροχής υπηρεσιών ή προϊόντων, προβεί σε καταστρατήγηση των υποχρεώσεών του ή το κράτος μέλος στο οποίο ανήκει ολιγωρεί στην ενσωμάτωση των

<sup>44</sup> Βλ. Απόφαση ΔΕΚ case C-120/78 Cassis De Dijon

<sup>45</sup> Βλ. Κουτσούμπας - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών – σελ. 776

<sup>46</sup> Βλ. Κουτσούμπας - Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών – σελ. 763

διατάξεων της Οδηγίας.<sup>47</sup> Σε τέτοιες περιπτώσεις, το κράτος μέλος υποδοχής μπορεί να απευθύνει αίτημα στην Επιτροπή για τη λήψη μέτρων κατά του κρατους μέλους που παραβιάζει τον κοινοτικό κανόνα, ωστόσο η συγκεκριμένη διέξοδος είναι χρονοβόρα και δεν χαρακτηρίζεται από αμεσότητα.

Ωστόσο, σε περιπτώσεις όπου το κράτος μέλος εγκατάστασης του φορέα, έχει ολοκληρώσει επιτυχώς τη διαδικασία ενσωμάτωσης της Οδηγίας, αλλά ο φορέας αρνείται να συμμορφωθεί προς τη συγκεκριμένη Οδηγία τότε ο λήπτης των υπηρεσιών μπορεί να προσφύγει στα δικαστήρια του κρατους μέλους εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών ή προϊόντων. Η Οδηγία<sup>48</sup> αναφέρει την υποχρέωση των κρατών μελών να θεσπίζουν τα κατάλληλα μέτρα ουτώς ώστε να προστατεύονται οι λήπτες των υπηρεσιών, ενώ ο βαθμός αποτελεσματικότητάς τους εξαρτάται από τον τρόπο ενσωμάτωσής τους στην εσωτερική εθνική νομοθεσία.

## B. Η Αρχή της μη αναγκαίας προηγούμενης άδειας

Η συγκεκριμένη διάταξη ορίζει ότι τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι η άσκηση δραστηριότητας των φορέων παροχής υπηρεσιών δεν υπόκειται σε καθεστώς προηγούμενης παροχής άδειας ή σε οποιαδήποτε άλλη προυπόθεση ισοδύναμου αποτελέσματος.<sup>49</sup> Με αυτή τη διάταξη απαγορεύεται η επιβολή ειδικών αδειών ή άλλων διοικητικών αδειών από τα κράτη μέλη υποδοχής που δέχονται τις υπηρεσιές της κοινωνίας της πληροφορίας.

## Γ. Υποχρεωτικά Παρεχόμενες Γενικές Πληροφορίες

---

<sup>47</sup> Βλ. International Private Law, Consumers and the Net: A Confusing Maze or a Smooth Path Towards a Single European Market - CHARLOTTE WAELD – σελ. 12

<sup>48</sup> Βλ. Αιτιολογική σκέψη 51-58 της Οδηγίας 2000/31/EK

<sup>49</sup> Βλ. Άρθρο 4 της Οδηγίας 2000/31/EK

Οι φορείς παροχής υπηρεσιών είναι υποχρεωμένοι να προσφέρουν στους λήπτες των υπηρεσιών ένα σύνολο πληροφοριών στις οποίες ο αποδέκτης θα πρέπει να έχει άμεση κι εύκολη πρόσβαση<sup>50</sup>. Συγκεκριμένα, οι πληροφορίες θα πρέπει να αναφέρουν την επωνυμία του φορέα παροχής υπηρεσίων, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος, στοιχεία για την άμεση επικοινωνία του φορέα με τον παραληπτή των υπηρεσιών, τον αριθμό μητρώου του φορέα, εφόσον είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό μητρώο.

Όσον αφορά τα νομοθετικώς κατοχυρωμένα επαγγέλματα, θα πρέπει να αναφέρεται η επαγγελματική ένωση στην οποία είναι εγγεγραμμένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών, καθώς και ο επαγγελματικός τίτλος και το κράτος μέλος που του τον έχει χορηγήσει ενώ θα πρέπει να γίνεται μνεία και στους κανόνες που ισχύουν στο κράτος μέλος εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών.<sup>51</sup> Επιπλέον, όταν οι υπηρεσίες αναφέρονται σε τίμες θα πρέπει να αναγράφονται επακριβώς και με σαφήνεια, ενώ θα πρέπει να διευκρινίζεται εαν στην τιμή περιλαμβάνεται και το κόστος μεταφοράς<sup>52</sup>.

## 2.2.4 Οι ρυθμίσεις του προεδρικού διατάγματος 131/2003

Το νομοθέτημα 131/2003 θεσπίστηκε με σκοπό να προσαρμόσει την Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο 2000/31/EK ενώ το περιέχομενο της ρυθμισής του είναι ταυτόσημο με αυτό της Οδηγίας και αφορά ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας. Το παρόν νομοθέτημα, μαζί με το π.δ 150/2001 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και το νόμο 4070/2012 αναφορικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, συναποτελούν το νομικό πλαίσιο που διέπει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην Ελλάδα.

<sup>50</sup> Βλ. Άρθρο 5 § 1 Οδηγίας 2000/31/EK

<sup>51</sup> Βλ. Λ. Μήτρου - Νομικά ζητήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών - σελ.16

<sup>52</sup> Βλ. Άρθρο 5 § 2 Οδηγίας 2000/31/EK

Έκπληξη προκαλεί το γεγονός ότι ο Έλληνας νομοθέτης υιοθέτησε αυτούσιες τις διάταξεις της Οδηγίας χωρίς να προβεί σε περαιτέρω προσπάθεια συστηματικής ένταξης τους στο ελληνικό δίκαιο, γνωρίζοντας τις πολύπλευρες επιπτώσεις που αυτές έχουν στην ελληνική έννομη τάξη. Συμπερασματικά, ο Έλληνας νομοθέτης επέλεξε να δημιουργήσει ένα αυτοτελές νομοθέτημα μεταφέροντας σχεδόν αυτούσιες τις διατάξεις της Οδηγίας με αποτέλεσμα ορισμένες ρυθμίσεις του π.δ 131/2003 να έχουν αποσπασματικό χαρακτήρα<sup>53</sup> και να διασπούν τον ενιαίο χαρακτήρα άλλων νομοθετημάτων όπως ο ν.2251/1994 αλλά από την άλλη πλευρά η συμπεριληψη όλων των σχετικών ρυθμίσεων της Οδηγίας σε ένα ενιαίο νομοθέτημα ενισχύει την ασφάλεια δικαίου καθώς καθιστά εύκολη την εφαρμογή του νόμου αφού οι ενδιαφερόμενοι γνωρίζουν που ακριβώς πρέπει να ανατρέξουν.

Επιπλέον, ο εθνικός νομοθέτης προτίμησε να συμπεριλάβει στο άρθρο που αφορά τους ορισμούς, τον ορισμό της κοινωνίας της πληροφορίας κάτι το οποίο παραλείπεται από την Οδηγία, παρακάμπτοντας τον αναγνωστή στον ορισμό του καταναλωτή όπως δίνεται στην οδηγία 98/34/EOK. Είδικη μνεία πρέπει να γίνει στον ορισμό του καταναλωτή, όπου ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για λόγους που δεν εντάσσονται στην επαγγελματική του δραστηριότητα και ειναί σαφώς πιο περιορισμένος από τον ιδιαίτερα διευρυμένο ορισμό του καταναλωτήστο ν. 2251/1994,<sup>54</sup> όπου ο καταναλωτής μπορεί να είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο εμπερικλείοντας με αυτόν τον τρόπο και τους επαγγελματίες. Αυτό κρίνεται θετικά, από την άποψη ότι στόχος της Οδηγίας, είναι η προστασία του καταναλωτή με τη στενή έννοια, δηλαδή εκείνου του προσώπου που είναι πραγματικά εκτεθειμένος και δεν προστατεύεται επαρκώς από την υπάρχουσα νομοθεσία.<sup>55</sup> Στους υπόλοιπους ορισμούς, ακολουθείται πιστά η διάταξη και το περιέχομενο που αποδίδει η Οδηγία.

Στο άρθρο 2 του π.δ 131/2003 βρίσκεται η αρχή της χώρας προέλευσης όπου ο εθνικός νομοθέτης επέλεξε να μεταφέρει αυτούσιες τις διατάξεις της Οδηγίας, ορίζοντας ότι όταν ο

<sup>53</sup> Βλ. Χριστοδούλου Κ. - Ηλεκτρονικά Έγγραφα και ηλεκτρονική δικαιοπραξία – σελ. 40

<sup>54</sup> Βλ. Ιγγλεζάκης Ι. - Δίκαιο Ηλεκτρονικού Εμπορίου – σελ.60

<sup>55</sup> Βλ. Καρακώστας - Δίκαιο προστασίας καταναλωτή - σελ 185

φορέας παροχής υπηρεσιών είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα το εφαρμοστέο δίκαιο που θα διέπει τις συναλλαγές είναι το ελληνικό ενώ αν ο φορέας είναι εγκατεστημένος σε άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα μπορεί ελεύθερα να περέχει τις υπηρεσίες του στην Ελλάδα, εφόσον τηρεί τις διατάξεις του δικαίου της χώρας εγκατάστασής του. Καθίσταται σαφές ότι τον έλεγχο του τρόπου δράσης του φορέα παροχής υπηρεσιών την έχει το κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο φορέας. Ωστόσο, λόγω της ιδιάζουσας φύσης του Διαδικτύου, καθίσταται δύσκολη η εξακρίβωση του τόπου εγκατάστασης και στην αποσαφήνιση του βοηθά η νομολογία του ΔΕΚ για την κοινοτική ελευθερία εγκατάστασης, όπου η έννοια της εγκατάστασης είναι σε απόλυτη συνάφεια με την ουσιαστική άσκηση οικονομικής δραστηριότητας.

Στη διάταξη του άρθρου 3 του π.δ 131/2003 αναφέρεται η αρχή της μη αναγκαίας προηγούμενης άδειας,<sup>56</sup> όπου σύμφωνα με αυτήν απαγορεύεται από τα κράτη μέλη να θέτουν υπό καθεστώς προηγούμενης χορήγησης άδειας την άσκηση των δραστηριοτήτων από τους φορείς παροχής υπηρεσιών όταν δεν επιβάλλεται κάτι αντίστοιχο σε υπηρεσίες που παρέχονται μέσα στην χώρα. Επομένως, και στο ελληνικό δίκαιο απαγορεύεται η θέσπιση οποιασδήποτε διοικητικής διαδικασίας λήψης αδειών στην ανάληψη και στην άσκηση υπηρεσιών που αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο. Ωστόσο, το π.δ 131/2003 διαφοροποιείται από την κοινοτική Οδηγία στο ότι ο εθνικός νομοθέτης δεν συμπεριέλαβε την απαγόρευση υπαγωγής της συγκεκριμένης δραστηριότας σε οποιαδήποτε άλλη προϋπόθεση ισοδύναμου αποτελέσματος, καθιστώντας με αυτόν τον τρόπο ατελή την εναρμόνιση του ελληνικού δικαίου προς το κοινοτικό δίκαιο.

Στο άρθρο 4 του π.δ 131/2003 προβλέπεται η υποχρέωση των φορεών παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας να παρέχουν ένα σύνολο πληροφοριών, στις οποίες οι αποδέκτες θα πρέπει να έχουν εύκολη, άμεση και συνεχή πρόσβαση. Οι πληροφορίες αφορούν τα στοιχεία του φορέα παροχής υπηρεσιών, οι οποίες έχουν αναφερθεί διεξοδικά σε προηγούμενη ενότητα.

<sup>56</sup> Βλ. Κουτσούμπας – Δίκαιο προστασίας καταναλωτών – Ηλεκτρονικό Εμπόριο – σελ.778

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 4, με την παρούσα αρχή δεν προστατεύονται μόνο οι καταναλωτές αλλά και οι αποδέκτες της υπηρεσίας όπου περιλαμβάνουν τα φυσικά και νομικά πρόσωπα. Εφόσον, όμως η αρχή αφορά και τους καταναλωτές, η παράβασή της θα επιφέρει τις συνέπειες που προβλέπει ο ν. 2251/1994.

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι της Οδηγίας 2000/31, ο εθνικός νομοθέτης συμπεριέλαβε στα άρθρα 15 διάφορα μέτρα που θα βοηθούσαν στην αποτελεσματικότερη εφαρμογή των διατάξεων. Στόχος των μέτρων, είναι να ενθαρρύνουν την ενεργό συμμετοχή των επιχειρηματιών και των καταναλωτών στις υπηρεσιές του ηλεκτρονικού εμπορίου. Συγκεκριμένα, θεσπίζονται κώδικες δεοντολογίας<sup>57</sup> από τις ενώσεις καταναλωτών και επιχειρήσεων, όπου λειτουργούν ως κώδικες συμπεριφοράς των επαγγελματιών που προσφέρουν υπηρεσιές στην κοινωνία της πληροφορίας. Ωστόσο, οι συγκεκριμένοι κώδικες δεν έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα λόγω του ότι δεν εκδίδονται έπειτα από νομοθετική εξουσιόδοτηση, εν τούτοις συμβάλλουν στη δημιουργία δικαιότερων συνθηκών στις διαδικτυακές συναλλαγές μεταξύ επαγγελματιών και καταναλωτών.

Επιπλέον το π.δ 131/2003 στο άρθρο 16 επιβάλλει τη θέσπιση διαδικασιών εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών που προκύπτουν μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών και του αποδέκτη της υπηρεσίας. Δεδομένου, ότι στις διαδικτυακές συναλλαγές συναλλάσσονται μικρά χρηματικά ποσά, οι αποδέκτες σε περίπτωση διαφωνίας με τον φορέα, δύνανται να επιλύσουν τις διαφορές τους εξωδικαστικά όπου με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται χρόνος και μηδενίζονται και τα έξοδα. Αρμόδιες για την επίλυση των διαφορών είναι οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού<sup>58</sup> οι οποίες υπάρχουν σε κάθε νομαρχία όπως και ο συνήγορος του καταναλωτή.

Συνοψίζοντας, είναι εμφανές ότι ο κοινοτικός νομοθέτης στοχεύει στη δημιουργία ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου επιτυγχάνοντας την καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς καθώς και την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας. Πρόκειται για

<sup>57</sup> Βλ. Κουτσούμπας – Δίκαιο προστασίας καταναλωτών – Ηλεκτρονικό Εμπόριο – σελ. 788

<sup>58</sup> Βλ. Μπώλος – Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών – Εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών – σελ. 789

μία οριζόντια Οδηγία, όπου η εφαρμογή της περιορίζεται από την αρχή της επικουρικότητας, παρεμβαίνοντας επικουρικά σε όσα θέματα δεν μπορούν να επιλυθούν από τα κράτη μέλη, ενώ όσον αφορά τα προτεινόμενα μέτρα περιορίζονται από την αρχή της αναλογικότητας στα απολύτως αναγκαία.<sup>59</sup>

Ωστόσο, ο στόχος της Οδηγίας παρεμποδίζεται από τους ίδιους τους καταναλωτές και την έλλειψη εμπιστοσύνης τους στο διασυνοριακό εμπόριο, ειδικά σε ζητήματα έγκαιρης παράδοσης των προϊόντων που έχουν παραγγείλει. Συγκεκριμένα, δέκα χρόνια μετά την έκδοση της Οδηγίας, το 16 % των Ευρωπαίων καταναλώτων που πραγματοποίησαν διασυνοριακές αγορές αντιμετώπισαν καθυστέρηση κατά την παράδοση ενώ ένα 5% των καταναλωτών ανέφερε ότι η παραγγελία δεν παραδόθηκε ποτέ.<sup>60</sup> Παράλληλα, και οι προμηθευτές από την πλευρά τους αντιμετώπιζουν προβλήματα λόγω των διαφορετικών ταχυδρομικών συστημάτων ανάμεσα στα κράτη μέλη, με αποτέλεσμα να αποφεύγουν τις διασυνοριακές συναλλαγές.

Επιπλέον, η βασική αρχή της Οδηγίας που αφορά την χώρα προέλευσης, δε ρυθμίζει το ζήτημα των συμβατικών υποχρέωσεων που περιλαμβάνει η σύναψη μίας σύμβασης μεταξύ καταναλωτή και προμηθευτή. Σε μελέτη που διεξήχθη το 2006, το 43% των ερωτηθέντων εταιρίων δήλωσε ότι η αύξηση των διασυνοριακών πωλήσεων θα επέλθει όταν η αρχή της χωράς προέλευσης καλύψει και το ζήτημα των συμβατικών υποχρεώσεων.<sup>61</sup> Επιπροσθέτως, η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο απαιτεί από τους φορείς παροχής on-line υπηρεσιών να πληρούν συνθήκες πλήρους διαφάνειας στη διαδικασίας της συναλλαγής. Η συγκεκριμένη απαίτηση, οδηγεί σε αυξημένα κόστη συμμόρφωσης για τους προμηθευτές και στην παροχή ενός χαμηλού επιπέδου προστασίας για τους καταναλωτές.

<sup>59</sup> Βλ. Δελούκα – Ιγγλέση –Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου – σελ. 86

<sup>60</sup> Βλ. Copenhagen Economics, "Study on the Economic impact of the Electronic Commerce Directive, final report September 2007, page 29

<sup>61</sup> Βλ. DLA Piper, 'EU study on the legal analysis of a Single Market for the Information Society, New rules for a new age?' November 2009, Executive summary, p. 3.

Η Επιτρόπη έχει γνώση των αδυναμιών της Οδηγίας 2000/31/EK, καθώς το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι μία από τις προτεραιότητες που έθεσε η Ένωση στη Ψηφιακή Ατζέντα για το 2015. Βάσει των συζητήσεων και των διαβουλεύσεων που διεξήχθησαν, αποφασίστηκε ότι δεν χρειάζεται αναθεώρηση της Οδηγίας αλλά απαιτείται βελτίωση της εφαρμογής της, αποσαφήνιση ορισμένων σημείων, καθώς και η λήψη συμπληρωματικών μέτρων ούτως ώστε να αξιοποιηθούν όσο το δυνατόν περισσότερο οι διατάξεις της Οδηγίας.

## 2.3 Η Ηλεκτρονική Υπογραφή στο κοινοτικό δίκαιο

Η ηλεκτρονική υπογραφή αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την περαιτέρω ανάπτυξη του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου και της αναδυόμενης ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Η διαδικτυακή πιστοποίηση και ταυτοποίηση των ηλεκτρονικών υπογραφών χρησιμοποίεται ευρέως στον τραπεζικό και δημόσιο τομέα, ωστόσο στις υπηρεσιές του ηλεκτρονικού εμπορίου η χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής είναι σε εμβριακό στάδιο.<sup>62</sup>

Οι αποκλίσεις αναφορικά με τη νομική αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών, ανάμεσα στα κράτη μέλη δημιουργεί φραγμούς στην περαιτέρω ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στην Ευρώπη, πρωτοπόροι στη χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι η Ιταλία, ακολουθεί η Γερμανία ενώ η Ελλάδα με το άρθρο 14 του ν. 2672/1998 έθεσε τις βάσεις για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών.<sup>63</sup> Γι αυτό το λόγο η Ευρωπαϊκή ένωση προέβει στην έκδοση της Οδηγίας 99/93/EK «σχετικά με ένα κοινό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές» με άμεσο

<sup>62</sup>Βλ. Martine Wubben LLM MA Bart W. Schermer PhD LLM DenieceTeterissa- Legal aspects of the Digital Single Market Current framework, barriers and developments - page 37

<sup>63</sup> Βλ. Σιούλης Χ. – Η Ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές – σελ.2

στόχο τη δημιουργία ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου το οποίο θα συμβάλλει τόσο στην καθιέρωση των ηλεκτρονικών υπογραφών όσο και στη νομική τους αναγνώριση με απότερο στόχο της εξομοίωση<sup>64</sup> της ηλεκτρονικής υπογραφής με την ιδιόχειρη.

Για να επιτευχθεί ασφάλεια δικαίου στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, απαιτείται συνεργασία νομικής επιστήμης και τεχνολογίας, ωστόσο κάτι τέτοιο δεν είναι πάντοτε εφικτό λόγω των ταχύτατων ρυθμών των τεχνολογικών εξελίξεων. Προκειμένου να επιτευχθεί ο συγκεκριμένος στόχος ο κοινοτικός νομοθέτης ακολούθησε μία προσέγγιση δύο βαθμίδων<sup>65</sup> όπουνιοθετείται αφενόςμια μινιμαλιστική προσέγγιση σύμφωνα με την οποία «κάθε αξιόπιστη τεχνολογική μέθοδος απόδειξης της προέλευσης και της αυθεντικότητας των ψηφιακών δεδομένων πρέπει να γίνεται νομίμως αποδεκτή» και αφετέρου μια αναλυτική προσέγγιση όπου «μόνο συγκεκριμένες τεχνολογικές μέθοδοι, οι οποίες ικανοποιούν συγκεκριμένα κριτήρια ασφάλειας και αξιοπιστίας, αναγνωρίζονται άμεσα ως νομικά ισότιμες με τις ιδιόχειρες υπογραφές».

Η οδηγία ορίζει ως ηλεκτρονική υπογραφή «όλα τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή τα οποία είναι συνημμένα σε, ή συσχετιζόμενα με άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα και χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας»<sup>66</sup>. Ένα είδος ηλεκτρονικής υπογραφής είναι η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή η οποία έχει την ιδιαιτερότητα να συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, είναι επαρκής για την ταυτοποίηση του, δημιουργείται με μέσα τα οποία είναι υπό τον έλεγχο του υπογράφοντα και τέλος είναι δομημένη με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορέσει να διαπιστώθει οποιαδήποτε αλλοίωσή των δεδομένων της.<sup>67</sup> Επιπλέον, θα πρέπει να διευκρυνιστεί ότι η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή δεν πρέπει να ταυτίζεται με την ψηφιακή υπογραφή,<sup>68</sup> η οποία δεν προσφέρει κανένα εχέγγυο ασφάλειας και γνησιότητας στα ηλεκτρονικά έγγραφα, αφού είναι πολύ εύκολο να αποκολληθεί και να επικολληθεί σε ένα

<sup>64</sup> Βλ. Βασιλόπουλος – Δίκαιο προστασίας καταναλωτών – Η ηλεκτρονική υπογραφή – σελ.726

<sup>65</sup> Βλ. Μήτρου Λ. - NOMΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΟΓΡΑΦΕΣ – σελ.9

<sup>66</sup> Βλ. Άρθρο 2 §·1 Οδηγία 1999/93/EK

<sup>67</sup> Βλ. Βασιλόπουλος – Δίκαιο προστασίας καταναλωτών – Η ηλεκτρονική υπογραφή – σελ.724

<sup>68</sup> Βλ. Ιγγλέση Δελούκα – Νομικά ζέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου – σελ.163

ηλεκτρονικό έγγραφο.<sup>69</sup> Για να διασφαλιστεί η γνησιότητα ενός ηλεκτρονικού εγγραφού θα πρέπει η ηλεκτρονική υπόγραφη να βασίζεται στη μέθοδο της ασύμμετρης κρυπτογραφίας σύμφωνα με την οποία χρησιμοποιούνται δύο τύποι κλειδιών, ιδιωτικών και δημόσιων κρυπτογραφικών κλειδιών όπου λειτουργούν συμπληρωματικά το ένα προς το άλλο, προκειμένου να διαπιστωθεί η γνησιότητα της ηλεκτρονικής υπογραφής.

### 2.3.1 Οι υπηρεσίες πιστοποίησης

Για να εξακριβωθεί η γνησιότητα της ηλεκτρονικής υπογραφής, ο κοινοτικός νομοθέτης ορίζει ότι θα πρέπει σε όλα τα κράτη μέλη να υπάρχουν ενδιάμεσοι φορείς οι οποίοι θα πιστοποιούν την αυθεντικότητα του ιδιοκτήτη του δημόσιου κλειδιού. Η συγκεκριμένη επιβεβαίωση παρέχεται από τις αρχές πιστοποίησης οι οποίες εκδίδουν πιστοποιητικά ηλεκτρονικής υπογραφής με τα οποία ταυτοποιείται το δημόσιο κλειδί με τον δικαιούχο του. Ως πιστοποιητικό ορίζεται (άρθρο 9 παρ.2) η επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής με ένα συγκεκριμένο άτομο, και πλήρη νομική αναγνώριση απολαμβάνουν μόνο οι ηλεκτρονικές υπογραφές που βασίζονται σε αναγνωρισμένα πιστοποιητικά. Η οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις αρχές πιστοποίησης προκειμένου να ενισχύσει τη βασική της διάταξη, που είναι η εξομοίωση με την ιδιόχειρη υπογραφή.

Ο κοινοτικός νομοθέτης καθόρισε κάποιες απαιτήσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι φορείς πιστοποίησης οι οποίοι εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά.<sup>70</sup> Συγκεκριμένα, προκειμένου να τονωθεί ο ανταγωνισμός της αγοράς, υιοθετείται η αρχή της μη προηγούμενης εγκρίσεως, σύμφωνα με την οποία οι πάροχοι είναι ελεύθεροι να παρέχουν τις υπηρεσίες τους χωρίς προηγούμενη έγκριση (παρ. 4 αρθρο 4 ΠΔ 150/01). Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα στα κράτη μέλη να εισάγουν μηχανισμούς εθελοντικής διαπίστευσης προκειμένου να επιτευχθεί ένα

<sup>69</sup> Βλ. Mathias Siems – The EU directive on electronic signatures – a worldwide model or a fruitless attempt to regulate the future

<sup>70</sup> Βλ. Ιγγλέση Δελούκα – Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου – σελ.167

βελτιωμένο επίπεδο παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης. Ενώ σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 3 της οδηγίας τα κράτη μέλη είναι υποχρεωμένα να καθιερώσουν ένα σύστημα επιτήρησης των φορέων παροχής υπηρεσιών που εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά. Τέλος, όπως και στην οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπορίο 2000/31/EK έτσι και στην παρούσα οδηγία, καθιερώνεται η αρχή της χώρας προέλευσης.<sup>71</sup>

Προκειμένου να ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών προς το ηλεκτρονικό εμπόριο, η ευρωπαϊκή οδηγία προβλέπει ότι οι φορείς παροχής υπηρεσιών φέρουν ευθύνη για πιθανές ζημίες σε βάρος οποιουδήποτε φορεά ή προσώπου το οποίο κάνει χρήση των πιστοποιητικών που εκδίδουν. Εισάγει ένα σύστημα «περιορισμένης νόθου αντικειμενικής ευθύνης»<sup>72</sup> των παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης και πιο συγκεκρίμενα όσων παρόχων εκδίδουν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά. Η εωρείται περιορισμένη, διότι οι πάροχοι ευθύνονται αντικειμενικά κα αποκλειστικά μόνο για συγκεκριμένες περιπτώσεις οι οποίες αναφέρονται στο άρθρο 6 παρ. 1 και 2 και αφορούν στην ακρίβεια των πληροφοριών που περιέχονται στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό κατά την έκδοσή του και στη διαβεβαίωση ότι κατά τον χρόνο έκδοσης του πιστοποιητικού ο υπογράφων ήταν ο κάτοχος των δεδομένων για τη δημιουργία υπογραφής. Επιπλέον, ο πάροχος φέρει ευθύνη ακόμα και στην περίπτωση όπου παραλείψει να καταγράψει την ανάκληση του πιστοποιητικού.

Τέλος, οι φορείς πιστοποίησης έχουν τη δυνατότητα να αναγράφουν στο πιστοποιητικό πιθανούς περιορισμούς, όπως σε ποιες περιπτώσεις μπορεί να χρησιμοποιηθεί το πιστοποιητικό καθώς και το επιτρεπόμενο όριο των συναλλαγών με την προϋπόθεση ότι τα παραπάνω χαρακτηριστικά είναι αναγνωρίσιμα από τρίτους. Σε αυτήν την περίπτωση ο πάροχος δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση του πιστοποιητικού το οποίο υπερβαίνει τους άνωθι περιορισμούς. Παράλληλα, ο κοινοτικός νομοθέτης δίνει τα τη δυνατότητα στα κράτη μέλη να υιοθετήσουν

<sup>71</sup> Βλ. Άρθρο 4 § 1 Οδηγία 1999/93/EK

<sup>72</sup> Βλ. Άρθρο 6 § 3 Οδηγία 1999/93/EK

αυστηρότερους όρους αναφορικά με το θέμα χωρίς όμως να περιορίσουν την έκταση της ευθύνης των φορέων παροχής πιστοποιητικών.

### **2.3.2 Το προεδρικό διάταγμα 150/2001**

Η Ελλάδα ενσωμάτωσε την οδηγία 1999/93/EK με το Προεδρικό Διάταγμα 150/2001 όπου στο μεγαλύτερο του μέρος αποτελεί πιστή μεταφορά των όσων προβλέπει η οδηγία. Στο άρθρο 2 ο Έλληνας νομοθέτης δέν κάνει διάκριση μεταξύ της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής και της ψηφιακής υπογραφής, δίνοντας έναν ενιαίο όρισμο που δεν παρεκκλίνει από εκείνο της οδηγίας 1999/93/EK.

Επιπλέον, στο άρθρο 3 παρ.1 του ΠΔ 150/2001, για να εξομοιωθεί η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με την ιδιόχειρη θα πρέπει να βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και να δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής όπως προβλέπουν οι προϋποθέσεις τους παραρτήματος III που φέρουν τον τίτλο «διασφάλιση αξιοπιστίας της δημιουργίας υπογραφής». Επομένως, τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία υπογραφής θα πρέπει να διασφαλίζονται και να παραμένουν απόρρητα.

Στο άρθρο 2 του Π.Δ δίνεται ο ορισμός του αναγνωρισμένου πιστοποιητικού όπου πρόκειται για την ηλεκτρονική βεβαίωση που ταυτοποιεί μία ηλεκτρονική υπογραφή με ένα συγκεκριμένο φυσικό πρόσωπο. Τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά εκδίδονται από τους φορείς παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης οι οποίοι βαρύνονται με την ευθύνη της ακρίβειας των πιστοποιητικών που εκδίδουν (άρθρο 3 παρ. 1 ΠΔ150/2001). Στην Ελλάδα, η αρμόδια αρχή για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης ηλεκτρονικής υπόγραφης είναι η «Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων-ΕΕΤΤ» όπως ορίζεται στο άρθρο 4 του ΠΔ 150/2001.

Τέλος, η συλλογή προσωπικών δεδομένων κατά την έκδοση του πιστοποιητικού θα πρέπει να περιοριζεται στο απολύτως απαραίτητο βαθμό. Επομένως, οι φορείς πιστοποίησης θα πρέπει

να κάνουν χρήση των προσωπικών δεδομένων των χρηστών, μόνο στο βαθμό που είναι απαραίτητο για την έκδοση και τη διατήρηση του πιστοποιητικού ενώ η περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων για άλλους σκοπούς απαγορεύεται ρητώς.

### 2.3.3 Παρατηρήσεις και συμπεράσματα

Οι ρυθμίσεις της παρούσας Οδηγίας, σε γενικές γραμμές κρίνονται θετικά και είναι αρκετά ευέλικτες δίνοντας με αυτόν τον τρόπο τη δυνατότητα προσαρμογής του δικαίου στις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Ωστόσο, όσον αφορά τους Παρόχους Υπηρεσιών Πιστοποίησης οι οποίοι διαχωρίζονται σε διαπιστευμένους και μη και οι οποίοι εκδίδουν πιστοποιητικά αναγνωρισμένα και μη, ο τρόπος λειτουργίας τους είναι αρκετά περίπλοκος και αυτό μπορεί να προκαλέσει σύγχυση στους συναλλασσόμενους, οι οποίοι είναι πολύ πιθανόν να μην έχουν γνώση των συγκεκριμένων διακρίσεων και κατ`επέκταση να μην επιδεικνύουν εμπιστοσύνη, ειδικά στους μη διαπιστευμένους. Επιπροσθέτως, με το άρθρο 3 παρ. 7 το οποίο ορίζει ότι το κάθε κράτος μέλος μπορεί να απαιτεί πρόσθετες απαιτήσεις για την χρήση και την ισχύ των ηλεκτρονικών υπογραφών στο δημόσιο τομέα, τότε το σύστημα γίνεται ακόμα πιο πολύπλοκο για τους συναλλασσόμενους.

Επιπλέον, η οδηγία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές ακολουθεί μια τεχνολογικά ουδέτερη στάση, ώστε να επιτρέψει σε νέες τεχνολογίες υπογραφής να αναπτυχθούν νέες τεχνολογίες υπογραφών, χωρίς παράλληλα να υποδεικνύει έναν συγκεκριμένο τύπο ηλεκτρονικής υπογραφής ενώ παράλληλα αξιοποιεί τα οφέλη από την εφαρμογή της υπάρχουσας τεχνολογίας.<sup>73</sup>

<sup>73</sup> Βλ. Μήδρακας Α. – Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο ευρωπαϊκό και ελληνικό δίκαιο – σελ. 18

Ένα ακόμα ζήτημα το οποίο έχει σημαντικό αντίκτυπο στη λειτουργία του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου, είναι το ασαφές νομικό κύρος των ηλεκτρονικών υπογραφών, ο βαθμός αξιοπιστίας των παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης καθώς και των πιστοποιητικών που εκδίδουν. Επιπλέον, η απουσία μια κοινής προσέγγισης στην επίβλεψη των παρόχων πιστοποιητικών δημιουργεί αμφισημία ανάμεσα στην επίβλεψη και στην διαπίστευση.<sup>74</sup>

Η χρήση των ψηφιακών υπογραφών δεν έτυχε ευρείας αποδοχής από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης αφενός λόγω της πολυπλοκότητας της τεχνολογίας τους και αφετέρου λόγω του ότι οι πάροχοι υπηρεσιών δεν έχουν σοβαρά κίνητρα να προσφέρουν στους πελάτες τους τη χρησιμοποίηση της δικής τους διάταξης γνησιότητας για άλλες υπηρεσίες καθώς κάτι τέτοιο έχει και οικονομικό κόστος αλλά και ευθύνη. Το κόστος και η περιπλοκότητα των μηχανισμών που πιστοποιούν τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές αποθαρρύνει τους εμπόρους από την χρήση αυτών των μηχανισμών.

Σε εθνικό επίπεδο, το π.δ 150/2001 ταυτίστηκε απόλυτα με τις επιταγές της Οδηγίας χωρίς να προβεί σε περαιτέρω αλλαγές. Σε στοιχεία αντλούμενα από το μητρώο παρόχων της «Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων-ΕΕΤΤ» αναφέρεται ότι μέχρι το έτος 2004 μόνο δύο ΠΥΠ εξέδιδαν αναγνωρισμένα πιστοποιητικά στην Ελλάδα, γεγονός που αποδεικνύει ότι το ζήτημα των ψηφιακών υπογραφών βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο.

Συμπερασματικά, η Ευρωπαϊκή Οδηγία προσπάθησε μέσα από τις διατάξεις της να συγκεράσει ένα πλήθος αναγκών και σκοπιμοτήτων που αφορούν το σύστημα των ηλεκτρονικών υπογραφών. Το σύστημα κρίνεται αρκετά περίπλοκο και η επιβολή αυστηρών δομών καθίστοιν ιδιαίτερα δύσκολη την εφαρμογή τους αλλά από την άλλη πλευρά η Οδηγία επιτυγχάνει να προσαρμοστεί στις επερχόμενες τεχνολογικές εξελίξεις.<sup>75</sup> Ωστόσο, η καθιέρωση συγκεκριμένων πολιτικών ηλεκτρονικών υπογραφών ιδιαίτερα σε Τράπεζες και Δημόσιους

<sup>74</sup> European Commission, Information Society and Media Directorate-General, Public consultation on electronic identification, authentication and signatures in the European digital single market, Overview of responses, Brussels, Ares 2011 – 951235, August 2011.

<sup>75</sup> Βλ. Κουσούλης Σ. –Σύγχρονες μορφές έγγραφης συναλλαγής – σελ.255

φορείς, αναμένεται να συμβάλει στην χρήση και στη διάδοση των εξελιγμένων τεχνικών που είναι αναγκαία για τη διασφάλιση των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

## 2.4 Η Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων στις Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες

Στις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω διαδικτύου, ο χρήστης μέσω των επισκέψεών του στις ιστοσελίδες αφήνει αναγκάστικα τα ψηφιακά «ίχνη»<sup>76</sup> του στο διαδίκτυο με αποτέλεσμα οι φορείς παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών να αντλούν πληροφορίες αναφορικά με τις προτιμήσεις των χρηστών οι οποίες αποδεικνύονται ιδιαίτερα χρήσιμες για τη χάραξη της μελλοντικής στρατηγικής των επιχειρήσεων και την εξυπηρέτηση εμπορικών σκοπών. Οι πληροφορίες αυτές, αφορούν τις προσωπικές προτιμήσεις των χρηστών καθώς και αμιγώς προσωπικές πληροφορίες αναφορικά με την επαγγελματική τους ιδιότητα, την οικονομική τους κατάσταση, τις αντίληψεις και τις συνήθειές τους. Τα λεγόμενα cookies, τα οποία λειτουργούν ως κατασκοπευτικό λογισμικό είναι υπό ορισμένες προϋποθέσες ανεκτά από το δίκαιο επειδή εξυπηρετούν τις διαδικτυακές συναλλαγές λόγω της ταχύτερης ροής των πληροφοριών.<sup>77</sup> Το πρόβλημα δημιουργείται όταν οι φορείς παροχής υπηρεσιών παραλείπουν να πληροφορήσουν τους χρήστες της ιστοσελίδας σχετικά με το ότι τα προσωπικά τους δεδομένα χρησιμοποιούνται και μάλιστα χωρίς τη συναίνεση του.

Το πρόβλημα της επεξεργασίας και χρήσης των προσωπικών δεδομένων μπορεί να διαταράξει τις σχέσεις εμπιστοσύνης των καταναλωτών προς τις υπηρεσίες του ηλεκτρονικού εμπορίου. Παρόλα αυτά, οι συντάκτες της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν συμπεριέλαβαν

<sup>76</sup> Βλ. Ελ. Αλεξανδρίδου - Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου – Ελληνικό και Κοινοτικό, σελ.219

<sup>77</sup> Βλ. Ιγγλεζάκης – το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου – σελ. 208

ειδικές ρυθμίσεις αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, θεωρώντας ότι αρκούσε το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο<sup>78</sup> και βασιζόμενοι κυρίως στο άρθρο 8 της Ευρωπαϊκής Σύμβασης για την Προάσπιση των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Θεμελιωδών Ελευθεριών, που διασφαλίζει το απαραβίαστο της ιδιωτικής ζωής και το απόρρητο των επικοινωνιών.<sup>79</sup> Επιπλέον, η σημασία του απαραβίαστου των προσωπικών δεδομένων, αναγνωρίστηκε και από τη νομολογία του ΔΕΚ στην υπόθεση της ισπανικής μη κερδοσκοπικής οργάνωσης Promusicae<sup>80</sup>, όπου αναγνωρίστηκε ότι το δίκαιωμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων αναγνωρίζεται από τη Χάρτα Θεμελιωδών δικαιωμάτων, απόκτα αυτόνομο χαρακτήρα.

Ωστόσο, το δίκαιωμα προστασίας των προσωπικών δεδομένων θα πρέπει να διαφοροποιείται από το δίκαιωμα προστασίας της ιδιωτικής ζωής, καθώς στο πρώτο αναγνωρίζονται επιμέρους δικαιώματα στους χρήστες αλλά προβλέπονται και κανόνες για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, καθώς η επεξεργασία των δεδομένων είναι αναγκαία προκειμένου να διεξαχθεί μία ηλεκτρονική συναλλαγή.<sup>81</sup>

Για το λόγο αυτό, η Ευρωπαϊκή Ένωση προέβη στην έκδοση της οδηγία 2002/58/EK η οποία τροποποιήθηκε προσφάτως από την Οδηγία 2009/136/EK και η οποία μεταφέρθηκε στο ελληνικό δίκαιο με τον πρόσφατο νόμο 4070/2012 ο οποίος τροποποίησε τον νόμο 3471/2006 και αφορά την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

#### **2.4.1 Η κοινοτική Οδηγία 2002/58/EK**

<sup>78</sup> Βλ. Αιτιολογική σκέψη 14 Οδηγία 2000/31/EK

<sup>79</sup> Βλ. Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου – Ελληνικό και Κοινοτικό – Ελίζα Αλεξανδρίδου, σελ.223

<sup>80</sup> Βλ. Απόφαση ΔΕΚ Case C-275/06 - Promusicae

<sup>81</sup> Βλ.Ιγγλεζάκης - Εναίσθητα προσωπικά δεδομένα - σελ.49.

Η Οδηγία 2002/58/EK εκδόθηκε μέ στόχο την προσαρμογή των κρατών μελών στις εξελίξεις της τεχνολογιών στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών με απότερο στόχο την εξασφάλιση ενός ισότιμου επιπέδου προστασίας των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικότητας των χρηστών. Η παρούσα οδηγία τροποποίηθηκε από την οδηγία 2006/24/EK ενώ η εκ νέου τροποποίησή της έγινε από την σχετικά πρόσφατη οδηγία 2009/136/EK.

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν ορισμένες από τις ρυθμίσεις της Οδηγίας 2002/58 αναφορικά με την εμπιστευτικότητα των επικοινωνιών<sup>82</sup> όπου τα κράτη μέλη οφείλουν να απαγορεύουν την υποκλοπή, αποθήκευση ή άλλου είδους παρακολούθηση ή επιτήρηση των επικοινωνιών από πρόσωπα τρίτα –πλην των χρηστών- εκτός και αν τους έχει παρασχεθεί σχετική νόμιμη άδεια. Επιπλέον, στο άρθρο 14 παρ. 3 προβλέπεται ότι κατά περίπτωση πρέπει να θεσπιστούν μέτρα, με τα οποία να εξασφάλιζεται ότι ο τερματικός εξοπλισμός των υπολογιστών είναι κατασκευασμένος κατά τέτοιο τρόπο ώστε να δύναται ο χρήστης να προστατεύσει και να ελέγξει την χρήση των προσωπικών του δεδομένων.

Ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα της προστασίας προσωπικών δεδομένων είναι η χρήση των «κατασκοπευτικών λογισμικών» όπως τα cookies<sup>83</sup> τα οποία λειτουργούν ως ανιχνευτές και βοηθούν τους κατόχους ιστοσελίδων να δημιουργούν αρχεία σχετικά με το ιστορικό περιήγησης των χρηστών στις ιστοσελίδες. Το μείζον πρόβλημα, είναι ότι οι φορείς παροχής υπηρεσιών παραλείπουν αφενός να ενημερώσουν τους επισκέπτες των ιστοσελίδων ότι συλλέγουν τα συγκεκριμένα δεδομένα και αφετέρου δε ζητούν την απαραίτητη συναίνεση τους, θίγοντας άμεσα το δικαίωμα στην ελευθέρη επικοινωνία.<sup>84</sup>

Συγκεκριμένα είχε υιοθετηθεί το σύστημα opt-out σύμφωνα με το οποίο δεν ήταν απαραίτητη η προηγούμενη συγκατάθεση του χρήστη, ενώ η προστασία του περιοριζόταν στη δυνατότητα που είχε να δηλώσει –εκ των υστέρων- τη μη συγκατάθεσή του στην επεξεργασία των

<sup>82</sup> Βλ. Άρθρο 5 § 1 της Οδηγίας 2002/58/EK

<sup>83</sup> Βλ. Άρθρο 5 § 3 της Οδηγίας 2002/58/EK

<sup>84</sup> Βλ. Δελούκα – Ιγγλέση –Η προστασία του καταναλωτή από την άμεση διαφήμιση στο διαδίκτυο – σελ.496

δεδομένων. Με την οδηγία 2009/136/EK, ο κοινοτικός νομοθέτης προχώρησε περαιτέρω το ζήτημα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων κατοχυρώνοντας το σύστημα opt-in<sup>85</sup> σύμφωνα με το οποίο η πρόσβαση σε αποθηκευμένες πληροφορίες στον τερματικό εξοπλισμό του χρήστη επιτρέπεται μόνο μετην εκ των προτέρων συγκατάθεσή του.

Όσον αφορά τη σύνταξη ηλεκτρονικών τηλεφωνικών καταλόγων συνδρομητών,<sup>86</sup> η οδηγία προβλέπει ότι οι κάτοχοι των προσωπικών δεδομένων θα πρέπει να ενημερώνονται για τους σκοπούς των συγκεκριμένων καταλόγων καθώς και για τις δυνατότητες περαιτέρω χρήσης. Οι συνδρομητές μπορούν να καθορίζουν ποια από τα προσωπικά τους δεδομένα θα περιλαμβάνονται στους καταλόγους κι επιπλέον θα έχουν τη δυνατότητα να προβαίνουν σε διόρθωση ή απόσυρση των εν λόγω δεδομένων.<sup>87</sup>

## 2.4.2 Το ελληνικό νομοθετικό πλαίσιο

Το γενικό νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία από την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων αποτελείται από το ν. 2472/97 που έχει ως αντικείμενο τον καθορισμό των προϋποθέσεων για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και από το ν. 3471/2006 που αφορά την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο ν. 2472/97 έχει ως αντικείμενο τον καθορισμό των προϋποθέσεων και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων κι εφαρμόζεται σε περιπτώσεις οι οποίες δε ρυθμίζονται ειδικότερα από το ν.3471/2006. Η τήρηση των συγκεκριμένων νομοθετημάτων εμπίπτει στις αρμοδιότητες της ανεξάρτητης αρχής –Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα- η οποία μέσω των αποφάσεων που λαμβάνει μπορεί να επιλύει προβλήματα ρυθμιστικής κι ερμηνευτικής φύσεως ενώ ως προς το

<sup>85</sup> Βλ. Άρθρο 5 § 3 της Οδηγίας 2009/136/EK

<sup>86</sup> Βλ. Απόφαση ΔΕΚ Case C-553/07 Rijkeboer

<sup>87</sup> Βλ. Άρθρο 12 της Οδηγίας 2002/58/EK

v. 3471/2006 αρμοδιότητα έχει η Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών. Η ουσιαστική διαφορά μεταξύ των δύο νομοθετημάτων έγκειται στο υποκείμενο προστασίας, όπου στο v. 2472/1997 το υποκείμενο είναι φυσικό πρόσωπο ενώ στο v. 3471/2006 διευρύνεται το πεδίο εφαρμογής και οι συνδρομητές μπορούν να είναι και νομικά πρόσωπα τα οποία έχουν συνάψει σύμβαση με φορέα παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών.<sup>88</sup> Ο Έλληνας νομοθέτης αξιοποίησε τη δυνατότητα που του παρείχε η Οδηγία να επιδιώξει ένα επίπεδο προστασίας μεγαλύτερο από αυτό που συγκροτούσαν οι διατάξεις της Οδηγίας.<sup>89</sup>

Στην τελευταία αναθεώρηση του ελληνικού συντάγματος το 2001, κρίθηκε απαραίτητη η κατοχύρωση του δικαίωματος της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Συμπερασματικά, το άρθρο 9Α του Συντάγματος ορίζει ότι «καθένας έχει δικαίωμα προστασίας από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα, των προσωπικών του δεδομένων, όπως νόμος ορίζει. Η διασφάλιση της προστασίας των προσωπικών δεδομένων ανατίθεται από τον αναθεωρητικό νομοθέτη σε ανεξάρτητη αρχή, που συγκροτείται και λειτουργεί, όπως ο νόμος ορίζει».<sup>90</sup>

Όσον αφορά τον v. 3471/2006 το πρώτο σοβαρό ζήτημα που ρυθμίζει είναι η προστασία του απορρήτου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (άρθρο 4). Η συγκεκριμένη διάταξη ορίζει ρητώς ότι η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας και τα συναφή δεδομένα κίνησης όπως διεύθυνση, αριθμός, κωδικοί σύνδεσης και τα λοιπά εξωτερικά στοιχεία τα οποία προσδιορίζονται στο άρθρο 2 του νόμου, προστατεύονται από το απόρρητο επικοινωνιών ενώ η άρση του απορρήτου επιτρέπεται μόνο για λόγους εθνικής ασφάλειας και για τη διακρίβωση ορισμένων κακουργημάτων που καθορίζονται στο νόμο 2225/1994.<sup>91</sup>

<sup>88</sup> Βλ. Ιγγλεζάκης – Το Δίκαιο της Πληροφορικής – σελ. 256

<sup>89</sup> Βλ. Μήτρου Λ - Ο ΝΟΜΟΣ 2472/97 ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ-σελ. 1

<sup>90</sup> Βλ. Μήτρου Λ. – Προστασία προσωπικών δεδομένων – σελ.85

<sup>91</sup> Βλ. Αλεξανδρίδου Ελ. – Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, Ελληνικό και Κοινοτικό, σελ.210

Επιπλέον, ο ν. 3471/2006 ρυθμίζει την χρήση των κατασκοπευτικών λογισμικών «cookies»<sup>92</sup> που αποτελούν σαφή απειλή για την ιδιωτικότητα των χρηστών του διαδικτύου. Συγκεκριμένα, απογορεύεται η χρήση των δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την αποθήκευση πληροφοριών ή την πρόσβαση σε πληροφορίες αποθηκευμένες στον τερματικό εξοπλισμό των χρηστών, ιδίως με την εγκατάσταση κατασκοπευτικών λογισμικών. Εναλλακτικά, επιτρέπεται η αποθήκευση ή πρόσβαση η οποία έχει ως αποκλειστικό σκοπό τη διαβίβαση μιας επικοινωνίας μέσω δικτύου η οποία είναι αναγκαία για τη διεκπεραίωση της υπηρεσίας που έχει ζητήσει ο χρήστης. (άρθρο 4 παρ. 5), εφόσον όμως εξυπηρετεί θεμιτούς σκοπούς και παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες στους χρήστες.

Όσον αφορά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων κατά την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών ισχύουν οι κανόνες του νόμου 2472/1997 όπου τα δεδομένα πρέπει να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο, θα πρέπει να εξυπηρετούν καθορισμένους σκοπούς. Ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ορίζονται οι πληροφορίες που αναφέρονται στο υποκείμενο των δεδομένων. Με το ν. 3471/2006 εξειδικεύεται περισσότερο η αρχή της αναγκαιότητας ορίζοντας ότι η επεξεργασία δεδομένων θα πρέπει να περιορίζεται στο απολύτως αναγκαίο μέτρο για την εξυπηρέτηση των σκοπών της.<sup>93</sup> Επιπλέον η συγκατάθεση του χρήστη, καθορίζεται ως θεμελιώδης προϋπόθεση για τη νομιμότητα της επεξεργασίας, ενώ η επεξεργασία επιτρέπεται μόνο εαν ο συνδρομητής ή ο χρήστης έχει δώσει τη συγκαταθεσή του έπειτα από εκτενή πληροφόρησή του για το σκοπό και την έκταση της επεξεργασίας.<sup>94</sup>

Πρόσφατα, η Ελλάδα προέβη στην ενσωμάτωση της ευρωπαϊκής οδηγίας 2009/136/EK<sup>95</sup> σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον

<sup>92</sup> Βλ. Άρθρο 4 § 5 Οδηγία 3471/2006

<sup>93</sup> Βλ. Άρθρο 5 § 1 Οδηγία 3471/2006

<sup>94</sup> Βλ. Άρθρο 5 § 2 Οδηγία 3471/2006

<sup>95</sup> Βλ. Ακριβοπούλου Χ.Μ – Η προστασία της ιδιωτικότητας στην Ε.Ε – σελ. 4

τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών με τον νόμο 4070/2012 αναφορικά με «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις». Η κοινοτική οδηγία τροποποίησε την 2002/58/EK που ρύθμιζε κατά βάση το κατασκοπευτικό λογισμικό και είναι γνωστή και ως «cookie law» και η οποία είχε ενσωματωθεί στο ελληνικό δίκαιο με τον νόμο 3471/2006.

## 2.4.2 Ο ν. 4070/2012 για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

Το παρόν νομολόγημα σε σχέση με τους προηγούμενες νόμους που ρύθμιζαν τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, είναι ιδιαίτερα ευρύ ενώ ρυθμίζει πολλές αγορές οι οποίες δεν έχουν άμεση σχέση μεταξύ τους, όπως είναι η αγορά μεταφορών, δημοσίων έργων κ.α. όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται και στην αιτιολογική έκθεση, με την ενσωμάτωση της παρούσας Οδηγίας στο ελληνικό δίκαιο, στόχος είναι η δημιουργία ενός σαφούς θεσμικού πλαισίου για τη λειτουργία της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών, στην ενδυνάμωση του ανταγωνισμού και στην προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών. Συγκεκριμένα, προωθείται περαιτέρω η συνεργασία της Εθνικής επιτροπής τηλεπικοινωνιών και ταχυδρομείων, της Επιτροπής, των λοιπών ρυθμιστικών αρχών όλων των κρατών μελών καθώς και το νεοϊδρυθέν BEREC<sup>96</sup> τα οποία ενημερώνονται για τις συνθήκες της αγοράς, προωθούν κανονιστικά μέτρα και κοινοποιούν στοιχεία των φορέων εκμετάλλευσης που έχουν σημαντικό μερίδιο στην αγορά.<sup>97</sup>

<sup>96</sup> Ο BEREC (Body of European Regulators of Electronic Communications) είναι η νέα Ευρωπαϊκή αρχή που σχηματίστηκε σύμφωνα με τον Κανονισμό 1211/2009 του Ε. Κοινοβουλίου και της Επιτροπής και ουσιαστικά είναι ο «σύνδεσμος» των ρυθμιστικών αρχών των 27 κρατών – μελών της ΕΕ για την τηλεπικοινωνιακή αγορά με στόχο τη δημιουργία ενός ενιαίου ρυθμιστικού περιβάλλοντος σε συνεργασία με την Ε. Επιτροπή

<sup>97</sup> Βλ. Τάσσης Σ.-Συνοπτική παρουσίαση του νέου νόμου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες -ΔΙΜΕΕ 2/2012-σελ.55

Με το άρθρο 172 εισάγονται νέες ρυθμίσεις για το ζήτημα των cookies, των αρχείων που οι διάφορες ιστοσελίδες εισάγουν στον υπολογιστή του χρήστη για εμπορικούς κυρίως σκοπούς όπου ο χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται για την εγκατάστασή τους κατά την επίσκεψη του στην ιστοσελίδα. Η ενήμερωση πρέπει να αναρτάται σε έμφανες σημείο στην ιστοσελίδα και η συγκατάθεση του χρήστη μπορεί να δίνεται μέσω κατάλληλων μηχανισμών ή μέσω κατάλληλων ρυθμίσεων στο φυλλομετρητή του ιστού.

Ο νέος νόμος μπορεί να αποτέλεσει κινητήρια δύναμη για την προώθηση του ανταγωνισμού και την ανάκαμψη των οικονομιών των κρατών μελών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στόχος είναι να δημιουργηθεί ένα πλαίσιο κανόνων το οποίο θα περιορίζει την κατάχρηση και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων.

## 2.5 Συμπερασματικές Παρατηρήσεις

Αρχικά, το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτέλεσε πρόκλιση για την Ευρωπαϊκή Ένωση ενώ πλέον αποτελεί έναν από τους βασικότερους στόχους της. Η υλοποίηση μιας ενιαίας ψηφιακής αγοράς θα έχει απτά οφέλη τόσο για τους καταναλωτές όσο και για τις επιχειρήσεις σε όλους τους τομείς ενασχόλησής τους. Όσον αφορά τους καταναλωτές, με την άνθηση των διαδικτυακών συναλλαγών θα μπορούν να απολαμβάνουν χαμηλότερες τιμές ενώ οι επιχειρήσεις θα μπορούν να δραστηριοποιούνται σε αγορές πέρα των εθνικών τους συνόρων.

Ωστόσο, η υλοποίηση μία ενιαίας Ψηφιακής αγοράς παρεμποδίζεται από την απουσία ενίαιου συνεκτικού νομοθετικού πλαισίου η οποία επιτείνει την έλλειψη εμπιστοσύνης τόσο των καταναλωτών όσο και των επιχείρησεων. Η ρήτρα των ελάχιστων εναρμονίσεων που ίσχυε μέχρι πρότινος είχε ως αποτέλεσμα να νιοθετούνται διαφορετικές νομοθετικές προσεγγίσεις από τα κράτη μέλη αναφορικά με την προστασία των καταναλωτών, γεγονός που παρεμπόδιζε

τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Συγκεκριμένα, οι επιχειρήσεις ήταν διστακτικές στις διασυνοριακές συναλλαγές ενώ η διαφορετικότητα και το άνισο επίπεδο προστασίας εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είχε ως αποτέλεσμα την ύπαρξη ανασφάλειας δικαίου και οι καταναλωτές να μην προβαίνουν σε τέτοιου είδους συμβάσεις.

Η Ευρωπαϊκή ένωση έχει θέσει ως στόχο την άρση των εμποδίων τα οποία περιορίζουν την εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου μέχρι το έτος 2015 θέτοντας μια σειρά από προτεραιότητες. Αρχικά την ανάπτυξη της νόμιμης διασυνοριακής προσφοράς προϊόντων και υπηρεσιών, βελτιστοποιώντας τις ήδη υπάρχουσες διατάξεις της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, προωθώντας τη συνεργασία των κρατών μελών και λαμβάνοντας επιπρόσθετα μέτρα όπου κρίνεται απαραίτητο.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Α) ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ**

Αλεξανδρίδου Ε. Το δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Σάκκουλας 2010

Αλεξανδρίδου Ε. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, εκδ. Νομικής Βιβλιοθήκης 2008

Ακριβοπούλου Χ. Θεωρία και Πράξη του διοικητικού δικαίου, τεύχος 7, Ιούλιος 2011

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2012



- Βασιλόπουλος Σ. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή , Συγκρητική Διαφήμιση και Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές, εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη 2008
- Γκιούρδας, Ηλεκτρονικό Εμπόριο ,Αρχές – Εξελίξεις – Στρατηγική – από τη σκοπιά του Manager, 2010
- Δελούκα – Ιγγλέση Κορνηλία, Νομικά Θέματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου, εκδ. Σάκκουλας 2005
- Δελούκα – Ιγγλέση Κορνηλία, Η προστασία του καταναλωτή από την άμεση διαφήμιση στο Διαδίκτυο, ΔΙΜΕΕ 2004
- Δεσποτίδου Α. Ζητήματα Προστασίας του καταναλωτή στις Συμβάσεις από απόσταση κατά το άρθρο 4 του ν. 2251/1994
- Ιγγλεζάκης Δ. Ιωάννης, Το νομικό πλαίσιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου,εκδ. Σάκκουλας 2003
- Ιγγλεζάκης Δ. Ιωάννης, Το δίκαιο της πληροφορικής, εκδ. Σάκκουλας 2008
- Καρακώστας Ι., Δίκαιο και Ίντερνετ, εκδ. Σάκκουλας 2001
- Κουσούλης Σ., Σύγχρονες μορφές έγγραφης συναλλαγής, Εκδ. Σάκκουλας 1992
- Κουτσούμπας Χ., . Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, εκδ. Νομικής Βιβλιοθήκης 2008
- Λιβαδά Χ. Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Η κανονιστική Συμμόρφωση των Τραπεζών, 2009
- Μήτρου Λ. Νομικά ζητήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών , 2008
- Μπώλος Π. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, εκδ. Νομικής Βιβλιοθήκης 2008
- Παπαϊωάννου Γ., Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2003
- Παπαντώνης . Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, εκδ. Νομικής Βιβλιοθήκης 2008

Περάκης Ε. - Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, εκδ. Νομικής Βιβλιοθήκης 2008

Σιούλης Χ. Η Ευρωπαϊκή νομοθεσία για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, 2007

Τάσσης Σ. Συνοπτική παρουσίαση του νέου νόμου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες –ΔΙΜΕΕ 2/2012

Χριστοδούλου Κ. Ηλεκτρονικά Έγγραφα και ηλεκτρονική δικαιοπραξία, εκδ. Σακκουλας 2001

## B) ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Position Paper – Ecommerce Europe's proposal for sustainable growth of E-commerce in Europe – July 2012

CHARLOTTE WAELD- International Private Law, Consumers and the Net: A Confusing Maze or a Smooth Path Towards a Single European Market

Civic Consulting- Consumer Market Study on the functioning of E-commerce and Internet Marketing and selling techniques in the retail of goods, 2011

Copenhagen Economics, "Study on the Economic impact of the Electronic Commerce Directive, final report September 2007

DLA Piper, 'EU study on the legal analysis of a Single Market for the Information Society, New rules for a new age?' November 2009

Lilian Edwards, The New Legal Framework for E-Commerce in Europe, 2005

Siems Mathias– The EU directive on electronic signatures – a worldwide model or a fruitless attempt to regulate the future

WubbenMartine - Legal aspects of the Digital Single Market Current framework, barriers and developments

### Γ) Διαδικτυακές Πηγές

<http://www.lawnet.gr>

<http://ec.europa.eu>

[http://www.dpa.gr/portal/page?\\_pageid=33,15048&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,15048&_dad=portal&_schema=PORTAL)

<http://www.eltrun.gr/>

### Δ) Αποφάσεις ΔΕΚ –Ελληνική Νομολογία

Απόφαση ΔΕΚ Case C-553/07 Rijkeboer

Απόφαση ΔΕΚ Case C-275/06 – Promusicae

Απόφαση ΔΕΚ case C-120/78 Cassis De Dijon

Αποφάσεις ΔΕΚ C-511/08

Αποφάσεις Ελλ. Δικαστηρίου Πρ.Αθ 8032/2001, ΔΕΕ 2002, ΣΕΛ.1087

