

## Σημαντικές αλλαγές στο δίκαιο προστασίας καταναλωτή με τη Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές

Έλενα Πεύκου, Δικηγόρος, Μεταπτυχιακή Φοιτήτρια προγράμματος «Δίκαιο της ΕΕ», Ανοιχτό Πανεπιστήμιο Κύπρου / Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου

*Αντικείμενο του παρόντος άρθρου συνιστά η ανάδειξη των δύο Προτάσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που συναπαρτίζουν τη «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές» συνεπεία των νέων συνθηκών της αγοράς. Συντίθεται αφενός στην αναθεώρηση δέσμης Οδηγιών ώστε επέρχεται ο εκσυγχρονισμός των ουσιαστικών κανόνων προστασίας των καταναλωτών στην Ε.Ε. και αφετέρου προτάσσεται η εξέλιξη του νομοθετικού δικονομικού μέτρου για την αντιμετώπιση «καταστάσεων ομαδικής ζημιάς» προκειμένου για ένα αποτελεσματικότερο σύστημα παροχής δικαστικής προστασίας. Το άρθρο αναδεικνύει τη σπουδαιότερη προς θέσπιση μεταρρύθμιση ώστε απολήγει στη διαπίστωση πως η παροχή της έννομης προστασίας στους καταναλωτές στους ενωσιακούς κόλπους επιτυγχάνεται όταν αναγνωρίζεται ισχυρό δικονομικό οπλοστάσιο στον καταναλωτή να αξιώσει τη συμμόρφωση προς τις ενωσιακές ουσιαστικές επιταγές σε περίπτωση παράβασης τούτων από τον έμπορο.*

**Η**μελιώδης στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) από εγκαθιδρύσεώς της απετέλεσε η υλοποίηση και ομαλή λειτουργία της εσωτερικής αγοράς στους κόλπους της. Η πραγμάτωσή της έγκειται ιδίως στην εδραίωση ενός ενεργού και ισχυρού πολίτη – καταναλωτή κατά τρόπο που η συνεχής συναλλακτική δραστηριότητά του στην αγορά θα επιφέρει την ενωσιακή οικονομική πρόοδο.

Η αναγνώριση από την Ε.Ε. της συμβολής του καταναλωτή στην ευρωστία της εσωτερικής αγοράς σε συνάρτηση με την ασθενέστερη διαπραγματευτική του ικανότητα έναντι του δυνατού αντισυμβαλλομένου του, εμπόρου, επέτασσε την ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών απολήγοντας σε αυτοτελή στόχο και ανεξάρτητη ενωσιακή πολιτική ρητά κατοχυρωμένη στο πρωτογενές δίκαιο<sup>[1]</sup>. Η Ε.Ε., κατά την ενάσκηση της πολιτικής των καταναλωτών και τη θέσπιση πλέγματος συναφών κανόνων δικαίου, οφείλει να ενεργεί και να μεριμνά για τη διατήρηση υψηλού επιπέδου προστασίας των.

Υπό το πρίσμα της ρηθείσας υποχρέωσης, οι νέες προκλήσεις της αγοράς ως και η επιτάχυνση της τεχνολογίας με τις αυξανόμενες διασυνοριακές συναλλαγές και την προαγωγή νέων συναλλακτικών μέσων κατέδειξαν νομοθετικό κενό στην πρόβλεψη των δικαιωμάτων των καταναλωτών. Συνάμα, διαπιστώθηκε η ανεπάρκεια του συστήματος έννομης προστασίας να επιβάλει τη συμμόρφωση με την οικεία ενωσιακή νομοθεσία που οδήγησε σε συχνές παραβάσεις. Η επίλυση των ανακυψάντων ζητημάτων επέρχεται διά της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να υποβάλει κατά το έτος 2018 προς τους συν-νομοθέτες τη «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές».

Το παρόν άρθρο επικεντρώνεται στην ανάδειξη των δύο Προτάσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που συναπαρτίζουν τη «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές» η οποία επιφέρει μεταρρυθμίσεις στο ισχύον νομικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα, δίδεται διά της αναθεώρησης δέσμης Οδηγιών ο εκσυγχρονισμός των κανόνων προστασίας των καταναλωτών στην Ε.Ε. και συνακόλουθα προτάσσεται η εξέλιξη του νομοθετικού δικονομικού μέτρου

**«δίδεται διά της αναθεώρησης δέσμης Οδηγιών ο εκσυγχρονισμός των κανόνων προστασίας των καταναλωτών»**

[1] Άρθρο 169 Συνθήκης Λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ)

## Προστασία Καταναλωτή

για την αντιμετώπιση «καταστάσεων ομαδικής ζημιάς» αποδίδοντας ένα αποτελεσματικότερο σύστημα παροχής δικαστικής προστασίας για τους καταναλωτές.

Στόχος είναι η διαπίστωση μεταξύ τούτων της δηλωτικής νομοθετικής μεταβολής στην ενωσιακή έννομη τάξη βάσει των προτεινόμενων διατάξεων και των συνεπειών τους. Ιδιαίτερης συμβολής εκτιμάται η εκ του νόμου εξουσία κάθε επηρεαζόμενου καταναλωτή να αξιώσει τη δικαστική προστασία με πρόσφορα μέσα και θεραπείες προκειμένου να αποτρέψει την προσβολή των ουσιαστικών δικαιωμάτων ή συμφερόντων του και να αποκαταστήσει τη ζημία που υπέστη.

Τέλος, το παρόν άρθρο αποπερατώνεται διά της υιοθέτησης συμπερασμάτων επί της σπουδαιότερης ενωσιακής μεταρρύθμισης και συνεπακόλουθα της υλοποίησης διά τούτης των στόχων της Ε.Ε.

Το πλέγμα κανόνων προστασίας των καταναλωτών στους ενωσιακούς κόλπους απετέλεσε αντικείμενο αξιολόγησης από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το έτος 2017<sup>[2]</sup>. Το δίκαιο προστασίας των καταναλωτών επιτελεί κατάλληλα τον επιδιωκόμενο σκοπό ήτοι την λειτουργία της ενιαίας αγοράς και την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας τους. Ωστόσο, η ανεπάρκεια του ενωσιακού πλαισίου έναντι σύγχρονων περιστάσεων που αντιμετωπίζουν καθημερινά οι ευρωπαίοι καταναλωτές χρήζει νομοθετικής παρέμβασης ώστε να καταστεί αποτελεσματικό<sup>[3]</sup>.

«Θεσπίζονται πρόσθετες εθνικές διατάξεις αφορώσιν επιθετικές και παραπλανητικές τεχνικές προώθησης προϊόντων»

<sup>[2]</sup> Έκθεση σχετικά με τον έλεγχο καταλληλότητας της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών και το μάρκετινγκ της 23/5/2017 εκπονήθηκε στο πλαίσιο προγράμματος της Επιτροπής για τον έλεγχο της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT)

<sup>[3]</sup> Europa: Gateway to the European Union (2010) *Results of the Fitness Check of consumer and marketing law and of the evaluation of Consumer Rights Directive*, Retrieved from: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) (Last Modified: 29/5/1017, Accessed: 7/10/2018)

<sup>[4]</sup> Europa: Gateway to the European Union (2010) *Πρόταση - Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5<sup>ης</sup> Απριλίου 1993, της οδηγίας*

### 1. Πρόταση – Πλαίσιο για τον εκσυγχρονισμό του δικαίου προστασίας των καταναλωτών στην Ε.Ε.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή αποσκοπεί στην επικαιροποίηση του ουσιαστικού δικαίου προστασίας των καταναλωτών στην ενωσιακή τάξη προκειμένου τη διαφύλαξη των οικονομικών τους συμφερόντων έναντι των εξελισσόμενων συνθηκών της αγοράς οι οποίες αποτυπώνονται στις προτεινόμενες κατωτέρω μεταρρυθμίσεις. Τούτος ο εκσυγχρονισμός πραγματοποιείται διά της αναθεώρησης σχετικών Οδηγιών της Ε.Ε.<sup>[4]</sup>, ήτοι της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ αναφορικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ ως προς τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων και της Οδηγίας 98/6/ΕΚ σχετικά με την αναγραφή των τιμών, παρέχοντας ενισχυμένα δικαιώματα στους καταναλωτές.

#### 1.1. Οι προτεινόμενες ουσιαστικές μεταρρυθμίσεις

Η διατήρηση ασφάλειας δικαίου προϋπέθετε την πλήρωση θεσμικού κενού ως προς τον προσδιορισμό έτερων εμπορικών πρακτικών που αντίκεινται στην Οδηγία 2005/29/ΕΚ. Πρόκειται για την παραπλανητική πρακτική προώθησης προϊόντων «δύο ποιότητων» σε διαφορετικά κράτη μέλη που φέρουν διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά ενώ εκτιμάται ως «ίδιο προϊόν» και λαμβάνεται απόφαση η οποία άλλως πως δεν χωρούσε<sup>[5]</sup>. Θεσπίζονται πρόσθετες εθνικές διατάξεις αφορώσιν επιθετικές και παραπλανητικές τεχνικές προώθησης προϊόντων<sup>[6]</sup>.

98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και της οδηγίας 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της ΕΕ για την προστασία των Καταναλωτών Retrieved from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN> (Last Modified: 11/4/2018, Accessed: 8/9/2018)

<sup>[5]</sup> Το προς εισαγωγή στοιχείο (γ) στο Άρθρο 6 (2) της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ ; §43 του Προοιμίου της Πρότασης - Οδηγίας ; ibid σελ. 23

<sup>[6]</sup> Η αναθεωρημένη §5 του Άρθρου 3 της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ; §44 του Προοιμίου της Πρότασης - Οδηγίας ; op. cit n. 4 σελ. 23 ;

## Η Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές

Η πλήρης αποτελεσματικότητα της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ ήγαγε στη συμπληρωματική αναγνώριση<sup>[7]</sup> και ενίσχυση της πρόσβασης καταναλωτών που βλάπτονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές σε προβλεπόμενα ατομικά μέσα έννομης προστασίας: ήτοι το μονομερές δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης και το δικαίωμα αποζημίωσης για πρόκληση ζημιών<sup>[8]</sup>.

Βελτίωση των δικαιωμάτων των καταναλωτών καταφαίνεται έτι περαιτέρω υπό το πρίσμα του εκσυγχρονισμού της Οδηγίας 2011/83/ΕΕ που άπτεται τούτων. Η εκδήλωση της ψηφιακής αγοράς και οι αδιάλειπτες διαδικτυακές συναλλαγές επέβαλαν την αναπροσαρμογή του δικαίου.

Προτάσσεται η εισαγωγή πρόσθετης υποχρέωσης και σαφέστερης προσυμβατικής ενημέρωσης των καταναλωτών στη διαδικτυακή αγορά<sup>[9]</sup> προς τις βασικές παραμέτρους των προϊόντων ή υπηρεσιών, προς την ταυτότητα του πωλητή που συναλλάσσονται ώστε ο καταναλωτής να γνωρίζει εκ προοιμίου σε ποια νομοθεσία υπάγεται, ποια δικαιώματα τίθενται επ' ωφελεία του (τυχόν δικαίωμα υπαναχώρησης, νόμιμη εγγύηση εάν συμβληθεί με έμπορο) και ποιος καθίσταται εκ του νόμου υπεύθυνος για τη διασφάλιση τούτων<sup>[10]</sup>.

Η καθ' ύλην προστασία επεκτείνεται στις περιπτώσεις πρόσβασης σε ψηφιακές υπηρεσίες στις οποίες παρέχουν τα προσωπικά τους δεδομένα αντί χρηματικού τιμήματος<sup>[11]</sup> όπως σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Παρέχεται προσυμβατική ενημέρωση και καταγγελία της σύμβασης παροχής ψηφιακών υπηρεσιών εντός της περιόδου υπαναχώρησης των 14 ημερών<sup>[12]</sup>. Αντίθετα, δεν αναγνωρίζεται τέτοιο δικαίωμα όταν πρόκειται για περιορισμένης

διάρκειας παροχή ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο<sup>[13]</sup>.

Σημαντική μεταρρύθμιση επέρχεται στα βάρη των επιχειρήσεων, επ' ωφελεία τους δε. Καταργείται το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή και επιστροφής των προϊόντων στον έμπορο όταν υπερέβησαν την απλή δοκιμή και υπέστησαν χρήση<sup>[14]</sup>. Θα ήταν πρόσφορο όπως κοινοποιείται τούτη η παράμετρος εξ αρχής στον καταναλωτή διά του εντύπου υπαναχώρησης<sup>[15]</sup> εις γνώσιν των δικαιωμάτων του. Εύλογο έννομο επακόλουθο ωστόσο, αφού θα πλήξει τα οικονομικά συμφέροντα του προμηθευτή και το θεμιτό ανταγωνισμό στην αγορά προωθήσει τούτου σε μειωμένη αξία.

Καταργείται η υποχρέωση του εμπόρου να επιστρέψει το καταβληθέν τίμημα προτού λάβει τα επιστρεφόμενα αγαθά<sup>[16]</sup>. Παρέχεται η δυνατότητα επιθεώρησης τούτων από τον έμπορο και διαφύλαξης των δικών του συμφερόντων, ταυτόχρονα θέτει υποχρέωση στον καταναλωτή να αποδείξει το βάρος πως τα προϊόντα ευρίσκονται σε καλή κατάσταση και ανταποκρίνονται στο σκοπό τους, την οποία δυνατόν να μην εκπληρώσει πλήρως ως εκ της έλλειψης επαρκών γνώσεων<sup>[17]</sup>.

Αντιμετωπίζεται η ανάγκη ομοιογένειας ρυθμιστικού πλαισίου επιβολής και θεσμοθέτησης αποτελεσματικότερων κυρώσεων για τους εμπόρους με ενδεικνύμενα κοινά κριτήρια. Τα κράτη μέλη θα έχουν την δυνατότητα επιβολής προστίμου σε εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση ανταποκρινομένου τουλάχιστον στο 4% του κύκλου εργασιών

**«Καταργείται το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή και επιστροφής των προϊόντων στον έμπορο όταν υπερέβησαν την απλή δοκιμή και υπέστησαν χρήση»**

[7] Το προς εισαγωγή Άρθρο 11α της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ

[8] Ορ. cit n. 4 σελ. 3, 22; §13 έως και 15 του Προοιμίου της Πρότασης - Οδηγίας

[9] Europa: Gateway to the European Union (2010) *Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή: Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές*, σελ. 6 Retrieved from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1523866913149&uri=COM:2018:183:FIN> (Last Modified: 11/4/2018, Accessed: 8/9/2018)

[10] Το προς εισαγωγή Άρθρο 6 (α) στην Οδηγία 2011/83/ΕΚ ; ορ. cit n. 4 σελ. 3, 24; Ibid

[11] Το προς εισαγωγή σημείο 18 στο Άρθρο 2 της Οδηγίας 2011/83/ΕΚ

[12] Ορ. cit n. 9 σελ. 6 ; ορ. cit n. 4 σελ. 4 ; §18, 19 του Προοιμίου της Πρότασης - Οδηγίας

[13] Το αναθεωρημένο Άρθρο 16 (γ) της Οδηγίας 2011/83/ΕΚ ; §21 του Προοιμίου της Πρότασης - Οδηγίας

[14] Το προς εισαγωγή στοιχείο (ιδ) στο Άρθρο 16 της Οδηγίας 2011/83/ΕΚ; ορ. cit n. 4 σελ. 25

[15] Κοντογιάννη Α. Ι. (2018) «Παρέμβαση στην ημερίδα «Νέες διαπραγματεύσεις για τους καταναλωτές: Προοπτικές και προκλήσεις» σελ. 6

[16] Το αναθεωρημένο Άρθρο 13 της Οδηγίας 2011/83/ΕΚ ; ορ. cit n. 4 σελ. 25

[17] Ορ. cit n. 15

## Προστασία Καταναλωτή

του εμπόρου<sup>[18]</sup>. Κατά τούτων, τροποποιούνται οι Οδηγίες 2005/29/EK και 2011/83/EE<sup>[19]</sup> ενώ οι λοιπές Οδηγίες 98/6/EK<sup>[20]</sup> και 93/13/EOK<sup>[21]</sup> μεταβάλλονται περιοριστικά, με την τελευταία να επιδέχεται νέα ρύθμιση.

### 1.2 Συμπέρασμα

Διαπιστώνεται η ενισχυμένη διαφάνεια στις χρήσεις των πλατφορμών προς έγκαιρη διαπίστωση των ενωσιακών δικαιωμάτων ως καταναλωτές. Υπογραμμίζεται ωστόσο επί τούτου η ανάγκη και βεβαιότητα περί της ορθότητας των αναγραφόμενων στοιχείων αμφοτέρων των συναλλασσόμενων μερών.

Συνακόλουθα, παρατηρείται η σημαντική αφαίρεση από τον καταναλωτή του δικαιώματος υπαναχώρησης του από τη σύμβαση. Έυλογο υπό τας περιστάσεις που προβλέπεται προς αποτροπή στρέβλωσης του ανταγωνισμού. Ωστόσο, δέον ληφθούν υπόψη τα εξής: Η υπέρβαση της «απλής δοκιμής» του προϊόντος από τον καταναλωτή δεν αποτελεί εκ προοιμίου ξεκάθαρη περίπτωση. Τυχόν δημιουργήσει δίοδο για υποκειμενική και αδιάλλακτη υπέρ του εμπόρου κρίση ως ισχυρότερου στην προκειμένη προς διαφύλαξη των δικών του συμφερόντων. Επιπλέον, η παράλειψη του να ενημερώσει τον καταναλωτή περί του δικαιώματός του για υπαναχώρηση γεννά την επ' ωφελεία του 12μηνη προθεσμία προς τούτο. Εντός του διαστήματος, ο καταναλωτής ίσως υπερβεί το δικαίωμα της «απλής δοκιμής» του προϊόντος ενώ συντρέχει παράλληλα εκ του νόμου το δικαίωμα υπαναχώρησης του. Οπότε, τυχόν υπερτερεί το δικαίωμα του εμπόρου άρνησης παραλαβής του αγαθού συνεπεία της αθέτησης υποχρέωσής του.

Σημαντική η περαιτέρω ουσιαστική ισχυροποίηση του καταναλωτή. Η νομοθετική του κατοχύρωση ωστόσο δεν αρκεί. Κρίσιμα είναι ο καθορισμός από τη δικαιοσύνη τάξης των

συνδρομητικών ενάσκησης τούτων και η δυνατότητα επίκλησης και απόδοσης πλήρους έννομης προστασίας.

## 2. Πρόταση – Πλαίσιο για αποτελεσματικότερη έννομη προστασία στο δίκαιο των καταναλωτών

Οι αυξανόμενες παραβιάσεις των δικαιωμάτων των καταναλωτών σε διασυνοριακό επίπεδο ένεκα της εξελισσόμενης τεχνολογίας στην ενιαία αγορά, η εμφανής αδυναμία του συστήματος παροχής προστασίας λόγω απουσίας σχετικής ρύθμισης να διατάξει την αποκατάσταση της ζημίας στον καταναλωτή αφενός και να επιτρέψει τη δικονομική δίοδο των θιγόμενων συλλογικά καταναλωτών από αθέμιτη πρακτική των εμπόρων αφετέρου, έπλητταν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ικανότητα του δικαίου να παράσχει το εκ της πρωτογενούς πρόβλεψης υψηλό επίπεδο προστασίας των. Η Επιτροπή παρεμβαίνει αποσκοπώντας στον εμπλουτισμό της δικονομικής φαρέτρας του καταναλωτή να επιβάλει αποτελεσματικότερα το δίκαιο προστασίας του και τη συμμόρφωση προς αυτό διά του προτασόμενου εκσυγχρονισμού της ισχύουσας Οδηγίας 2009/22/EK για τις αγωγές παραλείψεως<sup>[22]</sup>.

### 2.1 Οι προτεινόμενες δικονομικές μεταρρυθμίσεις

Κατοχυρώνεται το δικαίωμα άσκησης αντιπροσωπευτικής αγωγής για την προάσπιση των θιγόμενων συλλογικά συμφερόντων των καταναλωτών από παραβιάσεις του ενωσιακού κεκτημένου. Η αντιμετώπιση πρότερα του μαζικού επηρεασμού των καταναλωτών εξέλειπε νομοθετικά στην έννομη τάξη ενώ η προσφυγή σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας προς υπεράσπιση ήταν ισχνή.

Προς εξασφάλιση επαρκούς εκπροσώπησης των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών, η έννομη τάξη αναγνωρίζει την ενάσκηση

«έπλητταν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών στην ικανότητα του δικαίου να παράσχει το εκ της πρωτογενούς πρόβλεψης υψηλό επίπεδο προστασίας των»

[18] Το αναθεωρημένο Άρθρο 13 της Οδηγίας 2005/29/EK ; §5, 6, 9, 11 του Προοιμίου της Πρότασης -Οδηγίας ; ορ. cit n. 4 σελ. 2, 3

[19] Το αναθεωρημένο Άρθρο 24 της Οδηγίας 2011/83/EE

[20] Το αναθεωρημένο Άρθρο 8 της Οδηγίας 98/6/EK

[21] Το προς εισαγωγή Άρθρο 8β της Οδηγίας 93/13/EOK

[22] Europa: Gateway to the European Union (2010) Πρόταση – Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και με την κατάργηση της Οδηγίας 2009/22/EK Retrieved from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2018:184:FIN> (Last Modified: 11/4/2018, Accessed: 8/9/2018)

## Η Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές

του ένδικου τούτου μέσου μόνο από νομιμοποιούμενους φορείς οι οποίοι θα πληρούν ορισμένα κριτήρια (π.χ. έχουν εγκατασταθεί δεόντως σε κράτος μέλος, διατηρούν έννομο συμφέρον για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις ενωσιακές διατάξεις). Στις περιπτώσεις έγερσης Αγωγής Αποζημίωσης, απαιτείται η τήρηση διαφάνειας ώστε υποχρεούνται να κοινοποιούν την προέλευση των κεφαλαίων τους<sup>[23]</sup>. Η θέσπιση κριτηρίων επιτρέπει την αξιολόγηση πιθανότητας σύγκρουσης συμφερόντων με το αντίδικο μέρος ή της ικανότητας του φορέα να επωμιστεί το κόστος της εγερθείσας διαδικασίας. Τοιούτοτρόπως, αποτρέπεται η καταχρηστική προσφυγή στη δικαιοσύνη.

Συνακόλουθα, προβλέπεται η δυνατότητα στον καταναλωτή διά των νομιμοποιούμενων φορέων να ενεργοποιήσει την προστασία του σε περισσότερους τομείς της οικονομίας, όπως η προστασία των δεδομένων, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες<sup>[24]</sup>. Οπότε, η έννομη προστασία της ενωσιακής τάξης θα επεκτείνεται σε ευρύτερο φάσμα παραβάσεων προς αποκατάσταση της νομιμότητας και προστασία του καταναλωτή.

Επιπλέον, βάσει του υφιστάμενου πλαισίου, η δικαιοδοτική εξουσία των αρμόδιων προς εκδίκαση Δικαστηρίων περιοριζόταν στη διαταγή παύσης ή απαγόρευσης της οποιασδήποτε παράβασης<sup>[25]</sup>. Με τη «Νέα Συμφωνία για τους καταναλωτές», παρέχεται ένα πλουσιότερο οπλοστάσιο στον καταναλωτή για την αποκατάσταση ή περιορισμό των αποτελεσμάτων της παραβίασης που υπέστη. Προβλέπεται η αξίωση διαταγής παράλειψης υπό τη μορφή τελικού μέτρου αναγνωριστικού του παράνομου χαρακτήρα της συμπεριφοράς που προωθείτο από τον έμπορο και κατ'επέκταση της ευθύνης του ως και διατάττοντος την παύση ή απαγόρευση της ενάσκησής της στο μέλλον. Η τελευταία τούτη θεραπεία μετουσιώνεται πρόσθετα σε φύση προσωρινού παρακλητικού για προστασία του καταναλωτή. Συνακόλουθα, καινοτομία του δικαίου

εκτίθεται ιδίως στην παροχή μέτρων εξάλειψης ή επανόρθωσης των συνεπειών της παραβίασης. Τούτη η μορφή διαταγής επανόρθωσης συντίθεται σε αποζημίωση, επισκευή, αντικατάσταση, μείωση τιμής, καταγγελία της σύμβασης ή επιστροφή του καταβληθέντος τιμήματος. Η προτεινόμενη μεταρρύθμιση επιτρέπει την αξίωση τούτων των θεραπειών στο πλαίσιο μίας και μόνο αντιπροσωπευτικής αγωγής ή στο πλαίσιο χωριστών, ήτοι Αγωγή Παράλειψης και Αγωγή Επανόρθωσης<sup>[26]</sup>.

Ακόμη, προωθείται διά της προτεινόμενης Οδηγίας η εξωδικαστική επίλυση της ανακύπτουσας διαφοράς. Οι νομιμοποιούμενοι φορείς δύνανται να διεκδικήσουν την επανόρθωση των συνεπειών για τους καταναλωτές μέσω διακανονισμού με τον έμπορο, ο οποίος θα υπάγεται προγενέστερα σε έγκριση από το δικαστήριο<sup>[27]</sup>.

Η περαιτέρω προστασία των καταναλωτών αποτυπώνεται στην εμβέλεια της εκδοθείσας τελικής απόφασης. Αποτελεί αμάχητο τεκμήριο ότι έχει επέλθει η παράβαση από τον έμπορο κατά τη δράση του ώστε έτεροι ευάλωτοι καταναλωτές να επιτυγχάνουν την εξάλειψη της ζημίας τους<sup>[28]</sup>.

Ο υπαίτιος έμπορος τίθεται ενεργός προκειμένου για την ενημέρωση των θιγόμενων καταναλωτών περί της απόφασης. Ταυτόχρονα, υποχρεούται όπως προβεί στις απαραίτητες διαδικασίες για επανόρθωση της ζημίας<sup>[29]</sup>.

Προκειμένου για την παροχή ευρύτερης έννομης προστασίας στους καταναλωτές, ρυθμίζεται η έγερση διασυνοριακών αγωγών ως και η δυνατότητα εφαρμογής σε παραβάσεις με διασυνοριακές επιπτώσεις. Με σκοπό να καταστούν αποδοτικότερες, επιτρέπεται σε νομιμοποιούμενους φορείς προερχόμενους από διαφορετικά κράτη μέλη να ενεργούν από κοινού καταχωρώντας ενιαία αντιπροσωπευτική αγωγή ή να εκπροσωπούνται από ένα φορέα<sup>[30]</sup>.

Τέλος, η εκδίκαση της δικαστικής διαδικασίας ορίζεται ταχεία<sup>[31]</sup>.

«προωθείται διά της προτεινόμενης Οδηγίας η εξωδικαστική επίλυση της ανακύπτουσας διαφοράς.»

<sup>[23]</sup> §10,11, 25 του Προοιμίου της προτεινόμενης Οδηγίας ; Άρθρα 4 και 7 της προτεινόμενης Οδηγίας

<sup>[24]</sup> §6 του Προοιμίου της Πρότασης – Οδηγίας

<sup>[25]</sup> Άρθρο 2 της Οδηγίας 2009/22/ΕΚ

<sup>[26]</sup> §13, 16 του Προοιμίου της προτεινόμενης Οδηγίας ; Άρθρα 5, 6 της προτεινόμενης Οδηγίας

<sup>[27]</sup>§27, 28, 30 του Προοιμίου της προτεινόμενης Οδηγίας ; Άρθρο 8 της προτεινόμενης Οδηγίας

<sup>[28]</sup> Op. cit n. 22 σελ. 3 ; Άρθρο 10 της προτεινόμενης Οδηγίας

<sup>[29]</sup> Άρθρο 9 της προτεινόμενης Οδηγίας

<sup>[30]</sup> Άρθρο 16 της προτεινόμενης Οδηγίας

<sup>[31]</sup> Άρθρο 12 της προτεινόμενης Οδηγίας

## Προστασία Καταναλωτή

### 2.2 Συμπέρασμα

Εν πρώτοις, παρατηρείται η θεσμοθετημένη ευχέρεια του συστήματος δικαστικής προστασίας στην Ε.Ε. να παράσχει αποτελεσματικότερους μηχανισμούς ελέγχου και επιβολής της νομοθεσίας<sup>[32]</sup>. Η δικαιοδοτική εξουσία δεν περιορίζεται στη διαπίστωση ή παύση της παράβασης από τον έμπορο, επεκτείνεται σε διαταγή εξάλειψης των συνεπειών που ανέκυψαν. Το ευρύτερο πλέγμα θεραπειών στους καταναλωτές βελτιώνει την εμπιστοσύνη τους σε ένα ενεργό νομικό σύστημα.

Συνακόλουθα, διαπιστώνεται πως ο δικαστικός έλεγχος και αποκατάσταση της νομιμότητας εκτείνεται σε διασυνοριακό πλέον επίπεδο. Οπότε, εξασφαλίζεται η αποδοτικότερη αντιμετώπιση των παραβάσεων.

Συνακόλουθα, οι μεταρρυθμίσεις επιτρέπουν την πρόσβαση στη δικαιοσύνη. Η θέσπιση αντιπροσωπευτικής αγωγής παράλειψης και επανόρθωσης προκειμένου την προστασία των καταναλωτών συλλογικά συνιστά το κατάλληλο ένδικο μέσο προστασίας τους. Αποτελεί έκδηλα έκφραση του δικαιώματος δικαστικής προστασίας στην ενωσιακή τάξη, ιδίως για μεμονωμένους καταναλωτές που ένεκα του οικονομικού κόστους αποθαρρύνονται να διεκδικήσουν τα συμφέροντά τους προσφεύγοντας σε ατομικά μέσα έννομης προστασίας.

Η απόδοση εξουσίας σε νομιμοποιούμενους φορείς προσδίδει αποδοτικότερο σύστημα δικαιοσύνης. Συμβάλλουν στον εντοπισμό των παραβάσεων από τους εμπόρους σε περίπτωση αδυναμίας διαπίστωσης από τον ήδη θιγόμενο καταναλωτή ως και στην ευκολότερη άντληση περισσότερων πληροφοριών για θεμελίωση της υπόθεσης ένεκα συνεργασίας μεταξύ των αρμόδιων φορέων κατά τρόπο που απολήγει στη νομική αποτύπωση της παράβασης από τον έμπορο και στα μέσα επανόρθωσης της ζημίας.

Περί τούτων, παρατηρείται πως η προτεινόμενη Οδηγία διαφοροποιεί τα κριτήρια για ανάκτηση αγωγής παράλειψης ή αγωγής αποζημίωσης από τους νομιμοποιούμενους φορείς. Θέτει ως προϋπόθεση για αγωγή αποζη-

μίωσης από το φορέα την επάρκεια των πόρων. Είναι δυνατόν ο νομιμοποιούμενος φορέας, μολονότι πέτυχε σε αγωγή παράλειψης, να αδυνατεί να διεκδικήσει μέσα επανόρθωσης διά της έγερσης σχετικής αγωγής, ένεκα μη πλήρωσης του σχετικού κριτηρίου. Θα ήταν προσφορότερο εάν τα έσοδα από την επιβολή προστίμων ως κύρωσης παρέχοντο για στήριξη ορισμένων φορέων προς ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών.

Η προτεινόμενη δέσμη δικονομικών μέτρων αποσκοπεί στη βελτίωση της συμμόρφωσης με την ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών. Εκτιμάται σημαντικότερη επί τω ότι αναγνωρίζεται στον καταναλωτή ένα πλούσιο οπλοστάσιο να διεκδικήσει τα δικαιώματα που του παρέχει το ουσιαστικό δικαίο προστασίας του καταναλωτή. Εάν απουσιάζει η δίοδος για τη δικονομική θύρα δικαστικής προστασίας, ουδέν δικαίωμα δύναται να επικαλεστεί ο καταναλωτής εντός αυτής.

### Συμπεράσματα

Η προστασία των καταναλωτών και διαφύλαξη των συμφερόντων τους αποτελεί για την Ε.Ε. αυτοτελή στόχο. Προς τούτο, η κάθε ενέργειά της επιτάσσει τη διατήρηση υψηλού επιπέδου προστασίας.

Η ανάγκη ανάληψης δράσης για την προάσπιση των καταναλωτών διεφάνη όταν η υφιστάμενη νομοθεσία θεωρήθηκε αναποτελεσματική ή ανεπαρκής να επιβάλει τη συμμόρφωση των εμπόρων προς τις επιταγές του ουσιαστικού δικαίου για τα δικαιώματα των καταναλωτών ένεκα των αυξανόμενων παραβάσεων. Διαπιστώθηκε συνάμα η υποχρέωση εκσυγχρονισμού των κανόνων δικαίου προκειμένου την προσαρμογή στις νέες συνθήκες της αγοράς. Υπό το πρίσμα τούτων, διαρθρώνεται η «Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές».

Ιδιαίτερης βαρύτητας δύναται να χαρακτηριστεί η προτασόμενη δέσμη μέτρων για την αποτελεσματικότερη έννομη προστασία των καταναλωτών στην Ε.Ε. Τούτο διότι οι κανόν-

«Η απόδοση εξουσίας σε νομιμοποιούμενους φορείς προσδίδει αποδοτικότερο σύστημα δικαιοσύνης»

<sup>[32]</sup> Europa: Gateway to the European Union (2010) *Περίληψη της Εκτίμησης Επιπτώσεων* Retrieved from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1525359541381&uri=CELEX%3A52018SC0098>

(Last Modified: 11/4/2018, Accessed: 8/10/2018)

## Η Νέα Συμφωνία για τους Καταναλωτές

νες του ουσιαστικού δικαίου για την προστασία των καταναλωτών παράγουν τα έννομα αποτελέσματα που προνόησε ο νομοθέτης όταν ο καταναλωτής εξασφαλίζει την έννομη προστασία κατ'επίκληση του δικονομικού οπλοστασίου σε περίπτωση παράβασης ή επιβάλλονται εκ του δικαίου ισχυρά.

Τούτο επιτυγχάνεται ειδικά με τη θεσμοθέτηση ισχυρότερου μηχανισμού συλλογικής έννομης προστασίας έναντι καταστάσεων «ομαδικής ζημίας» ώστε εξυπηρετείται η διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, ιδιαίτερα όταν οι θιγόμενοι αδυνατούν ή είναι απρόθυμοι να διεκδικήσουν την αποκατάσταση των συμφερόντων τους. Συνακόλουθα, η ισχυρότερη προστασία στους καταναλωτές της Ε.Ε. αποτυπώνεται στην αξίωση μέσω επανόρθωσης όταν το ουσιαστικό τους δικαίωμα αθετήθηκε.

Έτι περαιτέρω, το βεληγενές τελεσίδικης απόφασης κατά την οποία κρίνεται η παρανομία της δράσης του εμπόρου επιφέρει την επιβολή του νόμου και απόδοση προστασίας σε έτερους θιγόμενους καταναλωτές. Τέλος, η έννομη προστασία αποδίδεται σε διασυνοριακό επίπεδο και σε πρόσθετους τομείς της οικονομίας προς κάλυψη πρόσθετων παραβάσεων.

Η πρόσβαση στη δικαιοσύνη των ευάλωτων καταναλωτών εξυπηρετείται ώστε αποδίδεται συμμόρφωση με την ενωσιακή νομοθεσία και ενισχύεται η υψηλού επιπέδου προστασία των προς διατήρηση ενός υγιούς καταναλωτικού περιβάλλοντος. Η εφαρμογή δε της προτεινόμενης Οδηγίας θα διαφωτίσει περαιτέρω.

•••••