

# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

**Ευαγγελία Βαγενά, ΔΝ, ΔΕΑ**

Δικηγόρος, ΔΝ, ΔΕΑ Droit et Informatique, CIPP/E

# Συναλλαγές μεταξύ:

- ▶ Business to business/ B2B
- ▶ **Business to consumer/ B2C**
- ▶ Business to administration
- ▶ User to user

# Ηλεκτρονικές συμβάσεις

Οι συμβάσεις που καταρτίζονται με ηλεκτρονικά μέσα  $\neq$  όχι συμβάσεις που συνάπτονται με ατομικά μέσα επικοινωνίας (email κλπ)

# Νομοθετικό πλαίσιο

- ▶ Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο (e commerce directive)- ΠΔ 131/2003
- ▶ Νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή

# E -commerce directive

Οδηγία 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 8ης Ιουνίου 2000 για ορισμένες νομικές πτυχές των *υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας\**, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»)

\*= κάθε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται εξ αποστάσεως έναντι αμοιβής, μέσω εξοπλισμών ηλεκτρονικής επεξεργασίας συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής συμπίεσης) και αποθήκευσης δεδομένων και κατόπιν ατομικού αιτήματος του αποδέκτη της υπηρεσίας

# Οδηγία 2000/31 - ΠΔ 131/03

- ❖ Ελεύθερη διακίνηση, υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας, μεταξύ των κρατών μελών.
- ❖ Αρχή του «κράτους προέλευσης» = για την νόμιμη δραστηριότητα του\*

ΠΡΟΟΙΜΙΟ 19 (& νομολογία ΔΕΚ): Ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) Internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα.

\*οι συμβάσεις με τους χρήστες- πελάτες διέπονται από το δίκαιο της χώρας διαμονής τους

**ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ** :(αρ. 9)

- α) επί ακινήτου περιουσίας εκτός από τα δικαιώματα μίσθωσης,
- β) εκ του νόμου προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία (π.χ συμβολαιογράφοι),
- γ) στις συμβάσεις εγγυοδοσίας και
- δ) στις συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο.

Αρ. 20 ΠΔ 131/03: Συμβολαιογράφοι, Δικηγόροι, τυχερά παιχνίδια

# Οδηγία 2000/31 - ΠΔ 131/03

- ▶ Αρχή της *ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών* της κοινωνίας της πληροφορίας
  - ▶ Π.χ αγγλική διαδικτυακή επιχείρηση που πωλεί συσκευές και στη Ελλάδα δεν υποχρεούται να εγγραφεί σε ελληνικό επιμελητήριο στην Ελλάδα εφόσον τηρεί τις προϋποθέσεις νόμιμης άσκησης δραστηριότητας με το αγγλικό δίκαιο και δεν οφείλει να τηρεί τους κανόνες της σύννομης διαφήμισης με βάση το ελληνικό δίκαιο. Τα προϊόντα της όμως οφείλουν να τηρούν και τις προδιαγραφές της ελληνικής νομοθεσίας για την ασφάλεια τους
  - ▶ Εξαιρέσεις για λόγους πρόληψης/ δίωξης εγκλημάτων, δημόσιας υγείας και ασφάλειας, προστασία καταναλωτή
- ▶ Αρχή της *μη αναγκαίας προηγούμενης άδειας*

# Νόμος 2251 / 1994 (όπως ισχύει) προστασία του καταναλωτή

- ▶ Εφαρμόζονται παράλληλα οι διατάξεις του
- ▶ Γίνεται δεκτό ότι καλύπτει και το ηλεκτρονικό εμπόριο στο πλαίσιο των συμβάσεων από απόσταση
- ▶ Σύμβαση από απόσταση= «κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί, αποκλειστικά, ένα ή περισσότερα μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση μέχρι και τη σύναψη της σύμβασης. Μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση, με την έννοια του άρθρου αυτού, είναι ιδίως τα έντυπα χωρίς παραλήπτη, τα έντυπα με παραλήπτη, οι τυποποιημένες επιστολές, τα διαφημιστικά έντυπα με στέλεχος παραγγελίας, οι κατάλογοι, το τηλέφωνο με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, το ραδιόφωνο, το εικονοτηλέφωνο, το βιντεοτέξτ (μικροϋπολογιστής και τηλεοπτική οθόνη)» με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η τηλεομοιοτυπία και η τηλεόραση.
- ▶ Δηλ. καλύπτει εκτός από e commerce και telemarketing, cold calling, κ.ο.κ



# Υποχρεώσεις προμηθευτή - Υποχρέωση ενημέρωσης

## ► Γενικές πληροφορίες:

(α) επωνυμία

(β) διεύθυνση

(γ) στοιχεία επικοινωνίας

(δ) τον αριθμό εγγραφής του σε μητρώο (αν προβλέπεται)

(ε) στοιχεία διοικητικής έγκρισης που τυχόν έχει λάβει για τη διάθεση των προϊόντων ή των υπηρεσιών του εφόσον προβλέπεται σχετική διαδικασία

(ζ) αριθμό του ΦΠΑ

# Υποχρεώσεις προμηθευτή - Υποχρέωση ενημέρωσης

- II Ειδικές πληροφορίες (βάσει α. 4 ν.2251/1994) :
1. τα ουσιώδη χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας,
  2. την τιμή, την ποσότητα και τις δαπάνες μεταφοράς, καθώς και το φόρο προστιθέμενης αξίας, εφόσον δεν περιλαμβάνεται στην τιμή,
  3. τον τρόπο πληρωμής, παράδοσης και εκτέλεσης,
  4. τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς ή της τιμής,
  5. το δικαίωμα υπαναχώρησης και
  6. την ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης στην περίπτωση συμβάσεων για την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών που επιτελείται διαρκώς ή περιοδικώς.

Επιπλέον, θα πρέπει να αναφέρονται (βάσει ΠΔ 131/2003):

- α) τα διάφορα τεχνικά στάδια έως τη σύναψη της σύμβασης,
- (β) εάν ο φορέας παροχής υπηρεσιών θα αρχειοθετήσει ή όχι τη σύμβαση μετά τη σύναψη της καθώς και εάν προβλέπεται δυνατότητα πρόσβασης σε αυτήν,
- (γ) τα τεχνικά μέσα που θα επιτρέπουν τον εντοπισμό και τη διόρθωση σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση της παραγγελίας,
- (δ) οι γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση,
- (ε) οι σχετικοί κώδικες δεοντολογίας στους οποίους υπόκειται, καθώς και τα στοιχεία που επιτρέπουν την πρόσβαση στους εν λόγω κώδικες με ηλεκτρονικά μέσα.

# Υποχρεώσεις προμηθευτή

## Υποχρέωση εγγραφής στο Μητρώο

*Κάθε προμηθευτής, ο οποίος προτίθεται να συνάπτει συμβάσεις από απόσταση, υποχρεούται πριν από την έναρξη της δραστηριότητάς του αυτής να ζητήσει την καταχώρισή του στο ειδικό μητρώο που τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης.*

*Κανένας προμηθευτής δεν μπορεί να προτείνει τη σύναψη των ανωτέρω συμβάσεων, εάν εντός τριών (3) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος δεν εγγραφεί στο μητρώο αυτό*

# Σύναψη σύμβασης- Νομικές απαιτήσεις

Κατά την παραγγελία:

- ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να αποστείλει αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του αποδέκτη χωρίς περιττή καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα,
- η παραγγελία και το αποδεικτικό παραλαβής θεωρείται ότι έχουν παραληφθεί όταν τα μέρη στα οποία απευθύνονται έχουν πρόσβαση σ' αυτά,
- ο φορέας παροχής οφείλει να θέτει στη διάθεση του αποδέκτη της υπηρεσίας κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσιτά μέσα που θα επιτρέψουν να επισημάνει και να διορθώσει τα λάθη του κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό πριν από την ανάθεση της παραγγελίας.

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ (ΓΟΣ)

*Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαιτίως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους*

# Δικαίωμα υπαναχώρησης

- ▶ Σε κάθε σύμβαση από απόσταση ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναιτιολογήτως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών, αν δεν συμφωνήθηκε μεγαλύτερη προθεσμία, επιστρέφοντας το αγαθό στην αρχική του κατάσταση, χωρίς να επιβαρύνεται με οποιαδήποτε δαπάνη, εκτός από τα έξοδα επιστροφής.
- ▶ ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει τα ποσά που του κατέβαλε ο καταναλωτής εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών.\*

*\*δεν ισχύει για τις διαδικτυακές παρεχόμενες υπηρεσίες ταξιδιωτικών γραφείων*

# Πληρωμή στις συναλλαγές μέσω διαδικτύου

Συνήθως

Πιστωτική κάρτα

Ηλεκτρονικό χρήμα

# Πιστωτική κάρτα

- ▶ Μεταβίβαση εντολής προς την τράπεζα/ χρηματοπιστωτικό ίδρυμα
- ▶ Ενδεχόμενα προβλήματα: □Υποκλοπής των στοιχείων της με σκοπό τη δόλια χρήση, δηλ. τη διενέργεια συναλλαγών χωρίς γνώση του κατόχου
- ▶ □Απαλλαγή του κατόχου από κάθε ευθύνη για συναλλαγές που έγιναν χωρίς τη θέληση του
- ▶ □Μέχρι τη γνωστοποίηση, ευθύνη έως 150 €

(παρ.4 Υ.Α. Ζ1-178 /2001, αρ. 8 2002-65 ΕΚ, αρ. 6 Σύσ. 97-489 ΕΚ)

- ▶ □Σε περίπτωση δόλιας χρήσης στα πλαίσια σύμβασης εξ' αποστάσεως: ακύρωση της πληρωμής, επιστρέφονται τα ποσά που έχουν καταβληθεί (αρ. 4 παρ. 11 εδ. Β. ν. 2251/1994, που προστέθηκε με το αρ. 2 παρ. 5)

- ▶ Όμως, διασυνοριακές πληρωμές= διαφορετικές ρυθμίσεις

Βλ. αμερικάνικο chargeback, αρχή της μηδενικής ευθύνης (zero liability)



# Ηλεκτρονικό χρήμα

Λειτουργικό υποκατάστατο πραγματικού χρήματος

*«οιαδήποτε αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό, μεταξύ άλλων και μαγνητικό υπόθεμα νομισματική αξία αντιπροσωπευόμενη από απαίτηση έναντι του εκδότη ηλεκτρονικού χρήματος, έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού για τον σκοπό της πραγματοποίησης πράξεων πληρωμών και η οποία γίνεται δεκτή από άλλα φυσικά ή νομικά πρόσωπα πέραν του εκδότη»*

- προ-πληρωμένες κάρτες πολλαπλών χρήσεων (e-purse), □
- Προ-πληρωμένα προϊόντα λογισμικού, που είναι εγκατεστημένα στη μνήμη η/υ συνδεδεμένου με το Διαδίκτυο (network money)
- Ψηφιακά / Ηλεκτρονικά Μετρητά (Digital Cash / e-Cash)
- ❖ Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος εποπτεία από Τράπεζα της Ελλάδος, ν. 4021/2011
- ❖ Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Αρχής Τραπεζών (EBA) με τίτλο: «Προειδοποίηση προς τους καταναλωτές για τα εικονικά νομίσματα» :  
[http://www.skai.gr/files/1/%CE%B13/eba\\_2013\\_01030000\\_el\\_tra\\_eg.pdf](http://www.skai.gr/files/1/%CE%B13/eba_2013_01030000_el_tra_eg.pdf)

# Spamming\*

## (ανεπιθύμητη ηλεκτρονική επικοινωνία/ unsolicited email)

Εμπορική επικοινωνία με παραλήπτη που δεν την έχει ζητήσει, αν γίνεται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και εφόσον δεν απαγορεύεται, πρέπει να αναγνωρίζεται σαφώς και επακριβώς ευθύς ως περιέλθει σ' αυτόν.

Δύο συστήματα:

- ▶ Opt-in (ρητή συγκατάθεση),
- ▶ Opt-out (ρητή αντίθεση)

Ελληνική νομοθεσία: Opt-in (αρ.9 παρ.10 & αρ.4 παρ.6 ν. 2251/1994)

Μητρώο θετικής επιλογής, opt in register (οδ. 2002/58)= η αποστολή emails για απευθείας εμπορική προώθηση, επιτρέπεται μόνο στην περίπτωση συνδρομητών που έχουν δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεση τους

ΟΜΩΣ αν τα στοιχεία επαφής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που *αποκτήθηκαν νομίμως, στο πλαίσιο της πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών ή άλλης συναλλαγής, μπορούν να χρησιμοποιούνται για την απευθείας προώθηση παρόμοιων προϊόντων ή υπηρεσιών του προμηθευτή ή για την εξυπηρέτηση παρόμοιων σκοπών, ακόμη και όταν ο αποδέκτης του μηνύματος δεν έχει δώσει εκ των προτέρων τη συγκατάθεση του, υπό την προϋπόθεση ότι του παρέχεται κατά τρόπο σαφή και ευδιάκριτο η δυνατότητα να αντιτάσσεται, με εύκολο τρόπο και δωρεάν, στη συλλογή και χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών του στοιχείων, και αυτό σε κάθε μήνυμα σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει σε αυτή τη χρήση (α.11 παρ. 3 ν.3471/2006).*

\*SPAM=Spiced Pork And Meat, σκετς Monty Pythons ☺ Βλ.  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Spam\\_\(Monty\\_Python\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Spam_(Monty_Python))

# Διαφήμιση στο διαδίκτυο

- ▶ Δεν επιτρέπεται (είτε online, είτε offline):
  - ▶ Παραπλανητική και αθέμιτη διαφήμιση
    - ▶ Όταν γίνεται με σκοπό ανταγωνισμού και αντίκειται στα χρηστά ήθη-τιμωρείται βάσει του αρ. 1., ν. 146/1914
    - ▶ Απαγορεύεται εις δημοσία γενομένης γνωστοποιήσεις ή ανακοινώσεις προοριζόμενες δι ευρύν κύκλον προσώπων, πάσα ανακριβής δήλωσις περί σχέσεων αναφερομένων εις τας κατά το άρθρον 1 συναλλαγάς, ιδία δε περί της ποιότητος, της αρχικής προελεύσεως, του τρόπου της κατασκευής ή της τιμολογήσεως εμπορευμάτων ή βιομηχανικών εργασιών, περί του τρόπου ή της πηγής της προμηθείας, της κατοχής βραβείων ή άλλων τιμητικών διακρίσεων, περί της αιτίας ή του σκοπού της πωλήσεως ή περί του ποσού των προς διάθεσιν εμπορευμάτων, ικανή να παραγάγη την εντύπωσιν ιδιαιτέρας, ευνοϊκής προσφορά
  - ▶ Αθέμιτες εμπορικές πρακτικές = παραπλανητικές ή επιθετικές,
    - ▶ α. 9 α- 9θ ν.2251/1994 (βλ. σημειώσεις διαφάνειας)
- ▶ Συγκριτική διαφήμιση: επιτρέπεται (α. 9 παρ. 2 ν.2251/1994, βλ. σημειώσεις διαφάνειας)

# Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

- ▶ Ίδρυση και Οργάνωση Ειδικών Οργανισμών σε Εθνικό Επίπεδο, για τη διαμεσολάβηση μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών.
  - ▶ Φιλική επίλυση διαφορών τους χωρίς προσφυγή στα δικαστήρια
  - ▶ Αρ. 17. 2000/31/ΕΚ
- ▶ Ελλάδα
  - ▶ **Συνήγορος του Καταναλωτή:** Αποτελεί ανεξάρτητη αρχή με στόχο την εξωδικαστική και φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών, <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>
  - ▶ **Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή:** παρέχει πληροφορίες και συμβουλές σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές αγαθών και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Υπηρετεί την ανάγκη της εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών που προκύπτουν σε διασυνοριακές συναλλαγές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών που βρίσκονται σε διαφορετικές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης καθώς και της Ισλανδίας και Νορβηγίας [http://www.synigoroskatanaloti.gr/index\\_ecc.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html)
  - ▶ **Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.),** <http://www.hobis.gr/>

Βλ. και ηλεκτρονική επίλυση διαφορών (HEΔ), Online Dispute Resolution [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-13-193\\_el.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-193_el.htm)

# Online gambling

## Τυχερά παιχνίδια στο διαδίκτυο

- ▶ ν. 4002/2011- ανεστάλη ωστόσο η ισχύς των διατάξεων σχετικά με τον διαδικτυακό τζόγο ως τα μέσα του 2013
- ▶ Επιτροπής Εποπτείας και Ελέγχου Παιγνίων (ΕΕΕΠ)- [www.gamingcommission.gov.gr](http://www.gamingcommission.gov.gr)
- ▶ Η διεξαγωγή κι εκμετάλλευση παιγνίων μέσω Διαδικτύου προϋποθέτει την προηγούμενη έκδοση διοικητικής άδειας από την ΕΕΕΠ- **Black list** με όσους ιστότοπους δεν έχουν άδεια ΕΕΕΠ, υποχρέωση ISPs να μπλοκάρουν την πρόσβαση (βλ. 65/8/24.7.2013 απόφασή ΕΕΕΠ)
- ▶ Η συμμετοχή σε τυχερά παίγνια επιτρέπεται μόνο σε φυσικά πρόσωπα που έχουν συμπληρώσει το 21ο έτος ηλικίας ( βλ. ατομική κάρτα παίκτη)
- ▶ Ε.Ε.Ε.Π. αριθμ. απόφ. 51/3/26.4.2013 -Τροποποίηση και κωδικοποίηση της υπ' αριθμ. 23/3/23-10-2012 (Β' 2952) απόφασης της Ε.Ε.Ε.Π με τίτλο: «*Ρυθμίσεις θεμάτων, τα οποία διέπονται από τον Κανονισμό Διεξαγωγής και Ελέγχου Παιγνίων ως προς την επιβολή διοικητικών κυρώσεων, οι οποίες επιβάλλονται στην περίπτωση παροχής υπηρεσιών τυχερών παιγνίων που διεξάγονται μέσω του διαδικτύου χωρίς την προβλεπόμενη άδεια*»\* βλ. Link στις σημειώσεις

# Χρήσιμες διευθύνσεις

- ▶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/boosting-e-commerce-eu>
- ▶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/boosting-e-commerce-eu>
- ▶ <http://www.efpolis.gr/el/diasfalisi-oikonomikon-symefronton-katanaloton/ilektroniko-emporio.html>
- ▶ <http://www.greekecommerce.gr/>