

# ΟΔΗΓΙΕΣ

## ΟΔΗΓΙΑ (ΕΕ) 2019/2161 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 27ης Νοεμβρίου 2019

για την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, και των οδηγιών 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 114,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής <sup>(1)</sup>,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία <sup>(2)</sup>,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Το άρθρο 169 παράγραφος 1 και το άρθρο 169 παράγραφος 2 στοιχείο α) της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ) ορίζουν ότι η Ένωση συμβάλλει στην επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή, με μέτρα που θεσπίζει κατ' εφαρμογή του άρθρου 114 ΣΛΕΕ. Το άρθρο 38 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης («Χάρτης») προβλέπει ότι οι πολιτικές της Ένωσης διασφαλίζουν υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή.
- (2) Το δικαίωμα για την προστασία του καταναλωτή θα πρέπει να εφαρμόζεται σε ολόκληρη την Ένωση. Εντούτοις, σύμφωνα με τον εκτενή έλεγχο καταλληλότητας του δικαίου για τους καταναλωτές και την εμπορία, που διενήργησε η Επιτροπή το 2016 και το 2017 στο πλαίσιο του προγράμματος βελτίωσης της καταλληλότητας και της αποδοτικότητας του κανονιστικού πλαισίου (REFIT), συνάχθηκε ότι η αποτελεσματικότητα του δικαίου της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών διακυβεύεται λόγω έλλειψης ενημέρωσης τόσο των εμπόρων όσο και των καταναλωτών και, ως εκ τούτου, τα υπάρχοντα μέσα επανόρθωσης θα μπορούσαν να αξιοποιούνται πιο συχνά.
- (3) Η Ένωση έχει ήδη λάβει μια σειρά μέτρων για τη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών, των εμπόρων και των επαγγελματιών του νομικού κλάδου σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και για την καλύτερη επιβολή των δικαιωμάτων και των μέσων επανόρθωσης που έχουν στη διάθεσή τους οι καταναλωτές. Εντούτοις, εξακολουθούν να υφίστανται κενά όσον αφορά την απουσία από τα εθνικά δίκαια πραγματικά αποτελεσματικών και αναλογικών ποινών για την αποτροπή ενδοενοσιακών παραβάσεων και την επιβολή κυρώσεων για αυτές, τα ανεπαρκή ατομικά μέσα έννομης προστασίας για καταναλωτές που βλάπτονται από παραβιάσεις της εθνικής νομοθεσίας που μεταφέρει στο εθνικό δίκαιο την οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(3)</sup>, καθώς και ανεπάρκειες της διαδικασίας αγωγών παραλείψεως βάσει της οδηγίας 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(4)</sup>. Η αναθεώρηση της διαδικασίας αγωγών παραλείψεως θα πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο ξεχωριστού νομικού μέσου για την τροποποίηση και την αντικατάσταση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ.

<sup>(1)</sup> ΕΕ C 440 της 6.12.2018, σ. 66.

<sup>(2)</sup> Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 17ης Απριλίου 2019 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα) και απόφαση του Συμβουλίου της 8ης Νοεμβρίου 2019.

<sup>(3)</sup> Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22).

<sup>(4)</sup> Οδηγία 2009/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, περί των αγωγών παραλείψεως στον τομέα της προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών (ΕΕ L 110 της 1.5.2009, σ. 30).

- (4) Οι οδηγίες 98/6/ΕΚ <sup>(5)</sup>, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ <sup>(6)</sup> του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου περιέχουν την υποχρέωση των κρατών μελών να προβλέπουν, στις εθνικές διατάξεις που μεταφέρουν τις εν λόγω οδηγίες στο εθνικό δίκαιο, αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις για την αντιμετώπιση των παραβάσεων. Επιπλέον, το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(7)</sup> απαιτεί από τα κράτη μέλη τη λήψη μέτρων εκτέλεσης, συμπεριλαμβανομένης της επιβολής κυρώσεων, με αποτελεσματικό, αποδοτικό και συντονισμένο τρόπο ώστε να επιτευχθεί η παύση ή η απαγόρευση εκτεταμένων παραβάσεων ή εκτεταμένων παραβάσεων με ενωσιακή διάσταση.
- (5) Οι ισχύοντες εθνικοί κανόνες για τις κυρώσεις διαφέρουν σημαντικά σε ολόκληρη την Ένωση. Ειδικότερα, η δυνατότητα επιβολής αποτελεσματικών, αναλογικών και αποτρεπτικών προστίμων για εμπόρους υπεύθυνους για εκτεταμένες παραβάσεις ή εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση δεν διασφαλίζεται από όλα τα κράτη μέλη. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να βελτιωθούν οι υφιστάμενοι κανόνες για τις κυρώσεις στις οδηγίες 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ και, ταυτόχρονα, θα πρέπει να θεσπιστούν νέοι κανόνες για τις κυρώσεις στο πλαίσιο της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου <sup>(8)</sup>.
- (6) Θα πρέπει να εξακολουθήσει να εναπόκειται στα κράτη μέλη να επιλέγουν το είδος των επιβαλλομένων κυρώσεων και να θεσπίζουν στο εθνικό τους δίκαιο τις σχετικές διαδικασίες επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση παραβίασης των οδηγιών 93/13/ΕΟΚ, 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ όπως τροποποιούνται από την παρούσα οδηγία.
- (7) Προκειμένου να διευκολυνθεί η συνεκτική εφαρμογή των κυρώσεων, ιδίως όσον αφορά τις ενδοενωσιακές παραβάσεις, τις εκτεταμένες παραβάσεις και τις εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση όπως καθορίζονται στον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394, κοινά μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια για την επιβολή κυρώσεων θα πρέπει να περιλαμβάνουν, για οδηγίες 93/13/ΕΟΚ, 98/6/ΕΚ, 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ. Τα εν λόγω κριτήρια θα πρέπει να περιλαμβάνουν, για παράδειγμα, τη φύση, τη βαρύτητα, την έκταση και τη διάρκεια της παράβασης, καθώς και κάθε μέσο επανόρθωσης που παρέχει ο έμπορος στον καταναλωτή για την προκληθείσα βλάβη. Η περίπτωση υποτροπής από τον ίδιο παραβάτη καταδεικνύει προδιάθεση για διάπραξη ανάλογων παραβάσεων και συνεπώς συνιστά σημαντική ένδειξη της βαρύτητας της συμπεριφοράς και, επομένως, της ανάγκης αύξησης του επιπέδου της κύρωσης προκειμένου να επιτευχθεί αποτρεπτικό αποτέλεσμα. Τα οικονομικά οφέλη που αποκομίζονται ή οι ζημιές που αποφεύγονται λόγω της παράβασης θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη εφόσον είναι διαθέσιμα τα σχετικά στοιχεία. Μπορούν επίσης να λαμβάνονται υπόψη άλλα επιβαρυντικά ή ελαφρυντικά στοιχεία που προκύπτουν από τις περιστάσεις της συγκεκριμένης περίπτωσης.
- (8) Αυτά τα κοινά, μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια για την επιβολή των κυρώσεων ενδέχεται να μην είναι κατάλληλα όσον αφορά τις αποφάσεις επιβολής κυρώσεων για κάθε παράβαση, ιδίως σχετικά με ήσσονες παραβάσεις. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να λάβουν υπόψη και άλλες γενικές αρχές δικαίου που ισχύουν στην επιβολή κυρώσεων, όπως η αρχή *non bis in idem*.
- (9) Σύμφωνα με το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, οι αρμόδιες αρχές των κρατών μελών τις οποίες αφορά η συντονισμένη δράση οφείλουν να λαμβάνουν εντός της δικαιοδοσίας τους κάθε απαραίτητο μέτρο εκτέλεσης σε βάρος του εμπόρου που ευθύνεται για την εκτεταμένη παράβαση ή την εκτεταμένη παράβαση με ενωσιακή διάσταση, ώστε να επιτευχθεί η παύση ή η απαγόρευση της εν λόγω παράβασης. Κατά περίπτωση, οφείλουν να επιβάλλουν στον έμπορο που είναι υπεύθυνος για την εκτεταμένη παράβαση ή την εκτεταμένη παράβαση με ενωσιακή διάσταση κυρώσεις, όπως πρόστιμα ή περιοδικές χρηματικές ποινές. Τα μέτρα εκτέλεσης οφείλουν να λαμβάνονται με αποτελεσματικό, αποδοτικό και συντονισμένο τρόπο, ώστε να επιτευχθεί η παύση ή η απαγόρευση της εκτεταμένης παράβασης ή της εκτεταμένης παράβασης με ενωσιακή διάσταση. Οι αρμόδιες αρχές τις οποίες αφορά η συντονισμένη δράση οφείλουν να επιδιώκουν την ταυτόχρονη λήψη μέτρων εκτέλεσης στα κράτη μέλη τα οποία αφορά η εν λόγω παράβαση.
- (10) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι αρχές των κρατών μελών επιβάλλουν αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις όσον αφορά εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση που αποτελούν αντικείμενο μέτρων συντονισμένης διερεύνησης και εφαρμογής σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394, θα πρέπει τα πρόστιμα να θεσπιστούν ως στοιχείο των κυρώσεων για ανάλογες παραβάσεις. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα πρόστιμα έχουν αποτρεπτικό αποτέλεσμα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να καθορίσουν στο εθνικό τους δίκαιο το μέγιστο πρόστιμο για ανάλογες παραβάσεις σε επίπεδο που ισούται τουλάχιστον με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο οικείο κράτος μέλος ή στα ενδιαφερόμενα κράτη μέλη. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ο έμπορος μπορεί επίσης να είναι όμιλος εταιρειών.

<sup>(5)</sup> Οδηγία 98/6/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 1998, περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές (ΕΕ L 80 της 18.3.1998, σ. 27).

<sup>(6)</sup> Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64).

<sup>(7)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).

<sup>(8)</sup> Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρητρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29).

- (11) Όπως ορίζεται στα άρθρα 9 και 10 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, κατά την επιβολή κυρώσεων θα πρέπει να λαμβάνονται δεόντως υπόψη, κατά περίπτωση, η φύση, η σοβαρότητα και η διάρκεια της εν λόγω παράβασης. Η επιβολή κυρώσεων θα πρέπει να έχει αναλογικό χαρακτήρα και να συνάδει με το ενωσιακό και εθνικό δίκαιο, μεταξύ άλλων με τις ισχύουσες διαδικαστικές εγγυήσεις και τις αρχές του Χάρτη. Τέλος, οι επιβαλλόμενες κυρώσεις θα πρέπει να είναι κατάλληλες για τη φύση και τη συνολική πραγματική ή δυνητική βλάβη που συνεπάγεται η παράβαση της ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών. Η εξουσία επιβολής κυρώσεων οφείλει να ασκείται είτε απευθείας από τις αρμόδιες αρχές υπό δική τους ευθύνη είτε, ανάλογα με την περίπτωση, με προσφυγή σε άλλες αρμόδιες αρχές ή άλλες δημόσιες αρχές ή ενδεχομένως με διαβίβαση εντολών σε εντεταλμένους φορείς ή μέσω αίτησης στα δικαστήρια που είναι αρμόδια για την έκδοση της αναγκαίας απόφασης, περιλαμβανομένης, εφόσον ενδείκνυται, της άσκησης έφεσης στην περίπτωση ανεπιτυχούς έκβασης της αίτησης έκδοσης της αναγκαίας απόφασης.
- (12) Εφόσον, ως αποτέλεσμα της συντονισμένης δράσης που προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394, μια μεμονωμένη αρμόδια αρχή υπό την έννοια του εν λόγω κανονισμού επιβάλλει πρόστιμο στον υπεύθυνο έμπορο για την εκτεταμένη παράβαση ή την εκτεταμένη παράβαση με ενωσιακή διάσταση, θα πρέπει να είναι σε θέση να επιβάλει πρόστιμο ίσο με τουλάχιστον το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου σε όλα τα κράτη μέλη τα οποία αφορά η συντονισμένη δράση επιβολής της νομοθεσίας.
- (13) Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να εμποδίζονται να διατηρούν ή να θεσπίζουν στο εθνικό τους δίκαιο υψηλότερα μέγιστα πρόστιμα βάσει του κύκλου εργασιών για εκτεταμένες παραβάσεις και εκτεταμένες παραβάσεις με ενωσιακή διάσταση. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα να βασίζονται τα πρόστιμα αυτά στον παγκόσμιο κύκλο εργασιών του εμπόρου ή να επεκτείνουν τους κανόνες για την επιβολή προστίμων σε άλλες παραβάσεις που δεν καλύπτονται από τις διατάξεις της παρούσας οδηγίας και σχετίζονται με το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394. Η υποχρέωση καθορισμού του προστίμου σε επίπεδο που ισούται τουλάχιστον με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε άλλους κανόνες των κρατών μελών για περιοδικές χρηματικές ποινές, όπως τα ημερήσια πρόστιμα, για τη μη συμμόρφωση με οποιαδήποτε απόφαση, διαταγή, προσωρινό μέτρο, δέσμευση του εμπόρου ή άλλο μέτρο που λαμβάνεται με στόχο τον τερματισμό της παράβασης.
- (14) Θα πρέπει να περιλαμβάνονται στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ κανόνες για τις κυρώσεις, με σκοπό την ενίσχυση του αποτρεπτικού αποτελέσματός της. Τα κράτη μέλη είναι ελεύθερα να αποφασίζουν σχετικά με τη διοικητική ή τη δικαστική διαδικασία επιβολής κυρώσεων σε περίπτωση παραβίασης της εν λόγω οδηγίας. Συγκεκριμένα, οι διοικητικές αρχές ή τα εθνικά δικαστήρια θα μπορούσαν να επιβάλλουν κυρώσεις κατά τον προσδιορισμό του καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβατικών όρων, μεταξύ άλλων βάσει δικαστικών διαδικασιών που κινούνται από διοικητική αρχή. Οι κυρώσεις θα μπορούσαν επίσης να επιβάλλονται από τις διοικητικές αρχές ή τα εθνικά δικαστήρια όταν ο πωλητής ή προμηθευτής χρησιμοποιεί συμβατικούς όρους οι οποίοι ορίζονται ρητώς στο εθνικό δίκαιο ως καταχρηστικοί σε όλες τις περιπτώσεις, καθώς και όταν ο πωλητής ή προμηθευτής χρησιμοποιεί συμβατικές ρήτρες που έχουν κριθεί καταχρηστικές με οριστική και δεσμευτική απόφαση. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να αποφασίσουν ότι οι διοικητικές αρχές έχουν επίσης το δικαίωμα να θεμελιώνουν τον καταχρηστικό χαρακτήρα των συμβατικών όρων. Οι διοικητικές αρχές ή τα εθνικά δικαστήρια θα μπορούσαν επίσης να επιβάλλουν κύρωση με την ίδια απόφαση με την οποία θεμελιώνεται ο καταχρηστικός χαρακτήρας συμβατικών όρων. Τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να θεσπίσουν τους κατάλληλους μηχανισμούς συντονισμού για τυχόν δράσεις σε εθνικό επίπεδο σχετικά με τα ατομικά μέσα επανόρθωσης και τις κυρώσεις.
- (15) Όταν αποδίδουν τα έσοδα από την επιβολή προστίμων, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξετάζουν τις δυνατότητες ενίσχυσης της προστασίας του γενικού συμφέροντος των καταναλωτών, καθώς και άλλων προστατευόμενων δημόσιων συμφερόντων.
- (16) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίσουν ότι οι καταναλωτές που βλάπτονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές έχουν στη διάθεσή τους μέσα έννομης προστασίας, προκειμένου να εξαλειφθούν οι συνέπειες των εν λόγω αθέμιτων πρακτικών. Η εισαγωγή ενός σαφούς πλαισίου ατομικών μέσων έννομης προστασίας θα διευκολύνει την ιδιωτική επιβολή. Ο καταναλωτής θα πρέπει να έχει δυνατότητα αποζημίωσης για την πρόκληση ζημιών και, κατά περίπτωση, μείωσης της τιμής ή καταγγελίας της σύμβασης, κατά τρόπο αναλογικό και αποτελεσματικό. Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να εμποδίζονται να διατηρούν ή να θεσπίζουν δικαιώματα σε άλλα μέσα έννομης προστασίας όπως η επισκευή ή η αντικατάσταση για τους καταναλωτές που βλάπτονται από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, προκειμένου να διασφαλίσουν την πλήρη εξάλειψη των συνεπειών ανάλογων πρακτικών. Τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να εμποδίζονται να καθορίζουν τους όρους εφαρμογής και τις επιπτώσεις των μέσων έννομης προστασίας για τους καταναλωτές. Κατά την εφαρμογή των μέσων έννομης προστασίας, θα μπορούσαν να λαμβάνονται υπόψη, κατά περίπτωση, η βαρύτητα και η φύση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, οι ζημιές που υπέστη ο καταναλωτής και άλλες σχετικές περιστάσεις, όπως το παράπτωμα του εμπόρου ή η παράβαση της σύμβασης.

- (17) Από τον έλεγχο καταλληλότητας του δικαίου για τους καταναλωτές και την εμπορία και την παράλληλη αξιολόγηση της οδηγίας 2011/83/ΕΕ προσδιορίστηκαν επίσης ορισμένοι τομείς στους οποίους θα πρέπει να εκσυγχρονιστούν οι ισχύοντες κανόνες της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών. Στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης ψηφιακών εργαλείων, είναι απαραίτητη η προσαρμογή του δικαίου της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών.
- (18) Η υψηλότερη κατάταξη ή η τυχόν προβεβλημένη τοποθέτηση εμπορικών προσφορών μεταξύ των αποτελεσμάτων διαδικτυακής αναζήτησης, εκ μέρους των παρόχων επιγραμμικών υπηρεσιών αναζήτησης, έχει σημαντικό αντίκτυπο στους καταναλωτές.
- (19) Η κατάταξη αναφέρεται στη σχετική προβολή που δίδεται στις προσφορές των εμπόρων ή στη συνάφεια που αποδίδεται σε αποτελέσματα αναζήτησης όπως παρουσιάζονται, οργανώνονται ή κοινοποιούνται από παρόχους επιγραμμικών υπηρεσιών αναζήτησης, μεταξύ άλλων όπως προκύπτουν από τη χρήση αλγοριθμικών αλληλουχιών, μηχανισμών αξιολόγησης ή γνωμοδότησης, οπτικών επισημάνσεων ή άλλων μέσων προεκβολής ή συνδυασμών τους.
- (20) Στο πλαίσιο αυτό, το παράρτημα Ι της οδηγίας 2005/29/ΕΚ θα πρέπει να τροποποιηθεί, προκειμένου να καταστεί σαφές ότι απαγορεύονται οι πρακτικές κατά τις οποίες ο έμπορος παρέχει πληροφορίες σε καταναλωτή υπό μορφή αποτελεσμάτων αναζήτησης μετά την υποβολή ερωτήματος επιγραμμικής αναζήτησης εκ μέρους του καταναλωτή χωρίς να κοινοποιούνται σαφώς τυχόν διαφημίσεις επί πληρωμή ή καταβολή τιμήματος ειδικά για την επίτευξη υψηλότερης κατάταξης προϊόντων μεταξύ των αποτελεσμάτων αναζήτησης. Όταν ένας έμπορος έχει καταβάλει άμεσα ή έμμεσο τίμημα στον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών αναζήτησης για την υψηλότερη κατάταξη ενός προϊόντος μεταξύ των αποτελεσμάτων αναζήτησης, ο πάροχος επιγραμμικών υπηρεσιών αναζήτησης θα πρέπει να ενημερώνει σχετικά τους καταναλωτές υπό συνοπτική, εύκολα προσβάσιμη και κατανοητή μορφή. Η καταβολή έμμεσου τιμήματος θα μπορούσε να έχει τη μορφή αποδοχής από τον έμπορο κάθε είδους πρόσθετων υποχρεώσεων έναντι του παρόχου των επιγραμμικών υπηρεσιών αναζήτησης η οποία έχει ως συγκεκριμένο αποτέλεσμα την υψηλότερη κατάταξη. Η καταβολή έμμεσου τιμήματος μπορεί να συνίσταται σε αυξημένη προμήθεια ανά συναλλαγή, καθώς και σε διαφορετικά συστήματα αποζημίωσης που οδηγούν ειδικά σε υψηλότερη κατάταξη. Οι καταβολές τιμήματος για γενικές υπηρεσίες, όπως αμοιβές για συμπερίληψη στον κατάλογο αποτελεσμάτων ή συνδρομές μελών, οι οποίες καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που προσφέρονται από τον πάροχο επιγραμμικών υπηρεσιών αναζήτησης στον έμπορο, δεν θα πρέπει να θεωρούνται ως καταβολή τιμήματος ειδικά για την επίτευξη υψηλότερης κατάταξης των προϊόντων, υπό τον όρο ότι οι εν λόγω καταβολές τιμήματος δεν προορίζονται συγκεκριμένα για την επίτευξη υψηλότερης κατάταξης. Επιγραμμικές υπηρεσίες αναζήτησης μπορούν να παρέχονται από διαδικτυακούς εμπόρους διαφόρων ειδών, συμπεριλαμβανομένων των ενδιάμεσων φορέων, όπως οι επιγραμμικές αγορές, οι μηχανές αναζήτησης και οι ιστότοποι σύγκρισης.
- (21) Οι απαιτήσεις διαφάνειας όσον αφορά τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη ρυθμίζονται επίσης από τον κανονισμό (ΕΕ) 2019/1150 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*). Οι απαιτήσεις διαφάνειας βάσει του εν λόγω κανονισμού καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα διαδικτυακών ενδιάμεσων φορέων, συμπεριλαμβανομένων των επιγραμμικών αγορών, αλλά εφαρμόζονται μόνο μεταξύ εμπόρων και διαδικτυακών ενδιάμεσων φορέων. Συνεπώς, θα πρέπει να εισαχθούν παρόμοιες απαιτήσεις διαφάνειας στην οδηγία 2005/29/ΕΚ με στόχο τη διασφάλιση επαρκούς διαφάνειας έναντι των καταναλωτών, εκτός από την περίπτωση των παρόχων επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, οι οποίοι οφείλουν ήδη, σύμφωνα με τον εν λόγω κανονισμό, να καθορίζουν τις βασικές παραμέτρους οι οποίες, μεμονωμένα ή συλλογικά, είναι οι πλέον σημαντικές για τον καθορισμό της κατάταξης και τη σχετική σημασία των εν λόγω βασικών παραμέτρων, παρέχοντας εύκολα προσβάσιμη και δημοσίως διαθέσιμη περιγραφή με απλή και κατανοητή διατύπωση στις επιγραμμικές μηχανές αναζήτησης των εν λόγω παρόχων.
- (22) Οι έμποροι που παρέχουν στους καταναλωτές τη δυνατότητα να αναζητούν αγαθά και υπηρεσίες, όπως οι δραστηριότητες που σχετίζονται με τα ταξίδια, τη διαμονή και την ψυχαγωγία, που προσφέρονται από διαφορετικούς εμπόρους ή από καταναλωτές, θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές όσον αφορά τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των προσφορών οι οποίες παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αποτέλεσμα του ερωτήματος αναζήτησης και τη σχετική τους σημασία έναντι άλλων παραμέτρων. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να είναι σύντομες και να καθίστανται εύκολα, εμφανώς και άμεσα διαθέσιμες. Ως παράμετροι που καθορίζουν την κατάταξη νοούνται τυχόν γενικά κριτήρια, διαδικασίες, συγκεκριμένα σήματα που ενσωματώνονται σε αλγόριθμους ή άλλοι μηχανισμοί προσαρμογής ή υποβάθμισης που χρησιμοποιούνται σε σχέση με την κατάταξη.
- (23) Η υποχρέωση ενημέρωσης σχετικά με τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη δεν θίγει την οδηγία (ΕΕ) 2016/943 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*\*). Οι έμποροι δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να αποκαλύπτουν τη λεπτομερή λειτουργία των μηχανισμών κατάταξής τους, συμπεριλαμβανομένων των αλγορίθμων. Οι έμποροι θα πρέπει να παρέχουν μια γενική περιγραφή των βασικών παραμέτρων που καθορίζουν την κατάταξη η οποία εξηγεί τις βασικές προκαθορισμένες παραμέτρους που χρησιμοποιούνται από τον έμπορο και τη σχετική σημασία τους έναντι άλλων παραμέτρων, αλλά η εν λόγω περιγραφή δεν είναι απαραίτητο να παρουσιάζεται με εξατομικευμένο τρόπο για κάθε επιμέρους ερώτημα αναζήτησης.

(\*) Κανονισμός (ΕΕ) 2019/1150 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης (ΕΕ L 186 της 11.7.2019, σ. 57).

(\*\*) Οδηγία (ΕΕ) 2016/943 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 8ης Ιουνίου 2016, περί προστασίας της τεχνολογίας και των επιχειρηματικών πληροφοριών που δεν έχουν αποκαλυφθεί (εμπορικό απόρρητο) από την παράνομη απόκτηση, χρήση και αποκάλυψη τους (ΕΕ L 157 της 15.6.2016, σ. 1).

- (24) Κατά την προσφορά προϊόντων μέσω επιγραμμικών αγορών στους καταναλωτές, τόσο οι προμηθευτές της επιγραμμικής αγοράς όσο και οι τρίτοι προμηθευτές συμμετέχουν στην παροχή της προσυμβατικής ενημέρωσης που απαιτείται βάσει της οδηγίας 2011/83/ΕΕ. Κατά συνέπεια, οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν την επιγραμμική αγορά μπορεί να μην αντιλαμβάνονται σαφώς ποιοι είναι οι αντισυμβαλλόμενοι τους και πώς επηρεάζονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις τους.
- (25) Για τους σκοπούς των οδηγιών 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ, οι επιγραμμικές αγορές θα πρέπει να οριστούν με ανάλογο τρόπο όπως στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(11)</sup> και στην οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(12)</sup>. Ωστόσο, ο ορισμός της «επιγραμμικής αγοράς» θα πρέπει να επικαιροποιηθεί και να καταστεί πιο ουδέτερος από τεχνολογική άποψη, προκειμένου να καλύπτει τις νέες τεχνολογίες. Συνεπώς, κρίνεται σκόπιμο να γίνεται αναφορά, αντί σε «ιστότοπο», σε λογισμικό, συμπεριλαμβανομένου ιστοτόπου, μέρους ιστοτόπου ή εφαρμογής, το οποίο διαχειρίζεται έμπορος ή άλλος εξ ονόματος του εμπόρου, σύμφωνα με την έννοια της «επιγραμμικής διεπαφής» όπως προβλέπεται στον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 και στον κανονισμό (ΕΕ) 2018/302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(13)</sup>.
- (26) Ως εκ τούτου, θα πρέπει να προβλεφθούν ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης για τις επιγραμμικές αγορές στις οδηγίες 2005/29/ΕΚ και 2011/83/ΕΕ, ώστε να ενημερώνονται οι καταναλωτές που χρησιμοποιούν τις επιγραμμικές αγορές σχετικά με τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη των προσφορών, αν συνάπτουν σύμβαση με έμπορο ή μη έμπορο, όπως με άλλον καταναλωτή.
- (27) Οι πάροχοι επιγραμμικών αγορών θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές κατά πόσον ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο είναι έμπορος ή όχι, με βάση τη δήλωση προς αυτούς του τρίτου. Όταν ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο δηλώνει ότι δεν έχει την ιδιότητα του εμπόρου, οι πάροχοι επιγραμμικών αγορών θα πρέπει να προβαίνουν σε σύντομη δήλωση διευκρινίζοντας ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών που απορρέουν από το δικαίω της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών δεν εφαρμόζονται στη συναπτόμενη σύμβαση. Επιπλέον, οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με τον τρόπο επιμερισμού των υποχρεώσεων που σχετίζονται με τη σύμβαση μεταξύ των τρίτων που προσφέρουν τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο και των προμηθευτών των επιγραμμικών αγορών. Η ενημέρωση θα πρέπει να παρέχεται με σαφή και κατανοητό τρόπο και όχι μόνο στους γενικούς όρους και προϋποθέσεις ή σε παρόμοια συμβατικά έγγραφα. Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης για τους παρόχους επιγραμμικών αγορών θα πρέπει να είναι αναλογικές και να στοχεύουν στην εξεύρεση ισορροπίας μεταξύ ενός υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και της ανταγωνιστικότητας των παρόχων επιγραμμικών αγορών. Δεν θα πρέπει να απαιτείται από τους παρόχους επιγραμμικών αγορών να απαριθμούν συγκεκριμένα δικαιώματα των καταναλωτών όταν τους ενημερώνουν σχετικά με το εάν αυτά ισχύουν ή όχι. Αυτό ισχύει με την επιφύλαξη των υποχρεώσεων ενημέρωσης των καταναλωτών που προβλέπονται στην οδηγία 2011/83/ΕΕ και ιδίως του άρθρου 6 παράγραφος 1 αυτής. Η παρεχόμενη ενημέρωση σχετικά με την ευθύνη για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών εξαρτάται από τις συμβατικές ρυθμίσεις μεταξύ των παρόχων επιγραμμικών αγορών και των σχετικών τρίτων εμπόρων. Ο πάροχος επιγραμμικής αγοράς θα μπορούσε να επισημαίνει ότι τρίτος έμπορος είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων των καταναλωτών ή να περιγράφει τις συγκεκριμένες ευθύνες του όταν ο εν λόγω πάροχος αναλαμβάνει την ευθύνη για ορισμένες πτυχές της σύμβασης, όπως η παράδοση ή η άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης.
- (28) Σύμφωνα με το άρθρο 15 παράγραφος 1 της οδηγίας 2000/31/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(14)</sup>, οι πάροχοι επιγραμμικών αγορών δεν θα πρέπει να υποχρεούνται σε επαλήθευση της νομικής κατάστασης των τρίτων προμηθευτών. Αντιθέτως, οι πάροχοι επιγραμμικών αγορών θα πρέπει να απαιτούν από τους τρίτους προμηθευτές στην επιγραμμική αγορά να δηλώνουν αν έχουν την ιδιότητα του εμπόρου ή όχι για τους σκοπούς του δικαίου για την προστασία των καταναλωτών και προκειμένου να παράσχουν αυτήν την πληροφορία στον πάροχο επιγραμμικής αγοράς.
- (29) Λαμβάνοντας υπόψη τις ταχείες τεχνολογικές εξελίξεις όσον αφορά τις επιγραμμικές αγορές και την ανάγκη διασφάλισης υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να θεσπίζουν ή να διατηρούν ειδικά πρόσθετα μέτρα για τον σκοπό αυτό. Οι εν λόγω διατάξεις θα πρέπει να είναι αναλογικές, να μην εισάγουν διακρίσεις και να εφαρμόζονται με την επιφύλαξη της οδηγίας 2000/31/ΕΚ.

<sup>(11)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 524/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (κανονισμός για την ΗΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 1).

<sup>(12)</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2016/1148 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Ιουλίου 2016, σχετικά με μέτρα για υψηλό κοινό επίπεδο ασφάλειας συστημάτων δικτύου και πληροφοριών σε ολόκληρη την Ένωση (ΕΕ L 194 της 19.7.2016, σ. 1).

<sup>(13)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2018/302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 28ης Φεβρουαρίου 2018, για την αντιμετώπιση του αδικαιολόγητου γεωγραφικού αποκλεισμού και άλλων μορφών διακριτικής μεταχείρισης με βάση την ιθαγένεια, τον τόπο διαμονής ή τον τόπο εγκατάστασης των πελατών εντός της εσωτερικής αγοράς και για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 60 I της 2.3.2018, σ. 1).

<sup>(14)</sup> 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») (ΕΕ L 178 της 17.7.2000, σ. 1).

- (30) Οι ορισμοί του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών στην οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να ευθυγραμμιστούν με τους αντίστοιχους ορισμούς της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(15)</sup>. Το ψηφιακό περιεχόμενο που καλύπτεται από την οδηγία (ΕΕ) 2019/770 καλύπτει μία ενιαία πράξη προμήθειας, σειρά επιμέρους πράξεων προμήθειας ή συνεχόμενη προμήθεια για ορισμένο χρονικό διάστημα. Το στοιχείο της συνεχόμενης προμήθειας δεν θα πρέπει κατ' ανάγκη να σημαίνει μακροπρόθεσμη προμήθεια. Περιπτώσεις όπως η διαδικτυακή μετάδοση βιντεοκλίπ θα πρέπει να θεωρούνται συνεχόμενη προμήθεια για ορισμένο χρονικό διάστημα, ανεξαρτήτως της πραγματικής διάρκειας του οπτικοακουστικού αρχείου. Συνεπώς, μπορεί να είναι δύσκολο να γίνει διάκριση μεταξύ ορισμένων τύπων ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών, δεδομένου ότι αμφότεροι μπορούν να συνεπάγονται συνεχή προμήθεια εκ μέρους του εμπόρου κατά τη διάρκεια της σύμβασης. Μεταξύ των παραδειγμάτων ψηφιακών υπηρεσιών συγκαταλέγονται οι υπηρεσίες διαμοιρασμού βίντεο και ήχου και άλλες υπηρεσίες φιλοξενίας αρχείων, η επεξεργασία κειμένου ή παιχνίδια που προσφέρονται σε περιβάλλον υπολογιστικού νέφους, η αποθήκευση στο νέφος, το διαδικτυακό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι εφαρμογές υπολογιστικού νέφους. Η διαρκής δραστηριοποίηση του παρόχου των υπηρεσιών δικαιολογεί την εφαρμογή των κανόνων σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στην οδηγία 2011/83/ΕΕ, οι οποίοι ουσιαστικά επιτρέπουν στον καταναλωτή να δοκιμάζει την υπηρεσία και να αποφασίζει, εντός περιόδου 14 ημερών από τη λήξη της σύμβασης, εάν θα συνεχίσει να τη χρησιμοποιεί ή όχι. Πολλές συμβάσεις για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο χαρακτηρίζονται από ενιαία πράξη προμήθειας στον καταναλωτή συγκεκριμένου προϊόντος ή προϊόντων ψηφιακού περιεχομένου, όπως συγκεκριμένα αρχεία μουσικής ή βίντεο. Οι συμβάσεις για την παροχή ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο εξακολουθούν να υπόκεινται στην εξαίρεση από το δικαίωμα υπαναχώρησης δυνάμει του άρθρου 16 (στοιχείο ιγ) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, το οποίο προβλέπει ότι ο καταναλωτής χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης όταν ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης, όπως η μεταφόρτωση ή η μετάδοση ροής του περιεχομένου, με την επιφύλαξη της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης του καταναλωτή να ξεκινήσει η εκτέλεση στη διάρκεια της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης και της εκ μέρους του αναγνώρισης ότι έχει χάσει συνεπακόλουθα το δικαίωμά του υπαναχώρησης. Σε περίπτωση αμφιβολίας για το κατά πόσον η σύμβαση είναι σύμβαση παροχής υπηρεσιών ή σύμβαση για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο, θα πρέπει να εφαρμόζονται οι κανόνες που διέπουν το δικαίωμα υπαναχώρησης για τις υπηρεσίες.
- (31) Συχνά το ψηφιακό περιεχόμενο και οι ψηφιακές υπηρεσίες παρέχονται επιγραμματικά, στο πλαίσιο συμβάσεων βάσει των οποίων ο καταναλωτής δεν καταβάλλει χρήματα αλλά παρέχει προσωπικά δεδομένα στον έμπορο. Η οδηγία 2011/83/ΕΕ εφαρμόζεται ήδη σε συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου το οποίο δεν παρέχεται σε υλικό μέσο (δηλαδή προμήθειας επιγραμματικού ψηφιακού περιεχομένου), ανεξάρτητα από το εάν ο καταναλωτής καταβάλλει χρηματικό τίμημα ή παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Ωστόσο, η εν λόγω οδηγία εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων ψηφιακών υπηρεσιών, βάσει των οποίων ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει τίμημα. Κατά συνέπεια, η εν λόγω οδηγία δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις ψηφιακών υπηρεσιών βάσει των οποίων ο καταναλωτής παρέχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο χωρίς να καταβάλλει τίμημα. Δεδομένων των ομοιοτήτων και της εναλλαξιμότητας των επ' αμοιβή ψηφιακών υπηρεσιών και των ψηφιακών υπηρεσιών που παρέχονται έναντι της παροχής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, οι εν λόγω υπηρεσίες θα πρέπει να υπόκεινται στους ίδιους κανόνες που προβλέπονται στην εν λόγω οδηγία.
- (32) Θα πρέπει να διασφαλιστεί η συνέπεια μεταξύ του πεδίου εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770, η οποία εφαρμόζεται σε συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακών υπηρεσιών βάσει των οποίων ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο.
- (33) Ως εκ τούτου, το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να επεκταθεί ώστε να καλύπτει και τις συμβάσεις βάσει των οποίων ο προμηθευτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει ψηφιακή υπηρεσία στον καταναλωτή και ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Κατά τρόπο ανάλογο με τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο, η εν λόγω οδηγία θα πρέπει να εφαρμόζεται όποτε ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο, εκτός της περίπτωσης κατά την οποία τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον έμπορο με αποκλειστικό σκοπό την παροχή ψηφιακού περιεχομένου ή ψηφιακής υπηρεσίας και ο έμπορος δεν επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα για οποιονδήποτε άλλο σκοπό. Οποιοδήποτε είδους επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να συμμορφώνεται με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(16)</sup>.
- (34) Με σκοπό την πλήρη ευθυγράμμιση με την οδηγία (ΕΕ) 2019/770, σε περίπτωση παροχής ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών χωρίς την καταβολή τιμήματος, η οδηγία 2011/83/ΕΕ δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται ούτε και σε καταστάσεις στις οποίες ο έμπορος συλλέγει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα με αποκλειστικό σκοπό τη συμμόρφωση με νομικές απαιτήσεις στις οποίες υπόκειται ο έμπορος. Στις εν λόγω καταστάσεις μπορούν να περιλαμβάνονται, για παράδειγμα, περιπτώσεις όπου η εγγραφή του καταναλωτή απαιτείται βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας για λόγους ασφάλειας και ταυτοποίησης.

<sup>(15)</sup> Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 1).

<sup>(16)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

- (35) Η οδηγία 2011/83/ΕΕ δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται σε καταστάσεις κατά τις οποίες ο έμπορος συλλέγει μόνο μεταδεδομένα, όπως πληροφορίες για τη συσκευή του καταναλωτή ή το ιστορικό περιήγησης, εκτός εάν η εν λόγω κατάσταση θεωρείται σύμβαση σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο. Επίσης, δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε καταστάσεις όπου ο καταναλωτής, χωρίς να έχει συνάψει σύμβαση με τον έμπορο, εκτίθεται σε διαφημίσεις αποκλειστικά και μόνο προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση σε ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακή υπηρεσία. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να διατηρήσουν το δικαίωμα να επεκτείνουν την εφαρμογή των κανόνων της εν λόγω οδηγίας σε τέτοιες καταστάσεις ή να ρυθμίζουν με άλλο τρόπο τέτοιες καταστάσεις, οι οποίες εξαιρούνται από το πεδίο εφαρμογής της εν λόγω οδηγίας.
- (36) Η έννοια της λειτουργικής δυνατότητας θα πρέπει να νοείται ότι αναφέρεται στους τρόπους με τους οποίους μπορεί να χρησιμοποιηθεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία. Για παράδειγμα, η απουσία ή η παρουσία τυχόν τεχνικών περιορισμών, όπως η προστασία μέσω ψηφιακής διαχείρισης δικαιωμάτων ή κωδικών περιοχής, θα μπορούσε να επηρεάζει τη δυνατότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να εκτελεί όλες τις λειτουργίες του έχοντας υπόψη τον σκοπό του. Η έννοια της διαλειτουργικότητας σχετίζεται με το κατά πόσον και σε ποιο βαθμό το ψηφιακό περιεχόμενο ή η ψηφιακή υπηρεσία μπορεί να λειτουργήσει με υλισμικό ή λογισμικό διαφορετικό από εκείνα με τα οποία χρησιμοποιούνται συνήθως ψηφιακό περιεχόμενο ή ψηφιακές υπηρεσίες ίδιου τύπου. Η επιτυχής λειτουργία θα μπορούσε να περιλαμβάνει, για παράδειγμα, την ικανότητα του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας να ανταλλάσσει πληροφορίες με το εν λόγω διαφορετικό λογισμικό ή υλισμικό και να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται. Η έννοια της συμβατότητας ορίζεται στην οδηγία (ΕΕ) 2019/770.
- (37) Βάσει του άρθρου 7 παράγραφος 3 και του άρθρου 8 παράγραφος 8 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ απαιτείται από τους εμπόρους, όσον αφορά τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος και τις συμβάσεις εξ αποστάσεως αντίστοιχα, να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή ώστε να ξεκινήσει η εκτέλεση πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης. Στο άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο α) της εν λόγω οδηγίας προβλέπεται η επιβολή συμβατικής κύρωσης σε περίπτωση που ο έμπορος δεν εκπληρώσει την εν λόγω υποχρέωση, δηλαδή ότι ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να πληρώσει για τις παρασχεθείσες υπηρεσίες. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση λήψης της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης του καταναλωτή αφορά μόνο υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένων των ψηφιακών υπηρεσιών, που παρέχονται έναντι της καταβολής του τιμήματος. Συνεπώς, η τροποποίηση του άρθρου 7 παράγραφος 3 και του άρθρου 8 παράγραφος 8 είναι απαραίτητη, προκειμένου η υποχρέωση των εμπόρων να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή να εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις υπηρεσιών βάσει των οποίων ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει τίμημα.
- (38) Στο άρθρο 16 στοιχείο ιγ) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ προβλέπεται εξαίρεση από το δικαίωμα υπαναχώρησης όσον αφορά ψηφιακό περιεχόμενο που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο, σε περίπτωση που ο καταναλωτής έχει παράσχει την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του να ξεκινήσει η εκτέλεση πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης και έχει αναγνωρίσει ότι διά της συγκατάθεσής του έχει χάσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης. Στο άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο β) της εν λόγω οδηγίας προβλέπεται η επιβολή συμβατικής κύρωσης σε περίπτωση που ο έμπορος δεν εκπληρώσει την εν λόγω υποχρέωση, δηλαδή ο καταναλωτής δεν είναι υποχρεωμένος να πληρώσει για το καταναλωθέν ψηφιακό περιεχόμενο. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση λήψης της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης και αναγνώρισης από τον καταναλωτή ισχύει μόνο για ψηφιακό περιεχόμενο που παρέχεται έναντι της καταβολής του τιμήματος. Συνεπώς, η τροποποίηση του άρθρου 16 στοιχείο ιγ) είναι απαραίτητη προκειμένου η υποχρέωση των εμπόρων να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση και αναγνώριση του καταναλωτή να εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις βάσει των οποίων ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει τίμημα.
- (39) Στο άρθρο 7 παράγραφος 4 της οδηγίας 2005/29/ΕΚ καθορίζονται οι υποχρεώσεις ενημέρωσης όσον αφορά την πρόσκληση για αγορά προϊόντος σε συγκεκριμένη τιμή. Οι εν λόγω υποχρεώσεις ενημέρωσης εφαρμόζονται ήδη στο στάδιο της διαφήμισης, ενώ η οδηγία 2011/83/ΕΕ επιβάλλει τις ίδιες και άλλες πιο αναλυτικές υποχρεώσεις ενημέρωσης στο μεταγενέστερο προσυμβατικό στάδιο (δηλαδή μόλις πριν ο καταναλωτής συνάψει σύμβαση). Κατά συνέπεια, οι έμποροι μπορεί να υποχρεωθούν να παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες στο στάδιο της διαφήμισης (π.χ. επιγραμμική διαφήμιση σε ιστότοπο μέσω ενημέρωσης) και στο προσυμβατικό στάδιο (π.χ. στις σελίδες των επιγραμμικών διαδικτυακών καταστημάτων τους).
- (40) Στις υποχρεώσεις ενημέρωσης βάσει του άρθρου 7 παράγραφος 4 της οδηγίας 2005/29/ΕΚ περιλαμβάνεται η ενημέρωση του καταναλωτή σχετικά με την πολιτική του εμπόρου για την αντιμετώπιση παραπόνων. Τα πορίσματα του ελέγχου καταλληλότητας του δικαίου για τους καταναλωτές και την εμπορία καταδεικνύουν ότι οι εν λόγω πληροφορίες είναι ιδιαίτερα χρήσιμες στο προσυμβατικό στάδιο, το οποίο ρυθμίζεται από την οδηγία 2011/83/ΕΕ. Ως εκ τούτου, η υποχρέωση παροχής της εν λόγω ενημέρωσης στις προσκλήσεις αγοράς κατά το στάδιο της διαφήμισης σύμφωνα με την οδηγία 2005/29/ΕΚ θα πρέπει να απαλειφθεί.
- (41) Βάσει του άρθρου 6 παράγραφος 1 στοιχείο η) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ απαιτείται από τους εμπόρους να παρέχουν στους καταναλωτές προσυμβατική ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης, συμπεριλαμβανομένου του υποδείγματος εντύπου υπαναχώρησης που καθορίζεται στο παράρτημα Ι τμήμα Β της εν λόγω οδηγίας. Στο άρθρο 8 παράγραφος 4 της εν λόγω οδηγίας προβλέπονται απλούστερες υποχρεώσεις προσυμβατικής ενημέρωσης σε περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται με τη χρήση μέσου εξ αποστάσεως επικοινωνίας το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την παροχή των πληροφοριών, όπως μέσω τηλεφώνου, φωνητικών υπηρεσιών υποβοήθησης της πραγματοποίησης αγορών ή σύντομου μηνύματος (SMS). Στην προσυμβατική ενημέρωση που πρέπει να παρέχεται διά του συγκεκριμένου μέσου εξ αποστάσεως

επικοινωνίας περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης όπως ορίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο η). Ως εκ τούτου, στις εν λόγω πληροφορίες περιλαμβάνεται επίσης η παροχή του υποδείγματος εντύπου υπαναχώρησης που καθορίζεται στο παράρτημα Ι τμήμα Β. Ωστόσο, η παροχή του υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης δεν είναι εφικτή όταν η σύμβαση συνάπτεται με τη χρήση μέσων όπως το τηλέφωνο ή οι φωνητικές υπηρεσίες υποβοήθησης της πραγματοποίησης αγορών και ενδέχεται να μην είναι τεχνικά εφικτή με τρόπο που να διευκολύνει τον χρήστη με τη χρήση των υπόλοιπων μέσων εξ αποστάσεως επικοινωνίας που αναφέρονται στο άρθρο 8 παράγραφος 4. Ως εκ τούτου, είναι σκόπιμο να εξαιρεθεί η παροχή του υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης από την ενημέρωση που υποχρεούνται να παρέχουν σε κάθε περίπτωση οι έμποροι διά του συγκεκριμένου μέσου εξ αποστάσεως επικοινωνίας που χρησιμοποιείται για τη σύναψη της σύμβασης σύμφωνα με το άρθρο 8 παράγραφος 4.

- (42) Στο άρθρο 16 στοιχείο α) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ προβλέπεται η δυνατότητα εξαίρεσης από το δικαίωμα υπαναχώρησης όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο. Αντιθέτως, βάσει του άρθρου 7 παράγραφος 3 και του άρθρου 8 παράγραφος 8 της εν λόγω οδηγίας, που αφορούν τις υποχρεώσεις του εμπόρου σε καταστάσεις στις οποίες η εκτέλεση της σύμβασης ξεκινά πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης, το μόνο που απαιτείται από τους εμπόρους είναι να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή αλλά όχι την εκ μέρους του αναγνώριση ότι με την ολοκλήρωση της σύμβασης θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Προκειμένου να διασφαλιστεί η συνέπεια μεταξύ των εν λόγω διατάξεων, είναι απαραίτητο να προστεθεί στο άρθρο 7 παράγραφος 3 και στο άρθρο 8 παράγραφος 8 υποχρέωση του εμπόρου προκειμένου να λαμβάνει επίσης την εκ μέρους του καταναλωτή αναγνώριση ότι με την ολοκλήρωση της σύμβασης θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, εάν βάσει της σύμβασης ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει τίμημα. Επιπλέον, η διατύπωση του άρθρου 16 στοιχείο α) θα πρέπει να τροποποιηθεί, ώστε να λάβει υπόψη τις αλλαγές που εισάγονται στο άρθρο 7 παράγραφος 3 και στο άρθρο 8 παράγραφος 8, σύμφωνα με τις οποίες η υποχρέωση των εμπόρων να λαμβάνουν την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση και αναγνώριση του καταναλωτή εφαρμόζεται μόνο σε συμβάσεις υπηρεσιών βάσει των οποίων ο καταναλωτής υποχρεούται να καταβάλει τίμημα. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να μην εφαρμόζουν την υποχρέωση να λαμβάνεται η εκ μέρους του καταναλωτή αναγνώριση ότι με την ολοκλήρωση της σύμβασης θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σε συμβάσεις υπηρεσιών κατά τις οποίες ο καταναλωτής έχει ζητήσει ειδικά επίσκεψη από τον έμπορο με σκοπό την πραγματοποίηση επιδιορθώσεων. Στο άρθρο 16 στοιχείο γ) της εν λόγω οδηγίας προβλέπεται η δυνατότητα εξαίρεσης από το δικαίωμα υπαναχώρησης σχετικά με συμβόλαια που αφορούν την προμήθεια αγαθών που κατασκευάζονται σύμφωνα με τις προδιαγραφές του καταναλωτή ή σαφώς εξατομικευμένων. Η εν λόγω εξαίρεση καλύπτει, για παράδειγμα, την κατασκευή και την εγκατάσταση εξατομικευμένων επίπλων στην οικία του καταναλωτή, όταν η προμήθειά τους πραγματοποιείται βάσει ενιαίας σύμβασης πώλησης.
- (43) Η εξαίρεση από το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 16 στοιχείο β) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ θα πρέπει επίσης να θεωρείται ότι ισχύει για τις συμβάσεις μεμονωμένων παραδόσεων ενέργειας εκτός δικτύου, διότι η τιμή της εξαρτάται από διακυμάνσεις των αγορών πρώτων υλών ή των αγορών ενέργειας τις οποίες δεν είναι δυνατόν να ελέγξει ο έμπορος και οι οποίες ενδέχεται να συμβούν εντός της περιόδου υπαναχώρησης.
- (44) Το άρθρο 14 παράγραφος 4 της οδηγίας 2011/83/ΕΕ ορίζει τις προϋποθέσεις βάσει των οποίων, σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται με το κόστος εκτέλεσης των υπηρεσιών, της προμήθειας υπηρεσιών κοινής ωφελείας και της προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο. Όταν πληρούνται οποιαδήποτε από τις εν λόγω προϋποθέσεις, ο καταναλωτής δεν υποχρεούται να καταβάλει το τίμημα της υπηρεσίας, των υπηρεσιών κοινής ωφελείας ή του ψηφιακού περιεχομένου που έλαβε προτού ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Όσον αφορά το ψηφιακό περιεχόμενο, μία από τις εν λόγω μη σωρευτικές προϋποθέσεις, δηλαδή εκείνη του άρθρου 14 παράγραφος 4 στοιχείο β) σημείο iii), είναι η μη παροχή της επιβεβαίωσης της σύμβασης, που περιλαμβάνει την επιβεβαίωση της προηγούμενης ρητής συγκατάθεσης του καταναλωτή να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης και την εκ μέρους του αναγνώριση της συνεπακόλουθης απώλειας του δικαιώματος υπαναχώρησης. Ωστόσο, η εν λόγω προϋπόθεση δεν περιλαμβάνεται μεταξύ των προϋποθέσεων για την απώλεια του δικαιώματος υπαναχώρησης που ορίζονται στο άρθρο 16 στοιχείο ιγ) της εν λόγω οδηγίας, δημιουργώντας αβεβαιότητα ως προς τη δυνατότητα των καταναλωτών να επικαλεστούν το άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο β) σημείο iii) όταν πληρούνται οι δύο άλλες προϋποθέσεις που προβλέπονται στο άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο β), με συνεπακόλουθη απώλεια του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 16 στοιχείο ιγ). Ως εκ τούτου, η προϋπόθεση που προβλέπεται στο άρθρο 14 παράγραφος 4 στοιχείο β) σημείο iii) θα πρέπει να προστεθεί στο άρθρο 16 στοιχείο ιγ), ώστε να μπορεί ο καταναλωτής να ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης όταν η εν λόγω προϋπόθεση δεν πληρείται και, κατά συνέπεια, να διεκδικεί τα δικαιώματα που προβλέπονται στο άρθρο 14 παράγραφος 4.
- (45) Οι έμποροι μπορούν να εξατομικεύουν την τιμή των προσφορών τους για συγκεκριμένους καταναλωτές ή συγκεκριμένες κατηγορίες καταναλωτών βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων και κατάρτισης προφίλ συμπεριφοράς του καταναλωτή, αποκτώντας έτσι τη δυνατότητα να αξιολογούν την αγοραστική δύναμη του καταναλωτή. Ως εκ τούτου, οι καταναλωτές θα πρέπει να ενημερώνονται σαφώς όταν η τιμή που τους παρουσιάζεται εξατομικεύεται βάσει αυτοματοποιημένης λήψης απόφασης, ώστε να μπορούν να λαμβάνουν υπόψη τους δυνητικούς κινδύνους κατά τη λήψη των αποφάσεων τους αγοράς. Κατά συνέπεια, στην οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να προστεθεί ειδική υποχρέωση ενημέρωσης του καταναλωτή όταν η τιμή εξατομικεύεται βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων. Η εν λόγω υποχρέωση ενημέρωσης δεν θα πρέπει να ισχύει για τεχνικές όπως η «δυναμική» τιμολόγηση ή η τιμολόγηση «σε



πραγματικό χρόνο» οι οποίες συνεπάγονται τη διαφοροποίηση της τιμής με πολύ ευέλικτο και γρήγορο τρόπο ως ανταπόκριση στις απαιτήσεις της αγοράς, όταν οι εν λόγω τεχνικές δεν συνεπάγονται εξατομίκευση βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων. Η εν λόγω υποχρέωση ενημέρωσης δεν θίγει τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, ο οποίος προβλέπει, μεταξύ άλλων, το δικαίωμα ενός ατόμου να μην υπόκειται σε αυτοματοποιημένη ατομική λήψη αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ.

- (46) Λαμβανομένων υπόψη των τεχνολογικών εξελίξεων, είναι απαραίτητο να απαλειφθεί η αναφορά σε αριθμό τηλεμοιοτυπίας από τον κατάλογο των μέσων επικοινωνίας που περιλαμβάνεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο γ) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, δεδομένου ότι η φαξ χρησιμοποιείται πλέον σπάνια και έχει καταστεί σε μεγάλο βαθμό παρωχημένη.
- (47) Οι καταναλωτές βασίζονται όλο και περισσότερο σε αξιολογήσεις και θετικές κριτικές των καταναλωτών όταν λαμβάνουν αποφάσεις αγοράς. Επομένως, όταν οι έμποροι παρέχουν πρόσβαση σε αξιολογήσεις προϊόντων από καταναλωτές, θα πρέπει να ενημερώνουν τους καταναλωτές εάν υπάρχουν διεργασίες ή διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι οι δημοσιευόμενες αξιολογήσεις προέρχονται από καταναλωτές που έχουν όντως χρησιμοποιήσει ή αγοράσει τα προϊόντα. Εάν υπάρχουν τέτοιες διεργασίες ή διαδικασίες, οι έμποροι θα πρέπει να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιούνται οι έλεγχοι και να ενημερώνουν σαφώς τους καταναλωτές σχετικά με τον τρόπο πραγματοποίησης των αξιολογήσεων, για παράδειγμα, κατά πόσον όλες οι θετικές ή αρνητικές αξιολογήσεις όντως αναρτώνται ή κατά πόσον οι εν λόγω αξιολογήσεις έχουν λάβει χορηγία ή επηρεάζονται από συμβατική σχέση με έναν έμπορο. Επιπλέον, θα πρέπει να θεωρείται αθέμιτη εμπορική πρακτική η παραπλάνηση των καταναλωτών μέσω δηλώσεων ότι οι αξιολογήσεις ενός προϊόντος υποβλήθηκαν από καταναλωτές που όντως χρησιμοποίησαν ή αγόρασαν το εν λόγω προϊόν, χωρίς να έχουν ληφθεί εύλογα και αναλογικά μέτρα που να διασφαλίζουν ότι προέρχονται από τους εν λόγω καταναλωτές. Τα μέτρα αυτά θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν τεχνικά μέσα που θα επαληθεύουν την αξιοπιστία του προσώπου που αναγράφει την αξιολόγηση, για παράδειγμα, ζητώντας του πληροφορίες για να επαληθεύσουν κατά πόσον ο καταναλωτής έχει όντως χρησιμοποίησει ή αγοράσει το προϊόν.
- (48) Οι διατάξεις της παρούσας οδηγίας σχετικά με τις αξιολογήσεις και τις θετικές κριτικές των καταναλωτών ισχύουν υπό την επιφύλαξη της κοινής και θεμιτής διαφημιστικής πρακτικής της διατύπωσης δηλώσεων που ενέχουν υπερβολές ή δηλώσεων οι οποίες δεν αναμένεται να εκληφθούν, ως έχουν, εν την κυριολεξία τους.
- (49) Οι έμποροι θα πρέπει επίσης να απαγορεύεται να υποβάλλουν ψευδείς αξιολογήσεις και θετικές κριτικές των καταναλωτών, όπως «like» στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ή να αναθέτουν σε άλλους να το πράξουν για την προώθηση των προϊόντων τους, καθώς και να αλλοιώνουν τις αξιολογήσεις και τις θετικές γνώμες των καταναλωτών, όπως με τη δημοσίευση μόνο των θετικών κριτικών και τη διαγραφή των αρνητικών. Οι εν λόγω πρακτικές θα μπορούσαν επίσης να συμβούν με την παρέκταση των θετικών κριτικών σε κοινωνικά μέσα, όταν η θετική αλληλεπίδραση ενός χρήστη με συγκεκριμένο επιγραμμικό περιεχόμενο συνδέεται ή μεταφέρεται σε διαφορετικό αλλά συναφές περιεχόμενο, δημιουργώντας την εντύπωση ότι ο χρήστης αντιμετωπίζει επίσης θετικά το συναφές περιεχόμενο.
- (50) Οι έμποροι θα πρέπει να απαγορεύεται να μεταπωλούν στους καταναλωτές εισιτήρια για πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις τα οποία απέκτησαν χρησιμοποιώντας λογισμικό, όπως τα «bots» (αυτοματοποιημένοι λογαριασμοί), που τους παρέχει τη δυνατότητα να αγοράζουν εισιτήρια πέραν των τεχνικών ορίων που επιβάλλονται από τον αρχικό πωλητή των εισιτηρίων ή να παρακάμπτουν τυχόν άλλα τεχνικά μέσα που θέτει σε εφαρμογή ο αρχικός πωλητής προκειμένου να διασφαλίσει τη δυνατότητα πρόσβασης όλων των ατόμων στα εισιτήρια. Αυτή η απαγόρευση δεν θίγει τυχόν άλλα εθνικά μέτρα που μπορούν να λαμβάνουν τα κράτη μέλη για την προστασία των θεμιτών συμφερόντων των καταναλωτών και για τη διασφάλιση της πολιτιστικής πολιτικής και της ευρείας πρόσβασης όλων των ατόμων σε πολιτιστικές και αθλητικές εκδηλώσεις, όπως η ρύθμιση της τιμής μεταπώλησης των εισιτηρίων.
- (51) Το άρθρο 16 του Χάρτη εγγυάται την επιχειρηματική ελευθερία σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και τις εθνικές νομοθεσίες και πρακτικές. Ωστόσο, η εμπορική προώθηση στα διάφορα κράτη μέλη αγαθών ως πανομοιότυπων, ενώ, στην πραγματικότητα, έχουν σαφώς διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές και να τους οδηγήσει σε συναλλαγή στην οποία δεν θα προέβαιναν ειδήλλως.
- (52) Ως εκ τούτου, η εν λόγω πρακτική μπορεί να θεωρηθεί ότι αντίκειται στην οδηγία 2005/29/ΕΚ, με βάση αξιολόγηση των συναφών στοιχείων κατά περίπτωση. Προκειμένου να διευκολυνθεί η εφαρμογή του ισχύοντος δικαίου της Ένωσης από τις αρμόδιες για την προστασία των καταναλωτών και τα τρόφιμα αρχές των κρατών μελών, παρασχέθηκαν κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την εφαρμογή των ισχυόντων κανόνων της Ένωσης σχετικά με καταστάσεις τροφίμων δύο ποιοτήτων στην ανακοίνωση της Επιτροπής, της 29ης Σεπτεμβρίου 2017, «σχετικά με την εφαρμογή της ενωσιακής νομοθεσίας περί τροφίμων και περί προστασίας των καταναλωτών σε ζητήματα προϊόντων δύο ποιοτήτων — Η περίπτωση των τροφίμων». Σε αυτό το πλαίσιο, το Κοινό Κέντρο Ερευνών της Επιτροπής υπέβαλε, στις 25 Απριλίου 2018, «Πλαίσιο επιλογής και δοκιμών των τροφίμων για την αξιολόγηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών: εναρμονισμένη μεθοδολογία δοκιμών της ΕΕ».
- (53) Ωστόσο, ελλείψει ρητής διάταξης, η εμπειρία όσον αφορά την επιβολή του νόμου έχει καταδείξει ότι ενδέχεται να μην είναι σαφές στους καταναλωτές, τους εμπόρους και τις εθνικές αρμόδιες αρχές ποιες εμπορικές πρακτικές μπορεί να αντίκεινται στην οδηγία 2005/29/ΕΚ. Ως εκ τούτου, η εν λόγω οδηγία θα πρέπει να τροποποιηθεί προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια δικαίου και για τους εμπόρους και για τις αρχές επιβολής του νόμου μέσω της αντιμετώπισης ειδικά της εμπορικής προώθησης ενός αγαθού ως πανομοιότυπου με αγαθό που διατίθεται σε αγορές σε διάφορα άλλα κράτη μέλη, στον βαθμό που το αγαθό αυτό έχει σαφώς διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αξιολογούν και να αντιμετωπίζουν κατά περίπτωση τέτοιες πρακτικές σύμφωνα με την οδηγία 2005/29/ΕΚ, όπως

τροποποιείται με την παρούσα οδηγία. Στο πλαίσιο της αξιολόγησής της, η αρμόδια αρχή θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη κατά πόσον η εν λόγω διαφοροποίηση μπορεί να αναγνωρίζεται εύκολα από τους καταναλωτές, το δικαίωμα ενός εμπόρου να προσαρμόζει τα αγαθά της ίδιας εμπορικής επωνυμίας για διαφορετικές γεωγραφικές αγορές λόγω θεμιτών και αντικειμενικών παραγόντων, όπως το εθνικό δίκαιο, η διαθεσιμότητα ή η εποχικότητα των πρώτων υλών ή οι προαιρετικές στρατηγικές που αποσκοπούν στη βελτίωση της πρόσβασης σε υγιή και θρεπτικά τρόφιμα, καθώς και το δικαίωμα του εμπόρου να προσφέρει αγαθά της ίδιας εμπορικής επωνυμίας σε συσκευασίες διαφορετικού βάρους ή όγκου σε διαφορετικές γεωγραφικές αγορές. Οι αρμόδιες αρχές θα πρέπει να αξιολογούν κατά πόσον η εν λόγω διαφοροποίηση μπορεί να αναγνωρίζεται εύκολα από τους καταναλωτές εξετάζοντας τη διαθεσιμότητα και την επάρκεια των πληροφοριών. Είναι σημαντικό οι καταναλωτές να ενημερώνονται σχετικά με τη διαφοροποίηση των αγαθών λόγω θεμιτών και αντικειμενικών παραγόντων. Οι έμποροι θα πρέπει να είναι ελεύθεροι να παρέχουν τις εν λόγω πληροφορίες με διάφορους τρόπους που παρέχουν στους καταναλωτές δυνατότητα πρόσβασης στις απαραίτητες πληροφορίες. Θα πρέπει γενικά να προτιμώνται από τους εμπόρους εναλλακτικές λύσεις για την αναγραφή πληροφοριών στην ετικέτα των αγαθών. Θα πρέπει να τηρούνται οι σχετικοί τομεακοί κανόνες της Ένωσης και οι κανόνες σχετικά με την ελεύθερη κυκλοφορία των αγαθών.

- (54) Παρότι οι πωλήσεις εκτός εμπορικού καταστήματος αποτελούν νόμιμο και εδραιωμένο δίαυλο πωλήσεων, όπως οι πωλήσεις στο εμπορικό κατάστημα ενός εμπόρου και οι εξ αποστάσεως πωλήσεις, ορισμένες ιδιαίτερα επιθετικές ή παραπλανητικές τεχνικές εμπορικής προώθησης ή πώλησης στο πλαίσιο επισκέψεων στην οικία του καταναλωτή ή στη διάρκεια εκδρομών όπως αναφέρεται στο άρθρο 2 σημείο 8) της οδηγίας 2011/83/ΕΕ μπορεί να ασκούν πίεση στους καταναλωτές να προβούν σε αγορές αγαθών ή υπηρεσιών που δεν θα αγόραζαν ειδάλλως ή σε αγορές σε υπερβολικά υψηλές τιμές, οι οποίες συχνά εμπεριέχουν την υποχρέωση άμεσης πληρωμής. Οι εν λόγω πρακτικές συχνά έχουν στόχο ηλικιωμένους ή άλλους ευάλωτους καταναλωτές. Ορισμένα κράτη μέλη θεωρούν τις εν λόγω πρακτικές ανεπιθύμητες και θεωρούν απαραίτητο τον περιορισμό ορισμένων μορφών και πτυχών των πωλήσεων εκτός εμπορικού καταστήματος κατά την έννοια της οδηγίας 2011/83/ΕΕ, όπως η επιθετική και παραπλανητική εμπορική προώθηση ή η πώληση ενός προϊόντος στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων στην οικία καταναλωτή ή εκδρομών. Όταν τίθενται τέτοιοι περιορισμοί για λόγους άλλους από την προστασία των καταναλωτών, όπως για λόγους δημόσιου συμφέροντος ή σεβασμού της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών που προστατεύεται από το άρθρο 7 του Χάρτη, αυτοί δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της οδηγίας 2005/29/ΕΚ.
- (55) Σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας και με σκοπό να διευκολυνθεί η επιβολή, θα πρέπει να αποσαφηνιστεί ότι η οδηγία 2005/29/ΕΚ δεν θίγει την ελευθερία των κρατών μελών να θεσπίζουν εθνικές διατάξεις, ώστε να προστατεύσουν περαιτέρω τα νόμιμα συμφέροντα των καταναλωτών από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές όσον αφορά τις μη προγραμματισμένες επισκέψεις εμπόρου στην οικία τους με σκοπό την προσφορά ή την πώληση προϊόντων ή όσον αφορά εκδρομές που διοργανώνει έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές, σε περίπτωση που οι εν λόγω διατάξεις αιτιολογούνται για λόγους προστασίας των καταναλωτών. Κάθε παρόμοια διάταξη θα πρέπει να είναι αναλογική και να μην εισάγει διακρίσεις, αλλά ούτε και να απαγορεύει τους εν λόγω διαύλους πωλήσεων αυτούς καθ' εαυτούς. Οι εθνικές διατάξεις που θεσπίζουν τα κράτη μέλη θα μπορούσαν, για παράδειγμα, να καθορίζουν τις ώρες της ημέρας κατά τις οποίες δεν επιτρέπονται επισκέψεις στην οικία των καταναλωτών χωρίς ρητό αίτημά τους ή να απαγορεύουν τις εν λόγω επισκέψεις όταν ο καταναλωτής έχει υποδείξει εμφανώς ότι οι εν λόγω επισκέψεις δεν είναι αποδεκτές ή να ορίζουν τη διαδικασία πληρωμής. Επιπλέον, οι εν λόγω διατάξεις θα μπορούσαν να θεσπίζουν πιο προστατευτικούς κανόνες στους τομείς που εναρμονίζονται με την οδηγία 2011/83/ΕΕ. Ως εκ τούτου, η οδηγία 2011/83/ΕΕ θα πρέπει να τροποποιηθεί, ώστε να επιτραπεί στα κράτη μέλη να θεσπίζουν εθνικά μέτρα που θα προβλέπουν μεγαλύτερη περίοδο για το δικαίωμα υπαναχώρησης και να παρεκκλίνουν από ειδικές εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης. Θα πρέπει να απαιτείται από τα κράτη μέλη να κοινοποιούν τυχόν εθνικές διατάξεις που θεσπίζουν σε αυτό το πλαίσιο στην Επιτροπή, ούτως ώστε η Επιτροπή να μπορεί να καθιστά τις εν λόγω πληροφορίες διαθέσιμες σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και να παρακολουθεί τον αναλογικό χαρακτήρα και τη νομιμότητα των εν λόγω μέτρων.
- (56) Όσον αφορά τις επιθετικές και παραπλανητικές πρακτικές στο πλαίσιο εκδηλώσεων που διοργανώνονται εκτός εμπορικού καταστήματος, η οδηγία 2005/29/ΕΚ δεν θίγει τους τυχόν όρους εγκατάστασης ή τα καθεστώτα αδειοδότησης που μπορούν να επιβάλλουν τα κράτη μέλη στους εμπόρους. Επιπλέον, η εν λόγω οδηγία ισχύει υπό την επιφύλαξη του εθνικού δικαίου περί συμβάσεων και, ιδίως, των κανόνων εγκυρότητας, διαμόρφωσης ή αποτελέσματος μιας σύμβασης. Οι επιθετικές και παραπλανητικές πρακτικές στο πλαίσιο εκδηλώσεων που διοργανώνονται εκτός εμπορικού καταστήματος μπορούν να απαγορευθούν βάσει κατά περίπτωση αξιολόγησης σύμφωνα με τα άρθρα 5 έως 9 της εν λόγω οδηγίας. Επιπλέον, το παράρτημα I της εν λόγω οδηγίας περιλαμβάνει μια γενική απαγόρευση πρακτικών κατά τις οποίες ο έμπορος δημιουργεί την εντύπωση ότι δεν ενεργεί για σκοπούς που αφορούν το επάγγελμά του, καθώς και πρακτικών που δημιουργούν την εντύπωση ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να εγκαταλείψει το κατάστημα έως ότου συναφθεί η σύμβαση. Η Επιτροπή θα πρέπει να αξιολογήσει κατά πόσον οι ισχύοντες κανόνες παρέχουν επαρκές επίπεδο προστασίας των καταναλωτών και επαρκή εργαλεία για την αποτελεσματική αντιμετώπιση των εν λόγω πρακτικών από τα κράτη μέλη.

- (57) Η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να επηρεάζει πτυχές του εθνικού δικαίου των συμβάσεων που δεν ρυθμίζονται από αυτήν. Κατά συνέπεια, η παρούσα οδηγία δεν θα πρέπει να θίγει το εθνικό δίκαιο των συμβάσεων που ρυθμίζει για παράδειγμα τη σύναψη ή την εγκυρότητα μιας σύμβασης, όπως σε περίπτωση απουσίας συγκατάθεσης ή μη εξουσιοδοτημένης εμπορικής δραστηριότητας.
- (58) Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών και την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, το επιγραμμικό σημείο εισόδου που θα αναπτυχθεί από την Επιτροπή θα πρέπει να είναι, στο μέτρο του δυνατού, φιλικό προς τον χρήστη, κατάλληλο για κινητές συσκευές, εύκολα προσβάσιμο και εύχρηστο για όλους, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία («σχεδιασμός για όλους»).
- (59) Σύμφωνα με την κοινή πολιτική δήλωση των κρατών μελών και της Επιτροπής σχετικά με τα επεξηγηματικά έγγραφα της 28ης Σεπτεμβρίου 2011 <sup>(17)</sup>, τα κράτη μέλη ανέλαβαν να συνοδεύσουν, σε αιτιολογημένες περιπτώσεις, την κοινοποίηση των μέτρων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο με ένα ή περισσότερα έγγραφα στα οποία θα επεξηγείται η σχέση ανάμεσα στα συστατικά στοιχεία μιας οδηγίας και στα αντίστοιχα μέρη των νομικών πράξεων μεταφοράς στο εθνικό δίκαιο. Όσον αφορά την παρούσα οδηγία, ο νομοθέτης θεωρεί ότι η διαβίβαση τέτοιων εγγράφων είναι αιτιολογημένη.
- (60) Δεδομένου ότι οι στόχοι της παρούσας οδηγίας, ήτοι η βελτίωση της επιβολής και ο εκσυγχρονισμός του δικαίου για την προστασία των καταναλωτών, δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη, μπορούν όμως, λόγω της ενωσιακής διάστασης του προβλήματος, να επιτευχθούν καλύτερα σε επίπεδο της Ένωσης, η Ένωση δύναται να λάβει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας όπως διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, η παρούσα οδηγία δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη των στόχων αυτών,

ΕΞΕΛΩΣΑΝ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΟΔΗΓΙΑ:

#### Άρθρο 1

### Τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ

Στην οδηγία 93/13/ΕΟΚ παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

#### «Άρθρο 8β

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
  2. Τα κράτη μέλη μπορούν να περιορίζουν τις εν λόγω κυρώσεις σε περιπτώσεις κατά τις οποίες οι συμβατικοί όροι ορίζονται ρητώς ως καταχρηστικοί σε κάθε περίπτωση από το εθνικό δίκαιο ή κατά τις οποίες ένας πωλητής ή προμηθευτής εξακολουθεί να χρησιμοποιεί συμβατικούς όρους οι οποίοι κρίθηκαν καταχρηστικοί με οριστική απόφαση που λήφθηκε σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 2.
  3. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, για την επιβολή κυρώσεων, λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια, κατά περίπτωση:
    - α) η φύση, η βαρύτητα, η έκταση και η διάρκεια της παράβασης,
    - β) τυχόν ενέργειες του πωλητή ή προμηθευτή με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές,
    - γ) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του πωλητή ή του προμηθευτή,
    - δ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο πωλητής ή ο προμηθευτής λόγω της παράβασης, εφόσον είναι διαθέσιμα τα σχετικά στοιχεία,
    - ε) οι κυρώσεις που επιβλήθηκαν στον πωλητή ή στον προμηθευτή για την ίδια παράβαση σε άλλα κράτη μέλη σε διασυνοριακές υποθέσεις, όπου οι πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω κυρώσεις είναι διαθέσιμες μέσω του μηχανισμού που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*),
- στ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της υπόθεσης.

<sup>(17)</sup> ΕΕ C 369 της 17.12.2011, σ. 14.

4. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου, τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, όταν πρόκειται να επιβληθούν κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, περιλαμβάνουν τη δυνατότητα είτε επιβολής προστίμων μέσω διοικητικών διαδικασιών είτε κίνησης δικαστικών διαδικασιών για την επιβολή προστίμων, ή και τα δύο, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον ίσο με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του πωλητή ή του προμηθευτή στο ενδιαφερόμενο κράτος μέλος ή στα ενδιαφερόμενα κράτη μέλη.

5. Για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες επιβάλλεται πρόστιμο σύμφωνα με την παράγραφο 4, αλλά δεν υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του πωλητή ή του προμηθευτή, τα κράτη μέλη εισάγουν τη δυνατότητα επιβολής προστίμων, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον 2 εκατομμύρια EUR.

6. Τα κράτη μέλη, έως τις ... [24 μήνες από την ημερομηνία έκδοσης της παρούσας τροποποιητικής οδηγίας], κοινοποιούν στην Επιτροπή τους κανόνες και τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τα επηρεάζει.

(\* ) Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).».

## Άρθρο 2

### Τροποποιήσεις της οδηγίας 98/6/ΕΚ

Η οδηγία 98/6/ΕΚ τροποποιείται ως εξής:

1) Παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

#### «Άρθρο 6α

1. Σε κάθε ανακοίνωση περί μείωσης τιμής υποδεικνύεται η προγενέστερη τιμή που εφάρμοξε ο έμπορος για καθορισμένο χρονικό διάστημα πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής.
2. Ως προγενέστερη τιμή νοείται η χαμηλότερη τιμή που εφάρμοσε ο έμπορος κατά τη διάρκεια χρονικού διαστήματος όχι συντομότερο των 30 ημερών πριν από την εφαρμογή της μείωσης της τιμής.
3. Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν διαφορετικούς κανόνες για τα αγαθά τα οποία μπορούν να αλλοιωθούν ή λήγουν σύντομα.
4. Όταν το προϊόν κυκλοφορεί στην αγορά για λιγότερο από 30 ημέρες, τα κράτη μέλη μπορούν επίσης να προβλέπουν συντομότερο χρονικό διάστημα από εκείνο που ορίζεται στην παράγραφο 2.
5. Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι, όταν η μείωση της τιμής αυξάνεται προοδευτικά, η προγενέστερη τιμή είναι η τιμή χωρίς τη μείωση της τιμής πριν από την πρώτη εφαρμογή της μείωσης της τιμής.».

2) Το άρθρο 8 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

#### «Άρθρο 8

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, για την επιβολή κυρώσεων, λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια, κατά περίπτωση:
  - α) η φύση, η βαρύτητα, η έκταση και η διάρκεια της παράβασης,
  - β) τυχόν ενέργειες του εμπόρου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές,
  - γ) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπόρου,
  - δ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο έμπορος λόγω της παράβασης, εάν τα σχετικά στοιχεία είναι διαθέσιμα,
  - ε) οι κυρώσεις που επιβλήθηκαν στον έμπορο για την ίδια παράβαση σε άλλα κράτη μέλη σε διασυνοριακές υποθέσεις, όπου οι πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω κυρώσεις είναι διαθέσιμες μέσω του μηχανισμού που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*),
  - στ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της υπόθεσης.

3. Τα κράτη μέλη, έως τις 28 Νοεμβρίου 2021, κοινοποιούν στην Επιτροπή τους κανόνες και τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τα επηρεάζει.

(\*) Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).».

### Άρθρο 3

#### Τροποποιήσεις της οδηγίας 2005/29/ΕΚ

Η οδηγία 2005/29/ΕΚ τροποποιείται ως εξής:

1) Το άρθρο 2 πρώτο εδάφιο τροποποιείται ως εξής:

α) το στοιχείο γ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

“γ) “προϊόν”: κάθε αγαθό ή υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης της ακίνητης περιουσίας, της ψηφιακής υπηρεσίας και του ψηφιακού περιεχομένου, καθώς και των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων.”

β) προστίθενται τα ακόλουθα στοιχεία:

«ιγ) “κατάταξη”: η σχετική προβολή που δίδεται σε προϊόντα όπως παρουσιάζονται, οργανώνονται ή κοινοποιούνται από τον έμπορο, ανεξαρτήτως των τεχνολογικών μέσων που χρησιμοποιούνται για την εν λόγω παρουσίαση, οργάνωση ή κοινοποίηση·

ιδ) “επιγραμμική αγορά”: η υπηρεσία η οποία χρησιμοποιεί λογισμικό, συμπεριλαμβανομένου ιστοτόπου, μέρους ιστοτόπου ή εφαρμογής, το οποίο διαχειρίζεται έμπορος ή άλλος εξ ονόματος του εμπόρου, και η οποία επιτρέπει στους καταναλωτές να συνάπτουν εξ αποστάσεως συμβάσεις με άλλους εμπόρους ή καταναλωτές χρησιμοποιώντας λογισμικό, συμπεριλαμβανομένου ιστοτόπου, μέρους ιστοτόπου ή εφαρμογής, το οποίο διαχειρίζεται έμπορος ή άλλος εξ ονόματος του εμπόρου.»

2) Στο άρθρο 3, οι παράγραφοι 5 και 6 αντικαθίστανται από το ακόλουθο κείμενο:

«5. Η παρούσα οδηγία δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να θεσπίζουν διατάξεις για την προστασία των νόμιμων συμφερόντων των καταναλωτών όσον αφορά ορισμένες επιθετικές ή παραπλανητικές πρακτικές εμπορικής προώθησης ή πώλησης στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων ενός εμπόρου στην οικία καταναλωτή ή εκδρομές που διοργανώνει ένας έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές. Οι εν λόγω διατάξεις είναι αναλογικές, δεν εισάγουν διακρίσεις και αιτιολογούνται για λόγους προστασίας του καταναλωτή.

6. Τα κράτη μέλη γνωστοποιούν χωρίς καθυστέρηση στην Επιτροπή κάθε εθνική διάταξη που θεσπίζεται βάσει της παραγράφου 5, καθώς και τυχόν επακόλουθες αλλαγές. Η Επιτροπή καθιστά τις εν λόγω πληροφορίες εύκολα προσβάσιμες από τους καταναλωτές και τους εμπόρους σε ειδικό ιστότοπο.»

3) Στο άρθρο 6 παράγραφος 2, προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

«γ) κάθε εμπορική προώθηση αγαθού, σε ένα κράτος μέλος, ως πανομοιότυπου με αγαθό που αποτελεί αντικείμενο εμπορίας σε άλλα κράτη μέλη, ενώ το εν λόγω αγαθό έχει σαφώς διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά, εκτός εάν αιτιολογείται από θεμιτούς και αντικειμενικούς παράγοντες.»

4) Το άρθρο 7 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 4 τροποποιείται ως εξής:

i) το στοιχείο δ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«δ) οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, την παράδοση και την εκτέλεση, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας.»

ii) προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

«στ) για τα προϊόντα που προσφέρονται σε επιγραμμικές αγορές, κατά πόσον ο τρίτος που προσφέρει τα προϊόντα είναι έμπορος ή όχι, με βάση τη δήλωση του εν λόγω τρίτου στον πάροχο της επιγραμμικής αγοράς.»

β) παρεμβάλλεται η ακόλουθη παράγραφος:

«4α. Όταν παρέχεται στους καταναλωτές η δυνατότητα αναζήτησης προϊόντων που προσφέρονται από διαφορετικούς εμπόρους ή από καταναλωτές βάσει ερωτήματος υπό μορφή λέξης-κλειδιού, φράσης ή άλλου στοιχείου, ανεξαρτήτως του τόπου στον οποίο ολοκληρώνονται τελικά οι εν λόγω συναλλαγές, θεωρείται ουσιώδους σημασίας η παροχή γενικών πληροφοριών, σε ειδικό τμήμα της επιγραμμικής διεπαφής, άμεσα και εύκολα προσβάσιμου από τη σελίδα όπου παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της αναζήτησης, όσον αφορά τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη

των προϊόντων τα οποία παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αποτέλεσμα του ερωτήματος αναζήτησης και τη σχετική σημασία των εν λόγω παραμέτρων έναντι άλλων. Η παρούσα παράγραφος δεν ισχύει για τους παρόχους επιγραμμικών μηχανών αναζήτησης, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 6) του κανονισμού (ΕΕ) 2019/1150 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. (\*)

(\*) Κανονισμός (ΕΕ) 2019/1150 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Ιουνίου 2019, για την προώθηση της δίκαιης μεταχείρισης και της διαφάνειας για τους επιχειρηματικούς χρήστες επιγραμμικών υπηρεσιών διαμεσολάβησης (ΕΕ L 186 της 11.7.2019, σ. 57).»

γ) προστίθεται η ακόλουθη παράγραφος:

«6. Όταν ο έμπορος παρέχει πρόσβαση σε αξιολογήσεις προϊόντων από καταναλωτές, θεωρείται ουσιώδους σημασίας η παροχή πληροφοριών σχετικά με το κατά πόσον και με ποιον τρόπο ο έμπορος διασφαλίζει ότι οι δημοσιευμένες αξιολογήσεις προέρχονται από καταναλωτές που έχουν όντως χρησιμοποιήσει ή αγοράσει το προϊόν.»

5) Παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 11α

### Μέσα επανόρθωσης

1. Οι καταναλωτές που έχουν υποστεί βλάβη από αθέμιτες εμπορικές πρακτικές έχουν πρόσβαση σε αναλογικά και αποτελεσματικά μέσα έννομης προστασίας, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας αποζημίωσης για την πρόκληση ζημιών στον καταναλωτή και, κατά περίπτωση, μείωσης της τιμής ή καταγγελίας της σύμβασης. Τα κράτη μέλη μπορούν να καθορίζουν τους όρους εφαρμογής και τις επιπτώσεις των εν λόγω μέσων έννομης προστασίας. Τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν υπόψη, κατά περίπτωση, τη βαρύτητα και τη φύση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, τις ζημιές που υπέστη ο καταναλωτής και άλλες σχετικές περιστάσεις.

2. Τα εν λόγω μέσα έννομης προστασίας δεν θίγουν την εφαρμογή άλλων μέσων έννομης προστασίας που είναι διαθέσιμα στους καταναλωτές βάσει του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου.»

6) Το άρθρο 13 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 13

### Κυρώσεις

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι για την επιβολή κυρώσεων λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια, κατά περίπτωση:

α) η φύση, η βαρύτητα, η έκταση και η διάρκεια της παράβασης,

β) τυχόν ενέργειες του εμπόρου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές,

γ) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπόρου,

δ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημιές που απέφυγε ο έμπορος λόγω της παράβασης, εφόσον είναι διαθέσιμα τα σχετικά στοιχεία,

ε) οι κυρώσεις που επιβλήθηκαν στον έμπορο για την ίδια παράβαση σε άλλα κράτη μέλη σε διασυνοριακές υποθέσεις, όπου οι πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω κυρώσεις είναι διαθέσιμες μέσω του μηχανισμού που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*),

στ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της υπόθεσης.

3. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, όταν πρόκειται να επιβληθούν κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2934, περιλαμβάνουν τη δυνατότητα είτε επιβολής προστίμων μέσω διοικητικών διαδικασιών είτε κίνησης δικαστικών διαδικασιών για την επιβολή προστίμων, ή και τα δύο, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον ίσο με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο ενδιαφερόμενο κράτος μέλος ή στα ενδιαφερόμενα κράτη μέλη. Με την επιφύλαξη του εν λόγω κανονισμού, τα κράτη μέλη μπορούν, για εθνικούς συνταγματικούς λόγους, να περιορίσουν την επιβολή προστίμων στις εξής περιπτώσεις:

α) παραβάσεις των άρθρων 6, 7, 8, 9 και του παραρτήματος I της παρούσας οδηγίας και

β) συνεχιζόμενη χρήση εκ μέρους του εμπόρου εμπορικής πρακτικής που έχει κριθεί καταχρηστική από την αρμόδια εθνική αρχή ή δικαστήριο, όταν η εν λόγω εμπορική πρακτική δεν είναι μία από τις παραβάσεις που αναφέρονται στο στοιχείο α).

4. Για περιπτώσεις κατά τις οποίες επιβάλλεται πρόστιμο σύμφωνα με την παράγραφο 3, αλλά δεν υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του εμπόρου, τα κράτη μέλη θεσπίζουν τη δυνατότητα επιβολής προστίμων, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον 2 εκατομμύρια EUR.

5. Τα κράτη μέλη, έως τις 28 Νοεμβρίου 2021, κοινοποιούν στην Επιτροπή τους κανόνες και τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τα επηρεάζει.

(\*) Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).».

7) Το παράρτημα I τροποποιείται ως εξής:

α) παρεμβάλλεται το ακόλουθο σημείο:

«11α. Παροχή αποτελεσμάτων αναζήτησης μετά την υποβολή ερωτήματος επιγραμμικής αναζήτησης εκ μέρους καταναλωτή χωρίς να κοινοποιείται σαφώς τυχόν διαφήμιση επί πληρωμή ή καταβολή τιμήματος ειδικά για την επίτευξη υψηλότερης κατάταξης προϊόντων μεταξύ των αποτελεσμάτων αναζήτησης.»

β) παρεμβάλλονται τα ακόλουθα σημεία:

«23α. Η μεταπώληση εισιτηρίων εκδηλώσεων στους καταναλωτές εάν ο έμπορος τα απέκτησε χρησιμοποιώντας αυτοματοποιημένα μέσα για να παρακάμψει οποιοδήποτε επιβαλλόμενο όριο στον αριθμό των εισιτηρίων που επιτρέπεται να αγοράσει κάποιος ή οποιοσδήποτε άλλους κανόνες που ισχύουν για την αγορά εισιτηρίων.

23β. Με τη δήλωση ότι οι αξιολογήσεις ενός προϊόντος υποβάλλονται από καταναλωτές που έχουν πράγματι χρησιμοποιήσει ή αγοράσει το προϊόν χωρίς να έχουν ληφθεί εύλογα και αναλογικά μέτρα προκειμένου να ελεγχθεί ότι προέρχονται από τους εν λόγω καταναλωτές.

23γ. Η υποβολή ή η ανάθεση σε άλλο νομικό ή φυσικό πρόσωπο της υποβολής ψευδών αξιολογήσεων ή θετικών κριτικών καταναλωτών ή η διαστρέβλωση των αξιολογήσεων ή των θετικών κριτικών καταναλωτών, με σκοπό την προώθηση προϊόντων.».

#### Άρθρο 4

#### Τροποποιήσεις της οδηγίας 2011/83/ΕΕ

Η οδηγία 2011/83/ΕΕ τροποποιείται ως εξής:

1) Στο άρθρο 2, το πρώτο εδάφιο τροποποιείται ως εξής:

α) το σημείο 3) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«3) “αγαθά”: αγαθά όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 5) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/771 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*)

(\*) Οδηγία (ΕΕ) 2019/771. του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για τις πωλήσεις αγαθών, την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ, και την κατάργηση της οδηγίας (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 28).»

β) παρεμβάλλεται το ακόλουθο σημείο:

«4α) “δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα”: δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα όπως ορίζονται στο άρθρο 4 σημείο 1) του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*)»

(\*) Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).»

γ) τα σημεία 5) και 6) αντικαθίστανται από το ακόλουθο κείμενο:

«5) “σύμβαση πώλησης”: κάθε σύμβαση βάσει της οποίας ο έμπορος μεταβιβάζει ή αναλαμβάνει να μεταβιβάσει την κυριότητα αγαθών στον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένης κάθε σύμβασης που έχει ως αντικείμενο ταυτόχρονα την παροχή αγαθών και υπηρεσιών·

6)“ σύμβαση παροχής υπηρεσιών”: κάθε σύμβαση πλην σύμβασης πώλησης βάσει της οποίας ο έμπορος παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης ψηφιακής υπηρεσίας, στον καταναλωτή·

δ) το σημείο 11) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«11) “ψηφιακό περιεχόμενο”: ψηφιακό περιεχόμενο όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο 1) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*)

(\*) Οδηγία (ΕΕ) 2019/770 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 20ής Μαΐου 2019, σχετικά με ορισμένες πτυχές που αφορούν τις συμβάσεις για την προμήθεια ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών (ΕΕ L 136 της 22.5.2019, σ. 1).»

ε) προστίθενται τα ακόλουθα σημεία:

«16) “ψηφιακή υπηρεσία”: η ψηφιακή υπηρεσία όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο 2) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770·

17) “επιγραμμική αγορά”: υπηρεσία η οποία χρησιμοποιεί λογισμικό, συμπεριλαμβανομένου ιστοτόπου, μέρους ιστοτόπου ή εφαρμογής, το οποίο διαχειρίζεται έμπορος ή άλλος εξ ονόματος του εμπόρου, και η οποία επιτρέπει στους καταναλωτές να συνάπτουν εξ αποστάσεως συμβάσεις με άλλους εμπόρους ή καταναλωτές·

18) “πάροχος επιγραμμικής αγοράς”: κάθε έμπορος ο οποίος παρέχει επιγραμμική αγορά στους καταναλωτές·

19) “συμβατότητα”: η συμβατότητα όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο 10) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770·

20) “δυνατότητες λειτουργίας”: οι δυνατότητες λειτουργίας όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο 11) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770·

21) “διαλειτουργικότητα”: η διαλειτουργικότητα όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο 12) της οδηγίας (ΕΕ) 2019/770.».

2) Το άρθρο 3 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται, βάσει των όρων και στον βαθμό που ορίζεται στις διατάξεις της, σε οποιαδήποτε σύμβαση συνάπτεται μεταξύ ενός εμπόρου και ενός καταναλωτή όπου ο καταναλωτής καταβάλλει ή αναλαμβάνει να καταβάλει το τίμημα. Εφαρμόζεται σε συμβάσεις προμήθειας νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας ή τηλεθέρμανσης, μεταξύ άλλων και από δημόσιους παρόχους, στον βαθμό που τα προϊόντα αυτά παρέχονται σε συμβατική βάση.»

β) παρεμβάλλεται η ακόλουθη παράγραφος:

«1α. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται επίσης όταν ο έμπορος προμηθεύει ή αναλαμβάνει να προμηθεύσει ψηφιακό περιεχόμενο που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο ή ψηφιακή υπηρεσία προς τον καταναλωτή και ο καταναλωτής παρέχει ή αναλαμβάνει να παράσχει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα στον έμπορο, εξαιρουμένης της περίπτωσης κατά την οποία τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που παρέχει ο καταναλωτής υποβάλλονται σε επεξεργασία από τον έμπορο με αποκλειστικό σκοπό την παροχή ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο ή ψηφιακής υπηρεσίας σε συμφωνία με την παρούσα οδηγία ή προκειμένου ο έμπορος να συμμορφωθεί με τις νομικές απαιτήσεις στις οποίες υπόκειται και ο έμπορος δεν επεξεργάζεται τα εν λόγω δεδομένα για κανέναν άλλο σκοπό.»

γ) η παράγραφος 3 τροποποιείται ως εξής:

i) το στοιχείο ια) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ια) για υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, με την εξαίρεση του άρθρου 8 παράγραφος 2 και των άρθρων 19, 21 και 22.»



ii) προστίθεται το ακόλουθο στοιχείο:

«ιδ) για οποιαδήποτε αγαθά που πωλούνται στο πλαίσιο αναγκαστικής εκτέλεσης ή με άλλο τρόπο από δικαστική αρχή.»

3) Στο άρθρο 5, η παράγραφος 1 τροποποιείται ως εξής:

α) το στοιχείο ε) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ε) επιπλέον της υπενθύμισης περί ύπαρξης της νομικής εγγύησης για τη συμμόρφωση αγαθών, ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών, την υπενθύμιση περί ύπαρξης εξυπηρέτησης μετά την πώληση και, κατά περίπτωση, εμπορικών εγγυήσεων, μαζί με τους σχετικούς όρους εφαρμογής.»

β) τα στοιχεία ζ) και η) αντικαθίστανται από το ακόλουθο κείμενο:

«ζ) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών·

η) κατά περίπτωση, κάθε αξιολογη συμβατότητα και διαλειτουργικότητα αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών της οποίας ο έμπορος έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.»

4) Το άρθρο 6 τροποποιείται ως εξής:

α) η παράγραφος 1 τροποποιείται ως εξής:

i) το στοιχείο γ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«γ) τη γεωγραφική διεύθυνση όπου ο έμπορος είναι εγκατεστημένος, καθώς και τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του· επιπλέον, όταν ο έμπορος παρέχει άλλα μέσα επιγραμμικής επικοινωνίας που διασφαλίζουν ότι ο καταναλωτής μπορεί να διατηρήσει οποιαδήποτε γραπτή επικοινωνία με τον έμπορο σε σταθερό μέσο, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω επικοινωνίας, η ενημέρωση περιλαμβάνει επίσης λεπτομέρειες σχετικά με τα εν λόγω άλλα μέσα· όλα τα εν λόγω μέσα επικοινωνίας που παρέχει ο έμπορος διασφαλίζουν ότι μπορεί ο καταναλωτής να έρθει σε επαφή με τον έμπορο γρήγορα και να επικοινωνήσει με αυτόν αποτελεσματικά· ανάλογα με την περίπτωση, ο έμπορος παρέχει επίσης τη γεωγραφική διεύθυνση και τα στοιχεία ταυτότητας του εμπόρου για λογαριασμό του οποίου ενεργεί.»

ii) παρεμβάλλεται το ακόλουθο στοιχείο:

«εα) κατά περίπτωση, ότι η τιμή εξατομικεύτηκε βάσει αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων»

iii) το στοιχείο ιβ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ιβ) υπενθύμιση της ύπαρξης νομικής εγγύησης για τη συμμόρφωση των αγαθών, του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών·»

iv) τα στοιχεία ιη) και ιθ) αντικαθίστανται από το ακόλουθο κείμενο:

«ιη) κατά περίπτωση, τις δυνατότητες λειτουργίας, μαζί με τα ισχύοντα τεχνικά μέτρα προστασίας, των αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, του ψηφιακού περιεχομένου και των ψηφιακών υπηρεσιών·

ιθ) κατά περίπτωση, κάθε αξιολογη συμβατότητα και διαλειτουργικότητα αγαθών με ψηφιακά στοιχεία, ψηφιακού περιεχομένου και ψηφιακών υπηρεσιών της οποίας ο έμπορος έχει γνώση ή ευλόγως αναμένεται να έχει γνώση.»

β) η παράγραφος 4 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«4. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στα στοιχεία η), θ) και ι) της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου μπορούν να παρέχονται με το υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση που παρατίθεται στο παράρτημα Ι τμήμα Α. Ο έμπορος έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών που ορίζονται στα στοιχεία η), θ) και ι) της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, εφόσον έχει παράσχει τις εν λόγω οδηγίες, σωστά συμπληρωμένες, στον καταναλωτή. Οι αναφορές στην περίοδο υπαναχώρησης 14 ημερών στο υπόδειγμα οδηγιών για την υπαναχώρηση που παρατίθεται στο παράρτημα Ι τμήμα Α αντικαθίστανται από αναφορές σε περίοδο υπαναχώρησης 30 ημερών σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει κανόνες σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 1α.»

- 5) Παρεμβάλλεται το ακόλουθο άρθρο:

«Άρθρο 6α

### Πρόσθετες ειδικές υποχρεώσεις ενημέρωσης για συμβάσεις που συνάπτονται σε επιγραμμικές αγορές

1. Προτού ο καταναλωτής δεσμευτεί από εξ αποστάσεως σύμβαση ή οποιαδήποτε αντίστοιχη προσφορά σε επιγραμμική αγορά, ο πάροχος της επιγραμμικής αγοράς, με την επιφύλαξη της οδηγίας 2005/29/EK, παρέχει στον καταναλωτή τις ακόλουθες πληροφορίες με τρόπο σαφή και κατανοητό, αλλά και κατάλληλο για τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως:

- α) γενικές πληροφορίες, που είναι διαθέσιμες σε ειδικό τμήμα της επιγραμμικής διεπαφής, άμεσα και εύκολα προσβάσιμο από τη σελίδα όπου παρουσιάζονται οι προσφορές, σχετικά με τις βασικές παραμέτρους που καθορίζουν την κατάταξη, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχείο ιγ) της οδηγίας 2005/29/EK, των προσφορών που παρουσιάζονται στον καταναλωτή ως αποτέλεσμα του ερωτήματος αναζήτησης, και τη σχετική σημασία των εν λόγω παραμέτρων έναντι άλλων,
- β) κατά πόσον ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο είναι έμπορος ή όχι, με βάση τη δήλωση του εν λόγω τρίτου στον πάροχο της επιγραμμικής αγοράς,
- γ) όταν ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο δεν είναι έμπορος, ότι τα δικαιώματα των καταναλωτών που απορρέουν από το δικαίωμα της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών δεν εφαρμόζονται στη σύμβαση,
- δ) κατά περίπτωση, τον τρόπο επιμερισμού των υποχρεώσεων που σχετίζονται με τη σύμβαση μεταξύ του τρίτου που προσφέρει τα αγαθά, τις υπηρεσίες ή το ψηφιακό περιεχόμενο και του παρόχου της επιγραμμικής αγοράς, πληροφορία η οποία δεν θίγει οποιαδήποτε ευθύνη που ενδέχεται να φέρει σε σχέση με τη σύμβαση δυνάμει άλλης ενωσιακής ή εθνικής νομοθεσίας ο πάροχος της επιγραμμικής αγοράς ή ο έμπορος που αποτελεί τον τρίτο.

2. Με την επιφύλαξη της οδηγίας 2000/31/EK, το παρόν άρθρο δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να επιβάλλουν πρόσθετες υποχρεώσεις ενημέρωσης για τους παρόχους επιγραμμικών αγορών. Οι εν λόγω διατάξεις είναι αναλογικές, δεν εισάγουν διακρίσεις και αιτιολογούνται για λόγους προστασίας των καταναλωτών.»

- 6) Στο άρθρο 7, η παράγραφος 3 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«3. Εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί η εκτέλεση υπηρεσιών ή η προμήθεια νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή η παροχή τηλεθέρμανσης να άρχεται στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 9 παράγραφος 2 και η σύμβαση υποχρεώνει τον καταναλωτή να καταβάλει τίμημα, ο έμπορος απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει τη ρητή αίτησή του πάνω σε σταθερό μέσο και ζητεί από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο, ο καταναλωτής θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.»

- 7) Το άρθρο 8 τροποποιείται ως εξής:

- α) η παράγραφος 4 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«4. Εάν η σύμβαση συνάπτεται με μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως το οποίο παρέχει περιορισμένο χώρο ή χρόνο για την απεικόνιση των πληροφοριών, ο έμπορος παρέχει, πάνω στο συγκεκριμένο μέσο ή διά του συγκεκριμένου μέσου πριν από τη σύναψη αυτής της σύμβασης, τουλάχιστον τις προσυμβατικές πληροφορίες που αφορούν τα βασικά χαρακτηριστικά των αγαθών ή των υπηρεσιών, την ταυτότητα του εμπόρου, τη συνολική τιμή, το δικαίωμα υπαναχώρησης, τη διάρκεια της σύμβασης και, εάν η σύμβαση είναι αορίστου χρόνου, τις προϋποθέσεις καταγγελίας της σύμβασης, κατά τα οριζόμενα, αντίστοιχα, στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχεία α), β), ε), η) και ιε), εξαιρουμένου του υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης που καθορίζεται στο παράρτημα Ι τμήμα Β που αναφέρεται στο στοιχείο η). Οι λοιπές πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 6 παράγραφος 1, συμπεριλαμβανομένου του υποδείγματος του εντύπου υπαναχώρησης, παρέχονται από τον έμπορο στον καταναλωτή με τον κατάλληλο τρόπο σύμφωνα με την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.»

- β) η παράγραφος 8 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«8. Εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί η εκτέλεση υπηρεσιών ή η προμήθεια νερού, φυσικού αερίου ή ηλεκτρικής ενέργειας, όταν δεν διατίθενται προς πώληση σε περιορισμένο όγκο ή σε καθορισμένη ποσότητα, ή η παροχή τηλεθέρμανσης να άρχεται στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης που προβλέπεται στο άρθρο 9 παράγραφος 2, και η σύμβαση υποχρεώνει τον καταναλωτή να καταβάλει τίμημα, ο έμπορος απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει ρητή αίτηση και ζητεί από τον καταναλωτή να αναγνωρίσει ότι, μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο, ο καταναλωτής θα απολέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης.»

8) Το άρθρο 9 τροποποιείται ως εξής:

α) παρεμβάλλεται η ακόλουθη παράγραφος:

«1α. Τα κράτη μέλη μπορούν να θεσπίζουν κανόνες σύμφωνα με τους οποίους η περίοδος υπαναχώρησης των 14 ημερών που αναφέρεται στην παράγραφο 1 παρατείνεται σε 30 ημέρες για τις συμβάσεις που έχουν συναφθεί στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων από τον έμπορο στην οικία καταναλωτή ή εκδρομών που διοργανώνει έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές, με σκοπό την προστασία των θεμιτών συμφερόντων των καταναλωτών έναντι επιθετικών ή παραπλανητικών πρακτικών εμπορικής προώθησης ή πώλησης. Οι εν λόγω κανόνες είναι αναλογικοί, δεν εισάγουν διακρίσεις και αιτιολογούνται για λόγους προστασίας των καταναλωτών.»

β) στην παράγραφο 2, το εισαγωγικό μέρος αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Με την επιφύλαξη του άρθρου 10, η περίοδος υπαναχώρησης που αναφέρεται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου λήγει μετά από 14 ημέρες ή, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει κανόνες σύμφωνα με την παράγραφο 1α του παρόντος άρθρου, 30 ημέρες από:».

9) Στο άρθρο 10, η παράγραφος 2 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«2. Εάν ο έμπορος έχει παράσχει στον καταναλωτή τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου εντός 12 μηνών από την ημέρα που ορίζεται στο άρθρο 9 παράγραφος 2, η περίοδος υπαναχώρησης λήγει 14 ημέρες ή, σε περιπτώσεις κατά τις οποίες τα κράτη μέλη έχουν θεσπίσει κανόνες σύμφωνα με το άρθρο 9 παράγραφος 1α, 30 ημέρες μετά την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής λαμβάνει τις εν λόγω πληροφορίες.».

10) Στο άρθρο 13 προστίθενται οι ακόλουθες παράγραφοι:

«4. Όσον αφορά τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή, ο έμπορος συμμορφώνεται με τις ισχύουσες υποχρεώσεις βάσει του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

5. Ο έμπορος δεν χρησιμοποιεί κανένα περιεχόμενο, εκτός από δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, που παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο, εκτός εάν το εν λόγω περιεχόμενο:

- α) δεν έχει καμία χρησιμότητα εκτός του πλαισίου του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο,
- β) αφορά μόνο τη δραστηριότητα του καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο,
- γ) έχει ομαδοποιηθεί με άλλα δεδομένα από τον έμπορο και δεν μπορεί να διαχωριστεί ή μπορεί να διαχωριστεί μόνο με δυσανάλογες προσπάθειες ή
- δ) έχει δημιουργηθεί από τον καταναλωτή από κοινού με άλλα πρόσωπα και άλλοι καταναλωτές είναι σε θέση να συνεχίσουν να χρησιμοποιούν το περιεχόμενο.

6. Με την εξαίρεση των περιπτώσεων που αναφέρονται στην παράγραφο 5 στοιχείο α), β) ή γ), ο έμπορος, κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, θέτει στη διάθεση του καταναλωτή οποιοδήποτε περιεχόμενο, εκτός από δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, το οποίο παρασχέθηκε ή δημιουργήθηκε από τον καταναλωτή κατά τη χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας που παρέχεται από τον έμπορο.

7. Ο καταναλωτής δικαιούται να ανακτήσει το εν λόγω ψηφιακό περιεχόμενο δωρεάν, χωρίς να παρεμποδίζεται από τον έμπορο, σε εύλογο χρονικό διάστημα και σε κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχάνημα μορφότυπο.

8. Σε περίπτωση υπαναχώρησης από τη σύμβαση, ο έμπορος μπορεί να εμποδίζει κάθε περαιτέρω χρήση του ψηφιακού περιεχομένου ή της ψηφιακής υπηρεσίας από τον καταναλωτή, συγκεκριμένα καθιστώντας το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία μη προσβάσιμα στον καταναλωτή ή απενεργοποιώντας τον λογαριασμό χρήστη του καταναλωτή, με την επιφύλαξη της παραγράφου 6.».

11) Το άρθρο 14 τροποποιείται ως εξής:

α) παρεμβάλλεται η ακόλουθη παράγραφος:

«2α. Σε περίπτωση υπαναχώρησης από τη σύμβαση, ο καταναλωτής αποφεύγει να χρησιμοποιεί το ψηφιακό περιεχόμενο ή την ψηφιακή υπηρεσία και να τα θέτει στη διάθεση τρίτων.»

β) στην παράγραφο 4, το στοιχείο β) σημείο i) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«i) ο καταναλωτής δεν έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του για να αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης πριν από το τέλος της δεκατετραήμερης ή της τριανταήμερης περιόδου που προβλέπεται στο άρθρο 9».

12) Το άρθρο 16 τροποποιείται ως εξής:

α) το πρώτο εδάφιο τροποποιείται ως εξής:

i) το στοιχείο α) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«α) συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη εκτέλεση της υπηρεσίας αλλά, εφόσον προβλέπεται στη σύμβαση η υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει τίμημα, μόνο εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απολέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον έμπορο»

ii) το στοιχείο ιγ) αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«ιγ) συμβάσεις προμήθειας ψηφιακού περιεχομένου που δεν παρέχεται σε υλικό μέσο, εφόσον η εκτέλεση έχει ξεκινήσει, και, εφόσον προβλέπεται στη σύμβαση η υποχρέωση του καταναλωτή να καταβάλει τίμημα, σε περίπτωση που:

- i) ο καταναλωτής έδωσε την προηγούμενη ρητή συγκατάθεσή του ώστε να ξεκινήσει η εκτέλεση της σύμβασης στη διάρκεια της περιόδου ισχύος του δικαιώματος υπαναχώρησης,
- ii) ο καταναλωτής αναγνώρισε ότι χάνει συνεπακόλουθα το δικαίωμά του υπαναχώρησης και
- iii) ο έμπορος πρόεβη στην παροχή της επιβεβαίωσης που προβλέπεται στο άρθρο 7 παράγραφος 2 ή στο άρθρο 8 παράγραφος 7.»

β) προστίθενται τα ακόλουθα εδάφια:

«Τα κράτη μέλη μπορούν να παρεκκλίνουν από τις εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης που ορίζονται στο πρώτο εδάφιο στοιχεία α), β), γ) και ε) για τις συμβάσεις που έχουν συναφθεί στο πλαίσιο μη προγραμματισμένων επισκέψεων εμπόρου στην οικία καταναλωτή ή εκδρομών που διοργανώνει έμπορος με στόχο ή αποτέλεσμα την προώθηση ή την πώληση προϊόντων στους καταναλωτές, με σκοπό την προστασία των θεμιτών συμφερόντων των καταναλωτών έναντι επιθετικών ή παραπλανητικών πρακτικών εμπορικής προώθησης ή πώλησης. Οι εν λόγω διατάξεις είναι αναλογικές, δεν εισάγουν διακρίσεις και αιτιολογούνται για λόγους προστασίας των καταναλωτών.

Στην περίπτωση συμβάσεων υπηρεσιών που επιβάλλουν στον καταναλωτή την υποχρέωση να καταβάλει τίμημα όταν ο καταναλωτής έχει ζητήσει ειδικά επίσκεψη από τον έμπορο με σκοπό την πραγματοποίηση επιδιορθώσεων, τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι ο καταναλωτής χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, υπό την προϋπόθεση ότι η εκτέλεση ξεκίνησε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή.»

13) Το άρθρο 24 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Άρθρο 24

### Κυρώσεις

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των εθνικών διατάξεων που θεσπίζονται δυνάμει της παρούσας οδηγίας και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι για την επιβολή κυρώσεων λαμβάνονται υπόψη τα ακόλουθα μη εξαντλητικά και ενδεικτικά κριτήρια, κατά περίπτωση:

- α) η φύση, η βαρύτητα, η έκταση και η διάρκεια της παράβασης,
- β) τυχόν ενέργειες του εμπόρου με σκοπό τον μετριασμό ή την επανόρθωση της ζημίας που υπέστησαν οι καταναλωτές,
- γ) τυχόν προηγούμενες παραβάσεις του εμπόρου,
- δ) τα οικονομικά οφέλη που αποκόμισε ή τις ζημίες που απέφυγε ο έμπορος λόγω της παράβασης, εφόσον είναι διαθέσιμα τα σχετικά στοιχεία,
- ε) οι κυρώσεις που επιβλήθηκαν στον έμπορο για την ίδια παράβαση σε άλλα κράτη μέλη σε διασυνοριακές υποθέσεις, όπου οι πληροφορίες σχετικά με τις εν λόγω κυρώσεις είναι διαθέσιμες μέσω του μηχανισμού που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (\*),

στ) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της υπόθεσης.

3. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι, όταν πρόκειται να επιβληθούν κυρώσεις σύμφωνα με το άρθρο 21 του κανονισμού (ΕΕ) 2017/2394, περιλαμβάνουν τη δυνατότητα είτε επιβολής προστίμων μέσω διοικητικών διαδικασιών είτε κίνησης δικαστικών διαδικασιών για την επιβολή προστίμων, ή και τα δύο, ενώ το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον ίσο με το 4 % του ετήσιου κύκλου εργασιών του εμπόρου στο ενδιαφερόμενο κράτος μέλος ή στα ενδιαφερόμενα κράτη μέλη.

4. Για τις περιπτώσεις κατά τις οποίες επιβάλλεται πρόστιμο σύμφωνα με την παράγραφο 3, αλλά δεν υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με τον ετήσιο κύκλο εργασιών του εμπόρου, τα κράτη μέλη θεσπίζουν τη δυνατότητα επιβολής προστίμων, το μέγιστο ύψος των οποίων είναι τουλάχιστον 2 εκατομμύρια EUR.

5. Τα κράτη μέλη, έως τις ... [24 μήνες από την ημερομηνία έκδοσης της παρούσας τροποποιητικής οδηγίας], κοινοποιούν στην Επιτροπή τους κανόνες και τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 1 και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τα επηρεάζει.

(\*) Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1).

14) Στο άρθρο 29, η παράγραφος 1 αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«1. Εάν κράτος μέλος κάνει χρήση οποιασδήποτε των ρυθμιστικών επιλογών του άρθρου 3 παράγραφος 4, του άρθρου 6 παράγραφοι 7 και 8, του άρθρου 7 παράγραφος 4, του άρθρου 8 παράγραφος 6, του άρθρου 9 παράγραφοι 1α και 3 και του άρθρου 16 δεύτερο και τρίτο εδάφιο, ενημερώνει σχετικά την Επιτροπή μέχρι τις 28 Νοεμβρίου 2021. Το ίδιο πράττει και για οποιαδήποτε άλλη συνακόλουθη αλλαγή.»

15) Το παράρτημα Ι τροποποιείται ως εξής:

α) Το μέρος Α τροποποιείται ως εξής:

i) το τρίτο εδάφιο κάτω από τον τίτλο «Δικαίωμα υπαναχώρησης» αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Προκειμένου να ασκήσετε το δικαίωμα υπαναχώρησης, οφείλετε να μας [2] ενημερώσετε για την απόφασή σας να υπαναχωρήσετε από την παρούσα σύμβαση με μια ξεκάθαρη δήλωση (π.χ. επιστολή που θα σταλεί με ταχυδρομείο ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο). Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το συνημμένο υπόδειγμα εντύπου υπαναχώρησης, χωρίς αυτό να είναι υποχρεωτικό. [3]»

ii) το σημείο 2 κάτω από τον τίτλο «Οδηγίες για τη συμπλήρωση του εντύπου» αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«[2.] Αναγράψτε το ονοματεπώνυμό σας, τη γεωγραφική διεύθυνσή σας, τον αριθμό του τηλεφώνου σας και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.»

β) Στο μέρος Β, η πρώτη περίπτωση αντικαθίσταται από το ακόλουθο κείμενο:

«Προς [ο έμπορος οφείλει να αναγράψει εδώ το όνομά του, τη γεωγραφική του διεύθυνση και τη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του].»

## Άρθρο 5

### Πληροφορίες για τα δικαιώματα των καταναλωτών

Η Επιτροπή διασφαλίζει ότι οι πολίτες που αναζητούν πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές ή με την εξωδικαστική επίλυση διαφορών έχουν στη διάθεσή τους επιγραμμικό σημείο εισόδου μέσω της ενιαίας ψηφιακής θύρας που θεσπίστηκε με τον κανονισμό (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου <sup>(18)</sup>, που τους παρέχει τη δυνατότητα:

- πρόσβασης σε επικαιροποιημένες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους ως καταναλωτών της Ένωσης με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο και
- υποβολής καταγγελίας μέσω της πλατφόρμας ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών που έχει συσταθεί βάσει του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 524/2013 και προς το αρμόδιο κέντρο του Δικτύου Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών, αναλόγως των εμπλεκόμενων μερών.

<sup>(18)</sup> Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1724 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 2ας Οκτωβρίου 2018, για τη δημιουργία ενιαίας ψηφιακής θύρας με σκοπό την παροχή πρόσβασης σε πληροφορίες, σε διαδικασίες και σε υπηρεσίες υποστήριξης και επίλυσης προβλημάτων και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1024/2012 (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 1).

### Άρθρο 6

#### Υποβολή εκθέσεων από την Επιτροπή και επανεξέταση

Έως τις 28 Μαΐου 2024, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της παρούσας οδηγίας. Η εν λόγω έκθεση περιλαμβάνει, κυρίως, αξιολόγηση των διατάξεων της παρούσας οδηγίας που αφορούν:

- α) εκδηλώσεις που διοργανώνονται εκτός εμπορικού καταστήματος και
- β) περιπτώσεις εμπορίας αγαθών ως πανομοιότυπων, ενώ έχουν σαφώς διαφορετική σύσταση ή χαρακτηριστικά, συμπεριλαμβανομένου του κατά πόσον οι εν λόγω περιπτώσεις θα πρέπει να υπόκεινται σε αυστηρότερες απαιτήσεις, μεταξύ άλλων στην απαγόρευση του παραρτήματος I της οδηγίας 2005/29/ΕΚ, και συμπεριλαμβανομένου του κατά πόσον απαιτούνται λεπτομερέστερες διατάξεις για την ενημέρωση σχετικά με τη διαφοροποίηση των αγαθών.

Η εν λόγω έκθεση συνοδεύεται, εφόσον απαιτείται, από νομοθετική πρόταση.

### Άρθρο 7

#### Μεταφορά στο εθνικό δίκαιο

1. Έως τις 28 Νοεμβρίου 2021 τα κράτη μέλη θεσπίζουν και δημοσιεύουν τα μέτρα που είναι αναγκαία για τη συμμόρφωση με την παρούσα οδηγία. Ανακοινώνουν αμέσως στην Επιτροπή σχετικά.

Εφαρμόζουν τα εν λόγω μέτρα από τις 28 Μαΐου 2022.

Όταν τα κράτη μέλη θεσπίζουν τα εν λόγω μέτρα, αυτά περιέχουν αναφορά στην παρούσα οδηγία ή συνοδεύονται από την αναφορά αυτή κατά την επίσημη δημοσίευσή τους. Ο τρόπος της αναφοράς αποφασίζεται από τα κράτη μέλη.

2. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή το κείμενο των ουσιωδών μέτρων του εθνικού δικαίου τα οποία θεσπίζουν στον τομέα που διέπεται από την παρούσα οδηγία.

### Άρθρο 8

#### Έναρξη ισχύος

Η παρούσα οδηγία αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

### Άρθρο 9

#### Αποδέκτες

Η παρούσα οδηγία απευθύνεται στα κράτη μέλη.

Στρασβούργο, 27 Νοεμβρίου 2019.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο  
Ο Πρόεδρος  
D. M. SASSOLI

Για το Συμβούλιο  
Ο Πρόεδρος  
T. TUPPURAINEN