

## Προστασία των πολιτών στις εξ αποστάσεως καταναλωτικές συναλλαγές

---

Εισήγηση του *Συνηγόρου του Καταναλωτή, κ. Ευάγγελου Ζερβέα*, στο Συνέδριο που διοργανώνει η Επιστημονική Ένωση Δικηγόρων «Θέμις»  
(5-6 Μαρτίου, Αράχωβα)

---

Η οικονομική πραγματικότητα της παγκοσμιοποίησης έχει δημιουργήσει στη σύγχρονη εποχή συνθήκες ελεύθερης αγοράς με διασυννοριακά χαρακτηριστικά. Η διαρκώς ογκούμενη διάχυση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας στους πολίτες έχει ανοίξει ένα «εικονικό» πεδίο καταναλωτικών συναλλαγών μέσω φορητών ηλεκτρονικών συσκευών, όπως το κινητό τηλέφωνο και ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, διαμορφώνοντας ένα εξαιρετικά προηγμένο και νεωτερικό περιβάλλον κατανάλωσης.

Ενώπιον της νέας αυτής κατάστασης ο καταναλωτής εισπράττει το αποτέλεσμα μιας σειράς σημαντικών πλεονεκτημάτων, όπως ο εμπλουτισμός των αγοραστικών επιλογών του, η μείωση του κόστους των αγορών του χάρη στη διεύρυνση του ανταγωνισμού, καθώς επίσης η ταχύτητα με την οποία μπορεί να διενεργεί συναλλαγές από την άνεση του σπιτιού του.

Σημαντικά είναι τα πλεονεκτήματα και για τους προμηθευτές, οι οποίοι μπορούν με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών να ελαχιστοποιούν το κόστος λειτουργίας τους, μεγιστοποιώντας παράλληλα το καταναλωτικό κοινό στο οποίο απευθύνονται.

Γίνεται, επομένως, παραδεκτό ότι η εξελικτική πορεία των μέσων επικοινωνίας διευκολύνει σε μεγάλο και καταλυτικό βαθμό την εμπορική προώθηση αγαθών και την πραγματοποίηση καταναλωτικών συναλλαγών, δημιουργώντας ένα από κάθε άποψη ωφέλιμο σημείο συνάντησης των καταναλωτών με τους προμηθευτές ανεξαρτήτως χωρο-χρονικών περιορισμών.

Την ίδια στιγμή, ωστόσο, προβάλλει επίκαιρο όσο και επιτακτικό το ερώτημα κατά πόσο οι καταναλωτές είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται την περιπλοκότητα του νεωτερικού αυτού καταναλωτικού περιβάλλοντος και να αναπτύσσουν μηχανισμούς αυτοπροστασίας απέναντί του.

Πρόκειται για ευθύνη η οποία βαραίνει ακόμα περισσότερο την Πολιτεία, βασικό μέλημα της οποίας οφείλει να είναι η εγκαθίδρυση ενός ολοκληρωμένου πλαισίου προστασίας των συμφερόντων και των δικαιωμάτων του καταναλωτή.

Και τούτο διότι η εικονική αγορά, πέραν όλων των αδιαμφισβήτητων ωφελειών που εξασφαλίζει για τους εμπόρους και τους καταναλωτές, δεν παύει να συνιστά έναν εξαιρετικά δαιδαλώδη συναλλακτικό χώρο, που διακρίνεται για την υψηλή τεχνολογία του, χαρακτηρίζεται από ανελέητο ανταγωνισμό, κατακλύζεται από ιδιότυπες προσφορές και «ψιλά γράμματα» και προωθεί εναλλακτικούς τρόπους προσέγγισης του καταναλωτή.

Στο πλαίσιο αυτό, δεν είναι υπερβολή να πούμε ότι οι προτιμήσεις των καταναλωτών είναι δυνατόν να κατευθύνονται, αλλά και να χειραγωγούνται με αθέμιτο τρόπο οι επιθυμίες και οι ανάγκες τους από ασυνείδητους προμηθευτές.

Ας πάρουμε, για παράδειγμα, την περίπτωση κατά την οποία κάποιος αγοράζει ένα προϊόν ή μία υπηρεσία μέσω του διαδικτύου. Δεδομένης της φύσης της συναλλαγής, η οποία υλοποιείται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, εγείρεται μια σειρά εύλογων ερωτημάτων σε σχέση τόσο με την ταυτότητα του προμηθευτή όσο και με τα ουσιώδη χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας:

- Είναι πράγματι ο προμηθευτής αυτός που δηλώνει ότι είναι;
- Είναι αληθή τα στοιχεία της έδρας της επιχείρησής του και της επικοινωνίας μαζί του;
- Φέρει το προς αγορά προϊόν ή η υπηρεσία τα διαφημιζόμενα χαρακτηριστικά και ιδιότητες;
- Πώς εξασφαλίζεται η αποστολή του αγορασθέντος αγαθού, ώστε να μη βρεθεί αργότερα ότι ο καταναλωτής πλήρωσε για προϊόντα ή υπηρεσίες που ποτέ δεν έλαβε;
- Πώς διασφαλίζονται τα προσωπικά δεδομένα του καταναλωτή από αθέμιτη χρήση τους ή από διακίνησή τους σε μη εξουσιοδοτημένους τρίτους, όταν αυτά εισάγονται στην ιστοσελίδα του προμηθευτή;
- Ποια δικαιώματα ισχύουν υπέρ του καταναλωτή μετά την εξ αποστάσεως πώληση και ποιες είναι οι συναφείς υποχρεώσεις του προμηθευτή κατά την εκτέλεση μιας τέτοιου τύπου σύμβασης;

Στη χώρα μας ισχύει εδώ και αρκετά χρόνια ένα από τα πληρέστερα και αυστηρότερα νομοθετικά πλαίσια για την προστασία των καταναλωτών ανάμεσα στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο ν. 2251/1994, ο οποίος προσφάτως εμπλουτίστηκε με τις νέες τροποποιητικές διατάξεις του ν. 3587/2007, εισάγει μια σειρά προστατευτικών μέτρων για τους καταναλωτές στις εξ αποστάσεως συναλλαγές. Ειδικότερα:

- υπαγορεύει τους όρους ισχύος μιας εξ αποστάσεως σύμβασης, απαριθμώντας τα στοιχεία που αυτή πρέπει να περιλαμβάνει για να είναι έγκυρη
- απαλλάσσει τους καταναλωτές από τις δαπάνες της επικοινωνίας από απόσταση για τη διαβίβαση της αποδοχής ή για την εκτέλεση μιας τέτοιας σύμβασης
- καθιστά άκυρες συναλλαγές που δεν αποτελούν προϊόν ρητής και αδιαμφισβήτητης παραγγελίας από τους καταναλωτές
- εξασφαλίζει ότι τα χρησιμοποιούμενα μέσα και τεχνικές επικοινωνίας δεν προσβάλλουν την ιδιωτική ζωή των καταναλωτών
- καθορίζει τον χρόνο μέσα στον οποίο οι προμηθευτές οφείλουν να εκπληρώσουν την παροχή τους, καθώς και το δικαίωμα υπαναχώρησης των καταναλωτών
- προβλέπει την καταχώριση των προμηθευτών που συνάπτουν συμβάσεις από απόσταση σε ειδικό μητρώο που τηρείται στο Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας

Επιπροσθέτως, δε, η Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή έχει συντάξει Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας, στον οποίο έχουν συμπεριληφθεί

λεπτομερειακές διατάξεις για την ασφάλεια των καταναλωτικών συναλλαγών που διενεργούνται μέσω διαδικτύου και την προστασία της ιδιωτικής ζωής των καταναλωτών, σε αρμονία με τις σχετικές προβλέψεις που κάνει ο ν. 2472/1997 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Ειδικότερα, ο εν λόγω Κώδικας προβλέπει ότι:

- για τη διασφάλιση των συναλλαγών μέσω διαδικτύου συνιστάται η χρήση κρυπτογραφικών μεθόδων και εφαρμογών ηλεκτρονικής υπογραφής
- οι προμηθευτές οφείλουν να απέχουν από κάθε πράξη που συνιστά προσβολή προσωπικών δεδομένων των καταναλωτών και ιδιαίτερα να σέβονται την επιθυμία τους να μην περιλαμβάνονται σε αρχεία που έχουν ως σκοπό την προώθηση και προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών εξ αποστάσεως
- όταν η πληρωμή για την εξ αποστάσεως απόκτηση αγαθών βασίζεται στη μέθοδο της χρέωσης των πιστωτικών καρτών των καταναλωτών, ο χορηγών την κάρτα και ο προμηθευτής που πρόκειται να λάβει την πληρωμή οφείλουν να ακολουθούν ασφαλείς διαδικασίες που να προστατεύουν τον καταναλωτή από μη εξουσιοδοτημένη χρήση της κάρτας του από τρίτους, καθώς και από αυθαίρετες χρεώσεις που δεν έχουν σχέση με τη συμφωνηθείσα συναλλαγή

Υπάρχουν, βεβαίως, και περιπτώσεις εξ αποστάσεως συναλλαγών με ιδιότυπα χαρακτηριστικά, κατά τις οποίες ανακύπτουν προβλήματα που αφορούν ως επί το πλείστον την αυθαίρετη παροχή και χρέωση υπηρεσιών.

Τυπικό παράδειγμα υπαγωγής σε αυτή την κατηγορία είναι η παροχή υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, δηλαδή υπηρεσιών που αφορούν τη μετάδοση περιεχομένου σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, των οποίων η τιμολόγηση πραγματοποιείται μέσω της χρέωσης των κλήσεων που πραγματοποιεί ο χρήστης ή των γραπτών μηνυμάτων που λαμβάνει στο κινητό του τηλέφωνο.

Η εντατική εξάπλωση αυτής της μορφής των υπηρεσιών με τη βοήθεια της τηλεόρασης και του διαδικτύου μπορεί να εξηγήσει τον σημαντικό αριθμό προφορικών και γραπτών καταγγελιών που δέχεται τον τελευταίο καιρό συστηματικά ο Συνήγορος του Καταναλωτή από καταναλωτές, οι οποίοι κατηγορηματικά δηλώνουν είτε ότι ουδέποτε συμβλήθηκαν για τη λήψη τέτοιων υπηρεσιών είτε ότι η συναίνεσή τους αποσπάστηκε σε χρόνο και με τρόπο που δεν τους είχαν γίνει ξεκάθαρα αντιληπτοί από τον προμηθευτή είτε ότι έπεσαν θύματα παραπλάνησης ως προς το είδος και την τιμολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Κάνοντας μια πρώτη εκτίμηση των εισρεόμενων καταγγελιών, υπάρχουν ενδείξεις παραπλανητικών ενεργειών και επιθετικών εμπορικών πρακτικών από την πλευρά των παρόχων, για την επαρκή στοιχειοθέτηση των οποίων απαιτείται περαιτέρω ενδελεχής και μεθοδική έρευνα.

Επί του παρόντος, πάντως, για την προστασία των καταναλωτών κατά τη λήψη υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης έχει καταρτιστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων σχετικός Κώδικας Δεοντολογίας, ο οποίος προβλέπει ότι:

- οι πάροχοι που εμπλέκονται στη δρομολόγηση των κλήσεων και στη μετάδοση του περιεχομένου οφείλουν να μην κοινοποιούν σε τρίτο πρόσωπο

- χωρίς τη συναίνεση του τελικού χρήστη στοιχεία που αφορούν τη χρήση από αυτόν υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης
- οι καταναλωτές πρέπει να ενημερώνονται αναλυτικά για την ταυτότητα των παρόχων, όπως επίσης για το είδος και τη χρέωση των παρεχόμενων υπηρεσιών
  - επίσης, πρέπει να ενημερώνονται για το γεγονός ότι πρόκειται να συνδεθούν με υπηρεσία υψηλής χρέωσης και να δίνουν τη ρητή συγκατάθεσή τους πριν από τη σύνδεση
  - τέλος, στους καταναλωτές δίνεται το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας για κάθε προβληματικό ζήτημα που ανακύπτει κατά την παροχή των πολυμεσικών υπηρεσιών και οι πάροχοι έχουν την υποχρέωση να απαντούν εντός αποκλειστικής προθεσμίας. Αντίστοιχες καταγγελίες υποβάλλουν, φυσικά, οι καταναλωτές και προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή και την ΕΕΤΤ

Πέραν τούτου, η έκταση και η σοβαρότητα των καταγγελιών των οποίων λαμβάνει γνώση ο Συνήγορος του Καταναλωτή οδήγησαν πριν από λίγους μήνες στην ανάληψη πρωτοβουλίας για την έναρξη συνεργασίας τόσο με την ΕΕΤΤ όσο και με το Τμήμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Διεύθυνσης Ασφάλειας Αττικής, προκειμένου να συστηματοποιηθεί η δράση συναρμόδιων φορέων και να σχεδιαστεί με αποτελεσματικό τρόπο η προστασία του καταναλωτικού κοινού.

Η υλοποίηση της εν λόγω πρωτοβουλίας οδήγησε την Αρχή στην έκδοση δημόσιας σύστασης προς τους παρόχους των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, αλλά και τους παρόχους των δικτύων εκκίνησης και διαχείρισης των κλήσεων, να μεριμνούν αδιάλειπτα για την τήρηση του οικείου Κώδικα Δεοντολογίας και ευρύτερα της νομοθεσίας που ισχύει για την προστασία των καταναλωτών.

Παράλληλα, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έλαβε την απόφαση να διαβιβάζει τις σχετικές καταγγελίες που λαμβάνει τόσο προς τη Διεύθυνση Προστασίας Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή για την επιβολή τυχόν κυρώσεων λόγω ευθείας αθέτησης των διατάξεων του νόμου για την προστασία των καταναλωτών, καθώς και στη Δίωξη Ηλεκτρονικού Εγκλήματος για τη διερεύνηση ύπαρξης τυχόν ποινικών ευθυνών.

Είναι αυτονόητο ότι τα χρησιμοποιούμενα τεχνικά μέσα για τη διενέργεια εξ αποστάσεως αγορών, το τηλέφωνο και ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, ευνοούν την τέλεση διασυννοριακών συναλλαγών, κατά τις οποίες ομοίως μπορούν να ανακύψουν όλα τα προβλήματα για τα οποία έχουμε κάνει λόγο μέχρι τώρα.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει υποστηρίξει τα τελευταία χρόνια τη διαμόρφωση και ανάπτυξη ενός προστατευτικού δικτύου των Ευρωπαίων καταναλωτών, με τη δημιουργία Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή στα κράτη-μέλη.

Σκοπός αυτών των Κέντρων είναι αφενός η παροχή πληροφοριών και συμβουλών σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές αγαθών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και αφετέρου η εξωδικαστική, φιλική επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών που γεννήθηκαν από συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν σε κράτη-μέλη.

Στον επίλογο της παρούσας εισήγησης θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι κίνδυνοι στις εξ αποστάσεως καταναλωτικές συναλλαγές είναι υπαρκτοί και εξαιρετικά σοβαροί για τους ανήλικους, οι οποίοι σε σχέση με τους ενήλικους χαρακτηρίζονται από έλλειψη συναλλακτικής εμπειρίας, αλλά και υψηλό βαθμό ευπιστίας.

Η χρήση κινητών τηλεφώνων και ηλεκτρονικών υπολογιστών ευνοεί εν γένει την ανάπτυξη αποπλαισιωμένων και αποπροσωποποιημένων καταναλωτικών συναλλαγών, επιτρέποντας με χαρακτηριστική ευκολία την πρόσβαση των ανηλίκων στον κόσμο της αγοράς και περιορίζοντας στην ουσία το αποκλειστικό δικαίωμα των ενηλίκων να συνάπτουν συμβάσεις.

Γνωρίζουμε με βεβαιότητα όλοι πως το διαδίκτυο επιδρά καταλυτικά ως μέσο διαμόρφωσης καταναλωτικών τάσεων ανάμεσα στους ανήλικους λόγω του υψηλού βαθμού κατανόησης, εμπέδωσης, αποδοχής και προσαρμογής στις νέες τεχνολογίες που επιδεικνύουν τα νεαρά άτομα.

Ωστόσο, δεν θα πρέπει να κυριαρχεί η εντύπωση ότι αυτού του είδους η αλληλεπιδραστική επαφή παραμένει σε εικονικό επίπεδο, ότι δηλαδή απέχει πολύ από το να μετουσιωθεί σε καταναλωτική πράξη και άρα δεν είναι σε θέση να προκαλέσει βλάβη στους αποδέκτες της.

Το χαρακτηριστικότερο γνώρισμα των συναλλαγών μέσω του διαδικτύου είναι ότι κανείς δεν γνωρίζει με βεβαιότητα την ταυτότητα του έτερου συναλλασσόμενου μέρους. Αναπόφευκτη συνθήκη της διαδικτυακής επαφής είναι ότι επιτρέπει την απόκρυψη της πραγματικής ταυτότητας των συναλλασσομένων και καθιστά τη σχέση τους τυπικά και ουσιαστικά εικονική.

Επιπλέον, η αμεσότητα και η ταχύτητα των συναλλαγών που χαρακτηρίζουν την εικονική αγορά, σε συνδυασμό με την απόσταση που χωρίζει τον αγοραστή από τον προμηθευτή, δημιουργούν ευνοϊκές συνθήκες για τη διάπραξη απάτης τόσο από πλευράς των ατόμων όσο και από αυτή των επιχειρήσεων.

Στους προμηθευτές δίνεται η δυνατότητα να προβαίνουν σε ανακριβείς περιγραφές των προϊόντων τους που απευθύνονται σε ανήλικα άτομα όσον αφορά στοιχεία όπως το πραγματικό μέγεθος, η αξία, η φύση, ο σκοπός, η ανθεκτικότητα, η απόδοση και η τιμή τους.

Ο κίνδυνος γίνεται ανυπολόγιστος σε περιπτώσεις που παρέχεται εύκολη πρόσβαση σε ουσίες επιβλαβείς για την υγεία και απαγορευμένες για την ηλικία τους και γενικότερα σε πράγματα που οι γονείς σε καμία περίπτωση δεν θα επέτρεπαν ή δεν θα επιθυμούσαν να έχουν τα παιδιά τους.

Οι ανήλικοι, από την άλλη, έχουν τη δυνατότητα στο πλαίσιο μιας εικονικής συναλλαγής να υποδυθούν τον ρόλο ενός ενήλικου, για την απόδειξη της ταυτότητας του οποίου είναι αρκετή η γνωστοποίηση των στοιχείων μιας πιστωτικής κάρτας. Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης για την κατάρτιση μιας εξ αποστάσεως σύμβασης περιέχει στη συνέχεια απλώς την αποδοχή και τη διαβίβαση αυτής μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Ο κίνδυνος σε αυτή την περίπτωση είναι περισσότερο οικονομικής φύσης και απειλεί τον προϋπολογισμό της οικογένειας. Επεκτείνεται, όμως, και στην αθέμιτη απόκτηση από τρίτους οικονομικών στοιχείων των γονιών, όπως αριθμούς πιστωτικών καρτών, τραπεζικών κωδικών ή αριθμών φορολογικού μητρώου.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει συμπεριλάβει σχετικές διατάξεις για την προστασία των ανήλικων καταναλωτών στον Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας που έχει εκπονήσει. Ειδικότερα, έχει προτείνει την εισαγωγή ενός συστήματος δημοσιότητας και πιστοποίησης των προμηθευτών, που θα καταλήγει στην απονομή ενός «σήματος εμπιστοσύνης» προς εκείνους που συμμορφώνονται με τις δεοντολογικές αρχές που προσβέυει.

Επιπλέον, έχει συντάξει ειδικό ενημερωτικό φυλλάδιο, που επισημαίνει μια σειρά από κινδύνους που εγκυμονούν οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες για τους ανήλικους, ενώ υποδέχεται με θετικό πνεύμα κάθε πρόταση συνεργασίας με συναρμόδιους φορείς και κοινωνικούς εταίρους που έχει ως αντικείμενο την εξεύρεση ακόμα αποτελεσματικότερων τρόπων προστασίας των ανηλικών καταναλωτών.

Κλείνοντας, το γενικό συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι ο διαρκής εκσυγχρονισμός των τεχνικών μέσων επικοινωνίας παίζει σπουδαίο ρόλο στην τόνωση του εμπορίου και της οικονομικής ανάπτυξης, την ίδια στιγμή όμως εγκυμονεί σοβαρές απειλές για τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού.

Ανάμεσα σε όλα τα θετικά του γνωρίσματα, το διαδίκτυο μπορεί να αποτελεί ένα τέλειο μέσο για την παραπλάνηση και την εκμετάλλευση ανυποψίαστων και καλόπιστων καταναλωτών, γεγονός που υπαγορεύει την υποχρέωση της Πολιτείας να διατηρεί τους αντίστοιχους άμεσους και αποτελεσματικούς προστατευτικούς μηχανισμούς.

Ένα τέτοιο πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή δεν θα πρέπει να είναι στατικό, αλλά να συμβαδίζει με τις συνθήκες που εξελίσσονται και διαμορφώνουν τους όρους λειτουργίας της αγοράς.

Η στάση της Πολιτείας απέναντι στις νέες καταναλωτικές συνθήκες που αναφέρονται μέσω της τεχνολογικής και οικονομικής παγκοσμιοποίησης κρίνεται από τις πολιτικές που εφαρμόζει συνδυαστικά, ώστε να ενθαρρύνει μεν την οικονομική ανάπτυξη δια της άνθισης του εμπορίου και των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ως αναγκαίων μοχλών προόδου και ευημερίας συνολικά της χώρας, αλλά την ίδια στιγμή να θέτει όρια και φραγμούς πέρα από τους οποίους τέτοιες δραστηριότητες με θύμα τον καταναλωτή επισύρουν τις δέουσες κυρώσεις.