

## **Διάχυση και αξιοποίηση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στις καταναλωτικές συναλλαγές: Κίνδυνοι, προοπτικές και οφέλη για την αγορά**

(Εισήγηση στην Ημερίδα του Δικηγορικού Συλλόγου Καλαμάτας με θέμα: «Οι Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες ως παράγων πρόσβασης σε προϊόντα και υπηρεσίες: Ευκαιρίες, κίνδυνοι και προστασία των πολιτών-καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές», 12-6-2010, Καλαμάτα)

**Εισηγητής:**  
*Ευάγγελος Ζερβέας*  
**Συνήγορος του Καταναλωτή**

Κατά το πρόσφατο παρελθόν, οι αγορές των καταναλωτών και, αντίστοιχα, οι πωλήσεις των εμπόρων γίνονταν με καθαρά συμβατικά μέσα: Οι καταναλωτές, προκειμένου να αγοράσουν αυτό που επιθυμούσαν ή να γίνουν λήπτες μίας υπηρεσίας, έπρεπε να μεταβούν στην έδρα του προμηθευτή των αγαθών ή των υπηρεσιών.

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες, η ανθρωπότητα βιώνει την έξαρση ενός νεωτερικού περιβάλλοντος πραγματοποίησης καταναλωτικών συναλλαγών, που στηρίζεται σε ένα σύστημα προμήθειας αγαθών και παροχής υπηρεσιών από απόσταση με τη βοήθεια ανάλογων μέσων τεχνικής επικοινωνίας. Τα μέσα αυτά ποικίλλουν και μπορούμε να πούμε ότι γενικά διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες:

- σε **κλασσικά μέσα συμβατικής επικοινωνίας**, όπως είναι οι τυποποιημένες επιστολές, τα διαφημιστικά έντυπα με στέλεχος παραγγελίας και οι κατάλογοι αγορών
- σε **σύγχρονα μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας**. Εδώ ανήκουν, ως επί το πλείστον, το τηλέφωνο, οι υπολογιστές και η τηλεόραση, τα οποία συνιστούν εν γένει τις αποκαλούμενες «**Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών**»

Οι Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών επιδρούν και διεισδύουν όλο και περισσότερο στο σύνολο της ανθρώπινης δραστηριότητας, αποτελώντας συνθετικούς παράγοντες αυτού που παραστατικά ονομάζουμε: «**Κοινωνία της Πληροφορίας**». Μέσα στους κόλπους αυτής της νεο-αναδυόμενης κοινωνίας, η οποία είναι σήμερα μια πραγματικότητα και για τη χώρα μας, η πρόοδος των ηλεκτρονικών επικοινωνιών μεγιστοποιεί τις δυνατότητες της αλληλεπιδραστικής επαφής των ατόμων και σηματοδοτεί καινοτόμες εξελίξεις για την οικονομική ανάπτυξη των χωρών.

Σε ό,τι αφορά το ειδικότερο πεδίο των καταναλωτικών συναλλαγών, οι κοινωνικές και οικονομικές συνέπειες από την αξιοποίηση των σύγχρονων τεχνολογικών μέσων επικοινωνίας είναι σημαντικές. Το ίδιο σημαντικά είναι και τα οφέλη που προκύπτουν για τους άμεσα εμπλεκόμενους:

Από τη μία πλευρά, οι προμηθευτές αποκτούν τη δυνατότητα να ελαχιστοποιούν το λειτουργικό κόστος των επιχειρήσεών τους, να μεγιστοποιούν το καταναλωτικό κοινό στο οποίο απευθύνονται και, παράλληλα, να επιτυγχάνουν τη δημιουργία καινούργιων καναλιών για την αύξηση των πωλήσεών τους, δημιουργώντας έτσι σημαντικές προοπτικές επαύξησης του εμπορικού τους κέρδους

Προς αυτή την κατεύθυνση εξυπηρετεί η άρση των χρονικών και γεωγραφικών περιορισμών που υφίστανται στις συμβατικές καταναλωτικές συναλλαγές, αλλά και η διευκόλυνση της προώθησης και διακίνησης των αγαθών σε πραγματικό χρόνο, μέσα από ένα σύστημα που δεν απαιτεί υποχρεωτικά την ταυτόχρονη φυσική παρουσία των συναλλασσομένων μερών σε έναν συγκεκριμένο χώρο.

Από την άλλη πλευρά, οι καταναλωτές απολαμβάνουν την άνεση και την ευκολία που τους προσφέρει η εξ' αποστάσεως αναζήτηση, σύγκριση και ο εντοπισμός των προϊόντων. Η δυνατότητα ευρυζωνικής πρόσβασης των καταναλωτών στον παγκόσμιο ιστό τους επιτρέπει να συγκρίνουν ποιότητα και τιμές και να αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες από εικονικά καταστήματα του κυβερνοχώρου. Κάθε δικτυωμένος πολίτης είναι πλέον σε θέση να κάνει παραγγελίες καταναλωτικών ειδών με αξιοσημείωτη ταχύτητα και δίχως να είναι απαραίτητη η μετακίνησή του στον φυσικό χώρο της εγκατάστασης ενός καταστήματος.

Ωστόσο, δίπλα σε αυτά τα πλεονεκτήματα συνυπάρχουν ορισμένα αξιοπρόσεκτα μειονεκτήματα. Τα μειονεκτήματα αυτά αφορούν ιδίως το ενδεχόμενο οι καταναλωτές να γίνονται θύματα μιας κακόβουλης συναλλαγής, η οποία είναι δυνατόν να ενισχύεται και από την αδυναμία τους να κατανοούν πλήρως και με ακρίβεια τη φύση των χρησιμοποιούμενων τεχνολογικών μέσων, αλλά και τις τεράστιες εικονικές διαστάσεις που έχει προσλάβει η αγορά στην εποχή της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Την ίδια στιγμή, είναι γεγονός ότι κανείς δεν μπορεί να είναι απολύτως ασφαλής σε μια εξ' αποστάσεως συναλλαγή του με κάποιον προμηθευτή. Επιτήδαιοι με σκοπό να εξαπατήσουν υπάρχουν πάντοτε και, αφετέρου, τα υπάρχοντα συστήματα ασφαλείας υπόκεινται σε συνεχή εξέλιξη, δείγμα της ύπαρξης διαρκώς νέο-εμφανιζόμενων και πολλές φορές αδιευκρίνιστης προέλευσης απειλών.

Έτσι λοιπόν, όπως κάθε κατάσταση που έρχεται να αλλάξει δραστικά την κοινωνική, επαγγελματική και οικονομική καθημερινότητα των ατόμων, έτσι και το νεωτερικό περιβάλλον της εξ αποστάσεως πραγματοποίησης καταναλωτικών συναλλαγών χρειάζεται ξεκάθαρες νομοθετικές ρυθμίσεις, ώστε η προσαρμογή στα νέα δεδομένα να είναι ομαλή, λειτουργική και πάνω απ' όλα ικανή να αποφέρει τα προσδοκώμενα οφέλη.

Σε μια εξ αποστάσεως επικοινωνία, το σημαντικότερο ζήτημα είναι η εμπιστοσύνη μεταξύ των συναλλασσομένων μερών και γι' αυτό θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στο θέμα της ασφάλειας των συναλλαγών. Η προάσπιση των συμφερόντων του καταναλωτή είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη του εμπορίου και την άνθιση της οικονομίας μέσω του πολλαπλασιασμού των εξ αποστάσεως συναλλαγών.

Η εξ αποστάσεως πραγματοποίηση συναλλαγών μεταξύ αγνώστων ανατρέπει τους μέχρι τώρα ισχύοντες παραδοσιακούς κανόνες Δικαίου και θέτει νέες προκλήσεις στον νομοθέτη σε ό,τι αφορά την προσαρμογή των κανόνων περί εγκυρότητας των συμβάσεων πώλησης αγαθών ή μίσθωσης υπηρεσιών.

Επομένως, γίνεται αντιληπτό ότι πριν από οτιδήποτε άλλο, ο ρόλος ύπαρξης μιας ξεκάθαρης νομοθεσίας για τη ρύθμιση ζητημάτων που αφορούν τις εξ αποστάσεως καταναλωτικές συναλλαγές αφορά στη δημιουργία των απαραίτητων ασφαλιστικών δικλίδων για την περιφρούρηση δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συναλλασσομένων, ώστε να κάμπτονται η διστακτικότητα και ο φόβος των καταναλωτών απέναντι στη χρήση των νέων μέσων επικοινωνίας για την πραγματοποίηση των αγορών τους.

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης πραγματοποιείται με σταθερό ρυθμό μια συντονισμένη προσπάθεια για τη θέσπιση ακλόνητων νομικών βάσεων, που να δημιουργούν ένα δίκτυο ασφαλείας για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές καταναλωτικής φύσης.

Καθ' όμοιο τρόπο, η Ελληνική έννομη τάξη καταβάλλει συστηματική προσπάθεια για την αδιάκοπη προσαρμογή στις προταγές της νέας καταναλωτικής πραγματικότητας, κυρίως μέσω της ενσωμάτωσης των Ευρωπαϊκών νομοθετημάτων στο εσωτερικό Δίκαιο, αλλά και με την κατά περίπτωση θεσμοθέτηση και εφαρμογή ακόμα αυστηρότερων διατάξεων.

Η ειδική νομοθεσία, σε συνδυασμό με γενικές διατάξεις, παρέχουν στις μέρες μας τη βάση για την προστασία και την ενθάρρυνση των εξ αποστάσεως καταναλωτικών

συναλλαγών. Προκειμένου να αντιληφθούμε το νομικό περιεχόμενο και την αξία μιας τέτοιας προστασίας, ας σκεφτούμε την περίπτωση κατά την οποία κάποιος αγοράζει ένα προϊόν μέσω του διαδικτύου. Εγείρεται μια σειρά εύλογων ερωτημάτων σε σχέση τόσο με την ταυτότητα του προμηθευτή όσο και με τα ουσιώδη χαρακτηριστικά του πωλούμενου αγαθού:

- 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;

Το νομοθετικό πλαίσιο που ισχύει στη χώρα μας για την προστασία των καταναλωτών στις εξ αποστάσεως συναλλαγές τους με προμηθευτές καθιερώνει κατά κοινή και πλατιά ομολογία επαρκή προστατευτικά μέτρα. Ειδικότερα:

- υπαγορεύει τους όρους ισχύος μιας εξ αποστάσεως σύμβασης, απαριθμώντας τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει για να είναι έγκυρη, όπως είναι η ταυτότητα του προμηθευτή, τα ουσιώδη χαρακτηριστικά των πωλούμενων αγαθών, καθώς επίσης ο τρόπος πληρωμής και παράδοσης
- 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 για την αγορά προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών που δεν αποτελούν προϊόν ρητής και αδιαμφισβήτητης παραγγελίας τους 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

- ο προβλέπει την καταχώριση των προμηθευτών που συνάπτουν συμβάσεις από απόσταση σε ειδικό μητρώο που τηρείται στο Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας

Επιπροσθέτως, 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. Ειδικότερα, ο εν λόγω Κώδικας προβλέπει ότι:

- ο για τη διασφάλιση των συναλλαγών μέσω διαδικτύου συνιστάται η χρήση κρυπτογραφικών μεθόδων και εφαρμογών ηλεκτρονικής υπογραφής
- ο 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
- ο 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

Πέρα από την Πολιτεία, βέβαια, αδιαμφισβήτητα σημαντικό ρόλο στην ασφάλεια των καταναλωτικών συναλλαγών παίζουν και οι ίδιοι οι προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στην εξ αποστάσεως πώληση αγαθών, οι οποίοι έχουν προφανή υποχρέωση, αλλά και οφθαλμοφανές συμφέρον να συμβάλλουν με τη συμπεριφορά τους τα μέγιστα για την προσέλκυση και ικανοποίηση των πελατών τους.

Σε αυτό το πλαίσιο, οι προμηθευτές έχουν πρωτίστως ευθύνη για τη λήψη όλων των ενδεδειγμένων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, προκειμένου να εγγυώνται την ασφάλεια των υπηρεσιών τους. Τα μέτρα αυτά πρέπει να κατοχυρώνουν επίπεδο ασφάλειας ανάλογο προς τους ενδεχόμενους κινδύνους, για την ύπαρξη των οποίων οι προμηθευτές οφείλουν να ενημερώνουν τους καταναλωτές σε κάθε επιχειρούμενη συναλλαγή.

Αφετέρου, οι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες εξ αποστάσεως εμπορίου οφείλουν να προσφέρουν στους καταναλωτές στοιχεία που να επιτρέπουν την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία για κάθε προβληματικό ζήτημα που μπορεί να ανακύψει μετά την ολοκλήρωση μιας συναλλαγής, ενώ σε καμία περίπτωση δεν θα πρέπει να

εκμεταλλεύονται την έλλειψη της φυσικής παρουσίας του πελάτη, προκειμένου να τον παραπλανήσουν καθ' οιονδήποτε τρόπο.

Είναι εξίσου σημαντικό το σύνολο των υποχρεώσεων που φέρουν οι προμηθευτές στο εξ αποστάσεως εμπόριο να καταγράφονται ως κανόνες ηθικής συμπεριφοράς σε σχετικούς Κώδικες Δεοντολογίας, οι οποίοι αναγνωρίζονται ευθέως από τον Νόμο και, επιπλέον, προβλέπουν την επιβολή πειθαρχικών κυρώσεων από τις Επαγγελματικές Ενώσεις που τους έχουν θεσπίσει για τα μέλη τους.

Εν κατακλείδι, ο διαρκής εκσυγχρονισμός και η αξιοποίηση των τεχνικών μέσων επικοινωνίας παίζουν αναμφίβολα σπουδαίο ρόλο στην τόνωση του εμπορίου και την οικονομική ανάπτυξη, την ίδια στιγμή όμως εγκυμονούν σοβαρές απειλές για τα οικονομικά συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού.

Ανάμεσα σε όλα τα θετικά τους γνωρίσματα, οι εξ αποστάσεως καταναλωτικές συναλλαγές δεν παύουν να αποτελούν εν δυνάμει πρόσφορο πεδίο για την παραπλάνηση και την εκμετάλλευση ανυποψίαστων και καλόπιστων καταναλωτών.

Το γεγονός αυτό υπαγορεύει, κατά πρώτον, την υποχρέωση των προμηθευτών να ασπάζονται και να εφαρμόζουν στην πράξη την αρχή του «υγιώς και ηθικώς επιχειρείν».

Κατά δεύτερον και κυριότερο, υπαγορεύει την υποχρέωση της Πολιτείας να διατηρεί σε απόλυτη εγρήγορση 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 αναφύονται μέσω της αδιάκοπης τεχνολογικής εξέλιξης κρίνεται από τις πολιτικές που σχεδιάζει και εφαρμόζει, ώστε να ενθαρρύνει μεν την οικονομική ανάπτυξη δια της άνθισης των εμπορικών 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.