



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Ψηφιακά Δικαιώματα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχομενα	2
Εισαγωγή	4
1. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	5
1.1. Εισαγωγή και ιστορική αναδρομή στην Πολιτική Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων	5
1.2. Γιατί είναι σημαντική η προστασία των δεδομένων για τους καταναλωτές	5
1.3. Βασικές προκλήσεις που αφορούν την πολιτική καταναλωτών σχετικά με την προστασία δεδομένων	6
1.4. Βασικά δικαιώματα και υποχρεώσεις καταναλωτών.....	6
1.5. Πότε επιτρέπεται η επεξεργασία των δεδομένων;	7
1.6. Συμφωνία για την επεξεργασία δεδομένων - συγκατάθεση	8
1.7. Ανάκληση της συγκατάθεσης – Δικαίωμα απαγόρευσης επεξεργασίας	9
1.8. Οδηγία e-Privacy.....	9
1.9. Τι μπορούν να κάνουν οι καταναλωτές, εάν έχουν κάποιο πρόβλημα	10
1.10. Νομοθεσία σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο	11
1.11. Επιπλέον πληροφορίες	13
2. ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ	13
2.1. Εισαγωγή και ιστορική αναδρομή στην πολιτική καταναλωτών για τις πλατφόρμες	13
2.2. Γιατί έχουν σημασία οι πλατφόρμες για τους καταναλωτές	15
2.3. Βασικές προκλήσεις των πλατφορμών	15
2.4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις καταναλωτών σύμφωνα με το νόμο για το ηλεκτρονικό εμπόριο	19
2.5. Τι προβλέπει η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών για τις εξ' αποστάσεως αγορές μας	20
2.6. Τι προβλέπει η νέα Οδηγία για την προστασία των καταναλωτών όσον αφορά τις πλατφόρμες	21
2.7. Ευρωπαϊκή Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες και Ευρωπαϊκή Πράξη για τις ψηφιακές αγορές	21
2.8. Γεωγραφικός αποκλεισμός	22
2.9. Τι μπορούν να κάνουν οι καταναλωτές, εάν αντιμετωπίσουν κάποιο πρόβλημα	23
2.10. Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών	23
2.11. Νομοθεσία	24
2.12. Επιπλέον πληροφορίες	25
3. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ	26

3.1. Εισαγωγή και ιστορική αναδρομή στην προστασία των καταναλωτών στις τηλεπικοινωνίες.....	26
3.2. Γιατί είναι σημαντικές οι τηλεπικοινωνίες για τους καταναλωτές	26
3.3. Βασικοί προβληματισμοί για τις τηλεπικοινωνίες	27
3.4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις των καταναλωτών, στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες	29
3.5. Τι μπορούμε να κάνουμε οι καταναλωτές αν αντιμετωπίσουμε ένα πρόβλημα;	32
3.6. Νομοθεσία	32
3.7. Επιπλέον πληροφορίες	33

Αυτό το υλικό έχει παραχθεί στο πλαίσιο του προγράμματος ConsumerPro, το οποίο είναι μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής υπό το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Καταναλωτών. Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής δε συνιστά αποδοχή του περιεχομένου το οποίο εκφράζει τις απόψεις των συντακτών του. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση μπορεί να γίνει στις πληροφορίες που συμπεριλαμβάνονται σε αυτό.





Αγαπητέ φίλε, αγαπητή φίλη,

Το εγχειρίδιο αυτό είναι μέρος των εκπαιδευτικών εργαλείων, για το πρόγραμμα Consumer Pro, μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που στόχο έχει να εξοπλίσει καλύτερα τις Ενώσεις Καταναλωτών και άλλους φορείς που εμπλέκονται, στην προστασία των καταναλωτών, στην Ελλάδα.

Ο σκοπός αυτού του εγχειρίδιου είναι να παρέχει χρήσιμη και σχετική με τα ψηφιακή δικαιώματα πληροφόρηση. Το περιεχόμενο έχει προετοιμαστεί από τους ειδικούς στα ψηφιακά δικαιώματα της BEUC. Δίνει μια εικόνα της Ευρωπαϊκής και Εθνικής νομοθεσίας. Στοχεύει να μας βοηθήσει:

- Να εκπαιδεύσουμε τους συνεργάτες μας.
- Να μπορούμε εύκολα να βρίσκουμε τις πληροφορίες που χρειαζόμαστε.
- Να βοηθήσουμε τους συνεργάτες μας να ενημερώνουν καλύτερα τους καταναλωτές, για τα δικαιώματά τους.
- Να ενημερώνουμε τα υπουργεία και τις αρχές της χώρας μας, για τα ψηφιακά δικαιώματα των καταναλωτών και τυχόν προβλήματα.

Το εγχειρίδιο αυτό αποτελεί τμήμα της εκπαίδευσης που παρέχεται από το Consumer Pro, μαζί με ένα παρόμοιο εγχειρίδιο για τη νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών και ένα ακόμα για τη βιώσιμη κατανάλωση.

Τι είναι το Consumer PRO

Το **Consumer Pro** είναι μια πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Προγράμματος Καταναλωτών, που υλοποιείται από την BEUC – Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών. Στοχεύει στην ενδυνάμωση των Ενώσεων Καταναλωτών και άλλων φορέων που εμπλέκονται στην πολιτική καταναλωτή, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, μέσω εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα καλύπτει τις χώρες-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, την Ισλανδία και τη Νορβηγία.

Περισσότερες πληροφορίες: info@consumer-pro.eu.

1. ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

1.1. Εισαγωγή και ιστορική αναδρομή στην Πολιτική Προστασίας των Προσωπικών Δεδομένων

Η προστασία των φυσικών προσώπων όσον αφορά την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί ένα θεμελιώδες δικαίωμα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το άρθρο 8 (1) του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπει: «Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν». Το άρθρο 16 (1) της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης προβλέπει: «Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν». Τα δύο αυτά άρθρα παρέχουν, σε όλους, το δικαίωμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Επιπλέον το άρθρο 7 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων προβλέπει: «Κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στο σεβασμό της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής του, της κατοικίας του και των επικοινωνιών του». Σύμφωνα, λοιπόν, με το άρθρο αυτό, όλοι έχουμε το δικαίωμα να γίνονται σεβαστά η προσωπική και οικογενειακή μας ζωή, η οικογενειακή μας εστία και το απόρρητο των τηλεπικοινωνιών μας.

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR – ΓΚΠΔ) είναι ο νόμος που διέπει τα προσωπικά δεδομένα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Επιβάλλει τόσο στους δημόσιους οργανισμούς, όσο και τις ιδιωτικές εταιρίες, να χρησιμοποιούν τα προσωπικά δεδομένα των καταναλωτών, με διαφάνεια και ορθότητα. Δυναμώνει τα δικαιώματά μας και εφαρμόζεται σε όλους τους οργανισμούς, που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα ατόμων που βρίσκονται, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, χωρίς να λαμβάνει υπόψη την έδρα αυτών των οργανισμών. Οι κανόνες της Οδηγίας για την Προστασία της Ιδιωτικής Ζωής στον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (ePrivacy Directive) προστατεύουν το απόρρητο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και περιέχουν συγκεκριμένες διατάξεις, για την προστασία των καταναλωτών από εμπορικές επικοινωνίες (διαφημίσεις) χωρίς τη συγκατάθεση του καταναλωτή και οι οποίες αποστέλλονται μέσω υπηρεσιών ηλεκτρονικής επικοινωνίας. Η Οδηγία ePrivacy (2009/86/ΕΚ) που ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το νόμο 3471/2006 αυτή τη στιγμή είναι υπό αναθεώρηση και λαμβάνει τη μορφή Κανονισμού.



1.2. Γιατί είναι σημαντική η προστασία των δεδομένων για τους καταναλωτές

Αν και οι ψηφιακές τεχνολογίες της πληροφορίας και η εμφάνιση νέων διαδικτυακών υπηρεσιών είναι ωφέλιμες για εμάς τους καταναλωτές, θέτουν, επίσης, σε μεγάλο κίνδυνο τα θεμελιώδη δικαιώματά μας στην προστασία της ιδιωτικής μας ζωής και των προσωπικών μας δεδομένων. Τα επιχειρηματικά μοντέλα, που, αυτή τη στιγμή, κυριαρχούν στον ψηφιακό κόσμο, βασίζονται στον εντοπισμό και την ανάλυση κάθε κίνησης των

καταναλωτών. Οι εταιρίες χρησιμοποιούν την πληροφόρηση που συγκεντρώνουν για να «χτίσουν» τα προφίλ των καταναλωτών και τα οποία πωλούνται στο διαδίκτυο και χρησιμοποιούνται για να αποστέλλονται προσωποποιημένες διαφημίσεις, στους καταναλωτές. Αυτά τα προφίλ, μπορούν να χρησιμοποιηθούν, για να επηρεάσουν την καταναλωτική μας συμπεριφορά ή/και να προκαλέσουν διακρίσεις σε βάρος μας. Είναι σημαντικό να διασφαλίζουμε ότι οι καταναλωτές διατηρούμε τον έλεγχο των προσωπικών μας δεδομένων και επωφελούμαστε από καινοτόμα, ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες, χωρίς να αποποιούμαστε την προστασία της ιδιωτικής ζωής μας.

1.3. Βασικές προκλήσεις που αφορούν την πολιτική καταναλωτών σχετικά με την προστασία δεδομένων

Είναι πολύ δύσκολο για τους καταναλωτές να μπορούμε να ελέγξουμε τι συμβαίνει με τα δεδομένα μας, στην πράξη. Τα δικαιώματά μας, δε γίνονται, συχνά, σεβαστά. Και επιπλέον, πολλές φορές, αναγκάζομαστε να αποποιηθούμε την προστασία της προσωπικής μας ζωής, αν θελήσουμε να χρησιμοποιήσουμε ψηφιακά προϊόντα και υπηρεσίες.

Οι καταναλωτές βρισκόμαστε υπό συνεχή παρακολούθηση και μυριάδες επιχειρήσεις εκμεταλλεύονται τα προσωπικά δεδομένα. Πολλές από αυτές τις επιχειρήσεις δεν τις έχουμε καν ακουστά. Οι πολιτικές προστασίας της προσωπικής μας ζωής είναι ασαφείς, εκτενείς, σύνθετες και πολύ δυσνόητες. Έτσι, οι καταναλωτές δεν έχουμε άλλη επιλογή, παρά να συμφωνήσουμε. Συχνά, μας δίνεται η ψευδαίσθηση ότι έχουμε τον έλεγχο των προσωπικών μας δεδομένων. Ακόμη και όταν μας ζητείται να συναινέσουμε, για τη χρήση των δεδομένων μας, η διαδικασία συναίνεσης είναι μια τυπική και χωρίς ουσία πράξη: «κάντε τικ στο κουτάκι».

Ο Γ.Κ.Π.Δ. στόχευε να διορθώσει πολλά, από τα παραπάνω προβλήματα. Όμως, πάνω από δύο χρόνια μετά την ημερομηνία της εφαρμογής του, δεν έχουν γίνει σημαντικές αλλαγές στις πρακτικές των επιχειρήσεων. Το επίπεδο της συμμόρφωσης με το νέο Κανονισμό είναι χαμηλό και η εφαρμογή του απουσιάζει, προς το παρόν. Οι Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων δυσκολεύονται να ανταποκριθούν σε όλα τα παράπονα-καταγγελίες που δέχονται. Η νέα αρχιτεκτονική επιβολής της νομοθεσίας, που χτίστηκε γύρω από ένα μηχανισμό συνεργασίας και συνέπειας, ώστε να διασφαλιστεί ομοιόμορφη ερμηνεία και εφαρμογή του Κανονισμού, σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση, παίρνει πολύ χρόνο, για να ξεκινήσει. Ένα ακόμα πρόβλημα είναι ότι η αναθεώρηση των κανόνων προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ePrivacy Directive), που στοχεύει να συμπληρώσει το Γ.Κ.Π.Δ. και να προστατέψει το απόρρητο των επικοινωνιών, εκκρεμεί για πάνω από δύο χρόνια και δεν φαίνεται καμιά συμφωνία στον ορίζοντα.

1.4. Βασικά δικαιώματα και υποχρεώσεις καταναλωτών

Ο Γ.Κ.Π.Δ. απαιτεί τόσο οι δημόσιοι οργανισμοί όσο και οι ιδιωτικές εταιρίες να χρησιμοποιούν τα προσωπικά δεδομένα των καταναλωτών με διαφάνεια και ορθότητα. Περιλαμβάνει μια σειρά αρχών που διέπουν τη χρήση των προσωπικών δεδομένων. Αυτές είναι:

- Νομιμότητα- Αντικειμενικότητα – Διαφάνεια
- Περιορισμός σκοπού
- Ελαχιστοποίηση των δεδομένων
- Ακρίβεια
- Περιορισμός της περιόδου αποθήκευσης
- Ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα
- Λογοδοσία.

Το κεφάλαιο III του Γ.Κ.Π.Δ. αναφέρεται στα ατομικά δικαιώματα.

Το κεφάλαιο V του Γ.Κ.Π.Δ. αναφέρεται στις διαβιβάσεις δεδομένων προς τρίτες χώρες και διεθνείς οργανισμούς. Ο Γ.Κ.Π.Δ. απαιτεί από όποιον συλλέγει προσωπικά δεδομένα να συμμορφώνεται με όλες τις παραπάνω αρχές και να διαθέτει κατάλληλες διαδικασίες και καταγραφές, ώστε να μπορεί να αποδείξει τη συμμόρφωση. Αποτυχία συμμόρφωσης σημαίνει επιβολή προστίμου, μέχρι 20 εκατομμύρια ευρώ, ή το 4% του ετήσιου τζίρου της επιχείρησης, ανάλογα με το ποιο είναι υψηλότερο.

Ο Γ.Κ.Π.Δ. παρέχει μια σειρά δικαιωμάτων, για να διασφαλιστεί ότι οι καταναλωτές έχουμε τον έλεγχο των δεδομένων μας. Έχουμε, λοιπόν:

- Δικαίωμα ενημέρωσης/διαφάνειας
- Δικαίωμα πρόσβασης
- Δικαίωμα διόρθωσης
- Δικαίωμα διαγραφής/Δικαίωμα στη λήθη
- Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας
- Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων
- Δικαίωμα εναντίωσης
- Δικαίωμα στην ανθρώπινη παρέμβαση
- Δικαίωμα ενημέρωσης σε περίπτωση απώλειας ή κλοπής δεδομένων
- Δικαίωμα κατάθεσης καταγγελίας.

Για όλα αυτά τα δικαιώματα, ας ενημερωθούμε [από την ιστοσελίδα της Ε.Ε.](#)

1.5. Πότε επιτρέπεται η επεξεργασία των δεδομένων;

Οι κανόνες της Ε.Ε. για την προστασία δεδομένων, γνωστοί και ως «γενικός κανονισμός της ΕΕ για την προστασία δεδομένων» (ΓΚΠΔ), περιγράφουν διαφορετικές περιπτώσεις κατά τις οποίες οι επιχειρήσεις ή οι φορείς επιτρέπεται να συγκεντρώνουν ή να επαναχρησιμοποιούν πληροφορίες που μας αφορούν:

- εφόσον έχουν συνάψει σύμβαση μαζί μας - για παράδειγμα, μια σύμβαση για την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών (π.χ. όταν αγοράζετε ένα προϊόν μέσω διαδικτύου), ή σύμβαση εργασίας
- εφόσον συμμορφώνονται με νομική υποχρέωση - π.χ. όταν η επεξεργασία των δεδομένων μας αποτελεί νομική υποχρέωση, όπως στην περίπτωση που ο

εργοδότης μας, παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις μηνιαίες αποδοχές μας στον οργανισμό κοινωνικής ασφάλισης, ώστε να έχουμε κοινωνική κάλυψη

- εφόσον η επεξεργασία των δεδομένων εξυπηρετεί τα ζωτικά συμφέροντά μας - π.χ. όταν πρόκειται για την προστασία της ζωής μας
- εφόσον αυτό απαιτείται για την ολοκλήρωση μιας δημόσιας αποστολής - που εντάσσεται κυρίως στα καθήκοντα δημόσιων υπηρεσιών, όπως σχολεία, νοσοκομεία και δήμοι
- εφόσον υπάρχει έννομο συμφέρον - π.χ. εάν η τράπεζά μας χρησιμοποιεί τα προσωπικά δεδομένα μας για να ελέγξει κατά πόσον μπορούμε να διαθέτουμε αποταμιευτικό λογαριασμό με υψηλότερο επιτόκιο

Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις, η επιχείρηση ή ο φορέας οφείλει να ζητήσει τη σύμφωνη γνώμη μας (συγκατάθεση) προτού συγκεντρώσει ή επαναχρησιμοποιήσει τα προσωπικά μας δεδομένα.

1.6. Συμφωνία για την επεξεργασία δεδομένων - συγκατάθεση

Όταν μια επιχείρηση ή φορέας ζητά τη συγκατάθεσή μας, πρέπει να δηλώσουμε ρητώς ότι συμφωνούμε, υπογράφοντας π.χ. ένα δελτίο συγκατάθεσης ή επιλέγοντας «ναι», όταν μάς ζητείται να απαντήσουμε με ναι/όχι σε κάποια ιστοσελίδα.

Δεν αρκεί απλώς να δείξουμε ότι δεν συμφωνούμε, μαρκάροντας π.χ. την επιλογή ότι δεν θέλουμε να λαμβάνουμε ηλεκτρονικά μηνύματα για σκοπούς εμπορικής προώθησης. Πρέπει να δηλώσουμε ρητώς ότι συμφωνούμε με την αποθήκευση/επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων μας για τον σκοπό αυτόν.

Επίσης πρέπει να μας δοθούν οι παρακάτω πληροφορίες πριν αποφασίσουμε να δώσουμε τη συγκατάθεσή μας:

- πληροφορίες σχετικά με την επιχείρηση/φορέα, που θα επεξεργαστεί τα δεδομένα μας, μεταξύ άλλων- τα στοιχεία επικοινωνίας τους, καθώς και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου προστασίας δεδομένων (ΥΠΔ), εάν υπάρχει
- ο λόγος για τον οποίο η επιχείρηση/φορέας θα χρησιμοποιήσει τα προσωπικά μας δεδομένα
- το διάστημα για το οποίο πρόκειται να φυλάξουν τα προσωπικά μας δεδομένα
- λεπτομερή στοιχεία κάθε άλλης επιχείρησης ή φορέα που θα λάβει τα προσωπικά μας δεδομένα
- πληροφορίες για τα δικαιώματά μας σχετικά με την προστασία των δεδομένων μας (πρόσβαση, διόρθωση, διαγραφή, καταγγελία, ανάκληση της συγκατάθεσης)

Όλα αυτά τα στοιχεία πρέπει να παρέχονται με σαφή και κατανοητό τρόπο.

1.7.Ανάκληση της συγκατάθεσης – Δικαίωμα απαγόρευσης επεξεργασίας

Αν δώσαμε κάποια στιγμή τη συγκατάθεσή μας σε επιχείρηση ή φορέα να χρησιμοποιεί τα προσωπικά μας δεδομένα, μπορούμε, ανά πάσα στιγμή, να επικοινωνούμε με τον υπεύθυνο επεξεργασίας των δεδομένων (το πρόσωπο ή τον φορέα που διαχειρίζεται τα προσωπικά μας δεδομένα) και να ανακαλέσουμε την άδεια. Μόλις ανακαλέσουμε την άδεια, η επιχείρηση/ο φορέας δεν μπορεί πλέον να χρησιμοποιεί τα προσωπικά μας δεδομένα.

Όταν ένας φορέας επεξεργάζεται τα προσωπικά μας δεδομένα, έχοντας έννομο συμφέρον προς τούτο ή λόγω δημόσιου συμφέροντος ή για λογαριασμό μιας επίσημης αρχής, ενδέχεται να έχουμε δικαίωμα απαγόρευσης της επεξεργασίας τους. Σε ειδικές περιπτώσεις, μπορεί, εφόσον προέχει το δημόσιο συμφέρον, να επιτραπεί στην επιχείρηση ή τον φορέα να συνεχίσει να χρησιμοποιεί τα προσωπικά μας δεδομένα. Για παράδειγμα, αυτό θα μπορούσε να συμβεί σε περίπτωση επιστημονικής έρευνας και συγκέντρωσης στατιστικών στοιχείων από δημόσια αρχή στο πλαίσιο των επίσημων καθηκόντων της.

Για την απευθείας αποστολή διαφημιστικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων, που προωθούν συγκεκριμένες μάρκες ή προϊόντα, απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση. Ωστόσο, εάν είμαστε ήδη πελάτες μιας συγκεκριμένης επιχείρησης, αυτή μπορεί να μας στέλνει απευθείας διαφημιστικά ηλεκτρονικά μηνύματα για τα δικά της παρόμοια προϊόντα ή υπηρεσίες. Έχουμε δικαίωμα να αρνηθούμε ανά πάσα στιγμή τη λήψη τέτοιων απευθείας διαφημιστικών, οπότε η επιχείρηση οφείλει να πάψει αμέσως να χρησιμοποιεί τα δεδομένα μας.

Σε κάθε περίπτωση, την πρώτη φορά που η επιχείρηση ή ο φορέας επικοινωνήσει μαζί μας, πρέπει να μας ενημερώσει σχετικά με το δικαίωμά μας να απαγορεύσουμε τη χρησιμοποίηση των προσωπικών μας δεδομένων .

1.8.Οδηγία e-Privacy

Ο νόμος 3471/2006, που ενσωμάτωσε την Οδηγία e-Privacy και που συμπληρώνει τον Γ.Κ.Π.Δ. ελπίζουμε σύντομα να αναθεωρηθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Περιλαμβάνει υποχρεώσεις που αφορούν φορείς παροχής διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, από τις οποίες προκύπτουν τα δικαιώματα των συνδρομητών των υπηρεσιών αυτών. Τα δικαιώματά μας, σχετικά με την προστασία των δεδομένων μας, ως «καταναλωτές» αυτών των υπηρεσιών περιλαμβάνουν:

- Τήρηση απόρρητου (ρυθμίσεις για την καταγραφή κλήσεων και την πρόσβαση σε τερματικό εξοπλισμό χρήστη)
- Μη λήψη αναλυτικών λογαριασμών
- Αναγνώριση κλήσης και περιορισμός της
- Απαγόρευση προώθησης κλήσεων τρίτων στη συσκευή μας
- Απόρριψη spam
- Μη δημοσιοποίηση των στοιχείων μας σε έντυπους ή ηλεκτρονικούς καταλόγους

Η χρήση υπηρεσιών διαδικτύου έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής μας: Μηχανές αναζήτησης, κοινωνικά δίκτυα, ιστοσελίδες ενημέρωσης, χώροι συζητήσεων κ.λπ. Όμως, υπάρχουν και κίνδυνοι. Είναι σημαντικό να προφυλαχτούμε, από αυτούς:

- Cookies
- Ανάλυση συμπεριφοράς και στοχευμένη διαφήμιση
- Μηχανές αναζήτησης
- Δημοσίευση δεδομένων σε χώρους συζήτησης και κοινωνικά δίκτυα
- Υπηρεσίες τρισδιάστατης εικονικής περιήγησης
- Υποκλοπή ταυτότητας.

1.9. Τι μπορούν να κάνουν οι καταναλωτές, εάν έχουν κάποιο πρόβλημα

Εάν θεωρούμε ότι τα δικαιώματά μας που πηγάζουν από το Γ.Κ.Π.Δ. ή το Ν.3471/2006 έχουν παραβιαστεί, έχουμε δύο επιλογές:

- Να υποβάλουμε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα
- Να προσφύγουμε δικαστικά εναντίον κάποιας εταιρίας ή οργανισμού. Η δικαστική προσφυγή δε μας στερεί το δικαίωμα να υποβάλουμε καταγγελία και στην Α.Π.Δ.Π.Χ. Επίσης, εάν πιστεύουμε ότι η Α.Π.Δ.Π.Χ. δε χειρίστηκε, σωστά την καταγγελία μας, ή εάν δεν είμαστε ικανοποιημένοι με την απάντηση, που λάβαμε, ή εάν δεν έχουμε πληροφόρηση για την πορεία ή το αποτέλεσμα της καταγγελίας, μέσα σε 3 μήνες, από την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας, μπορούμε να προσφύγουμε, στα δικαστήρια, κατά της Α.Π.Δ.Π.Χ.
- Να απευθυνθούμε σε μια Ένωση Καταναλωτών.

Η Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (Ε.Ε.Δ.), δηλαδή η εξωδικαστική διαδικασία επίλυσης διαφορών, ανάμεσα σε υπεύθυνους επεξεργασίας δεδομένων και των φυσικών προσώπων, στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα, μπορεί να θεσμοθετηθεί, με βάση κώδικες δεοντολογίας, που θα υιοθετήσουν τα μέρη (Άρθρο 40 του Γ.Κ.Π.Δ.). Η προσφυγή στην Ε.Ε.Δ. δεν μας αφαιρεί το δικαίωμα να υποβάλουμε καταγγελία στην Α.Π.Δ.Π.Χ. ή να προσφύγουμε δικαστικά, ζητώντας τη νόμιμη επανόρθωση.

Στο Υπουργείο Δικαιοσύνης, στις 10 Απριλίου 2020, με την απόφαση 18121/φ.343, συστάθηκε και συγκροτήθηκε διαρκής επιστημονική επιτροπή, με αντικείμενο την παρακολούθηση των επιστημονικών εξελίξεων και του νομικού πλαισίου προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την υποβολή προτάσεων, για την ανάληψη νομοθετικής πρωτοβουλίας ενόψει των νέων τεχνολογιών.

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο αρμόδια όργανα για τον Γ.Κ.Π.Δ. είναι:

- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή που διασφαλίζει την ορθή εφαρμογή του Γ.Κ.Π.Δ. και επίσης, μπορεί να εκδώσει νομοθετικές πράξεις, για συγκεκριμένα σημεία του Γ.Κ.Π.Δ.
- Το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Προστασίας Δεδομένων (Ε.Σ.Π.Δ.) – European Data Protection Board (EDPB), που αποτελείται από τις εθνικές Αρχές Προστασίας Δεδομένων. Ο βασικός του στόχος είναι η διασφάλιση κοινών αρχών στην ερμηνεία και εφαρμογή του Γ.Κ.Π.Δ.
- Ο Ευρωπαϊκός Επόπτης Προστασίας Δεδομένων (Ε.Ε.Π.Δ) – European Data Protection Supervisor (EDPS), που εποπτεύει το σεβασμό των προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων από τα όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα οποία και συμβουλεύει, για θέματα προστασίας δεδομένων.

1.10. Νομοθεσία σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο

- Ευρωπαϊκός Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT&from=EN>
- Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,213319&_dad=portal&_schema=P ORTAL
- Γ.Κ.Π.Δ. με μια ματιά: https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/data-protection-online-privacy/index_el.htm
- Νόμος 4624/2019 Μέτρα εφαρμογής Γ.Κ.Π.Δ.: <https://www.dpa.gr/APDPXPortlets/htdocs/documentSDisplay.jsp?docid=66,121,83,229,125,127,247,242>
- Οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32009L0136>
- Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32002L0022&from=NL>
- Οδηγία 2002/58/ΕΚ του για την προστασία ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/ALL/?uri=CELEX%3A32002L0058>
- ΝΟΜΟΣ 3471/2006 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών: https://www.dpa.gr/pls/portal/docs/PAGE/APDPX/LAW/PROSOPIKA%20DEDOM ENA/FILES/N3471_06.PDF
- Κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32004R2006>

- Κατευθυντήριες Γραμμές : https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/smjernice/guidelines-12018-certification-and-identifying-certification_el
- Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα: <https://www.dpa.gr/>
- Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Τηλεπικοινωνιών: <http://www.adae.gr/>
- Όλη η νομοθεσία για προσωπικά δεδομένα: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,213319&_dad=portal&_schema=P_ORTAL
- Τα δικαιώματα που παρέχει ο Γ.Κ.Π.Δ.: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,209342&_dad=portal&_schema=P_ORTAL
- Προστασία παιδιών: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,211243&_dad=portal&_schema=P_ORTAL
- Οδηγίες ΑΠΔΠΧ: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,120908&_dad=portal&_schema=P_ORTAL
- Υποβολή αιτήματος παροχής πληροφοριών: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,213127&_dad=portal&_schema=P_ORTAL
- Υποβολή καταγγελίας: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,211532&_dad=portal&_schema=P_ORTAL
- Υποκλοπή ταυτότητας: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,80908&_dad=portal&_schema=PO_RTAL
- Κίνδυνοι υπηρεσιών διαδικτύου: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,127384&_dad=portal&_schema=P_ORTAL
- Διαγραφή καταναλωτή από μητρώο επικοινωνίας μέσω παραδοσιακού ταχυδρομείου: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,19020&_dad=portal&_schema=PO_RTAL
- Διαγραφή καταναλωτή από μητρώο επικοινωνίας μέσω τηλεπικοινωνιών: https://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,124936&_dad=portal&_schema=P_ORTAL
- Απόφαση ΑΠΔΠΧ για επιβολή κυρώσεων για παραβίαση Γ.Κ.Π.Δ: <http://www.dpa.gr/APDPXPortlets/htdocs/documentDisplay.jsp?docid=17,99,233,2,242,63,47,62>

- Διαβίβαση δεδομένων σε τρίτες χώρες: <https://www.lawspot.gr/nomikes-pliories/voithitika-kemena/gdpr-pos-ginontai-oi-diavivaseis-dedomenon-pros-trites-hores-i>

1.11. Επιπλέον πληροφορίες

- Ευρωπαϊκή Επιτροπή: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform_el
- Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Προστασίας Δεδομένων: https://edpb.europa.eu/edpb_el
- Ευρωπαίος Επόπτης Προστασίας Δεδομένων: <https://edps.europa.eu/>
- BEUC- Ευρωπαϊκή Οργάνωση Ενώσεων Καταναλωτών: https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-039_what_does_the_eus_new_data_protection_law_mean_for_you.pdf
- Access Now Organisation: https://www.accessnow.org/cms/assets/uploads/2018/07/GDPR-User-Guide_digital.pdf
- Ευρωπαϊκή Αρχή Θεμελιωδών Δικαιωμάτων: <https://fra.europa.eu/el/publication/2020/egheiridio-shetika-metin-eyropaiki-nomothesia-gia-tin-prostasia-ton-prosopikon>
- Γλωσσάριο: https://edps.europa.eu/data-protection/data-protection/glossary_en



2. ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ

2.1.Εισαγωγή και ιστορική αναδρομή στην πολιτική καταναλωτών για τις πλατφόρμες

Οι καταναλωτές αγοράζουμε όλο και περισσότερο υπηρεσίες και προϊόντα, μέσω διαδικτύου και ειδικά μέσω πλατφορμών. Πλατφόρμα είναι η «επιγραμμική αγορά δηλαδή η υπηρεσία η οποία χρησιμοποιεί λογισμικό, συμπεριλαμβανομένου ιστότοπου, μέρους ιστότοπου, ή εφαρμογής, το οποίο χειρίζεται έμπορος, ή άλλος εξ' ονόματος του εμπόρου και η οποία επιτρέπει στους καταναλωτές να συνάπτουν εξ' αποστάσεως συμβάσεις, με άλλους εμπόρους ή καταναλωτές» (Οδηγία 2019/2161/ΕΚ άρθρο 3(1), η οποία θα εφαρμοστεί 28/5/2022). Όταν πρωτοεμφανίστηκε το ηλεκτρονικό εμπόριο οι αγορές αυτές γίνονταν στις ιστοσελίδες των εταιριών που είχαν, επίσης, φυσικά καταστήματα, σε κεντρικές οδούς μεγάλων πόλεων. Σήμερα, οι καταναλωτές αλλάζουμε ριζικά την αγοραστική μας συμπεριφορά. Όλο και περισσότεροι παραγγέλνουμε προϊόντα και υπηρεσίες από διαδικτυακές αγορές (επιγραμμικές αγορές δηλαδή πλατφόρμες) και τα

οποία αγαθά αποστέλλονται στην Ευρώπη, απευθείας στους καταναλωτές, από χώρες εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Οι αγορές πλέον, δεν γίνονται μόνο μέσω πλατφορμών ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως Amazon, AliExpress, wish.com, ή Ebay, αλλά επίσης μέσω εφαρμογών κοινωνικών δικτύων, όπως το instagram.

Το 2017, περίπου 100 εκατομμύρια πωλήσεις έγιναν από την Κίνα προς τη Γερμανία. Υπήρξε αύξηση κατά 40 εκατομμύρια, από το 2016. Τεράστιες αυξήσεις έχουν καταγραφεί και σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες.

Επιπλέον, οι απάτες αυξάνονται. Διαδικτυακά καταστήματα ιδρύονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, από πωλητές που ισχυρίζονται ότι είναι ευρωπαϊκές εταιρίες, αλλά στην πραγματικότητα, παραγγέλνουν αγαθά σε πλατφόρμες από την Κίνα και τα διαθέτουν στους καταναλωτές, σε υψηλότερες τιμές, από ότι τα ίδια αγαθά πωλούνται για παράδειγμα στην πλατφόρμα wish.com. Αυτό το φαινόμενο παρατηρήθηκε στη Δανία και στη Γαλλία. Υπάρχει, επίσης, ο φόβος ότι πολλά από τα προϊόντα δε συμμορφώνονται, με την Ευρωπαϊκή νομοθεσία και τα τεχνικά πρότυπα που εφαρμόζονται, για να προστατευτούν τα δικαιώματα, η ασφάλεια και η υγεία των καταναλωτών, καθώς και το περιβάλλον. Ενώ κατασκευαστές και διανομείς, με έδρα την Ευρωπαϊκή Ένωση, μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για την ασφάλεια των αγαθών τους και τη συμμόρφωσή τους με την ευρωπαϊκή νομοθεσία, συχνά οι πωλητές με έδρα εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως οι πλατφόρμες ηλεκτρονικού εμπορίου αρνούνται τα αναλάβουν την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία των αγαθών που πωλούνται στις πλατφόρμες.

Τον Ιούνιο του 2018, οι πλατφόρμες Aliexpress, Amazon, Ebay και Rakuten Γαλλίας υπέγραψαν με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή μια συμφωνία για την ασφάλεια των προϊόντων που πωλούνται μέσω των πλατφορμών αυτών και δεσμεύτηκαν να αποσύρουν, γρηγορότερα από πριν, τα επικίνδυνα προϊόντα. Δυστυχώς η οργάνωση Which? ανακάλυψε επικίνδυνους συναγερμούς φωτιάς στην πλατφόρμα ebay, και άλλες οργανώσεις ανακάλυψαν ότι τα 2/3 από τα 250 προϊόντα που ελέγχθηκαν και που πωλούνται σε επιγραμματικές αγορές δεν πληρούσαν τα κριτήρια της E.E. για την ασφάλεια των αγαθών. Έτσι, αποδεικνύεται ότι εθελοντικοί κώδικες δεοντολογίας δεν αποδίδουν. Και βέβαια παρόλο που οι πλατφόρμες Allegro και cDiscount υπέγραψαν αργότερα τη συμφωνία, υπάρχουν πάρα πολλές ακόμα επιγραμματικές αγορές που δε δεσμεύονται για την ασφάλεια των προϊόντων που πωλούν.

Το Ομοσπονδιακό Δικαστήριο της Αυστραλίας αποφάσισε ότι η πλατφόρμα Trivago, ενώ ισχυρίζεται ότι προσφέρει τη χαμηλότερη τιμή για δωμάτια, από όλες τις άλλες πλατφόρμες, η κατάταξη που παρουσιάζει βασίζεται, στο ποια εταιρία πληρώνει τα περισσότερα στην Trivago. Σύμφωνα με την VZBV - Οργάνωση Καταναλωτών της Γερμανίας, η πλατφόρμα booking.com χρησιμοποιεί έναν αλγόριθμο για να κατατάξει τα ξενοδοχεία, ο οποίος βασίζεται: α) στο ποιο ξενοδοχείο πληρώνει μεγαλύτερη προμήθεια στην πλατφόρμα, β) ποιο πληρώνει έγκαιρα την προμήθεια, γ) ποιο έχει δεσμευτεί, σε

σύμβαση με την Booking.com που είναι ιδιαίτερα αποδοτική για την πλατφόρμα. Η Booking.com δεσμεύτηκε να αλλάξει πολιτική κατάταξης μέχρι τις 16 Ιουνίου 2020. Μένει το Δίκτυο Συνεργασίας για την προστασία των καταναλωτών (CPC) να ελέγξει την τήρηση της συμφωνίας.

Ακόμα και αν κάποιες πλατφόρμες εφαρμόσουν κάποια κριτήρια διαφάνειας στις διαφημίσεις τους π.χ. facebook, η έρευνα δείχνει ότι πολλές φορές η πληροφόρηση είναι είτε ελλιπής, είτε παραπλανητική. Για παράδειγμα, η απάντηση της Facebook, στην ερώτηση: «Γιατί βλέπω αυτήν τη διαφήμιση;» είναι εντελώς αόριστη και θολή.

Πρέπει, λοιπόν, οι πλατφόρμες να έχουν ευθύνη για ζημιές και εγγυήσεις, για τα προϊόντα που πωλούν και οι καταναλωτές να μπορούν να ζητήσουν από αυτές την αποκατάσταση ζημίας που υπέστησαν. Όταν θα εφαρμοστεί η νέα Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών (Omnibus) οι πλατφόρμες θα πρέπει να πληροφορούν τους καταναλωτές εάν αυτός που πουλάει ένα προϊόν μέσω της πλατφόρμας είναι έμπορος ή όχι.

Το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο στην υπόθεση «Wathelet v B ietheres» αποφάσισε ότι ένας μεσολαβητής μπορεί να θεωρηθεί και πωλητής.



2.2. Γιατί έχουν σημασία οι πλατφόρμες για τους καταναλωτές

Αγορές, επαφές με φίλους και συγγενείς, μοίρασμα εμπειριών, παρακολούθηση μιας ταινίας, άκουσμα μουσικής, διάβασμα ενός βιβλίου, κλείσιμο ταξιδιού, μαγείρεμα φαγητού με βάση μια νέα συνταγή, σχεδιασμός μιας νυχτερινής εξόδου, περπάτημα στην πόλη, ψάξιμο πληροφοριών στο διαδίκτυο: αυτά είναι μόνο μερικά παραδείγματα δραστηριοτήτων που εκατομμύρια καταναλωτές κάνουμε κάθε μέρα. Για κάθε μια από αυτές τις δραστηριότητες, υπάρχουν μια ή πολλές διαδικτυακές πλατφόρμες, που διευκολύνουν αυτές τις υπηρεσίες. Οι καταναλωτές έχουμε αγκαλιάσει την ανάδυση της οικονομίας των πλατφορμών, που μας παρέχει οφέλη αλλά παρουσιάζει και προκλήσεις για την προστασία μας.

2.3. Βασικές προκλήσεις των πλατφορμών

Γενικά, όταν υιοθετήθηκε η Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο (που ενσωματώθηκε, στην Ελληνική Νομοθεσία με το Προεδρικό Διάταγμα, 131/2003), πλατφόρμες όπως Google, Amazon, Booking.com βρίσκονταν στα σπάργα. Πολλές άλλες πλατφόρμες (μεσολάβησης) δεν υπήρχαν. Για παράδειγμα, Facebook και Shopify ξεκίνησαν το 2004, Etsy το 2005, Airbnb το 2008, Instagram, Wish και AliExpress το 2010.

Τα προηγούμενα 20 χρόνια, τα επιχειρηματικά μοντέλα κάποιων από αυτές τις επιχειρήσεις άλλαξαν. Άλλαξε, επίσης, και η δυναμική των αγορών.

Η Ευρωπαϊκή ψηφιακή αγορά έχει υποστεί «δεδομενοποίηση» (η μετάβαση από την πληροφορία, στα δεδομένα, η οποία αποτελεί τη βάση των ψηφιακών επιχειρηματικών μοντέλων: πολλαπλασιάστηκαν οι πλατφόρμες, αυξάνεται το κομμάτι της συνεργατικής οικονομίας, στην αγορά παρατηρούνται διάφοροι πάροχοι υπηρεσιών ανάλογα με τις λειτουργίες τους, καθετοποίηση και μεγάλα μεγέθη). Παρόλα αυτά, κάθε επιχείρηση πρέπει να συμμορφώνεται με τους κανόνες. Η προστασία των καταναλωτών δεν εξαρτάται, από το μέγεθος της επιχείρησης. Εξάλλου η σημερινή καινούργια (start-up) ή μικρομεσαία επιχείρηση μπορεί να γίνει αύριο η νέα εταιρεία Alibaba. Πολλές πλατφόρμες έχουν αλλάξει τη λειτουργία τους. Μερικές δεν αρκούνται στον αρχικό τους ρόλο. Εκτός της παροχής πληροφόρησης ή του ρόλου του αξιόπιστου μεσάζοντα (π.χ. πλατφόρμες σύγκρισης αγαθών ή αξιολόγησης αγαθών όπως η Yelp), δίνουν τη δυνατότητα σε εμάς τους καταναλωτές, να ολοκληρώσουμε τις συναλλαγές μας, μέσα στην πλατφόρμα. Αυτά τα επιχειρηματικά μοντέλα ανήκουν στην κατηγορία των επιγραμμικών αγορών, όπως αυτές ορίζονται στο άρθρο 3 (1) της Οδηγίας 2019/2161/EK, που όμως θα αρχίσει να εφαρμόζεται το Μάιο του 2022. Όμως, συχνά ο ρόλος της πλατφόρμας δεν περιορίζεται στη διευκόλυνση της ολοκλήρωσης – εκτέλεσης μιας σύμβασης ανάμεσα σε πωλητές και αγοραστές. Περιλαμβάνει και άλλες υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες πληρωμών, εκτελεστικές υπηρεσίες, διαδικασίες επιστροφών και διαχείριση καταγγελιών.

Άλλες πλατφόρμες έχουν αναπτύξει διαφορετικούς ρόλους. Συνδυάζουν διαφορετικές διαμεσολαβητικές λειτουργίες με ανταγωνιστικές προς τους εμπόρους δραστηριότητες, είτε απευθείας, είτε μέσω θυγατρικών εταιριών. Για παράδειγμα, η πλατφόρμα Amazon είναι πωλητής, επιγραμμική αγορά, εταιρία παροχής υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους, πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο, εκδοτική εταιρία, διαφημιστική εταιρία, κατασκευαστής συνδεδεμένων συσκευών και εταιρία τεχνητής νοημοσύνης. Οι Ενώσεις Καταναλωτών ζητούμε προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου, ώστε να αντιμετωπίζει τη νέα αυτή πραγματικότητα των αγορών.

Ας δούμε μερικές προβληματικές καταστάσεις

1. Ευρεία διάχυση παράνομου περιεχόμενου

Οι ψηφιακές υπηρεσίες έχουν, ως ένα σημείο, γίνει «βοηθοί» στις πολλές παραβιάσεις της νομοθεσίας, για την προστασία των καταναλωτών, όπως πώληση, διαφήμιση, προώθηση επικίνδυνων, μη ασφαλών, παράνομων προϊόντων, μέσω διαδικτύου. Ας δούμε μερικά παραδείγματα:



	<p>Η Οργάνωση Which? (μέλος της ΒΕΥC, στο ΗΒ), βρήκε Χριστουγεννιάτικα φωτάκια, που πωλούνταν στο διαδίκτυο και μπορούσαν να πιάσουν φωτιά ή να προκαλέσουν ηλεκτροπληξία. Πωλούνταν σε ebay, Wish και Aliexpress.</p>
	<p>Το Συμβούλιο Καταναλωτών της Δανίας αποκάλυψε καλλυντικά, στην πλατφόρμα Wish, που δε συμμορφώνονταν με την Ευρωπαϊκή νομοθεσία.</p>
	<p>Έξι οργανώσεις καταναλωτών (μέλη της ΒΕΥC), εξέτασαν 250 ηλεκτρικά είδη, παιχνίδια και άλλα προϊόντα, που πωλούνταν σε Amazon, Aliexpress, Ebay και Wish. Τα 2/3 των προϊόντων αυτών δεν πληρούσαν τους ευρωπαϊκούς κανόνες ασφάλειας.</p>

Στο σύστημα RAPEX βρήκαμε τα παρακάτω:

	<p>Μελάνη τατουάζ: Το προϊόν περιέχει υπερβολική ποσότητα πολυκυκλικών αρωματικών υδρογονανθράκων (ΡΑΗ) (μετρούμενη συνολική τιμή: 17,9 mg/kg) και βενζο [α] πυρένιο (μετρούμενη τιμή: 160 μg/kg). Οι εν λόγω ΡΑΗ ενδέχεται να προκαλέσουν καρκίνο και είναι επίσης μεταλλαξιογόνοι και τοξικές για την αναπαραγωγή. Το προϊόν δε συμμορφώνεται με τις συστάσεις του ψηφίσματος του Συμβουλίου της Ευρώπης Resap ResAP (2008) 1 σχετικά με τα επίπεδα προσμείξεων ΡΑΗ στα μελάνια δερματοστιξίας και στο σχετικό εθνικό νόμο.</p>
	<p>Λεζάντα: Η λεζάντα δεν είναι ανθεκτική σε δυναμικά φορτία. Η λεζάντα θα μπορούσε να σπάσει κατά τη διάρκεια της χρήσης, με αποτέλεσμα το άτομο να πέσει στο έδαφος. Το προϊόν δεν συμμορφώνεται με την οδηγία για τον εξοπλισμό ατομικής προστασίας και το σχετικό ευρωπαϊκό πρότυπο EN 354.</p>

	<p>Μελάνη τατουάζ: Το προϊόν περιέχει την αρωματική αμινο-τολουϊδίνη (μετρούμενη τιμή έως: 62,5 mg/kg). Αυτή η αρωματική αμίνη είναι γονιδοτοξική και μπορεί να προκαλέσει καρκίνο. Το προϊόν δεν συμμορφώνεται με τις συστάσεις του Ψηφίσματος του Συμβουλίου της Ευρώπης ResAP (2008) 1 σχετικά με τις απαιτήσεις και τα κριτήρια για την ασφάλεια των τατουάζ και του μόνιμου μακιγιάζ (τατουάζ) και τη σχετική εθνική νομοθεσία.</p>
	<p>Παιδική κούνια: Η σήμανση του προϊόντος είναι εσφαλμένη ως κατάλληλη για μικρά παιδιά. Ο ιμάντας μεταξύ των ποδιών μπορεί να σπάσει και η πλάτη και το κάτω μέρος μπορούν να αποχωριστούν, με αποτέλεσμα το παιδί να γλιστρήσει και να παγιδευτεί από τον τράχηλο όπου συναντώνται οι δύο ιμάντες ώμου, οδηγώντας σε στραγγαλισμό. Το προϊόν δεν είναι σύμφωνο με τις απαιτήσεις της οδηγίας για την ασφάλεια των παιχνιδιών και το σχετικό ευρωπαϊκό πρότυπο EN 71-8.</p>

2. Σύγκυση ανάμεσα στις δραστηριότητες μιας επιγραμμικής αγοράς και στις άλλες δραστηριότητες μιας πλατφόρμας.

Η συζήτηση για την αναμόρφωση της Οδηγίας για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, εστιάζει κυρίως σε θέματα, όπως λόγος μίσους, τρομοκρατικό περιεχόμενο, υλικό που προστατεύεται με πνευματικά δικαιώματα δημιουργών, ελευθερία λόγου, προβληματισμοί για την Ενιαία Αγορά. Παρότι αυτά είναι σημαντικά θέματα, η Ευρωπαϊκή Ένωση δεν πρέπει να ξεχνά τα προβλήματα, στην προστασία των καταναλωτών. Είναι απαραίτητο να απολαμβάνουν πλήρη προστασία οι καταναλωτές που αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου.

Είναι, επίσης, απαραίτητο να υπάρχει ξεκάθαρη διάκριση ανάμεσα στις πωλήσεις παράνομων προϊόντων και σε άλλες δραστηριότητες, όπως π.χ. ο σχολιασμός εμπίπτει, ξεκάθαρα, στην ελευθερία του λόγου, η πώληση παράνομων αγαθών εμπίπτει στη νομοθεσία για την ασφάλεια και την προστασία των καταναλωτών.

3. Πάροχοι υπηρεσιών από τρίτες χώρες

Η Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν εφαρμόζεται, σε παρόχους υπηρεσιών που είναι εγκατεστημένοι σε τρίτες χώρες.

Κάποιοι πάροχοι, που είναι εγκατεστημένοι σε τρίτες χώρες, εκμεταλλεύονται τους γεωγραφικούς περιορισμούς της Οδηγίας και δημιουργούν αθέμιτο ανταγωνισμό.

4. Πάροχοι φιλοξενίας

Οι κανόνες που ρυθμίζουν τη λειτουργία των παρόχων φιλοξενίας, στην Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, συχνά, γίνονται αντικείμενο εκμετάλλευσης, από κάποιες πλατφόρμες (συμπεριλαμβανομένων και των επιγραμμικών αγορών) είτε για να εξαιρεθούν από τις ευθύνες τους είτε για να μην αναλάβουν οποιαδήποτε απαιτούμενη δραστηριότητα, εξαιτίας του φόβου των ευθυνών τους.

5. Παράνομο περιεχόμενο

Η σημερινή νομοθεσία παρουσιάζει κενά, όσον αφορά τη ρύθμιση των επιγραμμικών αγορών. Δε δίνεται προσοχή σε τυχόν παράνομο περιεχόμενο (οικονομικές απάτες, προώθηση μίσους, προϊόντα «μαϊμού», πειρατεία, παιδοφιλία, τρομοκρατία κ.λπ.).

6. Δημόσιο συμφέρον

Οι κανόνες της Οδηγίας, για το ηλεκτρονικό εμπόριο, δεν πρέπει να εμποδίζουν τα κράτη-μέλη να προστατεύουν το δημόσιο συμφέρον. Στην υπόθεση C-390/18, το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο έκρινε ότι η πλατφόρμα Airbnb θεωρείται υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας (σύμφωνα με την Οδηγία 98/48/ΕΚ και με το Προεδρικό Διάταγμα 131/2009 υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας είναι κάθε υπηρεσία που παρέχεται, έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ' αποστάσεως και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών). Αφού η Γαλλία δεν ενημέρωσε την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την εισαγωγή του νόμου που απαιτούσε επαγγελματική άδεια μεσίτη ακινήτων, από εταιρίες όπως η Airbnb, δεν έχει δικαίωμα να επιβάλλει αυτήν την υποχρέωση στην Airbnb, γιατί θα παραβιάσει το άρθρο 3.4β της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Αυτή η υπόθεση απέδειξε ότι η Οδηγία, για να προωθήσει την Ενιαία Αγορά, εμποδίζει τα κράτη-μέλη να λάβουν μέτρα προστασίας των καταναλωτών.

7. Έλλειψη εποπτείας και εφαρμογής

Οι ψηφιακές αγορές εξελίσσονται πολύ γρήγορα, και οι Αρχές εποπτείας δε φαίνεται να ανταποκρίνονται, να έχουν την ανάλογη εμπειρία, ή τους πόρους που απαιτούνται για να παρακολουθήσουν και να αντιμετωπίσουν τα προβλήματα της αγοράς.

2.4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις καταναλωτών σύμφωνα με το νόμο για το ηλεκτρονικό εμπόριο

Η Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, που ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003, αποτελεί το θεμέλιο λίθο του διαδικτύου. Παρόλο, που επιβάλλει την αρχή της χώρας προέλευσης, εξαιρεί τις συμβάσεις καταναλωτών. Επιβάλλει συγκεκριμένες υποχρεώσεις πληροφόρησης των καταναλωτών στους παρόχους υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Σύμφωνα με αυτή την υποχρέωση, ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να προσφέρει στους αποδέκτες του και στις αρμόδιες αρχές, εύκολη, άμεση και συνεχή πρόσβαση, στις ακόλουθες πληροφορίες:

- Επωνυμία

- Γεωγραφική διεύθυνση
- Στοιχεία που επιτρέπουν ταχεία, άμεση και ουσιαστική επικοινωνία
- Τον αριθμό εγγραφής σε εμπορικό ή δημόσιο μητρώο (εάν είναι εγγεγραμμένος)
- Τα στοιχεία της εποπτικής αρχής που χορήγησε έγκριση δραστηριότητας (εάν απαιτείται έγκριση)
- Τον αριθμό αναγνώρισης που προβλέπεται από το κοινό σύστημα Φ.Π.Α. εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε ΦΠΑ.

Επίσης, επιβάλλει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Οι τιμές πρέπει να αναγράφονται σαφώς και επακριβώς και να διευκρινίζεται αν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής.
- Οι εμπορικές επικοινωνίες πρέπει να είναι σαφώς αναγνωρίσιμες, να είναι κατανοητό από ποιον γίνεται η εμπορική επικοινωνία, να είναι αναγνωρίσιμες οι προσφορές-εκπτώσεις-πριμ-δώρα κ.λπ. και οι όροι προσφορών να είναι κατανοητοί και εύκολα προσβάσιμοι. Τα ίδια ισχύουν και για διαγωνισμούς ή παιχνίδια.
- Οι συμβάσεις να μπορεί να καταρτιστούν με ηλεκτρονικά μέσα.
- Μόλις γίνει η παραγγελία και εφόσον η σύμβαση δεν έχει συνταχθεί αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να αποστείλει, άμεσα, αποδεικτικό παραλαβής της, στον παραγγέλοντα και να θέσει στη διάθεσή του κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσιτά μέσα, που θα επιτρέψουν στον αποδέκτη να επισημάνει και να διορθώσει τυχόν λάθη του, κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό, πριν την ανάθεση της παραγγελίας.
- Οι πάροχοι υπηρεσιών φιλοξενίας δεν ευθύνονται για τις πληροφορίες, που αποθηκεύουν τρίτοι, εφόσον δεν γνωρίζουν ότι πρόκειται για παράνομη δραστηριότητα ή πληροφορία. Όμως μόλις το αντιληφθούν πρέπει να αποσύρουν τις πληροφορίες, ή να καταστήσουν την πρόσβαση σε αυτές αδύνατη. Επίσης, έχουν υποχρέωση να ενημερώνουν πάραυτα τις αρμόδιες κρατικές αρχές, για τυχόν υπόνοιες περί χορηγούμενων παράνομων πληροφοριών, ή δραστηριοτήτων, που επιχειρούν αποδέκτες των υπηρεσιών τους και να διευκολύνουν τον εντοπισμό των αποδεκτών υπηρεσιών τους, με τους οποίους έχουν συμφωνίες αποθήκευσης.

2.5. Τι προβλέπει η οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών για τις εξ' αποστάσεως αγορές μας

Η Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών για τις εξ' αποστάσεως αγορές μας ενσωματώθηκε στην Ελληνική νομοθεσία με την αναθεώρηση του Νόμου 2251/1994. Σύμφωνα, λοιπόν, με τον Νόμο 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, ορίζονται:

- Οι υποχρεώσεις ενημέρωσης που πρέπει να δοθεί στον καταναλωτή πριν από την υπογραφή σύμβασης, ώστε να κάνει μια επιλογή, βασισμένη στη σωστή και πλήρη πληροφόρηση (άρθρο 3β)

- Οι τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εξ' αποστάσεως (άρθρο 3δ)
- Το δικαίωμα της υπαναχώρησης (άρθρα 3ε, 3στ, 3ζ, 3η, 3θ, 3ι, 3ια, 3ιβ)
- Οι εξαιρέσεις από το πεδίο εφαρμογής της νομοθεσίας (άρθρο 3α).

2.6. Τι προβλέπει η νέα Οδηγία για την προστασία των καταναλωτών όσον αφορά τις πλατφόρμες

Η Οδηγία αυτή (2019/2161/ΕΚ) πρέπει να μεταφερθεί στην εθνική μας νομοθεσία μέχρι την 28η Νοεμβρίου 2021 και να εφαρμοστεί από την 28η Μαΐου 2022. Το άρθρο 6α της Οδηγίας εισάγει νέες ειδικές υποχρεώσεις, για τις επιγραμμικές αγορές, που αφορούν την προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, το δικαίωμα υπαναχώρησης, τα προσωπικά δεδομένα του καταναλωτή κ.λπ. Επίσης, σημαντικές υποχρεώσεις, που θεσπίζονται, είναι η υποχρεωτική ενημέρωση ότι η τιμή εξατομικεύτηκε βάση αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων (σε περίπτωση προσφοράς), εάν ο τρίτος που προσφέρει τα αγαθά στην επιγραμμική αγορά είναι ή όχι έμπορος, επομένως εάν εφαρμόζονται τα δικαιώματα των καταναλωτών, για τον τρόπο επιμερισμού των υποχρεώσεων μεταξύ αυτού που προσφέρει τα αγαθά και του παρόχου της επιγραμμικής αγοράς, για τα κριτήρια με βάση τα οποία κατατάσσονται τα αγαθά που παρουσιάζονται ως αποτέλεσμα της αναζήτησης.

2.7. Ευρωπαϊκή Πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες και Ευρωπαϊκή Πράξη για τις ψηφιακές αγορές

Στις 15 Δεκεμβρίου 2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε τα σχέδιά της να επικαιροποιήσει τους Ευρωπαϊκούς κανόνες για τις ψηφιακές υπηρεσίες που παρέχουν οι εταιρίες διαδικτυακής αναζήτησης (π.χ. google), τα ηλεκτρονικά καταστήματα (π.χ. Amazon), τα κοινωνικά δίκτυα (π.χ. facebook) και οι επιγραμμικές αγορές-πλατφόρμες (π.χ. Ebay).

Οι Ενώσεις Καταναλωτών υποστηρίζουν αυτή τη νομοθετική πρωτοβουλία, η οποία θα καταστήσει τους ψηφιακούς παίχτες πιο υπεύθυνους, θα προστατέψει τα δικαιώματά των καταναλωτών και θα διευρύνει τις επιλογές των καταναλωτών σε καινοτόμες ψηφιακές υπηρεσίες.

Η πρόταση για τις ψηφιακές υπηρεσίες τροποποιεί την Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, που είναι 20 ετών και εισάγει την υποχρέωση των πλατφορμών να επαληθεύουν ότι οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν την πλατφόρμα είναι πραγματικές. Αυτό είναι πολύ σημαντικό για τους καταναλωτές, γιατί πολύ εύκολα ψευτοεπιχειρήσεις – απατεώνες δημοσιεύουν ψεύτικες διαφημίσεις και εξαπατούν τους καταναλωτές. Η νέα πρόταση για Κανονισμό θα εφαρμόζεται και στους παρόχους εκτός Ε.Ε., μέσω του ορισμού νομικού εκπροσώπου, που προβλέπεται.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή όμως δεν αποδέχτηκε πλήρως και δεν περιέλαβε στην πρότασή της τις συστάσεις του Ευρωκοινοβουλίου να καταστούν οι πλατφόρμες υπεύθυνες για βλάβες που τυχόν θα υποστούν οι καταναλωτές. Η πρόταση περιέχει διατάξεις, που αφορούν την απονομή σημάτων εμπιστοσύνης από τα κράτη-μέλη και όχι από τις πλατφόρμες, την αναστολή αυτών που κάνουν ανακοινώσεις χωρίς τεκμηρίωση, ή αναρτούν παράνομο περιεχόμενο, τις απαιτήσεις διαφάνειας και πληροφόρησης, τη συλλογική αποζημίωση των καταναλωτών, τις αρμοδιότητες των εθνικών και Ευρωπαϊκών Αρχών, τη συνεργασία μεταξύ τους και τη γρήγορη (εντός 3 μηνών από τη ψήφισή του) εφαρμογή του Κανονισμού.

Η πράξη για τις ψηφιακές αγορές επιβάλλει υποχρεώσεις στις πλατφόρμες, που λειτουργούν, ως ψηφιακοί ρυθμιστές της πρόσβασης, στην ενιαία αγορά. Κάποιες πλατφόρμες που έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην εσωτερική αγορά, γιατί αποτελούν δίοδο προσέγγισης πελατών από επιχειρήσεις, θέτουν εμπόδια σε αυτήν την προσέγγιση, γιατί συχνά ακολουθούν αθέμιτες πρακτικές. Θα υποχρεωθούν, λοιπόν, να μην προωθούν μόνο τα δικά τους προϊόντα και υπηρεσίες, να μην αποκλείουν τους νέους και καινοτόμους ανταγωνιστές τους, να μη νοθεύουν τον ανταγωνισμό, περιορίζοντας έτσι τις επιλογές των καταναλωτών.

Οι προτάσεις αυτές τις Ευρωπαϊκής Επιτροπής συζητούνται στην Ε.Ε.

2.8.Γεωγραφικός αποκλεισμός

Ο γεωγραφικός αποκλεισμός αφορά πρακτικές τις οποίες χρησιμοποιούν πωλητές στο διαδίκτυο για τον περιορισμό των διασυνοριακών διαδικτυακών πωλήσεων με βάση την ιθαγένεια, τον τόπο διαμονής ή τον τόπο εγκατάστασης. Πρακτικές γεωγραφικού αποκλεισμού αυτού του είδους περιλαμβάνουν την άρνηση πρόσβασης σε διαδικτυακούς τόπους από άλλα κράτη-μέλη και/ή περιπτώσεις στις οποίες παρέχεται μεν πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο, αλλά δεν επιτρέπεται στον πελάτη από το εξωτερικό να ολοκληρώσει την αγορά ή του ζητείται να πληρώσει με χρεωστική ή πιστωτική κάρτα από συγκεκριμένη χώρα. «Διακρίσεις γεωγραφικού χαρακτήρα» παρατηρούνται επίσης κατά την αγορά αγαθών και υπηρεσιών εκτός διαδικτύου, π.χ. όταν οι καταναλωτές έχουν μεν φυσική παρουσία στον τόπο του εμπορευόμενου, αλλά είτε δεν επιτρέπεται η πρόσβασή τους στο προϊόν ή στην υπηρεσία είτε οι όροι πρόσβασης σε αυτό/σε αυτή είναι διαφορετικοί λόγω της ιθαγένειας, ή του τόπου διαμονής τους.

Για την απαγόρευση αυτών των διακρίσεων η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε τον Κανονισμό 2018/302 που ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με την απόφαση 18898/5.3.2019 ΦΕΚ:746/2019, Τεύχος Β. Ο Κανονισμός θεσπίζει άμεσα εφαρμοστέες διατάξεις, με σκοπό την αποφυγή τέτοιων πρακτικών σε συγκεκριμένες καταστάσεις, όταν δεν υφίσταται αντικειμενική αιτιολόγηση της διαφορετικής μεταχείρισης βάσει της ιθαγένειας, του τόπου διαμονής ή του τόπου εγκατάστασης.

2.9. Τι μπορούν να κάνουν οι καταναλωτές, εάν αντιμετωπίσουν κάποιο πρόβλημα

Εάν αντιμετωπίσουμε κάποιο πρόβλημα οι καταναλωτές πρέπει να:

- Απευθυνθούμε στον πωλητή/πλατφόρμα (αυτό το βήμα δεν είναι υποχρεωτικό).
- Απευθυνθούμε στην Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών (αυτό το βήμα δεν είναι υποχρεωτικό).
- Απευθυνθούμε στο Συνήγορο του Καταναλωτή.
- Απευθυνθούμε στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.
- Απευθυνθούμε σε Ένωση Καταναλωτών.
- Απευθυνθούμε σε δικαστήριο.

2.10. Εναλλακτική Επίλυση Διαφορών

Η εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών είναι μια μέθοδος εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών. Ένα ουδέτερο τρίτο μέρος, ο φορέας επίλυσης διαφορών, θα μας βοηθήσει να βρούμε μια εξωδικαστική λύση. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) υπάρχουν διάφορα είδη τέτοιων φορέων, π.χ. διαμεσολαβητές, διαιτητές, συνήγοροι, συμφιλιωτές, συμβούλια καταγγελιών καταναλωτών. Κάθε φορέας ενεργεί με διαφορετικό τρόπο, αλλά σε γενικές γραμμές θα βοηθήσουν εμάς τους καταναλωτές και τον έμπορο να καταλήξουμε σε αμοιβαία ικανοποιητική επίλυση της διαφοράς μας. Είναι μια διαδικασία ευκολότερη, ταχύτερη και φθηνότερη από την προσφυγή στο δικαστήριο.

Η εναλλακτική επίλυση διαφορών μπορεί να χρησιμοποιείται για οποιονδήποτε τομέα της αγοράς (π.χ. μεταφορές, τράπεζες, τηλεπικοινωνίες, ενέργεια, ηλεκτρονικά προϊόντα, οικιακές ηλεκτρικές συσκευές, ενοικίαση αυτοκινήτου, ή στεγνό καθάρισμα) με την εξαίρεση υπηρεσιών υγείας και ανώτατης εκπαίδευσης.

Στην Ελλάδα, οι διαδικασίες για την εναλλακτική επίλυση διαφορών (ΕΕΔ) ρυθμίζονται με:

- την [ΚΥΑ 70330οικ/30.6.2015 \(Β' 1421\)](#) σε προσαρμογή των ρυθμίσεων της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ του για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution) και
- τον [Κανονισμό 524/2013](#) για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Online Dispute Resolution - ODR).

Στην Ελλάδα οι φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που είναι εγγεγραμμένοι στο [Μητρώο](#) είναι:

- 1) Ο [Συνήγορος του Καταναλωτή](#): Αποτελεί ανεξάρτητη αρχή με στόχο την εξωδικαστική και φιλική διευθέτηση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή έχει την ευθύνη λειτουργίας και στήριξης του [Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή](#) και εποπτεύει τις Επιτροπές

Φιλικού Διακανονισμού, οι οποίες, σύμφωνα με το Άρθρο 11 του [Ν. 2251/1994](#), συστήνονται από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις.

- 2) Ο [Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής](#): Ο Μεσολαβητής ασχολείται με τις διαφορές καταναλωτών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές με τράπεζες σε εθνικό επίπεδο. Παράλληλα ο συγκεκριμένος φορέας δραστηριοποιείται και στο δίκτυο FIN-NET και χειρίζεται αντίστοιχες υποθέσεις διασυνοριακού χαρακτήρα.
- 3) Το [Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών - ADR POINT IKE](#) που επιλαμβάνεται διαφορών καταναλωτή κατά προμηθευτή σε μία ευρεία γκάμα συναλλαγών.
- 4) Το [Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρούσεων \(Ε.Ι.Ε.Σ.\)](#) που επιλαμβάνεται κάθε εγχώριας και διασυνοριακής διαφοράς που προκύπτει από συμβάσεις πωλήσεων ή συμβάσεις υπηρεσιών μεταξύ μιας επιχείρησης και ενός καταναλωτή.

Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών

Αν έχουμε διαφορά με έμπορο σε χώρα της Ε.Ε. σχετικά με προϊόν ή υπηρεσία που αγοράσαμε ηλεκτρονικά, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε την [πλατφόρμα ηλεκτρονικής επίλυσης διαφορών \(Η.Ε.Δ.\)](#), η οποία παρέχεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Αυτή η πλατφόρμα διατίθεται δωρεάν, σε όλες τις γλώσσες της Ε.Ε.

Αν υποβάλουμε καταγγελία μέσω της πλατφόρμας Η.Ε.Δ., εμείς και ο έμπορος θα πρέπει να συμφωνήσουμε για τον φορέα εναλλακτικής επίλυσης διαφορών που θα εξετάσει τη διαφορά μας. Κάθε φορέας εφαρμόζει δικούς του κανόνες και διαδικασίες. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται δωρεάν για τους καταναλωτές.

2.11. Νομοθεσία

- Ενσωμάτωση Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας Προστασίας Καταναλωτών στο Εθνικό Δίκαιο http://www.mindev.gov.gr/wp-content/uploads/2020/01/Νομοθεσία_23_1_2020.pdf
- Οδηγία 2019/2161/ΕΚ για την καλύτερη επιβολή και τον εκσυγχρονισμό των κανόνων της Ένωσης για την προστασία των καταναλωτών <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L2161&from=EN>
- Οδηγία 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031>
- Προεδρικό Διάταγμα 131/2003 για το ηλεκτρονικό εμπόριο <http://synigoroskatanaloti.gr/docs/law/gr/PD131-2003.pdf>
- Οδηγία 2011/83/ΕΕ για την προστασία των καταναλωτών <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32011L0083>
- Νόμος 2251/1994 περί προστασίας καταναλωτών <http://www.et.gr/idocs-nph/search/pdfViewerForm.html?args=5C7QrtC22wG3UHK-ZeQumndtvSoClrL8n2mlCsr5Ubztll9LGdkF52dKwsMi1xmmyqxsQYNUqAGCF0fbB9HI6qSYtMQEkEHLwnFqmgJSA5WIsuV->

[nRwO1oKqSe4BIOTSpEWYhszF8P8UqWb zFijNqAG6liL4cyFHffEhfTnl33YHsEHD8zjen8fdHYBWmj](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32018R0302)

- Κανονισμός για το γεωγραφικό αποκλεισμό <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:32018R0302>
- Κοινή Υπουργική Απόφαση για την ενσωμάτωση του Κανονισμού για το γεωγραφικό αποκλεισμό <https://www.eccgreece.gr/wp-content/uploads/2019/03/KYA-18898-2019-FEK746B.pdf>
- ΚΥΑ 70330οικ/30.6.2015 (Β' 1421) σε προσαρμογή των ρυθμίσεων της Οδηγία 2013/11/ΕΕ του για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Alternative Dispute Resolution) <https://www.e-nomothesia.gr/sunegoros-tou-katanalote/koine-upourgike-apophase-70330-oik-2015.html>
- Κανονισμός 524/2013 για την ηλεκτρονική επίλυση καταναλωτικών διαφορών (Online Dispute Resolution - ODR) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?qid=1559040208519&uri=CELEX:32013R0524>

2.12. Επιπλέον πληροφορίες

- Σύστημα ταχείας ανταλλαγής πληροφοριών για επικίνδυνα μη εδώδιμα προϊόντα https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/?event=main.listNotifications&year=2019&lng=el
- Επίσημη καταγγελία από την Spotify εναντίον της Apple για διακρίσεις και το άδικο πλεονέκτημα της Apple Music έναντι της Spotify: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html
- BEUC: Η προστασία των καταναλωτών στις επιγραμμικές αγορές https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2018-080_ensuring_consumer_protection_in_the_platform_economy.pdf
- BEUC: Συνεργατική οικονομία http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf
- BEUC: Καταναλωτές και ψηφιακές υπηρεσίες https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2020-031_making_the_digital_services_act_work_for_consumers_-_beucs_recommendations.pdf
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή: Συχνές ερωτήσεις για τον Κανονισμό για το γεωγραφικό αποκλεισμό <http://www.mindev.gov.gr/wp-content/uploads/2019/12/FAQS-Geoblocking.pdf>
- Ανακοίνωση της Ε.Ε. Για τη Στρατηγική για την Ψηφιακή Ενιαία Αγορά <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX:52015DC0192>
- Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Επίλυσης Διαφορών – ΗΕΔ (Online Dispute Resolution – ODR) <https://www.eccgreece.gr/el/topics/odr/>
- Εφαρμογή Travel app https://www.eccgreece.gr/el/topics/travel_apps/
- Ψηφιακή Ενιαία Αγορά <https://www.eccgreece.gr/el/topics/digital-market/>

- Γεωγραφικός αποκλεισμός <https://www.eccgreece.gr/el/topics/digital-market/>
- Μητρώο Φορέων Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών (ΕΕΔ) της με αριθμό 70330οικ./2015 Κοινής Υπουργικής Απόφασης (ΦΕΚ 1421 Β) http://www.mindev.gov.gr/wp-content/uploads/2019/05/%CE%9C%CE%97%CE%A4%CE%A1%CE%A9%CE%9F-%CE%95%CE%95%CE%94_24.04.2019.pdf
- Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτών <https://www.eccgreece.gr/el/european-consumer-center-greece/>
- Συνήγορος του Καταναλωτή <http://www.synigoroskatanaloti.gr/index.html>
- Ελληνικός Χρηματοοικονομικός Μεσολαβητής: <https://hobis.gr/>
- Κέντρο Εναλλακτικής Επίλυσης Διαφορών - ADR POINT IKE <https://www.adrpoint.gr/>
- Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Επίλυσης Συγκρούσεων (Ε.Ι.Ε.Σ.) <http://www.europeanresolution.com/>
- Ηλεκτρονική επίλυση διαφορών <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

3. ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

3.1. Εισαγωγή και ιστορική αναδρομή στην προστασία των καταναλωτών στις τηλεπικοινωνίες

Η αγορά τηλεπικοινωνιών παραμένει ένας τομέας που προκαλεί προβληματισμό στους καταναλωτές της Ευρώπης, καθώς σύμφωνα με τον Πίνακα Αποτελεσμάτων καταναλωτικών αγορών (2018), η ικανοποίηση των πολιτών από τις τηλεπικοινωνίες παραμένει, εδώ και χρόνια, πολύ χαμηλή. Οι ευρωπαϊκοί κανόνες επικαιροποιήθηκαν πρόσφατα με τον Ευρωπαϊκό κώδικα ηλεκτρονικών επικοινωνιών (EECC) και τον Κανονισμό για το σώμα των ευρωπαϊκών ρυθμιστικών αρχών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (BEREC). Ο αναθεωρημένος Ευρωπαϊκός κώδικας ηλεκτρονικών επικοινωνιών που θα τεθεί σε ισχύ 21 Δεκεμβρίου 2020, εκσυγχρονίζει τους κανόνες για τηλεπικοινωνίες και βελτιώνει την προστασία των καταναλωτών, εφόσον, βέβαια, εφαρμοστεί, σωστά από τα κράτη-μέλη.

3.2. Γιατί είναι σημαντικές οι τηλεπικοινωνίες για τους καταναλωτές

Σε ένα περιβάλλον, ψηφιακά συνδεδεμένο, οι καταναλωτές ξοδεύουν όλο και περισσότερο χρόνο και χρήμα, για να συνδέονται με άλλους καταναλωτές ή στο διαδίκτυο. Τελικά, ζούμε όλο και περισσότερο σε αυτό το ψηφιακό περιβάλλον. Για να συμμετέχουν οι καταναλωτές, στην ψηφιακή αυτή εποχή και κοινωνία είναι προαπαιτούμενη η πρόσβαση σε συνδέσεις διαδικτύου και τεχνολογίες επικοινωνίας υψηλής ποιότητας και προσιτής τιμής.

3.3. Βασικοί προβληματισμοί για τις τηλεπικοινωνίες

Η αγορά τηλεπικοινωνιών είναι μια αγορά δύσκολη για τους καταναλωτές και τα παράπονα των καταναλωτών για τις τηλεπικοινωνίες και τους παρόχους τους παραμένουν σε υψηλούς αριθμούς, για πολλά χρόνια:

- Ο πίνακας αποτελεσμάτων των καταναλωτικών αγαθών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για το 2018, έδειξε: «προβλήματα που επιμένουν στην αγορά των τηλεπικοινωνιών. Η επιμονή των προβλημάτων είναι το αδύνατο σημείο του τομέα αυτού της αγοράς. Το ποσοστό των καταναλωτών, που αναφέρουν ότι αντιμετώπισαν προβλήματα, με τις υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών (16,9% μέσος όρος) είναι το υψηλότερο, ανάμεσα στις αγορές υπηρεσιών που ελέγχθηκαν. Μάλιστα, το ποσοστό αυτό αυξάνεται σε 20,3%, για τις υπηρεσίες διαδικτύου. Έτσι, καταλήγουμε ότι αυτός ο τομέας προκαλεί τη μεγαλύτερη ζημιά στους καταναλωτές».
- Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαθέτει ένα δείκτη απόδοσης της αγοράς, για να μετρήσει εάν και κατά πόσο ένας τομέας της αγοράς λειτουργεί καλά, σύμφωνα με τους καταναλωτές. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή βρήκε ότι από τους έξι τομείς της αγοράς, που «μετρήθηκαν» το 2015, οι πέντε παρουσίασαν βελτίωση. Μόνο οι τηλεπικοινωνίες παρουσίασαν μικρή χειροτέρευση, σύμφωνα με την αναφορά εποπτείας των καταναλωτικών αγαθών της Ε.Ε., για το 2017.

Η αναφορά αναφέρει, μεταξύ άλλων, τα παρακάτω προβλήματα:

- Υψηλές τιμές σε κάποια κράτη-μέλη: Οι προσφορές ευρυζωνικών συνδέσεων της κινητής τηλεφωνίας είναι πολύ ακριβότερες σε Ουγγαρία, Πορτογαλία, Κύπρο, Τσεχία, Ελλάδα, Σλοβακία, από ό,τι σε άλλα κράτη-μέλη.
- Έλλειψη ανταγωνισμού σε όλες τις χώρες: κυριαρχούν ελάχιστες εταιρίες, με αποτέλεσμα να υπάρχουν ολιγοπώλια και οι τιμές να αυξάνονται κάθε χρόνο. Παράδειγμα αποτελεί η Ολλανδία με δύο εταιρίες που δραστηριοποιούνται και σε κινητή και σε σταθερή τηλεφωνία, έχουν η κάθε μια το δικό της δίκτυο, αλλά και οι δύο αυξάνουν κάθε χρόνο τις τιμές τους.
- Αθέμιτοι όροι σύμβασης: «Απαγορεύεται η καταγγελία της σύμβασης πριν την ημερομηνία λήξης της». Ο όρος είναι καταχρηστικός. Η σύμβαση μπορεί να καταγγελθεί, εάν ο πάροχος παραβιάζει τους όρους της. Επίσης, μπορεί να καταγγελθεί, χωρίς συγκεκριμένο λόγο από τον καταναλωτή, εφόσον πληρωθεί κάποιο ποσό ως ρήτρα.
- Παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές: «Εγγυημένη ταχύτητα σύνδεσης 24Mbps». Αν όμως μπούμε στο σύστημα ΥΠΕΡΙΩΝ η ταχύτητα της σύνδεσης μας είναι 7,7Mbps. Βέβαια, συνήθως η διαφήμιση αναφέρει «έως 24Mbps» και έτσι, οι εταιρίες ξεπερνάνε τυχόν κυρώσεις από την απόφαση 916/4 της Ε.Ε.Τ.Τ.

- Δυσκολονόητοι όροι προσφορών: Οι προσφορές περιλαμβάνουν σταθερή, κινητή τηλεφωνία, τηλεόραση, σύνδεση στο διαδίκτυο του σταθερού τηλεφώνου και του κινητού και όλα αυτά κάνουν δύσκολα κατανοητό και σύνθετο το πακέτο σύνδεσης.
- Χρέωση υπηρεσιών που δε ζητήθηκαν: Ο πάροχος με τον οποίο έχουμε συμβληθεί μας πρόσφερε δωρεάν 10 GB. Όταν ήρθε όμως, ο λογαριασμός μας χρέωσε τα 10GB.
- Αλλαγή παρόχου: Καθυστερεί η σύνδεση με το νέο πάροχο, αλλά λαμβάνουμε λογαριασμούς και από το νέο πάροχο και από τον παλιό.
- Διακοπές υπηρεσιών: Πολλοί καταναλωτές καταγγέλλουν συχνές αποσυνδέσεις από το διαδίκτυο. Αυτό συνδέεται με την παραπλανητική διαφήμιση για εγγυημένες υψηλές ταχύτητες.
- Υπερβολικές χρεώσεις: Μερικές φορές οι συσκευές των κινητών νέας γενιάς (smartphones) μπορεί να έχουν προεπιλεγμένες ρυθμίσεις που επιτρέπουν στο κινητό να μπαίνει αυτόματα στο ίντερνετ και να ενημερώνεται π.χ. για τον καιρό ή την ώρα. Εφόσον δεν επιθυμούμε τη σχετική αμειβόμενη ενημέρωση πρέπει να απενεργοποιήσουμε τις σχετικές ρυθμίσεις ή εφόσον δεν γνωρίζουμε να το κάνουμε, να μεταβούμε σε κάποιο κατάστημα κινητής τηλεφωνίας.
- Ποιότητα υπηρεσιών: Το σύστημα ΥΠΕΡΙΩΝ μας δίνει τη δυνατότητα να μετράμε την ταχύτητα και να αξιολογούμε τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των διαδικτυακών μας συνδέσεων.
- Μικρότερη δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, στις αγροτικές περιοχές: Οι πάροχοι ηλεκτρονικών υπηρεσιών προτιμούν να παρέχουν υπηρεσίες σε αστικές περιοχές με υψηλό πληθυσμό και όχι σε περιοχές αγροτικές, απομακρυσμένες και αραιοκατοικημένες. Για το λόγο αυτό έχει θεσπιστεί η υποχρέωση παροχής καθολικής υπηρεσίας στις τηλεπικοινωνίες.
- Παραβιάσεις της αρχής του ανοιχτού (ουδετερότητας) διαδικτύου: Κάποιοι πάροχοι δεν επιτρέπουν την πρόσβαση των χρηστών σε συγκεκριμένο περιεχόμενο, σε συγκεκριμένες εφαρμογές και υπηρεσίες. Αυτό απαγορεύεται, γιατί αποκλείει τους καταναλωτές από συγκεκριμένη πληροφόρηση.
- Μη εφαρμογή της νομοθεσίας: Δυστυχώς, η νομοθεσία δεν εφαρμόζεται στην πράξη, στα περισσότερα κράτη-μέλη.
- Χρεώσεις sms από πενταψήφιους αριθμούς: Όταν καλούμε μια τηλεφωνική γραμμή, με το 5ψήφιο αριθμό, πρέπει να γνωρίζουμε ότι θα χρεωθούμε περισσότερα χρήματα, από ότι εάν καλούσαμε ένα 10ψήφιο αριθμό. Οι καταναλωτές αντιμετωπίζουμε δύο ειδών προβλήματα:
 - Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης μέσω SMS, με χρέωση πενταψήφιων.
 - Τηλεφωνική εξυπηρέτηση, από προμηθευτές ενέργειας, που διαθέτουν μόνο 5ψήφιους τηλεφωνικούς αριθμούς.
- Αύξηση του ελάχιστου χρόνου χρέωσης των φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας: Οι πάροχοι χρεώνουν κάθε κλήση από 1 έως 59 δευτερόλεπτα με την αξία κλήσης 60 δευτερολέπτων. Αυτό μειώνει τον παρεχόμενο χρόνο ομιλίας των

προγραμμάτων. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή απεύθυνε δημοσίως σύσταση: «προς τις εταιρείες COSMOTE ΚΙΝΗΤΕΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε., VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ και WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε. και τις καλεί να καθορίσουν τον χρόνο χρέωσης των φωνητικών κλήσεων κινητής τηλεφωνίας στον πραγματικό χρόνο ομιλίας». Οι εταιρείες συμμορφώθηκαν με διαφορετικούς τρόπους.

- Έλλειψη γνώσης από τους καταναλωτές για τα δικαιώματα και τους τρόπους υποβολής καταγγελίας: Το νομοθετικό πλαίσιο, για τις τηλεπικοινωνίες είναι δυσνόητο. Οι καταναλωτές χρειαζόμαστε ενημέρωση-συμβουλές και εκπαίδευση.
- Υπάρχουν και άλλοι αριθμοί υψηλής χρέωσης π.χ. 901XXXXXX. Είναι δεκαψήφιοι αριθμοί που αρχίζουν από 901..., 909..., 806..., 812..., 825..., 850..., 875..., Για να αποφύγουμε τις υψηλές χρεώσεις, στη σταθερή και κινητή τηλεφωνία, πρέπει να επιλέξουμε τη φραγή εφόσον δε χρησιμοποιούμε πολυμεσικές υπηρεσίες, όπως είναι οι κλήσεις προς πενταψήφιους αριθμούς (π.χ. 13XXX, 15XXX) ή προς άλλες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ. 901XXXX). Σε κάθε περίπτωση, η χρέωση από κάθε πάροχο πολυμεσικών υπηρεσιών δε θα πρέπει να υπερβαίνει τα 20 ευρώ μηνιαίως (+ΦΠΑ) για συνδρομητικές υπηρεσίες. Από τη συγκεκριμένη υπηρεσία εξαιρούνται οι χρεώσεις για συμμετοχή σε διαγωνισμούς π.χ. τηλεπαιχνίδια. Ειδική ηλεκτρονική υπηρεσία για τον έλεγχο των αριθμών αυξημένης χρέωσης από τους ίδιους τους καταναλωτές διατίθεται [στο διαδικτυακό τόπο της Ε.Ε.Τ.Τ.](#) Οι χρεώσεις για τις γραμμές αυτές είναι μέχρι 0,0125 ευρώ/δευτερόλεπτο με ελάχιστη χρέωση 30 δευτερόλεπτα.

3.4. Δικαιώματα και υποχρεώσεις των καταναλωτών, στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες

1. Ο Ευρωπαϊκός κώδικας για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (EECC) έπρεπε να έχει ενσωματωθεί και να έχει τεθεί σε εφαρμογή στα κράτη-μέλη της Ε.Ε. στις 21 Δεκεμβρίου 2020. Όμως, η Ε.Ε.Τ.Τ. έθεσε σε διαβούλευση τα σημεία που αφορούν τους καταναλωτές, στις 22 Δεκεμβρίου 2020, με ημερομηνία λήξης στις 19 Φεβρουαρίου 2021. Δεν γνωρίζουμε ακόμη τις τελικές διατάξεις που θα ενσωματωθούν στην ελληνική νομοθεσία.

Ο Κώδικας αυτός αναβαθμίζει τα δικαιώματα των καταναλωτών και αυξάνει τις υποχρεώσεις των παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών:

- Ρυθμίζει τις χρεώσεις τις διεθνείς κλήσεις, δηλαδή τις χρεώσεις για τις κλήσεις από τη χώρα του καταναλωτή σε άλλο κράτος –μέλος της Ε.Ε. Από τις 15 Μαΐου 2019, οι εξερχόμενες κλήσεις χρεώνονται με 0,19 ευρώ ανά λεπτό και τα μηνύματα 0,06 ευρώ ανά μήνυμα.
- Η υποχρέωση καθολικής υπηρεσίας, πλέον θα αφορά την πρόσβαση στις ευρυζωνικές συνδέσεις, που σημαίνει ότι όλοι οι καταναλωτές, ακόμα και αυτοί

που βρίσκονται σε δύσκολη οικονομική θέση, θα έχουν πρόσβαση σε σύνδεση στο διαδίκτυο, καλής ποιότητας και σε προσιτές τιμές (άρθρο 84-92 του κώδικα).

- Οι απαιτήσεις για πληροφόρηση και διαφάνεια έχουν επικαιροποιηθεί. Πλέον, θα περιλαμβάνουν ρυθμίσεις για τις «δωρεάν» υπηρεσίες, για τις οποίες οι καταναλωτές δίνουμε τα προσωπικά μας δεδομένα.
- Οι καταναλωτές θα έχουμε περισσότερα δικαιώματα όταν διακόπτουμε μια σύμβαση.
- Οι καταναλωτές θα έχουμε περισσότερα δικαιώματα όταν αγοράζουμε συνδεδεμένες προσφορές.
- Οι πάροχοι τηλεπικοινωνιών θα πρέπει να μας αποζημιώνουν, για αδικαιολόγητες καθυστερήσεις, στη διαδικασία αλλαγής παρόχου.
- Όλες οι υπηρεσίες ψηφιακών επικοινωνιών (συμπεριλαμβανομένων των διαδικτυακών εφαρμογών) πρέπει να συμμορφώνονται με την αρχή της ασφάλειας των τηλεπικοινωνιών (άρθρο 10).
- Οι εποπτικές αρχές θα διαθέτουν αρκετές αρμοδιότητες και εξουσίες για να επιβάλλουν τον υγιή ανταγωνισμό στην αγορά και να ασχοληθούν και με τα oligοπώλια.

Τα άρθρα 99-116 του κώδικα αναφέρονται στην προστασία των καταναλωτών. Πολύ σημαντική βελτίωση, σύμφωνα με το άρθρο 102, εκτός των παραπάνω αναφερόμενων, είναι η περίληψη της ηλεκτρονικής σύμβασης: Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θεσμοθέτησε ένα υπόδειγμα περίληψης σύμβασης για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Η περίληψη αυτή περιλαμβάνει:

- Περισσότερες πληροφορίες για τις προσφορές συνδεδεμένων υπηρεσιών – πακέτα (άρθρο 107)
- Μια προκαθορισμένη σειρά παρουσίασης των πληροφοριών
- Όλες τις ταχύτητες σύνδεσης στο διαδίκτυο, που αφορούν τον καταναλωτή που συμβάλλεται
- Μια περίληψη των επανορθώσεων, που δικαιούται ο καταναλωτής, για όλες τις περιπτώσεις που ο πάροχος αποτυγχάνει να ανταποκριθεί στην ποιότητα των υπηρεσιών που έχει υποσχεθεί
- Περισσότερες λεπτομέρειες για τη διάρκεια και τη λήξη της σύμβασης.

Όλη η παραπάνω πληροφόρηση πρέπει να περιέχεται στην περίληψη της σύμβασης, όπως αυτή αναγράφεται αναλυτικά στο άρθρο 102 του Ευρωπαϊκού κώδικα ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

2. Ανοιχτό διαδίκτυο / Ουδετερότητα διαδικτύου: Από το Μάιο του 2016, η ευρωπαϊκή νομοθεσία απαιτεί ίση μεταχείριση όλης της κίνησης του διαδικτύου. Με βάση την αρχή του ανοιχτού διαδικτύου, οι πάροχοι πρόσβασης στο διαδίκτυο, δεν έχουν δικαίωμα να

επιβραδύνουν ή να αποκλείουν την πρόσβαση, ή να κάνουν οποιαδήποτε διάκριση για συγκεκριμένες εφαρμογές, υπηρεσίες κ.λπ.

Το άρθρο 3.3 του Κανονισμού 2015/2120 προβλέπει: «Οι πάροχοι υπηρεσιών πρόσβασης στο διαδίκτυο, όταν παρέχουν υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, αντιμετωπίζουν ισότιμα κάθε κίνηση, χωρίς αποκλεισμούς, περιορισμούς, ή παρεμβάσεις και ανεξαρτήτως του αποστολέα και του παραλήπτη του περιεχομένου στο οποίο έχει γίνει πρόσβαση, ή του διανεμηθέντος περιεχομένου, των χρησιμοποιούμενων, ή παρεχόμενων εφαρμογών, ή υπηρεσιών, ή του χρησιμοποιούμενου τερματικού εξοπλισμού».

Ο Κανονισμός αυτός ενσωματώθηκε στην Ελληνική νομοθεσία με την Απόφαση 876/7B/17-12-2018 της Ε.Ε.Τ.Τ. αλλά άρχισε να εφαρμόζεται στις 25 Νοεμβρίου 2020. Η απόφαση αυτή προβλέπει ότι οι εταιρίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών δίνουν τη δυνατότητα στους καταναλωτές να ελέγχουν τη διαθεσιμότητα της ευρυζωνικότητας στην περιοχή τους, να ενημερώνονται για τη μέγιστη/συνήθη/ελάχιστη ταχύτητα πρόσβασης, να επαληθεύουν την ταχύτητα της ευρυζωνικής τους σύνδεσης και να ενημερώνονται για αποζημιώσεις/επανορθώσεις που τυχόν δικαιούνται.

3. Περιαγωγή: Η υπηρεσία περιαγωγής μας επιτρέπει να χρησιμοποιούμε το κινητό μας τηλέφωνο, όταν βρισκόμαστε σε κράτος-μέλος της Ε.Ε., και για κλήσεις (εισερχόμενες – εξερχόμενες) και για μηνύματα (εισερχόμενα – εξερχόμενα) και για σύνδεση στο διαδίκτυο. Πριν, όμως, το 2012, που ψηφίστηκε ο Κανονισμός 531/2012, οι καταναλωτές δεχόμαστε μια πολύ άσχημη έκπληξη, όταν ερχόταν ο λογαριασμός του κινητού μας, με τις χρεώσεις για την περίοδο που βρισκόμαστε στο εξωτερικό. Από την 1^η Ιουλίου 2012, οι χρεώσεις άρχισαν να μειώνονται και την 15^η Ιουνίου 2017, με το άρθρο 6 (6α–6στ) του Κανονισμού, «οι πάροχοι περιαγωγής δε χρεώνουν στους πελάτες περιαγωγής πρόσθετο τέλος επιπλέον από τις εγχώριες τιμές λιανικής σε κανένα κράτος-μέλος, για τις ρυθμιζόμενες εισερχόμενες ή εξερχόμενες κλήσεις περιαγωγής, για τα ρυθμιζόμενα εξερχόμενα μηνύματα sms σε περιαγωγή και τις ρυθμιζόμενες υπηρεσίες περιαγωγής δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων των μηνυμάτων MMS, ούτε για τα γενικά τέλη ενεργοποίησης του τερματικού εξοπλισμού ή της υπηρεσίας που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί στο εξωτερικό, υπό την προϋπόθεση της εύλογης χρήσης». Η βασική αρχή είναι να μπορούμε οι καταναλωτές, όταν βρισκόμαστε στο εξωτερικό, να χρησιμοποιούμε τον ίδιο χρόνο ομιλίας, τον ίδιο αριθμό sms και gigabytes δεδομένων που έχουμε στη χώρα μας. Υπάρχουν, βέβαια, κάποιες εξαιρέσεις. Οι πάροχοι υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας έχουν τη δυνατότητα, όχι την υποχρέωση, να επιβάλλουν στις συμβάσεις τους την πολιτική της εύλογης χρήσης, όπως αυτή προβλέπεται στο άρθρο 6β του Κανονισμού 2015/2120. Η πολιτική εύλογης χρήσης στοχεύει να αποσαφηνίσει τον τρόπο με τον οποίο οι καταναλωτές μπορούμε να χρησιμοποιούμε (να καταναλώνουμε) τα προγράμματα που έχουμε στη χώρα μας, όταν βρισκόμαστε στο εξωτερικό. Η πολιτική βασίζεται σε μια «λογική» αναλογία μεταξύ της χρήσης του προγράμματός μας στη χώρα μας και της χρήσης του στο εξωτερικό.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στην αναφορά της το Νοέμβριο 2019, επιβεβαίωσε ότι οι κανόνες για την περιαγωγή έχουν επιτύχει και σε επίπεδο χρεώσεων χοντρικής και σε επίπεδο χρεώσεων λιανικής. Έτσι, η χρήση δεδομένων αυξήθηκε πάνω από 10 φορές, όταν ταξιδεύουμε στην Ευρωπαϊκή Ένωση και υπερτριπλασιάστηκε ο όγκος των τηλεφωνικών κλήσεων. Η αναφορά, επίσης, επισημαίνει ότι δεν προβλέπεται κάποια τροποποίηση στο άμεσο μέλλον (τουλάχιστον μέχρι τον Ιούνιο του 2022, που λήγει η ισχύς του Κανονισμού που ισχύει σήμερα), γιατί η ρύθμιση της χονδρικής και λιανικής αγοράς παραμένει αναγκαία.

Ο Κανονισμός για την περιαγωγή δεν ισχύει για τη χρήση, που κάνουμε από πλοία ή αεροπλάνα. Επίσης, χρειάζεται μεγάλη προσοχή σε περιοχές συνόρων με τρίτες χώρες.

4. Διεθνείς κλήσεις: Όταν καλώ από τη χώρα μου, είτε από κινητό, είτε από σταθερό τηλέφωνο, σε κάποιο άλλο κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πληρώνω 0,19 ευρώ για την κλήση και 0,06 ευρώ για το sms, από την 15^η Μαΐου 2019.

3.5. Τι μπορούμε να κάνουμε οι καταναλωτές αν αντιμετωπίσουμε ένα πρόβλημα;

- Να απευθυνθούμε στον πάροχό μας: Στη σύμβασή μας μαζί του (και στην περίληψή της από 21/12/2020) πρέπει να περιλαμβάνεται πληροφόρηση για τα στοιχεία επικοινωνίας μας μαζί του.
- Να απευθυνθούμε στην Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων: Υπάρχει ειδική κατηγορία στην ιστοσελίδα της Ε.Ε.Τ.Τ. με οδηγίες για την κατάθεση καταγγελίας και επίλυσή της με εξωδικαστικό τρόπο.
- Να απευθυνθούμε στο Συνήγορο του Καταναλωτή, ή στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.
- Να απευθυνθούμε σε Ένωση Καταναλωτών: Συγκεκριμένες Ενώσεις μεσολαβούν ανάμεσα στον πάροχο και τον καταναλωτή, διευκολύνοντας τους καταναλωτές να ξεπεράσουμε τυχόν γραφειοκρατικές και δυσνόητες διαδικασίες κατάθεσης και επίλυσης καταγγελίας.
- Να προσφύγουμε δικαστικά, εναντίον του παρόχου.

3.6. Νομοθεσία

- Ευρωπαϊκός κώδικας ηλεκτρονικών επικοινωνιών (EECC)
 - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972&from=EN>
 - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/european-electronic-communications-code-updating-eu-telecom-rules>
- Κανονισμός BEREC
 - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>

- <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018R1971&from=EN>
- Κατευθυντήριες γραμμές BEREC
https://bereg.europa.eu/eng/document_register/search/?reference_number=&title=&contents=&category_id=118&date_from=&date_to=&search=1
- Κανονισμός 2015/2120 για την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>
- Απόφαση EETT για την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης
https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/telec/apofaseis_eett/kanonistikes_apofaseis_eett/AP876-007B.pdf
- Κώδικας δεοντολογίας EETT για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στους καταναλωτές
 - [https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Electronic Communications/Codes/EC_codes_analyt.pdf](https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/EETT/Electronic_Communications/Codes/EC_codes_analyt.pdf)
 - https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/telec/apofaseis_eett/kanonistikes_apofaseis_eett/FEK1505_30_07_2008.pdf
- Κανονισμός γενικών αδειών απόφαση EETT
https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/telec/apofaseis_eett/kanonistikes_apofaseis_eett/AP834-002.pdf
- Κανονιστική απόφαση EETT για εγγυημένες ταχύτητες συνδέσεων
https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/telec/apofaseis_eett/kanonistikes_apofaseis_eett/AP916-004.pdf
- Εθνικός Κανονισμός ανοιχτού διαδικτύου
<https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/telec/OpenNetRegPresentation.pdf>
- Εφαρμογή Εθνικού Κανονισμού ανοιχτού διαδικτύου
<http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/announce/2020-12-02.Systasi2Telcos-InternetServices.pdf>

3.7. Επιπλέον πληροφορίες

- Πίνακας αποτελεσμάτων καταναλωτικών αγορών
https://ec.europa.eu/info/publications/consumer-markets-scoreboard_el
- Δείκτης παρακολούθησης Αγοράς Ε.Ε.
https://ec.europa.eu/info/policies/consumers/consumer-protection/evidence-based-consumer-policy/market-monitoring_en
- Σώμα Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (BEREC)
<https://bereg.europa.eu/>
- Αναφορά εποπτείας καταναλωτικών αγορών της Ε.Ε. 2017
https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/mms2017_final_report_-_part_i.pdf

- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων www.eett.gr
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (καταναλωτές) https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/FAQSview/main_categories.jsp
- Ποιότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών <https://hyperiontest.gr/>
- Καθολική υπηρεσία https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Telecoms/AggregateService/
- Υπηρεσίες αυξημένης χρέωσης μέσω SMS
 - <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/Instructions/fivedigits.html>
 - https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/telec/apofaseis_eett/kanonistikes_apofaseis_eett/FEK1651-B-15-10-2010.pdf
 - https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/telec/apofaseis_eett/kanonistikes_apofaseis_eett/AP923-012.pdf
 - https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Electronic_Communications/Codes/YPP.html
- Ελάχιστος χρόνος χρέωσης <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/press/2012-02-11.%CE%94%CE%A4-%CE%9A%CE%B9%CE%BD%CE%B7%CF%84%CE%B7%CE%A4%CE%B7%CE%BB.pdf>
- Γλωσσάρι EETT <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Glossary>
- Σύσταση Συνηγόρου του Καταναλωτή προς παρόχους ενέργειας για 5ψήφιους αριθμούς κλήσης http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/announce/2018-10-02.%CE%A7%CF%81%CE%B5%CF%89%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82_5%CF%88%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1.pdf
- Περιαγωγή
 - https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/faq/index_el.htm
 - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32012R0531>
 - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32015R2120>
 - <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32016R2286>
- Διεθνείς κλήσεις
 - https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/el/MEMO_19_2430
 - <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>
- Καταγγελία στην EETT <https://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/Electronics/kataggelia.htm>
!

ΤΕΛΟΣ



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.