

Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (2005/29)

ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΟΔΗΓΙΑΣ;

- Ορίζει τις **αθέμιτες εμπορικές πρακτικές** που απαγορεύονται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Εφαρμόζεται σε κάθε πράξη ή παράλειψη που συνδέεται άμεσα με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος από εμπορευόμενο σε καταναλωτές. Προστατεύει έτσι τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την πραγματοποίηση μιας συναλλαγής.
- Επίσης, εξασφαλίζει το ίδιο επίπεδο προστασίας σε όλους τους καταναλωτές ασχέτως του τόπου αγοράς ή πώλησης στην ΕΕ.

ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ

- Αθέμιτες είναι οι εμπορικές πρακτικές οι οποίες:
 - αντιβαίνουν στις απαιτήσεις τής επαγγελματικής ευσυνειδησίας* και
 - είναι πιθανό να προκαλέσουν ουσιώδη στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή*.
- Ορισμένοι καταναλωτές χρήζουν υψηλότερου πεδίου προστασίας, επειδή είναι ιδιαιτέρως ευάλωτοι στις πρακτικές ή το προϊόν, λόγω ηλικίας (παιδιά ή ηλικιωμένοι), αφέλειας ή αναπηρίας νοητικής ή σωματικής.
- Η οδηγία ορίζει 2 ειδικές κατηγορίες εμπορικών πρακτικών ως ιδιαιτέρως αθέμιτες: τις **παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές** (λόγω ενέργειας ή παράλειψης) και τις **επιθετικές εμπορικές πρακτικές**.

Παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές

Παραπλανητικές πράξεις

Μια εμπορική πρακτική είναι παραπλανητική εάν περιέχει εσφαλμένες, ψευδείς πληροφορίες ή εάν οι πληροφορίες, μολονότι ορθές αντικειμενικά, ενδέχεται να παραπλανήσουν τον μέσο καταναλωτή και να τον κάνουν να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε. Παραδείγματα τέτοιων πράξεων περιλαμβάνουν πληροφορίες που είναι ψευδείς ή εξαπατούν τον καταναλωτή σχετικά με:

- την ύπαρξη ή τη φύση του προϊόντος·
- τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος (τη διαθεσιμότητα, τα οφέλη, τους κινδύνους, τη σύνθεση, τη γεωγραφική προέλευσή του, τα αναμενόμενα αποτελέσματα από τη χρήση του, κλπ.)·
- την έκταση των δεσμεύσεων του εμπορευόμενου (στο πλαίσιο κωδίκων συμπεριφοράς με τους οποίους ο εμπορευόμενος έχει συμφωνήσει να δεσμευτεί)·
- την τιμή ή την ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής·
- την ανάγκη υπηρεσίας ή επισκευής.

Παραπλανητικές παραλείψεις

Μια πρακτική είναι επίσης παραπλανητική, εφόσον παραλείπονται ή παρέχονται κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου είναι πιθανό να οδηγηθεί να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

Επιθετικές εμπορικές πρακτικές

- Οι αποφάσεις συναλλαγής πρέπει να λαμβάνονται ελεύθερα από τους καταναλωτές. Μια πρακτική θεωρείται επιθετική και αθέμιτη αν, με παρενόχληση, καταναγκασμό ή κατάχρησης επιρροής* παρεμποδίζει σημαντικά ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής των καταναλωτών και τους οδηγεί να λάβουν απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβαναν.

- Συνεπώς, για να καθοριστεί εάν μια εμπορική πρακτική είναι επιθετική ή όχι, πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν διάφορα στοιχεία. Αυτά περιλαμβάνουν:
 - τη φύση, τον τόπο και τη διάρκεια της πρακτικής·
 - την ενδεχόμενη χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή συμπεριφορών·
 - την εκμετάλλευση από τον εμπορευόμενο συγκεκριμένης περιστασης τόσο σοβαρής (π.χ. θάνατος ή σοβαρή ασθένεια) ώστε να διαταράσσεται η κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεαστεί η απόφασή του όσον αφορά το προϊόν·
 - τυχόν δυσανάλογες μη συμβατικές προϋποθέσεις που επιβάλλονται στον καταναλωτή ο οποίος επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης (όπως να λύσει τη σύμβαση ή να μεταβεί σε άλλη).
- Το παράρτημα I της οδηγίας περιλαμβάνει κατάλογο 31 εμπορικών πρακτικών που θεωρούνται αθέμιτες σε κάθε περίπτωση.

Εφαρμογή — Αξιολόγηση

- Το 2013, η [Ευρωπαϊκή Επιτροπή](#) δημοσίευσε μια πρώτη [αξιολόγηση](#) για τον τρόπο με τον οποίον οι χώρες της ΕΕ εφαρμόζαν την οδηγία καθώς επίσης και μια γενική περιγραφή των δράσεων που είναι αναγκαίες για τη μεγιστοποίηση των ωφελειών της. Σημείωσε ότι οι εθνικές αρχές είχαν καταφέρει να καταπολεμήσουν ευρύ φάσμα παραπλανητικών και αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. Το νομικό πλαίσιο της αποδείχθηκε κατάλληλο προκειμένου να εξασφαλίζεται ο θεμιτός χαρακτήρας των νέων ηλεκτρονικών πρακτικών που αναπτύσσονται παράλληλα με την ανάπτυξη των τεχνικών διαφήμισης με σκοπό τις πωλήσεις. Η αξιολόγηση καταδεικνύει, εντούτοις, ότι πρέπει να γίνουν περισσότερα για να διασφαλιστεί υψηλό επίπεδο προστασίας καταναλωτών, ιδίως όσον αφορά το διασυνοριακό εμπόριο.
- Μια συνοδευτική [ανακοίνωση](#) της Επιτροπής κατέληξε στο συμπέρασμα ότι υπάρχει ανάγκη για αυστηρότερη και συνεπέστερη εφαρμογή των κανόνων της οδηγίας σε τομείς όπως τα ταξίδια, οι μεταφορές, ο ψηφιακός τομέας, οι ηλεκτρονικές και χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και η ακίνητη περιουσία.

Εγγραφο κατευθυντήριων γραμμών και βάση δεδομένων

- Το 2016, η Επιτροπή εξέδωσε ενημερωμένες [κατευθυντήριες γραμμές](#) για την επιβολή και εφαρμογή της οδηγίας. Εξηγεί έννοιες κλειδιά και κανόνες, και δίνει πρακτικά παραδείγματα από τη νομολογία του [Δικαστηρίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης](#) καθώς και των εθνικών δικαστηρίων και διοικήσεων, προκειμένου να καταστεί ευκολότερη η επιβολή για τις εθνικές αρχές και να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη ασφάλεια δικαίου για τους εμπορευόμενους.
- Η Επιτροπή κατάρτισε βάση δεδομένων δημόσιας πρόσβασης με τους νόμους των χωρών της ΕΕ οι οποίοι ενσωματώνουν στο εθνικό δίκαιο την οδηγία καθώς και τη νομολογία, τις διοικητικές αποφάσεις τους, αναφορές σε σχετική νομική βιβλιογραφία καθώς και άλλο συναφές υλικό. Με αυτόν τον τρόπο, οι αποφάσεις και δικαστικές κρίσεις των χωρών της ΕΕ μπορούν να συγκριθούν. Η πρόσβαση στη βάση δεδομένων πρόκειται να είναι δυνατή το 2017 μέσω της [πύλης της ηλεκτρονικής δικαιοσύνης](#).

ΑΠΟ ΠΟΤΕ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ Η ΟΔΗΓΙΑ;

Εφαρμόζεται από τις 12 Δεκεμβρίου 2007. Οι χώρες της ΕΕ όφειλαν να την ενσωματώσουν στο εθνικό δίκαιο έως τις 12 Ιουνίου 2007.

ΠΛΑΙΣΙΟ

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στο εξής:

- [«Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»](#) στον δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

* ΒΑΣΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Επαγγελματική ευσυνειδησία: το επίπεδο εξειδίκευσης και επιμέλειας που καλείται λογικά να επιδείξει ο επαγγελματίας έναντι του καταναλωτή, σύμφωνα με έντιμες πρακτικές της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης στον τομέα της δραστηριότητάς του.

Καταναλωτής: κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις εμπορικές πρακτικές που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα·

Κατάχρηση επιρροής: η εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τον καταναλωτή για την άσκηση πίεσης, ακόμα και χωρίς τη χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση.

ΠΡΑΞΗ

Οδηγία [2005/29/ΕΚ](#), της 11ης Μαΐου 2005, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 84/450/ΕΟΚ, 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ και 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές) (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22-39)

ΣΥΝΑΦΕΙΣ ΠΡΑΞΕΙΣ

Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές: Επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών Δημιουργία εμπιστοσύνης στην εσωτερική αγορά [[COM\(2013\) 138 final](#) της 14.3.2013]

Έκθεση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο και την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή — Πρώτη έκθεση σχετικά με την εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ και 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») [[COM\(2013\) 139 final](#) της 14.3.2013]

Έγγραφο εργασίας της Επιτροπής — Κατευθυντήριες γραμμές για την επιβολή/εφαρμογή της οδηγίας 2005/29/ΕΚ σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές — Συνοδευτικό του εγγράφου — Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών — Σφαιρική προσέγγιση όσον αφορά την τόνωση του διασυννοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ευρώπης [[SWD\(2016\) 163 final](#) της 25.5.2016]

Για τη διαχείριση αυτής της ιστοσελίδας υπεύθυνη είναι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στην παρούσα σελίδα δεν απηχούν κατ' ανάγκη την επίσημη θέση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η Επιτροπή δεν αναλαμβάνει καμία απολύτως ευθύνη όσον αφορά πληροφορίες ή δεδομένα που περιέχονται ή αναφέρονται στο παρόν έγγραφο. Παρακαλείσθε να συμβουλευθείτε την ανακοίνωση νομικού περιεχομένου σχετικά με το καθεστώς πνευματικής ιδιοκτησίας που διέπει τις σελίδες των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων.

Τελευταία επικαιροποίηση: 08/08/2018