

Η πρωτότυπη γλωσσική έκδοση [en](#) αυτής της σελίδας τροποποιήθηκε πρόσφατα. Η γλωσσική έκδοση που βλέπετε τώρα βρίσκεται στο στάδιο της μετάφρασης.

αγγλικά

Swipe to change

Οδηγία για τα δικαιώματα των καταναλωτών (2011/83)**ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΟΔΗΓΙΑΣ;**

Επιδιώκει να αυξήσει την προστασία των καταναλωτών με την εναρμόνιση ορισμένων βασικών πτυχών της εθνικής νομοθεσίας περί συμβάσεων μεταξύ πελατών και πωλητών.

Ενθαρρύνει τις συναλλαγές μεταξύ των χωρών της ΕΕ, ιδίως για καταναλωτές που κάνουν επιγραμματικές αγορές.

ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ**Πεδίο εφαρμογής**

Η οδηγία, εκτός από ορισμένες εξαιρέσεις όπως **τα οργανωμένα ταξίδια και οι οργανωμένες διακοπές** ή οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες όπως η **καταναλωτική πίστις** και η **ασφάλιση**, καλύπτει **συμβάσεις μεταξύ εμπόρων και καταναλωτών** για την πώληση αγαθών, υπηρεσιών όπως η παροχή νερού, φυσικού αερίου, ηλεκτρικής ενέργειας και θέρμανσης, καθώς και επιγραμματικού ψηφιακού περιεχομένου. Αντικαθιστά την οδηγία για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις (97/7/ΕΚ) και την οδηγία για τις κατ' οίκον πωλήσεις (85/577/ΕΟΚ).

Υποχρεώσεις πληροφόρησης

Πριν από τη σύναψη σύμβασης, οι έμποροι πρέπει να παρέχουν στους καταναλωτές πληροφορίες με ευκρινή και κατανοητό τρόπο, όπως:

την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας τους

τα **κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος** και

τους **όρους που ισχύουν**, συμπεριλαμβανομένων των όρων πληρωμής, του χρόνου παράδοσης, της εκτέλεσης και διάρκειας της σύμβασης και των όρων καταγγελίας.

Στα **καταστήματα** πρέπει να παρέχονται μόνο πληροφορίες που δεν είναι ήδη εμφανείς.

Οι απαιτήσεις ενημέρωσης, ιδίως σε σχέση με το δικαίωμα υπαναχώρησης, είναι **λεπτομερέστερες** όσον αφορά ταχυδρομικές, τηλεφωνικές ή επιγραμματικές συμβάσεις και αγορές εκτός εμπορικού καταστήματος (όπου έμπορος επισκέπτεται τον καταναλωτή κατ' οίκον).

Δικαίωμα υπαναχώρησης

Με την επιφύλαξη ορισμένων εξαιρέσεων, οι καταναλωτές μπορούν να υπαναχωρήσουν από εξ αποστάσεως συμβάσεις ή συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος εντός 14 ημερών από την παράδοση των αγαθών ή τη σύναψη της σύμβασης παροχής υπηρεσιών **χωρίς επεξήγηση ή επιβάρυνση**. Αρκεί ένα τυποποιημένο έντυπο υπαναχώρησης που παρέχει ο πωλητής. Εάν ο καταναλωτής δεν έχει ενημερωθεί σχετικά με τα δικαιώματά του, η περίοδος υπαναχώρησης παρατείνεται για 12 μήνες.

Εξαιρέσεις ισχύουν για αγαθά που αλλοιώνονται σύντομα, σφραγισμένα αγαθά που έχουν αποσφραγιστεί από τον καταναλωτή και δεν μπορούν να επιστραφούν για λόγους υγείας ή υγιεινής, και κρατήσεις σε ξενοδοχεία ή ενοικιάσεις αυτοκινήτων που συνδέονται με συγκεκριμένες ημερομηνίες.

Όχι αδικαιολόγητα έξοδα πληρωμής ή πρόσθετες χρεώσεις

Ο έμπορος δεν πρέπει να χρεώνει στους καταναλωτές επιβαρύνσεις που υπερβαίνουν το κόστος του τρόπου πληρωμής με το οποίο επιβαρύνθηκε ο πωλητής.

Όταν ο καταναλωτής επικοινωνεί τηλεφωνικά με τον έμπορο για να υποβάλει ερωτήματα ή καταγγελία σχετικά με μια σύμβαση, δεν πρέπει να πληρώνει περισσότερο από τη **βασική χρέωση τηλεφωνικής κλήσης**.

Οι έμποροι πρέπει να λαμβάνουν τη ρητή συναίνεση του καταναλωτή όταν προσφέρουν **υπηρεσίες πρόσθετης πληρωμής**. Απαγορεύεται η χρήση προσημειωμένων τετραγωνιδίων σε δελτία παραγγελίας για τέτοιες πληρωμές.

ΑΠΟ ΠΟΤΕ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ Η ΟΔΗΓΙΑ;

Εφαρμόζεται από τις 12 Δεκεμβρίου 2011. Οι χώρες της ΕΕ έπρεπε να την ενσωματώσουν στην εθνική νομοθεσία έως την 13η Δεκεμβρίου 2013. Η οδηγία ισχύει για συμβάσεις που συνάφθηκαν μετά τις 13 Ιουνίου 2014.

ΠΛΑΙΣΙΟ

Για περισσότερες πληροφορίες, δείτε τη σελίδα **«Η οδηγία σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών»** στον δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

ΠΡΑΞΗ

Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64–88)
Τελευταία επικαιροποίηση: 08/08/2018

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.