

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΤΟ ΔΙΚΑΙΟ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ
ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ Ν. 2251/1994
ΟΠΩΣ ΕΧΕΙ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΘΕΙ ΚΑΙ ΙΣΧΥΕΙ
ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ**

Πτυχιακή εργασία των:

Σπουδαστές: Σουλτανόπουλος Παύλος

Παπανδρεοπούλου Παναγιώτα

Αβράμι Ορνέλα

Επιβλέπων: Φιλάνθη Κανέλλη

Πάτρα 2010

ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	Σελ: 5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο: Οι Γενικοί Όροι των Συναλλαγών	Σελ: 6
1.1 Ιστορική Αναδρομή	Σελ: 6
1.2 Αστικός Κώδικας & το Δίκαιο των Συμβάσεων	Σελ: 8
1.3 Καταναλωτής – Προμηθευτής	Σελ: 11
1.4 Δικαστικός Έλεγχος των Γενικών Όρων Συναλλαγών	Σελ: 12
1.5 Τραπεζικές Συμβάσεις	Σελ: 13
1.6 Ασφαλιστικές Συμβάσεις	Σελ: 20
1.7 Ηλεκτρονικό Εμπόριο	Σελ: 26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Προστασία του Καταναλωτή & Ανεξάρτητες Αρχές	Σελ: 32
2.1 Νομικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτή	Σελ: 32
2.2. Προστασία Καταναλωτή & Ευρωπαϊκή Ένωση	Σελ: 33
2.3. Φορείς και Ανεξάρτητες Αρχές στην Προστασία του Καταναλωτή	Σελ: 35
2.3.1. Ενώσεις Καταναλωτών	Σελ: 35
2.3.2. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπ. Ανάπτυξης)	Σελ: 36
2.3.3. Συνήγορος του Καταναλωτή	Σελ: 37
2.3.4. Συνήγορος του Πολίτη	Σελ: 38
2.3.5. Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής	Σελ: 40
2.3.6. Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC- Net)	Σελ: 43

2.3.7. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή	Σελ: 44
2.3.8. Δίκτυο FIN- NET	Σελ: 44
2.4. Απόπειρες Αυτορρύθμισης	Σελ: 46
2.4.1. Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας	Σελ: 46
2.4.2. Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς	Σελ: 47
2.4.3. Μεσολαβητής Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών	Σελ: 48

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: Νομολογίες

Σελ: 49

3.1 Νόμος 1961/1991	Σελ: 49
3.2 Συμβούλιο 5 ^{ης} Απριλίου 1993 & Οδηγία 93/13/Ε.Ο.Κ.	Σελ: 50
3.3 Νόμος 2251/1994	Σελ: 51
3.4 Νόμος 3043/2002	Σελ: 59
3.5 Νόμος 2496/1997 για τις Ασφαλιστικές Συμβάσεις	Σελ: 65
3.6 Οδηγία 2000/31/ΕΚ & Πράξη Προσαρμογής (Π.Δ. 131/2003)	Σελ: 67
3.7 Νόμος 3587/2007	Σελ: 72
3.8 Νόμος 3758/2009	Σελ: 84
3.9 Νόμος 3869/2010	Σελ: 92

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο: Επίλογος – Συμπεράσματα

Σελ: 101

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Σελ: 104

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία που εκπονήθηκε παρουσιάζει τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.), παραθέτοντας τις τραπεζικές συμβάσεις, τις ασφαλιστικές συμβάσεις και τους όρους διεξαγωγής του ηλεκτρονικού εμπορίου. Παράλληλα, κάνει αναφορά σε όλες εκείνες τις ανεξάρτητες αρχές και τους φορείς που υφίστανται προκειμένου να προασπίζουν τα συμφέροντα των καταναλωτών και να τους προστατεύουν. Οι αρχές αυτές είναι οι ενώσεις των καταναλωτών, η Γενική Γραμματεία του Καταναλωτή, ο Συνήγορος του Καταναλωτή, ο Συνήγορος του Πολίτη, ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής, το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή, το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή και το Δίκτυο Fin – Net. Επίσης γίνεται αναφορά στον κώδικα της τραπεζικής δεοντολογίας καθώς επίσης, και στον εθελοντικό κώδικα συμπεριφοράς των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

Παρακολουθούνται επίσης, όλες οι νομολογίες που ισχύουν στη χώρα μας από το έτος 1994 έως σήμερα, με εξέχων Νόμο τον 2251/1994, ο οποίος αποτελεί και τη ναυαρχίδα της προστασίας των καταναλωτών αναφορικά με τις καθημερινές και όχι μόνο συναλλαγές τους. Επίσης, παρατίθεται το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο γενικά και για τις τραπεζικές και ασφαλιστικές συμβάσεις ειδικότερα στις ημέρες μας, με αναφορά στο Νόμο 3869/2010, οποίος ψηφίστηκε τον Ιούνιο του έτους που διανύουμε.

Κεφάλαιο 1ο: Οι Γενικοί Όροι των Συναλλαγών

1.1 Ιστορική Αναδρομή

Από τα αρχαία χρόνια μέχρι και σήμερα η ανταλλακτική και η συναλλακτική δραστηριότητα βρίσκεται σε διαρκή ανάπτυξη. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να υιοθετηθούν αλλά και να εφαρμοστούν κανόνες, οι οποίοι είχαν σκοπό να ρυθμίσουν τις σχέσεις που δημιουργούνταν από την ανταλλαγή των αγαθών και των υπηρεσιών¹.

Από το Ρωμαϊκό δίκαιο μέχρι και σήμερα, στη βάση του δικαίου των συμβάσεων βρίσκεται η γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, σύμφωνα με την οποία οι εκάστοτε συμβαλλόμενοι μπορούν να συμπεριλάβουν στο κείμενο της σύμβασης που καταρτίζουν ότι επιθυμούν μετά από σχετική μεταξύ τους διαπραγμάτευση. Σε κάθε σύμβαση υπάρχει συχνά ένα ασθενέστερο μέρος, το οποίο δεν έχει τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί τους όρους της σύμβασης στην οποία προσχωρεί. Την ανισορροπία αυτή, αποπειράθηκε να διευθετήσει το σύστημα δικαίου παρεμβαίνοντας στην εμπορική και στην εν γένει οικονομική ζωή. Αρχικά η συγκεκριμένη επέμβαση περιορίστηκε στη δικαστική επίλυση ιδιωτικών διαφορών, με την εφαρμογή των γενικών διατάξεων του εκάστοτε ισχύοντος ιδιωτικού δικαίου.

Κατά την βιομηχανική περίοδο μέχρι και σήμερα, θεωρητικά το δίκαιο των συμβάσεων είναι ευέλικτο και διαμορφούμενο ανάλογα με τις συνθήκες κάθε συμβατικής σχέσης αλλά και την βούληση των εκάστοτε συμβαλλομένων που διαμορφώνουν ελεύθερα το περιεχόμενο της. Πρακτικά, τον 19ο αιώνα, η συγκεκριμένη ελευθερία αμφισβητείται. Τον 19ο αιώνα γίνεται η εμφάνιση των Γενικών Όρων Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) στις αναπτυγμένες, βιομηχανικά χώρες της Ευρώπης στους ασφαλιστικούς τομείς, των τραπεζικών υπηρεσιών και τους τομείς μεταφοράς.

¹ Τριανταφυλλόπουλος Ιωάννης «Ελληνικά Δίκαια (1)- Ιστορία και Φιλοσοφία του Δικαίου», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 1978, Σελ: 35-37

Η συνεχής εξέλιξη της σύγχρονης οικονομίας, τον 19ο αλλά κυρίως τον 20ο αιώνα, με τη δημιουργία μεγάλων επιχειρήσεων, την παραγωγή τυποποιημένων αγαθών καθώς και την εμφάνιση ευρείας, μαζικής κατανάλωσης, δημιουργήθηκε η χρήση προδιατυπωμένων συμβατικών όρων, για την αποφυγή εξόδων, την απώλεια διαπραγματευτικού χρόνου αλλά και την ενότητα της νομικής ρύθμισης που γινόταν ολοένα και πιο πολύπλοκη². Συνεπώς, οι επιχειρηματίες έπρεπε να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες, αφού η μορφή της ατομικής σύμβασης, η οποία καταρτιζόταν με ελεύθερες διαπραγματεύσεις με τον εκάστοτε συμβαλλόμενο, δεν ήταν αποτελεσματική, ούτε μπορούσαν να διαπραγματεύονται χωριστά την σύμβαση με κάθε πελάτη. Έτσι έπρεπε να τυποποιήσουν τις συναλλαγές τους προκαθορίζοντας το περιεχόμενο των συμβάσεων, ώστε αυτό να είναι έτοιμο και να το χρησιμοποιούν κάθε φορά που το χρειάζονταν.

Ο κάθε επιχειρηματίας διατύπωσε προκαταβολικά τους όρους των συμβάσεων που χρησιμοποιούσε και δήλωσε στους αντισυμβαλλόμενους του πως η μελλοντική συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί μόνο αν δεχθούν τους όρους του χωρίς συζήτηση. Αρχικά, οι μεγάλοι και οικονομικοί οργανισμοί που συναλλάσσονταν με το κοινό, όπως σιδηρόδρομοι και ακτοπλοΐα, απεύθυναν τυποποιημένες και αδιαίρετες προτάσεις για την κατάρτιση διαφόρων συμβάσεων, χωρίς όμως να παρέχεται η δυνατότητα τροποποίησης τους κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων. Λόγω του ότι οι συναλλασσόμενοι βρίσκονταν σε ανάγκη, αποδέχονταν το περιεχόμενο της σύμβασης που τους προτεινόταν με όλους τους στερεότυπους όρους, που απέβλεπαν στην κατοχύρωση των συμφερόντων της εταιρείας.

Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, τη μετατροπή της στερεότυπης ρήτρας από μέσο απλοποίησης, σε μέσο επιβολής όρων του ισχυρότερου συμβαλλομένου επί του ασθενέστερου συμβαλλόμενου. Αφού, ο πελάτης δεν είχε τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί το περιεχόμενο της σύμβασης, είχε μόνο την ελευθερία να προσχωρήσει ή όχι στην σύμβαση που είχε διαπλάσει ο άλλος συμβαλλόμενος. Οι προδιατυπωμένοι όροι, οι οποίοι περιέχονται σε ασφαλιστήρια, φορτωτικές καθώς και σε άλλες συμβάσεις, θεωρητικά αποτελούν το περιεχόμενο συμφωνίας των μερών, πρακτικά όμως επιβάλλονται από το ένα μέρος στο άλλο.

² Μεντής Γ. « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000, Σελ: 143-144

Κατά τον 20ο αιώνα, με το σχηματισμό πολυεθνικών ανωνύμων εταιριών, προσφέροντας αγαθά και υπηρεσίες σε κατοίκους περισσότερων χωρών ανά τον κόσμο, οι συναλλαγές περιπλέχθηκαν ακόμη περισσότερο. Έτσι μια οικονομική αλλά και διαπραγματευτική ανισότητα αναπτύχθηκε σε τέτοιο σημείο, ώστε να αναγνωριστεί εκ των πραγμάτων και από το νόμο μία νέα παγκόσμια οικονομική ομάδα, δηλαδή των καταναλωτών, όπου αναγνωρίστηκαν τα δικαιώματα τους από διεθνείς οργανισμούς αλλά και εθνικά δίκαια. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, η νομοθετική εξουσία να επενέβη στην οικονομική ζωή με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων των καταναλωτών. Με την διαρκώς οικονομική εξέλιξη στον τομέα της στερεότυπης κατάρτισης τυποποιημένων συμβάσεων και οι κίνδυνοι που ελλόχευε για τους καταναλωτές από την ενίσχυση της νομικής θέσης των προμηθευτών, μέσω της ισχύς των γενικών όρων συναλλαγών, αναδείχθηκε η αναγκαιότητα της θέσπισης μέτρων ώστε να περιοριστεί η νομική και οικονομική ισχύ του προμηθευτή και να αποφευχθεί η παγίδευση του καταναλωτή και η εκμετάλλευση του στις συναλλαγές. Οι γενικοί όροι συναλλαγών στις συμβάσεις συνεχώς εξελισσόταν τα τελευταία τριάντα (30) χρόνια και η χρήση τους αποτέλεσε αντικείμενο μελέτης από την νομική επιστήμη.

1.2 Αστικός Κώδικας & το Δίκαιο των Συμβάσεων

Στην Ελλάδα εφαρμοζόταν αλλά και εφαρμόζεται ο αστικός κώδικας για την ερμηνεία των ιδιωτικών συμβάσεων, ο οποίος περιέχει τους γενικούς κανόνες του δικαίου των συμβάσεων. Αρχικά, ο αστικός κώδικας παραθέτει το υπόδειγμα της ισότητας των δύο συμβαλλόμενων μερών και θέτει στην ίδια νομική θέση τον καταναλωτή και τον προμηθευτή, ο οποίος μπορεί να είναι από πολυεθνική επιχείρηση μέχρι μονοπωλιακός οργανισμός κοινής ωφέλειας.

Με τίτλο «Ενοχή από Σύμβαση» στο άρθρο 361 του Αστικού Κώδικα, για την σύσταση ή αλλοίωση ενοχής με δικαιοπραξία απαιτείται σύμβαση, εφόσον ο νόμος δεν ορίζει διαφορετικά. Η Ελευθερία των Συμβάσεων περιλαμβάνει αφενός την ελευθερία συνάψεως ή όχι μιας σύμβασης και αφετέρου την ελευθερία καθορισμού του περιεχομένου της συμβάσεως. Η ελευθερία συνάψεως ή όχι μιας σύμβασης, αναφέρεται στο αν θα συναφθεί μια σύμβαση τόσο γενικά, όσο και με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο. Η ελευθερία καθορισμού του περιεχομένου της συμβάσεως, αναφέρεται στο τι θα συμφωνηθεί, συγκεκριμένα στους όρους υπό τους οποίους θα ισχύσει η σύμβαση. Οτιδήποτε συναποφασίσουν τα μέρη ως περιεχόμενο της συμβάσεως τους, αυτό ισχύει και τους δεσμεύει.

Η αρχή της Ελευθερίας των Συμβάσεων έχει ως αποτέλεσμα τη δεσμευτικότητα κάθε σύμβασης. Με την Ελευθερία των Συμβάσεων θεμελιώνεται η αυτονομία και η αυτοδέσμευση του ατόμου και κατοχυρώνεται συνταγματικά στο άρθρο 5 § 1 του Συντάγματος³. Βασική προϋπόθεση για τα παραπάνω είναι η ισότητα των συμβαλλομένων. Οι συμβάσεις πρέπει αναμφισβήτητα να στηρίζονται στην Ελευθερία των Συμβάσεων, όμως με την έλλειψη της ισότητας των συμβαλλόμενων, η Ελευθερία των Συμβάσεων κρίνεται ολοένα και περισσότερο. Φυσικά, υπάρχει και η ανάγκη για δικαιοσύνη στις συμβάσεις, για τόσο του ασθενέστερου συμβαλλόμενου, όσο και των κοινωνικών επιπτώσεων κάθε ιδιωτικής συναλλαγής. Χωρίς μέριμνα για δίκαιο περιεχόμενο της σύμβασης, η ελευθερία μπορεί να οριστεί ως ελευθερία εκμεταλλεύσεως του αντισυμβαλλόμενου και ως ελευθερία καταπνίξεως της συμμετοχής του στην κοινωνική και οικονομική ζωή.

Σήμερα Ελευθερία των Συμβάσεων χωρίς περιορισμούς, σημαίνει ελευθερία του ισχυρότερου συμβαλλόμενου κι αυτό γιατί οι συμβάσεις και οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών δημιουργούσαν τέτοιους κινδύνους. Έτσι κατά τον 20ο αιώνα γίνονται συνεχείς προσπάθειες να επαναφερθεί στις συμβάσεις όσο γίνεται περισσότερη δικαιοσύνη, η οποία κατά τον 19ο αιώνα είχε θυσιαστεί λόγω του φιλελευθερισμού⁴. Ο Αστικός Κώδικας στήριξε μονομερώς την Ελευθερία των Συμβάσεων με τις διατάξεις των άρθρων 178 «Δικαιοπραξία αντίθετη στα χρηστά ήθη» και άρθρο 179 «Καταπλεονεκτικές Δικαιοπραξίες» που σκοπό έχουν να αποτρέψουν τη μεγάλη αδικία από τη χρήση και την εφαρμογή της ελευθερίας αυτής.

Τέλος τα άρθρα του γενικού δικαίου των συμβάσεων και οι γενικές ρήτρες, των άρθρων 178 Δικαιοπραξία αντίθετη στα χρηστά ήθη, άρθρο 281 Απαγόρευση ασκήσεως δικαιώματος εάν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος, και 288 Ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη αφού ληφθούν υπ' όψιν

³ Άρθρο 5§1 του Συντάγματος ορίζει : «Καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητα του και να συμμετέχει στην κοινωνική και πολιτική ζωή της χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη.»

⁴ Γεωργιάδης Α. – Σταθόπουλος Μ. « Αστικός Κώδικας. Κατ' άρθρον Ερμηνεία. Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις Π.Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1997, Σελ: 98

και τα συναλλακτικά ήθη, βοηθούν στην επίτευξη της προστασίας του οικονομικά ασθενέστερου⁵.

Ως Σύμβαση προσχώρησης ορίζεται σύμβαση της οποίας το περιεχόμενο δεν καθορίζεται κατόπιν διαπραγματεύσεων και από τους δύο συμβαλλόμενους, αλλά μόνο από τον ένα, ο δε άλλος έχει τη δυνατότητα ή να δεχθεί την σύμβαση όπως είναι διατυπωμένη από τον πρώτο, συγκεκριμένα να προσχωρήσει σε αυτήν, ή να την απορρίψει συνολικά⁶. Χαρακτηριστικό της σύμβασης αυτής είναι ο καθορισμός του περιεχομένου της από τον ένα συμβαλλόμενο, τον ισχυρότερο, ο οποίος συνήθως είναι μεγάλοι οικονομικοί οργανισμοί, που παρέχουν στο κοινό εκ μονοπωλιακής ή προνομιακής παραχώρησης υπηρεσίες ιδιωτικής ανάγκης ή χρησιμότητας, όπως για παράδειγμα είναι οι επιχειρήσεις υδροληψίας, ηλεκτρικού ρεύματος συγκοινωνίας, ασφαλιστικές εταιρίες, τράπεζες ή άλλες επιχειρήσεις δημόσιες ή ιδιωτικές και η προσχώρηση του άλλου συμβαλλόμενου σε αυτή γίνεται χωρίς τη δυνατότητα καθορισμού του περιεχομένου της. Τα ισχυρά συμβαλλόμενα μέρη υποβάλλουν στον ιδιώτη σύμβαση που έχει διατυπωθεί από αυτούς και ο ιδιώτης είτε λόγω εμπιστοσύνης είτε λόγω ανάγκης προσχωρεί στο περιεχόμενο της συμβάσεως.

Ουσιαστικά, ο ασθενέστερος συμβαλλόμενος έχει μόνο την ελευθερία συνάψεως ή μη της συμβάσεως, ενώ η ελευθερία καθορισμού του περιεχομένου της δεν υπάρχει. Σε περίπτωση που υπάρχει η δυνατότητα, έστω και μικρή, επηρεασμού μερικών όρων της συμβάσεως, το μεγαλύτερο μέρος αυτών ισχύει όπως ο ισχυρότερος συμβαλλόμενος τους έχει καθορίσει και πρόκειται για τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών, οι οποίοι προσδιορίζονται μονομερώς από τον ένα συμβαλλόμενο, γίνονται περιεχόμενο της σύμβασης με δεσμευτική ισχύ και για τα δύο συμβαλλόμενα μέρη.

Πλεονεκτήματα των συμβάσεων αυτών είναι η εξοικονόμηση χρόνου και εργασίας με αποτέλεσμα, τη μεγαλύτερη ταχύτητα στις συναλλαγές. Σοβαρό μειονέκτημα όμως είναι ότι μπορούν να καταστήσουν τον ασθενέστερο συμβαλλόμενο, αντικείμενο εκμετάλλευσης από τον ισχυρότερο με επαχθείς για αυτόν όρους. Με την ύπαρξη αυτών των όρων,

⁵ Άρθρο 174 Αστικού Κώδικα (Απαγορευμένη Δικαιοπραξία), άρθρο 200 Α.Κ. (Ερμηνεία συμβάσεων όπως απαιτεί η καλή πίστη αφού ληφθούν υπ' όψιν και τα συναλλακτικά ήθη).

⁶ Ρόκας Ν. «Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I)». 2η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1998, Σελ: 43

δημιουργήθηκε η ανάγκη παροχής έννομης προστασίας στον ασθενέστερο συμβαλλόμενο, με δικαστικό έλεγχο της ισχύος τους. Συγκεκριμένα, δίνεται η δυνατότητα στον δικαστή να δεχθεί την ακυρότητα ενός όρου βάσει των διατάξεων του Αστικού Κώδικα. Η ισχύς των Γενικών Όρων Συναλλαγών πάντα υπάγονταν σε δικαστικό έλεγχο. Όμως δεν παρεχόταν παρά μόνο σε περιπτώσεις εμφανούς και ακραίας παραβίασης των αρχών του δικαίου, μεμονωμένα για κάθε ατομική περίπτωση, με την προϋπόθεση ότι ο θιγόμενος ιδιώτης διέθετε την υποδομή, την παιδεία και βεβαίως την ικανότητα να αναλάβει το ψυχολογικό και οικονομικό βάρος μιας δικαστικής μάχης με ένα σαφώς ισχυρότερο αντίδικο, προκειμένου να υπερασπιστεί τα ατομικά του συμφέροντα.

1.3 Καταναλωτής – Προμηθευτής

Οι ορισμοί που αποδίδονται σύμφωνα με το Νόμο 2251/1994 στο άρθρο 1 § 4 στ. α' είναι :

α) «Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος⁷.»

β) «Προμηθευτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής είναι και ο διαφημιζόμενος. Προμηθευτής είναι επίσης και ο παραγωγός ως προς την ευθύνη του για ελαττωματικά προϊόντα.»

γ) «Προϊόντα» νοούνται τα κεφαλαιουχικά αγαθά, ευρύτατης κατανάλωσης, που προσφέρονται στην αγορά, ενώ με τον όρο «Υπηρεσίες», ο νομοθέτης εννοεί κάθε παροχή αποτιμητή σε χρήμα, που προσφέρεται στην αγορά ή δίνεται στον καταναλωτή, υπό οποιαδήποτε μορφή.

Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών μεταξύ των συμβαλλόμενων είναι οι μονομερώς προδιατυπωμένοι, συμβατικοί όροι, που προορίζονται για ομοιόμορφη, πολλαπλή χρήση,

⁷ Άρθρο 2 Ν.2251/1994

τους οποίους ο ένας συμβαλλόμενος επιβάλλει, κατά την κατάρτιση της σύμβασης, στον άλλον, χωρίς ατομική διαπραγμάτευση. Τα χαρακτηριστικά των Γενικών Όρων Συναλλαγών είναι αρχικά ο συμβατικός χαρακτήρας τους, δηλαδή προορίζονται να καταστούν περιεχόμενο μιας συμβατικής ρύθμισης. Ακόμη είναι όροι μονομερώς εκ των προτέρων διατυπωμένοι και δεν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης. Επίσης, προορίζονται να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο ενός απροσδιόριστου αριθμού συμβάσεων, δηλαδή περιεχόμενο όμοιο κατά τα βασικά τυπικά του στοιχεία. Πρέπει δηλαδή να υπάρχει πρόθεση του συντάκτη πολλαπλής χρήσης τους, σε απροσδιόριστο αριθμό συμβάσεων. Τέλος, τίθενται από τον ένα συμβαλλόμενο- χρήστη στον δεύτερο- πελάτη κατά την κατάρτιση της σύμβασης.

1.4 Δικαστικός Έλεγχος των Γενικών Όρων Συναλλαγών

Ο δικαστικός έλεγχος της ένταξης των Γενικών Όρων Συναλλαγών στην σύμβαση, ο δικαστικός έλεγχος των Γενικών Όρων Συναλλαγών μέσω ερμηνείας και ο άμεσος έλεγχος τους, είναι οι τρεις μορφές δικαστικού ελέγχου, σύμφωνα με το Νόμο 2251/1994.

Για τη νόμιμη ένταξη των Γενικών Όρων Συναλλαγών στη σύμβαση καθώς και για τη δεσμευτική τους ισχύ στους καταναλωτές, θα πρέπει να πληρούν υποχρεωτικά ορισμένες προϋποθέσεις. Αρχικά, οι καταναλωτές να γνώριζαν τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών με οποιοδήποτε τρόπο, κατά το χρόνο κατάρτισης της σύμβασης. Δεύτερον, ο προμηθευτής να έχει υποδείξει τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών στους καταναλωτές κατά τον ίδιο χρόνο ή να μην τους έχει στερήσει τη δυνατότητα να λάβουν πραγματική γνώση του περιεχομένου τους εκ των προτέρων. Συνεπώς ο προμηθευτής έχει υποχρέωση να προβαίνει σε ρητή επισήμανση προς τον καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης, ότι δηλαδή η συγκεκριμένη σύμβαση θα καταρτισθεί και θα διέπεται από τους προτεινόμενους από αυτόν όρους. Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν εξασφαλίσει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να λάβει γνώση του περιεχομένου των όρων, οι εν λόγω Γενικοί Όροι Συναλλαγών δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή⁸. Οι γενικοί όροι πρέπει να διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα σε συμβάσεις που καταρτίζονται στην Ελλάδα, εξαιρουμένων των γενικών όρων των

⁸ Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1997, Σελ:88

διεθνών συναλλαγών, να εκτυπώνονται ευανάγνωστα σε εμφανείς μέρος της σύμβασης και να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών με ορθό και σαφή τρόπο.

Αφού οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών εντάχθηκαν νομίμως στη σύμβαση, στη συνέχεια υπάγονται σε δικαστικό έλεγχο μέσω ερμηνείας, σύμφωνα με τους κανόνες ερμηνείας των δικαιπραξιών και με κριτήριο το επίπεδο κατανόησης του μέσου εκπροσώπου του συναλλακτικού κύκλου στον οποίο απευθύνονται με δύο αποκλίσεις⁹.

α) Οι όροι (ειδικοί όροι) που συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλομένων, είναι επικρατέστεροι από τους αντίστοιχους γενικούς όρους.

β) Οι γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή.

Ο Άμεσος Έλεγχος αφορά το κύρος του περιεχομένου των Γενικών Όρων Συναλλαγών και βάσει του Νόμου 2251/1994, χρησιμοποιούνται κάποια κριτήρια για τον έλεγχο αυτό. Σύμφωνα με το άρθρο 2 § 6 «Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα την διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.» Πρόκειται για γενική ρήτρα περί απαγόρευσης των καταχρηστικών Γενικών Όρων Συναλλαγών που θεωρούνται από το νόμο ως καταχρηστικοί και συνεπώς άκυροι.

1.5 Τραπεζικές Συμβάσεις

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα διαμορφώθηκε στη σύγχρονη μορφή του μέσα στις

⁹ Στις περιπτώσεις δηλαδή αυτές δεν εξετάζεται το εάν και πως θα μπορούσε να αντιληφθεί και αξιολογήσει τους όρους ο μέσος καταναλωτής, αλλά για την αξιολόγηση τους χρησιμοποιούνται οι δύο αυτοί ερμηνευτικοί κανόνες που θέτει ο νόμος.

τρεις πρώτες δεκαετίες του 20ου αιώνα, όπου ιδρύθηκαν μεγάλες τράπεζες. Ο όγκος και η πολυπλοκότητα των τραπεζικών συναλλαγών, οι ελλειπείς νομοθετικές ρυθμίσεις και η οικονομική ισχύς των τραπεζών ευνοούν την καθιέρωση των Γενικών Όρων Συναλλαγών στον τραπεζικό χώρο. Γενικοί όροι συναλλαγών είναι οι ρήτρες, που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων με ισχύ γενική και ενιαία, για να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο απροσδιόριστου και μεγάλου αριθμού μελλοντικών συμβάσεων.

Με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών επιδιώκεται η τυποποίηση των συναλλακτικών σχέσεων χάριν απλοποίησης και ταχύτερης συνάψεως τους αλλά και χάριν της βέλτιστης εξυπηρέτησης των συμφερόντων του συντάκτη τους. Τα προβλήματα που ανακύπτουν από τη χρήση τους είναι πάντως κοινά και αφορούν κυρίως τη νομική φύση τους, την ερμηνεία τους και τον έλεγχο της νομιμότητας του περιεχομένου τους. Αρχικά, υποστηρίζεται ότι οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών δεν αποτελούν πηγή δικαίου αλλά έχουν συμβατική ισχύ, εφόσον γίνονται αποδεκτοί από τον συμβαλλόμενο στην ατομική σύμβαση είτε ρητά είτε σιωπηρά. Ρητά αποκτούν συμβατική ισχύ με την αναγραφή τους στη σύμβαση που υπογράφουν τα συμβαλλόμενα μέρη ή με τη παραπομπή σε αυτούς, ενώ απαιτείται απόδειξη ότι ο αντισυμβαλλόμενος έλαβε γνώση συγκεκριμένου όρου. Για σιωπηρή ενσωμάτωση των Γενικών Όρων Συναλλαγών στην ατομική σύμβαση απαιτείται, εκτός από τις γενικές προϋποθέσεις σιωπηρής κατάρτισης μιας σύμβασης, και γνώση ή δυνατότητα γνώσεως του περιεχομένου τους.

Ως προς την ερμηνεία των Γενικών Όρων Συναλλαγών υποστηρίζεται ότι πρέπει να κανείς κρίνοντας αντικειμενικά, κατά τρόπο παρόμοιο με την ερμηνεία του Νόμου, αδιαφορώντας για τις περιστάσεις και τις συνθήκες, κάτω από τις οποίες καταρτίστηκε η συγκεκριμένη σύμβαση. Στα πλαίσια αυτά η νομολογία και η επιστήμη διατύπωσαν και ορισμένους ερμηνευτικούς κανόνες, όπως ότι οι ατομικοί όροι υπερισχύουν των γενικών, ότι σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται σε βάρος του συντάκτη τους και ότι η ακυρότητα είναι μερική¹⁰.

Τέλος, ως προς τον έλεγχο της νομιμότητας των Γ.Ο.Σ., γίνεται δεκτό ότι εφαρμόζονται οι γενικές διατάξεις των Α.Κ. 281, 178-179 και 371-373. Ο κάθε συντάκτης

¹⁰Ψυχομάνης Δ. Σπύρος «Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1998, Σελ: 23

Γενικών Όρων Συναλλαγών οφείλει να δεσμεύει τον εαυτό του αποβλέποντας όχι μεμονωμένα στο ατομικό του συμφέρον αλλά και στην προώπιση του συμφέροντος του μέλλοντος αντισυμβαλλόμενου. Πηγή δεσμεύσεως του συντάκτη των Γενικών Όρων Συναλλαγών και ταυτόχρονα κριτήριο της ορθότητας του περιεχομένου τους, είναι το γενικό συμφέρον και το συμφέρον της ασφάλειας των συναλλαγών. Συνεπώς, ρήτρες σε δεδομένη σύμβαση που αντιφάσκουν με το παραπάνω κριτήριο είναι άκυρες, έστω κι αν δε δικαιολογείται ακυρότητα βάσει των Α.Κ. 179, 281, 288.

Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών στις τραπεζικές συμβάσεις παρουσιάζονται είτε ως προδιατυπωμένοι έντυποι όροι προοριζόμενοι να διέπουν όλες γενικά τις συναλλαγές της τράπεζας με τους πελάτες της, είτε κυρίως ως σταθερά επαναλαμβανόμενο περιεχόμενο εντύπων ατομικών συμβάσεων προσχώρησης. Έτσι συναντάμε Γενικούς Όρους Συναλλαγών στα πάσης φύσεως δάνεια, τις καταθέσεις, τις ενέγγυες πιστώσεις, τις εγγυητικές επιστολές, προσαρμοσμένους στην εκάστοτε ατομική σύμβαση, η οποία σε ελάχιστα σημεία αφήνει ελεύθερο χώρο διαπραγμάτευσης. Ο έλεγχος των Γενικών Όρων Συναλλαγών στις τραπεζικές συμβάσεις, αφορά στις συμβάσεις κατάθεσης, πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, έκδοσης και διαχείρισης μέσων πληρωμής – πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, τραπεζικών επιταγών - διαχείριση χαρτοφυλακίου, φύλαξη και διαχείρισης κινητών αξιών και συμβάσεις παροχής άμεσης πίστωσης (δάνεια).

Ένα ερώτημα που παραμένει αναπάντητο είναι αν ο Νόμος 2522/1994 πρέπει να επεκτείνεται και σε τραπεζικές συμβάσεις, όταν οι τραπεζικές υπηρεσίες δεν εξαντλούν την επενέργεια τους στις καταναλωτικές ανάγκες των πελατών τους αλλά αποτελούν τα μέσα για την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Συγκεκριμένα σε περιπτώσεις μικρών εμπορικών επιχειρήσεων, οι οποίες λόγω του οικονομικού τους μεγέθους και της μικρής οργάνωσης, εμποδίζονται να αντιδράσουν στην οικονομική, κοινωνική και νομική ανωτερότητα του κάθε τραπεζικού οργανισμού που θέτει τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών. Έτσι, από τη μία η ανωτερότητα των τραπεζικών οργανισμών και από την άλλη η κατωτερότητα των πελατών τους καθιέρωσαν τη χρήση των γενικών όρων συναλλαγών στον τραπεζικό τομέα.

Την τελευταία δεκαετία αναδείχθηκε ιδιαίτερα η προστασία των πελατών των τραπεζών από την χρήση των Γενικών Όρων Συναλλαγών στις συναπτόμενες τραπεζικές συμβάσεις. Οι δραστηριοποιούμενες στην Ελλάδα τράπεζες, ανέπτυξαν και πρόσφεραν στους

καταναλωτές μεγάλο αριθμό τραπεζικών προϊόντων «μέσων πληρωμής», στα οποία απέκτησε εύκολη πρόσβαση μεγάλος αριθμός καταναλωτών όλων των κοινωνικών στρωμάτων και εισοδημάτων. Η περιγραφόμενη οικονομική και κοινωνική συγκυρία αλλά και η εξοικείωση των ελλήνων καταναλωτών με το πλαστικό χρήμα προκάλεσε τεράστια ζήτηση, με αποτέλεσμα να συναφθεί μεγάλος αριθμός συμβάσεων πιστωτικών καρτών, στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων.

Ειδικά τα δάνεια καταναλωτικής πίστης παρουσίασαν μια εντυπωσιακή αύξηση προκειμένου να ερεθίσουν ακόμη περισσότερες ανάγκες χρηματοδότησης των ήδη καταναλωτών, όπως για παράδειγμα τα εορτοδάνεια, δάνεια σπουδών και δάνεια διακοπών. Έτσι το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή ανέλαβαν ενώσεις καταναλωτών όπως Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και ΙΝ.ΚΑ. με την άσκηση συλλογικών αγωγών¹¹. Δημοσιεύθηκαν αποφάσεις Ελληνικών Δικαστηρίων, που αποσαφήνισαν το θολό τοπίο των τραπεζικών συμβάσεων, κήρυξαν πολλούς χρησιμοποιημένους όρους ως παράνομους ή καταχρηστικούς και με τον τρόπο αυτό εμπόδισαν την συνεχιζόμενη ομοιόμορφη χρήση τους από τις τράπεζες προς όφελος των καταναλωτών.

Στο Ελληνικό Δίκαιο ως τράπεζα χαρακτηρίζεται η ανώνυμη εταιρεία ή ο αμιγής πιστωτικός συνεταιρισμός του Νόμου 1667/1986, που ιδρύεται και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 2076/1992 με αναγκαία, κύρια και προνομιακή δραστηριότητα την αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων από το κοινό και την χορήγηση πιστώσεων και δυνατότητα παράλληλης άσκησης οποιασδήποτε άλλης τραπεζικής εργασίας με την επιφύλαξη της ειδικής για ορισμένους οργανισμούς νομοθεσίας¹². Παραδοσιακά ως τράπεζα η πιστωτικό ίδρυμα θεωρείται η ανώνυμη εταιρία που σκοπό έχει την διενέργεια τραπεζικών εργασιών. Πρόκειται για επιχειρήσεις οι οποίες δέχονται κατ' επάγγελμα καταθέσεις χρημάτων ή άλλων αξιών, χορηγούν πιστώσεις και παρέχουν όσες άλλες υπηρεσίες προβλέπονται από την άδεια λειτουργίας της¹³.

Κατάθεση είναι η αναγκαία κύρια και προνομιακή επιχειρηματική δραστηριότητα κάθε τράπεζας, συνιστώμενη στην κατ' επάγγελμα αποδοχή επιστρεπτέων κεφαλαίων και

¹¹ Άρθρο 10 Ν.2251/1994

¹² Ψυχομάνης Δ. Σπύρος «Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2001, Σελ: 101

¹³ <http://www.bankofgreece.gr/pages/el/otherlinks.aspx>

κυρίως καταθέσεων χρημάτων ή άλλων αξιών, ως αντικαταστατών πραγμάτων με τη μορφή της ανώμαλης παρακαταθήκης της Α.Κ. 830. Η σύμβαση κατάθεσης καταρτίζεται μεταξύ της τράπεζας και του καταθέτη και ως ελάχιστο περιεχόμενο της έχει την προσωρινή παράδοση στην τράπεζα χρημάτων, με εξουσία χρησιμοποίησεως τους και με υποχρέωση εξασφάλισεως της αγοραστικής δύναμης που εμπερικλείουν υπέρ του καταθέτη. Είναι σύμβαση προσχωρήσεως εφόσον ο πελάτης προσχωρεί χωρίς να διαπραγματεύεται στους προδιατυπωμένους Γενικούς Όρους Συναλλαγών ή τους όρους που εμπεριέχονται στο βιβλιάριο καταθέσεων.

Το βιβλιάριο καταθέσεων είναι έγγραφο που εκδίδει η τράπεζα στο όνομα του δικαιούχου και στο οποίο καταχωρούνται οι καταβολές και οι αναλήψεις που γίνονται σε εκτέλεση της σχετικής σύμβασης. Οι καταθέσεις ταμειυτηρίου, είναι καταθέσεις αποδοτέες αμέσως όταν ζητηθούν, είναι πάντοτε τοκοφόρες και δικαιούχοι τους μπορούν να είναι φυσικά πρόσωπα ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι δε αναλήψεις γίνονται με τη χρήση βιβλιαρίου καταθέσεων εκτός της επιταγής¹⁴.

Σύμφωνα με τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας πιστοδότηση είναι παροχή οποιασδήποτε μορφής πίστωσης ή εγγύησης. Ως χορήγηση πίστωσης νοείται η σύμβαση με την οποία η τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενισχύει προσωρινά την αγοραστική δύναμη του πελάτη της. Αυτό μπορεί να γίνει είτε απευθείας με καταβολή χρηματικού ποσού είτε εμμέσως με ανάληψη ευθύνης εκ μέρους του πιστοδότη. Στην πρώτη κατηγορία ανήκει το δάνειο¹⁵.

Ως κάρτα νοείται το πλαστικό δελτίο που χορηγείται από τον εκδότη του και παρέχει στον κάτοχο του την δυνατότητα να πραγματοποιεί τις συναλλαγές που προκαθορίζονται στη σύμβαση. Πιστωτική Κάρτα είναι η κάρτα που παρέχει στον κάτοχο της τη δυνατότητα διενέργειας των συναλλαγών που προκαθορίζονται στην σύμβαση όπως αγορές και ανάληψη μετρητών στην Ελλάδα ή και στο εξωτερικό, τα ποσά των οποίων χρεώνονται σε λογαριασμό προκαθορισμένου ανώτατου ύψους. Η έκδοση πιστωτικού δελτίου από τράπεζα ή θυγατρική της επιχείρηση προϋποθέτει κατά κανόνα σύνδεση με ένα ενιαίο σύστημα πληρωμών και εκκαθαρίσεων που διαθέτουν αυτοτελείς επιχειρήσεις ανά τον κόσμο όπως DINNERS, VISA και MASTER και σύνδεση επίσης με ένα δίκτυο, συμβεβλημένων με την εκδότρια του

¹⁴ Το ίδιο βεβαίως με κάρτα αναλήψεων από τα μηχανήματα «ΑΤΜ»

¹⁵ Ψυχομάνης Δ. Σπύρος «Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις » Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1998, Σελ: 226

δελτίου, επιχειρήσεων, στις οποίες παρέχεται κατάλληλο εκτυπωτικό μηχάνημα για την έκδοση τυποποιημένων τιμολογίων με αναπαραγωγή των στοιχείων κάθε κάρτας και υπογραφή του κατόχου. Με τη σύμβαση πιστωτικής κάρτας ο κάτοχος του δελτίου αναλαμβάνει έναντι της εκδότριας τράπεζας την υποχρέωση να της καταβάλει εφάπαξ ή τμηματικά την αξία του τιμολογίου στον χρόνο και με τον τόκο που έχει συμφωνηθεί και με την συμφωνημένη ετήσια προμήθεια.

Δανειακή σύμβαση είναι αυτή που ως αντικείμενο της είναι η μεταβίβαση της κυριότητας χρημάτων ή άλλων αντικαταστατών πραγμάτων με ή χωρίς αντάλλαγμα από τον δανειστή στον οφειλέτη και με υποχρέωση του τελευταίου να επιστρέψει άλλα πράγματα της αυτής ποσότητας και ποιότητας. Το τραπεζικό δάνειο είναι πάντα χρηματικό και έντοκο χορηγείται δηλαδή με χρηματικό και έντοκο χορηγείται δηλαδή με αντάλλαγμα τους τόκους¹⁶.

Μια χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι και η Καταναλωτική Πίστη, η οποία είναι κάθε μορφή πιστωτικής διευκόλυνσης που παρέχεται από ένα πιστοδότη όπως η τράπεζα σε έναν καταναλωτή, δηλαδή σε πρόσωπο που λαμβάνει πίστωση για μη επαγγελματικούς λόγους. Περιπτώσεις Καταναλωτικής Πίστης είναι οι συμφωνίες για απόκτηση πιστωτικής κάρτας, συμβάσεις για χορήγηση προσωπικών, καταναλωτικών ή δανείων ανοιχτού τύπου και η αγορά με δόσεις αγαθών ή υπηρεσιών. Δάνεια καταναλωτικής πίστης είναι όλες οι συμβάσεις δανείων που συνάπτονται μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών, δηλαδή φυσικών προσώπων που επιδιώκουν με αυτές σκοπούς εκτός ορίων της επαγγελματικής δραστηριότητας τους. Σε αυτές προβάλλει επιτακτικά η ανάγκη προστασίας του αντισυμβαλλόμενου της τράπεζας δηλαδή του καταναλωτή λόγω της οικονομικής αδυναμίας του, δύναται να καταστεί εύκολα αντικείμενο εκμετάλλευσης. Έτσι ο νομοθέτης θεσπίζει περιορισμούς, όρια και προϋποθέσεις στη χορήγηση τους¹⁷.

Τα δάνεια διακρίνονται σε δάνεια λήξεως αγαθών και υπηρεσιών διαρκείας, και προσωπικά δάνεια για κάλυψη οποιασδήποτε ανάγκης. Τα καταναλωτικά δάνεια ανεξαρτήτως της ονομασίας τους δηλαδή αυτοκινήτου, εορτοδάνεια, δάνειο σπουδών, δάνειο

¹⁶ Ψυχομάνης Δ. Σπύρος «Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2001, Σελ: 102

¹⁷ http://www.efpolis.gr/el/diasfalisi_oikonomikon_symferonton_katanoloton.htm

διακοπών, υπάγονται στη νομοθεσία για την καταναλωτική πίστη¹⁸. Σήμερα κάθε διαφήμιση ή προσφορά δανείου θα πρέπει να μην έχει παραπλανητικό χαρακτήρα και να δίνει στον καταναλωτή ποσοτικές πληροφορίες σχετικά με το κόστος του παρεχόμενου δανείου. Επίσης θα πρέπει να περιλαμβάνει το ποσό, τον αριθμό και τη συχνότητα των δόσεων, το ετήσιο επιτόκιο, το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Ποσοστό Επιβάρυνσης (Σ.Ε.Π.Π.Ε.). Το ΣΕΠΠΕ είναι ένας χρήσιμος δείκτης για τον καταναλωτή διότι δείχνει υπό τη μορφή ποσοστού επί τοις εκατό τη συνολική, σε ετήσια βάση, επιβάρυνση που θα έχει από το συγκεκριμένο δάνειο, και συνεπώς τον βοηθάει να επιλέξει την πίστωση που θεωρεί συμφέρουσα .

Στεγαστικό Δάνειο είναι η πίστωση που χορηγείται σε καταναλωτή για την απόκτηση ή τη διαμόρφωση ιδιωτικού ακινήτου, του οποίου είναι ιδιοκτήτης ή το οποίο σκοπεύει να αγοράσει και η οποία εξασφαλίζεται είτε με υποθήκη σε ακίνητο είτε με άλλη εμπράγματη συνήθως ασφάλεια¹⁹. Η υπογραφή σύμβασης στεγαστικού δανείου είναι ίσως η σημαντικότερη χρηματοπιστωτική δέσμευση που αναλαμβάνει ένας καταναλωτής. Είναι μια σημαντική απόφαση που για να ληφθεί σωστά πρέπει ο καταναλωτής να διαθέτει διαφανείς και συγκρίσιμες πληροφορίες σχετικά με τους όρους των προτεινόμενων από τους πιστωτές δανείων, πριν υπογράψει οποιαδήποτε σύμβαση. Σήμερα, για να εξασφαλιστεί η διαφάνεια και η συγκρισιμότητα οι πιστωτές καλούνται να παρέχουν στους καταναλωτές δύο σειρές εναρμονισμένων πληροφοριών, δηλαδή:

- ✓ πληροφορίες γενικού χαρακτήρα
- ✓ εξατομικευμένες πληροφορίες που πρέπει να παρουσιάζονται με τη μορφή τυποποιημένου εντύπου, γνωστό ως «τυποποιημένο ευρωπαϊκό δελτίο πληροφοριών».

Τόκος είναι το αντάλλαγμα στο οποίο αποβλέπει η τράπεζα, όταν χορηγεί ένα δάνειο. Το επιτόκιο μπορεί να είναι σταθερό ή κυμαινόμενο²⁰. Σταθερό είναι το επιτόκιο όταν η αντιπαροχή του οφειλέτη για την παραχώρηση προς αυτόν, του κεφαλαίου από την τράπεζα είναι σταθερή, δηλαδή δε μεταβάλλεται όταν υπάρχουν μεταβολές στην αγορά και δεν επηρεάζεται από αστάθμητους παράγοντες. Κυμαινόμενο είναι όταν η αντιπαροχή του δανειολήπτη κυμαίνεται ως προς το ύψος του επιτοκίου, καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου. Στο σταθερό επιτόκιο η τράπεζα γνωρίζει θετικά τι αναμένει να λάβει και ο λήπτης γνωρίζει

¹⁸ <http://www.hba.gr>

¹⁹ <http://www.efpolis.gr/el/library2.html?function>

²⁰ Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1998, Σελ: 104

σαφώς το ύψος των υποχρεώσεων του. Αντίθετα το κυμαινόμενο επιτόκιο οδηγεί σε μεταβλητό ύψος ανταποδοχής του δανειολήπτη και συνεπώς σε μη γνωστό εκ των προτέρων ύψος των τοκοχρεολυτικών δόσεων αλλά και σε μη ευκρινές ύψος της ζημίας της τράπεζας όταν γίνει πρόωρη εξόφληση, δηλαδή εξόφληση ενός δανείου πριν από την πάροδο της συμφωνημένης χρονικής διάρκειας του.

1.6 Ασφαλιστικές Συμβάσεις

Η ασφαλιστική αγορά είναι μια ανταγωνιστική αγορά με χαρακτηριστικό την παραγωγή τυποποιημένων ασφαλιστικών προϊόντων ή παρεχόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ως προμηθευτές των ασφαλιστικών υπηρεσιών επιτελούν κοινωνικό ρόλο, διακρίνονται όμως και για την διαπραγματευτική και οικονομική τους δύναμη, που την επιδεικνύουν στις συναλλαγές τους με τους πελάτες – καταναλωτές²¹. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις για να επιβάλλουν τις προϋποθέσεις προώθησης αλλά και τους όρους των ασφαλιστικών προϊόντων που πωλούνται σήμερα τυποποιημένα, χρησιμοποιούν τους γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, οι οποίοι είναι προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη χρήση τους σε αόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων.

Συνεπώς, ο ασφαλιζόμενος έχει τη δυνατότητα γνώσης των ασφαλιστικών όρων πριν την οριστική συμβατική δέσμευση του με τον ασφαλιστή καθώς και τη δυνατότητα επιλογής του καταλληλότερου ασφαλιστικού προϊόντος αλλά και του πιο φερέγγυου ασφαλιστή. Η επίγνωση των καταναλωτών των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων τους από το προσυμβατικό στάδιο δημιουργεί μια υγιής ασφαλιστική σχέση και συνεπώς μια υγιή ασφαλιστική αγορά.

Επίσης με την τυποποίηση των ασφαλιστικών συμβάσεων μέσω της χρήσης των ασφαλιστικών όρων επιτυγχάνεται και η σωστή οργάνωση της ασφαλιστικής επιχείρησης. Οι συναλλαγές ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη γίνονται πιο απλές, εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος για τις διαπραγματεύσεις με κάθε πελάτη των ασφαλιστικών όρων αλλά συγχρόνως περιορίζεται και η διαπραγματευτική τους ελευθερία. Παρ' όλα τα παραπάνω πλεονεκτήματα, η τυποποίηση των ασφαλιστικών συμβάσεων μέσω της χρήσης των ασφαλιστικών όρων ενισχύει μονόπλευρα την οικονομική και νομική θέση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που τους επιβάλλουν υποτιμώντας πολλές φορές τα συμφέροντα

²¹ Μιλτιάδης Νεκτάριος «Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση» Εκδόσεις Financial Forum 2003

των ασφαλισμένων – καταναλωτών, οι οποίοι δεν διαθέτουν οικονομική ισχύ ούτε και τις απαραίτητες νομικές γνώσεις, για να επιβάλλουν τους όρους τους ή να τους ελέγξουν. Με αποτέλεσμα να δημιουργείται ένα νομικό αλλά και ηθικό και κοινωνικό πρόβλημα σε κάθε σύμβαση, όπως είναι η ασφαλιστική σύμβαση.

Σύμφωνα με το Νόμο 2251/1994 γενικοί όροι συναλλαγών είναι οι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων. Έτσι στην ασφαλιστική αγορά ως ασφαλιστικοί όροι θεωρούνται οι όροι που συμφωνούν τα μέρη να ισχύσουν σε μια ή σε περισσότερες ασφαλιστικές συμβάσεις. Επίσης, στο άρθρο 2 § 1 του παραπάνω νόμου ορίζεται «ότι οι γενικοί όροι συναλλαγών δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά τη διάρκεια που καταρτίζεται η σύμβαση τους αγνοούσε ανυπαιτίως και ο προμηθευτής δεν υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους».

Συμπερασματικά, για να γίνουν οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών αναπόσπαστο κομμάτι μιας σύμβασης πρέπει ο χρήστης να φροντίσει να τους κάνει γνωστούς στον καταναλωτή διαφορετικά δεν είναι δεσμευτικοί γι' αυτόν. Ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να τους παραπέμψει σε αυτούς αφού ενυπάρχουν στο κείμενο της σύμβασης. Πιο ειδικά, στο ασφαλιστικό δίκαιο η ένταξη των γενικών ή ειδικών όρων στην ασφαλιστική σύμβαση ρυθμίζεται από το άρθρο 2 § 4 του Νόμου 2496/1997 κατά τον οποίο « όταν η σύμβαση διέπεται από γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, ο ασφαλιστής οφείλει να μνημονεύσει τούτο στο τμήμα του ασφαλιστηρίου που αναγράφονται τα εξατομικευμένα στοιχεία σύμβασης και να τους παραδώσει μαζί με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο».²² Με την ύπαρξη αυτού του άρθρου προκύπτει ότι οι ασφαλιστικοί όροι, γενικοί και ειδικοί, υπάρχουν ως στοιχεία της ασφαλιστικής σύμβασης με σκοπό τη δυνατότητα γνώσης αυτών από τον ασφαλισμένο και την παράδοση τους μαζί με το ασφαλιστήριο στον ασφαλισμένο²³.

Αρχικά ο ασφαλιστής έχει υποχρέωση να προβεί σε ρητή επισήμανση της ύπαρξης των ασφαλιστικών όρων που υπάρχουν στην συγκεκριμένη ασφαλιστική σύμβαση προς τον

²² Άρθρο 2 Ν.2496/1997

²³ Χατζηνικολάου – Αγγελίδου Ρ. «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ - Η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτή» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2000, Σελ: 189-192

ασφαλισμένο. Σύμφωνα με τον Ασφαλιστικό Νόμο άρθρο 1 § 2 και 2 § 3 υπάρχει η παρακάτω ρήτρα: « Η παρούσα ασφαλιστική σύμβαση διέπεται από τους συνημμένους ασφαλιστικούς όρους, τους γενικούς και ειδικούς όρους που αποτελούν το ενιαίο σύνολο της ασφαλιστικής σύμβασης. Οποιαδήποτε συμπλήρωση ή και μεταβολή του περιεχομένου αυτών, είναι άκυρη, εφόσον δε φέρει την υπογραφή νόμιμα εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου της εταιρίας.»

Οι γενικοί όροι περιέχουν ορισμούς για την κατανόηση των όρων που χρησιμοποιούνται στο ασφαλιστήριο, όπως για παράδειγμα ποιος θεωρείται λήπτης της ασφάλισης, τι είδους έγγραφο είναι το ασφαλιστήριο ή τι σημαίνει ασφαλισμένος κίνδυνος ή ασφαλιστική περίπτωση. Επίσης υπάρχουν γενικές εξαιρέσεις που περιέχονται σε κάθε ασφαλιστήριο του ίδιου κλάδου ασφάλισης και ισχύει για κάθε ασφαλισμένο. Τέλος περιέχονται κίνδυνοι που δεν καλύπτονται, όπως πολεμικοί, φυσικών καταστροφών κ.τ.λ. καθώς και γενικές διατάξεις για τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης, την έννοια της ασφαλιστικής ζημίας, τον τρόπο υπολογισμού του ασφαλιστρού κ.τ.λ.

Οι ειδικοί όροι αποτελούν τις πρόσθετες καλύψεις που αναγράφονται στο ασφαλιστήριο και περιέχουν τις προϋποθέσεις παροχής ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών παροχών. Για παράδειγμα σε ένα ασφαλιστήριο περιουσίας, όπου καλύπτεται ο κίνδυνος της πυρκαγιάς, με ειδικό όρο η κάλυψη κινδύνων από πλημμύρα ή από κλοπή ή ακόμα και από σεισμό. Επίσης, οι ειδικοί όροι που συμφωνούνται μετά από ατομική συμφωνία και διαπραγμάτευση προηγούνται στην εφαρμογή και είναι επικρατέστεροι από τους προδιατυπωμένους γενικούς όρους. Όλοι οι ασφαλιστικοί όροι, γενικοί και ειδικοί, πρέπει να γράφονται με σαφήνεια σε ευδιάκριτα σημεία. Συνεπώς ο ασφαλιστής είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον ασφαλισμένο με ρητό και κατανοητό τρόπο για την ύπαρξη των ασφαλιστικών όρων.

Η ενημέρωση πρέπει να γίνεται το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης, έτσι ώστε ο ασφαλισμένος να θεωρηθεί ότι έλαβε γνώση των ασφαλιστικών όρων. Για την απόδειξη του ότι ο ασφαλισμένος έλαβε γνώση των ασφαλιστικών όρων υπογράφει στο τέλος της ασφαλιστικής σύμβασης, μετά την ενσωμάτωση των γενικών και ειδικών όρων, κάτω από μία ρήτρα ότι « ο ασφαλισμένος τελεί σε γνώση και αποδέχεται τους γενικούς και ειδικούς όρους, όρους για τις πρόσθετες καλύψεις, αντίγραφα των οποίων παρέλαβε». Από την στιγμή που ο ασφαλισμένος υπογράφει μια τέτοια ρήτρα, υπάρχει πλέον ρητή συμφωνία γνώσης, αποδοχής και δέσμευσης.

Οι ασφαλιστικοί όροι πρέπει να παραδίδονται στον ασφαλισμένο το αργότερο μαζί με την παράδοση του ασφαλιστηρίου. Ως προς απόδειξη παράδοσης, ο ασφαλισμένος υπογράφει στο τέλος του κειμένου της σύμβασης, μία δήλωση παραλαβής του ασφαλιστηρίου και των γενικών και ειδικών ασφαλιστικών όρων. Η υπογραφή του ασφαλισμένου σημαίνει γνώση, αποδοχή, και δέσμευση τόσο των εξατομικευμένων στοιχείων της σύμβασης αλλά και όλων των όρων και προϋποθέσεων ασφαλιστικής κάλυψης που είναι διατυπωμένοι με τη μορφή γενικών ή ειδικών όρων. Η δήλωση παραλαβής και γνώσης του ασφαλιστηρίου και των γενικών και ειδικών ασφαλιστικών όρων αποτελεί για τον ασφαλισμένο γραπτή δικαιοπρακτική δήλωση αποδοχής των γενικών ασφαλιστικών όρων. Έτσι, οι γενικοί ασφαλιστικοί όροι καθίστανται δεσμευτικοί για τον ασφαλιζόμενο καθ' όλη την διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης, χωρίς να έχει το δικαίωμα να τους αμφισβητήσει κατά το χρόνο πραγματοποίησης του ασφαλισμένου κινδύνου.

Η ερμηνεία των ασφαλιστικών όρων, όπως όλων των Γενικών Όρων Συναλλαγών, γίνεται όπως η ερμηνεία των δικαιοπραξιών. Οι ερμηνευτικοί κανόνες τίθενται αρχικά στο πλαίσιο του δικαίου προστασίας του καταναλωτή (Νόμος 2251/1994) που ισχύουν για όλους τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών, συνεπώς και γι' αυτούς που έχουν ενσωματωθεί στην ασφαλιστική σύμβαση. Κύριοι ερμηνευτικοί κανόνες είναι αυτοί που διατυπώνονται στο Νόμο 2251/1994 στο άρθρο:

1. 2§ 4 όπου οι ειδικοί όροι που τέθηκαν μετά από διαπραγμάτευση και συμφωνία είναι επικρατέστεροι των γενικών. Στη συγκεκριμένη περίπτωση ο γενικός κανόνας της προτεραιότητας των ειδικών έναντι των γενικών όρων και όσον αφορά το ασφαλιστικό δίκαιο, οι ειδικοί όροι περιέχοντας πρόσθετες καλύψεις υπερσχύουν των γενικών καλύψεων, όταν υπάρχει σύγκρουση μεταξύ τους και έχουν τεθεί μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ ασφαλιστή και ασφαλισμένου.
2. 2§ 5 εδ. 1 όπου για την ερμηνεία των γενικών όρων λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού.
3. 2§ 5 εδ. 2 ότι για την εξασφάλιση της ισορροπίας συμφερόντων μεταξύ των συμβαλλομένων μερών και λόγω του ότι ο ασφαλιστής θέτει μονομερώς τους γενικούς όρους, σε περίπτωση αμφιβολίας, οι γενικοί όροι ερμηνεύονται υπέρ του ασφαλισμένου και σε βάρος του ασφαλιστή.

Ερμηνευτικός κανόνας που καλύπτει όμοιες ανάγκες προσαρμοσμένες όμως στις ιδιαιτερότητες του Ασφαλιστικού Νόμου και με γνώμονα το συμφέρον του ασφαλισμένου καταναλωτή, εκφράζεται στο άρθρο 2§8 Α.Ν, με τον οποίο οι όροι πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τα εύλογα συμφέροντα του λήπτη της ασφάλισης και να γράφονται με σαφήνεια και σε ευδιάκριτα σημεία. Εκτός από τους ερμηνευτικούς κανόνες που προκύπτουν από την εφαρμογή του Νόμου 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή και του Α.Ν. 2496/1997, για την ερμηνεία των Γενικών Όρων Συναλλαγών και των ασφαλιστικών όρων χρησιμοποιούνται κι άλλες γενικές αρχές όπως η αρχή μέγιστης καλής πίστης και συναλλακτικών ηθών.

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο στηρίζεται στην αρχή της μέγιστης καλής πίστης. Αυτό σημαίνει ότι επιβάλλεται και στα δύο συμβαλλόμενα, στο συμβόλαιο, μέρη υψηλότερος βαθμός εντιμότητας από ότι σε άλλα συμβόλαια. Η αρχή της μέγιστης καλής πίστης επιβάλλει εντιμότητα σε εκείνον που ζητά ασφάλιση. Αρχή της μέγιστης καλής πίστης στηρίζεται στις δηλώσεις, στην απόκρυψη γεγονότων και στις δεσμεύσεις. Οι δηλώσεις γίνονται από τον ασφαλισμένο και η έννοια αυτών των δηλώσεων είναι ότι ο ασφαλιστής μπορεί να ακυρώσει το συμβόλαιο αν η δήλωση είναι εσφαλμένη και ουσιώδης για την ανάληψη του κινδύνου και την επέλευση της ζημίας. Επίσης, ο ασφαλιστής μπορεί να επικαλεσθεί ακυρότητα του ασφαλιστηρίου συμβολαίου για σκόπιμη απόκρυψη ουσιώδους γεγονότος από τον ασφαλισμένο. Για να αρνηθεί ο ασφαλιστής την καταβολή αποζημίωσης, πρέπει να αποδείξει ότι ο ασφαλισμένος γνώριζε τη σημασία του αποκρυφθέντος γεγονότος και ότι σκόπευε να εξαπατήσει τον ασφαλιστή.

Τέλος, η δέσμευση είναι μία δήλωση γεγονότος ή υπόσχεση από τον ασφαλισμένο, που είναι μέρος του ασφαλιστηρίου συμβολαίου και πρέπει να ισχύει για να ευθύνεται ο ασφαλιστής. Θεωρητικά οποιαδήποτε απόκλιση από τη δέσμευση αυτή, νομιμοποιεί τον ασφαλιστή να αρνηθεί την αποζημίωση. Πρακτικά όμως, τα δικαστήρια έχουν μαλακώσει την εκδοχή του νόμου:

α) οι δηλώσεις του ασφαλισμένου θεωρούνται δηλώσεις κι όχι δεσμεύσεις, με αποτέλεσμα ο ασφαλιστής να μην μπορεί να αρνηθεί αποζημίωση, αν μια εσφαλμένη δήλωση δεν είναι ουσιώδης.

β) το δικαστήριο ερμηνεύει ελεύθερα τον όρο δέσμευση όταν η παραβίαση είναι μικρή και επηρεάζει τον κίνδυνο μόνο προσωρινά ή ασήμαντα.

γ) υπάρχουν δικαστικές αποφάσεις που έκριναν ότι ο ασφαλιστής δεν μπορεί να αρνηθεί αποζημίωση, εκτός αν η παραβίαση της δέσμευσης αυξάνει τον κίνδυνο.

Τα είδη των ασφαλιστικών συμβάσεων είναι:

- Ενοχική: Η ασφαλιστική σύμβαση είναι ενοχική σύμβαση, γιατί και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη έχουν ενοχική αξίωση, διότι ο ασφαλιστής εισπράττει τα ασφάλιστρα και ο ασφαλισμένος ζητά την παροχή του ασφαλιστή.
- Αμφοτεροβαρής: Η ασφαλιστική σύμβαση είναι αμφοτεροβαρής, διότι αφενός ο ασφαλισμένος οφείλει ασφάλιστρο, αφετέρου ο ασφαλιστής οφείλει πάντοτε παροχή, είτε όταν επέλθει ο κίνδυνος, είτε σε όλη τη διάρκεια της ασφάλισης οφείλει να καλύπτει τον κίνδυνο.
- Σύμβαση προσχώρησης – διαρκείας: Η ασφαλιστική σύμβαση είναι σύμβαση προσχώρησης διότι ο ασφαλιστής έχει εκ των προτέρων διαμορφώσει τους όρους της ασφαλιστικής σύμβασης. Επιπλέον, είναι σύμβαση διαρκούς παροχής, αφού η παροχή του ασφαλιστή διαρκεί όσο η διάρκεια της ασφάλισης.
- Εμπορική πράξη: Τέλος, η ασφαλιστική σύμβαση είναι εμπορική πράξη για τον ασφαλιστή, εφόσον πρόκειται για καταναλωτική σύμβαση. Σε περίπτωση, όμως που πρόκειται για εμπορική ή βιομηχανική ασφάλιση, είναι εμπορική πράξη και για τον ασφαλισμένο.

Για να είναι ισχυρή η ασφαλιστική σύμβαση πρέπει να πληροί κάποιες προϋποθέσεις όπως η αίτηση και η αποδοχή των γενικών ασφαλιστικών όρων, ο σεβασμός και από τα δύο (2) συμβαλλόμενα μέρη προς τους ασφαλιστικούς όρους, η δικαιοπρακτική ικανότητα των συμβαλλόμενων μερών και ο νόμιμος σκοπός της ασφαλιστικής σύμβασης. Βασική προϋπόθεση είναι να υπάρχει η αίτηση καθώς και η αποδοχή των γενικών ασφαλιστικών όρων. Η πρόταση και η αποδοχή αποτελούν δηλώσεις βούλησης και η σύμπτωση των δύο (2) δηλώσεων βούλησης ασφαλιστή και λήπτη ασφάλισης στο ίδιο έννομο αποτέλεσμα σημαίνει ότι οι συμβαλλόμενοι δεσμεύονται από την ασφαλιστική τους σχέση.

Σύμφωνα με το άρθρο 192 του ΑΚ, την πρόταση για την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης κάνει ο ασφαλισμένος, ενώ την αποδέχεται ο ασφαλιστής προς τον

οποίο απευθύνεται η πρόταση και η σύμβαση συντελείται όταν περιέλθει στον ασφαλισμένο η δήλωση αποδοχής του ασφαλιστή. Η κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης γίνεται με απλή συμφωνία των μερών σε όλα τα ουσιώδη στοιχεία της χωρίς να απαιτείται έγγραφο για τη σύσταση της. Απλά για την απόδειξη της εκδίδεται από τον ασφαλιστή έγγραφο, το ασφαλιστήριο, το οποίο υποχρεούται να παραδώσει στον ασφαλισμένο όπως ορίζεται στο άρθρο 2§1 του Α.Ν. Επίσης, ο Α.Ν. Καθιέρωσε ένα νέο τύπο ασφαλιστηρίου που πρέπει να εκδίδεται με την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης.

Εκτός από το έγγραφο όπου αναφέρονται τα ουσιώδη στοιχεία του πραγματικού της ασφαλιστικής σύμβασης, ενσωματώνονται και άλλα έγγραφα όπως οι γενικοί και οι ειδικοί ασφαλιστικοί όροι, οι πληροφορίες που ενδεχομένως δε δόθηκαν από τον ασφαλιστή κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης για ασφάλιση καθώς και τα έντυπα δηλώσεων εναντίωσης και υπαναχώρησης. Όλα αυτά τα έγγραφα μαζί με την αίτηση για ασφάλιση, συνθέτουν την ασφαλιστική σύμβαση. Ο σεβασμός είναι η δεύτερη προϋπόθεση για μία ισχυρή ασφαλιστική σύμβαση. Αφορά την αξία που κάθε συμβαλλόμενο μέρος στο άλλο. Ο μεν ασφαλισμένος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί τους ασφαλιστικούς όρους του συμβολαίου καθώς και να λαμβάνει μέτρα ασφαλείας και περιορισμού των κινδύνων, ο δε ασφαλιστής αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει τυχόν αποζημίωση, στην περίπτωση επέλευσης του κινδύνου και εφόσον τηρηθούν οι όροι που προβλέπονται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο και στο νόμο.

Επίσης, προϋπόθεση του κύρους της ασφαλιστικής σύμβασης είναι η δικαιοπρακτική ικανότητα για τα φυσικά πρόσωπα κατά το άρθρο 127-137 του Αστικού Κώδικα Τα συμβαλλόμενα μέρη να έχουν την ικανότητα από το νόμο να καταρτίσουν σύμβαση, όπως οι ενήλικες με λίγες εξαιρέσεις (π.χ. ψυχοπαθείς, τοξικομανείς). Όταν πρόκειται για ασφαλίσεις που διενεργούνται για κάλυψη μη επαγγελματικών σκοπών, όπου ο ασφαλισμένος είναι ιδιώτης ή ακόμη κι αν είναι έμπορος, καταρτίζει την ασφάλιση για ιδιωτικούς σκοπούς. Εφόσον όμως πρόκειται για μη καταναλωτική ασφάλιση που διενεργείται για επαγγελματικούς λόγους, τότε για τον ασφαλισμένο απαιτείται ικανότητα προς άσκηση εμπορικών πράξεων, ανάλογα με την ιδιότητα ως φυσικού ή νομικού προσώπου. Τέλος, υπάρχει η απαίτηση, το συμβόλαιο να έχει νόμιμο σκοπό. Μία ασφαλιστική σύμβαση που ενθαρρύνει ή προωθεί κάτι παράνομο ή ανήθικο είναι αντίθετο στο δημόσιο συμφέρον και δεν ισχύει.

1.7 Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Η μετάβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας είναι σήμερα μια πραγματικότητα και στη χώρα μας. Η διείσδυση του διαδικτύου στα Ελληνικά νοικοκυριά βαίνει συνεχώς αυξανόμενη. Η δυνατότητα ευρυζωνικής πρόσβασης του καταναλωτή στον παγκόσμιο ιστό του επιτρέπει να συγκρίνει ποιότητες και τιμές και να αγοράζει προϊόντα και υπηρεσίες από «εικονικά καταστήματα» που λειτουργούν στον κυβερνοχώρο. Κάθε «δικτυωμένος» πολίτης χωρίς να μετακινηθεί από την πόλη ή το χωριό του μπορεί πλέον να κάνει παραγγελίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πλήθους καταναλωτικών ειδών, όπως βιβλία, εισιτήρια θεαμάτων, εργαλεία, έπιπλα ή άλλα είδη, να αγοράζει πακέτα διακοπών, να διαβάζει ηλεκτρονικές εφημερίδες, να ενημερώνεται και να διασκεδάζει. Ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να κατεβάζει on line στον υπολογιστή του ψηφιακό περιεχόμενο κάθε είδους, υπό μορφή κειμένου, ήχου, εικόνας, βίντεο και τηλεόρασης, να συμμετέχει σε ηλεκτρονικές δημοπρασίες, να κάνει πληρωμές, ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων μέσω internet banking, να προβαίνει σε αγοραπωλησίες μετοχών, ομολόγων και λοιπών χρηματοπιστωτικών προϊόντων ή ακόμα να πωλεί ο ίδιος τα προϊόντα του μέσω διαδικτύου²⁴.

Οι κοινωνικές και οικονομικές συνέπειες των νέων μορφών επικοινωνίας είναι σημαντικές. Η παγκοσμιοποίηση των αγορών αυξάνει την προσφορά αγαθών και υπηρεσιών ενώ διευκολύνει τον καταναλωτή να προμηθευτεί προϊόντα της επιλογής του από οποιοδήποτε κατάστημα ή προμηθευτή επιθυμεί ανά τον κόσμο, και όχι αναγκαστικά από τους προμηθευτές του τόπου διαμονής του. Η άμεση επαφή παραγωγού και καταναλωτή καταργεί τις παραδοσιακές κατηγορίες μεσαζόντων. Η εξ αποστάσεως σύναψη συναλλαγών μεταξύ αγνώστων ανατρέπει τους μέχρι τώρα ισχύοντες παραδοσιακούς κανόνες δικαίου και εισάγει νέες προκλήσεις στο νομοθέτη σε ότι αφορά την αναμόρφωση των κανόνων περί εγκυρότητας των συμβάσεων πώλησης αγαθών ή μίσθωσης υπηρεσιών.

Ως Ηλεκτρονικό Εμπόριο ορίζεται η παροχή προϊόντων και υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας που γίνεται συνήθως έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών. Η σύναψη σύμβασης γίνεται από απόσταση με τη χρήση μέσων ηλεκτρονικής επικοινωνίας και χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών, πωλητή και αγοραστή. Μέσα τεχνικής επικοινωνίας

²⁴ Ο Συνήγορος του Καταναλωτή «Ενημέρωση του Καταναλωτή για τις εξ Αποστάσεως Συμβάσεις Πρόσβασης σε Υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Σελ: 5-6

από απόσταση είναι, σύμφωνα με την ενδεικτική απαρίθμηση του νόμου, εκτός από τα διαφημιστικά έντυπα και τους καταλόγους, το τηλέφωνο, με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, το ραδιόφωνο, το εικονοτηλέφωνο, το videotext, (μικροϋπολογιστής και τηλεοπτική οθόνη) με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η τηλεομοιοτυπία και η τηλεόραση.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο περικλείει ολόκληρο το φάσμα των οικονομικών δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα μεταξύ των επιχειρήσεων (B2B: Business to Business) ή επιχειρήσεων και καταναλωτών (B2C: Business to Consumer). Αναμφίβολα στην έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου περιλαμβάνονται ποικίλες δραστηριότητες, όπως η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίου, οι ηλεκτρονικές φορτωτικές, η διαφήμιση και προώθηση προϊόντων, καθώς και άλλες οικονομικές δραστηριότητες. Τέλος το ηλεκτρονικό εμπόριο εφαρμόζεται τόσο σε προϊόντα όσο και σε υπηρεσίες. Ως συνέπεια αυτής της τεχνολογικής προόδου είναι ότι καθίσταται δυνατή η κατάρτιση των συμβάσεων της καθημερινής ζωής από απόσταση με αυτοματοποιημένο τρόπο, στο πλαίσιο της χρήσεως των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου με αποτέλεσμα να κρίνεται ανεπαρκές το παραδοσιακό εμπόριο. Αντίθετα, το ηλεκτρονικό εμπόριο φαίνεται ιδανικότερο να ανταποκριθεί στις σύγχρονες ανάγκες για συνεχή ανανέωση, ταχύτατους ρυθμούς και δυνατότητα διαρκούς προσαρμογής στις καθημερινές απαιτήσεις των εμπορικών συναλλαγών.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο διακρίνεται σε τέσσερις κατηγορίες ανάλογα με τα μετέχοντα σε αυτό μέρη:

1. Τα συμβαλλόμενα μέρη είναι επιχειρήσεις B2B. Συγκεκριμένα, μια επιχείρηση χρησιμοποιεί το δίκτυο μιας άλλης, προκειμένου να έρθει σε επαφή με τους πελάτες της ή να αυξήσει τον αριθμό των πελατών της.
2. Συμβάλλονται η επιχείρηση από τη μια πλευρά και ο καταναλωτής από την άλλη (B2C). Αποτελεί την πλέον συνήθη σήμερα εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου, αφού οι καταναλωτές αποτελούν και τον κύριο στόχο των διάφορων επιχειρήσεων. Ενημερώνονται για τα νέα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσα από τις ηλεκτρονικές σελίδες της κάθε επιχείρησης, επιλέγουν και αγοράζουν χρησιμοποιώντας ψηφιακό χρήμα.
3. Τα συμβαλλόμενα μέρη είναι η επιχείρηση και οι Αρχές της Δημόσιας Διοίκησης (B2A: Business to Administration ή B2G: Business to Government). Τα τελευταία

χρόνια έχει ενεργοποιηθεί ιδιαίτερα αυτός ο τομέας του ηλεκτρονικού εμπορίου. Σε αυτή την κατηγορία υπάγονται όλες οι πραγματοποιούμενες μεταξύ των δύο (2) αυτών μερών συναλλαγές, με σκοπό την άντληση και παροχή πληροφοριών ή ακόμη και την προώθηση απευθείας πληρωμών προς το δημόσιο.

4. Τα συμβαλλόμενα μέρη είναι η Δημόσια Διοίκηση και οι καταναλωτές και ισχύουν τα προαναφερθέντα για την τρίτη κατηγορία.

Συμβάσεις δυνάμενες να συναφθούν με ηλεκτρονικά μέσα, κατά την άσκηση δηλαδή του ηλεκτρονικού εμπορίου, ονομάζονται ηλεκτρονικές. Σύμφωνα με το άρθρο 8 του Προεδρικού Διατάγματος 131/2003 αναγνωρίζονται νομικά οι ηλεκτρονικές συμβάσεις, αναφέροντας συγχρόνως και τις συμβάσεις που δεν μπορούν να καταρτίζονται με ηλεκτρονικά μέσα. Οι συμβάσεις αυτές είναι²⁵:

- Οι συμβάσεις που θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων
- Οι συμβάσεις που εκ του νόμου απαιτούν την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία
- Οι συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο.

Κατά τον ελληνικό Αστικό Κώδικα για τη σύναψη σύμβασης απαιτείται δήλωση βούλησης προς κατάρτιση δικαιοπραξίας, δηλαδή πρόταση, καθώς και η αποδοχή της. Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης δεν διαφέρει από αυτήν του Αστικού Κώδικα παρά μόνο ως προς τον τρόπο διαβίβασης της που γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα. Συνεπώς, ισχύουν όλες οι προϋποθέσεις που θέτει ο Α.Κ. σε σχέση με την εγκυρότητά της²⁶. Επίσης η ηλεκτρονική σύμβαση παρουσιάζει ορισμένες ιδιαιτερότητες. Αυτές είναι ότι η κατάρτιση της γίνεται με ηλεκτρονικό έγγραφο, λαμβάνει χρονολογία, ενδεχομένως με τη θέση της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής υπογραφής, εισάγεται νέος τύπος σύμβασης (ηλεκτρονικός) που δεν επιβάλλεται από τον νόμο αλλά συμφωνείται από τα μέρη και τέλος, υπό ορισμένες προϋποθέσεις απουσιάζει η προσυμβατική ευθύνη.

Οι συμβάσεις που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι είτε συμβάσεις προσχωρήσεως είτε συμβάσεις με προδιατυπωμένους Γενικούς Όρους Συναλλαγών. Ο προσδιορισμός των

²⁵ Τσουκλούκη Μαρία «Οι Γενικοί Όροι των Συναλλαγών – Ειδικά στις Τραπεζικές & Ασφαλιστικές Συμβάσεις – Προστασία του Καταναλωτή» Τ.Ε.Ι. Κρήτης, 2009, Σελ: 53-58

²⁶ Άρθρο 127 Αστικού Κώδικα

Γενικών Όρων Συναλλαγών είναι να αποτελέσουν περιεχόμενο της υπό σύναψη σύμβασης στο διαδίκτυο και πρέπει να έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων. Οι χρήστες του διαδικτύου δεν μπορούν να συμπράξουν στη διαμόρφωση του περιεχομένου των Γενικών Όρων Συναλλαγών αλλά είναι υποχρεωμένοι να τους αποδεχθούν στο σύνολο τους. Οι προϋποθέσεις ένταξης των Γενικών Όρων Συναλλαγών στη σύμβαση είναι οι εξής :

- ✓ Η εξασφάλιση της δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των Γενικών Όρων Συναλλαγών από την πλευρά του προμηθευτή
- ✓ Γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή.

Κατά το άρθρο 2 §3 του Αστικού Κώδικα, έντυποι Γενικοί Όροι Συναλλαγών πρέπει να εμφανίζονται ευανάγνωστα σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Για το λόγο αυτό, οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών πρέπει να προβάλλονται σε εμφανές- κεντρικό σημείο του ηλεκτρονικού εγγράφου ή να επισημαίνονται με link το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της σύμβασης. Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα εφόσον απευθύνονται σε έλληνες χρήστες καταναλωτές με εξαίρεση τους γενικούς όρους των διεθνών συναλλαγών, δηλαδή των συναλλαγών που εμπεριέχουν στοιχεία αλλοδαπότητας. Τέλος, και οι όροι αυτοί όμως πρέπει να είναι διατυπωμένοι σε μια γλώσσα που την κατανοεί ο μεγαλύτερος δυνατός αριθμός χρηστών του διαδικτύου, δηλαδή στην αγγλική γλώσσα, ασχέτως του τόπου εγκατάστασης ή προέλευσης του προμηθευτή.

Οι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου, οφείλουν να προσφέρουν στους καταναλωτές και στις αρμόδιες αρχές, άμεση και συνεχή πρόσβαση στις ακόλουθες τουλάχιστον πληροφορίες²⁷:

- επωνυμία του φορέα παροχής της υπηρεσίας
- γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος
- στοιχεία που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με το φορέα παροχής της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης
- εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό μητρώο, ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, το οικείο μητρώο και τον αριθμό εγγραφής του σε αυτό, ή ισοδύναμο τρόπο αναγνώρισης στο μητρώο αυτό

²⁷ Ο Συνήγορος του Καταναλωτή «Ενημέρωση του Καταναλωτή για τις εξ Αποστάσεως Συμβάσεις Πρόσβασης σε Υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», Σελ: 9-10

- εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της σχετικής εποπτικής αρχής
- όσον αφορά τα νομοθετικώς κατοχυρωμένα επαγγέλματα, (όπως γιατροί, δικηγόροι, αρχιτέκτονες κλπ.), την επαγγελματική ένωση ή παρόμοιο όργανο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών, τον επαγγελματικό τίτλο και το κράτος μέλος που τον έχει χορηγήσει, καθώς και μνεία των επαγγελματικών κανόνων που ισχύουν στο κράτος μέλος εγκατάστασης, καθώς και του τρόπου πρόσβασης σε αυτούς
- εφόσον η δραστηριότητα που ασκεί ο φορέας υπόκειται σε Φόρο Προστιθέμενης Αξίας (Φ.Π.Α.), τον αριθμό αναγνώρισης που προβλέπεται από το κοινό σύστημα φόρου προστιθέμενης αξίας κύκλου εργασιών.

Οι τιμές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας πρέπει να αναγράφονται σαφώς και επακριβώς και, ειδικότερα να διευκρινίζεται αν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής. Οι φορείς παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικού εμπορίου είναι ακόμα υποχρεωμένοι να ενημερώνουν άμεσα τις αρμόδιες κρατικές αρχές για τυχόν υπόνοιες περί χορηγουμένων παράνομων πληροφοριών ή δραστηριοτήτων που επιχειρούν οι αποδέκτες των υπηρεσιών τους και να συνεργάζονται με τις αρμόδιες αρχές για τον εντοπισμό τους.

Κεφάλαιο 2ο: Προστασία του Καταναλωτή & Ανεξάρτητες Αρχές

Ο προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή ως βασικό στοιχείο των κανόνων που συντάσσουν το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, έχει κύρια σημασία. Ο καταναλωτής, ως ενεργό μέλος της αγοράς, έχει συσχετιστεί από την δεκαετία του 1960 με το οικονομικά ασθενέστερο πρόσωπο απέναντι στους φορείς της παραγωγής και του εμπορίου. Η νομική προστασία έγινε αναγκαία και παρουσιάστηκε ως κοινωνική ανάγκη εδώ και δεκαετίες, σήμερα όμως έχει γίνει συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα απέναντι στη πολιτεία. Συνεπώς, η Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα (Ε.Ε.) μέσω Κοινοτικών Οδηγιών και Κανονισμών δημιούργησε ένα καταναλωτικό δίκαιο και καθιέρωσε κανόνες διεθνούς δικαιοδοσίας για να παρέχει νομική προστασία στον καταναλωτή.

2.1 Νομικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτή

Ουσιαστικά, το νομικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή θεσπίστηκε αρχικά με το Νόμο 1961/1991 και στη συνέχεια με το Νόμο 2251/1994. Η έννοια του καταναλωτή, ως πρωταγωνιστή του Ιδιωτικού Δικαίου, δόθηκε αρχικά στο βασικό θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή εισηγμένος στην ελληνική νομοθεσία με το Νόμο 1961/1991 (άρθρο 2 § 1) : « Καταναλωτής είναι οποιοσδήποτε αγοράζει αγαθά ή υπηρεσίες για την κάλυψη προσωπικών του αναγκών ή για μη επαγγελματικούς σκοπούς».

Το 1994 ψηφίστηκε ο Νόμος 2251/1994, ο οποίος κατάργησε και αντικατέστησε το Νόμο 1961/1991. Ο ορισμός που αποδίδεται με το ισχύον σήμερα άρθρο 1 § 4 στ. α' του Νόμου 2251/1994 είναι : «Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής, είναι και κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος». Η παραπάνω έννοια συμπεριλαμβάνει κάθε καταναλωτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημοσίου ή ιδιωτικού

δικαίου, χωρίς να κάνει διάκριση, όπως ο Νόμος 1961/1991, αν ο καταναλωτής ενεργεί για ιδιωτικούς λόγους ή ενεργεί για κάλυψη επαγγελματικών αναγκών ή σκοπών.

Το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή που κατά βάση αποτελείται από το Νόμο 2251/1994, είναι σχεδόν εξολοκλήρου δίκαιο προσαρμοσμένο στις κοινοτικές οδηγίες από τις οποίες τα κείμενα προκύπτει ότι ο κοινοτικός νομοθέτης τάσσεται υπέρ της στενής έννοιας του καταναλωτή. Στις νομοθεσίες των περισσότερων κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την προστασία του καταναλωτή, χρησιμοποιείται το κριτήριο της κάλυψης των αναγκών για προσωπικούς ή μη επαγγελματικούς λόγους. Διεθνώς επιχειρείται να επικρατήσει ως κριτήριο για τον προσδιορισμό της έννοιας του καταναλωτή η ερασιτεχνική ιδιότητα του αποδέκτη ως προς τη συναλλαγή επειδή αυτή είναι ξένη προς το επάγγελμα του. Συνεπώς ο κοινοτικός νομοθέτης είναι υπέρ της στενής έννοιας του όρου και δεν έχει μεταβληθεί μέχρι σήμερα, σε αντίθεση με τον έλληνα νομοθέτη που ενώ αρχικά είχε ταχθεί υπέρ της στενής έννοιας με το Νόμο 1961/1991, στη συνέχεια την αντικατέστησε με την ευρεία έννοια υιοθετώντας το κριτήριο του τελικού αποδέκτη υπηρεσιών.

Σκοπός του Νόμου 2251/1994 είναι κυρίως, η διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών και η προστασία των οικονομικών τους συμφερόντων. Οι διατάξεις του εφαρμόζονται τόσο στις ιδιωτικές όσο και στις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Υπερισχύουν μάλιστα κάθε άλλης ειδικής διάταξης ή κανονισμού, που διέπει τη σχέση των επιχειρήσεων και οργανισμών με τους καταναλωτές. Ο νόμος κατά κύριο λόγο αφορά τα θέματα των Γενικών Όρων των Συναλλαγών, των συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, των συμβάσεων από απόσταση, της εξυπηρέτησης μετά την πώληση, της ευθύνης του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, της υγείας και ασφάλισης των καταναλωτών, της ευθύνης αυτού που παρέχει υπηρεσίες και της διαφήμισης.

2.2 Προστασία Καταναλωτή & Ευρωπαϊκή Ένωση

Τα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατά την διάρκεια του 20ου αιώνα αλλά και νωρίτερα, είχαν χαράξει ξεχωριστά το καθένα πολιτικές με στόχο την υπεράσπιση των ειδικών συμφερόντων των καταναλωτών, των οποίων ο οικονομικός και πολιτικός ρόλος αναγνωρίστηκε ως πρωταρχικός στη κοινωνία. Αναγνωρίζοντας στους καταναλωτές ένα

ορισμένο αριθμό δικαιωμάτων, τα κράτη εφάρμοσαν πολιτικές με σκοπό τη μείωση των ανισοτήτων και την καταπολέμηση των αθέμιτων πρακτικών²⁸.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων αυτών αντανακλούν και τις διαφορές κάθε κράτους μέλους στα συστήματα έννομης τάξης, στις κοινωνικές και πολιτιστικές παραδόσεις καθώς και στα θεσμικά και πολιτικά πλαίσια. Ορισμένα κράτη ευνόησαν μια κανονιστική προσέγγιση και βασίστηκαν σε μία ολοκληρωμένη διοικητική δομή για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν τους καταναλωτές ενώ άλλα κράτη υιοθέτησαν μια περισσότερο ρεαλιστική προσέγγιση. Άλλες κυβερνήσεις έδωσαν προτεραιότητα στη νομοθεσία για τα τρόφιμα ενώ άλλες προτίμησαν να επικεντρωθούν στις εμπορικές επωνυμίες ή την παροχή αγαθών και υπηρεσιών.

Η σύλληψη μιας πολιτικής σε θέματα κατανάλωσης εμφανίζεται στα μέσα της δεκαετίας του 1970. Η συνθήκη της Ρώμης δεν προέβλεπε τη θέσπιση τέτοιας πολιτικής και μόνο στη διάσκεψη κορυφής του Παρισιού το 1972, οι αρχηγοί κρατών και κυβερνήσεων εκδήλωσαν για πρώτη φορά πολιτική βούληση για το θέμα αυτό. Λίγο μετά, η Επιτροπή υπέβαλε το πρώτο πρόγραμμα δράσης σχετικά με τη προστασία των καταναλωτών²⁹. Αυτό το κείμενο αναφοράς, αναφέρει πέντε κατηγορίες θεμελιωδών δικαιωμάτων που αποτελούν τη βάση της κοινοτικής νομοθεσίας στο θέμα αυτό, μεταξύ των οποίων και το δικαίωμα στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών³⁰.

Στη συνέχεια, καταρτίστηκαν άλλα προγράμματα δράσης, που αναφέρονταν σε ένα ορισμένο αριθμό θεμελιωδών δικαιωμάτων και αρχών. Αλλά πραγματική πρόοδο στην πολιτική για τους καταναλωτές έγινε με την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη. Η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη, που τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιουλίου 1987, επέτρεψε την εισαγωγή της έννοιας του καταναλωτή στη Συνθήκη και με το άρθρο 100Α αυτής, τέθηκαν βάσεις της νομικής αναγνώρισης της πολιτικής για τους καταναλωτές. Η κατάργηση των συνόρων και η υλοποίηση της ενιαίας αγοράς την 1η Ιανουαρίου 1993 δημιούργησε μια αγορά 340 εκατομμυρίων καταναλωτών και παραπάνω, πράγμα που οδήγησε στην ανάγκη για κανόνες. Επίσης έγινε συνειδητό ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι απαραίτητη για την καλή

²⁸ <http://www.europa.eu.int/comm/consumers>

²⁹ Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1997

³⁰ Τα άλλα είναι, το δικαίωμα στην προστασία της υγείας και της ασφάλειας, το δικαίωμα στην αποκατάσταση των ζημιών, το δικαίωμα στην πληροφόρηση και την εκπαίδευση και το δικαίωμα στην εκπροσώπηση.

λειτουργία της αγοράς. Στη διάρκεια αυτής της περιόδου ελήφθησαν μέτρα σε πολλούς τομείς, μεταξύ των οποίων και σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις.

Αυτή η θετική εξέλιξη επιβεβαιώθηκε με τη συνθήκη του Μάαστριχ, με την οποία δόθηκε στην προστασία των καταναλωτών η διάσταση αληθινής κοινοτικής πολιτικής. Όχι μόνο δηλώνεται ρητώς στους γενικούς στόχους ότι η Κοινότητα οφείλει να «συμβάλλει στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών» αλλά δομείται το νομικό πλαίσιο που επιτρέπει τη διεξαγωγή της πολιτικής των καταναλωτών. Στο εξής νέες προοπτικές ανοίγονται που παίρνουν συγκεκριμένη μορφή στα «πράσινα βιβλία»²⁷ και στις διάφορες νομοθετικές πρωτοβουλίες που αφορούν τις αγωγές παράλειψης, τις συμβάσεις που αποτελούν εξ αποστάσεως διαπραγμάτευσης, τη συγκριτική διαφήμιση και τις διακρατικές χρηματικές μεταφορές.

Η συνθήκη του Άμστερνταμ, χωρίς να τροποποιεί αυτές τις κατευθύνσεις έδωσε νέα ώθηση στη πολιτική για τους καταναλωτές. Η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και η προώθηση του δικαιώματός τους σε πληροφόρηση, εκπαίδευση και οργάνωση τους, με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων τους έγιναν, σύμφωνα με το νέο άρθρο 129 A12 , οι βασικοί στόχοι. Η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης με την είσοδο δέκα (10) νέων χωρών την 1/5/2004, δημιούργησε μία νέα Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία αριθμεί περίπου 460 εκατομμύρια καταναλωτές. Για την Ευρωπαϊκή Ένωση όλοι οι πολίτες είναι καταναλωτές. Εάν η ενιαία αγορά λειτουργήσει σωστά, θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στις διασυνοριακές συναλλαγές και θα έχει θετικό αντίκτυπο στον ανταγωνισμό και στις τιμές προς όφελος όλων των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της αγοράς.

2.3 Φορείς & Ανεξάρτητες Αρχές στην Υπηρεσία του Καταναλωτή

2.3.1 Ενώσεις Καταναλωτών

Πρόκειται για σωματεία διεπόμενα από τις διατάξεις του νόμου για την προστασία του καταναλωτή και από τον Αστικό Κώδικα. Έχουν ως αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα, στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση καταναλωτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και ασκούν συλλογικές αγωγές. Μέλη της

ένωσης είναι φυσικά πρόσωπα, και απαιτείται ως ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μελών για τη σύσταση της τα εκατό μέλη³¹.

Κάθε Ένωση Καταναλωτών έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους δημόσιους οργανισμούς, τις επιχειρήσεις, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και παράσταση πολιτικής αγωγής. Κάθε Ένωση Καταναλωτών δικαιούται να παρεμβαίνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών. Ειδικότερα μπορούν να ζητήσουν:

- ✓ Την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί
- ✓ χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης
- ✓ τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεων τους για παράλειψη.

Οι συλλογικές αγωγές έχουν ως αντικείμενο όχι τη διάγνωση ιδιωτικού δικαιώματος ή ζητήματος αμφισβητούμενου μεταξύ ορισμένων υποκειμένων, αλλά την αυθεντική βεβαίωση νομικού γεγονότος ή τη διάπλαση κατάστασης. Από την απόφαση δε που εκδίδεται σε μια τέτοια δίκη, παράγεται μια ιδιότυπη δεσμευτικότητα, που ισχύει έναντι πάντων. Ενώσεις καταναλωτών έχουν συσταθεί και λειτουργούν στην Ελλάδα εκ των οποίων γνωστότερες είναι η Ένωση Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.), το Ινστιτούτο Καταναλωτών (ΙΝ.ΚΑ.) και το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕ.Π.ΚΑ). Υπάρχει ακόμη και το βαλκανικό κέντρο καταναλωτών (Β.С.С.), με έδρα στη Θεσσαλονίκη, το οποίο υποστηρίχθηκε οικονομικά και πολιτικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση με μέλη την Ελλάδα, την πρώην Γιουγκοσλαβία, Βουλγαρία, Ρουμανία, Αλβανία, Τουρκία και Κύπρο, τα οποία εκπροσωπούσαν από μία εγχώρια ένωση ή ομοσπονδία καταναλωτών και με στόχο την προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών στη περιοχή των Βαλκανίων.

³¹ Άρθρο 10 Ν.2251/1994

2.3.2 Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείο Ανάπτυξης)

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή είναι ο εθνικός φορέας, που έχει την κύρια ευθύνη για την χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα προστασίας καταναλωτή. Βασικός σκοπός και καθήκον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή είναι να εισηγείται την χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα της προστασίας καταναλωτή, να μεριμνά για τον έλεγχο της εφαρμογής της νομοθεσίας, που αφορά την προστασία του καταναλωτή και να φροντίζει για τα συμφέροντα των καταναλωτών για:

- i. την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών
- ii. τα οικονομικά τους συμφέροντα
- iii. την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών
- iv. το δικαίωμα ακρόασης τους σε θέματα που τους αφορούν
- v. την πληροφόρηση και επιμόρφωσή τους σε καταναλωτικά θέματα.

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή επιλαμβάνεται των προβλημάτων που οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν στις συναλλαγές τους, τόσο με τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, όσο και με τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά δε δέχεται μεμονωμένες καταγγελίες ιδιωτών. Για το σκοπό αυτό συστάθηκαν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και φυσικά ο Συνήγορος του Πολίτη³².

2.3.3 Συνήγορος του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια νέα Ανεξάρτητη Αρχή που συστήθηκε με το νόμο 3297/2004 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του. Στην εποπτεία της Αρχής υπάγονται και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας.

³² <http://www.ypan.gr>

Με τη δραστηριοποίηση της Αρχής, η ελληνική δημόσια διοίκηση εναρμονίζεται με τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο των συμπερασμάτων της Πράσινης Βίβλου για τη βελτίωση της λειτουργίας των συστημάτων Διαμεσολαβητών που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση καταναλωτικών διαφορών, αλλά και με μια σειρά άλλων νομικών κειμένων που αναφέρονται στο ζήτημα του σχηματισμού τέτοιων θεσμών σε επίπεδο κρατών-μελών και περαιτέρω στη δημιουργία ενός Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών Οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών που υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών ή αναφορών που κρίνονται προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης³³.

2.3.4 Συνήγορος του Πολίτη

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι ανεξάρτητη διοικητική αρχή που έχει ως δηλωμένο σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ των πολιτών και της Διοίκησης, δηλαδή των δημοσίων υπηρεσιών, των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Ο.Τ.Α.), των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου (Ν.Π.Δ.Δ.) και ορισμένων επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας. Η διαμεσολάβηση αποσκοπεί στην προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών, την υπεράσπιση του πολίτη έναντι διακρίσεων εις βάρος του, την καταπολέμηση της κακοδιοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Η διερεύνηση ξεκινάει κατόπιν έγκαιρης αναφοράς του πολίτη, αφού πρώτα έχει γίνει προσπάθεια να επιλυθεί το ζήτημα με τον ίδιο τον φορέα και εφόσον η προσπάθεια απέβη άκαρπη ή προβληματική.

³³ <http://www.ypan.gr>

Στην Ελλάδα ο θεσμός αυτός καθιερώθηκε με τον ιδρυτικό νόμο 2477/1997, με την προσθήκη του νέου Νόμου 3094/2003. Διεθνώς είναι γνωστός ως Ombudsman, ένας θεσμός που υπάρχει σε 85 χώρες σε όλο τον κόσμο και 27 ευρωπαϊκές χώρες. Ο Συνήγορος του Πολίτη ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις, παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Ερευνά ιδίως περιπτώσεις κατά τις οποίες ένα ατομικό ή συλλογικό όργανο κάποιας από τις αναφερόμενες υπηρεσίες:

- ✓ Προσβάλλει με πράξη ή παράλειψη δικαίωμα ή συμφέρον που προστατεύεται από το Σύνταγμα και το νόμο
- ✓ Αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από τελεσίδικη δικαστική απόφαση
- ✓ Αρνείται να εκπληρώσει συγκεκριμένη υποχρέωση που επιβάλλεται από διάταξη νόμου ή από ατομική διοικητική πράξη
- ✓ Ενεργεί ή παραλείπει νόμιμη οφειλόμενη ενέργεια κατά παράβαση των αρχών της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας ή κατά κατάχρηση εξουσίας.

Επίσης, ο Συνήγορος του Πολίτη διαμεσολαβεί σε υποθέσεις που ανακύπτουν μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, των Ο.Τ.Α., των Ν.Π.Δ.Δ. και των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας που ασχολούνται με:

- ✓ Τη διύλιση και διανομή ύδατος, την αποχέτευση και απαγωγή ακάθαρτων υδάτων και λυμάτων
- ✓ Τη διανομή ηλεκτρικού ρεύματος και καυσίμου αερίου
- ✓ Τη μεταφορά προσώπων και αγαθών από την ξηρά, τη θάλασσα και τον αέρα
- ✓ Τις τηλεπικοινωνίες και τα ταχυδρομεία.

Φορείς και υπηρεσίες που δεν υπάγονται στο Συνήγορο του Πολίτη περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τους υπουργούς και υφυπουργούς ως προς τις πράξεις που ανάγονται στη διαχείριση της πολιτικής λειτουργίας, τα θρησκευτικά νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τις δικαστικές αρχές, τις στρατιωτικές υπηρεσίες όσον αφορά θέματα που αφορούν την εθνική άμυνα και ασφάλεια, την Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών, τις Υπηρεσίες του Υπουργείου Εξωτερικών, για δραστηριότητες που αφορούν στην εξωτερική πολιτική ή στις διεθνείς σχέσεις της χώρας, το Νομικό Συμβούλιο του Κράτους και τις ανεξάρτητες διοικητικές αρχές ως προς την κύρια λειτουργία τους, υποθέσεις που αφορούν την κρατική ασφάλεια, θέματα

που αφορούν στην υπηρεσιακή κατάσταση του προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών και θέματα που εκκρεμούν ενώπιον δικαστικής αρχής.

Ο Συνήγορος του Πολίτη περιλαμβάνει έξι (6) συνεπικουρικούς θεματικούς κύκλους οι οποίοι εποπτεύονται και συντονίζονται από αντίστοιχους Βοηθούς Συνηγόρους. Οι Κύκλοι είναι οι εξής:³⁴.

- α) Κύκλος Δικαιωμάτων του Ανθρώπου
- β) Κύκλος Κοινωνικής Προστασίας
- γ) Κύκλος Ποιότητας Ζωής
- δ) Κύκλος Σχέσεων Κράτους-Πολίτη
- ε) Κύκλος Δικαιωμάτων του Παιδιού
- στ) Κύκλος Ισότητας των Φύλων

2.3.5 Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής εξετάζει καταγγελίες εναντίον των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε). Μπορεί κάποιος να υποβάλει μια καταγγελία στο Διαμεσολαβητή για περιπτώσεις κακοδιοίκησης στις δραστηριότητες αυτών των οργάνων και οργανισμών. Ο Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής δεν μπορεί να διερευνήσει καταγγελίες εναντίον των εθνικών, περιφερειακών ή τοπικών διοικήσεων στα Κράτη – Μέλη, ακόμα κι όταν οι καταγγελίες αυτές άπτονται θεμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πολλές από τις καταγγελίες αυτές θα μπορούσαν να υποβληθούν στους εθνικούς ή περιφερειακούς διαμεσολαβητές ή στις επιτροπές αναφορών που υπάρχουν στα εθνικά και περιφερειακά κοινοβούλια. Τα στοιχεία επικοινωνίας για όλους τους εθνικούς και περιφερειακούς διαμεσολαβητές, καθώς και για όλες τις επιτροπές αναφορών στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι διαθέσιμα στο δικτυακό τόπο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

Εάν κάποιος είναι πολίτης Κράτους – Μέλους της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή διαμένει σε Κράτος – Μέλος, μπορεί να υποβάλει καταγγελία στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή για περιπτώσεις κακοδιοίκησης στις δραστηριότητες των θεσμικών οργάνων και οργανισμών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επιχειρήσεις, ενώσεις πολιτών ή άλλα σωματεία, που έχουν την καταστατική έδρα τους στην Ένωση, έχουν επίσης τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας στο

³⁴ <http://www.sinigoros.gr>

Διαμεσολαβητή. Περίπτωση κακής διοίκησης σημαίνει ανεπαρκής ή πλημμελής διοίκηση. Συντρέχει περίπτωση κακοδιοίκησης όταν ένα θεσμικό όργανο δεν ενεργεί σύμφωνα με το νόμο (συμπεριλαμβανομένων των κανόνων για την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων), ή δεν σέβεται τις αρχές περί χρηστής διοίκησης. Μερικά ενδεικτικά παραδείγματα είναι τα εξής:

1. διοικητικές παρατυπίες
2. άδικη μεταχείριση
3. αθέμιτες διακρίσεις
4. κατάχρηση εξουσίας
5. παράλειψη οφειλόμενης απάντησης
6. άρνηση παροχής πληροφοριών
7. αδικαιολόγητη καθυστέρηση

Στα θεσμικά όργανα και τους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης περιλαμβάνονται:

1. Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
2. Το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης
3. Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
4. Το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (με εξαίρεση τη δικαιοδοτική του λειτουργία)
5. Το Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο
6. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή
7. Η Επιτροπή των Περιφερειών της Ευρωπαϊκής Ένωσης
8. Η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
9. Η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
10. Το Ευρωπαϊκό Γραφείο Επιλογής Προσωπικού (EPSO)
11. Η Ευρωπαϊκή Υπηρεσία Καταπολέμησης της Απάτης (OLAF)
12. Η Ευρωπαϊκή Αστυνομική Υπηρεσία (Europol)
13. Αποκεντρωμένοι οργανισμοί (όπως το Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης, ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός Περιβάλλοντος, το Γραφείο Εναρμόνισης της Εσωτερικής Αγοράς, κλπ.)

Για την υποβολή της καταγγελίας οι πολίτες μπορούν να απευθύνονται γραπτώς στο Διαμεσολαβητή σε οποιαδήποτε από τις γλώσσες των Συνθηκών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προσδιορίζοντας σαφώς την ταυτότητά τους, το θεσμικό όργανο ή τον οργανισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εναντίον του οποίου στρέφεται η καταγγελία, καθώς και τη βάση της καταγγελίας.

1. Η καταγγελία πρέπει να υποβληθεί εντός διετίας από το χρόνο κατά τον οποίο περιήλθαν στη γνώση τους τα γεγονότα στα οποία βασίζεται.
2. Δε χρειάζεται να θιγεί ατομικά ο ίδιος ή η ίδια από την περίπτωση κακοδιοίκησης.
3. Πρέπει να έχει ήδη επικοινωνήσει με το αρμόδιο θεσμικό όργανο ή οργανισμό σχετικά με το αντικείμενο της καταγγελία, για παράδειγμα μέσω επιστολής.
4. Ο Διαμεσολαβητής δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον της δικαιοσύνης ή επί των οποίων έχει ήδη αποφανθεί δικαστήριο.

Ο Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής εξετάζει την καταγγελία και ενημερώνει για την έκβαση της έρευνάς του. Καταγγελία μπορεί να υποβληθεί στον Ευρωπαίο Διαμεσολαβητή με απλή επιστολή ή συμπληρώνοντας το συνημμένο έντυπο. Η ηλεκτρονική μορφή του εντύπου καταγγελίας είναι διαθέσιμη στο δικτυακό τόπο του Ευρωπαϊού Διαμεσολαβητή.

Το δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών έχει τους ακόλουθους στόχους προς την κατεύθυνση των καταναλωτών:

- παροχή πληροφοριών, ώστε να επιτρέπεται στους καταναλωτές να αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά, έχοντας πλήρη γνώση των δικαιωμάτων και υποχρεώσεών τους·
- ανταπόκριση στα απευθείας υποβαλλόμενα αιτήματα πληροφόρησης από μέρους των καταναλωτών ή άλλων πλευρών·
- παροχή βοήθειας και υποστήριξης των καταναλωτών στις επαφές τους με τους εμπόρους στο πλαίσιο υποβολής καταγγελίας·
- παροχή βοήθειας, αν χρειαστεί, στους καταναλωτές σε περίπτωση διαφοράς.

Οι στόχοι αυτοί αποτελούν συνέχεια της συγχώνευσης, τον Ιανουάριο του 2005, των δύο υφιστάμενων δικτύων για την προστασία του καταναλωτή: του δικτύου για την Εξώδικη Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών (δίκτυο EJE), που ασχολείται με τον φιλικό

διακανονισμό καταγγελιών, και του δικτύου Ευρωθυρίδων ή εθνικών σημείων πληροφόρησης για θέματα που αφορούν τους καταναλωτές.

Το 2006 όλα τα κράτη μέλη διαθέτουν τουλάχιστον ένα εθνικό σημείο επαφής που ανήκει στο δίκτυο Ε.Κ.Κ. Τη στιγμή αυτή το δίκτυο διαθέτει τριάντα (30) κέντρα σε είκοσι έξι (26) χώρες – μέλη. Από τις αρχές του 2006, η Μάλτα, η Σλοβακία και η Ουγγαρία διαθέτουν επίσης εθνικό σημείο επαφής. Για να επικοινωνήσει κάποιος ενδιαφερόμενος με τα διάφορα εθνικά σημεία επαφής και να λάβει περισσότερες πληροφορίες που αφορούν το δίκτυο Ε.Κ.Κ., πρέπει να συμβουλευθεί την ιστοσελίδα της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας και Προστασίας των Καταναλωτών

Από την άλλη πλευρά, το δίκτυο αυτό συνεργάζεται με άλλα ευρωπαϊκά δίκτυα, συγκεκριμένα το δίκτυο FIN-NET (δημοσιονομικά), SOLVIT (εσωτερική αγορά), και το Ευρωπαϊκό Δικαστικό Δίκτυο για αστικές και εμπορικές υποθέσεις.

Η απόφαση 20/2004/ΕΚ που περιλάμβανε το δίκτυο Ε.Κ.Κ. στο δημοσιονομικό πλαίσιο 2004 – 2007 αντικαταστάθηκε από την 31η Δεκεμβρίου 2006 από την απόφαση 1926/2006 (πρόγραμμα κοινοτικής δράσης στον τομέα της πολιτικής για τους καταναλωτές 2007-2013). Η εν λόγω απόφαση ορίζει μια δημοσιονομική κάλυψη 156,8 εκατομμυρίων ευρώ για την περίοδο από 31 Δεκεμβρίου 2006 έως 31 Δεκεμβρίου 2013. Η κάλυψη αυτή περιλαμβάνει τον αναγκαίο προϋπολογισμό για τη λειτουργία των δικτύων πληροφορικής που προορίζονται για ανταλλαγή πληροφοριών, όπως το δίκτυο Ε.Κ.Κ.³⁵.

2.3.6 Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC – Net)

Η Ευρωπαϊκή Ένωση ως φυσική συνέχεια της δημιουργίας της ενωμένης Ευρώπης δημιούργησε το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC- Net). Τα περισσότερα κράτη – μέλη έχουν κοινό νόμισμα, το οποίο αναμένεται στο μέλλον να ενσωματωθεί στις οικονομίες και άλλων χωρών. Η ύπαρξη του κοινού νομίσματος διευκολύνει τους πολίτες να πραγματοποιήσουν εύκολα αγορές σε οποιαδήποτε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που επιθυμούν.

³⁵ <http://www.europa-ombudsman.eu>

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαπιστώνοντας πως ο καταναλωτής έχει αρχίσει να πραγματοποιεί αγορές από άλλες χώρες και να αντιμετωπίζει διάφορα προβλήματα στις διασυνοριακές του συναλλαγές, αποφάσισε πως χρειαζόταν μια υπηρεσία προστασίας καταναλωτή, η οποία θα βοηθούσε ουσιαστικά τους Ευρωπαίους να διεκδικούν τα δικαιώματά τους, χωρίς να αντιμετωπίζουν προβλήματα επικοινωνίας που πιθανότατα θα τους απέτρεπαν από μια συστηματική διεκδίκηση. Πραγματοποιεί μελέτες και έρευνες για συγκεκριμένους τομείς προστασίας καταναλωτή με ευρωπαϊκή διάσταση, με βάση τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές στις διασυνοριακές τους συναλλαγές.

2.3.7 Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

Στην Ελλάδα το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Υπουργείου Ανάπτυξης. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή παρέχει πληροφορίες και συμβουλές σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές αγαθών και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στόχος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή είναι να ενημερώνει και να συμβουλεύει τους καταναλωτές, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές με βάση την νομοθεσία προστασίας καταναλωτή. Επίσης, συμβάλλει στην επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Ο ρόλος του είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση μιας υπόθεσης ή διαφωνίας μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή. Οι καταγγελίες αφορούν αποκλειστικά και μόνο διαφορές φυσικών προσώπων με προμηθευτές και όχι προβλήματα που προκύπτουν από συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί φιλική διευθέτηση του προβλήματος, οι καταναλωτές διατηρούν το δικαίωμα προσφυγής στη δικαιοσύνη.

2.3.8 Δίκτυο FIT - NET

Το FIN – NET είναι ένα χρηματοδοτικό δίκτυο επίλυσης διαφορών των εθνικών εξωδικαστικών συστημάτων καταγγελίας των χωρών του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (τα κράτη μέλη της Ε.Ε. συν την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία), που είναι υπεύθυνες για την αντιμετώπιση των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παροχών

χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, δηλαδή οι τράπεζες, ασφαλιστικές εταιρείες, εταιρείες επενδύσεων και άλλους. Το δίκτυο αυτό ξεκίνησε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2001.

Εντός του FIN – NET, τα καθεστώτα αυτά συνεργάζονται για να παράσχει στους καταναλωτές εύκολη πρόσβαση σε έξω-δικαστικές διαδικασίες προσφυγής σε διασυνοριακές υποθέσεις. Εάν ένας καταναλωτής σε μια χώρα, έχει μια διαφορά με παροχέα χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών από άλλη χώρα, το FIN – NET θα φέρει τον καταναλωτή σε επαφή με τις σχετικές υπηρεσίες, εκτός του καθεστώτος καταγγελίας δικαστηρίου και θα του παράσχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με αυτό.

Τα έξω – δικαστικά συστήματα καταγγελίας θα έπρεπε κανονικά να καλύπτουν τους παροχείς υπηρεσιών, που λειτουργούν μέσα και από τη χώρα όπου το σύστημα υπάρχει. Αυτό σημαίνει ότι εάν ένας καταναλωτής παραπονιέται για μια ξένη παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, η καταγγελία του θα πρέπει κανονικά να παραδοθεί σε έναν φορέα καταγγελίας που λειτουργεί στη χώρα στην οποία ο παροχέας χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών βρίσκεται. Ένας καταναλωτής που επιθυμεί να υποβάλει καταγγελία κατά ενός παροχέα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, που βρίσκεται σε άλλη χώρα μπορεί:

- Να χρησιμοποιήσει αυτό το δικτυακό τόπο για να προσδιορίσει τις σχετικές, έξω – εξωδικαστικές καταγγελίες που συνέβησαν στην χώρα του παροχέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, καθώς επίσης να βρει και τα στοιχεία επικοινωνίας του οργανισμού άμεσα.
- Να επικοινωνήσει με τις έξω – δικαστικές υπηρεσίες της χώρας του, οι οποίες θα συμβάλουν στον εντοπισμό των σχετικών καταγγελιών στην χώρα του παρόχου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και θα δώσουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με το καθεστώς και τη διαδικασία υποβολής των καταγγελιών του. Αν ένας καταναλωτής αποφασίζει να υποβάλει καταγγελία, τότε μπορεί να το πραγματοποιήσει μέσω του μέλους του FIN – NET στη χώρα του, η οποία και θα τη μεταφέρει με τη σχετική διάταξη στη χώρα του παρόχου υπηρεσιών. Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι πιο αποδοτικό για έναν καταναλωτή να επικοινωνήσει με το σχετικό σύστημα άμεσα, και σε αυτές τις περιπτώσεις, το μέλος του FIN – NET στη χώρα καταγωγής του θα του προτείνει να το πράξει. Μόλις η αρμόδια υπηρεσία λάβει την καταγγελία, θα προσπαθήσει να επιλύσει τη διαφορά σύμφωνα με τους κανόνες που ισχύουν και λαμβάνοντας υπόψη τη σύσταση της Επιτροπής 98/257/EK,

σχετικά με τις αρχές που ισχύουν για αρμόδια όργανα για την εξωδικαστική επίλυση των διαφορών κατανάλωσης.

Το Δίκτυο FIN – NET έχει ως στόχο να δώσει στους καταναλωτές τη δυνατότητα να πραγματοποιούν διασυνοριακές καταγγελίες τους, τουλάχιστον στη γλώσσα της χρηματοδοτικής σύμβασης ή στη γλώσσα στην οποία συνήθως συναλλάσσονται με τον παροχέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Πολλά προγράμματα λειτουργούν και σε άλλες γλώσσες. Τα μέλη του δικτύου FIN – NET συνδέονται μεταξύ τους μέσω ενός Μνημονίου Συμφωνίας για Διασυνοριακές Έξω – Δικαστικές Προσφυγές, για χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες στον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο, το οποίο περιγράφει τους μηχανισμούς και τις λοιπές προϋποθέσεις βάσει των οποίων τα μέλη του FIN – NET συνεργάζονται προκειμένου να διευκολυνθεί από την εξωδικαστική επίλυση των διασυνοριακών διαφορών. Η πρόσβαση σε αυτό το υπόμνημα είναι ανοικτή σε κάθε σύστημα το οποίο είναι υπεύθυνο για τον έξω – δικαστικό συμβιβασμό των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και φορέων παροχής υπηρεσιών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, υπό τον όρο ότι συμμορφώνεται με τις αρχές που καθορίζονται στη Σύσταση 98/257/ΕΚ της 30ής Μαρτίου 1998, σχετικά με τις αρχές που ισχύουν για τα αρμόδια όργανα για την εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών: ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόασης, της αποτελεσματικότητας, της νομιμότητας, της ελευθερίας και της εκπροσώπησης.

Η τήρηση της παρούσας Σύστασης είναι ιδιαίτερα σημαντική, δεδομένου ότι η δομή, η φύση και οι αρμοδιότητες των διαφόρων μελών του Δικτύου FIN – NET ποικίλλουν. Ακόμη και τα συστήματα στο εσωτερικό μιας χώρας μπορεί να λάβουν διάφορες μορφές σε διαφορετικούς τομείς. Επί του παρόντος, το Δίκτυο FIN – NET έχει 46 μέλη από 21 Ευρωπαϊκές χώρες (τα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης συν την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία)³⁶.

2.4 Απόπειρες Αυτορρύθμισης

Ειδικά για τις τραπεζικές συμβάσεις ενθαρρύνθηκαν κινήσεις αυτορρύθμισης του κλάδου. Σε αυτές περιλαμβάνονται ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, ο Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς και ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών.

³⁶ <http://www.fin-net.com>

2.4.1 Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας

Από τον Μάρτιο του 1997 τέθηκε σε ισχύ ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας που συντάχθηκε στο πλαίσιο διατραπεζικής συνεργασίας με πρωτοβουλία της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών. Ο Κώδικας καταγράφει κανόνες δεοντολογίας, οι οποίοι προορίζονται να διέπουν τις σχέσεις των τραπεζών με τους πελάτες τους και ακόμη τις σχέσεις τραπεζών και τρίτων. Ο στόχος του, όπως αναφέρεται στο προοίμιο του, είναι ο καθορισμός προτύπων καλής τραπεζικής πρακτικής για να ενισχυθεί η διαφάνεια και η ειλικρίνεια στις συναλλαγές, να εδραιωθεί πνεύμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης στις σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους και με τους πελάτες τους και να αναπτυχθεί ένας υγιής ανταγωνισμός μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων.

Ο Κώδικας δεν περιλαμβάνει κανόνες δικαίου και δεν έχει κανονιστική ισχύ. Με τον κώδικα τραπεζικής δεοντολογίας εισάγονται πρότυπα καλής τραπεζικής πρακτικής³⁷ καθώς και κλαδικοί ή συλλογικοί Γενικοί Όροι Συναλλαγών, οι οποίοι πρέπει να ερμηνεύονται προς το συμφέρον του καταναλωτή. Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, όπως και κάθε άλλος κώδικας δεοντολογίας, αποτελεί μία αρχή αυτορρύθμισης ενός κλάδου, με την οποία εισάγονται πρότυπα συμπεριφοράς για να μετριασθεί ο αθέμιτος ανταγωνισμός και να βελτιωθεί η προστασία του καταναλωτή.

2.4.2 Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς

Ο Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς αναφέρεται στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων και στις προσυμβατικές πληροφορίες, που πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή σχετικά με αυτά. Διαπραγματεύσεις για τον Εθελοντικό Κώδικα Συμπεριφοράς έγιναν υπό την αιγίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η οποία εν συνεχεία επικύρωσε το περιεχόμενο του Κώδικα με τη σύσταση 2001/193/ΕΚ της 1ης Μαρτίου 2001. Στον Κώδικα μπορούν να προσχωρήσουν όλοι οι οργανισμοί που χορηγούν στεγαστικά δάνεια ανεξάρτητα με το αν είναι μέλη των ενώσεων και ομοσπονδιών που συμμετείχαν στις διαπραγματεύσεις. Οι

³⁷ Ι.Κ. Καρακώστας, «Προστασία του Καταναλωτή», Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1997, Σελ: 35-37

τράπεζες – μέλη της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, που χορηγούν στεγαστικά δάνεια, τον εφαρμόζουν.

2.4.3 Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που ιδρύθηκε από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών. Προήλθε από την ενοποίηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς στις 1/7/2005 και σκοπός του είναι να εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες, διαφορές που προκύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών και να επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους.

Απευθύνεται σε καταναλωτές, επαγγελματίες καθώς και σε μικρές επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι 1.000.000€) που συναλλάσσονται με Τράπεζες. Εξετάζει διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών (καταθέσεις δάνεια κάρτες μετοχές ομόλογα αμοιβαία κεφάλαια κ.τ.λ.) από τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών και είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα. Όμως, εξετάζει και διασυνοριακές διαφορές ως μέλος του FIN-NET³⁸.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών παρέχει ενημέρωση και βοήθεια σε καταναλωτές που μένουν στην Ελλάδα για τη διευθέτηση προβλημάτων που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές τους σε άλλο κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και εξετάζει παράπονα καταναλωτών άλλων κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης που προέκυψαν από συναλλαγές τους με τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών.

³⁸ <http://www.kepka.org>

Κεφάλαιο 3ο: Νομολογίες

Στο τρίτο (3^ο) κεφάλαιο αυτό της μελέτης επιχειρείται μια αναλυτική και εμπειριστατωμένη αποτύπωση, όλων των νομοθετικών ρυθμίσεων του ελληνικού κράτους (Νόμοι, Προεδρικά Διατάγματα, Οδηγίες), που αφορούν τον καταναλωτή, το πλήθος των συναλλαγών του και κυρίως την προστασία αυτών. Η ανάλυση έχει ως έτος βάσης το 1991 με τον αντίστοιχο νόμο που ψηφίστηκε (Νόμος 1961/1991) και φθάνει μέχρι τις ημέρες μας (Νόμος 3869/2010).

3.1 Νόμος 1961/1991

Ο Έλληνας νομοθέτης ενόψει του σχεδίου της Οδηγίας 93/13, αλλά και άλλων Οδηγιών για την προστασία του καταναλωτή, το 1991 θέσπισε γενικό νόμο για την προστασία του καταναλωτή, ένα κεφάλαιο του οποίου ρύθμιζε το δίκαιο των Γενικών Όρων Συναλλαγών. Ο Νόμος 1961/1991 έδωσε μια απάντηση στη ανάγκη για επέμβαση του κράτους για την προστασία των συναλασσόμενων και την ύπαρξη ενός θεσμικού πλαισίου κατάλληλου και αποτελεσματικού που να αντιμετωπίζει το πρόβλημα.

Στην εισηγητική έκθεση του νόμου 1961/1991 αναγνωρίζεται ότι «ο καταναλωτής βρίσκεται σε μειονεκτική θέση, γεγονός που οφείλεται στη σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα και κυρίως στη δομή και στη λειτουργία της αγοράς. Η ύπαρξη μονοπωλιακών επιχειρήσεων, η στρέβλωση γενικότερα των όρων ανταγωνισμού, η παντελής έλλειψη διαφάνειας των συνθηκών που επικρατούν στην αγορά σε συνδυασμό με την εκμετάλλευση της αλματώδους εξέλιξης της τεχνολογίας με σκοπό την αύξηση της απόδοσης του κεφαλαίου σε βάρος της ασφάλειας των καταναλωτών³⁹» προκάλεσαν άμεση ανάγκη την θέσπιση μέτρων περιορισμού της νομικής και οικονομικής ισχύος του προμηθευτή σε νόμιμα

³⁹ Ρόκας Ν. Νικόλαος «Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I)». 2η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1998, Σελ: 14

και ελέγξιμα όρια, ούτως ώστε να αποφεύγεται η παγίδευση και η εκμετάλλευση του καταναλωτή στις συναλλαγές.

Ο Νόμος 1961/1991 έφερε στην επιφάνεια μεταξύ άλλων και το ιδεολογικό υπόβαθρο του ζητήματος για την ρυθμιστική παρέμβαση της πολιτείας για την προστασία του καταναλωτή, όπου βρίσκονται οι αρχές της οικονομικής ελευθερίας και της ανάπτυξης του ιδιωτικού κεφαλαίου. Πάντως και υπό την ισχύ του νόμου αυτού η προστασία παρείχετο στους καταναλωτές και με την εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα.

3.2 Συμβούλιο 5¹⁵ Απριλίου 1993 & Οδηγία 93/13/Ε.Ο.Κ.

Η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ⁴⁰ «Σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές» ισχύει για τα κράτη – μέλη από τις 31/12/1994. στο άρθρο 153 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση διατυπώνεται η προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών και η διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή με συμβολή στην προστασία και των οικονομικών συμφερόντων τους. Με την Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση το κοινοτικό δίκαιο απέκτησε ειδική διάταξη για την προστασία του καταναλωτή, όπου ανήκει και η προστασία των οικονομικών του συμφερόντων⁴¹.

Στις 21/04/1993 εξεδόθη η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με τους καταναλωτές. Βασικός σκοπός της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ ήταν η προστασία των καταναλωτών από τις καταχρηστικές ρήτρες. Σχετικά με την πολιτική προστασίας και ενημέρωσης των καταναλωτών, υπάρχει η αρχή με τίτλο Προστασία των Οικονομικών Συμφερόντων των Καταναλωτών, στην οποία «οι αποκτώντες αγαθά και υπηρεσίες πρέπει να προστατεύονται από τις καταχρήσεις ισχύος εκ μέρους του πωλητή ή του παρέχοντος υπηρεσίες ιδίως από τις συμβάσεις προσχωρήσεως και από τον καταχρηστικό αποκλεισμό βασικών δικαιωμάτων μέσα στις συμβάσεις⁴²».

⁴⁰ <http://eur-lex.europa.eu>

⁴¹ Άρθρο 129α Συνθήκη Ε.Ε. - Άρθρο 153 Συνθήκης Amsterdam

⁴² Μεντής Γ. « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000, Σελ: 78

Η Οδηγία αυτή όρισε τρεις (3) βασικές έννοιες στο Δίκαιο των Γενικών Όρων Συναλλαγών, της καταχρηστικής ρήτρας, του καταναλωτή καθώς και του επαγγελματία-προμηθευτή. Επίσης, παρέθεσε κατάλογο ρητρών, ενδεικτικό, οι οποίες μπορούν να χαρακτηριστούν καταχρηστικές. Εξαιρέθηκαν από την εφαρμογή της οδηγίας οι συμβάσεις εργασίας, οι συμβάσεις που αφορούν κληρονομικά δικαιώματα, συμβάσεις οικογενειακού δικαίου και συμβάσεις που αφορούν σύσταση και καταστατικό εταιριών. Επίσης, εξαιρέθηκε ρητά ο έλεγχος της καταχρηστικότητας όρων που περιγράφουν το κύριο αντικείμενο της σύμβασης και το ανάλογο ή όχι μεταξύ της τιμής και της αμοιβής και των αγαθών ή υπηρεσιών που θα παρασχεθούν ως αντάλλαγμα, για τους οποίους όμως απαιτεί να είναι όροι διατυπωμένοι με σαφή και κατανοητό τρόπο.

Έτσι η αρχή της διαφάνειας – άρθρο 5, εδάφιο Α' Οδηγίας συμπεριλήφθηκε στο Εθνικό Δίκαιο με τον Νόμο 2251/1994 στο άρθρο 2 §2 και 3, σύμφωνα με την οποία «Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών πρέπει να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο, ορθό και σαφή⁴³». Ακόμη καθόρισε τον κύκλο ατόμων και ομάδων αναγνωρίζοντας το έννομο συμφέρον άσκησης των αξιώσεων, που απορρέουν από την χρησιμοποίηση καταχρηστικών ρητρών, σε άτομα – καταναλωτές και σε δημόσιους οργανισμούς και νομικά πρόσωπα που λειτουργούν υπό τη μορφή μη κερδοσκοπικών σωματείων του Αστικού Κώδικα, όπως Ενώσεις Καταναλωτών, καθώς και στους επαγγελματίες στην προστασία των οποίων αποβλέπει η Οδηγία. Τέλος, η οδηγία εισήγαγε τεκμήριο, ότι μια ρήτρα σύμβασης δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης αν έχει συνταχθεί εξ' αρχής μονομερώς από τον επαγγελματία και αν ο καταναλωτής εκ των πραγμάτων δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενο της σύμβασης.

3.3 Νόμος 2251/1994

Ο Νόμος 1961/1991 ίσχυσε μόνο τρία (3) χρόνια, αφού καταργήθηκε πλήρως και αντικαταστάθηκε με το Νόμο 2251/1994, ο οποίος από τις 22/11/1994 τέθηκε σε ισχύ και μόλις τέσσερα (4) χρόνια μετά τροποποιήθηκε με το άρθρο 10 §24 του νόμου 2741/1999, μετά από παρατηρήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όσον αφορά την προσαρμογή του

⁴³ 2501/31-10-2002 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την ενημέρωση των συναλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους.

ελληνικού δικαίου προς την Οδηγία 93/13. Ως ισχύον νομοθετικό πλαίσιο⁴⁴ σήμερα στην Ελλάδα, ο νόμος 2251/1994, ρυθμίζει το δίκαιο των Γενικών Όρων Συναλλαγών στα άρθρα 2 και 10, αναγνωρίζοντας αλλά και αντιμετωπίζοντας τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών ως βασικό φαινόμενο της συναλλακτικής ζωής. Το δίκαιο των Γενικών Όρων Συναλλαγών αναφέρεται στην προστασία του καταναλωτή και των γενικών συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού και έχει ως σκοπό να μειώσει την διαπραγματευτική ανισότητα των μερών. Ο νόμος 2251/1994 θέτει κανόνες που εκλογικεύουν την ελευθερία των συμβάσεων, ώστε να αποκατασταθεί η ισορροπία των συμβαλλομένων.

Σύμφωνα με το Νόμο 2261/1994, τα περιεχόμενα των Γενικών Όρων Συναλλαγών αποτυπώνονται στα ακόλουθα άρθρα:

✓ **Άρθρο 2**

1. Όροι που έχουν διαπιστωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων (γενικοί όροι των συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασής τους αγνοούσε ανυπαίτως και ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.
2. Οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών, που καταρτίζονται στην Ελλάδα, διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα. Εξαιρούνται οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών.
3. Έντυποι γενικοί όροι συναλλαγών εκτυπώνονται ευανάγνωστα σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης.
4. Όροι που συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλομένων (ειδικοί όροι) είναι επικρατέστεροι από τους αντίστοιχους γενικούς όρους.
5. Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή. "Ειδικά, όταν ελέγχεται το περιεχόμενο του γενικού όρου συναλλαγών στο πλαίσιο των διαδικασιών της παρ. 9 του άρθρου 10 (συλλογική δικαστική προστασία) και της παρ. 3 του άρθρου 14 του

⁴⁴ Φ.Ε.Κ. 191/16-11-1994

παρόντος νόμου προτιμάται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνευτική εκδοχή, εφόσον αυτή οδηγεί σε απαγόρευση διατύπωσης και χρήσης του σχετικού όρου».

6. Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.
7. «Σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που:»
 - i. παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία, υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης,
 - ii. περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών,
 - iii. προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή,
 - iv. συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο,
 - v. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο,
 - vi. επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία,
 - vii. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση,
 - viii. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του,
 - ix. ορίζουν ότι η παροχή δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ουσιώδεις για τον καταναλωτή προδιαγραφές, στο δείγμα, στις ανάγκες της ειδικής χρήσης, για την οποία την προορίζει ο καταναλωτής και την οποία αποδέχεται ο προμηθευτής ή στο συνηθισμένο προορισμό της,
 - x. επιτρέπουν στον προμηθευτή να μην εκτελέσει τις υποχρεώσεις του χωρίς σπουδαίο λόγο,

- xi. χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή,
- xii. περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος,
- xiii. αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή,
- xiv. προβλέπουν τη μετακύληση της ευθύνης του πωλητή, ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον,
- xv. περιορίζουν την υποχρέωση του προμηθευτή να τηρεί τις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει οι εντολοδόχοι του ή εξαρτούν την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας,
- xvi. επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμη εκτελεσθεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος,
- xvii. συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματά τους σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και αν τον προμηθευτή βαρύνει πταίσμα,
- xviii. εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει (από τη σύμβαση), όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική γι' αυτόν,
- xix. αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση,
- xx. απαγορεύουν στον καταναλωτή να επισχέσει εν όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του,
- xxi. επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή,
- xxii. συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τις ενστάσεις του κατά τρίτου που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση με τον καταναλωτή,
- xxiii. απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή,
- xxiv. βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευομένων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί,
- xxv. υποχρεώνουν τον καταναλωτή να προκαταβάλει υπερβολικά μεγάλο μέρος του τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή, μολονότι ο

προμηθευτής δεν ανέλαβε την υποχρέωση να εκτελέσει παραγγελία του καταναλωτή με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές ή χαρακτηριστικά, ούτε η παροχή του προμηθευτή συνιστάται σε υπηρεσίες με κράτηση,

- xxvi. επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις,
 - xxvii. αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα,
 - xxviii. περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, μέσα στην οποία ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή,
 - xxix. αναθέτουν στον προμηθευτή χωρίς σπουδαίο λόγο την αποκλειστικότητα της συντήρησης και των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών,
 - xxx. επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση, ή
 - xxxi. αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών από σύμβαση στο φυσικό του δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας.
8. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να επικαλεσθεί την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης, για το λόγο ότι ένας ή περισσότεροι γενικοί όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί.
9. «Οι διατάξεις του άρθρου αυτού εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση όταν η σύμβαση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή συνδέεται στενά με την Ελλάδα ή άλλη χώρα του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου, ανεξάρτητα από τη συμβατική επιλογή δικαίου χώρας εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου».
10. «Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται και για κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Θεωρείται ότι ο όρος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό του. Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιου όρου ή για έναν μεμονωμένο όρο υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο της σύμβασης, εάν από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει ότι πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης. Το βάρος απόδειξης ότι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση φέρει ο προμηθευτής».

✓ **Άρθρο 10**

Ενώσεις καταναλωτών - Συλλογικά μέσα προστασίας

1. Οι ενώσεις καταναλωτών συγκροτούνται ως σωματεία και διέπονται από τις διατάξεις του άρθρου αυτού και του Αστικού Κώδικα. Οι ενώσεις καταναλωτών έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση καταναλωτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικούς αγώνες κατά τις διατάξεις του νόμου.
2. Μέλη της ένωσης καταναλωτών είναι φυσικά πρόσωπα. Για να συσταθεί ένωση καταναλωτών χρειάζεται εκατό τουλάχιστον πρόσωπα. Σε δήμους ή κοινότητες με πληθυσμό μέχρι τριών χιλιάδων κατοίκων αρκούν είκοσι (20) πρόσωπα. Κανείς δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μια ενώσεις καταναλωτών. Οι εγγραφές πέραν της πρώτης είναι άκυρες.
3. Πόροι των ενώσεων καταναλωτών είναι αποκλειστικά:
 - i. οι συνδρομές των μελών τους,
 - ii. οι συνδρομές και λοιπές εισπράξεις από τη διάθεση των εντύπων που εκδίδουν οι ενώσεις,
 - iii. εισπράξεις από δημόσιες εκδηλώσεις,
 - iv. κρατική επιχορήγηση ή επιχορήγηση από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και
 - v. επιχορήγηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διεθνών οργανισμών και διεθνών ενώσεων καταναλωτών.
4. Αποκλείεται η οποιασδήποτε άλλης μορφής ιδιωτική χρηματοδότηση με πράξη εν ζωή. Απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών οποιαδήποτε διαφήμιση επιχειρήσεων.
5. Οι ενώσεις καταναλωτών αποκτούν νομική προσωπικότητα με την εγγραφή τους στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών. Εγγραφή στο βιβλίο σωματείων δεν απαιτείται, οι διατάξεις όμως που το διέπουν εφαρμόζονται αναλόγως για το μητρώο ενώσεων καταναλωτών.
6. Σε κάθε Νομαρχία τηρείται μητρώο ενώσεων καταναλωτών του νομού. Το μητρώο είναι δημόσιο βιβλίο. Καθένας μπορεί να το συμβουλευτεί και να ζητήσει αντίγραφο ή πιστοποιητικό οποιασδήποτε εγγραφής του. Στο Υπουργείο Εμπορίου τηρείται συγκεντρωτικό μητρώο για όλες τις ενώσεις καταναλωτών της χώρας. Ο αριθμός

μητρώου ενώσεων καταναλωτών εγγράφεται υποχρεωτικά στα έντυπα, στη σφραγίδα και στα έγγραφα των ενώσεων καταναλωτών.

7. Κάθε ένωση καταναλωτών έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους δημόσιους οργανισμούς, τις επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στα πλαίσια της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.
8. Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ζητεί για τα δικαιώματα των μελών της ως καταναλωτών έννομη προστασία, δικαστικός ή διοικητικός, οποιασδήποτε μορφής. Ιδίως νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και παράσταση πολιτικής αγωγής. Κάθε ένωση καταναλωτών δικαιούται να παρεμβαίνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.
9. Ενώσεις καταναλωτών που έχουν τουλάχιστον πεντακόσια (500) ενεργά μέλη και έχουν εγγραφεί στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από δύο (2) τουλάχιστον έτη μπορούν να ασκούν κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού (συλλογική αγωγή). Ιδίως μπορούν να ζητήσουν:
 - i. Την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί, ιδίως όταν συνιστάται στη διατύπωση καταχρηστικών γενικών όρων των συναλλαγών, σε απαγορευμένες πωλήσεις εκτός καταστήματος ή από απόσταση ή σε παραβάσεις υποχρεώσεων εξυπηρέτησης μετά την πώληση, στην παραγωγή, εισαγωγή ή διάθεση ελαττωματικών προϊόντων επικίνδυνων για την ασφάλεια ή την υγεία του κοινού, στην παροχή ελαττωματικών υπηρεσιών ή στην παραπλανητική, αθέμιτη, συγκριτική ή άμεση διαφήμιση. Μπορούν να ζητήσουν τη δέσμευση, την απόσυρση ή την καταστροφή ελαττωματικών προϊόντων επικίνδυνων για την ασφάλεια ή την υγεία του κοινού. Μπορούν επίσης να ζητήσουν την επανόρθωση παραπλανητικής ή συγκριτικής διαφήμισης με κάθε πρόσφορο τρόπο, στον οποίο περιλαμβάνεται και η επανορθωτική διαφήμιση με έξοδα του διαφημιζόμενου. «Όταν η ως άνω παράνομη συμπεριφορά εκδηλώνεται μετά από σύσταση ή υπόδειξη ενώσεων των προμηθευτών ή εφόσον οι ενώσεις των προμηθευτών προβαίνουν στην ως άνω συμπεριφορά, τότε μπορεί να ζητηθεί και από αυτές η παύση της».
 - ii. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης. Για τον καθορισμό της χρηματικής ικανοποίησης, το δικαστήριο λαμβάνει υπόψη ιδίως την ένταση της προσβολής της

έννομης τάξης που συνιστά η παράνομη συμπεριφορά, το μέγεθος της εναγόμενης επιχείρησης του προμηθευτή και ιδίως τον ετήσιο κύκλο εργασιών της, καθώς και τις ανάγκες της γενικής και της ειδικής πρόληψης.

- iii. Τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεών τους για παράλειψη ή χρηματική ικανοποίηση μέχρι την έκδοση εκτελεστής απόφασης. Σε περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων επικινδύνων για την ασφάλεια ή την υγεία του κοινού, μπορεί να διαταχθεί ως ασφαλιστικό μέτρο η δέσμευση των προϊόντων.
10. Συλλογική αγωγή κατά τις διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου μπορούν να ασκήσουν από κοινού περισσότερες ενώσεις καταναλωτών ακόμη και αν καθεμία από αυτές έχει μικρότερο αριθμό ενεργών μελών από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο, αρκεί τα ενεργά μέλη όλων αθροιστικά των ενώσεων να υπερβαίνουν το όριο αυτό. Η συλλογική αγωγή ασκείται με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης καταναλωτών. Ενεργά μέλη λογίζονται όσα έχουν εκπληρώσει τις ταμειακές τους υποχρεώσεις. Ο αριθμός αποδεικνύεται με κοινή υπεύθυνη δήλωση των μελών του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης καταναλωτών. Η συλλογική αγωγή ασκείται σε αποκλειστική προθεσμία έξι μηνών από την τελευταία εκδήλωση της παράνομης συμπεριφοράς που αποτελεί τη βάση της.
11. Αποκλειστική αρμοδιότητα για την εκδίκαση συλλογικής αγωγής έχει το Πολυμελές Πρωτοδικείο της κατοικίας ή έδρας του εναγομένου. Όταν αντικείμενο της συλλογικής αγωγής είναι ραδιοτηλεοπτική διαφήμιση, αποκλειστικά αρμόδιο είναι το Πολυμελές Πρωτοδικείο της έδρας του ραδιοφωνικού ή τηλεοπτικού σταθμού.
12. Συλλογικές αγωγές κατά τις περιπτώσεις α' και β' της παραγράφου 9 αυτού του άρθρου δικάζονται στη συντομότερη δυνατή δικάσιμο κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας. Το Δικαστήριο μπορεί να διατάξει την προσωρινή εκτέλεση της απόφασης. Η απόφαση παράγει τα αποτελέσματά της έναντι πάντων και αν δεν ήταν διάδικοι.
13. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης κατά την παράγραφο 9 αυτού του άρθρου παρέχεται μια μόνο φορά. Το επιδικαζόμενο ποσό διατίθεται για κοινωφελείς σκοπούς σχετικούς με την προστασία του καταναλωτή. Με απόφαση του Υπουργού Εμπορίου, που εκδίδεται μετά γνώμη του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, ρυθμίζεται ο τρόπος διάθεσης των επιδικαζόμενων ποσών.
14. Αν αίτημα χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης απορριφθεί τελεσίδικα ως προφανώς όλως αβάσιμο, ο εναγόμενος προμηθευτής μπορεί να ζητήσει με αγωγή του

αποζημίωση από την ενάγουσα ένωση καταναλωτών και προσωπικά από τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, τα οποία ευθύνονται εις ολόκληρον.

15. Τη συλλογική αγωγή της παραγράφου 9 μπορούν να ασκούν εναντίον των προμηθευτών και τα εμπορικά και βιομηχανικά, βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια. Οι διατάξεις των παραγράφων 11 έως και 14 εφαρμόζονται αναλόγως.
16. Οι ενώσεις καταναλωτών δε δικαιούνται αμοιβής από τα μέλη τους για ατομικά ή συλλογικά μέσα προστασίας που τους παρέχουν.
17. Οι ενώσεις καταναλωτών ευθύνονται για την ακρίβεια των πληροφοριών που, ανακοινώνουν προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού.
18. Η εκ μέρους ένωσης καταναλωτών ανακοίνωση στο καταναλωτικό κοινό επανειλημμένα αναληθών πληροφοριών αποτελεί λόγο έκπτωσης του διοικητικού της συμβουλίου. Την έκπτωση ζητούν, μέσα σε προθεσμία έξι (6) μηνών από την τελευταία ανακοίνωση αναληθούς πληροφορίας, οποιοδήποτε μέλος της ένωσης, οποιοσδήποτε βλάπτεται από την αναλήθεια και ο Εισαγγελέας αυτεπαγγέλτως. Το Δικαστήριο, που δικάζει κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας, αν κάνει δεκτή την αίτηση, διορίζει με την ίδια απόφαση προσωρινό διοικητικό συμβούλιο. Τα μέλη που εκπίπτουν δεν επανεκλέγονται για μια τριετία από την έκπτωσή τους. Το διοικητικό συμβούλιο δεν εκπίπτει, εάν οι αναληθείς πληροφορίες ή ο τρόπος μετάδοσής τους είναι μικρής σημασίας ή αν η αναλήθεια δεν οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια των μελών του.
19. Το Δικαστήριο μπορεί να διατάξει τη διάλυση ένωσης καταναλωτών αν αυτή άσκησε κατ' επανάληψη αγωγές χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη που απορρίφθηκαν τελεσίδικα ως προφανώς όλως αβάσιμες, εφόσον οι αγωγές αυτές ασκήθηκαν με δόλο ή από βαριά αμέλεια. Στην περίπτωση αυτήν, τη διάλυση ζητούν, μέσα σε αποκλειστική προθεσμία ενός έτους από την τελεσιδικία της τελευταίας απορριπτικής απόφασης, ο προμηθευτής που υπήρξε εναγόμενος σε δίκη στην οποία εκδόθηκε τέτοια απορριπτική απόφαση ή ο Εισαγγελέας αυτεπαγγέλτως.

3.4 Νόμος 3043/2002

Σύμφωνα με το νόμο αυτό διατυπώνεται η ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων⁴⁵.

✓ Άρθρο 1

Τα άρθρα 534 έως 537 και 540 έως 561 του Αστικού Κώδικα αντικαθίστανται ως εξής:

Άρθρο 534: Πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων Ο πωλητής υποχρεούται να παραδώσει το πράγμα με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα.

Άρθρο 535: Ο πωλητής δεν εκπληρώνει την κατά το προηγούμενο άρθρο υποχρέωσή του, αν το πράγμα που παραδίδει στον αγοραστή δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και ιδίως:

1. δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή,
2. δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτόν ειδική χρήση,
3. δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας,
4. δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο πλαίσιο ιδίως της σχετικής διαφήμισης ή της επισήμανσης, εκτός αν ο πωλητής δεν γνώριζε ούτε όφειλε να γνωρίζει τη σχετική δήλωση.

Άρθρο 536: Πλημμελής εγκατάσταση Το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και σε περίπτωση πλημμελούς εγκατάστασής του, αν η εγκατάσταση αποτελεί μέρος της σύμβασης και πραγματοποιήθηκε από τον πωλητή. Το ίδιο ισχύει και όταν η πλημμέλεια της εγκατάστασης που έγινε από τον αγοραστή οφείλεται στην παράλειψη του πωλητή να του παράσχει τις σωστές οδηγίες.

Άρθρο 537: Ευθύνη για ελλείψεις Ο πωλητής ευθύνεται ανεξάρτητα από υπαιτιότητά του αν το πράγμα, κατά το χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή, έχει πραγματικά ελαττώματα ή στερείται τις συνομολογημένες ιδιότητες, εκτός αν ο αγοραστής κατά τη σύναψη της σύμβασης γνώριζε ότι το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση ή η μη

⁴⁵ Φ.Ε.Κ. 192/21-8-2002

ανταπόκριση οφείλεται σε υλικά που χορήγησε ο αγοραστής. Το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε έξι μήνες από την παράδοσή του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση, εκτός αν τούτο δεν συμβιβάζεται με τη φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με τη φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης.

Άρθρο 540: Δικαιώματα του αγοραστή. Στις περιπτώσεις ευθύνης του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας ο αγοραστής δικαιούται κατ' επιλογήν του:

1. να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες
2. να μειώσει το τίμημα
3. να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα. Ο πωλητής οφείλει να πραγματοποιήσει τη διόρθωση ή την αντικατάσταση σε εύλογο χρόνο και χωρίς σημαντική ενόχληση του αγοραστή.

Άρθρο 541: Ο αγοραστής μπορεί, αν διαπιστωθεί αργότερα και άλλο ελάττωμα, να ασκήσει εκ νέου ένα από τα δικαιώματα του προηγούμενου άρθρου. Το ίδιο ισχύει και όταν λείπει συνομολογημένη ιδιότητα.

Άρθρο 542: Το δικαστήριο μπορεί, μολονότι ο αγοραστής άσκησε το δικαίωμα υπαναχώρησης, να επιδικάσει μόνο μείωση του τιμήματος ή να διατάξει αντικατάσταση του πράγματος, αν κρίνει ότι οι περιστάσεις δεν δικαιολογούν την υπαναχώρηση.

Άρθρο 543: Αν κατά το χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή λείπει η συνομολογημένη ιδιότητα του πράγματος, ο αγοραστής δικαιούται, αντί για τα δικαιώματα του άρθρου 540, να απαιτήσει αποζημίωση για μη εκτέλεση της σύμβασης ή, σωρευτικά με τα δικαιώματα αυτά, να απαιτήσει αποζημίωση για τη ζημία που δεν καλύπτεται από την άσκησή τους. Το ίδιο ισχύει και σε περίπτωση παροχής ελαττωματικού πράγματος, η οποία οφείλεται σε πταίσμα του πωλητή.

Άρθρο 544: Ο πωλητής δεν ευθύνεται σε αποζημίωση για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, αν η ιδιότητα αυτή υπήρχε κατά τη σύναψη της σύμβασης, αλλά έπαυσε να υπάρχει χωρίς υπαιτιότητα του πωλητή πριν μεταβεί ο κίνδυνος στον αγοραστή.

Άρθρο 545: Ανεπιφύλακτη παραλαβή Αν ο αγοραστής παρέλαβε το πράγμα χωρίς επιφύλαξη, γνωρίζοντας το ελάττωμα ή την έλλειψη της συνομολογημένης ιδιότητας, λογίζεται ότι το αποδέχθηκε.

Άρθρο 546: Δικαιώματα του πωλητή. Το δικαίωμα αντικατάστασης του πράγματος κατά το άρθρο 540 το έχει με τους ίδιους όρους και ο πωλητής, εφόσον η άσκησή του δεν είναι ασύμφορη για τον αγοραστή. Αν ο αγοραστής προβάλλει ευθύνη του πωλητή για ελαττώματα

ή για έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων, ο πωλητής δικαιούται να του τάξει εύλογη προθεσμία για να απαιτήσει αντικατάσταση του πράγματος ή να υπαναχωρήσει. Αν η προθεσμία παρέλθει άπρακτη, η άσκηση των δικαιωμάτων αυτών αποκλείεται.

Άρθρο 547: Ενέργεια υπαναχώρησης ή αντικατάστασης λόγω ελλείψεων. Αν ο αγοραστής υπαναχωρήσει από τη σύμβαση λόγω πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας, έχει υποχρέωση να αποδώσει το πράγμα ελεύθερο από κάθε βάρος που του προσέθεσε ο ίδιος, καθώς και τα ωφελήματα που αποκόμισε. Ο πωλητής επιστρέφει το τίμημα με τόκο, τα έξοδα της πώλησης, καθώς και όσα ο αγοραστής δαπάνησε για το πράγμα. Οι διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου εφαρμόζονται αναλόγως και στην περίπτωση αντικατάστασης του πράγματος.

Άρθρο 548: Καταστροφή ή χειροτέρευση του πράγματος. Ο αγοραστής έχει δικαίωμα να ζητήσει αντικατάσταση ή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση ή να μειώσει το τίμημα και αν ακόμη το πράγμα καταστράφηκε ή χειροτέρευσε εξαιτίας του ελαττώματος.

Άρθρο 549: Αν το πράγμα εξ ολοκλήρου ή σε μεγάλο μέρος καταστράφηκε ή χάθηκε ή χειροτέρευσε ουσιωδώς από τυχαίο περιστατικό, ο αγοραστής έχει δικαίωμα μόνο σε μείωση του τιμήματος. Το ίδιο ισχύει και αν το πράγμα μεταποιήθηκε ή εκποιήθηκε εξ ολοκλήρου ή σε μεγάλο μέρος από τον αγοραστή.

Άρθρο 550: Πώληση ορισμένης έκτασης. Αν ο πωλητής ακινήτου διαβεβαίωσε τον αγοραστή ότι το ακίνητο έχει ορισμένη έκταση, ευθύνεται όπως και για συνομολογημένη ιδιότητα. Ο αγοραστής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης για ελλιπή έκταση τότε μόνο όταν η έλλειψη είναι τόσο σημαντική, ώστε ο αγοραστής δεν έχει συμφέρον στη σύμβαση.

Άρθρο 551: Πώληση περισσότερων πραγμάτων. Αν από περισσότερα πράγματα που πουλήθηκαν μερικά μόνο έχουν ελάττωμα ή δεν έχουν τη συνομολογημένη ιδιότητα, το δικαίωμα αντικατάστασης ή υπαναχώρησης περιορίζεται μόνο σε αυτά, και αν ακόμη ορίστηκε ενιαίο τίμημα για όλα. Αν όμως κατά την πρόθεση των μερών τα πράγματα πουλήθηκαν αθρόα ή ως σύνολο και εκείνα που έχουν το ελάττωμα ή την έλλειψη δεν μπορούν να αποχωριστούν από τα υπόλοιπα χωρίς να ζημιωθεί ο ένας από τους συμβαλλομένους, το δικαίωμα αντικατάστασης ή υπαναχώρησης επεκτείνεται σε όλα.

Άρθρο 552: Η αντικατάσταση ή υπαναχώρηση για το κύριο πράγμα περιλαμβάνει και το παρεπόμενο, και αν ακόμη ορίστηκε γι' αυτό ιδιαίτερο τίμημα.

Άρθρο 553: Πώληση με περισσότερους πωλητές ή αγοραστές. Αν οι πωλητές ή οι αγοραστές είναι περισσότεροι, για το δικαίωμα αντικατάστασης εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις του άρθρου 396, ενώ το δικαίωμα μείωσης του τιμήματος ασκείται και από τον καθέναν ή

κατά καθενός συμμετρως. Το ίδιο ισχύει και αν ο πωλητής ή ο αγοραστής κληρονομηθεί από πολλούς.

Άρθρο 554: Παραγραφή. Τα δικαιώματα του αγοραστή λόγω πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας παραγράφονται μετά την πάροδο πέντε ετών για τα ακίνητα και δύο ετών για τα κινητά.

Άρθρο 555: Η παραγραφή αρχίζει από την παράδοση του πράγματος στον αγοραστή. Το ίδιο ισχύει και αν ο αγοραστής ανακάλυψε το ελάττωμα ή την έλλειψη της ιδιότητας αργότερα. Αν ο αγοραστής ζήτησε να διεξαχθεί συντηρητική απόδειξη, η παραγραφή διακόπτεται έως το τέλος της διαδικασίας αυτής.

Άρθρο 556: Αν συμφωνήθηκε προθεσμία ευθύνης του πωλητή για ελάττωμα ή έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, αυτό σε περίπτωση αμφιβολίας σημαίνει ότι η παραγραφή για τα ελαττώματα ή τις ελλείψεις που εκδηλώθηκαν μέσα στην προθεσμία αρχίζει από τότε που εκδηλώθηκαν.

Άρθρο 557: Ο πωλητής δεν μπορεί να επικαλεστεί την παραγραφή των προηγούμενων άρθρων, αν απέκρυψε ή αποσιώπησε με δόλο το ελάττωμα ή την έλλειψη της συνομολογημένης ιδιότητας.

Άρθρο 558: Ο αγοραστής μπορεί και μετά τη συμπλήρωση του χρόνου της παραγραφής να ασκήσει με ένσταση τα δικαιώματά του από το ελάττωμα ή την έλλειψη της συνομολογημένης ιδιότητας, εφόσον ειδοποίησε γι' αυτά τον πωλητή μέσα στο χρόνο της παραγραφής.

Άρθρο 559: Παροχή εγγύησης. Αν ο πωλητής ή τρίτος έχει παράσχει εγγύηση για το πράγμα που πουλήθηκε, ο αγοραστής έχει, έναντι εκείνου που εγγυήθηκε, τα δικαιώματα που απορρέουν από τη δήλωση της εγγύησης σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται σε αυτήν ή τη σχετική διαφήμιση, χωρίς να παραβλάπτονται τα δικαιώματά του που πηγάζουν από το νόμο.

Άρθρο 560: Αναγωγή. Σε περίπτωση διαδοχικών πωλήσεων και ευθύνης του τελικού πωλητή λόγω πραγματικού ελαττώματος ή έλλειψης συνομολογημένης ιδιότητας, η παραγραφή των δικαιωμάτων του κατά προηγούμενου πωλητή λόγω του ελαττώματος ή της έλλειψης αρχίζει από τότε που ικανοποιήθηκε ο αγοραστής, εκτός αν προηγήθηκε τελεσίδικη δικαστική απόφαση κατά του τελικού πωλητή, οπότε η παραγραφή αρχίζει από την τελεσίδικια της απόφασης αυτής. Κατά τα λοιπά εφαρμόζονται για την παραγραφή οι διατάξεις των άρθρων 554 έως 558.

Άρθρο 561: Οι διατάξεις του προηγούμενου άρθρου εφαρμόζονται αναλόγως και σε περίπτωση αναγωγής εναντίον κάθε προηγούμενου πωλητή του ίδιου πράγματος.

✓ Άρθρο 2

Το άρθρο 332 του Αστικού Κώδικα αντικαθίσταται ως εξής:

Άρθρο 332: Συμφωνία για μη ευθύνη από πταίσμα. Άκυρη είναι κάθε εκ των προτέρων συμφωνία με την οποία αποκλείεται ή περιορίζεται η ευθύνη από δόλο ή βαριά αμέλεια. Άκυρη είναι επίσης η εκ των προτέρων συμφωνία ότι δεν θα ευθύνεται ο οφειλέτης και για ελαφριά ακόμη αμέλεια, αν ο δανειστής βρίσκεται στην υπηρεσία του οφειλέτη ή η ευθύνη προέρχεται από την άσκηση επιχείρησης για την οποία προηγήθηκε παραχώρηση της αρχής. Το ίδιο ισχύει και αν η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο της σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης ή αν με τη ρήτρα απαλλάσσεται ο οφειλέτης από την ευθύνη για προσβολή αγαθών που απορρέουν από την προσωπικότητα και ιδίως της ζωής, της υγείας, της ελευθερίας ή της τιμής.

Η παράγραφος 2 του άρθρου 334 του Αστικού Κώδικα αντικαθίσταται ως εξής:
« 2. Η ευθύνη αυτή μπορεί εκ των προτέρων να περιοριστεί ή να αποκλειστεί, εκτός αν συντρέχει κάποια από τις περιπτώσεις του άρθρου 332. Τα άρθρα 518,538 και 582 του Αστικού Κώδικα καταργούνται. Το πρώτο εδάφιο του άρθρου 583 του ίδιου Κώδικα αντικαθίσταται ως εξής: Αν εξαιτίας κάποιου δικαιώματος τρίτου αφαιρέθηκε από τον μισθωτή ολικά ή μερικά η συμφωνημένη χρήση του μισθίου (νομικό ελάττωμα), εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις των άρθρων 576 έως 579».

✓ Άρθρο 3

Στο άρθρο 5 του Νόμου 2251/1994 τίθεται ως νέος τίτλος: Πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις και οι παράγραφοι 3 έως 5 αντικαθίστανται ως εξής:

«Όταν παρέχεται εγγύηση στον καταναλωτή, ο προμηθευτής οφείλει να την παρέχει γραπτώς ή με άλλο τεχνικό μέσο αποτύπωσης που μπορεί να είναι διαθέσιμο και προσιτό στον καταναλωτή. Σε περίπτωση προμήθειας καινούργιων προϊόντων με μακρά διάρκεια (διαρκή καταναλωτικά αγαθά), η παροχή γραπτής εγγύησης είναι υποχρεωτική. Η εγγύηση πρέπει να περιλαμβάνει με απλή, ευανάγνωστη και κατανοητή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το προϊόν στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της, την τοπική έκταση ισχύος της, καθώς

και τα δικαιώματα που παρέχει το εφαρμοστέο δίκαιο. Η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων. Η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος. Ειδικά για τα προϊόντα τεχνολογίας αιχμής, η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με το χρόνο κατά τον οποίο αναμένεται ότι θα παραμένουν σύγχρονα από τεχνολογική άποψη, αν ο χρόνος αυτός είναι συντομότερος από την πιθανή διάρκεια ζωής τους».

Η παράβαση των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου δεν θίγει το κύρος της εγγύησης, την οποία ο καταναλωτής μπορεί να επικαλεσθεί και να απαιτήσει την τήρησή της. Σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού του, η εγγύηση αυτόματα ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό.

Σε κάθε περίπτωση επιφυλάσσεται η εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα για την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων. Εκ των προτέρων παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις διατάξεις αυτές είναι άκυρη. Σε διαφορά η οποία απορρέει από την πώληση καταναλωτικών αγαθών και φέρεται ενώπιον των ελληνικών δικαστηρίων, ανεξάρτητα από το εφαρμοστέο σε αυτή δίκαιο, εφαρμόζονται πάντοτε οι διατάξεις του ελληνικού δικαίου που διέπουν την πώληση καταναλωτικών αγαθών κατά την έκταση που παρέχουν μεγαλύτερη προστασία στον καταναλωτή.

✓ Άρθρο 4

Με τις διατάξεις του παρόντος κεφαλαίου προσαρμόζεται η ελληνική νομοθεσία στις διατάξεις της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Μαΐου 1999 «σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών»

3.5 Νόμος 2496/1997 για τις Ασφαλιστικές Συμβάσεις

Ο Νόμος 2496/1997 εκσυγχρονίζει την Ιδιωτική Ασφάλιση, επιφέροντας πολλές και σημαντικές καινοτομίες στην ασφαλιστική αγορά. Ο νόμος αυτός παρέχει ένα ελάχιστο υποχρεωτικό όριο προστασίας στον καταναλωτή- ασφαλισμένο, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνει

υπόψη τα εύλογα και θεμιτά συμφέροντα ασφαλισμένου και ασφαλιστικής επιχείρησης. Οι διατάξεις του Εμπορικού Νόμου για την ασφαλιστική σύμβαση δεν ανταποκρίνονταν στην παρούσα πραγματικότητα, καθώς η ισχύς του χρονολογούνταν από τις 16/06/1910.

Με το Νόμο 2496/1997 ρυθμίζεται η ασφαλιστική σύμβαση και καταργούνται οι σχετικές διατάξεις του Εμπορικού Νόμου «περί ασφαλιστικής σύμβασης», άρθρα 189-225, ενώ παράλληλα τροποποιούνται και συμπληρώνονται διατάξεις του Νόμου 400/70 για την Ιδιωτική Επιχείρηση Ασφάλισης, του Νόμου 1569/85 για τα πρόσωπα που διαμεσολαβούν στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων και του Νόμου 489/76 για την υποχρεωτική ασφάλιση της αστικής ευθύνης από αυτοκίνητα οχήματα. Κυριότερες καινοτομίες που έφερε ο συγκεκριμένος νόμος, σε ότι αφορά την ασφαλιστική σύμβαση είναι ότι δίνεται ενιαίος ορισμός της ασφαλιστικής σύμβασης για την ασφάλιση κατά ζημιών και εισάγεται ο όρος «λήπτης της ασφάλισης», όπου έχει καθιερωθεί σε ευρωπαϊκές χώρες και είναι το πρόσωπο που συμβάλλεται με τον ασφαλιστή και μπορεί να είναι διαφορετικό από τον ασφαλισμένο, διευρύνεται ο όρος «ασφάλισμα», αφού η παροχή του ασφαλιστή δεν συνίσταται μόνο σε χρήμα, και γίνεται η διάκριση μεταξύ δόλου και αμέλειας. Επιπλέον, τίθενται διατάξεις, που παρέχουν την ευχέρεια στον ασφαλισμένο να ενημερωθεί πριν τη σύναψη της σύμβασης τόσο για τους γενικούς και ειδικούς όρους, που διέπουν την ασφαλιστική σύμβαση, όσο και για ορισμένα στοιχεία που αφορούν την ίδια της ασφαλιστικής επιχείρησης.

Επίσης, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να ενημερώσουν τον λήπτη της ασφάλισης για κάθε παρέκκλιση της αίτησης προς το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, για τυχόν απαλλαγές του ασφαλιστή και τέλος να προβαίνουν στην πρώτη σελίδα του ασφαλιστηρίου σε θεματική αναφορά των εξαιρέσεων και παραπομπή στους όρους του ασφαλιστηρίου όπου αυτοί αναλύονται. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο νόμο, παρέχονται στον ασφαλισμένο δύο (2) δικαιώματα εναντίωσης:

- 1) εναντίωση για παρέκκλιση του ασφαλιστηρίου από την αίτηση για ασφάλιση,
- 2) εναντίωση για μη παράδοση πληροφοριών και ασφαλιστικών όρων.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να τον ενημερώνουν σε ευκρινές σημείο για τα δικαιώματα εναντίωσης, για την προθεσμία και τον τρόπο άσκησης τους, και να επισυνάπτουν στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο υποδείγματα των δύο δηλώσεων εναντίωσης. Επίσης, ρυθμίζεται η ανοικτή ασφάλιση, οι ασφαλίσεις πυρκαγιάς, μεταφορών, αστικής

ευθύνης, πιστώσεων και εγγυήσεων και προβλέπει τη δυνατότητα σύναψης προσωρινής κάλυψης, η δυνατότητα έκδοσης ασφαλιστηρίων εις διαταγή ή στον κομιστή, η γραπτή συναίνεση του προσώπου στην ασφάλιση ζωής τρίτου για τον κίνδυνο θανάτου. Με το Νόμο 2496/1997 ο λήπτης της ασφάλισης υποχρεώνεται να δηλώνει κάθε στοιχείο ή περιστατικό εφόσον είναι αντικειμενικά ουσιώδες για την επέλευση του κινδύνου και υιοθετείται η αρχή της προκαταβολής των ασφαλιστρών.

Τέλος, ρυθμίζεται η ασφάλιση με περισσότερους ασφαλιστές:

- ✓ αν γίνεται με πρωτοβουλία του λήπτη της ασφάλισης ή του ασφαλισμένου καλείται πολλαπλή ασφάλιση
- ✓ αν γίνεται με πρωτοβουλία του ασφαλιστή, καλείται συνασφάλιση.

3.6 Οδηγία 2000/31/EK & Πράξη Προσαρμογής (Π.Δ. 131/2003)

Η Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο εκδόθηκε στις 08/06/2000 και φέρει τον τίτλο «ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά». Η Οδηγία 2000/31/EK θεσπίστηκε προκειμένου να καλυφθούν κενά τα οποία άφηναν προηγούμενες Οδηγίες και λειτουργεί κατά κάποιον τρόπο συμπληρωματικά σε σχέση με άλλες Οδηγίες όπως για παράδειγμα, σε σχέση με την Οδηγία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Έλληνας νομοθέτης προσαρμόστηκε προς τις ρυθμίσεις της Οδηγίας με το προεδρικό διάταγμα 131/2003⁴⁶.

Βασική αρχή της Οδηγίας, σύμφωνα με το άρθρο 1 §1, είναι η εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ώστε να δημιουργηθεί ένας υπερεθνικός χώρος και να τις απολαμβάνουν όλοι ανεξαιρέτως οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο ορισμός των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας δίδεται στο άρθρο 1 §2 της Οδηγίας 98/34/EK της 22/06/1998, όπως τροποποιήθηκε από την Οδηγία 98/48/EK και την Οδηγία 98/84/EK για την νομική προστασία των υπηρεσιών: ως «υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας» χαρακτηρίζεται κάθε υπηρεσία συνήθως παρεχόμενη έναντι αμοιβής με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας ενός αποδέκτη υπηρεσιών (άρθρο 1 α

⁴⁶ Τσουκλούκη Μαρία «Οι Γενικοί Όροι των Συναλλαγών – Ειδικά στις Τραπεζικές & Ασφαλιστικές Συμβάσεις – Προστασία του Καταναλωτή» Τ.Ε.Ι. Κρήτης, 2009, Σελ: 51-52

Π.Δ. 131/2003). Μπορεί να αφορά σε υπηρεσίες παρεχόμενες από μια επιχείρηση είτε προς άλλες επιχειρήσεις είτε προς τους καταναλωτές. Δεν είναι απαραίτητο αυτές οι υπηρεσίες να παρέχονται έναντι αμοιβής. Η Οδηγία όμως αφορά οπωσδήποτε σε οικονομικές δραστηριότητες.

Στην έννοια του όρου «υπηρεσιών» εμπίπτει και η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, υπηρεσιών ψυχαγωγίας, καθώς και ελευθέρων επαγγελμάτων. Στη διάταξη αυτού του άρθρου εμπίπτουν και όσες υπηρεσίες προωθούν τις εμπορικές συναλλαγές σε απευθείας σύνδεση, όπως επίσης και οι εμπορικές επικοινωνίες. Ακόμη θεωρείται ως υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας και η αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σύμφωνα με το άρθρο 2β της Οδηγίας 200/31/EK (άρθρο 1 β Π.Δ. 131/2003) «φορέας παροχής υπηρεσιών» είναι κάθε φυσικό και νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών.

Κατά το άρθρο 2 γ της Οδηγίας (άρθρο 1γ Π.Δ. 131/2003) «εγκατεστημένος φορέας παροχής υπηρεσιών» είναι ο φορέας, ο οποίος ασκεί ουσιαστικά μια οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια. Σύμφωνα με το άρθρο 5 της Οδηγίας 200/31/EK (άρθρο 4 Π.Δ. 131/2003) ο φορέας εγκατεστημένης επιχείρησης έχει την υποχρέωση να προσφέρει στους αποδέκτες των υπηρεσιών πληροφορίες που αναφέρονται στην επωνυμία του, στη διεύθυνση του, στην ηλεκτρονική του διεύθυνση, στον αριθμό εγγραφής του σε μητρώο και ποικίλες άλλες πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες. Επειδή αυτές οι πληροφορίες αφορούν στο κοινωνικό σύνολο και επειδή οι φορείς μπορούν μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών να το επηρεάζουν ευρύτατα, πρέπει όλες οι πληροφορίες σχετικά με τη δραστηριότητα τους να μπορούν εύκολα να ανευρεθούν.

Το άρθρο 9 της Οδηγίας καθορίζει ως βασική υποχρέωση των κρατών – μελών την εναρμόνιση του νομικού συστήματος, προκειμένου να είναι εφικτή η σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Η ρύθμιση της § 1 του άρθρου 9 της Οδηγίας δεν εμποδίζει τα κράτη – μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν γενικές ή ειδικές νομικές προϋποθέσεις για τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων, ιδίως προϋποθέσεις αναφερόμενες στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπογραφών. Εξαιρέση από τους όρους της προηγούμενης παραγράφου θεσπίζει η παράγραφος 2 του ίδιου άρθρου. Σύμφωνα με αυτήν, τα κράτη – μέλη δικαιούνται να διατηρούν περιορισμούς ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων κατά τη σύναψη

συμβάσεων που απαιτούν για την έγκυρη κατάρτιση τους την τήρηση ορισμένων τύπων. Τέτοιες είναι οι συμβάσεις κτήσης ή μεταβίβασης δικαιωμάτων επί ακινήτων, εκτός από τα δικαιώματα μίσθωσης, οι συμβάσεις που απαιτούν εκ του νόμου, την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία, οι συμβάσεις εγγυοδοσίας και τέλος οι συμβάσεις που εμπίπτουν στο οικογενειακό και κληρονομικό δίκαιο.

Στην ελληνική έννομη τάξη, μπορούν να συνάπτονται συμβάσεις εγγυοδοσίας με ηλεκτρονικά μέσα, διότι δεν μεταφέρθηκε ως προς το σημείο αυτό η ρύθμιση της Οδηγίας στο άρθρο 8 §2 Π.Δ. 131/2003. Το άρθρο 10 της Οδηγίας προσδιορίζει τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο φορέας παροχής υπηρεσιών πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με σαφήνεια, διαφάνεια και κατά τρόπο πλήρως κατανοητό από το αντισυμβαλλόμενο μέρος. Ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει πριν από τη σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης να παρέχει σαφείς και ορθές πληροφορίες σχετικά με τα διάφορα τεχνικά στάδια για την κατάρτιση της σύμβασης, την αρχειοθέτηση ή μη της σύμβασης, καθώς επίσης και τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτήν για τα τεχνικά μέσα διευκόλυνσης της ανεύρεσης και διόρθωσης σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση παραγγελίας. Τέλος, πληροφορίες πρέπει να παρέχονται σχετικά και με τη δυνατότητα σύναψης ηλεκτρονικής σύμβασης σε ποικίλες γλώσσες. Ακόμα συμβατικοί και γενικοί όροι, προβλεπόμενοι για τον αποδέκτη της υπηρεσίας, πρέπει να διατίθενται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτρέπεται η αποθήκευση και η αναπαραγωγή τους.

Η κατάρτιση συμβάσεων στο διαδίκτυο αποτελεί πλέον όχι μόνο ένα απλά συνηθισμένο φαινόμενο, αλλά σε πολλές περιπτώσεις και τον κανόνα σύναψης των σύγχρονων συμβάσεων. Μάλιστα η Οδηγία προωθεί την προστασία των συμβάσεων και μέσω αυτού του τρόπου σύναψης τους είναι δυνατή η υπέρβαση τυχόν οικονομικών αλλά και αντικειμενικών δυσκολιών οφειλόμενων στην απόσταση που χωρίζει τα συμβαλλόμενα μέρη, καθώς και στη δυσχέρεια φυσικής παρουσίας τους κατά τη σύναψη. Ωστόσο, υφίσταται ιδιαίτερος κίνδυνος παραπλάνησης των μερών, εξαπάτησης τους ή και αλλοίωσης του περιεχομένου των μηνυμάτων που αποστέλλουν μεταξύ τους κατά τη σύναψη των συμβάσεων. Το γεγονός αυτό οφείλεται κατά κύριο λόγο στην εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο και στη δυνατότητα παρέμβασης στα μεταβιβαζόμενα στοιχεία από τον οποιονδήποτε.

Με σκοπό να αποφευχθεί η παραποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων, αλλά και για να καταστεί ευχερής η πιστοποίηση της γνησιότητας τους, εφαρμόζεται η μέθοδος των ηλεκτρονικών υπογραφών. Για την κατάρτιση σύμβασης ηλεκτρονικού εμπορίου τόσο υπό το πρίσμα της Οδηγίας όσο και υπό το καθεστώς του Π.Δ. 131/2003, δεν απαιτείται η ψηφιακή υπογραφή. Τα άρθρα 9-11 της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο αφορούν στην κατάρτιση συμβάσεων στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Προκειμένου όμως να είναι έγκυρες οι ηλεκτρονικές συμβάσεις είναι απαραίτητο να καταρτιστούν σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Αστικό Κώδικα για τις δικαιοπραξίες. (ΑΚ 158,160, 167,168, 185).

Για την σύναψη της σύμβασης χρειάζεται η δήλωση βούλησης της πρότασης προς σύναψη σύμβασης και της αποδοχής της και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Με τη δήλωση βούλησης το συναλλασσόμενο μέρος εξωτερικεύει τη βούληση του να συνάψει δικαιοπραξία, προκειμένου να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα. Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης δεν διαφέρει από τη δήλωση βούλησης του άρθρου 167 του Αστικού Κώδικα, παρά μόνο ως προς τον τρόπο έκφρασης της, ο οποίος συντελείται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής δεν επηρεάζει το περιεχόμενο της δήλωσης, απλώς αποτελεί το μέσο μεταβίβασης της προς τον αντισυμβαλλόμενο. Εφόσον ισχύουν και για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης όσα επιβάλλει ο Αστικός Κώδικας, γίνεται αντιληπτό ότι στη δήλωση βούλησης ο συναλλασσόμενος πρέπει να έχει βούληση πράξης, συνείδηση ή βούληση δήλωσης και να διαθέτει δικαιοπρακτική βούληση καθώς και ότι η δήλωση βούλησης πρέπει να διαβιβαστεί έγκυρα.

Συνεπώς, αν η δήλωση βούλησης διαβιβάστηκε από λάθος του αιτούντα, δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι διαβιβάστηκε έγκυρα, διότι στην πραγματικότητα δεν υπάρχει βούληση αποστολής της. Ακούσια αποστολή ενός ηλεκτρονικού μηνύματος μπορεί να υπάρξει, αν για παράδειγμα ο δηλών κατά λάθος πατήσει το πλήκτρο αποστολής του μηνύματος. Αν συμβεί κάτι τέτοιο θα πρέπει ο δηλών να αποζημιώσει τον παραλήπτη της δήλωσης για την προκληθείσα σε αυτόν ζημία λόγω της εμπιστοσύνης που έδειξε στη γνησιότητα της λανθασμένης διαβίβασης της δήλωσης βούλησης.

Για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης ισχύουν τα όσα ορίζει ο Αστικός Κώδικας στα άρθρα 147 και 150. Επομένως, όταν η δήλωση βούλησης είναι αποτέλεσμα απάτης ή συνέπεια απειλής, είναι ακυρώσιμη. Κατά το άρθρο 192 του Αστικού Κώδικα η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει στον προτείνοντα η δήλωση αποδοχής της πρότασης του. Τέλος

αφού οι ενδιαφερόμενοι συμπληρώσουν τα έγγραφα τα οποία ενυπάρχουν ήδη στην ιστοσελίδα και τα αποστέλλουν, πραγματοποιείται η σύναψη της σύμβασης.

Η Οδηγία 1999/93/EK αναφέρεται στις ηλεκτρονικές υπογραφές και ενσωματώθηκε στο ελληνικό εσωτερικό δίκαιο με το προεδρικό διάταγμα 150/2001. Στόχος της Οδηγίας 1999/93/EK είναι σύμφωνα με το άρθρο 1 αυτής η διευκόλυνση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών και η νομική αναγνώριση τους. Με την οδηγία αυτή θεσπίζεται το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και για ορισμένες υπηρεσίες πιστοποίησης (άρθρο 1§1).

Σύμφωνα με τον ορισμό της Οδηγίας στο άρθρο 2 «ηλεκτρονική υπογραφή» είναι δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας. Η παράγραφος 2 του άρθρου αυτού ορίζει ως προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή – ψηφιακή, την ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία ανταποκρίνεται στις ακόλουθες απαιτήσεις: συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφο, είναι ικανή να ταυτοποιήσει τον υπογράφο, δημιουργείται με μέσα που ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και τέλος συνδέεται με δεδομένα, στα οποία αναφέρεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να εντοπιστεί οποιαδήποτε επακόλουθη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων.

Το άρθρο 5 προβλέπει τις έννομες συνέπειες των ηλεκτρονικών υπογραφών. Τα κράτη – μέλη διασφαλίζουν ότι οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές -ψηφιακές- που βασίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και οι οποίες δημιουργούνται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής (άρθρο 5 §1):

- ✓ ικανοποιούν τις νομικές απαιτήσεις υπογραφής σε σχέση με τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή κατά τον ίδιο τρόπο που μια ιδιόχειρη ικανοποιεί τις απαιτήσεις αυτές σε σχέση με τα δεδομένα που καταχωρίζονται επί χάρτου
- ✓ γίνονται δεκτές ως αποδεικτικό στοιχείο σε νομικές διαδικασίες.

Σκοπός του προεδρικού διατάγματος 150/2001 είναι η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/EK «σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές» (άρθρο 1§1). Ρητά όμως ορίζεται στο άρθρο 1 §2 ότι «οι διατάξεις του παρόντος Διατάγματος δεν θίγουν διατάξεις που, αναφορικά με τη σύναψη και την ισχύ

συμβάσεων ή εν γένει τη σύσταση νομικών υποχρεώσεων, επιβάλλουν τη χρήση ορισμένου τύπου, ούτε διατάξεις για την αποδεικτική ή άλλη χρήση εγγράφων ή διατάξεις με τις οποίες απαγορεύεται να διακινούνται και να καθίστανται γνωστά έγγραφα ορισμένων κατηγοριών και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα».

Στο άρθρο 2 το προεδρικό διάταγμα υιοθετεί ως προς τις ηλεκτρονικές υπογραφές, τα δεδομένα δημιουργίας και επαλήθευσης υπογραφής, τα πιστοποιητικά, τους ορισμούς που η ίδια η Οδηγία αναφέρει στο άρθρο 2. Υιοθετούνται και οι αυστηρές προϋποθέσεις που η Οδηγία καθιερώνει για τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται η μονοσήμαντη σύνδεση της υπογραφής με τον υπογράφοντα, η ικανότητα της να προσδιορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντα, η δημιουργία της με μέσα του αποκλειστικού ελέγχου του υπογράφοντα και η σύνδεση της κατά τέτοιον τρόπο με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται ώστε να είναι εύκολη οποιαδήποτε στιγμή η διαπίστωση ενδεχόμενης αλλοίωσης σε αυτά.

Ανεξάρτητα από τις προαναφερθείσες διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/EK και του Π.Δ. 150/2001 με τον γενικότερο όρο «ηλεκτρονική υπογραφή» δεν νοείται απλά η ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιόχειρης αλλά στην ουσία πρόκειται για «μια κλειδωμένη σύντηξη ενός ηλεκτρονικού κειμένου», η οποία θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και ως «δακτυλικό αποτύπωμα» αυτού. Η ηλεκτρονική υπογραφή έχει ποικίλες μορφές όπως για παράδειγμα τη βιομετρική υπογραφή, την τοποθέτηση πάνω σε ένα ηλεκτρονικό κείμενο μιας ιδιόχειρης υπογραφής με τη χρήση scanner ή άλλων μέσων. Ο όρος «ηλεκτρονική υπογραφή» υπό την ευρεία έννοια περιλαμβάνει ένα σύνολο μεθόδων, οι οποίες χρησιμοποιούνται προκειμένου να επιτελέσουν την ίδια εργασία με την ιδιόχειρη υπογραφή, δηλαδή σκοπούν να πιστοποιήσουν την ταυτότητα του υπογράφοντος.

3.7 Νόμος 3587/2007

Στο Νόμο 3587/2007 γίνεται τροποποίηση και συμπλήρωση του Νόμου 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει, καθώς επίσης και ενσωμάτωση της οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (EE L 149)⁴⁷.

⁴⁷ Αρ. Φ.Ε.Κ. 152-15/7/2007

✓ **Άρθρο 1**

1. Η παράγραφος 1 του άρθρου 1 του Νόμου 2251/1994 (Φ.Ε.Κ. 191Α΄) αντικαθίσταται ως εξής: «1. Τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών τελούν υπό την προστασία του Κράτους».
2. Στην παράγραφο 2 του άρθρου 1 του Νόμου 2251/1994 η φράση «Η Πολιτεία μεριμνά ιδίως για» αντικαθίσταται με τη φράση «Το Κράτος μεριμνά ιδίως για:».
3. Η περίπτωση ε΄ της παραγράφου 2 του άρθρου 1 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «ε) την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών σε θέματα που αφορούν στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στον καταναλωτή, στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και στην προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης».
4. Η παράγραφος 3 του άρθρου 1 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «3. Οι διατάξεις του παρόντος νόμου εφαρμόζονται σε κάθε προμηθευτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε μορφής, του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.»
5. Η παράγραφος 4 του άρθρου 1 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «4. Με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων του παρόντος νόμου νοούνται:

α) Καταναλωτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και:

- i. κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος,
- ii. κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγύεται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του.

β) Προμηθευτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής νοείται και ο διαφημιζόμενος.

✓ **Άρθρο 2**

1. Οι παράγραφοι 1 έως και 5 του άρθρου 2 του Νόμου 2251/ 1994 αντικαθίστανται ως εξής: «1. Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτιως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. 2. Οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα. 3. Όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών (ειδικοί όροι) υπερισχύουν των αντίστοιχων γενικών όρων. 4. Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή. 5. Ειδικώς, όταν ελέγχεται το περιεχόμενο γενικού όρου συναλλαγών κατά την εφαρμογή των παραγράφων 16α και 2 και 3 των άρθρων 10 και 13α αντίστοιχα, επιλέγεται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνευτική εκδοχή, εφόσον οδηγεί σε απαγόρευση διατύπωσης και χρήσης του σχετικού όρου.
2. Το πρώτο εδάφιο της παραγράφου 6 του άρθρου 2 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «6. Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι».
3. Στην παράγραφο 7 του άρθρου 2 του Νόμου 2251/1994 η περίπτωση ε' αντικαθίσταται και προστίθεται περίπτωση λβ' ως εξής:
 - i. «ε) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση».
 - ii. «λβ) προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς αυτός να υποχρεούται να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη».
4. Η παράγραφος 9 του άρθρου 2 του Νόμου 2251/1994 καταργείται.

✓ **Άρθρο 3**

1. Στην περίπτωση ε΄ της παραγράφου 1 του άρθρου 3 του Νόμου 2251/1994 η λέξη «ολική» αντικαθίσταται με την λέξη «συνολική».
2. Η παράγραφος 4 του άρθρου 3 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «4. Ο καταναλωτής δικαιούται να υπαναχωρήσει από τις συμβάσεις των παραγράφων 1 και 2 ή να ανακαλέσει την πρόταση που υποβάλλεται κατά την παράγραφο 3, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του εγγράφου της σύμβασης ή από την τυχόν μεταγενέστερη παραλαβή του προϊόντος, εκτός αν στη σύμβαση προβλέπεται μεγαλύτερη προθεσμία. Σε περίπτωση που το δικαίωμα υπαναχώρησης ή η ανάκληση της πρότασης ασκηθούν εγγράφως, με έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή ή με σταθερό μέσο, κατά την έννοια της περίπτωσης στ΄ της παραγράφου 1 του άρθρου 4α, το οποίο τίθεται στη διάθεση του προμηθευτή και στο οποίο αυτός έχει πρόσβαση, για την επέλευση των αποτελεσμάτων της υπαναχώρησης ή της ανάκλησης της πρότασης, αρκεί ο καταναλωτής να έχει αποστείλει το σχετικό έγγραφο πριν λήξει η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου. Παραίτηση από το δικαίωμα αυτό είναι άκυρη.»
3. Στο σημείο ιι της περίπτωσης δ΄ της παραγράφου 7 του άρθρου 3 του Νόμου 2251/1994, η φράση: «δέκα (10) ημερών» αντικαθίσταται με τη φράση: «δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών».
4. Οι περιπτώσεις ε΄ και στ΄ της παραγράφου 7 του άρθρου 3 του Νόμου 2251/1994 καταργούνται.
5. Στο άρθρο 3 του Νόμου 2251/1994 προστίθεται παράγραφος 8 ως εξής: «8. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις με αντικείμενο αγαθά και υπηρεσίες, η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς κατά την έννοια του σημείου ι της περίπτωσης β΄ της παραγράφου 6 του άρθρου 4α.»

✓ **Άρθρο 4**

1. Το πρώτο εδάφιο της παραγράφου 1 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «1. Σύμβαση από απόσταση είναι κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που

οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί, αποκλειστικά, ένα ή περισσότερα μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση μέχρι και τη σύναψη της σύμβασης.»

2. Το πρώτο εδάφιο της παραγράφου 2 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «2. Η σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη, υπέρ του καταναλωτή, εάν πριν από τη σύναψή της, ο καταναλωτής δεν ενημερώθηκε με τα μέσα της χρησιμοποιούμενης τεχνικής επικοινωνίας κατά τρόπο ευκρινή, σαφή και κατανοητό, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των διατάξεων που διέπουν το κύρος των δικαιπραξιών, για τα ακόλουθα ιδίως στοιχεία, καθώς και για κάθε μεταβολή αυτών:».
3. Η περίπτωση α' της παραγράφου 2 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «α) την ταυτότητα και τη διεύθυνση του προμηθευτή».
4. Η παράγραφος 4 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «4. Απαγορεύεται να αποστέλλονται ή να παρέχονται στον καταναλωτή αγαθά ή υπηρεσίες, αντίστοιχα, χωρίς προηγούμενη σχετική παραγγελία του, εφόσον αυτός καλείται για την απόκτησή τους έναντι καταβολής τιμήματος ή για την επιστροφή τους, ακόμη και όταν δεν καταβάλλει τις δαπάνες αποστολής. Σε περίπτωση που αποστέλλονται αγαθά ή παρέχονται υπηρεσίες κατά το προηγούμενο εδάφιο, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να διαθέτει τα αγαθά ή τις υπηρεσίες κατά την κρίση του, χωρίς να οφείλει οποιοδήποτε τίμημα, απαλλασσόμενος και από την υποχρέωση φύλαξης ή και επιστροφής των αγαθών. Η μη απάντηση του καταναλωτή σε περίπτωση αποστολής αγαθών ή παροχής υπηρεσιών που δεν παραγγέλθηκαν δεν συνιστά συναίνεση ή σιωπηρή αποδοχή της σχετικής συναλλαγής εκ μέρους του.»
5. Το πρώτο εδάφιο της παραγράφου 5 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «5. Οι διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου δεν εφαρμόζονται σε περίπτωση που ο προμηθευτής αδυνατεί να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει τις υπηρεσίες που παρήγγειλε ο καταναλωτής, προμηθεύει όμως σε αυτόν, κατόπιν σχετικής συμφωνίας, αγαθά ή παρέχει υπηρεσίες ισοδύναμης ποιότητας και στην ίδια τιμή, με την υποχρέωση να γνωστοποιήσει εγγράφως στον καταναλωτή, ότι μπορεί να επιστρέψει τα αγαθά ή να μην αποδεχθεί τις υπηρεσίες υποκατάστασης, εάν δεν ανταποκρίνονται στους όρους της συμφωνίας και ότι τα έξοδα επιστροφής βαρύνουν τον προμηθευτή»
6. Η παράγραφος 6 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «6. Η χρησιμοποίηση των τεχνικών επικοινωνίας πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε

να μην προσβάλλεται η ιδιωτική ζωή του καταναλωτή. Ειδικότερα, σε περιπτώσεις μη ζητηθείσας επικοινωνίας εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 11 του Νόμου 3471/2006 (ΦΕΚ 133 Α΄).»

7. Η παράγραφος 8 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «8. Με την επιφύλαξη αντίθετης συμφωνίας των συμβαλλομένων, ο προμηθευτής οφείλει να εκπληρώσει την παροχή της σύμβασης το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από τη διαβίβαση σε αυτόν της παραγγελίας του καταναλωτή. Αν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης.
8. Το πρώτο εδάφιο της παραγράφου 9 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «9. Η σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, εάν αυτός δεν λάβει, σε εύθετο χρόνο, κατά την εκτέλεσή της και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών, τα οποία δεν πρόκειται να παραδοθούν σε τρίτους, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο κατά την έννοια της περίπτωσης στ΄ της παραγράφου 1 του άρθρου 4α, στο οποίο ο καταναλωτής έχει πρόσβαση, και στη γλώσσα που χρησιμοποιήθηκε στην πρόταση σύναψης σύμβασης, τις ακόλουθες τουλάχιστον πληροφορίες:».
9. Στο τέλος της περίπτωσης β΄ της παραγράφου 9 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 προστίθεται φράση ως εξής: «όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνεται για την επισκευή του προϊόντος».
10. Η περίπτωση δ΄ της παραγράφου 9 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «δ) τους όρους και τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με την παράγραφο 10 και, σε χωριστό έντυπο ή ηλεκτρονικό έγγραφο, υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης. Ο καταναλωτής δικαιούται κατά το χρόνο ισχύος της σύμβασης, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει εγγράφως τις πληροφορίες αυτές.»
11. Η παράγραφος 10 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «10. Σε κάθε σύμβαση από απόσταση ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναιτιολογήτως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών, αν δεν συμφωνήθηκε μεγαλύτερη προθεσμία, επιστρέφοντας το αγαθό στην αρχική του κατάσταση, χωρίς να επιβαρύνεται με οποιαδήποτε δαπάνη, εκτός από τα έξοδα επιστροφής. Για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου αρχίζει, για τα αγαθά, από την παραλαβή τους, εφόσον ο προμηθευτής τήρησε τις υποχρεώσεις της προηγούμενης παραγράφου 9 και, για τις υπηρεσίες, από τη λήψη των πληροφοριών, είτε με έγγραφο είτε με σταθερά μέσα,

που ενημερώνουν τον καταναλωτή ότι έχει συναφθεί η σύμβαση σύμφωνα με την ανωτέρω παράγραφο 9. Αν ο προμηθευτής δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 9, η προθεσμία υπαναχώρησης είναι τρίμηνη. Στην περίπτωση προμήθειας αγαθών, εάν εντός της τρίμηνης προθεσμίας που αρχίζει από την παραλαβή του αγαθού από τον καταναλωτή, αυτός λάβει τις πληροφορίες, είτε από τα έγγραφα ή από τα σταθερά μέσα, που τον ενημερώνουν για τη σύναψη της σύμβασης σύμφωνα με την παράγραφο 9, θεραπεύεται η ακυρότητα της σύμβασης και αρχίζει, από τη λήψη των πληροφοριών αυτών, νέα προθεσμία υπαναχώρησης δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών. Σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή κατά τα ανωτέρω, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει τα ποσά που του κατέβαλε ο καταναλωτής εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών. Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, κοινοποιεί το γεγονός αυτό εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση.»

12. Η παράγραφος 12 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «12. Το βάρος απόδειξης σχετικά με την προηγούμενη ενημέρωση, τη γραπτή επιβεβαίωση ή την επιβεβαίωση με σταθερά μέσα ή την τήρηση των προθεσμιών και τη συγκατάθεση του καταναλωτή φέρει ο προμηθευτής. Ρήτρες, σύμφωνα με τις οποίες ο καταναλωτής παραιτείται από την άσκηση των δικαιωμάτων που ορίζονται στο παρόν άρθρο ή ο προμηθευτής απαλλάσσεται των ευθυνών του κατά το άρθρο αυτό, είναι άκυρες. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου ισχύουν με την επιφύλαξη ειδικότερων κοινοτικών διατάξεων ή εναρμονισμένων, προς αυτές, εθνικών διατάξεων που διέπουν ορισμένους τύπους συμβάσεων από απόσταση ή ζητήματα αυτών.»

13. Η παράγραφος 13 του άρθρου 4 του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «13.

Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται:

- i. στους αυτόματους διανομείς,
- ii. στους εμπορικούς χώρους αυτόματης πώλησης,
- iii. στις συμβάσεις που συνάπτονται με τους φορείς των τηλεπικοινωνιών δια της χρήσης των δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων.

Οι παράγραφοι 2, 7, 8, 9, 10 και 11 πρώτο εδάφιο του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται στις συμβάσεις προμήθειας τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών που προορίζονται για την τρέχουσα οικιακή κατανάλωση και τα οποία παραδίδουν, κατ' οίκον ή στον τόπο διαμονής ή εργασίας του καταναλωτή, διανομείς σε τακτά ή συχνά διαστήματα. Οι παράγραφοι 2 περίπτωση στ', 7, 8, 9 περίπτωση δ', 10 και 11 πρώτο εδάφιο του παρόντος

άρθρου δεν εφαρμόζονται σε συμβάσεις παροχής υπηρεσιών με αντικείμενο μεταφορές, κατάλυμα, σίτιση και ψυχαγωγία, στην περίπτωση που ο προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρέχει τις υπηρεσίες αυτές σε συγκεκριμένη ημερομηνία ή συγκεκριμένη χρονική περίοδο.»

✓ **Άρθρο 5**

1. Στην αρχή της παραγράφου 1 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 οι φράσεις «Γενικές διατάξεις» και «Με την έννοια αυτού του άρθρου» αντικαθίστανται, αντίστοιχα, με τις φράσεις «Ορισμοί» και «Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου αυτού».
2. Η περίπτωση α' της παραγράφου 1 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «α) Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.»
3. Η περίπτωση δ' της παραγράφου 1 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «δ) Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του.»
4. Ο τίτλος της παραγράφου 3 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «3. Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση».
5. Το πρώτο εδάφιο της περίπτωσης α' της παραγράφου 3 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «α) Πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται με τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των διατάξεων που διέπουν το κύρος των δικαιοπραξιών, για τα ακόλουθα στοιχεία, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής:».

6. Το σημείο iii της περίπτωσης α' της παραγράφου 3 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «iii. Πληροφορίες που αφορούν τη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση:

- την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 6 και, εάν υφίσταται το δικαίωμα αυτό, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με την περίπτωση β' της παραγράφου 7, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος,
- την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη ή περιοδική βάση,
- πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη να προκαλέσουν την πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης αυτής, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κυρώσεων που προβλέπονται στις περιπτώσεις αυτές από τη σύμβαση,
- πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να απευθύνεται η δήλωση υπαναχώρησης,
- το κράτος μέλος ή τα κράτη μέλη, στη νομοθεσία των οποίων βασίζεται ο προμηθευτής για τη δημιουργία σχέσεων με τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση,
- οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δίκαιο που εφαρμόζεται στη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ή και το αρμόδιο δικαστήριο,
- τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες διατυπώνονται οι όροι της σύμβασης και η αναφερόμενη στην παρούσα παράγραφο εκ των προτέρων πληροφόρηση, καθώς και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο προμηθευτής, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.»

7. Η περίπτωση β' της παραγράφου 3 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «β) Στην περίπτωση τηλεφωνικών επικοινωνιών, οι οποίες

ηχογραφούνται υποχρεωτικά, τηρουμένων των διατάξεων του Νόμου 3340/2005 (ΦΕΚ 112 Α΄) και του Νόμου 3471/2006, όπως εκάστοτε ισχύουν, πρέπει να δηλώνεται σαφώς, στην αρχή οποιασδήποτε συνομιλίας με τον καταναλωτή, ότι αυτή μαγνητοφωνείται, η ταυτότητα του προμηθευτή και ο εμπορικός σκοπός του τηλεφωνήματός του. Επιπρόσθετα, εφόσον συγκατατίθεται ρητά ο καταναλωτής, είναι υποχρεωτική η παροχή σε αυτόν των ακόλουθων πληροφοριών που αφορούν:

- στην ταυτότητα του προσώπου που έρχεται σε επαφή με τον καταναλωτή και στη σχέση του με τον προμηθευτή,
- στην περιγραφή των κυριότερων στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,
- στο συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, στη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον που επιτρέπει στον καταναλωτή να το ελέγξει,
- στη μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,
- στην ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 6, και, εάν υφίσταται το δικαίωμα αυτό, στη διάρκεια και στις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με την περίπτωση β΄ της παραγράφου 7. Ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή ότι, κατόπιν αιτήματός του, μπορεί να λάβει και άλλες πληροφορίες, καθώς και να ενημερωθεί για τη φύση των πληροφοριών αυτών. Σε κάθε περίπτωση, ο προμηθευτής του παρέχει όλες τις πληροφορίες, όταν εκτελεί τις υποχρεώσεις του κατά την παράγραφο 5.»

8. Στην παράγραφο 3 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 προστίθεται περίπτωση δ΄ ως εξής: «δ) Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, εάν, πριν από τη σύναψή της, αυτός δεν ενημερώθηκε, με τα μέσα και τον τρόπο που προβλέπονται ανωτέρω, για τα στοιχεία τα οποία ορίζονται στις περιπτώσεις α΄ και β΄ της παρούσας παραγράφου.»
9. Η παράγραφος 4 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «4. Απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, πρόσθετες σε αυτές της περίπτωσης α΄

της παραγράφου 3, οι οποίες απορρέουν από ειδικές διατάξεις της κοινοτικής νομοθεσίας που διέπουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εξακολουθούν να ισχύουν. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κοινοποιεί τις εθνικές διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να διαβιβάζουν αμελλητί στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή τους σχετικούς τύπους συμβάσεων, περιλαμβανομένων και των γενικών όρων συναλλαγών.»

10. Η περίπτωση α' της παραγράφου 5 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «α) Η σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν αυτός δεν λάβει εγκαίρως, και, σε κάθε περίπτωση, πριν από τη δέσμευσή του από τη σύμβαση αυτή, όλους τους όρους της, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που αναφέρονται στις περιπτώσεις α' και β' της παραγράφου 3 και στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου, γραπτώς ή με άλλο σταθερό μέσο, στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση.»
11. Στην παράγραφο 5 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/ 1994, μετά την περίπτωση β' προστίθεται περίπτωση γ' και η περίπτωση γ' αναριθμείται σε περίπτωση δ': «γ) Σε κάθε περίπτωση, συμβατικοί όροι που δεν γνωστοποιήθηκαν κατά τα οριζόμενα ανωτέρω στον καταναλωτή δεν δεσμεύουν αυτόν, έστω και εάν δεν αποτελούν κρίσιμους παράγοντες στη διαμόρφωση της δικαιοπρακτικής βούλησής του.»
12. Στο τέλος της περίπτωσης α' της παραγράφου 6 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 προστίθεται εδάφιο ως εξής: «Η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από συμβάσεις του προηγούμενου εδαφίου αναστέλλεται για όσο χρόνο ο λήπτης της ασφάλισης έχει δικαίωμα εναντίωσης σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 2 του Νόμου 2496/1997 (ΦΕΚ 87 Α').»
13. Στην αρχή της περίπτωσης β' της παραγράφου 6 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 η φράση «Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται» αντικαθίσταται με τη φράση «Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν ασκείται.»
14. Η περίπτωση γ' της παραγράφου 6 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «γ) Ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης με σχετική δήλωσή του, σύμφωνα με τις πρακτικές οδηγίες που του έχουν δοθεί κατά το τέταρτο εδάφιο του σημείου iii) της περίπτωσης α' της παραγράφου 3, πριν από την εκπνοή της ανωτέρω προθεσμίας που ορίζεται στην περίπτωση α' της παρούσας παραγράφου, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο αυτός έχει πρόσβαση.»

15. Η περίπτωση ε΄ της παραγράφου 6 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «ε) Εάν με τη σύμβαση από απόσταση μίας δεδομένης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας συνδέεται άλλη σύμβαση από απόσταση, που είναι σχετική με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που παρέχονται από τον προμηθευτή ή από τρίτο με βάση συμφωνία του τρίτου με τον προμηθευτή, η πρόσθετη αυτή σύμβαση καταγγέλλεται από τον καταναλωτή, αζημίως, εάν αυτός ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στην περίπτωση α΄ της παραγράφου αυτής.»
16. Οι περιπτώσεις α΄, γ΄, δ΄ και ε΄ της παραγράφου 7 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίστανται ως εξής: «α) Η εκπλήρωση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση αρχίζει μόνο μετά από γραπτή δήλωση του καταναλωτή, με την οποία παρέχεται η σχετική συναίνεσή του. γ) Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει οποιοδήποτε ποσό σύμφωνα με την περίπτωση β΄ εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με το πρώτο εδάφιο του σημείου iii της περίπτωσης α΄ της παραγράφου 3. Ο προμηθευτής, όμως, δεν μπορεί, σε καμία περίπτωση, να απαιτήσει την πληρωμή αυτή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, που ορίζεται στην περίπτωση α΄ της παραγράφου 6, χωρίς προηγούμενη σχετική γραπτή δήλωση του καταναλωτή. δ) Ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, οποιοδήποτε ποσό έχει λάβει από αυτόν σύμφωνα με τη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, με εξαίρεση το ποσό που αναφέρεται στην περίπτωση β΄. Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα που ο προμηθευτής λάβει τη δήλωση υπαναχώρησης. ε) Ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, οποιοδήποτε χρηματικό ποσό ή προϊόν έχει λάβει από αυτόν. Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής απέστειλε τη δήλωση υπαναχώρησης.»
17. Η παράγραφος 8 του άρθρου 4α του Νόμου 2251/1994 αντικαθίσταται ως εξής: «8. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 3 του άρθρου 4 της υπ΄ αριθμ. Ζ1 178/13.2.2001 κοινής υπουργικής απόφασης (ΦΕΚ 255 Β΄), σε περίπτωση που γίνει χρήση κάρτας, κατά την έννοια των διατάξεων της απόφασης αυτής, στο πλαίσιο σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, χωρίς τη συναίνεση του.

3.8 Νόμος 3758/2009⁴⁸

✓ Άρθρο 1

Σκοπός του παρόντος νόμου είναι η θέσπιση αρχών συναλλακτικής συμπεριφοράς, κανόνων λειτουργίας και κρατικής εποπτείας των Εταιρειών Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, η ρύθμιση των σχέσεών τους με τους δανειστές και τους οφειλέτες αυτών, καθώς και η απαγόρευση της εκχώρησης ληξιπρόθεσμων οφειλών σε τρίτους.

✓ Άρθρο 2

Οι Εταιρείες λειτουργούν σύμφωνα με τον παρόντα νόμο και υποχρεούνται να τηρούν τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή, περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής, του τραπεζικού απορρήτου, της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών, ώστε να διασφαλίζεται η νομιμότητα της δράσης τους στην αγορά με ταυτόχρονη διασφάλιση του σεβασμού της προσωπικότητας και της οικονομικής ελευθερίας των οφειλετών.

✓ Άρθρο 3

Για τους σκοπούς του παρόντος νόμου, οι πιο κάτω όροι έχουν την ακόλουθη έννοια:

1. «Οφειλέτες»: φυσικά ή νομικά πρόσωπα, όπως δανειολήπτες, εγγυητές πιστώσεων ή καταναλωτές, όπως ορίζονται στον Αστικό Κώδικα και στην κείμενη νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτή.
2. «Δανειστές»: κάθε πρόσωπο φυσικό ή νομικό που συναλλάσσεται στην αγορά και παρέχει στους πελάτες του πίστωση οποιασδήποτε μορφής, όπως πιστωτικά ιδρύματα,

⁴⁸ Αρ. Φ.Ε.Κ. 68-5/5/2009

ανώνυμες εταιρείες παροχής πιστώσεων, ασφαλιστικές εταιρίες, εταιρείες κοινής ωφελείας, εταιρείες παροχής σταθερών και κινητών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, εταιρείες πώλησης καταναλωτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

3. «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις»: κεφαλαιουχικές εταιρείες που έχουν ως αποκλειστικό καταστατικό σκοπό την εξώδικη ενημέρωση οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων και απαιτητών χρηματικών οφειλών τους έναντι δανειστών, πριν από τη διενέργεια δικαστικών πράξεων και το στάδιο έναρξης της αναγκαστικής εκτέλεσης, που προέρχονται από συμβάσεις πίστωσης και εγγύησης και νόμιμες εμπορικές συναλλαγές, όπως αγορές αγαθών, παροχή υπηρεσιών, χορήγηση δανείων, εγγυήσεων και πιστώσεων, χρήση πιστωτικών καρτών, καθώς και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής των οφειλών, κατ' εντολή και για λογαριασμό των δανειστών, σύμφωνα με τις αρχές του άρθρου 4 του παρόντος.
4. «Ληξιπρόθεσμη οφειλή»: το χρηματικό ποσό που οφείλει από νόμιμη αιτία ο οφειλέτης προς τον δανειστή και το οποίο έπρεπε να έχει καταβληθεί σε δήλη ημέρα ή σε ορισμένη προθεσμία από την καταγγελία, εφόσον είχε ταχθεί τέτοια προθεσμία και κατέστη ληξιπρόθεσμο και απαιτητό.
5. «Ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις»: το σύνολο των εξώδικων ενεργειών στις οποίες προβαίνουν οι Εταιρείες προκειμένου να ενημερώσουν τους οφειλέτες για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών τους έναντι δανειστών, οι οποίες προσδιορίζονται από συμβάσεις και άλλα νόμιμα έγγραφα, όπως δανειστικά συμβόλαια, τιμολόγια, φορτωτικές, δελτία αποστολής, τα οποία διέπουν τη μεταξύ του δανειστή και του οφειλέτη σχέση.
6. «Σταθερό μέσο»: κάθε μέσο που επιτρέπει την αποθήκευση πληροφοριών κατά τρόπο προσβάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

✓ Άρθρο 4

Οι αρχές που διέπουν την ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις είναι:

1. Η εν γένει επιχειρηματική δράση των Εταιρειών στην αγορά διέπεται από τις αρχές της επαγγελματικής δεοντολογίας, της ευπρέπειας, της συναλλακτικής ευθύτητας, της

ειλικρίνειας κατά την επικοινωνία, της διαφάνειας, του σεβασμού της προσωπικότητας, της ιδιωτικής ζωής, της υγείας, της ασφάλειας, του τραπεζικού απορρήτου και της συμβατικής και οικονομικής ελευθερίας.

2. Η παρέμβαση των Εταιρειών αφορά αποκλειστικά και μόνο στην ενημέρωση των οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών τους έναντι δανειστών και τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής αυτών, κατ' εντολή και για λογαριασμό των δανειστών. Απαγορεύεται στους δανειστές η σύναψη σύμβασης για τους σκοπούς του παρόντος νόμου με Εταιρείες που δεν περιλαμβάνονται στο Μητρώο του άρθρου 7 του παρόντος. Δεν επιτρέπεται η ανάθεση εντολής ενημέρωσης για την ίδια ληξιπρόθεσμη οφειλή σε περισσότερες πλιν μίας Εταιρείες Ενημέρωσης.
3. Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο είσπραξη από τις Εταιρείες ληξιπρόθεσμων οφειλών, καθώς και η ανάθεση μέρους ή της όλης δραστηριότητας αυτών κατά την έννοια της παραγράφου 5 του άρθρου 3, σε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο.
4. Πριν από κάθε ενέργεια Ενημέρωσης απαιτείται η από τον δανειστή προς τον οφειλέτη επιβεβαίωση των οφειλών με κάθε διαθέσιμο τρόπο και η ταυτοποίηση του οφειλέτη, καθώς και η ενημέρωσή του για τη διαβίβαση των δεδομένων του στην Εταιρεία συμφώνως και προς το άρθρο 11 του Νόμου 2472/1997, ως εκάστοτε αυτός ισχύει. Η επικοινωνία με τον οφειλέτη πρέπει να γίνεται, σύμφωνα με τις αρχές της παραγράφου 1, εντός εύλογου χρόνου και με συχνότητα οχλήσεων όχι πέραν της μίας ανά δεύτερη ημέρα. Η τηλεφωνική επικοινωνία στο χώρο εργασίας του οφειλέτη γίνεται, μόνο εφόσον ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός έχει δηλωθεί ως μοναδικός αριθμός επικοινωνίας από τον τελευταίο.
5. Η ανάθεση της Ενημέρωσης από τον δανειστή προς την Εταιρεία γίνεται εγγράφως ή μέσω σταθερού μέσου αποθήκευσης πληροφοριών, κατά την έννοια της παραγράφου 6 του άρθρου 3. Οι διατάξεις του άρθρου 10 του Νόμου 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α΄) για το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας βαρύνουν αναλόγως και την Εταιρεία.
6. Δεν επιτρέπεται στον δανειστή η ανάθεση εντολής για Ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες οφειλές που δεν εμπίπτουν στην έννοια της παραγράφου 4 του άρθρου 3 ή έχουν υποβληθεί σε ρύθμιση ή διακανονισμό που τηρείται ή έχει παρέλθει ο χρόνος της παραγραφής. Δεν επιτρέπεται η ανάθεση εντολής Ενημέρωσης για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, οι οποίες απορρέουν από καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις,

καθώς και οι όροι που αναφέρονται στις υπουργικές αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 21 του άρθρου 10 του Νόμου 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α'), όπως εκάστοτε ισχύει.

7. Ο οφειλέτης δεν επιβαρύνεται με δαπάνες για την ανάθεση της Ενημέρωσης από τον δανειστή προς την Εταιρεία.

✓ **Άρθρο 5**

Απαγορεύεται στις Εταιρείες να προβαίνουν σε αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές προς τους οφειλέτες, όπως:

1. Η, κατά την επικοινωνία με τον οφειλέτη, εμφάνιση των υπαλλήλων τους υπό ιδιότητες που δεν διαθέτουν όπως υπαλλήλων των δανειστών, δικηγόρων ή δικαστικών επιμελητών.
2. Η άσκηση σωματικής βίας, ψυχολογικής πίεσης περί διακινδύνευσης του επαγγέλματος, των περιουσιακών στοιχείων ή της ζωής του οφειλέτη ή των οικείων του.
3. Η επίδειξη προσβλητικής συμπεριφοράς ή η χρήση προσβλητικών εκφράσεων εναντίον του οφειλέτη ή και των οικείων του.
4. Η δυσφήμιση ή η απειλή δυσφήμισης του οφειλέτη στο οικογενειακό ή εργασιακό περιβάλλον του.
5. Η εκμετάλλευση περιστάσεων αντικειμενικής αδυναμίας του οφειλέτη.
6. Η απειλή λήψης μη νόμιμου μέτρου σε βάρος του.
7. Η παραπλανητική πληροφόρηση του οφειλέτη.
8. Οι κατ' οίκον ή στο χώρο εργασίας του οφειλέτη επισκέψεις, καθώς και οι επισκέψεις σε άλλους χώρους αυστηρώς προσωπικούς, όπως νοσοκομεία.
9. Η όχληση των οικείων προσώπων του κατά την έννοια της περίπτωσης 4.
10. Η παραπλανητική χρήση και παρουσίαση εγγράφων που δημιουργούν εσφαλμένα την εντύπωση ότι πρόκειται για δικαστικά έγγραφα.
11. Η οποιαδήποτε επικοινωνία που περιλαμβάνει ανακριβείς πληροφορίες σχετικά με τις συνέπειες αθέτησης πληρωμών.
12. Η επικοινωνία για οφειλές οι οποίες απορρέουν από γενικούς όρους συναλλαγών που έχουν κριθεί κατά χρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις, καθώς και οι όροι που αναφέρονται στις υπουργικές αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 21 του άρθρου 10 του Νόμου 2251/1994, όπως εκάστοτε ισχύει.

✓ **Άρθρο 6**

Ειδικές υποχρεώσεις Εταιρειών:

1. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να διαθέτουν επαρκή διοικητική και τεχνολογική υποδομή που να περιλαμβάνει, τουλάχιστον, ένα ολοκληρωμένο τηλεφωνικό κέντρο και δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να απασχολούν υπαλληλικό προσωπικό τουλάχιστον μέσης εκπαίδευσης, το οποίο οφείλουν να επιμορφώνουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα σε σχέση με το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο και ιδίως με τις διατάξεις του παρόντος και της νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, με σκοπό την επίδειξη προσήκουσας, κατά το νόμο και τα συναλλακτικά ήθη, συμπεριφοράς έναντι των οφειλετών. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να έχουν ελάχιστα ίδια κεφάλαια ύψους τριακοσίων πενήντα χιλιάδων (350.000€) ευρώ.
2. Σε κάθε προφορική επικοινωνία με τον οφειλέτη, οι Εταιρείες έχουν υποχρέωση να διαθέτουν εμφανή τον αριθμό προέλευσης κλήσης, να παρέχουν πλήρη και σαφή Ενημέρωση στους οφειλέτες, τόσο για το ονοματεπώνυμο του καλούντος υπαλλήλου και την ιδιότητα του, όσο και για τον αριθμό Μητρώου της Εταιρείας κατά την έννοια του άρθρου 7 και το σκοπό της επικοινωνίας τους. Σε κάθε δε έγγραφη επικοινωνία, είτε με επιστολή είτε με σταθερό μέσο, κατά την έννοια της παραγράφου 6 του άρθρου 3, οι Εταιρείες υποχρεούνται, πλέον των ανωτέρω, να αναγράφουν, την πλήρη εμπορική επωνυμία τους, την ταχυδρομική διεύθυνση της καταστατικής έδρας τους, με οδό, αριθμό, πόλη, ταχυδρομικό κώδικα, τηλεφωνικό αριθμό, αριθμό τηλεομοιοτυπίας και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και τον αριθμό Μητρώου της Εταιρείας κατά την έννοια του άρθρου 7. Απαγορεύεται στις Εταιρείες να αντιποιούνται με οποιονδήποτε τρόπο κατά την επικοινωνία τους με τους οφειλέτες την επωνυμία ή το διακριτικό τίτλο των δανειστών – εντολέων τους.
3. Εφόσον ζητηθεί από τον οφειλέτη, οι Εταιρείες υποχρεούνται να παρέχουν σε αυτόν εγγράφως και ατελώς πλήρη και ακριβή αναλυτικά στοιχεία για το ύψος και την προέλευση της ληξιπρόθεσμης οφειλής, κατά κεφάλαιο, τόκους, έξοδα και προσαυξήσεις, όπως αυτές έχουν προσδιορισθεί από τον δανειστή, εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την πρώτη προφορική επικοινωνία.
4. Οι εκάστοτε ανατιθέμενες ενέργειες Ενημέρωσης αποτυπώνονται με σαφήνεια στη σύμβαση που διέπει τις σχέσεις δανειστή και Εταιρείας.
5. Απαγορεύεται στις Εταιρείες να ενεργούν πράξεις, οι οποίες ασκούνται αποκλειστικά από δικηγόρους ή δικαστικούς επιμελητές, όπως έρευνα στα υποθηκοφυλακεία ή

κτηματολογικά γραφεία, παράσταση σε δημόσιες αρχές, κοινοποίηση δικαστικών ή εξώδικων πράξεων, κίνηση διαδικασίας αναγκαστικής εκτέλεσης ή με οποιονδήποτε τρόπο συμμετοχή σε αυτήν, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κώδικα περί Δικηγόρων (ν.δ. 3026/1954, ΦΕΚ 235 Α') και του Κώδικα Δικαστικών Επιμελητών (ν. 2318/1995, ΦΕΚ 126 Α'), όπως εκάστοτε ισχύουν. Απαγορεύεται στις Εταιρείες να αναθέτουν τη δικαστική διεκδίκηση των οφειλών σε δικηγόρους και δικαστικούς επιμελητές της δικής τους επιλογής, έργο που ανήκει αποκλειστικά στους δανειστές.

6. Απαγορεύεται στις Εταιρείες η πρόσβαση σε αρχεία οικονομικής συμπεριφοράς, όπως στην «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.», ή σε άλλα αρχεία για τη διακρίβωση της πιστοληπτικής ικανότητας του οφειλέτη.

✓ Άρθρο 7

Μητρώο εγγραφής Εταιρειών

1. Οι Εταιρείες εγγράφονται υποχρεωτικά στο Μητρώο Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών για Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις στο οποίο καταχωρούνται και τα πλήρη στοιχεία των νόμιμων εκπροσώπων των Εταιρειών.
2. Το Μητρώο είναι δημόσιο βιβλίο και τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης σε ηλεκτρονική μορφή, η δε πρόσβαση σε αυτό γίνεται ατελώς. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, ρυθμίζονται ειδικότερα θέματα τήρησης και λειτουργίας του Μητρώου, κάθε λεπτομέρεια, τεχνική ή μη, σχετική με τη λειτουργία του, καθώς και οι προϋποθέσεις και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την εγγραφή Εταιρείας στο Μητρώο.
3. Οι Εταιρείες υποχρεούνται πριν από την έναρξη της δραστηριότητάς τους να υποβάλουν αίτηση για την καταχώρησή τους στο Μητρώο. Στη σφραγίδα, στα έντυπα, στα έγγραφα και στις συμβάσεις που συνάπτουν οι Εταιρείες αναγράφεται υποχρεωτικά ο αριθμός εγγραφής τους στο Μητρώο.
4. Η καταχώρηση στο Μητρώο αποτελεί αναγκαία προϋπόθεση για την υποβολή της δήλωσης έναρξης εργασιών της Εταιρείας στην αρμόδια δημόσια οικονομική υπηρεσία και αποδεικνύεται με σχετική βεβαίωση εγγραφής στο Μητρώο, που χορηγείται από το Υπουργείο Ανάπτυξης.
5. Αν η Εταιρεία δεν πληροί τις προϋποθέσεις του παρόντος νόμου, ο Υπουργός Ανάπτυξης, με αιτιολογημένη απόφαση του που εκδίδεται εντός προθεσμίας ενός (1)

μηνός από την κατάθεση της αίτησης καταχώρησης στο Μητρώο, αρνείται την εγγραφή της Εταιρείας σε αυτό.

6. Στην περίπτωση κατά την οποία εγγεγραμμένη Εταιρεία στο Μητρώο παραβιάζει τις διατάξεις του παρόντος νόμου, ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί, με αιτιολογημένη απόφασή του, να προβαίνει στις κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 10 του παρόντος. Η διαγραφή Εταιρείας από το Μητρώο συνεπάγεται αυτοδικαίως την ανάκληση της άδειας λειτουργίας της. Η απόφαση περί διαγραφής Εταιρείας από το Μητρώο κοινοποιείται στην αρμόδια για τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας Αρχή και στην αρμόδια δημόσια οικονομική υπηρεσία.

✓ Άρθρο 8

Προστασία απορρήτου

1. Οι Εταιρείες υποχρεούνται να μεριμνούν για την προστασία του επιχειρηματικού και προσωπικού απορρήτου. Ειδικότερα, οφείλουν να απέχουν από κάθε προσβολή προσωπικών δεδομένων του οφειλέτη και ιδιαίτερα των προσωπικών δεδομένων του σε ότι αφορά τα οικονομικά στοιχεία, όπως αριθμοί λογαριασμών, πιστωτικών καρτών, καταναλωτικά δάνεια, ηλεκτρονικές συναλλαγές, στα πλαίσια της κείμενης νομοθεσίας περί απορρήτου και προσωπικής ζωής του οφειλέτη και των αποφάσεων των ανεξάρτητων αρχών που είναι επιφορτισμένες με την τήρησή τους.
2. Ο δανειστής παρέχει στην Εταιρεία μόνο τα αναγκαία για την επικοινωνία στοιχεία των οφειλετών. Απαγορεύεται στις Εταιρείες η γνωστοποίηση των στοιχείων σε τρίτους, με ή χωρίς αντάλλαγμα, καθώς και η χρήση τους για άλλους σκοπούς. Ως τρίτοι, κατά την έννοια του παρόντος νόμου, θεωρούνται και οι θυγατρικές εταιρίες των Εταιρειών.
3. Εφόσον οι Εταιρείες προβαίνουν, στο πλαίσιο ανάθεσης από τους δανειστές, σε ρύθμιση ή διακανονισμό οφειλής, επιτρέπεται η καταγραφή των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων με τον οφειλέτη, μετά από ενημέρωση του, για το σκοπό παροχής αποδεικτικών στοιχείων της πραγματοποιηθείσας εμπορικής συναλλαγής. Στις περιπτώσεις απλής ενημέρωσης για την οφειλή η καταγραφή δεν επιτρέπεται. Υπεύθυνος επεξεργασίας του σχετικού αρχείου είναι ο δανειστής, ο οποίος μπορεί να αναθέσει την τήρηση του στην Εταιρεία. Ο δανειστής οφείλει να ενημερώσει τον οφειλέτη για την εν λόγω επεξεργασία.

✓ **Άρθρο 9**

Σχέσεις Εταιρειών με δανειστές.

1. Κάθε Εταιρεία οφείλει να παρέχει διαφανείς, επαγγελματικές και αποτελεσματικές υπηρεσίες προς τους δανειστές. Η τυχόν ύπαρξη διακανονισμού μεταξύ οφειλέτη και δανειστή αναστέλλει κάθε ενέργεια της Εταιρείας προς όχληση του οφειλέτη για όσο χρονικό διάστημα τηρείται ο διακανονισμός.
2. Με επιμέλεια και ευθύνη του δανειστή, οι επί τη βάση της σύμβασης μεταξύ αυτού και της Εταιρείας επί μέρους εντολές πρέπει να καθορίζουν με πληρότητα, τις σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου απαιτήσεις κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα.
3. Κάθε δανειστής υποχρεούται να παρέχει εντολή προς ενημέρωση μόνο για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, κατά την έννοια της παραγράφου 4 του άρθρου 3, οι οποίες δεν απορρέουν από καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις, καθώς και οι όροι που αναφέρονται στις υπουργικές αποφάσεις που εκδίδονται κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 21 του άρθρου 10 του Νόμου 2251/1994, τηρώντας τις διατάξεις περί απορρήτου και περί προστασίας προσωπικών δεδομένων των πελατών του. Παράβαση της υποχρέωσης αυτής επάγεται αστική ευθύνη του δανειστή προς αποζημίωση της Εταιρείας και του οφειλέτη. Απαγορεύεται στους δανειστές, επί ποινή ακυρότητας, να συνάπτουν συμβάσεις με Εταιρείες, οι οποίες δεν είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο του άρθρου 7 του παρόντος. Η παράβαση των διατάξεων αυτών επισύρει την επιβολή των προβλεπόμενων στο άρθρο 10 κυρώσεων, τόσο σε βάρος των δανειστών όσο και σε βάρος των Εταιρειών.
4. Δεν επιτρέπεται στις Εταιρείες να παρεκκλίνουν από τις εντολές του δανειστή ούτε και η αμοιβή τους να συνδέεται με την επιλογή εκ μέρους του οφειλέτη συγκεκριμένου τρόπου αποπληρωμής. Απαγορεύεται η εκχώρηση από δανειστή ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων προς είσπραξη, είτε προς Εταιρείες Ενημέρωσης υπό την έννοια της παραγράφου 3 του άρθρου 3 είτε προς οποιονδήποτε τρίτο.
5. Παράβαση των διατάξεων του παρόντος άρθρου θεμελιώνει και εις ολόκληρον ευθύνη του δανειστή και της Εταιρείας έναντι του οφειλέτη.

✓ **Άρθρο 10**

Κυρώσεις

1. Με την επιφύλαξη των κειμένων διατάξεων για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως των νόμων 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α΄) και 3471/2006 (ΦΕΚ 133 Α΄) και άλλων ειδικότερων διατάξεων, με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης επιβάλλεται σε βάρος των Εταιρειών που παραβαίνουν τις διατάξεις του παρόντος νόμου πρόστιμο από πέντε χιλιάδες (5.000€) έως πεντακόσιες χιλιάδες (500.000€) ευρώ. Σε περίπτωση υποτροπής το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται και ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να διατάξει και την προσωρινή διαγραφή της Εταιρείας από το Μητρώο για χρονικό διάστημα από ένα (1) έως έξι (6) μήνες και, σε περίπτωση περαιτέρω υποτροπής, μπορεί να διατάξει την οριστική διαγραφή της Εταιρείας.
2. Τα ποσά των προστίμων που επιβάλλονται αποτελούν δημόσιο έσοδο και εισπράττονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. (ν.δ. 356/1974, ΦΕΚ 90 Α΄) και μπορεί να αναπροσαρμόζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.
3. Η επιβολή των ως άνω διοικητικών κυρώσεων είναι ανεξάρτητη από κάθε άλλη αστική, ποινική ή πειθαρχική κύρωση που τυχόν προβλέπεται σε βάρος των Εταιρειών από τον παρόντα νόμο και την κείμενη νομοθεσία.

3.9 Νόμος 3869/2010⁴⁹

✓ Άρθρο 1

Πεδίο εφαρμογής

1. Φυσικά πρόσωπα που δεν έχουν πτωχευτική ικανότητα και έχουν περιέλθει, χωρίς δόλο, σε μόνιμη αδυναμία πληρωμής ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών τους δικαιούνται να υποβάλουν στο αρμόδιο δικαστήριο την αίτηση που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 4 για τη ρύθμιση των οφειλών αυτών και απαλλαγή. Την ύπαρξη δόλου αποδεικνύει ο πιστωτής.
2. Δεν επιτρέπεται η ρύθμιση οφειλών που:

⁴⁹ Αρ. Φ.Ε.Κ. 130-3/8/2010

- i. έχουν αναληφθεί το τελευταίο έτος πριν την υποβολή της αίτησης για την έναρξη της διαδικασίας κατά την παράγραφο 1 του άρθρου 4 του παρόντος νόμου
 - ii. που προέκυψαν από αδικοπραξία που διαπράχθηκε με δόλο, διοικητικά πρόστιμα, χρηματικές ποινές, φόρους και τέλη προς το Δημόσιο και τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού, τέλη προς Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου Δικαίου και εισφορές προς οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης.
3. Απαλλαγή του οφειλέτη από τα χρέη του σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου μπορεί να γίνει μόνο μία φορά.

✓ **Άρθρο 2**

Διαδικασία εξωδικαστικού συμβιβασμού

1. Προϋπόθεση για την ενώπιον του αρμοδίου δικαστηρίου υποβολή αίτησης του οφειλέτη για ρύθμιση οφειλών και απαλλαγή αποτελεί η εκ μέρους του καταβολή προσπάθειας επίτευξης εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές του και η αποτυχία αυτή, κατά το τελευταίο πριν την υποβολή της αίτησης εξάμηνο. Η προσπάθεια αυτή πραγματοποιείται με τη συνδρομή του Συνηγόρου του Καταναλωτή, Επιτροπής Φιλικού Διακανονισμού που προβλέπεται στο άρθρο 11 του Νόμου 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α), όπως ισχύει, ή Ένωσης Καταναλωτών που είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο που προβλέπεται στην παράγραφο 4 του άρθρου 10 του Νόμου 2251/1994 ή του Μεσολαβητή Τραπεζικών Επενδυτικών Υπηρεσιών ή δικηγόρου ή άλλου δημόσιου ή ιδιωτικού μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορέα από αυτούς που ορίζονται με τη διαδικασία που προβλέπεται στην παράγραφο 3.
2. Αν η προσπάθεια εξωδικαστικού συμβιβασμού αποτύχει, ο φορέας ή ο δικηγόρος που βοήθησε την προσπάθεια συντάσσει βεβαίωση, στην οποία διαπιστώνεται η αποτυχία της προσπάθειας εξωδικαστικού συμβιβασμού. Αν επιτευχθεί με τη σύμφωνη γνώμη των πιστωτών εξωδικαστικός συμβιβασμός, συντάσσεται σχετικό πρακτικό, το οποίο αποτελεί τίτλο εκτελεστό από την επικύρωση του από τον αρμόδιο Ειρηνοδίκη.
3. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ορίζονται και άλλοι φορείς δημόσιοι και ιδιωτικοί μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που επιτρέπεται να παρέχουν τη συνδρομή τους στους

οφειλέτες για την επίτευξη εξωδικαστικού συμβιβασμού με τους πιστωτές τους. Οι φορείς που συνδράμουν στην προσπάθεια εξωδικαστικού συμβιβασμού οφείλουν να ενημερώνουν τους οφειλέτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους από την υπαγωγή στις ρυθμίσεις αυτού του νόμου, να ενεργούν κατά τρόπο που διαφυλάττει τα συμφέροντα των οφειλετών και να χρησιμοποιούν για την επιδίωξη του δικαστικού συμβιβασμού πρόσωπα που διαθέτουν ικανότητες, γνώσεις και εμπειρία στην κατάστρωση οικογενειακού προϋπολογισμού, λαμβάνοντας υπόψη τα δηλούμενα εισοδήματα και τις ανάγκες του οφειλέτη και τη δυνατότητα του να αποπληρώνει χρέη. Με κοινή απόφαση των Υπουργών του πρώτου εδαφίου μπορούν να εξειδικεύονται οι υποχρεώσεις ενημέρωσης των φορέων αυτών προς τους οφειλέτες, τα προσόντα, η εκπαίδευση και οι ικανότητες που θα πρέπει να διαθέτουν τα πρόσωπα που ενεργούν για λογαριασμό των φορέων, να χορηγούνται οδηγίες για τη διαδικασία που θα ακολουθείται στην επιδίωξη εξωδικαστικού συμβιβασμού, να εκδίδονται σχετικά υποδείγματα, καθώς επίσης και οι διαδικασίες υπό τις οποίες ελέγχεται η συνδρομή των προϋποθέσεων που ορίζονται για την επιδίωξη του εξωδικαστικού συμβιβασμού.

4. Τα πιστωτικά ιδρύματα υποχρεούνται μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την υποβολή σε αυτά σχετικού αιτήματος του οφειλέτη, να του παραδώσουν χωρίς επιβάρυνση σχετική αναλυτική κατάσταση των προς αυτά οφειλών του κατά κεφάλαια τόκους και έξοδα. Ο Υπουργός Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας επιβάλλει για κάθε παράβαση της υποχρέωσης της παρούσας παραγράφου πρόστιμο που ανέρχεται από πεντακόσια (500,00€), έως δέκα χιλιάδες (10.000,00€) ευρώ. Οι καταγγελίες για τις παραβάσεις αυτές κατατίθενται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας.

✓ Άρθρο 3

Αρμόδιο Δικαστήριο – Διαδικασία

Αρμόδιο δικαστήριο για την εκδίκαση της αίτησης που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 4 είναι το Ειρηνοδικείο, στην περιφέρεια του οποίου ο οφειλέτης έχει την κατοικία του, άλλως τη συνήθη διαμονή του. Το αρμόδιο Ειρηνοδικείο δικάζει με τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας.

✓ **Άρθρο 4**

Κατάθεση αίτησης και εγγράφων

1. Για την έναρξη της διαδικασίας, ο οφειλέτης καταθέτει αίτηση στο γραμματέα του αρμόδιου δικαστηρίου. Η αίτηση πρέπει να περιέχει:

- i. κατάσταση της περιουσίας του οφειλέτη και των κάθε φύσης εισοδημάτων του ίδιου και του συζύγου του
- ii. κατάσταση των πιστωτών του και των απαιτήσεών τους κατά κεφάλαιο, τόκους και έξοδα και
- iii. σχέδιο διευθέτησης οφειλών, που να λαμβάνει υπόψη με εύλογο τρόπο και συσχέτιση τόσο τα συμφέροντα των πιστωτών, όσο και την περιουσία, τα εισοδήματα και την οικογενειακή κατάσταση του οφειλέτη.

2. Μέσα σε ένα μήνα από την υποβολή της ο οφειλέτης υποχρεούται να προσκομίσει:

- i. τη βεβαίωση που προβλέπεται στην παράγραφο 2 του άρθρου 2 και
- ii. υπεύθυνη δήλωση για την ορθότητα και πληρότητα των καταστάσεων που προβλέπονται στις περιπτώσεις α' και β' της προηγούμενης παραγράφου και για τις μεταβιβάσεις εμπραγμάτων δικαιωμάτων επί ακινήτων, στις οποίες προέβη την τελευταία τριετία. Η παράγραφος 6 του άρθρου 22 του Νόμου 1599/1986, όπως αντικαταστάθηκε με την παράγραφο 13 του άρθρου 2 του Νόμου 2479/1997 (ΦΕΚ 67 Α') εφαρμόζεται και για την υπεύθυνη δήλωση του προηγούμενου εδαφίου.

4. Η δικάσιμος για τη συζήτηση της αίτησης προσδιορίζεται μέσα σε έξι (6) μήνες από την ημερομηνία κατάθεσής της.

5. Ο οφειλέτης καταθέτει μέσα σε ένα μήνα από την υποβολή της αίτησης στη γραμματεία του δικαστηρίου, έγγραφα που έχει στη διάθεσή του σχετικά με την περιουσία του, τα κάθε φύσης εισοδήματά του, τους πιστωτές και τις απαιτήσεις τους.
6. Με την υποβολή της αίτησης ανοίγει στο αρμόδιο δικαστήριο φάκελος του οφειλέτη στον οποίο τοποθετούνται με μέριμνα της γραμματείας του όλα τα έγγραφα και στοιχεία της υπόθεσης.
7. Αν δεν συμπεριληφθεί στην κατάσταση της παραγράφου 1 πιστωτής, η απαίτησή του δεν επηρεάζεται από την πορεία της διαδικασίας που αρχίζει με την υποβολή της αίτησης που προβλέπεται στην παράγραφο 1.
8. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθορίζονται υποδείγματα των πιστοποιητικών, δηλώσεων, καταστάσεων και σχεδίων διευθέτησης οφειλών που προβλέπονται στο νόμο αυτόν.

✓ **Άρθρο 5**

Επίδοση της αίτησης

Ο οφειλέτης το αργότερο μέσα σε ένα μήνα από την υποβολή της αίτησης επιδίδει στους πιστωτές αντίγραφα:

- i. της αίτησης με ορισμό δικασίμου για τη συζήτησή της
- ii. της κατάστασης της υπάρχουσας περιουσίας και των εισοδημάτων του οφειλέτη
- iii. του σχεδίου διευθέτησης των οφειλών, με πρόσκληση να υποβάλλουν στη γραμματεία του δικαστηρίου εγγράφως τις παρατηρήσεις και να δηλώσουν αν συμφωνούν με το προτεινόμενο σχέδιο διευθέτησης των οφειλών μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δύο (2) μηνών από την υποβολή της αίτησης.

Οι πιστωτές μπορούν να λάβουν γνώση όλων των στοιχείων που προβλέπονται στην παράγραφο 5 του προηγούμενου άρθρου. Οι πιο πάνω πιστωτές μπορούν, με έγγραφό τους που κατατίθεται στη γραμματεία του αρμόδιου δικαστηρίου να προτείνουν τροποποιήσεις του σχεδίου. Με την πάροδο της προθεσμίας αυτής άπρακτης, τεκμαίρεται ότι ο πιστωτής συμφωνεί με το σχέδιο διευθέτησης των οφειλών. Στην πρόσκληση γίνεται μνεία για τη συνέπεια αυτή.

✓ **Άρθρο 6**

Αναστολή καταδιωκτικών μέτρων

1. Η υποβολή της αίτησης της παραγράφου 1 του άρθρου 4 δεν επιφέρει αναστολή των μέτρων αναγκαστικής εκτέλεσης κατά του οφειλέτη. Μετά την υποβολή της αίτησης ο οφειλέτης ή κάθε άλλος που έχει έννομο συμφέρον μπορεί να ζητήσει από το αρμόδιο δικαστήριο που δικάζει κατά τη διαδικασία των ασφαλιστικών μέτρων την αναστολή της εκτελεστικής διαδικασίας, κατά του οφειλέτη. Η αναστολή χορηγείται έως την έκδοση της οριστικής απόφασης επί του σχεδίου διευθέτησης εάν πιθανολογείται ότι από την εκτέλεση θα προκληθεί ουσιώδης βλάβη στα συμφέροντα του αιτούντος και ότι θα ευδοκιμήσει η αίτηση. Η χορήγηση της αναστολής επάγεται αυτοδικαίως την απαγόρευση διάθεσης των περιουσιακών στοιχείων του οφειλέτη.
2. Το δικαστήριο μπορεί με αίτηση οποιουδήποτε έχει έννομο συμφέρον που δικάζεται κατά τη διαδικασία των ασφαλιστικών μέτρων να διατάξει όποιο μέτρο κρίνει αναγκαίο για να αποτραπεί κάθε επιζήμια για τους πιστωτές μεταβολή της περιουσίας του οφειλέτη ή μείωση της αξίας της μέχρι να δημοσιευθεί η απόφαση επί της αίτησης της παραγράφου 1 του άρθρου 4.
3. Οι απαιτήσεις των πιστωτών που είναι εξασφαλισμένες με ειδικό προνόμιο ή εμπράγματο δικαίωμα συνεχίζουν να εκτοκίζονται μέχρι την έκδοση οριστικής απόφασης επί της αιτήσεως με επιτόκιο ενήμερης οφειλής. Οι λοιπές απαιτήσεις παύουν με την κοινοποίηση της αίτησης να παράγουν νόμιμους ή συμβατικούς τόκους. Οι οφειλές αυτές θεωρούνται ληξιπρόθεσμες και υπολογίζονται με την τρέχουσα κατά το χρόνο κοινοποίησης της αίτησης αξία τους.
4. Σε περίπτωση οφειλής από στεγαστικό δάνειο το δικαστήριο της παραγράφου 1 μπορεί, λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες που επιτρέπει το εισόδημα του οφειλέτη, να χορηγήσει την αναστολή των καταδιωκτικών μέτρων για την οφειλή αυτή με ή χωρίς τον όρο της καταβολής εκ μέρους του οφειλέτη όλου ή μέρους του ποσού που αντιστοιχεί στην ενήμερη τοκοχρεολυτική δόση που θα όφειλε να καταβάλλει από το χρονικό σημείο της δημοσίευσης της απόφασης και μέχρι την έκδοση οριστικής απόφασης, αν η σύμβαση δανείου δεν είχε καταγγεληθεί ή δεν εμφάνιζε ληξιπρόθεσμες οφειλές.

✓ **Άρθρο 7**

Δικαστικός Συμβιβασμός

1. Μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δεκαπέντε ημερών που αρχίζει με την πάροδο δύο μηνών από την υποβολή της αίτησης που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 4, ο οφειλέτης, λαμβάνοντας υπόψη τις παρατηρήσεις των πιστωτών, μπορεί να επιφέρει μεταβολές στο αρχικό σχέδιο διευθέτησης, προκειμένου να επιτευχθεί συμφωνία όλων των πιστωτών. Οι πιστωτές ενημερώνονται με δική τους επιμέλεια για τις παραπάνω μεταβολές και λαμβάνουν θέση εγγράφως για το αναμορφωμένο σχέδιο μέσα σε είκοσι ημέρες από τη λήξη της προθεσμίας υποβολής τροποποιημένου σχεδίου. Τροποποίηση του σχεδίου μπορεί να λάβει χώρα μόνο μία φορά.
2. Αν κανένας πιστωτής δεν προβάλει αντιρρήσεις για το αρχικό ή το τροποποιημένο σχέδιο διευθέτησης οφειλών ή συγκατατίθενται όλοι σε αυτό, θεωρείται ότι ο συμβιβασμός έχει γίνει αποδεκτός. Ο Ειρηνοδίκης με απόφασή του επικυρώνει το σχέδιο, το οποίο αποκτά πλέον ισχύ δικαστικού συμβιβασμού. Η αίτηση για ρύθμιση και απαλλαγή από τις οφειλές θεωρείται ότι ανακλήθηκε.
3. Αν συγκατατίθενται στο σχέδιο πιστωτές με απαιτήσεις που υπερβαίνουν το ήμισυ του συνολικού ποσού των απαιτήσεων, στους οποίους περιλαμβάνονται σε κάθε περίπτωση το σύνολο των πιστωτών με εμπραγμάτως εξασφαλισμένες απαιτήσεις και πιστωτές με απαιτήσεις που υπερβαίνουν το ήμισυ των τυχόν εργατικών απαιτήσεων, το δικαστήριο, μετά από αίτηση του οφειλέτη ή οποιουδήποτε από τους πιστωτές που υποβάλλεται εγγράφως μέχρι τη συζήτηση, υποκαθιστά την έλλειψη συγκατάθεσης των πιστωτών που αντιτίθενται καταχρηστικά στο συμβιβασμό. Στην περίπτωση αυτή θεωρείται ότι επήλθε ο συμβιβασμός και ότι ανακλήθηκε η αίτηση για την απαλλαγή από τα χρέη.
4. Δεν επιτρέπεται υποκατάσταση της συγκατάθεσης πιστωτή όταν:
 - i) η απαίτηση του πιστωτή που αντιτίθεται δεν ικανοποιείται σε ανάλογο, σε σχέση με τους άλλους πιστωτές, βαθμό
 - ii) σε περίπτωση εφαρμογής του σχεδίου, ο πιστωτής που αντιτίθεται αποδεικνύει ότι θα περιέλθει σε δυσμενέστερη οικονομικά θέση από αυτήν στην οποία θα περιερχόταν, αν συνεχιζόταν η διαδικασία απαλλαγής του οφειλέτη από τις οφειλές
 - iii) αμφισβητείται απαίτηση από οφειλέτη ή οποιονδήποτε πιστωτή.

5. Αν δεν ενταχθεί στο σχέδιο διευθέτησης των οφειλών απαίτηση ανέγγυου πιστωτή, στον οποίο επιδόθηκαν η αίτηση και το σχέδιο, η απαίτηση αποσβένεται, αν ο πιστωτής δεν λάβει εγγράφως θέση επί του σχεδίου μέσα στην προθεσμία που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του άρθρου 5.
6. Οι πιστωτές δεν αποκτούν απαίτηση κατά του οφειλέτη για τα έξοδα και τις δαπάνες που δημιουργούνται από τη διαδικασία και το σχέδιο διευθέτησης οφειλών.

✓ **Άρθρο 8**

Δικαστική ρύθμιση χρεών

1. Αν το σχέδιο δεν γίνεται δεκτό από τους πιστωτές, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παράγραφο 2 του προηγούμενου άρθρου ή αν εκδηλώθηκαν αντιρρήσεις κατά του σχεδίου διευθέτησης των οφειλών και δεν υποκαθίστανται αυτές σύμφωνα με τα οριζόμενα στο προηγούμενο άρθρο, το δικαστήριο ελέγχει την ύπαρξη των αμφισβητούμενων απαιτήσεων και την πλήρωση των προϋποθέσεων του άρθρου 1 για τη ρύθμιση των οφειλών και απαλλαγή του οφειλέτη. Η απόφαση εκδίδεται κατά προτεραιότητα. Αν το δικαστήριο απορρίψει την αίτηση του οφειλέτη δεν μπορεί να υποβληθεί νέα αίτηση πριν από την πάροδο ενός έτους.
2. Αν τα περιουσιακά στοιχεία του οφειλέτη δεν είναι επαρκή, το δικαστήριο, λαμβάνοντας υπόψη τα πάσης φύσεως εισοδήματά του, ιδίως εκείνα από την προσωπική του εργασία, τη δυνατότητα συνεισφοράς του συζύγου, και σταθμίζοντας αυτά με τις βιοτικές ανάγκες του ιδίου και των προστατευόμενων μελών της οικογένειάς του, τον υποχρεώνει να καταβάλλει μηνιαίως και για χρονικό διάστημα τεσσάρων ετών ορισμένο ποσό για ικανοποίηση των απαιτήσεων των πιστωτών του συμμετρως διανεμόμενο. Με την απόφαση μπορεί να οριστεί ότι το ποσό αυτό αναπροσαρμόζεται ανά διαστήματα που ορίζονται σε αυτή με βάση αντικειμενικό δείκτη αναφοράς. Η καταβολή του ποσού γίνεται απευθείας στους πιστωτές, εκτός αν ορίζει διαφορετικά το δικαστήριο. Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της περιόδου ρύθμισης περιέλθουν στον οφειλέτη περιουσιακά στοιχεία αιτία θανάτου, ο οφειλέτης υποχρεούται να διαθέσει για την ικανοποίηση των πιστωτών το ήμισυ της αξίας αυτών. Σε περίπτωση που αμφισβητούμενη απαίτηση, η οποία έχει ενταχθεί στη ρύθμιση απορριφθεί τελεσίδικα, οι λοιποί πιστωτές υποκαθίστανται στη θέση του πιστωτή της αμφισβητούμενης απαίτησης και έχουν από αυτόν αξίωση καταβολής

στην αναλογία που αντιστοιχεί στον καθένα του ποσού που εισέπραξε εξαιτίας της ένταξης της απαίτησης στη ρύθμιση. Σε περίπτωση που δεν ενταχθεί στη ρύθμιση αμφισβητούμενη απαίτηση, η ύπαρξη της οποίας επαληθευτεί ακολούθως με τελεσίδικη απόφαση, ο πιστωτής υποκαθίσταται κατά την αναλογία της απαίτησής του στις θέσεις των υπολοίπων πιστωτών για τα ποσά που αναλογούν στην απαίτησή του και έχει από αυτούς αξίωση καταβολής των ποσών που εισέπραξαν εξαιτίας της μη ένταξης της απαίτησής του στις υπό ρύθμιση οφειλές. Το δικαστήριο μπορεί να διατάξει την κατάθεση στο Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων των χρηματικών διανομών που αντιστοιχούν σε αμφισβητούμενη απαίτηση που έχει ενταχθεί σε ρύθμιση μέχρι την επαλήθευσή της με τελεσίδικη δικαστική απόφαση.

3. Ο οφειλέτης οφείλει να εργάζεται κατά τη διάρκεια της περιόδου ρύθμισης της προηγούμενης παραγράφου σε κατάλληλη εργασία ή, αν δεν εργάζεται, να καταβάλει εύλογη προσπάθεια για την εξεύρεση ανάλογης εργασίας. Η προσπάθεια ανεύρεσης εργασίας τεκμαίρεται εφόσον ο οφειλέτης έχει εγγραφεί στο Μητρώο Ανέργων του Οργανισμού Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού ή έχει κάρτα ανεργίας και δεν έχει αποκρούσει αδικαιολόγητα πρόταση από τον Οργανισμό για ανάληψη εργασίας. Οφείλει επίσης να γνωστοποιεί μέσα σε ένα μήνα στη γραμματεία του δικαστηρίου κάθε μεταβολή κατοικίας ή εργασίας, αλλαγή εργοδότη, καθώς και κάθε αξιολογη βελτίωση των εισοδημάτων του ή των περιουσιακών του στοιχείων, ώστε να ενημερώνεται ο φάκελος που τηρείται σύμφωνα με την παράγραφο 5 του άρθρου 4.
4. Με αίτηση του οφειλέτη ή πιστωτή, που επιδίδεται μέσα σε ένα μήνα από την υποβολή της στο αρμόδιο δικαστήριο, μπορεί να τροποποιείται η ρύθμιση οφειλών της απόφασης της προηγούμενης παραγράφου ως προς το ύψος των μηνιαίων καταβολών, όταν τούτο δικαιολογείται από μεταγενέστερα γεγονότα ή μεταβολές της περιουσιακής κατάστασης και των εισοδημάτων του οφειλέτη. Η ισχύς της απόφασης που τροποποιεί τη ρύθμιση μπορεί να ανατρέχει στο χρόνο υποβολής της αίτησης τροποποίησης. Σε περίπτωση καταβολής από τον οφειλέτη σε πιστωτές μεγαλύτερου ποσού από αυτό που έχει οριστεί από το δικαστήριο σύμφωνα με την παράγραφο 2, ο οφειλέτης υποχρεούται να ικανοποιήσει συμμετρως όλους τους πιστωτές.
5. Σε περιπτώσεις που εξαιτίας εξαιρετικών περιστάσεων, όπως χρόνια ανεργία χωρίς υπαιτιότητα του οφειλέτη, σοβαρά προβλήματα υγείας, ανεπαρκές εισόδημα για την κάλυψη στοιχειωδών βιοτικών αναγκών του οφειλέτη ή άλλων λόγων ίδιας τουλάχιστον βαρύτητας, προσδιορίζονται με την απόφαση μηνιαίες καταβολές μικρού ύψους ή και μηδενικές, το δικαστήριο μπορεί με την ίδια απόφαση να ορίσει, όχι

νωρίτερα από πέντε μήνες, νέα δικάσιμο για επαναπροσδιορισμό των μηνιαίων καταβολών.

6. Η απόφαση που ορίζει μηνιαίες καταβολές είναι αμέσως εκτελεστή και δεν επιτρέπεται δικαστική αναστολή της. Δικαστική δαπάνη δεν επιδικάζεται.

Κεφάλαιο 4ο: Επίλογος – Συμπεράσματα

Ο καταναλωτής μπορεί να αποφύγει πολλά προβλήματα στις συναλλαγές του, όταν εξετάζει τα πάντα με λεπτομέρεια και αποφασίζει με βάση τις σωστές πληροφορίες. Μια μεγάλη αγορά είναι μια επένδυση. Το λιγότερο που περιμένει είναι η αγορά αυτή να μην εμφανίζει δυσλειτουργίες και να αισθάνεται ο καταναλωτής ότι τα χρήματα τα οποία έδωσε για την αγορά δεν θα χάσουν την αξία τους.

Παρακάτω επισημαίνονται πέντε (5) κανόνες – προτάσεις για σωστές αγορές:

- Γνώση του αντικειμένου

Οτιδήποτε και να αγοράζει ο καταναλωτής, πρέπει να προσπαθεί να μάθει περισσότερα για το προϊόν πριν το αγοράσει. Μερικές φορές αυτό σημαίνει να συζητήσει με κάποιον, που έχει αγοράσει ήδη το προϊόν ή χρησιμοποιεί τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Όταν το θέμα είναι τεχνολογικό τότε θα πρέπει να συζητάει με κάποιον ειδικό. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο ή κάποια άλλα ειδικά κλαδικά περιοδικά. Οι πωλητές των καταστημάτων μπορεί να είναι χρήσιμοι, αλλά καλό είναι ο καταναλωτής να μην περιορίζεται μόνο στο να ακούει ότι του λένε, διότι σκοπός τους είναι η πώληση, αλλά να κρίνει και να συγκρίνει με άλλες προσφορές.

- Είναι η σωστή επιλογή;

Πριν ο καταναλωτής αγοράσει κάτι, πρέπει να ρωτήσει τον εαυτό του εάν κάνει τη σωστή επιλογή. Είναι κάτι το οποίο θα χρησιμοποιήσει και θα απολαύσει, αλλά για πόσο καιρό; Εάν σκέφτεται να ασχοληθεί ή να αγοράσει κάτι για πρώτη φορά θα ήταν προτιμότερο να το νοικιάσει ή να μάθει από κάποιον που ήδη το έχει, περισσότερα, ώστε να είναι γνώστης της κατάστασης που θα ακολουθήσει την αγορά.

- Αποφυγή υπερβολικών δαπανών

Ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να αγοράζει κάτι εάν δεν έχει την οικονομική δυνατότητα. Εάν αυτό σημαίνει ότι έχει και άλλες ανάγκες ή πρέπει να δανειστεί χρήματα τότε θα ήταν καλύτερα να περιμένει. Πρέπει να σκεφτεί πολύ ρεαλιστικά πόσο πολύ χρειάζεται να προβεί στη συγκεκριμένη αγορά και πόσο σημαντική είναι η ανάγκη που θα καλύψει με αυτή την αγορά.

- Έρευνα της αγοράς

Θα είναι μια πραγματικά πολύ δυσάρεστη έκπληξη για τον καταναλωτή να βρει το αντικείμενο που μόλις έχει αγοράσει, ή την υπηρεσία που του παρασχέθηκε σε τιμή πολύ χαμηλότερη από αυτή που πλήρωσε. Επομένως, πρέπει να συγκρίνει τις τιμές στα καταστήματα, στο διαδίκτυο και σε περιοδικά για να βεβαιωθεί ότι έχει βρει την κατάλληλη τιμή.

- Προσοχή σε πρακτικά ζητήματα

Εάν ο καταναλωτής αγοράσει κάτι που έχει μεγάλη αξία, μπορεί να θελήσει να το πουλήσει αργότερα, για αυτό και είναι καλό να ρωτάει και να μαθαίνει την αξία μεταπώλησης του αντικειμένου που αγοράζει. Μπορεί να συμβουλευτεί εφημερίδες που δημοσιεύουν πωλήσεις – αγορές ειδών.

Καθημερινά οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν προβλήματα με προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά συνήθως δεν διαμαρτύρονται ή διαμαρτύρονται χωρίς αποτέλεσμα. Αυτό δεν συμβαίνει επειδή οι καταναλωτές είναι διστακτικοί αλλά γιατί δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους. Παρακάτω παρατίθενται ορισμένες πρακτικές συμβουλές, προκειμένου ο καταναλωτής να εκφράζει σωστά και αποτελεσματικά τη διαμαρτυρία του.

1. Να διατηρεί την ψυχραιμία του να ζητάει τον αρμόδιο υπάλληλο ή τον υπεύθυνο του καταστήματος, να σημειώνει πάντοτε τα ονόματα των ανθρώπων με τους οποίους μιλάει, καθώς και το περιεχόμενο της συνομιλίας τους.
2. Να μην εγκαταλείπει την προσπάθειά του, ενώ πιστεύει ότι έχει δίκιο, αλλά να επιμένει στη διαμαρτυρία του.
3. Όταν διαπιστώσει ότι υπάρχει πρόβλημα σε ένα προϊόν που αγόρασε, να μην αφήνει να περάσει μεγάλο χρονικό διάστημα για να διαμαρτυρηθεί, αλλά να επισκεφθεί το

συντομότερο δυνατό το κατάστημα από το οποίο πραγματοποίησε την αγορά, έχοντας μαζί του την απόδειξη ή κάποιο άλλο παραστατικό, ως απόδειξη της αγοράς.

4. Να κρατάει όλες τις αποδείξεις των αγορών σε ένα μέρος ώστε, να τις βρίσκει εύκολα όταν θα τις χρειαστεί.
5. Όταν θα διαμαρτυρηθεί ο καταναλωτής και η απάντηση που θα λάβει δεν τον ικανοποιεί, τότε θα πρέπει να διαμαρτυρηθεί γραπτώς.
6. Εάν τίποτε από όλα τα προηγούμενα δεν φέρει το επιθυμητό αποτέλεσμα, τότε ο καταναλωτής θα πρέπει να απευθυνθεί είτε στη Διεύθυνση Εμπορίου της Νομαρχίας, είτε σε κάποια τοπική οργάνωση καταναλωτών, για να τον συμβουλευσουν εάν θα πρέπει να καταθέσει μηνυτήρια αναφορά ή αν υπάρχει άλλος τρόπος επίλυσης του προβλήματος.

Το γενικότερο συμπέρασμα είναι ότι ο καταναλωτής θα πρέπει να δραστηριοποιείται για να επιτύχει κάποιο αποτέλεσμα, όταν ένα προϊόν ή υπηρεσία δεν ανταποκρίνεται στις υποσχέσεις και τις προσδοκίες που του έχει δημιουργήσει. Εάν ακολουθήσει τη σωστή διαδικασία, ο αντισυμβαλλόμενος θα καταλάβει ότι ο καταναλωτής έχει πάρει πολύ σοβαρά την υπόθεσή του και θα προσπαθήσει να λύσει το πρόβλημα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία

1. Τριανταφυλλόπουλος Ιωάννης «Ελληνικά Δίκαια (1)- Ιστορία και Φιλοσοφία του Δικαίου», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 1978
2. Μεντής Γ. «Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις Ν. Σάκκουλα, 2000
3. Γεωργιάδης Α. – Σταθόπουλος Μ. «Αστικός Κώδικας. Κατ' άρθρον Ερμηνεία. Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις Ν. Σάκκουλα, 1997
4. Ρόκας Ν. «Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I)». 2η Έκδοση, Εκδόσεις Ν. Σάκκουλα, 1998
5. Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1997
6. Ψυχομάνης Δ. Σπύρος «Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις» Εκδόσεις Ν. Σάκκουλα 1998
7. Ψυχομάνης Δ. Σπύρος «Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' Ν. Σάκκουλα 2001
8. Μιλτιάδης Νεκτάριος «Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση» Εκδόσεις Financial Forum 2003
9. Χατζηνικολάου – Αγγελίδου Ρ. «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ - Η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτή» Εκδόσεις Ν. Σάκκουλα, 2000
10. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή «Ενημέρωση του Καταναλωτή για τις εξ Αποστάσεως Συμβάσεις Πρόσβασης σε Υπηρεσίες του Ηλεκτρονικού Εμπορίου»
11. Τσουκλούκη Μαρία «Οι Γενικοί Όροι των Συναλλαγών – Ειδικά στις Τραπεζικές & Ασφαλιστικές Συμβάσεις – Προστασία του Καταναλωτή» Τ.Ε.Ι. Κρήτης, 2009
12. Φ.Ε.Κ. 191/16-11-1994
13. Φ.Ε.Κ. 192/21-8-2002
14. Φ.Ε.Κ. 152-15/7/2007

15. Φ.Ε.Κ. 68-5/5/2009
16. Φ.Ε.Κ. 130-3/8/2010

Sites

1. www.bankofgreece.gr/pages/el/otherlinks.aspx
2. www.efpolis.gr/el/diasfalisi_oikonomikon_symferonton_katanoloton.htm
3. www.hba.gr
4. www.europa.eu.int/comm/consumers
5. www.ypan.gr
6. www.sinigoros.gr
7. www.europa-ombudsman.eu
8. www.fin-net.com
9. www.kepka.org
10. www.eur-lex.europa.eu