



ΑΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΙΣ
ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:
ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΙ
ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ**

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ : ΓΑΒΑΛΑ ΓΕΩΡΓΙΑ

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΤΖΟΥΛΙΑ ΕΛΕΝΗ

Άγιος Νικόλαος 2010

'Καταναλωτές είμαστε όλοι. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη οικονομική ομάδα, η οποία επηρεάζει, αλλά και επηρεάζεται σχεδόν από κάθε δημόσια ή ιδιωτική οικονομική απόφαση, τη μόνη σημαίνουσα οικονομική ομάδα η οποία δεν είναι αποτελεσματικά οργανωμένη και της οποίας οι απόψεις δεν ακούγονται...'

Τζών Κέννεντυ, 1962

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΚ	Αστικός Κώδικας
ΑΠ	Αρειος Πάγος
Απόφ.	Απόφαση
αρ.	Αριθμός
βλ.	Βλέπε
ΓΟΣ	Γενικοί Όροι Συναλλαγών
ΓΟΑσφ.	Γενικοί Όροι Ασφαλίσεων
εδ.	Εδάφιο
Ελ.Δ.	Ελληνική Δικαιοσύνη
επ.	Επόμενα
ν.	Νόμος
ν.δ.	Νομοθετικό διάταγμα
παρ.	Παράγραφος
ΠΚ	Ποινικός Κώδικας
σελ.	Σελίδα
Εφ.	Εφετείο
ΔΕΕΤ	Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
υποσ	Υποσημείωση
Υ.Α.	Υπουργική Απόφαση
ο.π.	όπως παραπάνω
Πολ.Πρ.	Πολυμελές Πρωτοδικείο

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: Πιστωτικές Υπηρεσίες.....	8
1. Πιστωτικές υπηρεσίες, ορισμός και κατηγορίες.....	8
1.1. Δάνειο – Έννοια, ανάλυση όρων.....	9
1.1.1 Καταναλωτικά Δάνεια.....	11
1.1.1.α. Προσωπικά Δάνεια.....	12
1.1.1.β. Δάνεια Αγοράς Αυτοκινήτου.....	12
1.1.1.γ. Δάνεια για εγκατάσταση φυσικού αερίου	13
1.1.1.δ. Δάνειο Μεταφοράς Οφειλών	13
1.1.1.ε Δάνεια Εξόφλησης Οφειλών προς το Δημόσιο.....	13
1.1.1.ζ. Άλλες κατηγορίες καταναλωτικών δανείων.....	14
1.1.2. Στεγαστικά Δάνεια.....	14
1.1.2.α. Τοκοχρεολυτικά Στεγαστικά Δάνεια.....	15
1.1.2.β. Στεγαστικά Δάνεια τοκοπληρωμής.....	15
1.2. Πιστωτική κάρτα.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Η προστασία του καταναλωτή.....	18
2. Το Νομοθετικό Πλαίσιο και η προστασία του καταναλωτή	18
2.1. Η έννοια του καταναλωτή	19
2.2. Ο πελάτης της τράπεζας ως καταναλωτής.....	20

2.3. Ο εγγυητής της τράπεζας ως καταναλωτής.....	22
2.4 Ο αποδέκτης της διαφήμισης ως καταναλωτής.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ.....	25
3. Κίνδυνοι που ελλοχεύουν στις συναλλαγές του καταναλωτή με πιστωτικά ιδρύματα.....	25
3.1. Γενικοί όροι συναλλαγών, ορισμός.....	25
3.2. Επιθετικών πωλήσεων.....	27
3.2.1. Έκδοση πιστωτικής κάρτας χωρίς την αίτηση του δικαιούχου.....	27
3.2.2. Άμεση διαφήμιση.....	29
3.2.3. Παραπλανητική διαφήμιση.....	32
3.3. Ελλιπής πληροφόρηση	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: Μέσα προστασίας καταναλωτή.....	35
4.1. Δικαστική προστασία.....	35
4.1.1. Ενώσεις καταναλωτών στον ν.2251/94.....	35
4.1.2. Συλλογική αγωγή.....	35
4.1.3. Η ατομική δικαστική προστασία του καταναλωτή.....	37
4.1.4. Παραδείγματα δικαστικών αποφάσεων.....	39
4.2. Εξώδικη προστασία.....	51
4.2.1. Συνήγορος Καταναλωτή.....	52
4.2.2. Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού.....	53
4.2.3. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή.....	53
4.2.4. Δίκτυο SOLVIT.....	54

4.2.5. Δίκτυο FIN-NET	54
4.2.6. Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών.....	54
4.2.7. Συνήγορος του Πολίτη.....	56
5. Επίλογος - Συμπερασματικές παρατηρήσεις.....	58
6. Βιβλιογραφία.....	59

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ανάγκη για την προώθηση των επενδύσεων και την αύξηση της παραγωγής και κατανάλωσης αγαθών ενσώματων ή άυλων, έγινε ιδιαίτερα αισθητή κατά τη διάρκεια του 20ου αιώνα. Ταυτόχρονα, έγινε κατανοητό ότι οι παραπάνω στόχοι δεν θα μπορούσαν ποτέ να επιτευχθούν μόνο με την κυκλοφορία χρημάτων τοις μετρητοίς. Υιοθετήθηκε, λοιπόν, η λύση της παροχής πιστώσεων.

Ως «πίστωση» ή «πίστη» χαρακτηρίζεται στην οικονομική επιστήμη η άμεση ή έμμεση χρηματοδότηση ενός προσώπου με σκοπό την αύξηση της αγοραστικής του δύναμης¹. Τα είδη της πίστωσης είναι λοιπόν δύο: η άμεση και η έμμεση πίστωση. Άμεση πίστωση χορηγείται με την απευθείας παραχώρηση αγοραστικής δύναμης στον πιστούχο, κλασική δε μορφή άμεσης πίστωσης αποτελεί το δάνειο². Από την άλλη, έμμεση πίστωση αποτελεί η αύξηση της πιστοληπτικής ικανότητας του πιστούχου χωρίς την άμεση παραχώρηση αγοραστικής δύναμης. Μια από τις κυριότερες μορφές έμμεσης πίστωσης είναι η χορήγηση πιστωτικής κάρτας³.

Η παρούσα εργασία αναφέρεται στις πιστωτικές υπηρεσίες και εστιάζει στα δάνεια και στις πιστωτικές κάρτες ως προϊόντα πιστωτικών ιδρυμάτων. Επίσης, στα πλαίσια της παρούσας, αναλύεται η έννοια του καταναλωτή, οι κίνδυνοι που αυτός αντιμετωπίζει και οι τρόποι με τους οποίους μπορεί να προστατευθεί, όταν συναλλάσσεται με πιστωτικά ιδρύματα. Ειδικότερα, αναλύονται διεξοδικά η δικαστική και εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών ως μέσα προστασίας του καταναλωτή κατά τις συναλλαγές του με πιστωτικά ιδρύματα.

¹ Ζολώτα, Θεωρητική οικονομική, 2^η έκδοση, 1944, σελ. 661 επ.

² Άλλες μορφές άμεσης πίστωσης αποτελούν ο αλληλόχρεος λογαριασμός, η ενέγγυα πίστωση, η προεξόφληση πιστωτικών τίτλων και η πρακτορεία επιχειρηματικών απαιτήσεων. Βλ. αναλυτικά Γεωργιάδη, Η εξασφάλιση των πιστώσεων, 2001, σ. 2 επ.

³ Άλλες μορφές έμμεσης πίστωσης είναι η πίστωση του τιμήματος, η προκαταβολή, η ανάληψη εγγυήσεων και η χρηματοδοτική μίσθωση. Σχετικά Γεωργιάδη, σελ. 7 επ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

1. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ, ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

Πιστωτικός φορέας θεωρείται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων φυσικών ή νομικών που χορηγεί πίστωση στο πλαίσιο της εμπορικής, επιχειρηματικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας. Τέτοιες επιχειρήσεις είναι π.χ. οι Τράπεζες και οι Ασφαλιστικές Εταιρείες. Οι υπηρεσίες που παρέχονται από ένα πιστωτικό ίδρυμα καλούνται χρηματοπιστωτικές. Η έννοια της χρηματοπιστωτικής υπηρεσίας θεωρείται ότι αντιστοιχεί σε δεκαέξι κατηγορίες υπηρεσιών που παρέχονται στο χρηματοοικονομικό σύστημα και οι οποίες μπορούν να ταξινομηθούν ως εξής:

- I. Τραπεζικές υπηρεσίες (π.χ. αποδοχή καταθέσεων, χορήγηση πιστώσεων, εγγυοδοσίες, leasing, factoring και forfeiting),
- II. Επενδυτικές υπηρεσίες στις αγορές χρήματος, κεφαλαίου και παραγώγων πιστωτικών μέσων (π.χ. υπηρεσίες επί τίτλων, διαχείριση χαρτοφυλακίου, αναδοχή, θεματοφυλακή),
- III. Ασφαλιστικές υπηρεσίες, τόσο του κλάδου ζωής όσο και των υπολοίπων κλάδων, υπηρεσίες αντασφάλισης, υπηρεσίες ασφαλιστικής διαμεσολάβησης, καθώς και βοηθητικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες στον εν λόγω τομέα,
- IV. Υπηρεσίες πληρωμών, περιλαμβανομένης της μεταφοράς κεφαλαίου, της έκδοσης και χορήγησης πιστωτικών και χρεωστικών καρτών και ταξιδιωτικών επιταγών,
- V. Υπηρεσίες εκκαθάρισης και διακανονισμού όλων των ανωτέρω υπηρεσιών ,

- VI. Προσφορά και μεταβίβαση χρηματοπιστωτικών πληροφοριών και επεξεργασία χρηματοπιστωτικών δεδομένων από πρόσωπα που παρέχουν άλλες υπηρεσίες,
- VII. Συμβουλευτικές, διαμεσολαβητικές και βοηθητικές χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες που σχετίζονται με τις ανωτέρω υπηρεσίες, περιλαμβανόμενης της χρηματοοικονομικής ανάλυσης, της παροχής συμβούλων σε εξαγορές και συγχωνεύσεις και της χρηματοοικονομικής έρευνας⁴.

Όπως προαναφέρθηκε, στα πλαίσια της παρούσας - και παρά την πληθώρα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών - θα αναπτυχθούν δύο από τις συνηθέστερες υπηρεσίες που παρέχονται από πιστωτικά ιδρύματα. Αυτές οι υπηρεσίες είναι η χορήγηση δανείων και η έκδοση και χορήγηση πιστωτικών καρτών.

1.1. ΔΑΝΕΙΟ

Το δάνειο, είναι η σύμβαση με την οποία ο ένας από τους συμβαλλόμενους (δανειοδότης) μεταβιβάζει κατά κυριότητα στον άλλο (δανειολήπτη) χρήματα ή άλλα αντικαταστατά πράγματα⁵ και αυτός έχει υποχρέωση να αποδώσει άλλα πράγματα της ίδιας ποσότητας και ποιότητας κατά τη λήξη της σύμβασης (ΑΚ 806). Από τον νομοθετικό αυτό ορισμό προκύπτει ότι το δάνειο είναι μια σύμβαση ενοχική, με την έννοια ότι ιδρύει μια ενοχική σχέση από την οποία απορρέουν δικαιώματα και υποχρεώσεις, διαρκής, με ορισμένη ή αόριστη διάρκεια που καθορίζεται από τη σύμβαση ρητά ή συνάγεται από τις περιστάσεις, ετεροβαρής ή αμφοτεροβαρής ανάλογα με το εάν έχει συμφωνηθεί τόκος ή όχι.

Τόκοι δεν οφείλονται οπωσδήποτε, το δάνειο δηλ. καθαυτό είναι άτοκο. Έντοκο είναι το δάνειο μόνο εφόσον υπάρχει ειδική συμφωνία των μερών για καταβολή τόκων, η οποία πάντως συμφωνία δεν υπόκειται σε τύπο και μπορεί να

⁴ Ιωάννης Κ. Καράκωστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, έκδοση 2008, σελ. 301

⁵ Κατά την 950 ΑΚ αντικαταστατά είναι τα κινητά πράγματα που προσδιορίζονται στις συναλλαγές κατά αριθμό, μέτρο ή σταθμά.

καταρτιστεί και σιωπηρά. Στα τραπεζικά δάνεια μάλιστα η συμφωνία για την καταβολή τόκων θεωρείται σιωπηρά καταρτισμένη εξαιτίας της κερδοσκοπικής τραπεζικής δραστηριότητας. Είναι αυτονόητο ότι, μολονότι τα μέρη είναι ελεύθερα να ορίσουν το ποσοστό τόκου (επιτόκιο), αυτό δεν μπορεί να υπερβαίνει το ανώτατο όριο δικαιοπρακτικού τόκου που τάσσεται από το νόμο. Σε αντίθετη περίπτωση η συμφωνία για καταβολή τόκων επιπλέον του ανώτατου αυτού ορίου είναι άκυρη λόγω αντιθέσεως στο νόμο κατά 174 και 294 ΑΚ. Η συνομολόγηση τοκογλυφικών τόκων αποτελεί άλλωστε και ποινικό αδίκημα (ΠΚ 404 παρ. 1).

Το δάνειο αποτελεί την κυριότερη και συνηθέστερη στις συναλλαγές πιστωτική σύμβαση, χωρίς πάντως να ταυτίζεται με αυτή. Ως πιστωτική σύμβαση χαρακτηρίζεται η σύμβαση με την οποία ο ένας συμβαλλόμενος παρέχει ή αναλαμβάνει την υποχρέωση να παράσχει στον άλλο άμεση ή έμμεση πίστωση. Επομένως το δάνειο αποτελεί έννοια αφενός στενότερη από την πιστωτική σύμβαση, εφόσον αποτελεί συγκεκριμένα άμεση πίστωση, και αφετέρου ευρύτερη έννοια, αφού αντικείμενο του δανείου μπορεί να αποτελέσουν εκτός από χρήματα και άλλα αντικαταστατά πράγματα. Αντιθέτως, η πιστωτική σύμβαση έχει πάντοτε χρηματικό χαρακτήρα⁶.

Το χρηματικό δάνειο, που αποτελεί τη συνηθέστερη περίπτωση δανείου, συνομολογείται είτε σε ευρώ είτε σε συνάλλαγμα, χρυσό ή χρυσά νομίσματα, ενώ είναι δυνατή και η συνομολόγηση ρητρών αξίας σε συνάλλαγμα, χρυσό ή χρυσά νομίσματα, καθώς και ρητρών τιμαρίθμου (βλ. άρθρ. 5 παρ. 1 του ν. 2842/2000).

Σε αρκετές δανειακές συμβάσεις αναγράφεται ρητά ο όρος ότι εάν η τράπεζα διαπιστώσει ότι η διάθεση του ποσού του δανείου από τον οφειλέτη γίνεται ή έγινε για σκοπό διαφορετικό ή κατά παράβαση των όρων της σύμβασης, η τράπεζα δικαιούται να την καταγγείλει και να αξιώσει την άμεση επιστροφή του δανείου που έχει χορηγηθεί, στο σύνολο του, ή και να αρνηθεί την καταβολή του υπολοίπου. Στην περίπτωση αυτή το ποσό που έχει αναληφθεί με τους πάσης φύσεως τόκους, προμήθειες και άλλα έξοδα, καθίσταται ληξιπρόθεσμο και απαιτητό, οφείλεται δε για όλα τα ποσά τόκος υπερημερίας.

⁶ Γεωργιάδης, Ενοχικό δίκαιο, Ειδικό μέρος, τόμος Ι, 2004, σελ. 573.

Οι τρόποι αποπληρωμής των δανείων ποικίλουν ανάλογα με το είδος του δανείου. Έτσι, στα τοκοχρεωλυτικά δάνεια ο υπόχρεος θα πρέπει να καταβάλει κάθε μήνα στην τράπεζα το ποσό της δόσης που αναλογεί στο δάνειο που έχει λάβει. Η δόση περιλαμβάνει ένα μέρος των τόκων και ένα μέρος του κεφαλαίου. Στο αρχικό στάδιο αποπληρωμής του τοκοχρεωλυτικού δανείου ο πελάτης καλείται να τακτοποιεί μεγαλύτερο ποσοστό τόκων και μικρότερο κεφαλαίου και προς το τέλος του δανείου η σχέση αυτή αντιστρέφεται με αποτέλεσμα να πληρώνει περισσότερο κεφάλαιο και λιγότερο τόκο.

Από την άλλη πλευρά, στα δάνεια τοκοπληρωμής ο υπόχρεος τακτοποιεί κάθε μήνα τους τόκους που αναλογούν στο κεφάλαιο. Όσον αφορά στην αποπληρωμή του κεφαλαίου τακτοποιείται μέσω ασφαλιστηρίου συμβολαίου. Η διαδικασία αυτή έχει ως εξής: ο πελάτης καταβάλλει στην ασφαλιστική εταιρεία το ποσό το οποίο θα κατέθετε και στην τράπεζα. Η ασφαλιστική εταιρεία από μέρος της ασχολείται με την επένδυση αυτών των χρημάτων και βάσει των αποδόσεων τακτοποιεί και η οφειλή προς την τράπεζα. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να υπάρξει πιο άμεση πληρωμή του δανείου. Για να γίνει αυτό βέβαια θα πρέπει να γίνει σωστή τοποθέτηση των χρημάτων.

1.1.1. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

Ως καταναλωτικό δάνειο ορίζεται το δάνειο το οποίο χορηγείται σε ιδιώτη, για την κάλυψη προσωπικών αναγκών ή για την απόκτηση προϊόντων και υπηρεσιών εκτός από την αγορά ακίνητης περιουσίας ή χρεογράφων⁷. Συνήθως το ποσό των καταναλωτικών δανείων δεν ξεπερνά τις 25.000 ευρώ και το 65% του ποσού που αιτείται ο δανειζόμενος. Είναι δυνατό το αιτούμενο χρηματικό ποσό να μην δίνεται απευθείας στον πελάτη, αλλά να αποδίδεται στον έμπορο από τον οποίο έγινε η αγοραπωλησία η οποία χρηματοδοτήθηκε από το δάνειο.

Τα περισσότερα καταναλωτικά δάνεια είναι βραχυπρόθεσμα ή μεσοπρόθεσμα αναφορικά με το χρόνο αποπληρωμής τους. Συνήθως η αποπληρωμή των

⁷ David H. Friedman, Χρήμα και τραπεζική, 5^η έκδοση 2003, εκδόσεις παρατηρητής, IBS, American bankers association, σελ 105.

καταναλωτικών δανείων γίνεται με μηνιαία καταβολή τοκοχρεωλυτικών δόσεων. Στην περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί μεγάλη διάρκεια αποπληρωμής του δανείου του θα έχει χαμηλές δόσεις, αλλά θα υποστεί το βάρος των υψηλών τόκων. Από την άλλη πλευρά, έχοντας μικρή διάρκεια αποπληρωμής οι μηνιαίες δόσεις είναι υψηλότερες και οι τόκοι χαμηλότεροι. Όσο αφορά στην μερική ή ολική πρόωρη εξόφληση του καταναλωτικού δανείου και τις επιπτώσεις από αυτήν την ενέργεια, θα πρέπει να επισημανθεί ότι ο οφειλέτης που προβαίνει σε πρόωρη εξόφληση δε δικαιούται κατά 324 εδ. 2 ΑΚ να αφαιρέσει προεξοφλητικό τόκο, εφόσον δε συνάγεται κάτι άλλο από το νόμο ή τη σύμβαση. Προεξοφλητικός τόκος κατά την έννοια της διάταξης αυτής είναι ο τόκος και γενικά το κέρδος που αποκερδαίνει ο δανειστής από την πρόωρη είσπραξη, ο τόκος δηλ. που αντιστοιχεί στο χρονικό διάστημα από την πρόωρη εκπλήρωση ως το χρόνο που θα γινόταν ληξιπρόθεσμο το χρέος⁸. Παρακάτω θα μελετηθούν μερικές κατηγορίες καταναλωτικών δανείων.

1.1.1.α. Προσωπικά Δάνεια

Πρόκειται για δάνειο που αφορά σε κάλυψη προσωπικών αναγκών του δανειολήπτη. Τα επιτόκια των προσωπικών δανείων, είναι υψηλότερα από τα καταναλωτικά. Το ποσό του δανείου καταβάλλεται σε τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη⁹.

1.1.1.β. Δάνεια αγοράς αυτοκινήτων

Πρόκειται για δάνεια τα οποία χορηγούνται για την απόκτηση αυτοκινήτου. Συνήθως για αυτή τη διαδικασία μεσολαβούν οι αντιπροσωπείες των αυτοκινήτων, στις οποίες διενεργείτε η αγορά και γι' αυτό τον λόγο ο δανειζόμενος δεν οφείλει να υποβάλει αίτηση στην τράπεζα. Επειδή με την χορήγηση δανείου αγοράς αυτοκινήτου παρακρατείται η κυριότητα του οχήματος από την τράπεζα μέχρι την αποπληρωμή του, τα επιτόκια είναι χαμηλότερα σε σχέση με τα καταναλωτικά δάνεια. Υπάρχουν και περιπτώσεις που τα επιτόκια είναι ακόμη πιο χαμηλά και αυτό

⁸ Μιχ. Π. Σταθόπουλου, Γενικό Ενοχικό Δίκαιο, Τρίτη έκδοση, σελ. 362.

⁹ <http://www.loan24.gr/Katigories-Katanalotikon-Daneion.asp>

συμβαίνει διότι η αντιπροσωπεία έχει μεσολαβήσει για την χορήγηση του δανείου. Προς εξασφάλιση της τράπεζας για όλη τη διάρκεια του δανείου, το αυτοκίνητο θα πρέπει να είναι ασφαλισμένο με μεικτή ασφάλεια και βεβαία να καλύπτονται σε περιπτώσεις πυρκαγιάς και κλοπής¹⁰.

1.1.1.γ. Δάνεια για εγκατάσταση φυσικού αερίου

Για να χορηγηθεί δάνειο για εγκατάσταση φυσικού αερίου θα πρέπει να προσκομιστεί στην τράπεζα βεβαίωση από τον μηχανικό¹¹.

1.1.1.δ. Δάνεια μεταφοράς οφειλών

Πρόκειται για δάνειο που χορηγείται στον δανειζόμενο, ώστε να προβεί σε μεταφορά τους χρέους ενός ή ακόμη και περισσότερων δανειακών υποχρεώσεων σε ένα λογαριασμό. Τα δάνεια μεταφοράς οφειλών προτιμούνται, λόγω του ότι ο πελάτης έχει την δυνατότητα να πετύχει καλύτερους όρους και συνεπώς χαμηλότερη δόση. Αυτό συμβαίνει επειδή μεγαλώνει ο χρόνος αποπληρωμής της οφειλής, που αυτό συνεπάγεται με μείωση επιτοκίου¹².

1.1.1.ε. Δάνεια εξόφλησης οφειλών προς το δημόσιο

Πρόκειται για δάνεια στα οποία ο πελάτης καλείται να προβεί σε τακτοποίηση των οφειλών του σε κρατικούς οργανισμούς. Σε αυτές τις περιπτώσεις οι τράπεζες μπορούν να χρηματοδοτήσουν το 100% των οφειλών¹³.

¹⁰ <http://www.loan24.gr/Katigories-Katanalotikon-Daneion.asp>

¹¹ <http://www.loan24.gr/Katigories-Katanalotikon-Daneion.asp>

¹² <http://www.loan24.gr/Katigories-Katanalotikon-Daneion.asp>

¹³ <http://www.loan24.gr/Katigories-Katanalotikon-Daneion.asp>

1.1.1.ζ. Άλλες κατηγορίες καταναλωτικών δανείων

Εκτός από τις παραπάνω κατηγορίες καταναλωτικών δανείων υπάρχουν και τα εξής:

- Μετοχοδάνεια
- Δάνεια διακοπών
- Δάνεια σκαφών αναψυχής
- Δάνεια οικιακού εξοπλισμού
- Δάνεια γάμου
- Φοιτητικά δάνεια - Δάνεια Σπουδών¹⁴

1.1.2. ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ

Με τον όρο στεγαστικό δάνειο εννοούμε την χορήγηση πίστωσης σε κάποιον ιδιώτη έτσι ώστε να προβεί στην απόκτηση κάποιου ακινήτου ή την επισκευή του, στην αγορά οικοπέδου, την αγορά επαγγελματικής στέγης ή για την αναχρηματοδότηση μεταφορά στεγαστικών δανείων που έχουν χορηγηθεί από άλλες τράπεζες. Επίσης, η στεγαστική πίστη αποτελεί υποκατηγορία κτηματικής πίστης διότι χρηματοδοτείται η απόκτηση και χρήση της γης ως στέγης ή χώρου και οι επενδύσεις σε ακίνητα ή επί ακινήτων.

Τα στεγαστικά δάνεια ανάλογα με το σκοπό τους μπορούν να διακριθούν σε δάνεια με σκοπό την αγορά, ανέγερση, αποπεράτωση, επέκταση, επισκευή, βελτίωση, συντήρηση κατοικίας ή επαγγελματικής στέγης κ.λπ. Μάλιστα, όταν πρόκειται για επισκευαστικό δάνειο συνήθως το κεφάλαιο δεν χορηγείται εξαρχής ολόκληρο αλλά η καταβολή του ποσού γίνεται τμηματικά με κριτήριο την πρόοδο των εργασιών της επισκευής.

¹⁴ <http://www.loan24.gr/Katigories-Katanalotikon-Daneion.asp>

1.1.2.α. ΤΟΚΟΧΡΕΩΛΥΤΙΚΑ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ.

Σ' αυτή την περίπτωση στεγαστικού δανείου ο υπόχρεος θα πρέπει να καταβάλει κάθε μήνα στην τράπεζα το ποσό της δόσης που αναλογεί στο δάνειο που έχει λάβει. Η δόση περιλαμβάνει ένα μέρος των τόκων και ένα μέρος του κεφαλαίου. Στο αρχικό στάδιο αποπληρωμής του τοκοχρεωλυτικού δανείου ο πελάτης καλείτε να τακτοποιεί μεγαλύτερο ποσοστό τόκων και μικρότερο κεφαλαίου και προς το τέλος του δανείου η σχέση αυτή αντιστρέφεται με αποτέλεσμα να πληρώνει περισσότερο κεφάλαιο και λιγότερο τόκο.

1.1.2.β. ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΔΑΝΕΙΑ ΤΟΚΟΠΛΗΡΩΜΗΣ.

Σ' αυτή την περίπτωση στεγαστικού δανείου ο υπόχρεος τακτοποιεί κάθε μήνα τους τόκους που αναλογούν στο κεφάλαιο. Όσο αφορά στην αποπληρωμή του κεφαλαίου τακτοποιείται μέσω ασφαλιστηρίου συμβολαίου.

Η διαδικασία αυτή έχει ως εξής: ο πελάτης καταβάλλει στην ασφαλιστική εταιρεία το ποσό το οποίο θα κατέθετε και στην τράπεζα. Η ασφαλιστική εταιρεία από μέρος της ασχολείται με την επένδυση αυτών των χρημάτων και βάσει των αποδόσεων τακτοποιείτε και η οφειλή προς την τράπεζα. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να υπάρξει πιο άμεση πληρωμή του στεγαστικού δανείου. Για να γίνει αυτό βέβαια θα πρέπει να γίνει σωστή τοποθέτηση των χρημάτων.

Και στις 2 περιπτώσεις αποπληρωμής στεγαστικού δανείου προς εξασφάλιση της τράπεζας το χρηματοδοτούμενο ακίνητο ή και κάποιο άλλο ακίνητο, προσημειώνεται και αποτελεί 'κτήμα' της τράπεζας μέχρι την αποπληρωμή του στεγαστικού δανείου.

1.2. ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ

Η πιστωτική κάρτα, είναι ένας σύγχρονος και διαδεδομένος τρόπος συναλλαγών που παρέχει τη δυνατότητα αγοράς αγαθών ή υπηρεσιών χωρίς άμεση εκταμίευση μετρητών για πληρωμή της αξίας τους¹⁵. Η οικονομική της λειτουργία είναι πολλαπλή, αφού αποτελεί ταυτόχρονα μέσο πληρωμής, μέσο παροχής πίστωσης, επιτελεί δε και εγγυητική λειτουργία, αφού αποτελεί εγγύηση του εκδότη της κάρτας προς την επιχείρηση, στην οποία ο κάτοχος θα τη χρησιμοποιήσει. Η μεγάλη της χρησιμότητα την έκανε το πιο σύγχρονο και σύνηθες μέσο για την ικανοποίηση των καταναλωτικών (κυρίως) αναγκών των πολιτών.

Ο μηχανισμός της πιστωτικής κάρτας στο τριμερές σύστημα είναι ο ακόλουθος: ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας και ενδιαφερόμενος να αποκτήσει αγαθά ή υπηρεσίες μιας επιχείρησης επιδεικνύει στον εκπρόσωπο της επιχείρησης την ώρα της συναλλαγής την κάρτα του και, αφού ο τελευταίος ελέγξει τα στοιχεία της κάρτας του, ο κάτοχος υπογράφει τη χρεωστική απόδειξη επί της συναλλαγής, όπου εμφανίζονται τα στοιχεία της κάρτας του και κρατά αντίγραφο. Ο εκδότης, ο οποίος λαμβάνει αντίγραφα της παραπάνω χρεωστικής απόδειξης από την επιχειρησιακού ελέγξει την κανονικότητα των χρεωστών, πληρώνει την επιχείρηση παρακρατώντας την συμφωνημένη προμήθειά του. Έπειτα, αποστέλλει στον κάτοχο της κάρτας ανά τακτά χρονικά διαστήματα (συνήθως μηνιαία) συγκεντρωτικό λογαριασμό των χρεωστικών του αποδείξεων καλώντας τον να πληρώσει εντός σύντομης προθεσμίας¹⁶.

Η δυνατότητα αυτή για ορισμένες κάρτες επεκτείνεται και στο εξωτερικό, ενώ άλλες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για απεριόριστο όριο αγορών, με μόνη προϋπόθεση τη μηνιαία εξόφληση του λογαριασμού. Επίσης, με την πιστωτική κάρτα παρέχεται η δυνατότητα ανάληψης μετρητών 24 ώρες το 24ωρο, ανάλογα βέβαια με το ύψος του πιστωτικού ορίου. Το μηνιαίο όριο ανάληψης μετρητών κλιμακώνεται ανάλογα με το πιστωτικό όριο που έχει ο κάτοχος της κάρτας. Ακόμη, η πιστωτική κάρτα ως κάρτα ηλεκτρονικών συναλλαγών παρέχει στον κάτοχό της τη δυνατότητα να διενεργεί τραπεζικές πράξεις μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ΑΤΜ) επί συνδεδεμένων τραπεζικών λογαριασμών, προσωπικών του ή κοινών, τους

¹⁵ Για τον ορισμό: βλ. Γεωργιάδη Απόστολο, Η εξασφάλιση των πιστώσεων, 2000, σελ. 2.

¹⁶ Βλ. ΜονΠρΘες 12882/1993 ΕΤρΑξΧρΔ 1994, σελ.60.

οποίους δήλωσε στην αίτησή του ότι επιθυμεί να κινεί. Δηλαδή μέσω των μηχανών αυτόματης εξυπηρέτησης, τις οποίες διαθέτουν σε ευρύ συνήθως δίκτυο οι τράπεζες, ο κάτοχος της πιστωτικής κάρτας μπορεί να πραγματοποιεί αναλήψεις, καταθέσεις, μεταφορά ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό, εξόφληση της δόσης ή ακόμη να έχει ενημέρωση για το υπόλοιπο των λογαριασμών του ή της πιστωτικής του κάρτας¹⁷.

Πέρα από αυτές τις κύριες δυνατότητες, παρέχεται και σειρά υπηρεσιών όπως είναι τα πλήρη πακέτα ασφαλιστικών καλύψεων (π.χ. ταξιδιωτική ασφάλιση, ασφάλιση τροχαίου δυστυχήματος κ.ά.), η δυνατότητα λήψης επιπρόσθετου συναλλάγματος για ταξίδια στο εξωτερικό, ευνοϊκά τουριστικά πακέτα με εκπτώσεις στις τιμές των ξενοδοχείων, σε ενοικιάσεις αυτοκινήτων κ.ά. Επιπλέον, σε πολλές περιπτώσεις οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών ενημερώνονται, μέσω ειδικών περιοδικών που τους αποστέλλονται, για προσφορές καταστημάτων κατά τις οποίες η εξόφληση των άμεσων αγορών που πραγματοποιούνται γίνεται ύστερα από την παρέλευση αρκετών μηνών (προγράμματα μεταχρονολογημένων χρεώσεων) ή με πολλές άτοκες μηνιαίες δόσεις (προγράμματα άτοκων δόσεων)¹⁸.

Οι πιστωτικές κάρτες εκδίδονται κυρίως από πιστωτικά ιδρύματα (π.χ. τράπεζες) και μεταξύ άλλων η χρήση τους παρέχει και τα ακόλουθα πλεονεκτήματα: α) ευκολία στις συναλλαγές όταν ο κάτοχος της κάρτας δεν έχει ή δεν θέλει να έχει μαζί του μετρητά, β) ασφάλεια στις συναλλαγές, γιατί ο κάτοχος της κάρτας δεν χρειάζεται να έχει μαζί του μετρητά διακινδυνεύοντας έτσι να τα χάσει, εξασφάλιση περιόδου χάριτος αρκετών ημερών (π.χ. 25 ή 40 ημέρες) χωρίς τόκο από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού έως την ημερομηνία πληρωμής, γ) λειτουργώντας ως κάρτες ηλεκτρονικών συναλλαγών παρέχεται η δυνατότητα στους κατόχους τους να διενεργούν τραπεζικές πράξεις μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATM) και μέσω του διαδικτύου, όπως αναλήψεις, καταθέσεις, μεταφορά ποσών από λογαριασμό σε λογαριασμό κ.ά.

¹⁷ <http://www.neo.gr/website/ergasiamathiti/85.htm> .

¹⁸ Δρ. Κιόχος – Δρ. Γ. Δ.Παπανικολάου, Χρήμα - Πίστη – Τράπεζες, Τέταρτη έκδοση, Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα 2000, σελ 209.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

2. ΤΟ ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Σήμερα ο επικρατέστερος ορισμός του καταναλωτή, ως αντισυμβαλλόμενου κάθε προμηθευτή, ανεξαρτήτως των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών, είναι το πρόσωπο το οποίο συναλλάσσεται για μη επαγγελματικούς σκοπούς, διότι στα πλαίσια των συναλλαγών αυτών συνήθως δε διαθέτει εξειδικευμένη γνώση για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιεί, γεγονός το οποίο καθιστά τη διαπραγματευτική και οικονομική του θέση υποδεέστερη έναντι του αντισυμβαλλομένου του. Ακριβώς στην ιδιότητα αυτή του καταναλωτή ως αδυνάτου μέρους σε συγκεκριμένη συναλλαγή, θεμελιώνεται και η συναλλακτική υποχρέωση προστασίας του καταναλωτή, που παρατηρείται ευρέως στις μέρες μας, τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο.

Το ελληνικό δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, το οποίο κατά το μεγαλύτερο μέρος του προέρχεται από ρυθμίσεις κοινοτικής προέλευσης, περιέχεται στο ν. 2251/1994, ο οποίος ορίζει ως καταναλωτή τον τελικό αποδέκτη του προϊόντος ή της υπηρεσίας, καθώς και σε ειδικά νομοθετήματα με τα οποία έχουν ενσωματωθεί κοινοτικές οδηγίες στην ελληνική έννομη τάξη, όπως είναι η κοινή Υπουργική απόφαση υπ' αριθμ. Φ1-983/7.3.1991 (των Υπουργών Δικαιοσύνης – Εμπορίου – Εθνικής Οικονομίας) για την καταναλωτική πίστη, με την οποία η Ελλάδα συμμορφώθηκε προς τις Οδηγίες 87/102/ΕΟΚ και 90/88/ΕΟΚ.

Σε κοινοτικό επίπεδο η προστασία του καταναλωτή καλύπτει ποικίλες μορφές συναλλαγών, όπως η Οδηγία 85/557/ΕΟΚ της 20.12.1985 για την προστασία των καταναλωτών για τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ της 05.04.1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις που συνάπτονται με καταναλωτές, η Οδηγία 84/451/ΕΟΚ της 10.09.1984 για την παραπλανητική διαφήμιση και η Οδηγία 85/374/ΕΟΚ της 25.07.1985 για την ευθύνη του παραγωγού ελαττωματικών προϊόντων.

Τα σημαντικότερα νομοθετήματα είναι ωστόσο η Κοινοτική Σύμβαση της Ρώμης του 1980, στα άρθρα της οποίας προβλέπονται κανόνες για την ανεύρεση του εφαρμοστέου δικαίου στις συμβάσεις καταναλωτών και φυσικά η Σύμβαση των Βρυξελλών του 1968, με τα άρθρα 13-17 της οποίας προβλέπεται ευνοϊκή δικονομική μεταχείριση των καταναλωτών, θεσπίζοντας τη δυνατότητα αυτών να ενάγουν τον προμηθευτή στα δικαστήρια του τόπου της κατοικίας τους, κατά παρέκκλιση της γενικής αρχής της δικαιοδοσίας των δικαστηρίων του εναγομένου, του άρθρου 2 της ίδιας σύμβασης¹⁹.

2.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Όπως ήδη ειπώθηκε, καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, που δεν αποτελεί ενδιάμεσο κρίκο της εμπορικής αλυσίδας, δηλαδή δεν ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την επαγγελματική ή επιχειρηματική δραστηριότητα, αλλά αποτελεί τον τελικό αποδέκτη των προϊόντων ή υπηρεσιών στην αγορά. Ο καταναλωτής λοιπόν, επενδύει τα χρήματά του στην αγορά των προϊόντων για την ικανοποίηση αμέσων και κατά κανόνα προσωπικών του αναγκών.

Προς απόδειξη της ιδιότητας του καταναλωτή (δηλαδή του ιδιώτη που δεν εμπλέκεται σε εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες) θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η θέση του προσώπου σε συγκεκριμένη σύμβαση, σε σχέση με τη φύση και το σκοπό αυτής, και όχι η υποκειμενική κατάσταση του ίδιου αυτού προσώπου. Κατά συνέπεια, μόνον οι συμβάσεις που συνάπτονται για την κάλυψη ίδιων καταναλωτικών αναγκών ενός ατόμου σε ιδιωτικό επίπεδο εμπίπτουν στις διατάξεις που προστατεύουν τον καταναλωτή ως θεωρούμενο οικονομικώς ασθενέστερο μέρος. Η ηθελημένη από τις διατάξεις αυτές ιδιαίτερη προστασία δεν δικαιολογείται στην περίπτωση των συμβάσεων που έχουν ως σκοπό επαγγελματική δραστηριότητα ενός

¹⁹ Φωτεινή Αντωνοπούλου, Τα όρια της προστασίας του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών κατά το σύγχρονο καταναλωτικό δίκαιο, Ελλ.Δ. 44 (2003), σελ. 337 επ.

προσώπου²⁰. Με άλλα λόγια, το ίδιο πρόσωπο μπορεί να θεωρηθεί ως καταναλωτής στο πλαίσιο ορισμένων πράξεων και ως επιχειρηματίας στο πλαίσιο άλλων πράξεων. Συνεπώς το κατά πόσο συγκεκριμένος καταναλωτής χρήζει προστασίας κρίνεται ad hoc²¹.

Με πρόσφατη τροποποίηση του ν.3587/2007 συμπεριλαμβάνεται στο προστατευτικό πεδίο του ν.2251/1994 τόσο ο αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος όσο και ο εγγυητής (φυσικό ή νομικό πρόσωπο) εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

2.2. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Ο ορισμός της έννοιας του καταναλωτή, σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 4 (α) ν.2251/1994²², είναι κάθε πρόσωπο που αποτελεί τον τελικό αποδέκτη ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Ιδιαίτερη δύσκολη είναι η κρίση για τον τελικό αποδέκτη υπηρεσιών σε αντίθεση με τον τελικό αποδέκτη εμπορευμάτων, καθώς εκ πρώτης όψεως κάθε αποδέκτης υπηρεσιών είναι ο τελικός, αφού η υπηρεσία ως αγαθό αναλώνεται με την παροχή του. Ως τελικός αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών θα πρέπει λοιπόν να θεωρείται καταρχήν ο πελάτης που έχει συνάψει μια σύμβαση για την εξυπηρέτηση των προσωπικών του αναγκών. Μ' αυτή την έννοια, στον τομέα του retail banking (τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές) περιλαμβάνονται τραπεζικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών που από τη φύση τους προσφέρονται σε φυσικά πρόσωπα κυρίως, που αποτελούν συναλλαγές σχετικά μικρού ύψους και παρουσιάζουν σχετική ομοιομορφία, περιοδικότητα και επαναληπτικότητα. Τέτοιες υπηρεσίες είναι οι καταθέσεις χρημάτων ή άλλων κινητών αξιών, πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, χορήγηση πιστώσεων, έκδοση και διαχείριση χρεωστικών και πιστωτικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών, συναλλαγές σε

²⁰ Εθνική και κοινοτική νομολογία για την προστασία του καταναλωτή, ΔΕΚ υποθ.С-269/95,αποφ.3.7.1997 ΔΕΕ 1998,62, ΕΛΔ1998,238

²¹ Ιωάννη Καρακώστα, Προστασία του Καταναλωτή. Ν. 2251/1994, σελ. 12.

²² «Κατά την έννοια αυτού του νόμου 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 μηνύματος».

συνάλλαγμα, παράγωγες αξίες και παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα, διαχείριση χαρτοφυλακίου ή παροχή συμβουλών για τη διαχείρισή του, φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών, εκμίσθωση θυρίδων, επενδυτικές υπηρεσίες προς ιδιώτες, κλπ.

Το κατά πόσο ο συγκεκριμένος συναλλασσόμενος έχει πραγματικά ανάγκη προστασίας κρίνεται, όπως εξηγήθηκε ήδη, από το δικαστήριο *ad hoc*²³. Κατά συνέπεια ο αγοραστής τραπεζικών προϊόντων ή ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών δεν μπορεί εκ των προτέρων να θεωρηθεί καταναλωτής, αποκλειστικά λόγω του ότι είναι αντισυμβαλλόμενος τράπεζας²⁴. Χαρακτηριστική είναι η απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών υπ' αριθμόν 8032/2001, το οποίο μεταξύ άλλων έκρινε ότι ο αντισυμβαλλόμενος τραπεζίτης σε εξωχρηματιστηριακά παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα δεν εμπίπτει στην έννοια του καταναλωτή, όπως αυτή οριοθετείται στο άρθρο 13 της Διεθνούς Σύμβασης των Βρυξελλών για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση των αποφάσεων. Σύμφωνα με το άρθρο 13 της εν λόγω Σύμβασης, κρίσιμο στοιχείο για να θεωρηθεί μια σύμβαση ως καταναλωτική αποτελεί το να είναι ο σκοπός της ξένος προς την επαγγελματική δραστηριότητα αυτού που την καταρτίζει.

Το παραπάνω δικαστήριο στήριξε την απόφασή του στα εξής επιχειρήματα: Πρώτον, τα χρηματοοικονομικά παράγωγα αποτελούν μορφές επένδυσης οι οποίες εξαιτίας του επισφαλούς χαρακτήρα τους απαιτούν εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία. Οι προϋποθέσεις αυτές στην πλειοψηφία των περιπτώσεων δεν απαντώνται ούτε στο μέσο επενδυτή, πόσο μάλλον στο πρότυπο του καταναλωτή, χαρακτηριστικό του οποίου είναι η άγνοια και η έλλειψη εξειδίκευσης. Περαιτέρω, το δίκασαν δικαστήριο εκτιμώντας συνολικά τη συμπεριφορά των εναγόντων – επενδυτών καταλήγει ότι η συστηματική τους ενασχόληση με τη συγκεκριμένη επένδυση επί παραγώγων χρηματοοικονομικών προϊόντων, η οικονομική τους επιφάνεια και το ύψος των συναλλαγών, προσδίδουν σ' αυτούς την ιδιότητα του εμπόρου, ασχέτως αν παράλληλα ασκούν και άλλο επάγγελμα μη εμπορικό.

Η έννοια του καταναλωτή δεν αποκλείεται πάντως, και αντιστρόφως προς τα παραπάνω, αν κάποιος είναι μεν επαγγελματίας (π.χ. έμπορος), ωστόσο όμως

²³ ²³ *Ad hoc* σημαίνει «γι' αυτόν το σκοπό». <http://anamorfosis.net/blog/?p=206>. Δημοσιεύτηκε March 12, 2008. Συγγραφέας: Kensai

²⁴ Ιωάννης Κ.Καράκostas, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ΕΚΔΟΣΗ 2008 Νομική Βιβλιοθήκη, Σελ.120

συνάπτει σύμβαση εκτός των ορίων της επαγγελματικής του δραστηριότητας. Στην περίπτωση όμως αυτή θα βαρύνεται με το «τεκμήριο της εμπορικότητας» και επομένως θα πρέπει εκείνος να επικαλεστεί και να αποδείξει ότι η συγκεκριμένη σύμβαση βρίσκεται εκτός της εμπορικής του δραστηριότητας. Όμως, ακόμα και τότε θα μπορούσε η συμπεριφορά του να θεωρηθεί καταχρηστική (ΑΚ 281), εάν ο αντισυμβαλλόμενος του δικαιολογημένα και σύμφωνα με τους κανόνες της καλής πίστης θεώρησε ότι η συγκεκριμένη σύμβαση βρίσκεται πράγματι εντός των πλαισίων της εμπορικής του δραστηριότητας. Ιδίως μάλιστα στις τραπεζικές συναλλαγές η τράπεζα θα έχει συνήθως την άμυνα της καλόπιστης πεποιθήσεως ότι συναλλάσσεται με έμπορο.

2.3. Ο ΕΓΓΥΗΤΗΣ ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Ο νόμος 2251/1994 αποτελεί τη μεταφορά στο εσωτερικό μας δίκαιο της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ. Η εν λόγω οδηγία καθορίζει ένα minimum προστασίας του καταναλωτή, επιτρέποντας όμως στα κράτη μέλη να θεσπίσουν αυστηρότερες για τους προμηθευτές (στην περίπτωσή μας Τράπεζες) διατάξεις. Η Ελλάδα άδραξε αυτή την ευκαιρία και, ενώ η οδηγία ορίζει ως καταναλωτή "κάθε φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς άσχετους με τις επαγγελματικές του δραστηριότητες", ο έλληνας νομοθέτης όρισε ως καταναλωτή "κάθε πρόσωπο, φυσικό ή νομικό, που είναι ο τελικός αποδέκτης προϊόντων ή υπηρεσιών, αδιάφορα από το αν ενεργεί για προσωπικές του ανάγκες ή στα πλαίσια των επαγγελματικών του δραστηριοτήτων". Διευρύνει λοιπόν ο έλληνας νομοθέτης τον κύκλο των προσώπων που εμπίπτουν στην έννοια του "καταναλωτή".

Υπό την ισχύ του παραπάνω νόμου (2251/1994) το πρόσωπο που εγγυόταν υπέρ του καταναλωτή σε σύμβαση π.χ. δανείου με μια τράπεζα έχαιρε της ίδιας προστασίας με τον τελευταίο, δηλ. μπορούσε να προσβάλει ΓΟΣ ως καταχρηστικούς σύμφωνα με τις διατάξεις του ίδιου νόμου κλπ. όπως ακριβώς και ο καταναλωτής. Κι αυτό όχι επειδή και ο εγγυητής αντιμετωπιζόταν ως καταναλωτής, αλλά γιατί είναι αρχή του αστικού δικαίου το παρεπόμενο της εγγύησης, με την έννοια ότι ο

εγγυητής, όταν ενάγεται για την πληρωμή του χρέους του πρωτοφειλέτη, μπορεί να προβάλει τις ίδιες ακριβώς ενστάσεις που έχει ο πρωτοφειλέτης κατά του δανειστή (π.χ. ένσταση καταχρηστικότητας) και μάλιστα αν παραλείψει να προβάλει τέτοιες ενστάσεις ανατρεπτικές της απαίτησης κινδυνεύει, αφού πληρώσει, να χάσει τα αναγωγικά του δικαιώματα κατά του πρωτοφειλέτη. Αυτό ορίζουν τα άρθρα 853 και 859 ΑΚ²⁵.

Με το νόμο 3587/2007 τώρα εισήχθη μια τροποποίηση στο ν. 2251/1994 που φαίνεται να περιορίζει την παραπάνω αρχή του παρεπόμενου της εγγύησης, ειδικά τουλάχιστον στις καταναλωτικές συμβάσεις. Λέει δηλ. ο νέος νόμος ότι "καταναλωτής είναι (δηλ. μπορεί να καρπωθεί τα δικαιώματα που θεσπίζει ο ν. 2251/1994 υπέρ των καταναλωτών) και ο εγγυητής, εφόσον όμως δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας".

Παρόλα αυτά, μια τέτοια ρύθμιση είναι περιττή και ανεφάρμοστη. Κι αυτό γιατί αφού ο παραπάνω νόμος αναγνωρίζει ως καταναλωτή καταρχήν και αυτόν που ενεργεί στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας, εφόσον βέβαια είναι τελικός αποδέκτης των υπηρεσιών του προμηθευτή, την προστασία του νόμου αυτού μπορεί να καρπωθεί και ο εγγυητής του, ανεξάρτητα από το αν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας ή όχι, ακριβώς επειδή ισχύει η αρχή του παρεπόμενου.

Με άλλα λόγια, τόσο πριν όσο και μετά την τροποποίηση ο εγγυητής του καταναλωτή μπορεί να προσβάλει π.χ. ένα δάνειο που αντίκειται στις ρυθμίσεις του παραπάνω νόμου, είτε θεωρηθεί ο ίδιος καταναλωτής είτε όχι. Κι αυτό γιατί το Αστικό δίκαιο μας λέει ότι ο εγγυητής μπορεί (και υποχρεούται) να προτείνει κατά του χρέους όσες ενστάσεις μπορεί να προτείνει και ο πρωτοφειλέτης. Κι αυτό δεν αλλάζει. Το καταχρηστικό για τον καταναλωτή δάνειο είναι καταχρηστικό και για τον εγγυητή του, είτε ενεργεί αυτός ο τελευταίος ως καταναλωτής, είτε όχι.

²⁵ Παναγιώτη Κ. Μάζη, Δ.Ν. – Δικηγόρου, Ο εγγυητής ως καταναλωτής, τεύχος 15 ΚΕΠΚΑ

2.4. Ο ΑΠΟΔΕΚΤΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ ΩΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Για τον αποδέκτη της διαφήμισης, στο άρθρο 9 του ν. 2251/1994, υπάρχει ειδική ρύθμιση για τη διαφήμιση. Κατά την έννοια του νόμου, διαφήμιση αποτελεί κάθε ανακοίνωση που γίνεται στα πλαίσια εμπορικής, βιομηχανικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας με στόχο την προώθηση της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ακινήτων και των συναφών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. Απαγορεύονται σύμφωνα με τις διατάξεις του η παραπλανητική, η αθέμιτη, η συγκριτική και η άμεση διαφήμιση. Κατ' εξαίρεση στο πεδίο της διαφήμισης, δεν έχει θέση ο προβληματισμός περί της ιδιότητας του καταναλωτή ως τελικού αποδέκτη. Λόγω της φύσης της, καταναλωτής θεωρείται ο αποδέκτης κάθε διαφημιστικού μηνύματος. Και πάλι, όμως, θα πρέπει να γίνει δεκτό ότι όσον αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές, προστατεύεται ο εν στενή έννοια καταναλωτής, δηλαδή ο μη επαγγελματίας αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος²⁶.

²⁶ Γ. Μπερρή, Ο καταναλωτής και η σύμβαση που καταρτίζεται εκτός εμπορικού καταστήματος, ΕπισκεΔ 1995, σελ 279.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ

3. ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΠΟΥ ΕΛΛΟΧΕΥΟΥΝ ΣΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΜΕ ΠΙΣΤΩΤΙΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

Η άνιση σχέση μεταξύ των συναλλασσομένων που, όπως προαναφέρθηκε, αναπτύσσεται στο πλαίσιο της σύγχρονης κοινωνικοοικονομικής πραγματικότητας θέτει τον καταναλωτή σε μια αδύναμη και ανίσχυρη θέση σε σχέση με τον αντισυμβαλλόμενο του. Οι κίνδυνοι για την ασφάλεια και τα οικονομικά του συμφέροντα αυξάνονται συνεχώς, παράλληλα με την ανάπτυξη νέων, επιθετικών μορφών πώλησης και τη ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας. Η παγκόσμια αγορά κατακλύζεται πλέον με μοναδική ταχύτητα και ακατάπαυστη ροή από προϊόντα κάθε μορφής. Η διάθεση των προϊόντων αυτών εξασφαλίζεται με τη διαφήμιση που συχνά προδιαθέτει το σχηματισμό της βούλησης του καταναλωτή και τον στρέφει σε προϊόντα που δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες του²⁷. Παρακάτω, σημειώνονται κάποιοι από τους συνηθέστερους κινδύνους (αθέμιτες εμπορικές πρακτικές) που μπορεί αντιμετώπιζει ο καταναλωτής – πελάτης όταν συναλλάσσεται ειδικά με πιστωτικά ιδρύματα.

3.1. ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Ως γενικοί όροι συναλλαγών (ΓΟΣ) νοούνται οι όροι οι οποίοι έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων, με αποτέλεσμα να αποκλείεται κάθε διαπραγμάτευση μεταξύ των μερών²⁸. Πιο λεπτομερώς, οι ΓΟΣ μπορούν να οριστούν ως συμβατικές ρήτρες που έχουν διατυπωθεί μονομερώς για ομοιόμορφη πολλαπλή χρήση και τις οποίες ο οικονομικά ισχυρότερος των συμβαλλομένων επιβάλλει κατά την κατάρτιση της σύμβασης στον άλλο χωρίς συμβατική διαπραγμάτευση²⁹. Η διατύπωση των όρων αυτών μπορεί να

²⁷ Αγάπιος Παπανεοφύτου, Ποινική προστασία του καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 1996, σελ 24.

²⁸ Αντωνία Πουλάκου – Ευθυμιάτου, Επιτομή Εμπορικού Δικαίου, Τέταρτη έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σακκούλα, Κομοτηνή 2003, σελ 169.

²⁹ Ν. Δέλουκα, Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών, 1952, σελ 16.

γίνει από τον προμηθευτή των προϊόντων ή των υπηρεσιών ή από μια τρίτη πλευρά (π.χ. από ένα επαγγελματικό σύλλογο). Στην περίπτωση των γενικών όρων συναλλαγών, ο καταναλωτής είναι σε μειονεκτικότερη θέση, καθώς από τη μία πλευρά τους δέχεται χωρίς να μπορεί να επηρεάσει το περιεχόμενό τους, λόγω της οικονομικής υπεροχής του προμηθευτή, και από την άλλη συχνά δεν διαθέτει τις αναγκαίες συναλλακτικές και νομικές γνώσεις για την κατανόησή τους³⁰.

Τα παραπάνω εκθέτουν συνοπτικά το πρόβλημα της χρήσης των ΓΟΣ. Από τη μία, έχουν το πλεονέκτημα ότι διευκολύνουν την σωστή οργάνωση των επιχειρήσεων, οι οποίες θα έχαναν χρόνο και χρήμα, εάν ήταν υποχρεωμένες να διαπραγματεύονται κάθε σύμβαση με πελάτη τους ατομικά. Από την άλλη, οι ίδιες οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τους ΓΟΣ για να μεταθέσουν στον πελάτη συμβατικούς κινδύνους και βάρη, που σύμφωνα με την αρχή της καλής πίστης θα έπρεπε να φέρει η επιχείρηση. Διαμορφώνουν, τελικά, μονομερώς το περιεχόμενο της σύμβασης, αποκλίνοντας από το ενδοτικό δίκαιο³¹, χωρίς να έχει ο πελάτης περιθώριο αντίδρασης σε αυτή τη διαμόρφωση, λόγω της λεγόμενης διαπραγματευτικής υπεροπλίας της επιχείρησης. Είναι, λοιπόν, δυνατό να επέλθει από τη χρήση των ΓΟΣ συμβατική ανισορροπία σε βάρος του ασθενέστερου μέρους. Οι συμβάσεις που περιέχουν ΓΟΣ ονομάζονται συμβάσεις προσχώρησης. Σε αυτές, ο αντισυμβαλλόμενος καταναλωτής μπορεί μόνο να επιλέξει εάν θα συμβληθεί³², αλλά δεν καθορίζει το περιεχόμενο.

Αρχικά, ελλείψη ειδικότερης ρύθμισης, η προστασία του αδύνατου μέρους σε περίπτωση χρήσης ΓΟΣ επιτυγχανόταν με την εξειδίκευση γενικών ρητρών, και κυρίως της ΑΚ 281³³. Ωστόσο, το ζήτημα των ΓΟΣ γρήγορα εντάθηκε συστηματικά

³⁰ ΠΠρΑθ 29/2006 ΔΕΕ 1997,75, Αρμ 1997,551

³¹ Τυχόν απόκλιση από καθοδηγητικές διατάξεις ενδοτικού δικαίου έχει ως συνέπεια τη δημιουργία συμβατικής ανισορροπίας.

³² Και η ελευθερία σύναψης της σύμβασης είναι σε ορισμένες περιπτώσεις πρακτικά ανύπαρκτη, όταν η σύμβαση προσχώρησης αφορά σε αγαθό βασικής ανάγκης (π.χ. νερό, τηλέφωνο, ηλεκτρικό ρεύμα), το οποίο κανείς δεν μπορεί να στερηθεί εξαναγκασζόμενος έτσι να συμβληθεί με επιχείρηση που το προσφέρει μονοπωλιακά. Παραδείγματα συμβάσεων τυποποιημένων στις συναλλαγές: ασφαλιστικές συμβάσεις, συμβάσεις μεταφορών, τραπεζικών πιστώσεων κλπ.

³³ Στο σημείο αυτό επιβεβαιώνεται η διαχρονική σημασία των γενικών ρητρών. Ο Ι. Σχοινιάς, Η προστασία του καταναλωτή στο Σχέδιο του νέου Εμπορικού Κώδικα, Μελέτες προς τιμήν Ν. Δέλουκα, σελ 955, αναφέρει: “ αν ένας κώδικας σημαίνει τη σταθεροποίηση, σε συστηματικά ενιαίο όλο, ενός τμήματος της έννομης τάξης, οι γενικές ρήτρες αποτελούν την ασφαλιστική δικλείδα που αποτρέπει τον εκφυλισμό της σταθερότητας σε στασιμότητα. Μέσα από τις γενικές ρήτρες κατεξοχήν διοχετεύεται η κοινωνική δυναμική στην ερμηνεία και την εφαρμογή του κώδικα.

στα προβλήματα για την προστασία του καταναλωτή. Ήδη ο ν. 1961/1991 εισήγαγε ολοκληρωμένη ρύθμιση για την αντιμετώπιση του θέματος. Στη συνέχεια, εξεδόθη η Οδηγία 93/13.ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες. Ακολούθησε ο ν. 2251/1994, ο οποίος μετέφερε την ανωτέρω Οδηγία στην Ελληνική έννομη τάξη και στη συνέχεια επήλθε τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994, όπως ισχύει, από τον 3587/2007 με την ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

Για την προστασία του καταναλωτή έναντι των ΓΟΣ ο ν. 2251/1994 προβλέπει μεταξύ άλλων ότι οι ΓΟΣ δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή αν αυτός κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτως και ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. Επίσης, προβλέπεται ότι οι ΓΟΣ πρέπει να διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα και να είναι ευανάγνωστοι, ενώ αν παρουσιάζουν ασάφειες ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή. Τέλος, απαγορεύονται και είναι άκυροι ΓΟΣ που έχουν ως αποτέλεσμα την υπέρμετρη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή.

3.2. ΕΠΙΘΕΤΙΚΕΣ ΠΩΛΗΣΕΙΣ

3.2.1. ΈΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΩΤΙΚΗΣ ΚΑΡΤΑΣ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΑΙΤΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΥ

Για την απόκτηση μιας πιστωτικής κάρτας από ένα τραπεζικό ίδρυμα απαιτείται βασικά αίτηση από τον ενδιαφερόμενο. Το τελευταίο διάστημα παρατηρείται όμως μια υπεραπλούστευση της έκδοσης των πιστωτικών καρτών, καθώς χορηγούνται χωρίς ο καταναλωτής να έχει εκφράσει την επιθυμία του για την απόκτησή τους. Αυτό συμβαίνει όταν ο καταναλωτής στα πλαίσια κάποιας αγοραστικής ή δανειακής συναλλαγής του άφησε τα ατομικά του στοιχεία, συμπεριλαμβανομένης και της υπογραφής του τα οποία καταχωρήθηκαν από τον αντισυμβαλλόμενο του. Αυτός μπορεί να είναι είτε τράπεζα, είτε κατάστημα λιανικής

πώλησης, που μετά από επεξεργασία των παραπάνω στοιχείων παρέχει στον καταναλωτή τη δυνατότητα λήψης ευνοϊκών δανείων για την ευκολότερη αποπληρωμή του τιμήματος της αγοράς των προϊόντων τους.

Η πρακτική αυτή προώθησης πιστωτικών καρτών προσβάλλει τα δικαιώματά του καταναλωτή στην προσωπικότητά του και στα προσωπικά του δεδομένα. Το δικαίωμα στην προσωπικότητα του ΑΚ 57 έχει να κάνει με την αξία του ανθρώπου και το σύνολο των στοιχείων που τον εξομαλύνουν. Κατά μεν το αρνητικό του περιεχόμενο συνίσταται στην εξουσία του ατόμου να αποκλείει ενέργειες τρίτων που προσβάλλουν την προσωπικότητά του (ζωή, σωματική ακεραιότητα, υγεία, τιμή ελευθερία, απόρρητο της ιδιωτικής σφαιράς, εικόνα προσώπου), ενώ κατά το θετικό του περιεχόμενο επιτρέπει την ελεύθερη ανάπτυξη των στοιχείων της ατομικότητας καθενός. Το δικαίωμα στην προσωπικότητα είναι απόλυτο (ισχύει έναντι όλων και όλοι οφείλουν να το σέβονται) και αναπαλλοτρίωτο. Σύμφωνα με τα άρθρα 57 και 59 του Αστικού Κώδικα, σε περίπτωση παράνομης προσβολής της προσωπικότητας ενός ατόμου, αυτό αποκτά το δικαίωμα να ζητήσει την άρση της προσβολής και την παράλειψή της στο μέλλον. Επιπλέον δικαιούται να ζητήσει και την καταβολή χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη, με την προϋπόθεση ότι η δράση του υπευθύνου ήταν εκτός από παράνομη και υπαίτια.

Παράλληλα όμως, η έκδοση πιστωτικής κάρτας με τον παραπάνω τρόπο συνιστά και παράβαση του νόμου 2472/1997 περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων του ατόμου. Σύμφωνα με το άρθρο 2 του νόμου αυτού, δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι κάθε πληροφορία που αφορά το υποκείμενο των δεδομένων, φυσικό πρόσωπο, του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί. Σύμφωνα με το άρθρο 5 του παραπάνω νόμου "Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η επεξεργασία και χωρίς τη συγκατάθεση, όταν, α) Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία συμβαλλόμενο μέρος είναι υποκείμενο δεδομένων". Ωστόσο, ο καταναλωτής που δεν είχε εκφράσει την επιθυμία του για πιστωτική κάρτα, δεν θεωρείται συμβαλλόμενος και κατά συνέπεια δεν θεμελιώνεται ούτε ο παραπάνω λόγος εξαίρεσης, που επιτρέπει την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων ακόμα και χωρίς την συγκατάθεση του καταναλωτή.

Επομένως, όταν η πιστωτική κάρτα εκδίδεται χωρίς αίτηση, ο "δικαιούχος" της έχει το νόμιμο δικαίωμα να απαιτήσει:

- την άμεση ακύρωσή της και παράλληλα να αξιώσει από την εκδότρια τράπεζα ή εταιρεία να παραλείψει στο μέλλον παρόμοιες μεθοδεύσεις.
- μπορεί να ζητήσει χρηματική ικανοποίηση για ηθική βλάβη, σύμφωνα με το άρθρο 932 ΑΚ, αν συντρέχει υπαιτιότητα της εκδότριας τράπεζας ή εταιρείας.

Η χρηματική αυτή ικανοποίηση είναι μάλιστα ανεξάρτητη από την αποζημίωση που μπορεί να ζητηθεί σε περίπτωση που από την συμπεριφορά του εκδότη της πιστωτικής κάρτας προκλήθηκε στον καταναλωτή και περιουσιακή βλάβη. Παράλληλα ο τελευταίος, έχει το δικαίωμα να στραφεί και ποινικά κατά του υπευθύνου, υποβάλλοντας μήνυση για πλαστογραφία μετά χρήσεως του εγγράφου που φέρει την υπογραφή του ως αιτούμενου την έκδοση της πιστωτικής κάρτας που δεν ζήτησε ποτέ³⁴.

3.2.2. ΑΜΕΣΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

Άμεση διαφήμιση είναι εκείνη που επιχειρεί προσέγγιση του ενδεχόμενου καταναλωτή κατά τρόπο άμεσης επικοινωνίας. Άμεση διαφήμιση (spam) είναι η μετάδοση διαφημιστικού μηνύματος απευθείας στον καταναλωτή μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας (φαξ), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αυτόματης κλήσης ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας. Η μορφή αυτή διαφήμισης χρησιμοποιείται κατά κόρον για την προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Η άμεση διαφήμιση αποτελεί μεγάλο πρόβλημα στο διαδίκτυο καθώς με την μαζική αποστολή ανεπιθύμητων διαφημιστικών μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τακτική γνωστή ευρέως ως spam, δημιουργούνται προβλήματα όπως η

³⁴<http://www.capital.gr/law/articles>.

προσβολή της ιδιωτικής ζωής του καταναλωτή/χρήστη του διαδικτύου³⁵. Σε σχέση με την άμεση διαφήμιση, πολύ σημαντικός είναι και ο ν.2742/1997 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Πάντως, το ζήτημα συναίνεσης του καταναλωτή έχει λυθεί από την πλευρά των τραπεζών με την προσθήκη ενός όρου στο τέλος κάθε εντύπου τραπεζικής σύμβασης, με το οποίο ο αντισυμβαλλόμενος της τράπεζας, μεταξύ άλλων, δηλώνει τα εξής: “Η τράπεζα (και συχνότατα και ο όμιλος εταιρειών στον οποίο ανήκει) έχει δικαίωμα συλλογής, επεξεργασίας και διαβίβασης των προσωπικών στοιχείων μου και των οικονομικών πληροφοριών με σκοπό την ομαλή λειτουργία της σύμβασης κάρτας και την προστασία των υπολοίπων εκδοτών καρτών”. Ωστόσο, με την παραπάνω δήλωση, ο καταναλωτής δεν συναινεί στην χρήση των προσωπικών στοιχείων του με σκοπό την άμεση διαφήμιση. Η άμεση διαφήμιση, για την οποία ο καταναλωτής δεν έχει συναινέσει είναι αναμφίβολα παράνομη. Αξίζει να σημειωθεί ότι άλλα δίκαια απαγορεύουν την άμεση διαφήμιση μόνο σε ορισμένους χρηματοοικονομικούς τομείς, όπου από τη φύση του πράγματος προέχει η προστασία του καταναλωτικού κοινού, όπως είναι οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Το ΔΕΚ αποφάνθηκε κατά της διενέργειας τηλεφωνικών κλήσεων σε ενδεχόμενους πελάτες (cold calling) με σκοπό να επιβληθεί η προστασία των καταναλωτών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από έναν “από τους πλέον επιθετικούς τρόπους προσελκύσεως πελατών”³⁶.

Εξάλλου, είναι σύνηθες η προσέγγιση των καταναλωτών να γίνεται μέσω του παραδοσιακού ταχυδρομείου. Ως προς την περίπτωση αυτή, οι καταναλωτές προστατεύονται από το άρθρο 4 του ν.2251/1994 για τις συμβάσεις από απόσταση. Μάλιστα, το άρθρο 4 παρ. 6 προσεγγίζει τη διατύπωση των διατάξεων περί άμεσης διαφήμισης προβλέποντας ότι “απαγορεύονται χωρίς τη συναίνεση του καταναλωτή η χρησιμοποίηση τεχνικών επικοινωνίας για την πρόταση σύναψης σύμβασης όπως τηλεφώνου, αυτόματης κλήσης, τηλεομοιοτυπίας (φαξ), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας. Στα πλαίσια της διαφήμισης μέσω ταχυδρομείου, απαντά συχνά ο όρος των ΓΟΣ ότι “ο κάτοχος (όσον αφορά σύμβαση πιστωτικής κάρτας) εξουσιοδοτεί την τράπεζα να γνωστοποιεί τη διεύθυνση και τα

³⁵ http://www.lawnet.gr/case_study.asp?PageLabel=3&MeletID=86.

³⁶ ΔΕΚ C-384/93, απόφαση 10.5.1995, σελ 633

στοιχεία του σε επιχειρήσεις που επιθυμούν να αποστείλουν διαφημιστικά ή άλλα φυλλάδια στα πλαίσια προώθησης των προϊόντων τους”. Και στην περίπτωση αυτή, θα εφαρμοστεί το άρθρο 2 παρ. 6, σε συνδυασμό ενδεχομένως με τις διατάξεις του ν.2742/1997.

Από όλα τα παραπάνω προκύπτει ότι στη σχέση τραπεζικών συναλλαγών και διαφήμισης κυριαρχούν δύο στοιχεία: από τη μία, η απαγόρευση του αιφνιδιασμού και η διατάραξη της ιδιωτικής σφαίρας του καταναλωτή. Από την άλλη, η υποχρέωση επαρκούς πληροφόρησης, η οποία εδώ διαμορφώνεται ως υποχρέωση μη παραπλάνησης. Συνεπώς, όπως φαίνεται, η υποχρέωση πληροφόρησης, με έμφαση στη διαφάνεια και τη σαφήνεια παίζει πρωταρχικό ρόλο στους κανόνες που διέπουν την τραπεζική συμπεριφορά απέναντι στον πελάτη της. Για μια ακόμη φορά, είναι φανερό ότι η προστασία του καταναλωτή τραπεζικών υπηρεσιών αποτελεί ως επί το πλείστον εξειδίκευση της εσωτερικής διάστασης της σχέσης εμπιστοσύνης.

Στην περίπτωση μη ζητηθείσας επικοινωνίας (τηλεφωνικής ή άλλης), η ταυτότητα του προμηθευτή και ο εμπορικός σκοπός της κλήσης πρέπει να διευκρινίζονται από την αρχή οποιασδήποτε συζήτησης με τον καταναλωτή (άρθρο 4 παρ.2 ν.2251/94). Η παρ. 6 άρθρο 4 της τροποποιηθείσας διάταξης 3587/2007 παραπέμπει ρητά στο άρθρο 11 ν. 3471/2006. Σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του ν. 2472/97, η χρησιμοποίηση αυτόματων συστημάτων κλήσης (φαξ, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή χρήση μέσου ηλεκτρονικής επικοινωνίας με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση) για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης προϊόντων ή υπηρεσιών και για κάθε είδους διαφημιστικούς σκοπούς επιτρέπεται μόνο αν ο συνδρομητής συγκατατεθεί εκ των προτέρων ρητώς. Δεν επιτρέπεται η πραγματοποίηση μη ζητηθείσας επικοινωνίας εφόσον ο συνδρομητής της έχει δηλώσει προς τον φορέα ότι δεν επιθυμεί γενικώς να δέχεται τέτοιες επικοινωνίες. Τα στοιχεία επαφής του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που αποκτήθηκαν νομίμως μπορούν να χρησιμοποιούνται για την προώθηση προϊόντων ή υπηρεσιών ακόμη και όταν ο αποδέκτης δεν έχει δώσει ρητώς την συγκατάθεσή του, υπό την προϋπόθεση ότι του παρέχεται κατά τρόπο σαφή και ευδιάκριτο η δυνατότητα να αντιτάσσεται, με εύκολο τρόπο και δωρεάν. Ανάλογη προϋπόθεση τίθεται και για τη μετάδοση

διαφημιστικού μηνύματος απευθείας στον καταναλωτή (άρθρο 9 παρ. 5 του ν.2251/94).

3.2.3. ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

Οι τράπεζες κατά την πάγια πολιτική τους προωθούν την παροχή προϊόντων μέσω της διαφήμισής τους στο ευρύ κοινό. Οι διαφημίσεις αυτές είναι αρκετές φορές ασαφείς ή ακόμα και παραπλανητικές αφού αποσκοπούν στο να δελεάσουν και να προσελκύσουν τον μέσο καταναλωτή και όχι στο να τον ενημερώσουν με υπευθυνότητα και ακρίβεια για το προσφερόμενο προϊόν. Θα μπορούσαμε λοιπόν να αναφέρουμε τα εξής παραδείγματα διαφημίσεων που ενδέχεται να προκαλούν πλάνη στον ενδιαφερόμενο να συναλλαχθεί με τράπεζα:

1. Στις περιπτώσεις όπου οι τράπεζες δίνουν χρηματικό έπαθλο για κάθε στεγαστικό δάνειο, στο κείμενο της διαφήμισης δεν αναφέρεται ότι, σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης αποπληρωμής του δανείου ή μεταφοράς του σε άλλη τράπεζα οι δανειολήπτες θα πρέπει να επιστρέψουν ένα μέρος των χρημάτων αυτών.
2. Στα στεγαστικά δάνεια με προστασία επιτοκίου, οι τράπεζες δεν αναφέρουν ότι επιβαρύνουν τους δανειολήπτες με ποινή πρόωρης αποπληρωμής.
3. Στις διαφημίσεις για προγράμματα μεταφοράς υπολοίπου, “ξεχνούν” να αναφέρουν τα πραγματικά επιτόκια δανεισμού μετά την περίοδο χάριτος.
4. Υπολογίζουν την Συνολική Ετήσια Πραγματική Επιβάρυνση (ΣΕΠΕ) κατά τρόπο ώστε το τελικό κόστος να εμφανίζεται ως το χαμηλότερο δυνατό ανεξάρτητα αν αυτό θεωρητικά ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα.

Γενικά για να θεωρηθεί μια διαφήμιση παραπλανητική εξετάζουμε αν προκλήθηκε ή ενδέχεται να προκληθεί πλάνη στα πρόσωπα στα οποία απευθύνεται και αν επηρεάστηκε η οικονομική συμπεριφορά τους λόγω πλάνης. Το κριτήριο

δηλαδή της πλάνης είναι υποκειμενικό και σημαντικό ρόλο παίζει η ερμηνεία του διαφημιστικού μηνύματος από τους καταναλωτές.

Η καταπολέμηση της παραπλανητικής διαφήμισης υπήρξε αντικείμενο της 84/450/ΕΟΚ οδηγίας. Ο πρόσφατος ν.3587/2007 με το νέο κεφάλαιο για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές διευρύνει το προστατευτικό πεδίο του ν.2251/94. Σύμφωνα με το νόμο αυτό, σε περίπτωση παραπλανητικής διαφημιστικής προβολής αλλά και οποιασδήποτε αθέμιτης εμπορικής πρακτικής από συγκεκριμένο προμηθευτή, γεννάται στην ένωση καταναλωτών ίδια αξίωση χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης-ήτοι κοινωνικής αναταραχής μεγάλης μερίδας του καταναλωτικού κοινού- κατά του συγκεκριμένου προμηθευτή.

3.3. ΕΛΛΙΠΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Ο καταναλωτής ενδέχεται να λάβει ελλιπή πληροφόρηση από υπάλληλο της τράπεζας για τα κύρια χαρακτηριστικά της τραπεζική συναλλαγής που επιθυμεί, ώστε να είναι σε θέση να αντιληφθεί με σαφήνεια τις υποχρεώσεις που πρόκειται να αναλάβει και να μπορεί να συγκρίνει μεταξύ παρεμφερών υπηρεσιών κατανοώντας το κόστος της κάθε μίας. Ο κίνδυνος αυτός είναι πάντα ορατός, λόγω του ότι μεταξύ των τραπεζών και των καταναλωτών υφίσταται ούτως ή άλλως κατά τεκμήριο πληροφοριακή ασυμμετρία εξαιτίας της μεγαλύτερης κατά κανόνα τεχνογνωσίας και πληροφόρησης που διαθέτουν οι τράπεζες έναντι του μέσου καταναλωτή και της απουσίας εμπειρίας και εξοικείωσης του καταναλωτή με χρηματοπιστωτικές συναλλαγές.

Χαρακτηριστικά παραδείγματα της ελλιπούς πληροφόρησης αποτελούν οι περιπτώσεις όπου εντοπίστηκε διαφοροποίηση μεταξύ πληροφοριακού αιτήματος του καταναλωτή και προσφοράς του υπαλλήλου της τράπεζας ή μεταξύ της προσφοράς που δόθηκε από υπάλληλο της τράπεζας και της αίτησης και σύμβαση δανείου που τελικά υπογράφηκε από τον καταναλωτή. Ανάλογο ζήτημα προκύπτει όταν η ενημέρωση από τον τραπεζικό υπάλληλο για το ύψος της οικονομικής επιβάρυνσης

που συνδέεται με την τραπεζική συναλλαγή δεν είναι ακριβής, με αποτέλεσμα να μην είναι σε θέση ο καταναλωτής να αντιληφθεί με σαφήνεια το κόστος της εν λόγω συναλλαγής και κατά συνέπεια να μην μπορεί να συγκρίνει και να κρίνει εάν τον συμφέρει ή όχι.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΣΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

4.1. ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ

4.1.1. ΟΙ ΕΝΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΟΝ Ν.2251/94

Σύμφωνα με το νόμο 2251/94 όπως αυτός τροποποιήθηκε με το νόμο 3587/2007 μία ένωση καταναλωτών που έχει τουλάχιστον 500 ενεργά μέλη και έχει εγγραφεί στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από ένα τουλάχιστον έτος, μπορεί να ασκεί, κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού (συλλογική αγωγή). Η αγωγή μπορεί να ασκηθεί όταν η παράνομη συμπεριφορά προσβάλλει τα συμφέροντα τριάντα 30, τουλάχιστον, καταναλωτών³⁷.

4.1.2. Η ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΑΓΩΓΗ

Συλλογική αγωγή³⁸ είναι η αγωγή που ασκούν οι οργανώσεις καταναλωτών για την προστασία συλλογικών συμφερόντων, δηλαδή συμφερόντων που δεν αφορούν ατομικά ένα καταναλωτή, αλλά ολόκληρες κατηγορίες καταναλωτών. Η συλλογική αγωγή λέγεται πως είναι η καταλληλότερη μορφή προστασίας των καταναλωτικών συμφερόντων. Τα συλλογικά συμφέροντα των καταναλωτών, τα οποία προστατεύονται με την άσκηση της συλλογικής αγωγής και τα οποία δεν αφορούν μεμονωμένους καταναλωτές αλλά ολόκληρες κατηγορίες καταναλωτών, είναι κυρίως η ζωή, η υγεία, η ασφάλεια και τα οικονομικά τους συμφέροντα³⁹.

Κατά το άρθρο 10 παρ. 16 περ. α', οι ενώσεις καταναλωτών δικαιούνται να ζητήσουν την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν εκδηλωθεί, ιδίως όταν συνιστάται στη διατύπωση καταχρηστικών γενικών όρων των

³⁷ Άρθρο 10 ν.2251/94

³⁸ Πρόκειται για έναν θεσμό γνωστό από το Ρωμαϊκό δίκαιο. Τσίρου, Πιστωτική κάρτα, 2007, σελ 632.

³⁹ Ιωάννης Κ.Καράκωστας., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ΕΚΔΟΣΗ 2008 Νομική Βιβλιοθήκη, Σελ. 398

συναλλαγών, σε απαγορευμένες πωλήσεις εκτός καταστήματος ή από απόσταση, στην παραγωγή, εισαγωγή ή διάθεση ελαττωματικών προϊόντων επικίνδυνων για την ασφάλεια ή την υγεία του κοινού, στην παροχή ελαττωματικών υπηρεσιών καθώς και στην περίπτωση της παραπλανητικής αθέμιτης, συγκριτικής ή άμεσης διαφήμισης. Στις περιπτώσεις αυτές οι ενώσεις καταναλωτών δικαιούνται να εγείρουν δικαστικώς και την αξίωση χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης⁴⁰.

Η ΕΚΠΟΙΖΩ⁴¹ είναι η μόνη Ελληνική Ένωση Καταναλωτών που έχει καταθέσει, ήδη από το 1996, συλλογικές αγωγές. Συνολικά έχει κάνει 45 συλλογικές αγωγές εναντίον 69 εταιρειών, για καταχρηστικούς όρους (Πίνακας 1) και παραπλανητική διαφήμιση (Πίνακας 2). Απ' αυτές, ματαιώθηκαν 5 ενώ έχουν εκδικαστεί οι 38. Θετική απόφαση είχαν οι 35 εξ' αυτών στο Πρωτοδικείο-Εφετείο ή και στον Άρειο Πάγο και αρνητική 3. Δύο αγωγές δεν έχουν εκδικαστεί ακόμη⁴².

Πίνακας 1.⁴³ Συλλογικές αγωγές ΕΚΠΟΙΖΩ για καταχρηστικούς όρους στα συμβόλαια

Α/Α	ΚΑΤΑ	ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ	ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΑΠΟΦΑΣΗ
1	ΤΡΑΠΕΖΕΣ CITIBANK, ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε., ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.	Καταχρηστικοί όροι στα συμβόλαια	Θετική --- 598/01 Άρειος Πάγος
2	CITIBANK	Καταχρηστικοί όροι στις τραπεζικές συναλλαγές	Θετική --- 1219/01 Άρειος Πάγος
3	ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	Καταχρηστικοί όροι στα Στεγαστικά Δάνεια	Θετική --- 430/2005 Άρειος Πάγος
4	ALPHA BANK	Αύξηση των κυμαινόμενων επιτοκίων σε προϋπάρχουσες συμβάσεις	Ματαιώθηκε ---

⁴⁰ Αν. Δεληκωστόπουλου, Η χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης στις συλλογικές αγωγές του ν.2251/94 και τα κριτήρια προσδιορισμού της, ΔΕΕ 1997, 10 επ.

⁴¹ Από το site της ΕΚΟΙΖΩ www.epoizo.gr

⁴² Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ προέρχεται από την Ε.ΠΟΙ.ΖΩ - Ένωσης για την "Ποιότητα της Ζωής" - μια επίσης μη κυβερνητική και μη κερδοσκοπική οργάνωση με ευρύ πεδίο δραστηριοτήτων που εκτείνονται από τις περιβαλλοντικές έως τις κοινωνικές και πολιτιστικές. Στα καταναλωτικά θέματα δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα και η βαθμιαία ανάπτυξη αυτού του τομέα κατέληξε στην ίδρυση της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ το 1988.

⁴³ www.ekpoizo.gr

5	EUROBANK	Για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	Θετική --- 147/2004 Εφετείου Αθηνών
6	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	13 καταχρηστικοί όροι στις συμβάσεις πιστωτικών καρτών, στεγαστικών δανείων, καταθετικών λογαριασμών	Θετική --- 3499/2008 Εφετείου Αθηνών
7	ΤΡΑΠΕΖΑΣ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	Καταχρηστικοί όροι στις συμβάσεις πιστωτικών καρτών, στεγαστικών δανείων, καταθετικών λογαριασμών	Θετική --- 3956/2008 Εφετείου Αθηνών

Πίνακας 2⁴⁴. Συλλογικές αγωγές ΕΚΠΟΙΖΩ για παραπλανητική διαφήμιση

α/α	Κατά	Οριστική Απόφαση
1	ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	Θετική --- 1212 /2007 Πολυμελής. Πρωτοδικείο Αθηνών
2	ΓΕΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	Θετική --- 33/2008 Πολυμελής. Πρωτοδικείο Αθηνών

4.1.3. Η ΑΤΟΜΙΚΗ ΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ο ν.2251/94 όπως ίσχυε πριν τον ν. 3587/2007 δεν προέβλεπε νομιμοποίηση του μεμονωμένου καταναλωτή να ζητήσει την παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς. Μετά την πρόσφατη τροποποίηση του ν.2251/94 με το ν. 3587/2007 το άρθρο 9θ ν.2251/94 ορίζει ρητώς ότι κάθε καταναλωτής έχει το δικαίωμα σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων των άρθρων 9γ⁴⁵-9η⁴⁶ να ζητεί τη δικαστική παύση κάθε αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, την παράλειψη της στο μέλλον καθώς

⁴⁴ www.ekpoizo.gr

⁴⁵ Απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

⁴⁶ Περιπτώσεις επιθετικών εμπορικών πρακτικών

και αποζημίωση. Το δικαίωμα αυτό κατά τη λειτουργία του πρέπει να είναι ανεξάρτητο του δικαιώματος που χρησιμοποιεί από το σχετικό νόμο η ένωση καταναλωτών ακόμη και στην περίπτωση που ο καταναλωτής είναι μέλος αυτής με τους περιορισμούς που ανωτέρω αναφέρονται, στην περίπτωση που η ένωση άσκησε συλλογική αγωγή και πέτυχε την έκδοση απόφασης.

Η ανάγκη αυτή για ατομική δικαστική προστασία είχε ήδη επισημανθεί στην Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, που όρισε ότι τα κράτη μέλη οφείλουν όπως προβλέψουν δυνατότητες προστασίας του μεμονωμένου καταναλωτή κατά το εθνικό δίκαιο. Ο Έλληνας νομοθέτης μερίμνησε για τη συλλογική αγωγή, γεγονός που δικαιολογείται από τη γενικότερη απουσία στην ελληνική δικαιοσύνη πραγματικότητα της *actio popularis*. Με δεδομένη την ανάγκη και ατομικής προστασίας είναι οι προστατευτικές διατάξεις του ν.2251/94 να ερμηνεύονται στο πλαίσιο της αρχής της προστασίας του καταναλωτή με τη μεγαλύτερη δυνατή ευρύτητα, ώστε να δίνεται η δυνατότητα στον καταναλωτή να προασπίζεται τα οικονομικά του συμφέροντα⁴⁷.

Επομένως και σύμφωνα με την παραπάνω επιχειρηματολογία, και ο καταναλωτής μπορεί με νομική βάση το άρθρο 2⁴⁸ του ν.2251/94 να απαιτήσει να αναγνωριστεί η καταχρηστικότητα και η αυτόθροη ακυρότητα έντυπων όρων που περιέχονται σε σύμβαση που έχει συνάψει ο ίδιος καθώς και να παραλειφθεί η χρησιμοποίηση τους⁴⁹. Επιπλέον είναι αυτονόητη η δυνατότητα επίκλησης του ν.2251/94 επί παροχής ελαττωματικών προϊόντων ή υπηρεσιών των οποίων ο μεμονωμένος καταναλωτής είναι ο άμεσος αποδέκτης. Αναφορικά με την νομιμοποίηση του μεμονωμένου καταναλωτή για την αξίωση χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης, πρέπει να επισημανθεί ότι, δεν αποκλείεται η δυνατότητα του να ζητήσει σε συνδυασμό με τις διατάξεις του άρθρου 57, 59, 914επ., 932 ΑΚ χρηματική ικανοποίηση για την ηθική βλάβη που υπέστη από παραπλανητική διαφήμιση ή καταχρηστικούς όρους ή παροχή ελαττωματικών προϊόντων ή υπηρεσιών. Έτσι ο μεμονωμένος καταναλωτής, στο πρόσωπο του οποίου η ζημιά συγκεκριμενοποιείται και προσδιορίζεται επαρκώς, μπορεί να επικαλεσθεί τις διατάξεις του ν.2251/94, οι οποίες θα πληρούν τις προϋποθέσεις του

⁴⁷ Ιωάννης Κ.Καράκωστας., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ΕΚΔΟΣΗ 2008 Νομική Βιβλιοθήκη, Σελ. 435

⁴⁸ Γενικοί όροι συναλλαγών – Καταχρηστικοί γενικοί όροι.

⁴⁹ Κουσουλής Στ., Τα αποτελέσματα αποφάσεων επί της συλλογικής αγωγής, 2002, σελ 1087.

παράνομου του 914 ΑΚ κα 932 ΑΚ, έτσι ώστε να απαιτήσει αποζημίωση και χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης⁵⁰.

Τέλος και όσον αφορά στη δυνατότητα του μεμονωμένου καταναλωτή για τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων κατά των προμηθευτών υπηρεσιών επισημαίνεται με την ίδια επιχειρηματολογία που παρατέθηκε και παραπάνω, η έννοια της τελευταίας, χωρίς αντίρρηση, περιέχεται στο συνταγματικό δικαίωμα δικαστικής προστασίας του άρθρου 20⁵¹.

4.1.4. ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΔΙΚΑΣΤΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Οι πλέον σημαντικές συλλογικές αγωγές αφορούσαν στους καταχρηστικούς όρους στις συμβάσεις πιστωτικών καρτών και στεγαστικών Δανείων.

- **ΑΠΟΦΑΣΗ 1219/2001 ΤΟΥ ΑΡΕΙΟΥ ΠΑΓΟΥ**

Μία απόφαση εξαιρετικής σπουδαιότητας και ιστορικής σημασίας για την προστασία των καταναλωτών εκδόθηκε από τον Άρειο Πάγο. Η απόφαση (υπ' αριθ. 1219/2001) εκδόθηκε επί συλλογικής αγωγής που είχε ασκήσει η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά της CITIBANK. Υπέρ της CITIBANK είχε παρέμβει στη δίκη και είχε καταστεί διάδικος και η ΕΝΩΣΗ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ.

Η απόφαση θεωρεί ως παράνομες και καταχρηστικές τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει η τράπεζα σε λογαριασμούς καταθέσεων και καταγράφει ως καταχρηστικούς μία σειρά γενικών όρων συναλλαγών («ψιλά γράμματα») που χρησιμοποιούν σήμερα οι τράπεζες στις συμβάσεις πιστωτικών καρτών. Είναι δε τέτοιο το μέγεθος των παρανομιών και καταχρηστικών όρων που διαπιστώνονται ώστε να ανατρέπονται στην κυριολεξία τα σημερινά δεδομένα στον τομέα πιστωτικών καρτών.

⁵⁰ ΑΠ 301/2001 ΔΕΕ2001, 1147.

⁵¹ Ιωάννης Κ.Καράκωστας., Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, ΕΚΔΟΣΗ 2008 Νομική Βιβλιοθήκη, Σελ.436

Η απόφαση κρίνει καταρχήν ως καταχρηστικό τον όρο με βάση τον οποίο η CITIBANK επέβαλε μηνιαία έξοδα 5.000 δραχμές σε όσους λογαριασμούς καταθέσεων δεν υπερέβαιναν το όριο των 5.000.000 δραχμών.

Ο Άρειος Πάγος κρίνει εξάλλου ότι το ανώτατο όριο των εξωτραπεζικών επιτοκίων, το ανώτατο δηλαδή επιτόκιο με το οποίο μπορεί κάποιος να δανείσει χρήματα, δεσμεύει και τις τράπεζες. Το όριο αυτό που σήμερα είναι 9,0% απαγορεύεται να υπερβαίνουν και οι τράπεζες. Επομένως, τα επιτόκια πιστωτικών καρτών που σήμερα κυμαίνονται στο ύψος του 17%, είναι άκυρα κατά το μέρος που υπερβαίνουν το νόμιμο επιτόκιο, οι δε καταναλωτές δικαιούνται να αξιώσουν την επιστροφή των τόκων που κατέβαλαν πάνω από το ισχύον κάθε φορά δικαιοπρακτικό επιτόκιο.

Παράνομοι και καταχρηστικοί είναι επίσης οι όροι που:

1. Προβλέπουν προμήθεια της τράπεζας για την ανάληψη δανείου μέσω της πιστωτικής κάρτας,
2. Μετακυλύουν στον κάτοχο της κάρτας την ευθύνη για κάθε παράνομη χρήση της πιστωτικής κάρτας που έγινε εξαιτίας κλοπής ή απώλειάς της, δίχως να εξαρτούν την ευθύνη αυτή από υπαιτιότητα του καταναλωτή,
3. Προβλέπουν την δυνατότητα της τράπεζας να μεταβάλει (αυξάνει) μονομερώς το επιτόκιο, δίχως να αναφέρονται στην σύμβαση συγκεκριμένα και εύλογα κριτήρια με βάση τα οποία θα γίνει η αύξηση,
4. Καθορίζουν ως αποκλειστικά αρμόδια για την εκδίκαση των διαφορών μεταξύ της τράπεζας και των πελατών τα δικαστήρια των Αθηνών με αποτέλεσμα να επιβαρύνονται και να δυσχεραίνονται στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων τους οι καταναλωτές από άλλες πόλεις,
5. Προβλέπουν ότι αν ο καταναλωτής δεν αντιδράσει σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα, σημαίνει ότι ο καταναλωτής έλαβε το μηνιαίο λογαριασμό από την τράπεζα και δεν μπορεί να τον αμφισβητήσει,
6. Στερούν σε κάθε περίπτωση την δυνατότητα του καταναλωτή να προβάλει κατά της τράπεζας ενστάσεις που έχει κατά του προμηθευτή,
7. Προβλέπουν την δυνατότητα μονομερούς αναπροσαρμογής της συνδρομής.

Ως καταχρηστικοί κρίθηκαν στην ίδια υπόθεση (από το Πολυμελές Πρωτοδικείο και το Εφετείο, ενώ η καταχρηστικότητά τους δεν αμφισβητήθηκε ενώπιον του Αρείου Πάγου), και οι γενικοί όροι που προβλέπουν την δυνατότητα της τράπεζας:

1. Να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης,
2. Να καταγγέλλει την σύμβαση ή να διακόπτει την χρήση της κάρτας χωρίς σπουδαίο λόγο ή την τήρηση ορισμένης προθεσμίας⁵².

ΑΠΟΦΑΣΗ 5253/2003 ΕΦΕΤΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ ΚΑΙ 430/2005 ΑΡΕΙΟΥ ΠΑΓΟΥ

Μία απόφαση-σταθμός για την προστασία των καταναλωτών που παίρνουν στεγαστικά δάνεια εκδόθηκε από το Εφετείο Αθηνών επί συλλογικής αγωγής της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. Πρόκειται για την με αριθμό 5253/2003 απόφαση του Εφετείου Αθηνών που διαπιστώνει δεκαπέντε παράνομους όρους που οδηγούν σε αυθαίρετες χρεώσεις, αδιαφάνεια και υπονόμευση των δικαιωμάτων των δανειοληπτών.

Ειδικότερα, με την με αριθμό 5253/2003 απόφαση του Εφετείου Αθηνών επιβεβαιώνεται η ορθότητα της πρωτόδικης απόφασης και κρίνονται παράνομοι και καταχρηστικοί οι ακόλουθοι όροι και πρακτικές:

1. Η είσπραξη από την τράπεζα για τη χορήγηση του δανείου εξόδων χρηματοδότησης, ύψους μάλιστα 1% επί του ποσού του δανείου
2. Η είσπραξη εξόδων φακέλου.
3. Η αξίωση της τράπεζας, σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης δανείου, να καταβάλει ο δανειολήπτης ποσό ύψους 2,5% επί του ποσού που αφορά η πρόωρη προεξόφληση, σε δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο.
4. Η δυνατότητα της τράπεζας να προσαρμόζει μονομερώς το επιτόκιο στα δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο, δίχως η προσαρμογή αυτή να είναι σε συνάρτηση με κάποιο εύλογο κριτήριο (λ.χ. το διατραπεζικό επιτόκιο

⁵² <http://www.ekpizo.gr/el/search/?nid=160>

euribor, επιτόκιο EKT) ή να αξιώνει την επιστροφή του δανείου αν ο λήπτης του δανείου δεν αποδεχθεί την προσαρμογή.

5. Η δυνατότητα της τράπεζας να καταγγέλλει τη σύμβαση σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής οποιασδήποτε δόσης.
6. Η εκχώρηση από τον δανειολήπτη των μισθωμάτων του ακινήτου στην τράπεζα προς πρόσθετη διασφάλισή της .
7. Η επιφύλαξη της δυνατότητας είσπραξης από την τράπεζα προμήθειας κατά τη διάρκεια του δανείου.

Καταχρηστικοί κρίνονται ακόμη έξι όροι που υποχρεώνουν το πρόσωπο που υπογράφει ως εγγυητής τη σύμβαση δανείου να παραιτηθεί από τα δικαιώματα και τις ενστάσεις του (άρθρα 862 – 868 Αστικού Κώδικα), όπως ιδίως:

1. να μην ελευθερώνεται ο εγγυητής αν η τράπεζα από δικό της πταίσμα δεν μπόρεσε να ικανοποιηθεί από τον δανειολήπτη ή αν η τράπεζα παραιτήθηκε από άλλες ασφάλειες που υπήρχαν για το δάνειο
2. να διαιωνίζεται η ευθύνη του εγγυητή ακόμα και όταν η τράπεζα δεν επιδιώκει σε ορισμένες προθεσμίες δικαστικά την ικανοποίησή της από τον δανειολήπτη, μολονότι η οφειλή του δανειολήπτη είναι ληξιπρόθεσμη.

Η αγωγή της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. στρεφόταν κατά της Εμπορικής Τράπεζας. Ωστόσο, η απόφαση ισχύει για όλες τις τράπεζες, καθώς μάλιστα όλες σχεδόν χρησιμοποιούν τους παραπάνω όρους. Όπως, ρητά αναφέρει το Εφετείο Αθηνών σε αυτή, *«η απόφαση παράγει τα αποτελέσματά της έναντι πάντων και αν δεν ήταν διάδικοι και, επομένως, όσα αυτή καθορίζει ισχύουν και για τις άλλες τράπεζες»*.

Η απόφαση, ως τελεσίδικη, είναι άμεσα εκτελεστή. Κάθε τράπεζα οφείλει από τη στιγμή που η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. θα επιδώσει σε αυτήν την απόφαση να πειθαρχήσει. Διαφορετικά, η απόφαση προβλέπει χρηματική ποινή ύψους 3.000 ευρώ για κάθε παραβίασή της.

ΑΠΟΦΑΣΗ 430/2005 ΤΟΥ ΑΡΕΙΟΥ ΠΑΓΟΥ

Μία ακόμη επιτυχία της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. στο δικαστικό αγώνα που διεξάγει για την προστασία των καταναλωτών από παράνομες τραπεζικές χρεώσεις. Με την με αριθμό 430/2005 απόφασή του ο Άρειος Πάγος κρίνει καταχρηστικές δύο ακόμη πρακτικές των τραπεζών.

Άρειος Πάγος επιβεβαιώνει ότι είναι καταχρηστικός ο όρος με τον οποίο οι καταναλωτές υποχρεώνονται να καταβάλλουν στις Τράπεζες, όταν εξοφλούν πρόωρα στεγαστικό δάνειο, ποσό που συνήθως ανέρχεται σε 2,50% επί του προεξοφλούμενου κεφαλαίου του δανείου.

Μάλιστα, η απόφαση συνοδεύεται από μία εκτενή αιτιολογία που δεν αφήνει κανένα πλέον περιθώριο για την εξακολούθηση, με οποιαδήποτε άλλη μορφή, της παράνομης αυτής πρακτικής. Ο Άρειος Πάγος επισημαίνει με έμφαση ότι η γνωστή ως ποινή πρόωρης εξόφλησης επιβάρυνση (penalty) δεν μπορεί να δικαιολογηθεί στην περίπτωση του κυμαινόμενου επιτοκίου, καθώς η τράπεζα επανατοποθετώντας τα χρήματα επιτυγχάνει την ίδια επιτοκιακή απόδοση και δεν υφίσταται καμία ζημία. Ούτε μπορεί η τράπεζα να αξιώνει τίμημα για την παροχή της δυνατότητας πρόωρης εξόφλησης γιατί αυτή είναι δικαίωμα του δανειολήπτη.

Χιλιάδες πλέον καταναλωτές που έχουν υποστεί παρανόμως την επιβάρυνση αυτή έχουν πλέον στα χέρια τους μία ξεκάθαρη απόφαση του Αρείου Πάγου για να αξιώσουν την επιστροφή των χρημάτων τους. Οι τράπεζες οφείλουν να επιστρέψουν τα ποσά αυτά στους δανειολήπτες.

Ο Άρειος Πάγος κρίνει επίσης καταχρηστικό τον όρο σύμφωνα με τον οποίο η τράπεζα υπολογίζει τους τόκους με έτος 360 ημερών αντί με 365 ή 366 ημερών, με αποτέλεσμα να επιβαρύνεται πρόσθετα ο δανειολήπτης.

Με μία εκτενή αιτιολογία ο Άρειος Πάγος θέτει αυστηρές προδιαγραφές προκειμένου να μπορούν να δικαιολογηθούν διάφορες τραπεζικές χρεώσεις. Ανοίγει έτσι διάπλατα το δρόμο ακόμα και άλλες τραπεζικές χρεώσεις που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο της δίκης, να προσβληθούν ως προς τη νομιμότητά τους.

Η απόφαση αφορούσε τη συλλογική αγωγή της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά μεγάλης τράπεζας, με την οποία τόσο πρωτόδικα όσο και στο Εφετείο είχαν κριθεί καταχρηστικοί και παράνομοι δέκα πέντε όροι που χρησιμοποιούν οι τράπεζες στις συμβάσεις στεγαστικών δανείων. Ωστόσο, η εναγόμενη τράπεζα προσέφυγε στον Άρειο Πάγο μόνο για τρεις από αυτούς, με αποτέλεσμα και η παρανομία των υπολοίπων όρων να καταστεί πλέον αμετάκλητη. Οι τράπεζες ωστόσο εξακολουθούν να κάνουν χρήση των παράνομων αυτών όρων, με προσχηματικές αλλαγές που δεν αίρουν την παρανομία τους.

Με την παραπάνω αγωγή της η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. δεν είχε προσβάλει καταρχήν την επιβάρυνση πρόωρης εξόφλησης και για τα δάνεια με σταθερό επιτόκιο. Είναι, ωστόσο, προφανές από την αιτιολογία της απόφασης ότι στην περίπτωση του σταθερού επιτοκίου η επιβάρυνση μπορεί να δικαιολογηθεί μόνον εφόσον συντρέχουν ορισμένες προϋποθέσεις που καθορίζουν και το επιτρεπτό ύψος της.

Παράλληλα, συνεχώς πολλαπλασιάζονται οι αποφάσεις των Ειρηνοδικείων επί των ομαδικών αγωγών που οργανώνει η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. για την επιστροφή των «εξόδων δανείου». Όλες οι αποφάσεις που εκδίδονται διατάσσουν την επιστροφή των δήθεν «εξόδων δανείου» (έξοδα φακέλου, προέγκρισης ή χρηματοδότησης) στους καταναλωτές. Οι αγωγές αυτές συνεχίζονται, λοιπόν, με απόλυτη επιτυχία.

Η απόφαση του Αρείου Πάγου δέχεται την αναίρεση της τράπεζας σχετικά με την εισφορά του ν. 128/75 κρίνοντας ότι η μετακύληση της εισφοράς αυτής στον δανειολήπτη δεν είναι παράνομη.

Τέλος, η απόφαση του Αρείου Πάγου δέχεται την αναίρεση της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. για την μικρή χρηματική ικανοποίηση των 15.000 ευρώ που είχε επιβάλει το Εφετείο σε βάρος της τράπεζας, παραπέμποντας την υπόθεση ως προς το ζήτημα αυτό εκ νέου στο Εφετείο. Είναι φανερό ότι ανοίγει ο δρόμος για την επιβολή σοβαρών πλέον χρηματικών ικανοποιήσεων σε βάρος των τραπεζών⁵³.

⁵³ http://www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomologia/ap430_05.htm

**ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ 1212/2007 ΚΑΙ 33/2008 ΤΟΥ ΠΟΛΥΜΕΛΟΥΣ
ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ**

Η ΕΚΠΟΙΖΩ, με δύο συλλογικές αγωγές που είχε καταθέσει στο Μονομελές Πρωτοδικείο Αθηνών κατά των Τραπεζών ΕΘΝΙΚΗΣ και ΓΕΝΙΚΗΣ, πέτυχε την απαγόρευση συνέχισης προβολής δύο, αντίστοιχα, διαφημίσεων «καταναλωτικών δανείων» τους, λόγω παράβασης του Νόμου περί προστασίας του καταναλωτή και της νομοθεσίας για την καταναλωτική πίστη.

Πιο συγκεκριμένα, οι με αρ. 1212/2007 και 33/2008 αποφάσεις δικαιώνουν τον αγώνα της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. ενάντια στην παραπλάνηση των καταναλωτών από τις διαφημίσεις τραπεζών. Ειδικότερα, στο διατακτικό της, η με αρ. 1212/2007 απόφαση «απαγορεύει στην Εθνική Τράπεζα να δημοσιεύει στον ημερήσιο και περιοδικό τύπο και να προβάλλει μέσω τηλεοπτικών σταθμών τη διαφήμιση με περιεχόμενο «Ωρα για Εθνική. Ανοικτό δάνειο 5.000€ με το χαμηλότερο επιτόκιο 4,97% για ένα χρόνο. Ισχύει μέχρι 31 Δεκεμβρίου», στην οποία αναφέρεται το ΣΕΠΠΕ ύψους 11,52% με πολύ μικρά γράμματα κάθετα δεξιά, στην έντυπη μορφή της και με πολύ μικρά γράμματα ως κυλιόμενο με μεγάλη ταχύτητα κείμενο, στην τηλεοπτική μορφή της»

Ομοίως, σύμφωνα με το διατακτικό της, η με αρ. 33/2008 απόφαση, «απαγορεύει στη Γενική Τράπεζα να προβάλλει μέσω τηλεοπτικών σταθμών και να εκπέμπει μέσω ραδιοφωνικών σταθμών ανά την Ελλάδα, τη διαφήμιση που αφορά το καταναλωτικό δάνειο με την ονομασία “GENIKI XTRA SMALL” με επιτόκιο 3,95% και σε «μπάρα» που τρέχει με πολύ μικρά γράμματα στη βάση της τηλεοπτικής διαφήμισης δυσανάγνωστα «ΣΕΠΠΕ 8,03% για ποσό δανείου 10.001€ με επιτόκιο 3,95% πλέον εισφ. Ν. 128/75 (0,6%) με εφάπαξ δαπάνη εξέταση του αιτήματος δανειοδότησης κι έγκρισης δανείου 170€ και συνολική διάρκεια 12 μήνες».

Επιπλέον, οι ως άνω αποφάσεις προβλέπουν την επιβολή χρηματικής ποινής 3.000€ και 5.000€ αντίστοιχα, για κάθε παράβαση της ως άνω διάταξης και αναγνωρίζουν, ως χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης των καταναλωτών το ποσό των 10.000€.

Όπως έχει επανειλημμένα τονιστεί από την Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., και πλέον συνηγορείται από το σκεπτικό των εν λόγω αποφάσεων, αποτέλεσμα περιεχομένου των διαφημίσεων αυτών, είναι ότι ο καταναλωτής δεν λαμβάνει πλήρη γνώση των όρων των προσφερομένων δανείων και ιδίως των οικονομικών στοιχείων (ύψος επιτοκίου, ΣΕΠΠΕ, κλπ) με συνέπεια να δημιουργείται η εντύπωση ότι το διαφημιζόμενο επιτόκιο είναι πολύ χαμηλό 4-5%, ενώ το τελικό ποσοστό επιβαρύνσεώς του (ΣΕΠΠΕ) είναι υπερδιπλάσιο!!

Το γεγονός άλλωστε ότι με αυτές τις πρακτικές των τραπεζών οι καταναλωτές παραπλανούνται, καταδεικνύεται εύστοχα μέσα από το σκεπτικό των αποφάσεων: «Ο ισχυρισμός της εναγομένης ότι σε κάθε περίπτωση η εν λόγω διαφήμιση αποτελούσε ένα απλό ερέθισμα για τον καταναλωτή, είναι απορριπτέος, αφού κατά τα διδάγματα της κοινής πείρας, όποιος δελεάζεται με ένα χαμηλό επιτόκιο συχνά οδηγείται στο κατάστημα της τράπεζας έχοντας στην πραγματικότητα ήδη προαποφασίσει τη λήψη του δανείου, ενώ μεγάλη μερίδα του καταναλωτικού κοινού αγνοεί και την έννοια του ΣΕΠΠΕ και πιστεύει αυτό που αποκομίζει από τη διαφήμιση»⁵⁴.

ΑΠΟΦΑΣΗ 840/2008 ΤΟΥ ΠΟΛΥΜΕΛΟΥΣ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

Με την με αριθμό 840/2008 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών που εκδόθηκε επί συλλογικής αγωγής της ΕΚΠΟΙΖΩ κατά μεγάλης ασφαλιστικής εταιρείας (ALICO) κρίνονται καταχρηστικοί δύο όροι που αφορούν το δικαίωμα εξαγοράς και την ελευθεροποίηση της ασφάλισης από την καταβολή ασφαλιστρών (δηλαδή το κεφάλαιο που εξακολουθεί να αποταμιεύεται ή να επενδύεται σε περίπτωση που ο ασφαλισμένος παύσει να καταβάλλει ασφάλιστρα). Η ασφαλιστική εταιρεία δεν ενημερώνει με τους παραπάνω όρους τους ασφαλισμένους για τα μειονεκτήματα που έχει η άσκηση των δικαιωμάτων εξαγοράς και ελευθεροποίησης, με αποτέλεσμα να μην πληροφούνται με διαφάνεια κατά τη σύναψη της σύμβασης ότι αν χρειασθεί να εξαγοράσουν τα ασφαλιστήρια συμβόλαια θα βγουν ζημιωμένοι.

⁵⁴ <http://www.ekpizo.gr/el/research/?&nid=578>

Ο καταναλωτής δεν πληροφορείται έτσι ότι η ασφάλιση βαρύνεται με έξοδα πρόσκτησης (διαμεσολαβούντων κλπ), ότι επιπλέον από τα ασφάλιστρα που καταβάλει παρακρατείται μέρος αυτών ως «διοικητικά έξοδα», ενώ η εξαγορά επιβαρύνεται και με ποινή. Μάλιστα, η ασφαλιστική εταιρεία παρακρατά προκαταβολικά τα «έξοδα» σύναψης της ασφάλισης, με αποτέλεσμα ανάλογα με το χρόνο διάρκειας της ασφάλισης να χάνονται από την αποταμίευση ή την επένδυση περίπου δύο ετήσια ασφάλιστρα. Το αποτέλεσμα είναι να αποταμιεύεται εντέλει ένα μικρότερο μέρος του κεφαλαίου που καταβάλλει.

Ο καταναλωτής, όμως, δεν λαμβάνει καμία ενημέρωση ούτε για το ύψος των παρακρατήσεων αυτών ούτε απλά για το γεγονός των παρακρατήσεων. Ουσιαστικά ο καταναλωτής θα αρχίσει να έχει απόδοση επί του κεφαλαίου του μετά την πάροδο των 2/3 του χρόνου διάρκειας της ασφάλισης. Σε περίπτωση εξαγοράς ή ελευθεροποίησης της ασφάλισης, το κεφάλαιο που ανακύπτει είναι για τους λόγους αυτούς μικρότερο του κεφαλαίου που προκύπτει από την καταβολή των ασφαλίσεων.

Η απόφαση καταδικάζει την εναγόμενη ασφαλιστική εταιρεία στην καταβολή χρηματικής ικανοποίησης 50.000 ευρώ για την ηθική βλάβη που υφίσταται το καταναλωτικό κοινό. Οι παραπάνω αδιαφανείς όροι χρησιμοποιούνται πάντως από όλες τις εταιρείες που διαθέτουν συνταξιοδοτικά προγράμματα ή ασφαλίσεις ζωής.

Η απόφαση θέτει πλέον ένα σοβαρό ζήτημα αποζημιώσεως των καταναλωτών που εξαιτίας των αδιαφανών όρων παρασύρθηκαν σε ασφαλίσεις, δίχως να γνωρίζουν τις δυσμενείς συνέπειες που θα έχουν σε περίπτωση που χρειαστούν το κεφάλαιο της ασφάλισης ή αδυνατούν να καταβάλουν περαιτέρω τα ετήσια ασφάλιστρα.

Θα πρέπει να επισημανθεί εν προκειμένω ότι η απόφαση του Δικαστηρίου εστιάζει σε θέματα διαφάνειας. Ωστόσο, για την ακολουθούμενη πρακτική το Υπουργείο Ανάπτυξης φέρει διαχρονικά ευθύνες, καθώς μέσα από την κατά καιρούς έκδοση πολύπλοκων υπουργικών αποφάσεων, που διέφευγαν του πολιτικού και κοινωνικού ελέγχου, συνέβαλε στην εδραίωσή της. Η μη ενημέρωση των ασφαλισμένων για το ύψος τόσο των προκαταβολικών όσο και των ετήσιων

παρακρατήσεων, έχει ως συνέπεια να μην γνωρίζει ο καταναλωτής ότι οι εγγυημένες αποδόσεις αναφέρονται σε ένα μόνο μέρος των ασφαλίσεων που καταβάλει, εντέλει να μην γνωρίζει το (ακριβό) τίμημα που έχει η ασφάλιση. Το αποτέλεσμα είναι να μην αναπτύσσεται ένας πραγματικός ανταγωνισμός ως προς κρίσιμα γνωρίσματα των ασφαλίσεων ζωής και να υστερούν οι τελευταίες σε πλεονεκτήματα για τον καταναλωτή. Οι δε ασφαλιστικές εταιρείες καταφεύγουν όλο και περισσότερο στην αδιαφάνεια για να καλύψουν μειονεκτήματα των υπηρεσιών τους⁵⁵.

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ 711/2007 ΚΑΙ 961/2007 ΤΟΥ ΠΟΛΥΜΕΛΟΥΣ ΠΡΩΤΟΔΙΚΕΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ

Με τις με αριθμό 711/2007 και 961/2007 αποφάσεις του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών που εκδόθηκαν μετά από συλλογικές αγωγές της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά δύο μεγάλων τραπεζών κρίνονται καταχρηστικοί 14 όροι που προβλέπουν την επιβολή προμηθειών ή (δήθεν) εξόδων για τραπεζικές εργασίες ή προβλέπουν αυθαιρεσίες στη διαμόρφωση των επιτοκίων. Πρόκειται για πλήθος όρων που κατά περίπτωση βρίσκουν εφαρμογή στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, επιβαρύνοντας αδικαιολόγητα τις καθημερινές συναλλαγές των καταναλωτών με τις τράπεζες.

Ειδικότερα, καταχρηστικοί κρίνονται με τις παραπάνω αποφάσεις οι όροι που προβλέπουν:

1. την επιβάρυνση του καταναλωτή που χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα ως μέσο πίστωσης με τόκους αναδρομικά από την ημέρα διεξαγωγής της συναλλαγής και όχι με την πάροδο της προθεσμίας πληρωμής που αναγράφεται στο μηνιαίο λογαριασμό που του αποστέλλεται (γεγονός που συνεπάγεται την επιβάρυνση του καταναλωτή με τόκους κατά μέσο όρο 35 ημερών)
2. την επιβολή εξόδων για τις αναλήψεις μετρητών μέσω πιστωτικής κάρτας που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσό ανάληψης (από 3 έως 20 ευρώ)

⁵⁵ www.ekpizo.gr/el/research/?&nid=578

3. την επιβολή εξόδων για την εξέταση αιτήματος δανειοδότησης που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσόν του στεγαστικού δανείου (από 550 έως 1.500 ευρώ)
4. την επιβολή προμήθειας για κατάθεση στο λογαριασμό τρίτου (1,40 ευρώ)
5. στην περίπτωση της σταδιακής εκταμίευσης του στεγαστικού δανείου την επιβάρυνση του δανειολήπτη με τόκους για όλο το ποσόν του δανείου εξαρχής, μολονότι αυτός δεν κάνει χρήση του ποσού που κατατίθεται σε δεσμευμένο καταθετικό λογαριασμό
6. την καταστρατήγηση της διαφάνειας του κυμαινόμενου επιτοκίου στις πιστωτικές κάρτες με τη δυνατότητα της τράπεζας για μεγαλύτερη αναπροσαρμογή από αυτή που προκύπτει από την αύξηση των επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας
7. την επιβολή εξόδων κίνησης σε λογαριασμούς ταμιευτηρίου ή τρεχούμενους (0,80 ευρώ ανά κίνηση μετά την τέταρτη κίνηση κάθε μήνα)
8. την επιβολή εξόδων αδράνειας (0,60 ή 1,00 ευρώ ανά μήνα) σε καταθετικούς λογαριασμούς που παραμένουν ακίνητοι για διάστημα μεγαλύτερο των 18 μηνών
9. την επιβολή επιβάρυνσης στον δανειολήπτη 50 ευρώ για τη χορήγηση από την τράπεζα βεβαίωσης οφειλών
10. την μονομερή από την τράπεζα διαμόρφωση του επιτοκίου καταθέσεων, δίχως αναφορά σε εύλογα κριτήρια
11. τον περιορισμό της ευθύνης της τράπεζας σε περίπτωση που γίνει παράνομη χρήση του απωλεσθέντος ή κλαπέντος βιβλιαρίου καταθέσεως
12. την επιβολή εξόδων τήρησης και παρακολούθησης στους λογαριασμούς καταθέσεων
13. την μονομερή μεταβολή των όρων λειτουργίας των λογαριασμών καταθέσεων
14. τον μονομερή καθορισμό των ημερών δέσμευσης και διαθεσιμότητας και μετάθεσης της έναρξης τοκοφορίας αναφορικά με ποσά που κατατίθενται.

Οι παραπάνω όροι χρησιμοποιούνται σχεδόν από όλες τις τράπεζες, με υψηλότερες ή μικρότερες των παραπάνω επιβαρύνσεων. Σύμφωνα με τη νομοθεσία, οι αποφάσεις που εκδίδονται επί συλλογικής αγωγής, όπως οι παραπάνω, ισχύουν και σε βάρος όλων των τραπεζών που χρησιμοποιούν τις ίδιες πρακτικές.

Το παράνομο κέρδος, το οποίο αποκομίζουν οι τράπεζες σε βάρος των καταναλωτών από τη χρήση των παραπάνω καταχρηστικών αυτών όρων, ανέρχεται σε εκατοντάδες εκατομμύρια ευρώ. Αρκεί να επισημανθεί ότι μόνο από τη χρήση των δύο πρώτων όρων, που εφαρμόζονται κατεξοχήν σε βάρος των χαμηλότερων κοινωνικών στρωμάτων που χρησιμοποιούν την πιστωτική κάρτα ως μέσο πίστωσης για την κάλυψη των βιοτικών τους αναγκών, οι τράπεζες εισπράττουν παρανόμως ετησίως, σύμφωνα με μετριοπαθείς υπολογισμούς, περισσότερο από 280 εκατομμύρια ευρώ.

Αν αναλογισθεί κανείς ότι και στο πρόσφατο παρελθόν έχουν κριθεί επίσης καταχρηστικές και πλήθος άλλων τραπεζικών πρακτικών, καθίσταται σαφές ότι οι παράνομες επιβαρύνσεις έχουν κυριαρχήσει στην καθημερινή πρακτική των τραπεζών.

Οι καταναλωτές ασφαλώς μπορούν να διεκδικήσουν την επιστροφή των χρημάτων που έχουν υποχρεωθεί να καταβάλουν σε εφαρμογή των παράνομων τραπεζικών πρακτικών. Άλλωστε, και η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. θα προχωρήσει στην κατάθεση αποζημιωτικών αγωγών προκειμένου να επιστραφούν χρήματα που παρανόμως εισπράχθηκαν στους καταναλωτές. Ωστόσο, για ευνόητους πρακτικούς λόγους, στις περιπτώσεις που πρόκειται για μικροχρεώσεις, η διεκδίκηση αυτή είναι σχεδόν αδύνατη. Η Πολιτεία θα πρέπει γι' αυτό να θεσπίσει, κατ' αντιστοιχία προς άλλες ευρωπαϊκές χώρες, μέσα προστασίας που θα προβλέπουν την αποστέρηση των παράνομων κερδών από τις τράπεζες και τη διάθεσή τους για κοινωνοφελείς σκοπούς. Τούτο είναι αναγκαίο προκειμένου να επέλθει ένα αποτελεσματικό πλήγμα στα ίδια τα κίνητρα που παράγουν τις παράνομες αυτές πρακτικές⁵⁶⁵⁷.

⁵⁶ http://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomologia/ppa711_07.htm

⁵⁷ http://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomologia/ppa961_07.htm

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι παραπάνω αποφάσεις θέτουν σημαντικό φραγμό στην πρακτική των άνισων, καταχρηστικών και αδιαφανών όρων που επιβάλουν οι τράπεζες, εκμεταλλευόμενες την ισχύ τους, στους καταναλωτές. Με βάση τις αποφάσεις αυτές οι καταναλωτές μπορούν να αξιώσουν πλέον την επιστροφή των αυθαίρετων επιβαρύνσεων και των υπέρμετρων τόκων που κατέβαλαν από το δανεισμό μέσω πιστωτικής κάρτας.

Οι συλλογικές αγωγές αποτελούν ένα σημαντικό όπλο, που παρέχει η ελληνική νομοθεσία στις οργανώσεις καταναλωτών, για την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού.

4.2. ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ – ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Πολλές φορές το κόστος της δικαστικής επίλυσης μιας διαφοράς που ανακύπτει μεταξύ επιχειρηματιών και καταναλωτών υπερκαλύπτει την οικονομική αξία της συναλλαγής που έλαβε χώρα. Αυτό το γεγονός σε συνδυασμό με το μεγάλο χρονικό διάστημα που απαιτείται συνήθως για την έκδοση μιας δικαστικής απόφασης καθιστά πολλές φορές την προσφυγή στα δικαστήρια ασύμφορη για τους καταναλωτές. Για την επίλυση αυτού του προβλήματος θεσμοθετήθηκαν εναλλακτικά μέσα επίλυσης των διαφορών, άλλοτε ως αποτέλεσμα κρατικής πρωτοβουλίας και άλλοτε με πρωτοβουλία του ιδιωτικού τομέα. Οι εναλλακτικές μέθοδοι επίλυσης των διαφορών είναι πιο ελκυστικές, τόσο για τους καταναλωτές, όσο και για τους επιχειρηματίες εξαιτίας του μικρού κόστους τους και της ταχύτητας επίλυσης της διαφοράς. Στη συνέχεια θα πρέπει να καταβληθούν προσπάθειες για τη βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των καταναλωτών και των επαγγελματιών, βοηθώντας έτσι τον καταναλωτή και τον επαγγελματία στην επίλυση των διαφορών τους με φιλικό διακανονισμό. Για να επιτευχθεί αυτό πρέπει να παρακαμφθούν πολλά εμπόδια: η έλλειψη της πληροφόρησης των καταναλωτών, οι δυσκολίες να

διατυπώσουν σαφώς τα αιτήματά τους και το πρόβλημα γλώσσας σε περίπτωση διασυνοριακών διαφορών⁵⁸.

Στην Ελλάδα υφίστανται οι κάτωθι φορείς συμβιβαστικής επίλυσης διαφορών:

- 1) Συνήγορος του Καταναλωτή
- 2) Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού
- 3) Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή
- 4) Δίκτυο SOLVIT
- 5) Δίκτυο FIN-NET
- 6) Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών
- 7) Συνήγορος του Πολίτη

4.2.1. Ο ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ο ιδρυτικός νόμος της Ανεξάρτητης Αρχής Συνήγορος του Καταναλωτή ορίζει στις διατάξεις του άρθρου 3 ότι « ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι ο αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεων τους ορίζονται κάθε φορά στο Νόμο»⁵⁹.

Από τη σχετική διαταξη δύο σημαντικά ζητήματα τίθενται ως προς την προστασία που χαιρει ο καταναλωτής των τραπεζικών υπηρεσιών ενώπιον της Α.Α. Συνήγορος του Καταναλωτή. Το πρώτο ζήτημα εστιάζεται στην διερεύνηση του κατά πόσο οι συναλλασόμενοι με τις τράπεζες είναι και σε ποια έκταση προστατευτέοι καταναλωτές ενώπιον του Συνηγόρου του Καταναλωτή. Το δεύτερο ζήτημα

⁵⁸ Σύσταση επιτροπής 98/257/EK 1998, της 30^{ης} Μαρτίου 1998, σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης [COM (1998)198 –Επίσημη εφημερίδα L 115 της 17.4.1998]

⁵⁹ Ν.3297/2004 ΦΕΚ Α' 259/23.12.2004

συνίσταται στο εάν η παρεχόμενη από την Α.Α. Συνήγορος του καταναλωτή προστασία εξαντλείται και μέχρι ποιου σημείου στην εφαρμογή του δικαίου προστασίας του καταναλωτή ή εκτείνεται και σε άλλα πεδία με γνώμονα την ικανοποίηση αιτημάτων πολιτικής και άλλων κλάδων του δικαίου.

4.2.2. ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ

Τη θεσμοθετημένη μορφή επίλυσης καταναλωτικών διαφορών στο ελληνικό δίκαιο συνιστά η επιτροπή του φιλικού διακανονισμού του άρθρου 11 του ν.2251/94. ο Έλληνας νομοθέτης του ν. 2251/94, όπως και ο προγενέστερος του ν.1961/91 και 2000/91, εισήγαγε ένα ειδικό όργανο επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, την επιτροπή φιλικού διακανονισμού ακολουθώντας, όπως αναφέρεται στην εισηγητική έκθεση, τα νομοθετικά πρότυπα του Καναδά και της Αυστρίας. Νομοθετικά ο Έλληνας νομοθέτης κατέταξε τη δυνατότητα επίλυσης διαφορών τόσο στο ισχύον δίκαιο του ν.2251/94, όσο και στον προϊσχύουσα δίκαιο του 1961/61 αμέσως μετά τη συλλογική προστασία. Από τη σκοπιά αυτή φαίνεται συστηματικά να αποτελεί μετά την ατομική και συλλογική ένδικη προστασία ένα τρίτο ισότιμο εναλλακτικό μέσο διαδικαστικής πραγμάτωσης της προβλεπόμενης από το νόμο ουσιαστικής προστασίας⁶⁰.

4.2.3. ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Αποτελεί δίκτυο που έχει δημιουργηθεί με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στόχο έχει την ενημέρωση των καταναλωτών και τη φιλική, εξωδικαστική διευθέτηση διαφορών που προκύπτουν σε συναλλαγές όπου ο προμηθευτής και ο καταναλωτής είναι εγκατεστημένοι σε διαφορετικό Κράτος-Μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στη χώρα μας λειτουργεί υπό την αιγίδα της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή στο Υπουργείο Ανάπτυξης. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή υπάγεται στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Από την 1^η Ιανουαρίου του 2005 λειτουργεί στο Υπουργείο Ανάπτυξης.

⁶⁰ Κουτσουράδη Α., Η εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών στο Ελληνικό δίκαιο, Κριτ.Επιθ1, 1997, σελ 150

Στόχος του Κέντρου είναι να ενημερώσει και να συμβουλεύει τους καταναλωτές, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές με βάση τη νομοθεσία προστασίας καταναλωτή. Επίσης, συμβάλει στην επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Επομένως, οι πολίτες τη Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν αντιμετωπίσει προβλήματα σε συναλλαγές που πραγματοποίησαν σε χώρες κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εκτός της χώρας διαμονής τους, μπορούν να υποβάλλουν τις καταγγελίες τους στο Κέντρο.

Ο ρόλος του είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση μιας υπόθεσης ή διαφωνίας μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή. Οι καταγγελίες που διαχειρίζεται αφορούν αποκλειστικά και μόνο διαφορές φυσικών προσώπων με προμηθευτές και όχι προβλήματα που προκύπτουν από συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων.

Οι εξειδικευμένοι σύμβουλοι του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή λαμβάνουν τις καταγγελίες των καταναλωτών και βοηθούν στην εύρεση εξωδικαστικής συμβιβαστικής επίλυσης σε διαφορές που προκύπτουν από διασυνοριακές συναλλαγές με προμηθευτές στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Η επίλυση μιας διαφοράς προϋποθέτει την εμπειριστατωμένη τεκμηρίωση της καταγγελίας από πλευράς καταναλωτή (με έγγραφα που αφορούν την συναλλαγή και την επικοινωνία με τον προμηθευτή) και την προθυμία του προμηθευτή να συμμετέχει στην εξωδικαστική διαδικασία.

4.2.4. ΔΙΚΤΥΟ SOLVIT

Το δίκτυο SOLVIT επιτρέπει την επίλυση των διαφορών που συνδέονται με κακή εφαρμογή των κανόνων της εσωτερικής αγοράς από κάποια δημόσια διοίκηση. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν με τον τρόπο αυτό να βρουν μια γρήγορη, δωρεάν και αποτελεσματική απάντηση στα προβλήματά τους χωρίς να προσφεύγουν στα δικαστήρια. Το SOLVIT είναι ένα δίκτυο σε απευθείας σύνδεση (online) που επιτρέπει την εξεύρεση εξωδικαστικών λύσεων στις καταγγελίες των καταναλωτών

και των επιχειρήσεων σχετικά με μια κακή εφαρμογή των νόμων της εσωτερικής αγοράς από τις δημόσιες διοικητικές υπηρεσίες.

Οι προτεινόμενες λύσεις δεν είναι δεσμευτικές. Σε κάθε περίπτωση, αν ο πελάτης θεωρεί την πρόταση μη αποδεκτή, μπορεί να ζητήσει την επίλυση της διαφοράς μέσω της δικαστικής οδού.

4.2.5. ΔΙΚΤΥΟ FIN-NET

Το δίκτυο FIN-NET έχει συσταθεί με πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και στόχο έχει τη διαχείριση διαφορών με διασυνοριακό χαρακτήρα, στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε το 2001 ένα δίκτυο εξωδικαστικής επίλυσης χρηματοπιστωτικών διαφορών που άπτονται της εσωτερικής αγοράς, προκειμένου επιχειρηματίες και πολίτες να βοηθηθούν να επιλύσουν τις διαφορές αυτές αποφεύγοντας χρονοβόρες και πολυδάπανες δικαστικές διαμάχες. Το δίκτυο αυτό σχεδιάστηκε για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών στην περίπτωση που ο πάροχος της υπηρεσίας βρίσκεται σε κράτος μέλος άλλο από αυτό της χώρας διαμονής του.

4.2.6 ΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ - ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (ΜΤΕΥ) είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Προήθλε από την ενοποίηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς και λειτουργεί από την 1.7.2005, με σκοπό να εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες, διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών και να επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους.

Απευθύνεται:

- Σε καταναλωτές, επαγγελματίες καθώς και μικρές επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι 1.000.000 €), που συναλλάσσονται με τράπεζες. Εξαιρούνται οι γεωργικές, δασικές, αλιευτικές και μεταφορικές επιχειρήσεις.
- Σε επενδυτές-φυσικά ή νομικά πρόσωπα-που συναλλάσσονται με επενδυτικές εταιρίες, εκτός της σφαίρας των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Εξετάζει:

- Διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών (καταθέσεις, δάνεια, κάρτες κ.λπ.) και επενδυτικών (μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα κ.λπ.) υπηρεσιών από τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες (χρηματοπιστηριακές εταιρίες, εταιρίες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων και εταιρίες λήψης και διαβίβασης εντολών) που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον ΜΤΕΥ και είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα.
- Διασυνοριακές διαφορές ως μέλος του FIN-NET (δίκτυο εξωδικαστικών διασυνοριακών καταγγελιών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Ο ΜΤΕΥ παρέχει ενημέρωση και βοήθεια στους καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα για την διευθέτηση προβλημάτων που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές τους σε άλλο κράτος-μέλος την Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Επίσης, εξετάζει παράπονα καταναλωτών άλλων κρατών-μελών της ΕΕ και του ΕΟΧ που ανέκυψαν από τις συναλλαγές τους με τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον ΜΤΕΥ.

4.2.7. ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

Ο Συνήγορος του Πολίτη αποτελεί ανεξάρτητη αρχή και ασχολείται με την επίλυση διαφορών του πολίτη με κρατικούς φορείς και υπηρεσίες, σε εθνικό επίπεδο. Ο ιδρυτικός νόμος (2477/1997) καθώς και ο νέος νόμος (3094/2003) του Συνηγόρου

του Πολίτη προβλέπουν ορισμένες προϋποθέσεις, προκειμένου να κριθεί αν ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος για μία υπόθεση.

Είναι αρμόδιος για υποθέσεις που αναφέρονται στις υπηρεσίες: του δημοσίου, των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης (κοινότητες, δήμοι, νομαρχίες), των λοιπών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου, των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας (ΕΥΔΑΠ, ΔΕΗ, ΕΛΤΑ, κ.λπ.), των κρατικών νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου, των δημοσίων επιχειρήσεων των οποίων τη διοίκηση ορίζει άμεσα ή έμμεσα το δημόσιο με διοικητική πράξη ή ως μέτοχος. Εξαιρούνται οι τράπεζες και το χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών.

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας εξετάστηκε το ζήτημα των κινδύνων που αντιμετωπίζει ο καταναλωτής κατά τις συναλλαγές του με πιστωτικά ιδρύματα. Επισημάνθηκε ότι βασικοί κίνδυνοι είναι η παραπληροφόρηση, η απόκρυψη πληροφοριών και το να παρασύρεται το άτομο σε συναλλαγές και υπηρεσίες που τον επιβαρύνουν υπέρμετρα ή τον δεσμεύουν μη αναστρέψιμα. Τόσο σε ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο προβλέπονται ασφαλιστικές δικλίδες για την αποδέσμευση του καταναλωτή από τέτοιες συμβάσεις και την αποζημίωσή του, εφόσον υπέστη ζημία. Καταδείχθηκε δε ότι η προστασία του εξασφαλίζεται μέσω της κλασσικής δικαιοσύνης, αλλά και μέσω οργανισμών διαιτησίας και διαμεσολάβησης. Χωρίς να είναι δυνατό να υποστηριχτεί ότι ο καταναλωτής σήμερα μπορεί να νιώθει απολύτως ασφαλής, σίγουρα είναι σε θέση να διεκδικήσει τα δικαιώματά του και μάλιστα κάτω από προϋποθέσεις δωρεάν. Απαιτείται συνέχιση της προσπάθειας για περισσότερη ρύθμιση και ενδυνάμωση των θεσμών εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών του.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Αστικό Δίκαιο (ΑΚ)
2. Γεωργιάδη Α., (2001). Η εξασφάλιση των πιστώσεων, Εκδόσεις: Σάκκουλας Π.Ν.
3. Γεωργακόπουλος Ν.Λεωνίδας, Η κτηματική πίστις, Θεσμοί και προβλήματα. Διάλεξις δοθείσα την 27^η Μαρτίου 1964 εις το Τεχνικό Γραφείο Δοξιάδη Α.Ε., Αθήναι 1964
4. Δεληκωστόπουλου Αν., (1997). Η χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης στις συλλογικές αγωγές του ν.2251/94 και τα κριτήρια προσδιορισμού της, ΔΕΕ
5. Δούβλης Β., Μπώλος Α.(2008). Δικαιο Προστασίας Καταναλωτών, Εκδόσεις: Σάκκουλας. Αθήνα. Σελ 1040.
6. Δρ. Κιόχος, Δρ. Γ. Δ.Παπανικολάου. Χρήμα - Πίστη – Τράπεζες, 4^η έκδοση. Ελληνικά Γράμματα. Αθήνα 2000
7. Θεοχαροπούλου Λ. Ζέτα, Διδάκτορος Νομικής Παντεπιστημίου Pantheon-Assas (Paris II), ειδικής επιστημονος Ανεξάρτητης Αρχής «Συνηγορος του καταναλωτή», ΕφΑΔ 4/2008- ετος 1^ο
8. Καρακώστας Κ. Ιωάννης. Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. ΕΚΔΟΣΗ 2008 Νομική Βιβλιοθήκη
9. Καρακώστας Ιωάννης. Γενικοί όροι συναλλαγών και ερμηνεία τους υπό το φως των συνταγματικών και κοινοτικών διατάξεων, ΔΕΕ 1998, σελ 443-447.
10. Κλαβανίδου Δέσπ.,(1997). Καταναλωτικά Δάνεια.
11. Κουσουλής Στ. (2002). Τα αποτελέσματα αποφάσεων επί της συλλογικής αγωγής. σελ 1087
12. Κουτσουράδη Α., Η εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών στο Ελληνικό δίκαιο, Κριτ.Επιθ1, 1997, σελ 150Ν. Δέλουκα, Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών, 1952

13. Μπεχρή Γ. (1995) Ο καταναλωτής και η σύμβαση που καταρτίζεται εκτός εμπορικού καταστήματος.
14. Παπανικολάου Αλ. Παναγιώτης, (2008). Ελληνική Δικαιοσύνη 49.
15. Παπανεοφύτου Αγάπιοις. Ποινική προστασία του καταναλωτή, Νομική Βιβλιοθήκη, Αθήνα 1996
16. Πουλάκου – Ευθυμιάτου Αντωνία., Επιτομή Εμπορικού Δικαίου, Τέταρτη έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σακκούλα, Κομοτηνή 2003
17. Τσίρου, (2007). Πιστωτική κάρτα, σελ 632
18. Χ. Σαμαρά, (2000) Η οδηγία της Ευρωπαϊκής Κοινότητας σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο στην εσωτερική αγορά.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

19. David H. Friedman, Χρήμα και τραπεζική, 5η έκδοση 2003, εκδόσεις παρατηρητής, IBS, American bankers association

ΟΔΗΓΙΕΣ:

- 84/450/ΕΟΚ
- 90/619/ΕΟΚ
- 97/7/ΕΚ
- 98/27/ΕΚ
- 93/13/ΕΟΚ
- 2002/58/ΕΚ
- 94/800/ΕΚ

ΑΡΘΡΑ:

1. Το άρθρο της εφημερίδας «Το Βήμα», «Πλαφόν στα στεγαστικά δάνεια ζητά η Τράπεζα της Ελλάδος» της 12/10/2005.

2. Μάζη Κ Παναγιώτη., Δ.Ν. – Δικηγόρου, Ο εγγυητής ως καταναλωτής, τεύχος 15 ΚΕΠΚΑ.

ΠΗΓΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

1. <http://www.loan24.gr/Katigories-Katanalotikon-Daneion.asp>
2. <http://www.neo.gr/website/ergasiamathiti/85.htm>
3. http://www.lawnet.gr/case_study.asp?PageLabel=3&MeletID=86
4. <http://www.capital.gr/law/articles>
5. <http://www.ebusinessforum.gr>
6. <http://www.dpa.gr>
7. <http://www.ekpizo.gr>
8. <http://www.efpolis.gr>
9. <http://www.ekpizo.gr/el/search/?nid=160>
10. www.ekpizo.gr/el/research/?nid=578
11. http://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomologia/ap430_05.htm
12. http://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomologia/ppa711_07.htm
13. http://www.dsnet.gr/Epikairothta/Nomologia/ppa961_07.htm