



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

Τμήμα Χρηματοοικονομικής & Ασφαλιστικής

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Τ Σ Ο Υ Κ Λ Ο Υ Κ Η Μ Α Ρ Ι Α

ΑΜ: 62

« ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

– ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ-

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ »

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ : ΚΟΥΤΟΥΛΑΚΗ ΑΝΝΑ

Άγιος Νικόλαος 2009

« ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

- ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ & ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ - ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ »

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία παρουσιάζει τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.), παρακολουθεί το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, κατά τον 20^ο αιώνα και μέχρι σήμερα στην Ευρώπη και στην Ελλάδα και το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο γενικά και για τις τραπεζικές και ασφαλιστικές συμβάσεις ειδικότερα. Παρουσιάζει αποφάσεις Ελληνικών Δικαστηρίων, οι οποίες εξεδόθησαν κατόπιν ασκήσεως αγωγών κατά τραπεζών, για την κήρυξη χρησιμοποιούμενων Γ.Ο.Σ. ως καταχρηστικών. Εντοπίζει τα ιστορικά και οικονομικά αίτια της εισαγωγής της χρήσης των Γ.Ο.Σ. στις συναλλαγές, τις συνέπειες σε βάρος των καταναλωτών και την σημασία τους στην ομαλή λειτουργία της ελεύθερης αγοράς και στη ρύθμιση του ελεύθερου ανταγωνισμού.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο Πρώτο: Οι Γενικοί Όροι των Συναλλαγών

1.1. Εισαγωγή	7
1.1.2. Ιστορική Αναδρομή	7
1.2. Αστικός Κώδικας & το Δίκαιο των Συμβάσεων	9
1.2.1. Ελευθερία των Συμβάσεων	9
1.2.2. Σύμβαση Προσχώρησης	11
1.3. Νόμος 1961/1991	12
1.4. Συμβούλιο της 5 ^{ης} Απριλίου 1993 & Οδηγία 93/13/ΕΟΚ.....	13
1.5. Νόμος 2251/1994	14
1.5.1. Καταναλωτής- Προμηθευτής	14
1.5.2. Γενικοί Όροι Συναλλαγών	15
1.6. Νόμος 3587/2007	15
1.7. Δικαστικός Έλεγχος των Γενικών Όρων Συναλλαγών	17
1.7.1. Δικαστικός Έλεγχος της ένταξης των Γ.Ο.Σ.....	17
1.7.2. Δικαστικός Έλεγχος των Γ.Ο.Σ. μέσω ερμηνείας	18
1.7.3. Άμεσος Έλεγχος των Γ.Ο.Σ.....	18
1.8. Καταχρηστικότητα	19
1.8.1 Καταχρηστικές Ρήτρες & Ελεύθερος Ανταγωνισμός	22

Κεφάλαιο Δεύτερο: Η Προστασία του Καταναλωτή & Ανεξάρτητες Αρχές

2.1. Εισαγωγή	24
2.1.1. Νομικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτή	24
2.2. Προστασία Καταναλωτή & Ευρωπαϊκή Ένωση	25
2.3. Φορείς και Ανεξάρτητες Αρχές στην προστασία του καταναλωτή	27
2.3.1. Ενώσεις καταναλωτών	28
2.3.2. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείο Ανάπτυξης)	29
2.3.3. Συνήγορος του Καταναλωτή	29

2.3.4. Συνήγορος του Πολίτη	30
2.3.5. Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής	30
2.3.6. Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC- Net)	30
2.3.7. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή	31
2.3.8. Δίκτυο FIN- NET	31
2.4. Απόπειρες αυτορρύθμισης	31
2.4.1. Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας	31
2.4.2. Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς.....	32
2.4.3. Μεσολαβητής Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών	32
Κεφάλαιο Τρίτο: Τραπεζικές, Ασφαλιστικές Συμβάσεις & Ηλεκτρονικό Εμπόριο	
3.1 ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ	
3.1 Εισαγωγή	34
3.1.1. Φύση, Ερμηνεία και Έλεγχος των Γ.Ο.Σ.	34
3.1.2. Γ.Ο.Σ. σε Τραπεζικές Συμβάσεις	35
3.1.3. Ορισμοί	36
3.1.3.1. Τράπεζα – Πιστωτικό Ίδρυμα	36
3.1.3.2. Κατάθεση	37
3.1.3.3. Πιστοδότηση.....	37
3.1.3.4. Κάρτα- Πιστωτική Κάρτα	37
3.1.3.5. Δάνειο	38
3.1.3.6. Καταναλωτική Πίστη	38
3.1.3.7. Στεγαστικό Δάνειο	39
3.1.3.8. Τόκος	40
3.1.4. Εφαρμογή του Ν.2251/94 στους Γ.Ο.Σ. των Τραπεζών	40
3.2. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ.	
3.2. Εισαγωγή	41
3.2.1 Γ. Ο. Σ. Σε Ασφαλιστικές Συμβάσεις.....	42

3.2.2. Ερμηνεία των ασφαλιστικών όρων	44
3.2.2.1. Αρχή της μέγιστης καλής πίστης.....	45
3.2.3. Ρυθμίσεις του Ν.2496/1997 για την Ασφαλιστική Σύμβαση	46
3.2.4. Ασφαλιστική Σύμβαση	47
3.2.4.1 Χαρακτηριστικά	48
3.2.4.2 Ισχύ Ασφαλιστικής Σύμβασης.....	48
3.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	
3.3.1. Έννοια Ηλεκτρονικού Εμπορίου	49
3.3.2. Κατηγορίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	50
3.3.3. Οδηγία 2000/31/EK & Πράξη Προσαρμογής (πδ 131/2003)	51
3.3.3.1. Ηλεκτρονικές Συμβάσεις.....	52
3.3.3.2. Κατάρτιση Ηλεκτρονικών Συμβάσεων	54
3.3.3.2.1. Κατάρτιση Ηλεκτρονικών Συμβάσεων κατά τις Γενικές Διατάξεις του Αστικού Κώδικα.....	55
3.3.4. Οδηγία 1999/93/EK & Ηλεκτρονική Υπογραφή	56
3.3.4.1. Πδ 150/2001 & Ηλεκτρονική Υπογραφή	56
3.3.4.2. Ψηφιακή Υπογραφή	57
3.3.5. Γενικοί Όροι Συναλλαγών στο Διαδίκτυο	57
Κεφάλαιο Τέταρτο: Παρουσίαση Αποφάσεων	
4.1 Υπουργική Απόφαση υπέρ Καταναλωτών Ζ1-798/25-06-2008	59
4.2. Παράνομοι και Καταχρηστικοί Όροι στις Κάρτες. 1219/2001 Απόφαση του Αρείου Πάγου.....	61
4.3. Καταχρηστικοί Όροι στις Συμβάσεις Στεγαστικών Δανείων.	
4.3.1. Αριθμός Απόφασης 5253/2003 Εφετείο Αθηνών.	63
4.3.2. Αριθμός Απόφασης 430/2005 Αρείου Πάγου.....	64
4.3.3. Καταχρηστικός ο τρόπος προσδιορισμού κυμαινόμενου επιτοκίου.	65

4.4. Καταχρηστικοί Όροι στους Καταθετικούς Λογαριασμούς	
711/2007 και 961/2007 Αποφάσεις του Πολυμελούς Πρωτοδικείου	67
4.5. Καταχρηστικοί Όροι του Συμβολαίου Ασφάλισης	
840/2008 Απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου.	68
4.6. Επίλογος	69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι Σύμβαση στεγαστικού δανείου, και σύμβαση καταναλωτικού- προσωπικού δανείου.	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ Σύμβαση με όρους καταθέσεων.	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ Σύμβαση πιστωτικής κάρτας.	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV Σύμβαση Ασφάλισης Αυτοκινήτου.	
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	71

1. Οι Γενικοί Όροι των Συναλλαγών

1.1. Εισαγωγή

Από τα αρχαία χρόνια μέχρι και σήμερα η ανταλλακτική και η συναλλακτική δραστηριότητα βρίσκεται σε διαρκή ανάπτυξη. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να υιοθετηθούν αλλά και να εφαρμοστούν κανόνες, οι οποίοι είχαν σκοπό να ρυθμίσουν τις σχέσεις που δημιουργούνταν από την ανταλλαγή των αγαθών και των υπηρεσιών.¹

1.1.2. Ιστορική Αναδρομή

Από το Ρωμαϊκό δίκαιο μέχρι και σήμερα, στη βάση του δικαίου των συμβάσεων βρίσκεται η γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, σύμφωνα με την οποία οι εκάστοτε συμβαλλόμενοι μπορούν να συμπεριλάβουν στο κείμενο της σύμβασης που καταρτίζουν ό,τι επιθυμούν μετά από σχετική μεταξύ τους διαπραγμάτευση.

Σε κάθε σύμβαση υπάρχει συχνά ένα ασθενέστερο μέρος, το οποίο δεν έχει τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί τους όρους της σύμβασης στην οποία προσχωρεί. Την ανισορροπία αυτή, αποπειράθηκε να διευθετήσει το σύστημα δικαίου παρεμβαίνοντας στην εμπορική και στην εν γένει οικονομική ζωή. Αρχικά η συγκεκριμένη επέμβαση περιορίστηκε στη δικαστική επίλυση ιδιωτικών διαφορών, με την εφαρμογή των γενικών διατάξεων του εκάστοτε ισχύοντος ιδιωτικού δικαίου. Κατά την βιομηχανική περίοδο μέχρι και σήμερα, θεωρητικά το δίκαιο των συμβάσεων είναι ευέλικτο και διαμορφούμενο ανάλογα με τις συνθήκες κάθε συμβατικής σχέσης αλλά και την βούληση των εκάστοτε συμβαλλομένων που διαμορφώνουν ελεύθερα το περιεχόμενο της. Πρακτικά, τον 19^ο αιώνα, η συγκεκριμένη ελευθερία αμφισβητείται.

Τον 19^ο αιώνα γίνεται η εμφάνιση των γενικών όρων συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) στις αναπτυγμένες, βιομηχανικά χώρες της Ευρώπης στους ασφαλιστικούς τομείς, των τραπεζικών υπηρεσιών και τους τομείς μεταφοράς.

Η συνεχής εξέλιξη της σύγχρονης οικονομίας τον 19^ο αλλά κυρίως τον 20^ο αιώνα με τη δημιουργία μεγάλων επιχειρήσεων, την παραγωγή τυποποιημένων αγαθών καθώς και την εμφάνιση ευρείας, μαζικής κατανάλωσης, δημιουργήθηκε η χρήση προδιατυπωμένων συμβατικών όρων, για την αποφυγή εξόδων, την απώλεια διαπραγματευτικού χρόνου αλλά και την ενότητα της νομικής ρύθμισης που γινόταν ολοένα και πιο

¹ Ιωάννη Τριανταφυλλόπουλου, Ελληνικά Δίκαια (1)- Ιστορία και Φιλοσοφία του Δικαίου, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα. 1978

πολύπλοκη².

Συνεπώς, οι επιχειρηματίες έπρεπε να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες, αφού η μορφή της ατομικής σύμβασης, η οποία καταρτιζόταν με ελεύθερες διαπραγματεύσεις με τον εκάστοτε συμβαλλόμενο, δεν ήταν αποτελεσματική, ούτε μπορούσαν να διαπραγματεύονται χωριστά την σύμβαση με κάθε πελάτη. Έτσι έπρεπε να τυποποιήσουν τις συναλλαγές τους προκαθορίζοντας το περιεχόμενο των συμβάσεων, ώστε αυτό να είναι έτοιμο και να το χρησιμοποιούν κάθε φορά που το χρειάζονταν. Ο κάθε επιχειρηματίας διατύπωσε προκαταβολικά τους όρους των συμβάσεων που χρησιμοποιούσε και δήλωσε στους αντισυμβαλλόμενους του πως η μελλοντική συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί μόνο αν δεχθούν τους όρους του χωρίς συζήτηση.

Αρχικά, οι μεγάλοι και οικονομικοί οργανισμοί που συναλλάσσονταν με το κοινό, όπως σιδηρόδρομοι και ακτοπλοΐα απεύθυναν τυποποιημένες και αδιαίρετες προτάσεις για την κατάρτιση διαφόρων συμβάσεων, χωρίς όμως να παρέχεται η δυνατότητα τροποποίησής τους κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων. Λόγω του ότι οι συναλλασσόμενοι βρισκόταν σε ανάγκη, αποδέχονταν το περιεχόμενο της σύμβασης που τους προτεινόταν με όλους τους στερεότυπους όρους, που απέβλεπαν στην κατοχύρωση των συμφερόντων της εταιρίας.

Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, τη μετατροπή της στερεότυπης ρήτρας από μέσο απλοποίησης, σε μέσο επιβολής όρων του ισχυρότερου συμβαλλομένου επί του ασθενέστερου συμβαλλόμενου. Αφού, ο πελάτης δεν είχε τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί το περιεχόμενο της σύμβασης, είχε μόνο την ελευθερία να προσχωρήσει ή όχι στην σύμβαση που είχε διαπλάσει ο άλλος συμβαλλόμενος³.

Οι προδιατυπωμένοι όροι, οι οποίοι περιέχονται σε ασφαλιστήρια, φορτωτικές καθώς και σε άλλες συμβάσεις, θεωρητικά αποτελούν το περιεχόμενο συμφωνίας των μερών, πρακτικά όμως επιβάλλονται από το ένα μέρος στο άλλο.

² Γιώργος Μεντής « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000.

³ Γιώργος Μεντής « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000.

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

1.2. Αστικός Κώδικας & το Δίκαιο των Συμβάσεων

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

1.2.1. Ελευθερία των Συμβάσεων

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

κάθε σύμβασης. Με την Ελευθερία των Συμβάσεων θεμελιώνεται η αυτονομία και η αυτοδέσμευση του ατόμου και κατοχυρώνεται συνταγματικά στο άρθρο 5 § 1 του Συντάγματος⁴.

Βασική προϋπόθεση για τα παραπάνω είναι η ισότητα των συμβαλλομένων. Οι συμβάσεις πρέπει αναμφισβήτητα να στηρίζονται στην Ελευθερία των Συμβάσεων, όμως με την έλλειψη της ισότητας των συμβαλλόμενων, η Ελευθερία των Συμβάσεων κρίνεται ολοένα και περισσότερο. Φυσικά, υπάρχει και η ανάγκη για δικαιοσύνη στις συμβάσεις, για τόσο του ασθενέστερου συμβαλλόμενου, όσο και των κοινωνικών επιπτώσεων κάθε ιδιωτικής συναλλαγής. Χωρίς μέριμνα για δίκαιο περιεχόμενο της σύμβασης, η ελευθερία μπορεί να οριστεί ως ελευθερία εκμεταλλεύσεως του αντισυμβαλλόμενου και ως ελευθερία καταπνίξεως της συμμετοχής του στην κοινωνική και οικονομική ζωή.

Σήμερα Ελευθερία των Συμβάσεων χωρίς περιορισμούς, σημαίνει ελευθερία του ισχυρότερου συμβαλλόμενου κι αυτό γιατί οι συμβάσεις και οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών δημιουργούσαν τέτοιους κινδύνους. Έτσι κατά τον 20^ο αιώνα γίνονται συνεχείς προσπάθειες να επαναφερθεί στις συμβάσεις όσο γίνεται περισσότερη δικαιοσύνη, η οποία κατά τον 19^ο αιώνα είχε θυσιαστεί λόγω του φιλελευθερισμού⁵.

Ο Αστικός Κώδικας στήριξε μονομερώς την Ελευθερία των Συμβάσεων με τις διατάξεις των άρθρων 178 «Δικαιοπραξία αντίθετη στα χρηστά ήθη» και άρθρο 179 «Καταπλεονεκτικές Δικαιοπραξίες» που σκοπό έχουν να αποτρέψουν τη μεγάλη αδικία από τη χρήση και την εφαρμογή της ελευθερίας αυτής. Τέλος τα άρθρα του γενικού δικαίου των συμβάσεων και οι γενικές ρήτρες, των άρθρων 178 Δικαιοπραξία αντίθετη στα χρηστά ήθη, άρθρο 281 Απαγόρευση ασκήσεως δικαιώματος εάν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος, και 288 Ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη αφού ληφθούν υπ' όψιν και τα συναλλακτικά ήθη, βοηθούν στην επίτευξη της προστασίας του οικονομικά ασθενέστερου⁶

⁴ Άρθρο 5§1 του Συντάγματος ορίζει : «Καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητα του και να συμμετέχει στην κοινωνική και πολιτική ζωή της χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη.»

⁵ Α. Γεωργιάδης- Μ. Σταθόπουλος « Αστικός Κώδικας. Κατ' άρθρον Ερμηνεία. Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις Π.Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1997

⁶ Άρθρο 174 Α.Κ. (Απαγορευμένη Δικαιοπραξία), άρθρο 200 Α.Κ. (Ερμηνεία συμβάσεων όπως απαιτεί η καλή πίστη αφού ληφθούν υπ' όψιν και τα συναλλακτικά ήθη).

1.2.2. Σύμβαση Προσχώρησης

Σύμβαση προσχώρησης ορίζεται σύμβαση της οποίας το περιεχόμενο δεν καθορίζεται κατόπιν διαπραγματεύσεων και από τους δύο συμβαλλόμενους, αλλά μόνο από τον ένα, ο δε άλλος έχει τη δυνατότητα ή να δεχθεί την σύμβαση όπως είναι διατυπωμένη από τον πρώτο, συγκεκριμένα να προσχωρήσει σε αυτήν, ή να την απορρίψει συνολικά⁷.

Χαρακτηριστικό της σύμβασης αυτής είναι ο καθορισμός του περιεχομένου της από τον ένα συμβαλλόμενο, τον ισχυρότερο, ο οποίος συνήθως είναι μεγάλοι οικονομικοί οργανισμοί, που παρέχουν στο κοινό εκ μονοπωλιακής ή προνομιακής παραχωρήσεως υπηρεσίες ιδιωτικής ανάγκης ή χρησιμότητας, όπως για παράδειγμα είναι οι επιχειρήσεις υδροληψίας, ηλεκτρικού ρεύματος συγκοινωνίας, ασφαλιστικές εταιρίες, τράπεζες ή άλλες επιχειρήσεις δημόσιες ή ιδιωτικές και η προσχώρηση του άλλου συμβαλλόμενου σε αυτή γίνεται χωρίς τη δυνατότητα καθορισμού του περιεχομένου της. Τα ισχυρά συμβαλλόμενα μέρη υποβάλλουν στον ιδιώτη σύμβαση που έχει διατυπωθεί από αυτούς και ο ιδιώτης είτε λόγω εμπιστοσύνης είτε λόγω ανάγκης προσχωρεί στο περιεχόμενο της συμβάσεως⁸.

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

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

Με την ύπαρξη αυτών των όρων, δημιουργήθηκε η ανάγκη παροχής έννομης προστασίας στον ασθενέστερο συμβαλλόμενο, με δικαστικό έλεγχο της ισχύος τους. Συγκεκριμένα δίνεται η δυνατότητα στον δικαστή να δεχθεί την ακυρότητα ενός όρου βάσει των διατάξεων του Αστικού Κώδικα. Η ισχύς των Γενικών Όρων Συναλλαγών πάντα υπάγονταν σε δικαστικό έλεγχο. Όμως δεν παρεχόταν παρά μόνο σε περιπτώσεις εμφανούς και ακραίας παραβίασης των αρχών του δικαίου, μεμονωμένα για κάθε ατομική

⁷ ΝΙΚ.Κ. ΡΟΚΑΣ «Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I)». 2^η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1998.

⁸ ΝΙΚ.Κ. ΡΟΚΑΣ «Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I)». 2^η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1998.

περίπτωση, με την προϋπόθεση ότι ο θιγόμενος ιδιώτης διέθετε την υποδομή, την παιδεία και βεβαίως την ικανότητα να αναλάβει το ψυχολογικό και οικονομικό βάρος μιας δικαστικής μάχης με ένα σαφώς ισχυρότερο αντίδικο, προκειμένου να υπερασπιστεί τα ατομικά του συμφέροντα.

1.3. Νόμος 1961/1991

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

Στην εισηγητική έκθεση του νόμου 1961/1991 αναγνωρίζεται ότι «...ο καταναλωτής βρίσκεται σε μειονεκτική θέση, γεγονός που οφείλεται στη σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα και κυρίως στη δομή και στη λειτουργία της αγοράς. Η ύπαρξη μονοπωλιακών επιχειρήσεων, η στρέβλωση γενικότερα των όρων ανταγωνισμού, η παντελής έλλειψη διαφάνειας των συνθηκών που επικρατούν στην αγορά σε συνδυασμό με την εκμετάλλευση της αλματώδους εξέλιξης της τεχνολογίας με σκοπό την αύξηση της απόδοσης του κεφαλαίου σε βάρος της ασφάλειας των καταναλωτών ...»⁹ προκάλεσαν άμεση ανάγκη την θέσπιση μέτρων περιορισμού της νομικής και οικονομικής ισχύος του προμηθευτή σε νόμιμα και ελέγξιμα όρια ούτως ώστε να αποφεύγεται η παγίδευση και η εκμετάλλευση του καταναλωτή στις συναλλαγές. Ο Νόμος 1961/1991 έφερε στην επιφάνεια μεταξύ άλλων και το ιδεολογικό υπόβαθρο του ζητήματος για την ρυθμιστική παρέμβαση της πολιτείας για την προστασία του καταναλωτή, όπου βρίσκονται οι αρχές της οικονομικής ελευθερίας και της ανάπτυξης του ιδιωτικού κεφαλαίου. Πάντως και υπό την ισχύ του νόμου αυτού η προστασία παρέχεται στους καταναλωτές και με την εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα¹⁰.

⁹ ΝΙΚ.Κ. ΡΟΚΑΣ «Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I)». 2η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1998.

¹⁰ Άρθρα 200,281 και 288 Α.Κ. (Δηλαδή βάσει των αρχών της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών ώστε να αναζητείται το αντικειμενικό νόημα κάθε συμβατικού όρου)

1.4. Συμβούλιο της 5^{ης} Απριλίου 1993 & Οδηγία 93/13/ΕΟΚ

Η Οδηγία 93/13/ ΕΟΚ¹¹ «Σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές» ισχύει για τα κράτη- μέλη από τις 31/12/1994. στο άρθρο 153 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση διατυπώνεται η προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών και η διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή με συμβολή στην προστασία και των οικονομικών συμφερόντων τους. Με την Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση το κοινοτικό δίκαιο απέκτησε ειδική διάταξη για την προστασία του καταναλωτή, όπου ανήκει και η προστασία των οικονομικών του συμφερόντων¹².

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

Η Οδηγία αυτή όρισε τρεις βασικές έννοιες στο Δίκαιο των Γενικών Όρων Συναλλαγών, της καταχρηστικής ρήτρας, του καταναλωτή καθώς και του επαγγελματία- προμηθευτή. Επίσης, παρέθεσε κατάλογο ρητρών, ενδεικτικό, οι οποίες μπορούν να χαρακτηριστούν καταχρηστικές. Εξαιρέθηκαν από την εφαρμογή της οδηγίας οι συμβάσεις εργασίας, οι συμβάσεις που αφορούν κληρονομικά δικαιώματα, συμβάσεις οικογενειακού δικαίου και συμβάσεις που αφορούν σύσταση και καταστατικό εταιριών. Επίσης, εξαιρέθηκε ρητά ο έλεγχος καταχρηστικότητας όρων που περιγράφουν το κύριο αντικείμενο της σύμβασης και το ανάλογο ή όχι μεταξύ της τιμής και της αμοιβής και των αγαθών ή υπηρεσιών που θα παρασχεθούν ως αντάλλαγμα, για τους οποίους όμως απαιτεί να είναι όροι διατυπωμένοι με σαφή και κατανοητό τρόπο. Έτσι η αρχή της διαφάνειας, άρθρο 5, εδ. Α' Οδηγίας συμπεριλήφθηκε στο Εθνικό Δίκαιο με τον Νόμο 2251/1994 στο άρθρο 2 §2 και 3 σύμφωνα με την οποία «Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών πρέπει να

¹¹ Ιστοσελίδα <http://eur-lex.europa.eu/LexUriSeiv.htm>, Οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, Επίσημη Εφημερίδα αριθμ. L 095 της 21/04/93

¹² Άρθρο 129^α Συνθήκη Ε.Ε. - Άρθρο 153 Συνθήκης Αμστερνταμ

¹³ Γιώργος Μεντής « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000.

παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο, ορθό και σαφή».¹⁴

Ακόμη καθόρισε τον κύκλο ατόμων και ομάδων αναγνωρίζοντας το έννομο συμφέρον άσκησης των αξιώσεων, που απορρέουν από την χρησιμοποίηση καταχρηστικών ρητρών, σε άτομα- καταναλωτές και σε δημόσιους οργανισμούς και νομικά πρόσωπα που λειτουργούν υπό τη μορφή μη κερδοσκοπικών σωματείων του Αστικού Κώδικα, όπως Ενώσεις Καταναλωτών, καθώς και στους επαγγελματίες στην προστασία των οποίων αποβλέπει η Οδηγία.

Τέλος, η οδηγία εισήγαγε τεκμήριο, ότι μια ρήτρα σύμβασης δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης αν έχει συνταχθεί εξ' αρχής μονομερώς από τον επαγγελματία και αν ο καταναλωτής εκ των πραγμάτων δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενο της σύμβασης.

1.5. Νόμος 2251/1994

Ο νόμος 1961/1991 ίσχυσε μόνο τρία χρόνια, αφού καταργήθηκε πλήρως και αντικαταστάθηκε με τον νόμο 2251/1994, ο οποίος από τις 22/11/1994 τέθηκε σε ισχύ και μόλις τέσσερα χρόνια μετά τροποποιήθηκε με το άρθρο 10 §24 του νόμου 2741/1999, μετά από παρατηρήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, όσον αφορά την προσαρμογή του ελληνικού δικαίου προς την Οδηγία 93/13. Ως ισχύον¹⁵ νομοθετικό πλαίσιο σήμερα στην Ελλάδα, ο νόμος 2251/1994, ρυθμίζει το δίκαιο των Γενικών Όρων Συναλλαγών στα άρθρα 2 και 10, αναγνωρίζοντας αλλά και αντιμετωπίζοντας τους Γ.Ο.Σ. ως βασικό φαινόμενο της συναλλακτικής ζωής. Το δίκαιο των Γενικών Όρων Συναλλαγών αναφέρεται στην προστασία του καταναλωτή και των γενικών συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού και έχει ως σκοπό να μειώσει την διαπραγματευτική ανισότητα των μερών. Ο νόμος 2251/1994 θέτει κανόνες που εκλογικεύουν την ελευθερία των συμβάσεων, ώστε να αποκατασταθεί η ισορροπία των συμβαλλομένων .

1.5.1. Καταναλωτής- Προμηθευτής.

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

α) «Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων

¹⁴ 2501/31-10-2002 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους. Σταμάτης Ι. Κουμάνης «Καταχρηστικοί όροι συναλλαγών στεγαστικού δανείου».

¹⁵ ΦΕΚ 191/16-11-1994

προϊόντων ή υπηρεσιών εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος.»¹⁶

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

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

1.5.2. Γενικοί Όροι Συναλλαγών

Γενικοί Όροι Συναλλαγών είναι οι μονομερώς προδιατυπωμένοι, συμβατικοί όροι, που προορίζονται για ομοιόμορφη, πολλαπλή χρήση, τους οποίους ο ένας συμβαλλόμενος επιβάλλει, κατά την κατάρτιση της σύμβασης, στον άλλον, χωρίς ατομική διαπραγμάτευση.

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

1.6. Νόμος 3587/2007

Με τον νέο νόμο ν.3587/2007 τροποποιήθηκε και επικαιροποιήθηκε σε βασικές του διατάξεις ο κεντρικός νόμος 2251/1994 «Περί προστασίας των καταναλωτών» ενσωματώνοντας τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες. Πρόκειται για ένα σύγχρονο και ευρωπαϊκά προσανατολισμένο νομοθέτημα, που εξοπλίζει, τόσο τον καταναλωτή στις συναλλαγές του, όσο και τις επιχειρήσεις που ενσωματώνουν και ενστερνίζονται όλες τις αρχές του υγιούς ανταγωνισμού και εμπορίου.

¹⁶ Άρθρο 2 Ν.2251/1994

Οι κυριότερες από τις μεταβολές που έφερε το νέο νομικό πλαίσιο, το οποίο αποτέλεσε αντικείμενο διαλόγου μακράς διάρκειας ανάμεσα στο Υπουργείο Ανάπτυξης και στους κοινωνικούς φορείς, είναι οι εξής:¹⁷

- 1) Αναβαθμίζεται σε επίπεδο οργάνωσης και αρμοδιοτήτων το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, το οποίο μετονομάζεται σε Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς.
- 2) Οι καταναλωτικές οργανώσεις αποκτούν πλέον συγκεκριμένους κανόνες λειτουργίας.
- 3) Συστήνεται επιτροπή προστασίας ανηλίκων, που σκοπό έχει την προστασία από κινδύνους που προκαλούνται από προϊόντα στην ψυχική ή πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων, αλλά και επιτροπές φιλικού διακανονισμού στις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις για την εξώδικη επίλυση των διαφορών.
- 4) Προβλέπεται η δυνατότητα του υπουργού να προβαίνει σε κανονιστικές ρυθμίσεις που αφορούν ζητήματα που κρίνονται με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις, καθώς και η δυνατότητα των ενώσεων καταναλωτών να ασκούν συλλογικές αγωγές και να αξιώνουν την αναγνώριση της αποκατάστασης της ζημιάς που υπέστησαν οι καταναλωτές από την παράνομη πρακτική.
- 5) Εισάγεται ρύθμιση, ως μέτρο κοινωνικής προστασίας, σύμφωνα με την οποία απαγορεύεται η κατάσχεση της πρώτης κατοικίας δανειολήπτη για χρέος μέχρι δέκα χιλιάδων (10.000) Ευρώ από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες, υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει αποδεδειγμένη αδυναμία πληρωμής.
- 6) Διασαφηνίζεται η έννοια του προμηθευτή, έτσι ώστε να περιλαμβάνει όλους τους κρίκους της αλυσίδας εφοδιασμού της αγοράς με προϊόντα ή εμπορεύματα από τον παραγωγό μέχρι τον τελικό διανομέα.
- 7) Διασαφηνίζεται ο ορισμός του «προϊόντος», ο οποίος δεν περιλαμβανόταν στον αρχικό νόμο.
- 8) Καθορίζεται η έννοια και το περιεχόμενο των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.
- 9) Διασαφηνίζεται η έννοια των παραπλανητικών πράξεων ή παραλείψεων και παρατίθεται σχετική περιπτωσιολογία.

¹⁷ www.synigoroskatanaloti.gr/stk_establish.html

10) Οριοθετείται το περιεχόμενο των επιθετικών πρακτικών και δίνεται σειρά αντίστοιχων περιπτώσεων.

11) Καθορίζονται οι κυρώσεις που θα επιβάλλονται σε κάθε περίπτωση που παρατηρούνται ανάλογα φαινόμενα στην αγορά και καθίστανται αυστηρότερα τα πρόστιμα σε περιπτώσεις παραβάσεων, ξεκινώντας από 1.500 ευρώ και φθάνοντας έως το 1 εκατ. ευρώ.

1.7. Δικαστικός Έλεγχος των Γενικών Όρων Συναλλαγών

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

1.7.1. Δικαστικός Έλεγχος της ένταξης των Γ.Ο.Σ.

Για τη νόμιμη ένταξη των Γενικών Όρων Συναλλαγών στη σύμβαση καθώς και για την δεσμευτική τους ισχύ στους καταναλωτές, θα πρέπει να πληρούν υποχρεωτικά ορισμένες προϋποθέσεις. Αρχικά, οι καταναλωτές να γνώριζαν τους Γ.Ο.Σ. με οποιοδήποτε τρόπο, κατά το χρόνο κατάρτισης της σύμβασης. Δεύτερον, ο προμηθευτής να έχει υποδείξει τους Γ.Ο.Σ. στους καταναλωτές κατά τον ίδιο χρόνο ή να μην τους έχει στερήσει τη δυνατότητα να λάβουν πραγματική γνώση του περιεχομένου τους εκ των προτέρων. Συνεπώς ο προμηθευτής έχει υποχρέωση να προβαίνει σε ρητή επισήμανση προς τον καταναλωτή κατά τη σύναψη της σύμβασης, ότι δηλαδή η συγκεκριμένη σύμβαση θα καταρτισθεί και θα διέπεται από τους προτεινόμενους από αυτόν όρους. Σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν εξασφαλίσει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να λάβει γνώση του περιεχομένου των όρων, οι εν λόγω Γ.Ο.Σ. δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή¹⁸.

Οι γενικοί όροι πρέπει να διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα σε συμβάσεις που καταρτίζονται στην Ελλάδα, εξαιρουμένων των γενικών όρων των διεθνών συναλλαγών, να εκτυπώνονται ευανάγνωστα σε εμφανείς μέρος της σύμβασης και να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών με ορθό και σαφή τρόπο.

1.7.2. Δικαστικός Έλεγχος των Γ.Ο.Σ. μέσω ερμηνείας

Αφού οι Γ.Ο.Σ. εντάχθηκαν νομίμως στη σύμβαση, στη συνέχεια υπάγονται σε δικαστικό έλεγχο μέσω ερμηνείας, σύμφωνα με τους κανόνες ερμηνείας των δικαιοπραξιών

¹⁸ Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1997

και με κριτήριο το επίπεδο κατανόησης του μέσου εκπροσώπου του συναλλακτικού κύκλου στον οποίο απευθύνονται με δύο αποκλίσεις¹⁹.

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

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

1.7.3. Άμεσος Έλεγχος των Γ.Ο.Σ.

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

1.8. Καταχρηστικότητα

Κάποιοι γενικοί όροι συναλλαγών χαρακτηρίζονται καταχρηστικοί, κι αυτό γιατί έχουν ως αποτέλεσμα την διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι.

Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή

¹⁹ Στις περιπτώσεις δηλαδή αυτές δεν εξετάζεται το εάν και πως θα μπορούσε να αντιληφθεί και αξιολογήσει του ορους ο μέσος καταναλωτής, αλλά για την αξιολόγηση τους χρησιμοποιούνται οι δύο αυτοί ερμηνευτικοί κανόνες που θέτει ο νόμος.

εξαρτάται.²⁰

Ο νόμος 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή αναφέρει ένα πολύ μεγάλο αριθμό όρων, συγκεκριμένα 31, τους οποίους και χαρακτηρίζει ως καταχρηστικούς, χωρίς όμως οι απαρίθμηση αυτή να είναι περιοριστική. Σύμφωνα με τον παραπάνω νόμο καταχρηστικοί είναι οι όροι όταν :

1. παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής του πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης,
2. περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών,
3. προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή,
4. συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο,
5. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο,
6. επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία,
7. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση,
8. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του,
9. ορίζουν ότι η παροχή δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ουσιώδεις, για τον καταναλωτή, προδιαγραφές, στο δείγμα, στις ανάγκες της ειδικής χρήσης, για την οποία την προορίζει ο καταναλωτής και την οποία αποδέχεται ο προμηθευτής ή στο συνηθισμένο προορισμό της,
10. επιτρέπουν στον προμηθευτή να μην εκτελέσει τις υποχρεώσεις του χωρίς σπουδαίο λόγο,
11. χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή,

²⁰ Α.Π. Ευθυμιατού «Επιτομή Εμπορικού Δικαίου». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2003.

12. περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος,
13. αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή,
14. προβλέπουν τη μετάκληση της ευθύνης του πωλητή ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον,
15. περιορίζουν την υποχρέωση του προμηθευτή να τηρεί τις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει οι εντολοδόχοι του ή εξαρτούν την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας,
16. επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμη εκτελεσθεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος,
17. συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματα του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και αν τον προμηθευτή βαρύνει πταίσμα,
18. εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει (από τη σύμβαση), όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για αυτόν,
19. αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση,
20. απαγορεύουν στον καταναλωτή να επισχέσει εν όλο ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του,
21. επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή,
22. συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τις ενστάσεις του κατά τρίτου που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση με τον καταναλωτή,
23. απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή,
24. βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί,

25. υποχρεώνουν τον καταναλωτή να προκαταβάλει υπερβολικά μεγάλο μέρος του τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή, μολονότι ο προμηθευτής δεν ανέλαβε την υποχρέωση να εκτελέσει παραγγελία του καταναλωτή με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές ή χαρακτηριστικά ούτε η παροχή του προμηθευτή συνίσταται σε υπηρεσίες με κράτηση,
26. επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις,
27. αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα,
28. περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, μέσα στην οποία ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή,
29. αναθέτουν στον προμηθευτή χωρίς σπουδαίο λόγο την αποκλειστικότητα της συντήρησης και των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών,
30. επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση ή
31. αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών από σύμβαση στο φυσικό τους δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας.

Κάθε ρήτρα που κριθεί ότι αντιστοιχεί σε μία από τις παραπάνω αναφερόμενες είναι εκ του νόμου καταχρηστική και άρα άκυρη. Εάν δε κριθεί ότι αντιστοιχεί σε μία από τις παραπάνω αναφερόμενες απαγορευτικές ρήτρες, ο κρινόμενος όρος ελέγχεται για καταχρηστικότητα σύμφωνα με τη γενική ρήτρα όπου διαιρείται σε τέσσερις γενικές κατηγορίες.

- Ρήτρες που αφορούν στη σύναψη, στη διάρκεια και στη λήξη της σύμβασης (άρθρο 2 § 7, εδάφια α, γ, δ, ε, στ, ιστ).
- Ρήτρες που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή (άρθρο 2 § 7, εδάφια β, θ, ι, ιβ, ιγ, ιδ, ιε, ιζ, κβ, κη, κθ).
- Ρήτρες που απονέμουν στον προμηθευτή δικαιώματα μονομερούς καθορισμού στοιχείων της σύμβασης (άρθρο 2 § 7, εδάφια ε, ζ, η, ια, ιη).

- Ρήτρες με άμεσο ή έμμεσο δικονομικό περιεχόμενο (άρθρο 2 § 7, εδάφια κδ, κζ, λα)²¹.

Όλα τα παραπάνω ισχύουν και για κάθε όρο της σύμβασης που δεν αποτελεί αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν δηλαδή ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενο του. Ισχύουν δε ακόμη και για την υπόλοιπη σύμβαση στην περίπτωση που υπήρξε τέτοια διαπραγμάτευση για κάποιον όρο της ή στοιχεία κάποιου όρου της. Επίσης, ο προμηθευτής δεν μπορεί να επικαλεσθεί την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης, για το λόγο ότι ένας ή περισσότεροι γενικοί όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί.

1.8.1 Καταχρηστικές Ρήτρες & Ελεύθερος Ανταγωνισμός

Οι Γ.Ο.Σ. σαφώς σήμερα ανήκουν στο δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή, το οποίο όμως ως τμήμα του δικαίου της οικονομίας της αγοράς ενδιαφέρει και το εμπορικό δίκαιο και έτσι και το δίκιο του ανταγωνισμού. Το δίκαιο του αθέμιτου ανταγωνισμού και το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή έχουν στενή σχέση παρά τις διαφορές μεταξύ των δύο συστημάτων προστασίας. Με το δίκαιο του ανταγωνισμού εισάγονται κανόνες συμπεριφοράς των επιχειρήσεων στην αγορά, δηλαδή και έναντι των καταναλωτών οι οποίοι αποτελούν μια σημαντική παράμετρο του συστήματος που καλείται αγορά²².

Οι έντυποι Γ.Ο.Σ. δεν αποτελούν μόνο μέσα απλοποίησης και τυποποίησης των δικαιπραξιών αλλά συγχρόνως και μέσο εξυπηρέτησης των συμφερόντων του συντάξαντος τούτους ισχυρού οργανισμού. Αυτός μάλιστα ο συντάκτης και χρήστης των όρων, κατά κανόνα γνωρίζει, ότι ο αντισυμβαλλόμενος του πελάτη, σε οποιονδήποτε οργανισμό κι αν αποταθεί θα βρεθεί προ των αυτών ή ανάλογων όρων και ρητρών, όπως γνωρίζει, ότι ο ανταγωνιστής του, που δεν θα χρησιμοποιήσει όμοιους καταχρηστικούς Γενικούς Όρους Συναλλαγών, θα βρεθεί σε αδικαιολόγητο ανταγωνιστικό μειονέκτημα.

Με αυτόν τον τρόπο, οι πρακτικές των ανταγωνιζόμενων προμηθευτών, οι Γ.Ο.Σ., οι καταναλωτές, τα συμφέροντα αυτών και η σημασία τους για την αποτελεσματική λειτουργία της ελεύθερης αγοράς δέθηκαν ολοένα και περισσότερο. Έτσι οι καταναλωτές και η προστασία τους στις συναλλαγές διείσδυσε, στο χώρο του αθέμιτου ανταγωνισμού.

²¹ Γιώργος Μεντής « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000.

²² Ιστοσελίδα Ευρωπαϊκής Επιτροπής http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index_el.htm

Ο καταναλωτής στο πλαίσιο της οικονομίας της ανοικτής αγοράς με ελεύθερο ανταγωνισμό, καλείται να εξετάσει την παροχή και την σχέση της με το τίμημα που καλείται να καταβάλει και να αποφασίσει εάν θα καταρτίσει την σύμβαση. Στη διαμόρφωση της σχέσης τιμής και παροχής επικεντρώνεται και ο ανταγωνισμός μεταξύ των προμηθευτών, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να έχει την ευχέρεια να συγκρίνει τις προσφορές και να αποφασίσει για την πιο συμφέρουσα.

2. Η Προστασία του Καταναλωτή & Ανεξάρτητες Αρχές

2.1. Εισαγωγή

Ο προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή ως βασικό στοιχείο των κανόνων που συντάσσουν το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή έχει κύρια σημασία.

Ο καταναλωτής, ως ενεργό μέλος της αγοράς, έχει συσχετιστεί από την δεκαετία του 1960 με το οικονομικά ασθενέστερο πρόσωπο απέναντι στους φορείς της παραγωγής και του εμπορίου.

Η νομική προστασία έγινε αναγκαία και παρουσιάστηκε ως κοινωνική ανάγκη εδώ και δεκαετίες, σήμερα όμως έχει γίνει συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα απέναντι στη πολιτεία. Συνεπώς, η Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα (Ε.Ε.) μέσω Κοινοτικών Οδηγιών και Κανονισμών δημιούργησε ένα καταναλωτικό δίκαιο και καθιέρωσε κανόνες διεθνούς δικαιοδοσίας για να παρέχει νομική προστασία στον καταναλωτή.

2.1.1. Νομικό Πλαίσιο Προστασίας Καταναλωτή

Ουσιαστικά, το νομικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή θεσπίστηκε αρχικά με το ν.1961/1991 και στη συνέχεια με το ν.2251/1994.

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

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

Η παραπάνω έννοια συμπεριλαμβάνει κάθε καταναλωτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, χωρίς να κάνει διάκριση, όπως ο ν. 1961/1991, αν ο καταναλωτής ενεργεί για ιδιωτικούς λόγους ή ενεργεί για κάλυψη επαγγελματικών αναγκών ή σκοπών.

Το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή που κατά βάση αποτελείται από το ν. 2251/1994, είναι σχεδόν εξολοκλήρου δίκαιο προσαρμοσμένο στις κοινοτικές οδηγίες

από τις οποίες τα κείμενα προκύπτει ότι ο κοινοτικός νομοθέτης τάσσεται υπέρ της στενής έννοιας του καταναλωτή.

Στις νομοθεσίες των περισσότερων κρατών μελών της Ε.Ε. για την προστασία του καταναλωτή, χρησιμοποιείται το κριτήριο της κάλυψης των αναγκών για προσωπικούς ή μη επαγγελματικούς λόγους. Διεθνώς επιχειρείται να επικρατήσει ως κριτήριο για τον προσδιορισμό της έννοιας του καταναλωτή η ερασιτεχνική ιδιότητα του αποδέκτη ως προς τη συναλλαγή επειδή αυτή είναι ξένη προς το επάγγελμα του.

Συνεπώς ο κοινοτικός νομοθέτης είναι υπέρ της στενής έννοιας του όρου και δεν έχει μεταβληθεί μέχρι σήμερα, σε αντίθεση με τον έλληνα νομοθέτη που ενώ αρχικά είχε ταχθεί υπέρ της στενής έννοιας με τον ν.1961/1991, στη συνέχεια την αντικατέστησε με την ευρεία έννοια υιοθετώντας το κριτήριο του τελικού αποδέκτη υπηρεσιών.

Σκοπός του ν.2251/1994 είναι κυρίως η διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών και η προστασία των οικονομικών τους συμφερόντων.

Οι διατάξεις του εφαρμόζονται τόσο στις ιδιωτικές όσο και στις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Υπερσχύουν μάλιστα κάθε άλλης ειδικής διάταξης ή κανονισμού, που διέπει τη σχέση των επιχειρήσεων και οργανισμών με τους καταναλωτές.

Ο νόμος κατά κύριο λόγο αφορά τα θέματα των γενικών όρων των συναλλαγών, των συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, των συμβάσεων από απόσταση, της εξυπηρέτησης μετά την πώληση, της ευθύνης του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, της υγείας και ασφάλισης των καταναλωτών, της ευθύνης αυτού που παρέχει υπηρεσίες και της διαφήμισης.

2.2. Προστασία Καταναλωτή & Ευρωπαϊκή Ένωση

Τα κράτη- μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατά την διάρκεια του 20^{ου} αιώνα αλλά και νωρίτερα, είχαν χαράξει ξεχωριστά το καθένα πολιτικές με στόχο την υπεράσπιση των ειδικών συμφερόντων των καταναλωτών, των οποίων ο οικονομικός και πολιτικός ρόλος αναγνωρίστηκε ως πρωταρχικός στη κοινωνία. Αναγνωρίζοντας στους καταναλωτές ένα ορισμένο αριθμό δικαιωμάτων, τα κράτη εφάρμοσαν πολιτικές με σκοπό τη μείωση των ανισοτήτων και την καταπολέμηση των αθέμιτων πρακτικών.²³

²³ Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Θέματα Προστασίας Καταναλωτή»
http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index_el.htm

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

Η σύλληψη μιας πολιτικής σε θέματα κατανάλωσης εμφανίζεται στα μέσα της δεκαετίας του '70. η συνθήκη της Ρώμης δεν προέβλεπε τη θέσπιση τέτοιας πολιτικής και μόνο στη διάσκεψη κορυφής του Παρισιού το 1972, οι αρχηγοί κρατών και κυβερνήσεων εκδήλωσαν για πρώτη φορά πολιτική βούληση για το θέμα αυτό.

Λίγο μετά, η Επιτροπή υπέβαλε το πρώτο πρόγραμμα δράσης σχετικά με τη προστασία των καταναλωτών.²⁴

Αυτό το κείμενο αναφοράς, αναφέρει πέντε κατηγορίες θεμελιωδών δικαιωμάτων που αποτελούν τη βάση της κοινοτικής νομοθεσίας στο θέμα αυτό, μεταξύ των οποίων και το δικαίωμα στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.²⁵

Στη συνέχεια, καταρτίστηκαν άλλα προγράμματα δράσης, που αναφέρονταν σε ένα ορισμένο αριθμό θεμελιωδών δικαιωμάτων και αρχών. Αλλά πραγματική πρόοδο στην πολιτική για τους καταναλωτές έγινε με την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη.

Η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη που τέθηκε σε ισχύ την 1^η Ιουλίου 1987, επέτρεψε την εισαγωγή της έννοιας του καταναλωτή στη Συνθήκη και με το άρθρο 100^A αυτής, τέθηκαν βάσεις της νομικής αναγνώρισης της πολιτικής για τους καταναλωτές. Η κατάργηση των συνόρων και η υλοποίηση της ενιαίας αγοράς την 1^η Ιανουαρίου 1993 δημιούργησε μια αγορά 340 εκατομμυρίων καταναλωτών και παραπάνω, πράγμα που οδήγησε στην ανάγκη για κανόνες.

Επίσης έγινε συνειδητό ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι απαραίτητη για την καλή λειτουργία της αγοράς. Στη διάρκεια αυτής της περιόδου ελήφθησαν μέτρα σε

²⁴ I.K. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1997

²⁵ Τα άλλα είναι, το δικαίωμα στην προστασία της υγείας και της ασφάλειας, το δικαίωμα στην αποκατάσταση των ζημιών, το δικαίωμα στην πληροφόρηση και την εκπαίδευση και το δικαίωμα στην εκπροσώπηση.

πολλούς τομείς, μεταξύ των οποίων και σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις²⁶.

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

Η συνθήκη του Άμστερνταμ, χωρίς να τροποποιεί αυτές τις κατευθύνσεις έδωσε νέα ώθηση στη πολιτική για τους καταναλωτές. Η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και η προώθηση του δικαιώματος τους σε πληροφόρηση, εκπαίδευση και οργάνωση τους, με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων τους έγιναν, σύμφωνα με το νέο άρθρο 129 Α¹², οι βασικοί στόχοι.

Η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης με την είσοδο δέκα νέων χωρών την 1/5/2004, δημιούργησε μία νέα Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία αριθμεί περίπου 460 εκατομμύρια καταναλωτές²⁸.

Για την Ευρωπαϊκή Ένωση όλοι οι πολίτες είναι καταναλωτές. Εάν η ενιαία αγορά λειτουργήσει σωστά, θα ενισχύσει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στις διασυνοριακές συναλλαγές και θα έχει θετικό αντίκτυπο στον ανταγωνισμό και στις τιμές προς όφελος όλων των πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της αγοράς.

2.3. Φορείς και Ανεξάρτητες Αρχές στην προστασία του καταναλωτή

Σήμερα στις υπηρεσίες και στους σκοπούς της προστασίας του καταναλωτή έχει ταχθεί και λειτουργεί ένας εντυπωσιακά μεγάλος αριθμός οργανισμών, φορέων του δημοσίου, μη κυβερνητικών οργανώσεων και σωματείων (ενώσεων καταναλωτών) και ανεξάρτητων αρχών.

²⁶ Επίσης στην ασφάλεια των παιγνιδιών και γενική ασφάλεια των προϊόντων, διασυνοριακές πληρωμές, εξ αποστάσεως πωλήσεις, χρονομεριστική μίσθωση.

²⁷ Πρόσβαση των καταναλωτών στη δικαιοσύνη, νομοθεσία για τα τρόφιμα, πωλήσεις και εγγυήσεις καταναλωτικών αγαθών.

²⁸ Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής <http://www.europa.eu/leg/el/lvb/e50017.htm>

2.3.1. Ενώσεις καταναλωτών

Πρόκειται για σωματεία διεπόμενα από τις διατάξεις του νόμου για την προστασία του καταναλωτή και από τον Αστικό Κώδικα. Έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα, στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση καταναλωτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και ασκούν συλλογικές αγωγές. Μέλη της ένωσης είναι φυσικά πρόσωπα, και απαιτείται ως ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μελών για τη σύσταση της τα εκατό μέλη.²⁹

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

Ιδίως μπορούν να ζητήσουν α) Την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί. β) χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης, γ) τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεων τους για παράλειψη.

Οι συλλογικές αγωγές έχουν ως αντικείμενο όχι τη διάγνωση ιδιωτικού δικαιώματος ή ζητήματος αμφισβητούμενου μεταξύ ορισμένων υποκειμένων, αλλά την αυθεντική βεβαίωση νομικού γεγονότος ή τη διάπλαση κατάστασης. Από την απόφαση δε που εκδίδεται σε μια τέτοια δίκη, παράγεται μια ιδιότυπη δεσμευτικότητα, που ισχύει έναντι πάντων.

Ενώσεις καταναλωτών έχουν συσταθεί και λειτουργούν στην Ελλάδα εκ των οποίων γνωστότερες είναι η Ένωση Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.), το Ινστιτούτο Καταναλωτών (ΙΝ.ΚΑ.) και το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕ.Π.ΚΑ). Υπάρχει ακόμη και το βαλκανικό κέντρο καταναλωτών (Β.С.С.), με έδρα στη Θεσσαλονίκη, το οποίο υποστηρίχθηκε οικονομικά και πολιτικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση με μέλη την Ελλάδα, την πρώην Γιουγκοσλαβία, Βουλγαρία, Ρουμα-

²⁹ Άρθρο 10 Ν.2251/1994

νία, Αλβανία, Τουρκία και Κύπρο, τα οποία εκπροσωπούνταν από μία εγχώρια ένωση ή ομοσπονδία καταναλωτών και με στόχο την προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών στη περιοχή των Βαλκανίων.

2.3.2. Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείο Ανάπτυξης)

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή είναι ο εθνικός φορέας, που έχει την κύρια ευθύνη για την χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα προστασίας καταναλωτή. Βασικός σκοπός και καθήκον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή είναι να εισηγείται την χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα της προστασίας καταναλωτή, να μεριμνά για τον έλεγχο της εφαρμογής της νομοθεσίας, που αφορά την προστασία του καταναλωτή και να φροντίζει για τα συμφέροντα των καταναλωτών για α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, β) τα οικονομικά τους συμφέροντα, γ) την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών, δ) το δικαίωμα ακρόασης τους σε θέματα που τους αφορούν και ε) την πληροφόρηση και επιμόρφωση τους σε καταναλωτικά θέματα.

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή επιλαμβάνεται των προβλημάτων που οι καταναλωτές αντιμετωπίζουν στις συναλλαγές τους τόσο με τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα όσο και με τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης αλλά δε δέχεται μεμονωμένες καταγγελίες ιδιωτών. Για το σκοπό αυτό συστάθηκαν ο Συνήγορος του Καταναλωτή και φυσικά ο Συνήγορος του Πολίτη.³⁰

2.3.3. Συνήγορος του Καταναλωτή

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μία ανεξάρτητη αρχή, επιφορτισμένη με το έργο της εξώδικης επίλυσης διαφορών που προκύπτουν μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών. Πρόθεση του είναι η φιλική διευθέτηση διαφοράς και ο συμβιβασμός των εμπλεκόμενων μελών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, προβαίνοντας σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών. Δεν επιλαμβάνεται υποθέσεις που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών αρχών.³¹

³⁰ Ιστοσελίδα http://www.ypan.gr/c_announscce/45_1384_cms.htm

³¹ Ν.3297/2004 (ΦΕΚ 259/Α'/23-12-2004)

2.3.4. Συνήγορος του Πολίτη

Ο Συνήγορος του Πολίτη ως ανεξάρτητη αρχή, ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων.³² Αποστολή του είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακής διοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Έλληνες πολίτες, κατά την συναλλαγή τους με κάποια ελληνική υπηρεσία του ευρύτερου δημοσίου τομέα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ενέργειες ή παραλείψεις της δημοσίας διοίκησης οι οποίες παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα τους, μπορούν να υποβάλλονται στον Συνήγορο του Πολίτη.

2.3.5. Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

Στον Ευρωπαϊό Διαμεσολαβητή μπορούν να καταγγέλλονται περιπτώσεις κακής διοίκησης από θεσμικά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης³³.

2.3.6. Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή (ECC- Net)

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

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

³² Ιστοσελίδα http://www.sinigoros.gr/what_diames.htm

³³ Ιστοσελίδα <http://www.europa-ombudsman.eu.int/home/el/>

2.3.7. Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή

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

2.3.8. Δίκτυο FIN- NET

Το Δίκτυο FIN- NET δημιουργήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση έχοντας ως στόχο τη διαχείριση διασυνοριακών καταγγελιών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Στην Ελλάδα το δίκτυο FIN- NET εκπροσωπείται από τον Μεσολαβητή Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών.

2.4. Απόπειρες αυτορρύθμισης

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

2.4.1. Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας

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

νταγωνισμός μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων. Ο Κώδικας δεν περιλαμβάνει κανόνες δικαίου και δεν έχει κανονιστική ισχύ. Με τον κώδικα τραπεζικής δεοντολογίας εισάγονται πρότυπα

καλής τραπεζικής πρακτικής³⁴ καθώς και κλαδικοί ή συλλογικοί Γ.Ο.Σ. οι οποίοι πρέπει να ερμηνεύονται προς το συμφέρον του καταναλωτή. Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, όπως και κάθε άλλος κώδικας δεοντολογίας, αποτελεί μία αρχή αυτορρύθμισης ενός κλάδου, με την οποία εισάγονται πρότυπα συμπεριφοράς για να μετριασθεί ο αθέμιτος ανταγωνισμός και να βελτιωθεί η προστασία του καταναλωτή.

2.4.2. Εθελοντικός Κώδικας Συμπεριφοράς

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

2.4.3. Μεσολαβητής Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα που ιδρύθηκε από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών. Προήλθε από την ενοποίηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς στις 1/7/2005 και σκοπός του είναι να εξετάζει δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανείς διαδικασίες, διαφορές που προκύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών και να επιδιώκει τη φιλική διευθέτησή τους. Απευθύνεται σε καταναλωτές, επαγγελματίες καθώς και σε μικρές επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι €1.000.000) που συναλλάσσονται με Τράπεζες. Εξετάζει διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών (καταθέσεις δάνεια κάρτες μετοχές ομόλογα αμοιβαία κεφάλαια κ.τ.λ.) από τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μεσολαβητή

³⁴ Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1997

Τραπεζικών- Επενδυτικών Υπηρεσιών και είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα. Όμως, εξετάζει και διασυνοριακές διαφορές ως μέλος του FIN-NET.³⁵

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

³⁵ Δίκτυο Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών (FIN- NET) Ιστοσελίδα <http://www.kepka.org/Grk/Lgs/carriers/ombudsman.htm>

3. ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ, ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

3.1 ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

3.1 Εισαγωγή

Το ελληνικό τραπεζικό σύστημα διαμορφώθηκε στη σύγχρονη μορφή του μέσα στις τρεις πρώτες δεκαετίες του 20^{ου} αιώνα, όπου ιδρύθηκαν μεγάλες τράπεζες. Ο όγκος και η πολυπλοκότητα των τραπεζικών συναλλαγών, οι ελλείψεις νομοθετικές ρυθμίσεις και η οικονομική ισχύς των τραπεζών ευνοούν την καθιέρωση των Γ.Ο.Σ. στον τραπεζικό χώρο.

Γενικοί όροι συναλλαγών είναι οι ρήτρες, που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων με ισχύ γενική και ενιαία, για να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο απροσδιόριστου και μεγάλου αριθμού μελλοντικών συμβάσεων.

3.1.1. Φύση, Ερμηνεία και Έλεγχος των Γ.Ο.Σ.

Με τους Γ.Ο.Σ. επιδιώκεται η τυποποίηση των συναλλακτικών σχέσεων χάριν απλοποίησης και ταχύτερης συνάψεως τους αλλά και χάριν της βέλτιστης εξυπηρέτησης των συμφερόντων του συντάκτη τους. Τα προβλήματα που ανακύπτουν από τη χρήση τους είναι πάντως κοινά και αφορούν κυρίως τη νομική φύση τους, την ερμηνεία τους και τον έλεγχο της νομιμότητας του περιεχομένου τους.

Αρχικά, υποστηρίζεται ότι οι Γ.Ο.Σ. δεν αποτελούν πηγή δικαίου αλλά έχουν συμβατική ισχύ, εφόσον γίνονται αποδεκτοί από τον συμβαλλόμενο στην ατομική σύμβαση είτε ρητά είτε σιωπηρά. Ρητά αποκτούν συμβατική ισχύ με την αναγραφή τους στη σύμβαση που υπογράφουν τα συμβαλλόμενα μέρη ή με τη παραπομπή σε αυτούς, ενώ απαιτείται απόδειξη ότι ο αντισυμβαλλόμενος έλαβε γνώση συγκεκριμένου όρου. Για σιωπηρή ενσωμάτωση των Γ.Ο.Σ. στην ατομική σύμβαση απαιτείται, εκτός από τις γενικές προϋποθέσεις σιωπηρής κατάρτισης μιας σύμβασης, και γνώση ή δυνατότητα γνώσεως του περιεχομένου τους.

Ως προς την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. υποστηρίζεται ότι πρέπει να κανείς κρίνοντας αντικειμενικά, κατά τρόπο παρόμοιο με την ερμηνεία του νόμου, αδιαφορώντας για τις περιστάσεις και τις συνθήκες, κάτω από τις οποίες καταρτίστηκε η συγκεκριμένη σύμβαση.

Στα πλαίσια αυτά η νομολογία και η επιστήμη διατύπωσαν και ορισμένους ερμηνευτικούς κανόνες, όπως ότι οι ατομικοί όροι υπερισχύουν των γενικών, ότι σε περίπτωση

αμφιβολίας ερμηνεύονται σε βάρος του συντάκτη τους και ότι η ακυρότητα είναι μερική.³⁶

Τέλος, ως προς τον έλεγχο της νομιμότητας των Γ.Ο.Σ., γίνεται δεκτό ότι εφαρμόζονται οι γενικές διατάξεις των ΑΚ 281, 178-179 και 371-373. Ο κάθε συντάκτης Γ.Ο.Σ. οφείλει να δεσμεύει τον εαυτό του αποβλέποντας όχι μεμονωμένα στο ατομικό του συμφέρον αλλά και στην προάσπιση του συμφέροντος του μέλλοντος αντισυμβαλλόμενου. Πηγή δεσμεύσεως του συντάκτη των Γ.Ο.Σ. και ταυτόχρονα κριτήριο της ορθότητας του περιεχομένου τους είναι το γενικό συμφέρον και το συμφέρον της ασφάλειας των συναλλαγών. Συνεπώς, ρήτρες σε δεδομένη σύμβαση που αντιφάσκουν με το παραπάνω κριτήριο είναι άκυρες, έστω κι αν δε δικαιολογείται ακυρότητα βάσει των ΑΚ 179, 281, 288.

3.1.2. Γ.Ο.Σ. σε Τραπεζικές Συμβάσεις

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

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

³⁶ Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1998.

Την τελευταία δεκαετία αναδείχθηκε ιδιαίτερα η προστασία των πελατών των τραπεζών από την χρήση των Γ.Ο.Σ. στις συναπτόμενες τραπεζικές συμβάσεις. Οι δραστηριοποιούμενες στην Ελλάδα τράπεζες, ανέπτυξαν και πρόσφεραν στους καταναλωτές μεγάλο αριθμό τραπεζικών προϊόντων «μέσων πληρωμής», στα οποία απέκτησε εύκολη πρόσβαση μεγάλος αριθμός καταναλωτών όλων των κοινωνικών στρωμάτων και εισοδημάτων. Η περιγραφόμενη οικονομική και κοινωνική συγκυρία αλλά και η εξοικείωση των ελλήνων καταναλωτών με το πλαστικό χρήμα προκάλεσε τεράστια ζήτηση, με αποτέλεσμα να συναφθεί μεγάλος αριθμός συμβάσεων πιστωτικών καρτών, στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων. Ειδικά τα δάνεια καταναλωτικής πίστης παρουσίασαν μια εντυπωσιακή αύξηση προκειμένου να ερεθίσουν ακόμη περισσότερες ανάγκες χρηματοδότησης των ήδη καταναλωτών, όπως για παράδειγμα τα εορτοδάνεια, δάνεια σπουδών και δάνεια διακοπών. Έτσι το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή ανέλαβαν ενώσεις καταναλωτών όπως Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και ΙΝ.ΚΑ. με την άσκηση συλλογικών αγωγών³⁷. δημοσιεύθηκαν αποφάσεις Ελληνικών Δικαστηρίων, που αποσαφήνισαν το θολό τοπίο των τραπεζικών συμβάσεων, κήρυξαν πολλούς χρησιμοποιημένους όρους ως παράνομους ή καταχρηστικούς και με τον τρόπο αυτό εμπόδισαν την συνεχιζόμενη ομοιόμορφη χρήση τους από τις τράπεζες προς όφελος των καταναλωτών.

3.1.3. Ορισμοί

3.1.3.1. Τράπεζα – Πιστωτικό Ίδρυμα

Στο Ελληνικό Δίκαιο ως τράπεζα χαρακτηρίζεται η ανώνυμη εταιρεία ή ο αμιγής πιστωτικός συνεταιρισμός του ν. 1667/1986, που ιδρύεται και λειτουργεί σύμφωνα με τις διατάξεις του ν. 2076/1992 με αναγκαία, κύρια και προνομιακή δραστηριότητα την αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων από το κοινό και την χορήγησης πιστώσεων και δυνατότητα παράλληλης άσκησης οποιασδήποτε άλλης τραπεζικής εργασίας με την επιφύλαξη της ειδικής για ορισμένους οργανισμούς νομοθεσίας³⁸. Παραδοσιακά ως τράπεζα η πιστωτικό ίδρυμα θεωρείται η ανώνυμη εταιρία που σκοπό έχει την διενέργεια τραπεζικών εργασιών. Πρόκειται για επιχειρήσεις οι οποίες δέχονται κατ' επάγγελμα καταθέσεις χρημάτων ή άλλων αξιών, χορηγούν πιστώσεις και παρέχουν όσες άλλες υπηρεσίες προβλέπονται από την άδεια λειτουργίας της.³⁹

3.1.3.2. Κατάθεση

³⁷ Άρθρο 10 Ν.2251/1994

³⁸ Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Τραπεζικό Δίκαιο – Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' ΣΑΚΚΟΥ-ΛΑ 2001

³⁹ Ιστοσελίδα <http://www.bankofgreece.gr/pages/el/otherlinks.aspx>

Κατάθεση είναι η αναγκαία κύρια και προνομιακή επιχειρηματική δραστηριότητα κάθε τράπεζας, συνιστώμενη στην κατ' επάγγελμα αποδοχή επιστρεπτέων κεφαλαίων και κυρίως καταθέσεων χρημάτων ή άλλων αξιών, ως αντικαταστατών πραγμάτων με τη μορφή της ανώμαλης παρακαταθήκης της ΑΚ 830.

Η σύμβαση κατάθεσης καταρτίζεται μεταξύ της τράπεζας και του καταθέτη και ως ελάχιστο περιεχόμενο της έχει την προσωρινή παράδοση στην τράπεζα χρημάτων, με εξουσία χρησιμοποίησης τους και με υποχρέωση εξασφάλισης της αγοραστικής δύναμης που εμπερικλείουν υπέρ του καταθέτη. Είναι σύμβαση προσχωρήσεως εφόσον ο πελάτης προσχωρεί χωρίς να διαπραγματεύεται στους προδιατυπωμένους Γ.Ο.Σ. ή τους όρους που εμπεριέχονται στο βιβλιάριο καταθέσεων. Το βιβλιάριο καταθέσεων είναι έγγραφο που εκδίδει η τράπεζα στο όνομα του δικαιούχου και στο οποίο καταχωρούνται οι καταβολές και οι αναλήψεις που γίνονται σε εκτέλεση της σχετικής σύμβασης. Οι καταθέσεις ταμειυτηρίου, είναι καταθέσεις αποδοτέες αμέσως όταν ζητηθούν, είναι πάντοτε τοκοφόρες και δικαιούχοι τους μπορούν να είναι φυσικά πρόσωπα ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι δε αναλήψεις γίνονται με τη χρήση βιβλιαρίου καταθέσεων εκτός της επιταγής⁴⁰.

3.1.3.3. Πιστοδότηση

Σύμφωνα με τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας πιστοδότηση είναι παροχή οποιασδήποτε μορφής πίστωσης ή εγγύησης. Ως χορήγηση πίστωσης νοείται η σύμβαση με την οποία η τράπεζα αναλαμβάνει την υποχρέωση να ενισχύει προσωρινά την αγοραστική δύναμη του πελάτη της.

Αυτό μπορεί να γίνει είτε απευθείας με καταβολή χρηματικού ποσού είτε εμμέσως με ανάληψη ευθύνης εκ μέρους του πιστοδότη. Στην πρώτη κατηγορία ανήκει το δάνειο.⁴¹

3.1.3.4. Κάρτα- Πιστωτική Κάρτα

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

⁴⁰ Το ίδιο βεβαιώς με κάρτα αναλήψεων από τα μηχανήματα «ΑΤΜ».

⁴¹ Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1998.

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

3.1.3.5. Δάνειο

Δανειακή σύμβαση είναι αυτή που ως αντικείμενο της είναι η μεταβίβαση της κυριότητας χρημάτων ή άλλων αντικαταστατών πραγμάτων με ή χωρίς αντάλλαγμα από τον δανειστή στον οφειλέτη και με υποχρέωση του τελευταίου να επιστρέψει άλλα πράγματα της αυτής ποσότητας και ποιότητας. Το τραπεζικό δάνειο είναι πάντα χρηματικό και έντοκο χορηγείται δηλαδή με χρηματικό και έντοκο χορηγείται δηλαδή με αντάλλαγμα τους τόκους⁴².

3.1.3.6. Καταναλωτική Πίστη

Μια χρηματοοικονομική υπηρεσία είναι και η Καταναλωτική Πίστη, η οποία είναι κάθε μορφή πιστωτικής διευκόλυνσης που παρέχεται από ένα πιστοδότη όπως η τράπεζα σε έναν καταναλωτή, δηλαδή σε πρόσωπο που λαμβάνει πίστωση για μη επαγγελματικούς λόγους.

Περιπτώσεις Καταναλωτικής Πίστης είναι οι συμφωνίες για απόκτηση πιστωτικής κάρτας, συμβάσεις για χορήγηση προσωπικών, καταναλωτικών ή δανείων ανοιχτού τύπου και η αγορά με δόσεις αγαθών ή υπηρεσιών. Δάνεια καταναλωτικής πίστης είναι όλες οι συμβάσεις δανείων που συνάπτονται μεταξύ τραπεζών και καταναλωτών, δηλαδή φυσικών προσώπων που επιδιώκουν με αυτές σκοπούς εκτός ορίων της επαγγελματικής δραστηριότητας τους. Σε αυτές προβάλλει επιτακτικά η ανάγκη προστασίας του αντισυμβαλλόμενου της τράπεζας δηλαδή του καταναλωτή λόγω της οικονομικής αδυναμίας του, δύναται να καταστεί εύκολα αντικείμενο εκμετάλλευσης. Έτσι ο νομοθέτης θεσπίζει περιορισμούς, όρια και προϋποθέσεις στη χορήγησή τους.⁴³

⁴² Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' ΣΑΚΚΟΥ-ΛΑ 2001

⁴³ Ίστοσελίδα Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή

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

Τα δάνεια διακρίνονται σε δάνεια λήξεως αγαθών και υπηρεσιών διάρκειας, και προσωπικά δάνεια για κάλυψη οποιασδήποτε ανάγκης . τα καταναλωτικά δάνεια ανεξαρτήτως της ονομασίας τους δηλαδή αυτοκινήτου, εορτοδάνεια, δάνειο σπουδών, δάνειο διακοπών, υπάγονται στη νομοθεσία για την καταναλωτική πίστη.⁴⁴

Σήμερα κάθε διαφήμιση ή προσφορά δανείου θα πρέπει να μην έχει παραπλανητικό χαρακτήρα και να δίνει στον καταναλωτή ποσοτικές πληροφορίες σχετικά με το κόστος του παρεχόμενου δανείου. Επίσης θα πρέπει να περιλαμβάνει το ποσό, τον αριθμό και τη συχνότητα των δόσεων, το ετήσιο επιτόκιο, το Συνολικό Ετήσιο Πραγματικό Ποσοστό Επιβάρυνσης (ΣΕΠΠΕ).

ΤΟ ΣΕΠΠΕ είναι ένας χρήσιμος δείκτης για τον καταναλωτή διότι δείχνει υπό τη μορφή ποσοστού επί τοις εκατό τη συνολική, σε ετήσια βάση, επιβάρυνση που θα έχει από το συγκεκριμένο δάνειο, και συνεπώς τον βοηθάει να επιλέξει την πίστωση που θεωρεί συμφέρουσα .

3.1.3.7. Στεγαστικό Δάνειο

Στεγαστικό Δάνειο είναι η πίστωση που χορηγείται σε καταναλωτή για την απόκτηση ή τη διαμόρφωση ιδιωτικού ακινήτου, του οποίου είναι ιδιοκτήτης ή το οποίο σκοπεύει να αγοράσει και η οποία εξασφαλίζεται είτε με υποθήκη σε ακίνητο είτε με άλλη εμπράγματη συνήθως ασφάλεια.⁴⁵

Η υπογραφή σύμβασης στεγαστικού δανείου είναι ίσως η σημαντικότερη χρηματοπιστωτική δέσμευση που αναλαμβάνει ένας καταναλωτής. Είναι μια σημαντική απόφαση που για να ληφθεί σωστά πρέπει ο καταναλωτής να διαθέτει διαφανείς και συγκρίσιμες πληροφορίες σχετικά με τους όρους των προτεινόμενων από τους πιστωτές δανείων, πριν υπογράψει οποιαδήποτε σύμβαση.

Σήμερα, για να εξασφαλιστεί η διαφάνεια και η συγκρισιμότητα οι πιστωτές καλούνται να παρέχουν στους καταναλωτές δύο σειρές εναρμονισμένων πληροφοριών δηλαδή α)πληροφορίες γενικού χαρακτήρα και β)εξατομικευμένες πληροφορίες που πρέπει να παρουσιάζονται με τη μορφή τυποποιημένου εντύπου, γνωστό ως « τυποποιημένο ευρωπαϊκό δελτίο πληροφοριών».

⁴⁴ Οδηγία για καταναλωτική Πίστη 87/102/ΕΟΚ, Ελληνική Ένωση Τραπεζών, <http://www.hba.gr>

⁴⁵ Ιστοσελίδα <http://www.efpolis.gr/el/library2.html?function>

3.1.3.8. Τόκος

Τόκος είναι το αντάλλαγμα στο οποίο αποβλέπει η τράπεζα, όταν χορηγεί ένα δάνειο. Το επιτόκιο μπορεί να είναι σταθερό ή κυμαινόμενο⁴⁶. Σταθερό είναι το επιτόκιο όταν η αντιπαροχή του οφειλέτη για την παραχώρηση προς αυτόν, του κεφαλαίου από την τράπεζα είναι σταθερή, δηλαδή δε μεταβάλλεται όταν υπάρχουν μεταβολές στην αγορά και δεν επηρεάζεται από αστάθμητους παράγοντες. Κυμαινόμενο είναι όταν η αντιπαροχή του δανειολήπτη κυμαίνεται ως προς το ύψος του επιτοκίου, καθ' όλη τη διάρκεια του δανείου.

Στο σταθερό επιτόκιο η τράπεζα γνωρίζει θετικά τι αναμένει να λάβει και ο λήπτης γνωρίζει σαφώς το ύψος των υποχρεώσεων του. Αντίθετα το κυμαινόμενο επιτόκιο οδηγεί σε μεταβλητό ύψος αντιπαροχής του δανειολήπτη και συνεπώς σε μη γνωστό εκ των προτέρων ύψος των τοκοχρεολυτικών δόσεων αλλά και σε μη ευκρινές ύψος της ζημίας της τράπεζας όταν γίνει πρόωρη εξόφληση, δηλαδή εξόφληση ενός δανείου πριν από την πάροδο της συμφωνημένης χρονικής διάρκειας του.

3.1.4. Εφαρμογή του Ν.2251/94 στους Γ.Ο.Σ. των Τραπεζών

Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 2 του ν. 2251/94, οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών των τραπεζών διέπονται από τις ακόλουθες διατάξεις.⁴⁷

Α. Ως Γ.Ο.Σ. θεωρούνται μόνον οι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών τραπεζικών συμβάσεων.

Β. Οι Γ.Ο.Σ. πρέπει να είναι να διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα, όταν πρόκειται για Γ.Ο.Σ. που καταρτίζονται στην Ελλάδα και προορίζονται για συναλλαγές στην Ελλάδα. Κάθε δε έγγραφη σύμβαση που περιέχει Γ.Ο.Σ. θα πρέπει να τους φέρει τυπωμένους ευανάγνωστα σε εμφανές σημείο.

Γ. Οι Γ.Ο.Σ. δεν δεσμεύουν τον πελάτη της τράπεζας αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτια και η τράπεζα δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.

Δ. Κατά την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των πελατών, ενώ, όταν έχουν διατυπωθεί μονομερώς από την τράπεζα ή από τρίτο για λογαριασμό της, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του πελάτη. Ειδικοί όροι, που

⁴⁶ Γ. Μεντής « Γ.Ο.Σ. σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2000

⁴⁷ Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2001 Ν.2251/1994

συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση των συμβαλλόμενων μερών, υπερισχύουν των Γ.Ο.Σ.

Ε. Απαγορεύεται και είναι άκυρος κάθε καταχρηστικός Γ.Ο.Σ. σε μία σύμβαση, χωρίς όμως αυτό να συνεπάγεται ολική ακυρότητα της σύμβασης.

3.2. ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

3.2. Εισαγωγή

Η ασφαλιστική αγορά είναι μια ανταγωνιστική αγορά με χαρακτηριστικό την παραγωγή τυποποιημένων ασφαλιστικών προϊόντων ή παρεχόμενων ασφαλιστικών υπηρεσιών. Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις ως προμηθευτές των ασφαλιστικών υπηρεσιών επιτελούν κοινωνικό ρόλο, διακρίνονται όμως και για την διαπραγματευτική και οικονομική τους δύναμη, που την επιδεικνύουν στις συναλλαγές τους με τους πελάτες – καταναλωτές.⁴⁸

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις για να επιβάλλουν τις προϋποθέσεις προώθησης αλλά και τους όρους των ασφαλιστικών προϊόντων που πωλούνται σήμερα τυποποιημένα, χρησιμοποιούν τους γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, οι οποίοι είναι προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη χρήση τους σε άοριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων.

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

Επίσης με την τυποποίηση των ασφαλιστικών συμβάσεων μέσω της χρήσης των ασφαλιστικών όρων επιτυγχάνεται και η σωστή οργάνωση τις ασφαλιστικής επιχείρησης. Οι συναλλαγές ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη γίνονται πιο απλές, εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος για τις διαπραγματεύσεις με κάθε πελάτη των ασφαλιστικών όρων αλλά συγχρόνως περιορίζεται και η διαπραγματευτική τους ελευθερία.

Παρ' όλα τα παραπάνω πλεονεκτήματα, η τυποποίηση των ασφαλιστικών συμβάσεων μέσω της χρήσης των ασφαλιστικών όρων ενισχύει μονόπλευρα την οικονομική και νομική θέση των ασφαλιστικών επιχειρήσεων που τους επιβάλλουν υποτιμώντας πολλές φορές τα συμφέροντα των ασφαλισμένων – καταναλωτών, οι οποίοι δεν διαθέτουν

⁴⁸ Μιλτιάδης Νεκτάριος «Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση» Εκδόσεις Financial Forum 2003

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

3.2.1. Γ. Ο. Σ. σε Ασφαλιστικές Συμβάσεις

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

Συμπερασματικά, για να γίνουν οι Γ. Ο. Σ. αναπόσπαστο κομμάτι μιας σύμβασης πρέπει ο χρήστης να φροντίσει να τους κάνει γνωστούς στον καταναλωτή διαφορετικά δεν είναι δεσμευτικοί γι' αυτόν. Ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να τους παραπέμψει σε αυτούς αφού ενυπάρχουν στο κείμενο της σύμβασης.

Πιο ειδικά, στο ασφαλιστικό δίκαιο η ένταξη των γενικών ή ειδικών όρων στην ασφαλιστική σύμβαση ρυθμίζεται από το άρθρο 2 § 4 του ν. 2496/1997 κατά τον οποίο «όταν η σύμβαση διέπεται από γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, ο ασφαλιστής οφείλει να μνημονεύσει τούτο στο τμήμα του ασφαλιστηρίου που αναγράφονται τα εξατομικευμένα στοιχεία σύμβασης και να τους παραδώσει μαζί με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο.»⁴⁹

Με την ύπαρξη αυτού του άρθρου προκύπτει ότι οι ασφαλιστικοί όροι, γενικοί και ειδικοί, υπάρχουν ως στοιχεία της ασφαλιστικής σύμβασης με σκοπό α) τη δυνατότητα γνώσης αυτών από τον ασφαλισμένο και β) η παράδοση τους μαζί με το ασφαλιστήριο στον ασφαλισμένο.⁵⁰

Α)Γνώση των ασφαλιστικών όρων

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

⁴⁹ Άρθρο 2 Ν.2496/1997

⁵⁰ Ράνια Χατζηνικολάου- Αγγελίδου «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ- Η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτή» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2000

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

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

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

Συνεπώς ο ασφαλιστής είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον ασφαλισμένο με ρητό και κατανοητό τρόπο για την ύπαρξη των ασφαλιστικών όρων. Η ενημέρωση πρέπει να γίνεται το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης, έτσι ώστε ο ασφαλισμένος να θεωρηθεί ότι έλαβε γνώση των ασφαλιστικών όρων. Για την απόδειξη του ότι ο ασφαλισμένος έλαβε γνώση των ασφαλιστικών όρων υπογράφει στο τέλος της ασφαλιστικής σύμβασης, μετά την ενσωμάτωση των γενικών και ειδικών όρων, κάτω από μία ρήτρα ότι « ο ασφαλισμένος τελεί σε γνώση και αποδέχεται τους γενικούς και ειδικούς όρους, όρους για τις πρόσθετες καλύψεις, αντίγραφα των οποίων παρέλαβε.»

Από την στιγμή που ο ασφαλισμένος υπογράφει μια τέτοια ρήτρα, υπάρχει πλέον ρητή συμφωνία γνώσης, αποδοχής και δέσμευσης.

B) Παράδοση ασφαλιστικών όρων

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

3.2.2. Ερμηνεία των ασφαλιστικών όρων.

Η ερμηνεία των ασφαλιστικών όρων, όπως όλων των Γ.Ο.Σ. γίνεται όπως η ερμηνεία των δικαιοπραξιών. Οι ερμηνευτικοί κανόνες τίθενται αρχικά στο πλαίσιο του δικαίου προστασίας του καταναλωτή (ν.2251/1994) που ισχύουν για όλους τους Γ.Ο.Σ. , συνεπώς και γι' αυτούς που έχουν ενσωματωθεί στην ασφαλιστική σύμβαση.

Κύριοι ερμηνευτικοί κανόνες είναι αυτοί που διατυπώνονται στο ν. 2251/1994 στο άρθρο:

- 1) 2§ 4 όπου οι ειδικοί όροι που τέθηκαν μετά από διαπραγμάτευση και συμφωνία είναι επικρατέστεροι των γενικών. Στη συγκεκριμένη περίπτωση ο γενικός κανόνας της προτεραιότητας των ειδικών έναντι των γενικών όρων και όσον αφορά το ασφαλιστικό δίκαιο, οι ειδικοί όροι περιέχοντας πρόσθετες καλύψεις υπερεισχύουν των γενικών καλύψεων, όταν υπάρχει σύγκρουση μεταξύ τους και έχουν τεθεί μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ ασφαλιστή και ασφαλισμένου.
- 2) 2§ 5 εδ. 1 όπου για την ερμηνεία των γενικών όρων λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού.
- 3) 2§ 5 εδ. 2 ότι για την εξασφάλιση της ισορροπίας συμφερόντων μεταξύ των συμβαλλομένων μερών και λόγω του ότι ο ασφαλιστής θέτει μονομερώς τους γενικούς όρους, σε περίπτωση αμφιβολίας, οι γενικοί όροι ερμηνεύονται υπέρ του ασφαλισμένου και σε βάρος του ασφαλιστή.⁵¹

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

3.2.2.1. Αρχή της μέγιστης καλής πίστης

Το ασφαλιστήριο συμβόλαιο στηρίζεται στην αρχή της μέγιστης καλής πίστης. Αυτό σημαίνει ότι επιβάλλεται και στα δύο συμβαλλόμενα, στο συμβόλαιο, μέρη υψηλότερος βαθμός εντιμότητας από ότι σε άλλα συμβόλαια. Η αρχή της μέγιστης καλής πίστης επιβάλλει εντιμότητα σε εκείνον που ζητά ασφάλιση. Αρχή της μέγιστης καλής πίστης στηρίζεται στις δηλώσεις, στην απόκρυψη γεγονότων και στις δεσμεύσεις.

Οι δηλώσεις γίνονται από τον ασφαλισμένο και η έννοια αυτών των δηλώσεων είναι ότι ο ασφαλιστής μπορεί να ακυρώσει το συμβόλαιο αν η δήλωση είναι εσφαλμένη και ουσιώδης για την ανάληψη του κινδύνου και την επέλευση της ζημίας.

Επίσης, ο ασφαλιστής μπορεί να επικαλεσθεί ακυρότητα του ασφαλιστηρίου συμβολαίου για σκόπιμη απόκρυψη ουσιώδους γεγονότος από τον ασφαλισμένο. Για να αρνηθεί ο ασφαλιστής την καταβολή αποζημίωσης, πρέπει να αποδείξει ότι ο ασφαλισμένος γνώριζε τη σημασία του αποκρυφθέντος γεγονότος και ότι σκόπευε να εξαπατήσει τον ασφαλιστή.

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

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

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

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

3.2.3. Ρυθμίσεις του Ν.2496/1997 για την Ασφαλιστική Σύμβαση

Ο ν. 2496/1997 εκσυγχρονίζει της Ιδιωτικής Ασφάλισης, επιφέροντας πολλές και σημαντικές καινοτομίες στην ασφαλιστική αγορά. Ο νόμος αυτός παρέχει ένα ελάχιστο υποχρεωτικό όριο προστασίας στον καταναλωτή- ασφαλισμένο, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνει υπόψη τα εύλογα και θεμιτά συμφέροντα ασφαλισμένου και ασφαλιστικής επιχείρησης. Οι διατάξεις του Εμπορικού Νόμου για την ασφαλιστική σύμβαση δεν ανταποκρίνονταν στην παρούσα πραγματικότητα, καθώς η ισχύς του χρονολογούνταν από την 16/06/1910. Με το νόμο 2496/1997 ρυθμίζεται η ασφαλιστική σύμβαση και καταργούνται οι σχετικές διατάξεις του Εμπορικού Νόμου «περί ασφαλιστικής σύμβασης»⁵², άρθρα 189-225, ενώ παράλληλα τροποποιούνται και συμπληρώνονται διατάξεις του ν.400/70 για την Ιδιωτική Επιχείρηση Ασφάλισης, του ν.1569/85 για τα πρόσωπα που διαμεσολαβούν στη σύναψη ασφαλιστικών συμβάσεων και του ν.489/76 για την υποχρεωτική ασφάλιση της αστικής ευθύνης από αυτοκίνητα οχήματα.⁵³

Κυριότερες καινοτομίες που έφερε ο συγκεκριμένος νόμος, σε ότι αφορά την ασφαλιστική σύμβαση είναι ότι δίνεται ενιαίος ορισμός της ασφαλιστικής σύμβασης για την ασφάλιση κατά ζημιών και εισάγεται ο όρος «λήπτης της ασφάλισης», όπου έχει καθιερωθεί σε ευρωπαϊκές χώρες και είναι το πρόσωπο που συμβάλλεται με τον ασφαλιστή και μπορεί να είναι διαφορετικό από τον ασφαλισμένο, διευρύνεται ο όρος «ασφάλισμα», αφού η παροχή του ασφαλιστή δεν συνίσταται μόνο σε χρήμα, και γίνεται η διάκριση μεταξύ δόλου και αμέλειας. Επιπλέον, τίθενται διατάξεις, που παρέχουν την ευχέρεια στον ασφαλισμένο να ενημερωθεί πριν τη σύναψη της σύμβασης τόσο για τους γενικούς και ειδικούς όρους, που διέπουν την ασφαλιστική σύμβαση, όσο και για ορισμένα στοιχεία που αφορούν την ίδια της ασφαλιστικής επιχείρησης.

Επίσης, οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να ενημερώσουν τον λήπτη της ασφάλισης για κάθε παρέκκλιση της αίτησης προς το ασφαλιστήριο συμβόλαιο, για τυχόν απαλλαγές του ασφαλιστή και τέλος να προβαίνουν στην πρώτη σελίδα του ασφαλιστηρίου σε θεματική αναφορά των εξαιρέσεων και παραπομπή στους όρους του ασφαλιστηρίου όπου αυτοί αναλύονται. Σύμφωνα με το συγκεκριμένο νόμο, παρέχονται στον ασφαλισμένο δύο δικαιώματα εναντίωσης α) εναντίωση για παρέκκλιση του ασφαλιστηρίου από την αίτηση για ασφάλιση, β) εναντίωση για μη παράδοση πληροφοριών και ασφαλιστικών όρων.

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις υποχρεούνται να τον ενημερώνουν σε ευκρινές σημείο για τα δικαιώματα εναντίωσης, για την προθεσμία και τον τρόπο άσκησης τους, και να επισυνάπτουν στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο υποδείγματα των δύο δηλώσεων εναντίωσης. Επίσης, ρυθμίζεται η ανοικτή ασφάλιση, οι ασφαλίσεις πυρκαγιάς, μεταφορών, αστικής ευθύνης, πιστώσεων και εγγυήσεων και προβλέπει τη δυνατότητα σύναψης προσωρινής κάλυψης, η δυνατότητα έκδοσης ασφαλιστηρίων εις διαταγή ή στον κομιστή, η γραπτή συναίνεση του προσώπου στην ασφάλιση ζωής τρίτου για τον κίνδυνο θανάτου. Με τον ν. 2496/1997 ο λήπτης της ασφάλισης υποχρεώνεται να δηλώνει κάθε στοιχείο ή περιστατικό εφόσον είναι αντικειμενικά ουσιώδες για την επέλευση του κινδύνου και υιοθετείται η αρχή της προκαταβολής των ασφαλιστρών. Τέλος, ρυθμίζεται η ασφάλιση με περισσότερους ασφαλιστές α) αν γίνεται με πρωτοβουλία του λήπτη της ασφάλισης ή του ασφαλισμένου καλείται πολλαπλή ασφάλιση και β) αν γίνεται με πρωτοβουλία του ασφαλιστή, καλείται συνασφάλιση.⁵⁴

3.2.4. Ασφαλιστική Σύμβαση

Η ασφαλιστική σύμβαση είναι μία ενοχική αμφοτεροβαρής σύμβαση διάρκειας με την οποία υποχρεώνεται ο ασφαλιστής να καλύπτει τον κίνδυνο και ο λήπτης της ασφάλισης να καταβάλλει το ασφάλιστρο⁵⁵.

3.2.4.1 Χαρακτηριστικά

Ενοχική : Η ασφαλιστική σύμβαση είναι ενοχική σύμβαση, γιατί και τα δύο συμβαλλόμενα μέρη έχουν ενοχική αξίωση, διότι ο ασφαλιστής εισπράττει τα ασφάλιστρα και ο ασφαλισμένος ζητά την παροχή του ασφαλιστή.

Αμφοτεροβαρής : Η ασφαλιστική σύμβαση είναι αμφοτεροβαρής, διότι αφενός ο ασφαλισμένος οφείλει ασφάλιστρο, αφετέρου ο ασφαλιστής οφείλει πάντοτε παροχή, είτε όταν επέλθει ο κίνδυνος, είτε σε όλη τη διάρκεια της ασφάλισης οφείλει να καλύπτει τον κίνδυνο.

Σύμβαση προσχώρησης – διαρκείας : Η ασφαλιστική σύμβαση είναι σύμβαση προσχώρησης διότι ο ασφαλιστής έχει εκ των προτέρων διαμορφώσει τους όρους της ασφαλιστικής σύμβασης. Επιπλέον, είναι σύμβαση διαρκούς παροχής, αφού η παροχή του ασφαλιστή διαρκεί όσο η διάρκεια της ασφάλισης.

Εμπορική πράξη : Τέλος, η ασφαλιστική σύμβαση είναι εμπορική πράξη για τον ασφαλιστή, εφόσον πρόκειται για καταναλωτική σύμβαση. Σε περίπτωση, όμως που πρόκειται για εμπορική ή βιομηχανική ασφάλιση, είναι εμπορική πράξη και για τον ασφαλισμένο.

3.2.4.2 Ισχύ Ασφαλιστικής Σύμβασης

Για να είναι ισχυρή η ασφαλιστική σύμβαση πρέπει να πληροί κάποιες προϋποθέσεις όπως η αίτηση και η αποδοχή των γενικών ασφαλιστικών όρων, ο σεβασμός και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη προς τους ασφαλιστικούς όρους, η δικαιοπρακτική ικανότητα των συμβαλλόμενων μερών και ο νόμιμος σκοπός της ασφαλιστικής σύμβασης.

Βασική προϋπόθεση είναι να υπάρχει η αίτηση καθώς και η αποδοχή των γενικών ασφαλιστικών όρων. Η πρόταση και η αποδοχή αποτελούν δηλώσεις βούλησης και η σύμπτωση των δύο δηλώσεων βούλησης ασφαλιστή και λήπτη ασφάλισης στο ίδιο έννομο αποτέλεσμα σημαίνει ότι οι συμβαλλόμενοι δεσμεύονται από την ασφαλιστική τους σχέση. Σύμφωνα με το άρθρο 192 του ΑΚ, την πρόταση για την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης κάνει ο ασφαλισμένος, ενώ την αποδέχεται ο ασφαλιστής προς τον οποίο απευθύνεται η πρόταση και η σύμβαση συντελείται όταν περιέλθει στον ασφαλισμένο η δήλωση αποδοχής του ασφαλιστή. Η κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης γίνεται με απλή συμφωνία των μερών σε όλα τα ουσιώδη στοιχεία της χωρίς να απαιτείται έγγραφο για τη σύσταση της. Απλά για την απόδειξη της εκδίδεται από τον ασφαλιστή έγγραφο, το ασφαλιστήριο, το οποίο υποχρεούται να παραδώσει στον ασφαλισμένο όπως ορίζεται στο άρθρο 2§1 του ΑσφΝ. Επίσης, ο ΑσφΝ. Καθιέρωσε ένα

νέο τύπο ασφαλιστηρίου που πρέπει να εκδίδεται με την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης. Εκτός από το έγγραφο όπου αναφέρονται τα ουσιώδη στοιχεία του πραγματικού της ασφαλιστικής σύμβασης, ενσωματώνονται και άλλα έγγραφα όπως οι γενικοί και οι ειδικοί ασφαλιστικοί όροι, οι πληροφορίες που ενδεχομένως δε δόθηκαν από τον ασφαλιστή κατά το χρόνο υποβολής της αίτησης για ασφάλιση καθώς και τα έντυπα δηλώσεων εναντίωσης και υπαναχώρησης. Όλα αυτά τα έγγραφα μαζί με την αίτηση για ασφάλιση, συνθέτουν την ασφαλιστική σύμβαση.

Ο σεβασμός είναι η δεύτερη προϋπόθεση για μία ισχυρή ασφαλιστική σύμβαση. Αφορά την αξία που κάθε συμβαλλόμενο μέρος στο άλλο.⁵⁶ Ο μεν ασφαλισμένος αναλαμβάνει την υποχρέωση να τηρεί τους ασφαλιστικούς όρους του συμβολαίου καθώς και να λαμβάνει μέτρα ασφαλείας και περιορισμού των κινδύνων, ο δε ασφαλιστής αναλαμβάνει την υποχρέωση να καταβάλλει τυχόν αποζημίωση, στην περίπτωση επέλευσης του κινδύνου και εφόσον τηρηθούν οι όροι που προβλέπονται στο ασφαλιστήριο συμβόλαιο και στο νόμο.

Επίσης, προϋπόθεση του κύρους της ασφαλιστικής σύμβασης είναι η δικαιοπρακτική ικανότητα για τα φυσικά πρόσωπα κατά το άρθρο 127-137 του ΑΚ. Τα συμβαλλόμενα μέρη να έχουν την ικανότητα από το νόμο να καταρτίσουν σύμβαση, όπως οι ενήλικες με λίγες εξαιρέσεις (π.χ. ψυχοπαθείς, τοξικομανείς). Όταν πρόκειται για ασφαλίσεις που διενεργούνται για κάλυψη μη επαγγελματικών σκοπών, όπου ο ασφαλισμένος είναι ιδιώτης ή ακόμη κι αν είναι έμπορος, καταρτίζει την ασφάλιση για ιδιωτικούς σκοπούς. Εφόσον όμως πρόκειται για μη καταναλωτική ασφάλιση που διενεργείται για επαγγελματικούς λόγους, τότε για τον ασφαλισμένο απαιτείται ικανότητα προς άσκηση εμπορικών πράξεων, ανάλογα με την ιδιότητα ως φυσικού ή νομικού προσώπου.⁵⁷

Τέλος, υπάρχει η απαίτηση, το συμβόλαιο να έχει νόμιμο σκοπό. Μία ασφαλιστική σύμβαση που ενθαρρύνει ή προωθεί κάτι παράνομο ή ανήθικο είναι αντίθετο στο δημόσιο συμφέρον και δεν ισχύει.

3.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

3.3.1. Έννοια Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας έχει αναμφισβήτητα επιφέρει σημαντικές αλλαγές στις παραδοσιακές οικονομικές δραστηριότητες. Η παγκόσμια οικονομία μετακινείται από μια κατεξοχήν μεταβιομηχανική οικονομία των υπηρεσιών σε μια ψηφιακή οικονομία, που ανήκει στην κοινωνία της πληροφορίας, όπου πρωταγωνιστικό ρόλο έχει το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο ορίζεται το εμπόριο, η άσκηση του οποίου πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα και αφορά στη δυνατότητα σύναψης εμπορικών συναλλαγών μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων και ιδίως μέσω του διαδικτύου.⁵⁸ Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιλαμβάνει ολόκληρο το φάσμα των οικονομικών δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα μεταξύ των επιχειρήσεων (B2B: Business to Business) ή επιχειρήσεων και καταναλωτών (B2C: Business to Consumer). Αναμφίβολα στην έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου περιλαμβάνονται ποικίλες δραστηριότητες, όπως η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίου, οι ηλεκτρονικές φορτωτικές, η διαφήμιση και προώθηση προϊόντων, καθώς και άλλες οικονομικές δραστηριότητες. Τέλος το ηλεκτρονικό εμπόριο εφαρμόζεται τόσο σε προϊόντα όσο και σε υπηρεσίες.

Ως συνέπεια αυτής της τεχνολογικής προόδου είναι ότι καθίσταται δυνατή η κατάρτιση των συμβάσεων της καθημερινής ζωής από απόσταση με αυτοματοποιημένο τρόπο, στο πλαίσιο της χρήσεως των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου με αποτέλεσμα να κρίνεται ανεπαρκές το παραδοσιακό εμπόριο. Αντίθετα, το ηλεκτρονικό εμπόριο φαίνεται ιδανικότερο να ανταποκριθεί στις σύγχρονες ανάγκες για συνεχή ανανέωση, ταχύτατους ρυθμούς και δυνατότητα διαρκούς προσαρμογής στις καθημερινές απαιτήσεις των εμπορικών συναλλαγών.

3.3.2. Κατηγορίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Το ηλεκτρονικό εμπόριο διακρίνεται σε τέσσερις κατηγορίες ανάλογα με τα μετέχοντα σ' αυτό μέρη.

Στην πρώτη κατηγορία τα συμβαλλόμενα μέρη είναι επιχειρήσεις B2B. Συγκεκριμένα, μια επιχείρηση χρησιμοποιεί το δίκτυο μιας άλλης, προκειμένου να έρθει σε επαφή με τους πελάτες της ή να αυξήσει τον αριθμό των πελατών της.

Στην δεύτερη κατηγορία συμβάλλονται η επιχείρηση από τη μια πλευρά και ο καταναλωτής από την άλλη B2C. Αποτελεί την πλέον συνήθη σήμερα εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου, αφού οι καταναλωτές αποτελούν και τον κύριο στόχο των διάφορων επιχειρήσεων. Ενημερώνονται για τα νέα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσα από τις ηλεκτρονικές σελίδες της κάθε επιχείρησης, επιλέγουν και αγοράζουν χρησιμοποιώντας ψηφιακό χρήμα.

Στην τρίτη κατηγορία τα συμβαλλόμενα μέρη είναι η επιχείρηση και οι Αρχές της Δημόσιας Διοίκησης (B2A: Business to Administration ή B2G: Business to Government). Τα τελευταία χρόνια έχει ενεργοποιηθεί ιδιαίτερα αυτός ο τομέας του ηλεκτρονικού εμπορίου. Σε αυτή την κατηγορία υπάγονται όλες οι πραγματοποιούμενες μεταξύ των

δύο αυτών μερών συναλλαγές, με σκοπό την άντληση και παροχή πληροφοριών ή ακόμη και την προώθηση απευθείας πληρωμών προς το δημόσιο.

Στην τέταρτη κατηγορία τα συμβαλλόμενα μέρη είναι η Δημόσια Διοίκηση και οι καταναλωτές και ισχύουν τα προαναφερθέντα για την τρίτη κατηγορία.⁵⁹

3.3.3. Οδηγία 2000/31/EK & Πράξη Προσαρμογής (πδ 131/2003)

Η Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο εκδόθηκε στις 08/06/2000 και φέρει τον τίτλο « ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά». Η Οδηγία 2000/31/EK θεσπίστηκε προκειμένου να καλυφθούν κενά τα οποία άφηναν προηγούμενες Οδηγίες και λειτουργεί κατά κάποιον τρόπο συμπληρωματικά σε σχέση με άλλες Οδηγίες όπως για παράδειγμα σε σχέση με την Οδηγία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Έλληνας νομοθέτης προσαρμόστηκε προς τις ρυθμίσεις της Οδηγίας με το προεδρικό διάταγμα 131/2003.

Βασική αρχή της Οδηγίας, σύμφωνα με το άρθρο 1 §1, είναι η εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. ώστε να δημιουργηθεί ένας υπερεθνικός χώρος και να τις απολαμβάνουν όλοι ανεξαιρέτως οι πολίτες της Ε.Ε.

Ο ορισμός των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας δίδεται στο άρθρο 1 §2 της Οδηγίας 98/34/EK της 22/06/1998, όπως τροποποιήθηκε από την Οδηγία 98/48/EK και την Οδηγία 98/84/EK για την νομική προστασία των υπηρεσιών: ως « υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας» χαρακτηρίζεται κάθε υπηρεσία συνήθως παρεχόμενη έναντι αμοιβής με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας ενός αποδέκτη υπηρεσιών (άρθρο 1 α πδ 131/2003). Μπορεί να αφορά σε υπηρεσίες παρεχόμενες από μια επιχείρηση είτε προς άλλες επιχειρήσεις είτε προς τους καταναλωτές. Δεν είναι απαραίτητο αυτές οι υπηρεσίες να παρέχονται έναντι αμοιβής. Η Οδηγία όμως αφορά οπωσδήποτε σε οικονομικές δραστηριότητες. Στην έννοια του όρου «υπηρεσιών»⁶⁰ εμπίπτει και η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, υπηρεσιών ψυχαγωγίας, καθώς και ελευθέρων επαγγελμάτων. Στη διάταξη αυτού του άρθρου εμπίπτουν και όσες υπηρεσίες προωθούν τις εμπορικές συναλλαγές σε απευθείας σύνδεση, όπως επίσης και οι εμπορικές επικοινωνίες. Ακόμη θεωρείται ως υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας και η αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Σύμφωνα με το άρθρο 2β της Οδηγίας 200/31/EK (άρθρο 1 β πδ 131/2003) «φορέας παροχής υπηρεσιών» είναι κάθε φυσικό και νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών.

Κατά το άρθρο 2 γ της Οδηγίας (άρθρο 1 γ πδ 131/2003) « εγκατεστημένος φορέας παροχής υπηρεσιών» είναι ο φορέας, ο οποίος ασκεί ουσιαστικά μια οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια.

Σύμφωνα με το άρθρο 5 της Οδηγίας 200/31/EK (άρθρο 4 πδ 131/2003) ο φορέας εγκατεστημένης επιχείρησης έχει την υποχρέωση να προσφέρει στους αποδέκτες των υπηρεσιών πληροφορίες που αναφέρονται στην επωνυμία του, στη διεύθυνση του, στην ηλεκτρονική του διεύθυνση, στον αριθμό εγγραφής του σε μητρώο και ποικίλες άλλες πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες. Επειδή αυτές οι πληροφορίες αφορούν στο κοινωνικό σύνολο και επειδή οι φορείς μπορούν μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών να το επηρεάζουν ευρύτατα, πρέπει όλες οι πληροφορίες σχετικά με τη δραστηριότητα τους να μπορούν εύκολα να ανευρεθούν.⁶¹

3.3.3.1. Ηλεκτρονικές Συμβάσεις

Το τρίτο τμήμα της οδηγίας αναφέρεται σε συμβάσεις δυνάμενες να συναφθούν με ηλεκτρονικά μέσα, κατά την άσκηση δηλαδή του ηλεκτρονικού εμπορίου. Τα άρθρα 9-11 περιέχουν ρυθμίσεις σχετικά με τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων on line και λειτουργούν συμπληρωματικά σε σχέση με την Οδηγία 199/93/EK, η οποία ρυθμίζει τις ηλεκτρονικές υπογραφές.

Ηλεκτρονική είναι η σύμβαση που συνάπτεται με ηλεκτρονικά μέσα.⁶² Το άρθρο 8 του πδ 131/2003 αναγνωρίζει νομικά τις ηλεκτρονικές συμβάσεις αναφέροντας συγχρόνως και τις συμβάσεις που δεν μπορούν να καταρτίζονται με ηλεκτρονικά μέσα. αυτές είναι (α) οι συμβάσεις που θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων, (β) οι συμβάσεις που εκ του νόμου απαιτούν την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία και (γ) οι συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο.

Κατά τον ελληνικό Αστικό Κώδικα για τη σύναψη σύμβασης απαιτείται δήλωση βούλησης προς κατάρτιση δικαιοπραξίας, δηλαδή πρόταση, καθώς και η αποδοχή της. Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης δεν διαφέρει από αυτήν του Αστικού Κώδικα παρά μόνο ως προς τον τρόπο διαβίβασης της που γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα. συνεπώς, ισχύουν όλες οι προϋποθέσεις που θέτει ο ΑΚ σε σχέση με την εγκυρότητα της (άρθρο 127 ΑΚ).

Επίσης η ηλεκτρονική σύμβαση παρουσιάζει ορισμένες ιδιαιτερότητες. Αυτές είναι ότι η κατάρτιση της γίνεται με ηλεκτρονικό έγγραφο, λαμβάνει χρονολογία, ενδεχομένως με τη θέση της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής υπογραφής, εισάγεται νέος τύπος σύμβασης(ηλεκτρονικός) που δεν επιβάλλεται από τον νόμο αλλά συμφωνείται από τα μέρη και τέλος, υπό ορισμένες προϋποθέσεις απουσιάζει η προσυμβατική ευθύνη.

Το άρθρο 9 της Οδηγίας καθορίζει ως βασική υποχρέωση των κρατών μελών την εναρμόνιση του νομικού συστήματος, προκειμένου να είναι εφικτή η σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Η ρύθμιση της § 1 του άρθρου 9 της Οδηγίας δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν γενικές ή ειδικές νομικές προϋποθέσεις για τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων, ιδίως προϋποθέσεις αναφερόμενες στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπογραφών.

Εξαιρέση από τους όρους της προηγούμενης παραγράφου θεσπίζει η παράγραφος 2 του ίδιου άρθρου. Σύμφωνα με αυτήν, τα κράτη μέλη δικαιούνται να διατηρούν περιορισμούς ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων κατά τη σύναψη συμβάσεων που απαιτούν για την έγκυρη κατάρτιση τους την τήρηση ορισμένων τύπων. Τέτοιες είναι οι συμβάσεις κτήσης ή μεταβίβασης δικαιωμάτων επί ακινήτων, εκτός από τα δικαιώματα μίσθωσης, οι συμβάσεις που απαιτούν εκ του νόμου, την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία, οι συμβάσεις εγγυοδοσίας και τέλος οι συμβάσεις που εμπίπτουν στο οικογενειακό και κληρονομικό δίκαιο. Στην ελληνική έννομη τάξη, μπορούν να συνάπτονται συμβάσεις εγγυοδοσίας με ηλεκτρονικά μέσα, διότι δεν μεταφέρθηκε ως προς το σημείο αυτό η ρύθμιση της Οδηγίας στο άρθρο 8 §2 πδ 131/2003.

Το άρθρο 10 της Οδηγίας προσδιορίζει της πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο φορέας παροχής υπηρεσιών πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με σαφήνεια, διαφάνεια και κατά τρόπο πλήρως κατανοητό από το αντισυμβαλλόμενο μέρος. Ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει πριν από τη σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης να παρέχει σαφείς και ορθές πληροφορίες σχετικά με τα διάφορα τεχνικά στάδια για την κατάρτιση της σύμβασης, την αρχειοθέτηση ή μη της σύμβασης, καθώς επίσης και τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτήν για τα τεχνικά μέσα διευκόλυνσης της ανεύρεσης και διόρθωσης σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση παραγγελίας.

Τέλος, πληροφορίες πρέπει να παρέχονται σχετικά και με τη δυνατότητα σύναψης ηλεκτρονικής σύμβασης σε ποικίλες γλώσσες. Ακόμα συμβατικοί και γενικοί όροι, προ-

βλεπόμενοι για τον αποδέκτη της υπηρεσίας, πρέπει να διατίθενται κατά τέτοιον τρόπο, ώστε να επιτρέπεται η αποθήκευση και η αναπαραγωγή τους.⁶³

3.3.3.2. Κατάρτιση Ηλεκτρονικών Συμβάσεων

Η κατάρτιση συμβάσεων στο διαδίκτυο αποτελεί πλέον όχι μόνο ένα απλά συνηθισμένο φαινόμενο, αλλά σε πολλές περιπτώσεις και τον κανόνα σύναψης των σύγχρονων συμβάσεων. Μάλιστα η Οδηγία προωθεί την προστασία των συμβάσεων και μέσω αυτού του τρόπου σύναψης τους είναι δυνατή η υπέρβαση τυχόν οικονομικών αλλά και αντικειμενικών δυσκολιών οφειλόμενων στην απόσταση που χωρίζει τα συμβαλλόμενα μέρη, καθώς και στη δυσχέρεια φυσικής παρουσίας τους κατά τη σύναψη.

Ωστόσο, υφίσταται ιδιαίτερος κίνδυνος παραπλάνησης των μερών, εξαπάτησης τους ή και αλλοίωσης του περιεχομένου των μηνυμάτων που αποστέλλουν μεταξύ τους κατά τη σύναψη των συμβάσεων. Το γεγονός αυτό οφείλεται κατά κύριο λόγο στην εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο και στη δυνατότητα παρέμβασης στα μεταβιβαζόμενα στοιχεία από τον οποιονδήποτε. Με σκοπό να αποφευχθεί η παραποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων, αλλά και για να καταστεί ευχερής η πιστοποίηση της γνησιότητας τους, εφαρμόζεται η μέθοδος των ηλεκτρονικών υπογραφών. Για την κατάρτιση σύμβασης ηλεκτρονικού εμπορίου τόσο υπό το πρίσμα της Οδηγίας όσο και υπό το καθεστώς του πδ 131/2003, δεν απαιτείται η ψηφιακή υπογραφή.

Τα άρθρα 9-11 της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο αφορούν στην κατάρτιση συμβάσεων στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Προκειμένου όμως να είναι έγκυρες οι ηλεκτρονικές συμβάσεις είναι απαραίτητο να καταρτιστούν σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Αστικό Κώδικα για τις δικαιοπραξίες. (ΑΚ 158,160, 167,168, 185).⁶⁴

3.3.3.2.1. Κατάρτιση Ηλεκτρονικών Συμβάσεων κατά τις Γενικές Διατάξεις του Αστικού Κώδικα

Για την σύναψη της σύμβασης χρειάζεται η δήλωση βούλησης της πρότασης προς σύναψη σύμβασης και της αποδοχής της και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Με τη δήλωση βούλησης το συναλλασσόμενο μέρος εξωτερικεύει τη βούληση του να συνάψει δικαιοπραξία, προκειμένου να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης δεν διαφέρει από τη δήλωση βούλησης του άρθρου 167 του Αστικού Κώδικα, παρά μόνο ως προς τον τρόπο έκφρασης της, ο οποίος συντελείται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής δεν επηρεάζει το περιεχόμενο της δήλωσης, απλώς αποτελεί το μέσο μεταβίβασης της προς τον αντισυμβαλλόμενο. Εφόσον ισχύουν και για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης όσα

επιβάλλει ο Αστικός Κώδικας, γίνεται αντιληπτό ότι στη δήλωση βούλησης ο συναλλασσόμενος πρέπει να έχει βούληση πράξης, συνείδηση ή βούληση δήλωσης και να διαθέτει δικαιοπρακτική βούληση καθώς και ότι η δήλωση βούλησης πρέπει να διαβαστεί έγκυρα.

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

Για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης ισχύουν τα όσα ορίζει ο Αστικός Κώδικας στα άρθρα 147 και 150.⁶⁵ Επομένως, όταν η δήλωση βούλησης είναι αποτέλεσμα απάτης ή συνέπεια απειλής, είναι ακυρώσιμη. Κατά το άρθρο 192 του Αστικού Κώδικα η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει στον προτείνοντα η δήλωση αποδοχής της πρότασης του. Τέλος αφού οι ενδιαφερόμενοι συμπληρώσουν τα έγγραφα τα οποία ενυπάρχουν ήδη στην ιστοσελίδα και τα αποστέλλουν, πραγματοποιείται η σύναψη της σύμβασης.

3.3.4. Οδηγία 1999/93/EK & Ηλεκτρονική Υπογραφή

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

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

Το άρθρο 5 προβλέπει τις έννομες συνέπειες των ηλεκτρονικών υπογραφών. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές -ψηφιακές- που βασίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και οι οποίες δημιουργούνται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής (άρθρο 5 §1) α) ικανοποιούν τις νομικές απαιτήσεις υπογραφής σε σχέση με τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή κατά τον ίδιο τρόπο που μια ιδιόχειρη ικανοποιεί τις απαιτήσεις αυτές σε σχέση με τα δεδομένα που καταχωρίζονται επί χάρτου, και β) γίνονται δεκτές ως αποδεικτικό στοιχείο σε νομικές διαδικασίες.

3.3.4.1. Πδ 150/2001 & Ηλεκτρονική Υπογραφή

Σκοπός του προεδρικού διατάγματος 150/2001 είναι η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/EK «σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές» (άρθρο 1§1).⁶⁶ Ρητά όμως ορίζεται στο άρθρο 1 §2 ότι «οι διατάξεις του παρόντος Διατάγματος δεν θίγουν διατάξεις που, αναφορικά με τη σύναψη και την ισχύ συμβάσεων ή εν γένει τη σύσταση νομικών υποχρεώσεων, επιβάλλουν τη χρήση ορισμένου τύπου, ούτε διατάξεις για την αποδεικτική ή άλλη χρήση εγγράφων ή διατάξεις με τις οποίες απαγορεύεται να διακινούνται και να καθίστανται γνωστά έγγραφα ορισμένων κατηγοριών και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα».

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

3.3.4.2. Ψηφιακή Υπογραφή

Ανεξάρτητα από τις προαναφερθείσες διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/EK και του πδ 150/2001 με τον γενικότερο όρο «ηλεκτρονική υπογραφή» δεν νοείται απλά η ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιόχειρης αλλά στην ουσία πρόκειται για «μια κλειδωμένη σύντηξη ενός ηλεκτρονικού κειμένου», η οποία θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και ως «δακτυλικό αποτύπωμα» αυτού. Η ηλεκτρονική υπογραφή έχει ποικίλες μορφές όπως για παράδειγμα τη βιομετρική υπογραφή, την τοποθέτηση πάνω σε ένα ηλεκτρονικό κείμενο μιας ιδιόχειρης υπογραφής με τη χρήση scanner ή άλλων μέσων. Ο όρος «ηλεκτρονική υπογραφή»⁶⁷ υπό την ευρεία έννοια περιλαμβάνει ένα σύνολο μεθόδων, οι οποίες χρησιμοποιούνται προκειμένου να επιτελέσουν την ίδια εργασία με την ιδιόχειρη υπογραφή, δηλαδή σκοπούν να πιστοποιήσουν την ταυτότητα του υπογράφοντος.

3.3.5. Γενικοί Όροι Συναλλαγών στο Διαδίκτυο

Οι συμβάσεις που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι είτε συμβάσεις προσχωρήσεως είτε συμβάσεις με προδιατυπωμένους γενικούς όρους συναλλαγών.

Ο προσδιορισμός των Γ.Ο.Σ. είναι να αποτελέσουν περιεχόμενο της υπό σύναψη σύμβασης στο διαδίκτυο και πρέπει να έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων. Οι χρήστες⁶⁸ του διαδικτύου δεν μπορούν να συμπράξουν στη διαμόρφωση του περιεχομένου των Γενικών Όρων Συναλλαγών αλλά είναι υποχρεωμένοι να τους αποδεχθούν στο σύνολο τους. Οι προϋποθέσεις ένταξης των Γ.Ο.Σ. στη σύμβαση είναι οι εξής : α) η εξασφάλιση της δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των Γ.Ο.Σ. από την πλευρά του προμηθευτή και β) γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή. Κατά το άρθρο 2 §3 του Αστικού Κώδικα έντυποι Γ.Ο.Σ. πρέπει να εμφανίζονται ευανάγνωστα σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης, έτσι οι Γ.Ο.Σ. πρέπει να προβάλλονται σε εμφανές- κεντρικό σημείο του ηλε-

κτρονικού εγγράφου ή να επισημαίνονται με link το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της σύμβασης.

Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα εφόσον απευθύνονται σε έλληνες χρήστες καταναλωτές με εξαίρεση τους γενικούς όρους των διεθνών συναλλαγών, δηλαδή των συναλλαγών που εμπεριέχουν στοιχεία αλλοδαπότητας. Τέλος, και οι όροι αυτοί όμως πρέπει να είναι διατυπωμένοι σε μια γλώσσα που την κατανοεί ο μεγαλύτερος δυνατός αριθμός χρηστών του διαδικτύου, δηλαδή στην αγγλική γλώσσα, ασχέτως του τόπου εγκατάστασης ή προέλευσης του προμηθευτή.

4. Παρουσίαση Αποφάσεων

4.1 Υπουργική Απόφαση υπέρ Καταναλωτών Ζ1-798/25-06-2008

Το υπουργείο Ανάπτυξης σε μία προσπάθεια να ρυθμίσει μία σειρά ζητημάτων που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές και δανειολήπτες στις συναλλαγές τους με την τράπεζα ανακοίνωσε την απαγόρευση αναγραφής των Γενικών Όρων Συναλλαγών που έχουν κριθεί ως καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις επί αγωγών ενώσεων καταναλωτών, σε συμβάσεις που συνάπτουν τα Πιστωτικά Ιδρύματα με τους καταναλωτές.

Η υπουργική απόφαση που υπέγραψαν οι Υπουργοί λαμβάνει υπόψη επτά αμετάκλητες δικαστικές⁶⁹ αποφάσεις σε τρεις κατηγορίες τραπεζικών προϊόντων (συμβάσεις στεγαστικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου, συμβάσεις χορήγησης πιστωτικών καρτών, συμβάσεις λογαριασμού καταθέσεως) και σε 15 συνολικά καταχρηστικούς όρους συναλλαγών.

Συνεπώς, οι τράπεζες πρέπει να επαναπροσδιορίσουν την πολιτική τους και στην περίπτωση που παρατηρηθούν περιπτώσεις (είτε από καταγγελίες καταναλωτών, είτε από αυτεπάγγελτη έρευνα) μη συμμόρφωσης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων με τη συγκεκριμένη υπουργική απόφαση, θα επιβάλλονται οι κυρώσεις που προβλέπονται στο νόμο.

Η έκδοση της συγκεκριμένης υπουργικής απόφασης με θέμα «Απαγόρευση αναγραφής Γενικών Όρων Συναλλαγών που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις»⁷⁰ έχει ως εξής :

A. Σε συμβάσεις στεγαστικών δανείων κυμαινόμενου επιτοκίου:

1. όρος που προβλέπει την είσπραξη από το Πιστωτικό Ίδρυμα εξόδων «χρηματοδότησης», «προέγκρισης δανείου», ή «εξέτασης αιτήματος δανείου», κλιμακούμενων ανάλογα με το ποσόν του δανείου.
2. όρος που προβλέπει την επιβολή ποσού «προμήθειας» ή «εξόδων φακέλου».
3. όρος που προβλέπει ότι σε περίπτωση καθυστέρησης πληρωμής εκ μέρους του καταναλωτή οποιασδήποτε δόσης, ή μέρους αυτής, ή των τόκων, ή των εξόδων το Πιστωτικό Ίδρυμα δύναται να καταγγείλει την σύμβαση δανείου και να ζητήσει το σύνολο του ανεξόφλητου ποσού μαζί με τους αναλογούντες τόκους υπερημερίας.

4. όρος που προβλέπει ως πρόσθετη ασφάλεια την εκχώρηση και μεταβίβαση στο Πιστωτικό Ίδρυμα των μισθωμάτων επί εκμισθωμένου από τον καταναλωτή ακινήτου, εφόσον το Πιστωτικό Ίδρυμα απαιτεί επιπλέον από τον καταναλωτή να εγγράψει υπέρ αυτού προσημείωση υποθήκης για ποσό που υπερκαλύπτει το ύψος του δανείου, να διατηρεί το ακίνητο ασφαλισμένο με δικαιούχο του ασφαλισματος το ίδιο το Πιστωτικό ίδρυμα και να συνυπογράψει τη σύμβαση δανείου ως εγγυητής τρίτο πρόσωπο.
5. όρος που προβλέπει την παραίτηση του εγγυητή από τα ευεργετήματα και τις ενστάσεις που του αναγνωρίζουν τα άρθρα 862 - 868 Α.Κ., όπως εκάστοτε ισχύουν.
6. όρος που προβλέπει υπολογισμό των τόκων με βάση έτος 360 ημερών αντί του ημερολογιακού έτους.
7. όρος που προβλέπει ότι σε περίπτωση πρόωρης εξόφλησης μερικώς ή ολικώς του κεφαλαίου του δανείου, η οποία πραγματοποιείται μετά τον πρώτο χρόνο σύναψης της σύμβασης και εφόσον δεν υπάρχει καθυστέρηση οφειλής, ο καταναλωτής θα καταβάλει ως αποζημίωση στο Πιστωτικό Ίδρυμα ποσό ίσο με ποσοστό επί του κεφαλαίου που καταβάλλεται πρόωρα, ή τόκους ορισμένων μηνών επί του κεφαλαίου αυτού. Επίσης, κάθε όρος που εξαρτά την άσκηση του προαναφερόμενου δικαιώματος πρόωρης εξόφλησης από οποιοδήποτε αντάλλαγμα.

B. Σε συμβάσεις χορήγησης πιστωτικών καρτών:

1. όρος που προβλέπει στις περιπτώσεις ανάληψης μετρητών την καταβολή προμήθειας στο Πιστωτικό Ίδρυμα.
2. όρος που προβλέπει ότι ο συμβατικός τόκος με τον οποίο θα χρεώνεται ο λογαριασμός του κατόχου πιστωτικής κάρτας στις περιπτώσεις τμηματικών εξοφλήσεων (καταβολών σε δόσεις) μπορεί να μεταβάλλεται από το Πιστωτικό ίδρυμα, χωρίς να καθορίζονται κριτήρια ειδικά εκ των προτέρων, ορισμένα και εύλογα για τον καταναλωτή.
3. όρος που προβλέπει την αποκλειστική αρμοδιότητα δικαστηρίων συγκεκριμένης πόλης για την επίλυση διαφορών που θα προκύπτουν από την σύμβαση μεταξύ Πιστωτικού Ιδρύματος και καταναλωτή.
4. όρος που προβλέπει ότι αν, εντός συγκεκριμένης ταχθείσας από το Πιστωτικό Ίδρυμα προθεσμίας από την λήψη του Μηνιαίου Λογαριασμού (ή και άλλης ει-

δοποίησης οποτεδήποτε, για την πληρωμή οφειλής σχετικής με την κάρτα) ο κάτοχος ή ο συνοφειλέτης δεν αμφισβητήσει το σύνολο του ποσού και δεν προτείνει τις βάσιμες αντιρρήσεις του, λογίζεται ότι αποδέχθηκε όλες τις εγγραφές που έγιναν καθώς και το χρεωστικό του υπόλοιπο και δεν έχει πλέον το δικαίωμα να το αμφισβητήσει.

5. όρος που προβλέπει ότι το Πιστωτικό Ίδρυμα δύναται να καταγγείλει οποτεδήποτε, χωρίς προειδοποίηση ή αιτιολόγηση τη σύμβαση πίστωσης με τον κάτοχο (ή και να απαγορεύσει οποιαδήποτε χρήση της κάρτας) καθώς και να τροποποιεί μονομερώς οποιοδήποτε όρο της σύμβασης.
6. όρος που προβλέπει την επιβάρυνση του καταναλωτή με ποσό προμήθειας ή εξόδων για την χορήγηση από το Πιστωτικό Ίδρυμα βεβαίωσης οφειλών.
7. όρος που προβλέπει την αναπροσαρμογή του ύψους της ετήσιας συνδρομής πιστωτικής κάρτας, χωρίς προηγούμενη ενημέρωση του κατόχου της.

Γ. Σε συμβάσεις λογαριασμού καταθέσεως:

1. όρος που προβλέπει ότι το Πιστωτικό Ίδρυμα επιβάλλει κατά την κρίση του οποτεδήποτε έξοδα κίνησης σε κάθε λογαριασμό κατάθεσης για την περίπτωση που δεν παρουσιάζει υπόλοιπο ανώτερο από το κατώτατο όριο που θα καθορίζει κάθε φορά το ίδιο για το αντίστοιχο είδος λογαριασμού.

4.2. Παράνομοι και Καταχρηστικοί Όροι στις Κάρτες

1219/2001 Απόφαση του Αρείου Πάγου

Η με αριθ. 1219/2001 απόφαση του Αρείου Πάγου που εκδόθηκε επί συλλογικής αγωγής που είχε ασκήσει η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά της CITIBANK. 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.

Η απόφαση έκρινε 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 είναι9,0% 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. Μετακυλούν 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 προθεσμίας⁷¹

4.3. Καταχρηστικοί Όροι στις Συμβάσεις Στεγαστικών Δανείων

4.3.1. Αριθμός Απόφασης 5253/2003 Εφετείο Αθηνών

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. κατά της ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ. 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.⁷²

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 euribor, επιτόκιο Ε.Κ.Τ.) 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 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».⁷³

4.3.2. Αριθμός Απόφασης 430/2005 Άρειου Πάγου

Μία νέα τεράστια 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, οριστικά και αμετάκλητα, ως καταχρηστικές δύο ακόμη πρακτικές των τραπεζών.⁷⁴

Ο Άρειος Πάγος επιβεβαιώνει ότι είναι καταχρηστικός ο όρος με τον οποίο οι καταναλωτές υποχρεώνονται να καταβάλλουν στις τράπεζες, όταν εξοφλούν πρόωρα στεγαστικό δάνειο με κυμαινόμενο επιτόκιο, ποσό που συνήθως ανέρχεται στο 2,5% επί του προεξοφλούμενου κεφαλαίου του δανείου. Με την αιτιολογία που αναφέρει ο Άρειος Πάγος στην ανωτέρω απόφαση δεν αφήνει κανένα περιθώριο να συνεχισθεί, με οποιαδήποτε μορφή, η παράνομη αυτή πρακτική των τραπεζών, για τα δάνεια κυμαινόμενου επιτοκίου. Αντίθετα ο Άρειος Πάγος θέτει όρια και περιορισμούς για την επιβολή κάποιας επιβάρυνσης ακόμη και στα δάνεια με σταθερό επιτόκιο.

Με την ίδια απόφασή του ο Άρειος Πάγος κρίνει επίσης καταχρηστικό τον όρο σύμφωνα με τον οποίο η τράπεζα υπολογίζει τους τόκους με έτος 360 ημερών, αντί των 365 ή 366, με αποτέλεσμα να επιβαρύνονται οι δανειολήπτες.

Η παραπάνω απόφαση αφορούσε σε συλλογική αγωγή της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά Εμπορικής τράπεζας, με την οποία τόσο πρωτόδικα όσο και στο Εφετείο είχαν κριθεί κατα-

χρηστικοί και παράνομοι 15 όροι των συμβάσεων στεγαστικών δανείων. Όμως η εναγόμενη τράπεζα προσέφυγε στον Άρειο Πάγο μόνον για τρεις από αυτούς, με αποτέλεσμα η παρανομία των υπολοίπων όρων να καταστεί πλέον αμετάκλητη.

Με δεδομένο λοιπόν ότι οι αποφάσεις επί της συγκεκριμένης συλλογικής αγωγής έχουν πλέον καταστεί αμετάκλητες η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κάλεσε τους αρμόδιους φορείς, Υπουργείο Ανάπτυξης, Τράπεζα Ελλάδος, να αναλάβουν τις ευθύνες που τους αναλογούν και να φροντίσουν για την εφαρμογή της διαφάνειας και νομιμότητας, υποχρεώνοντας όλες τις τράπεζες που έχουν τους αντίστοιχους όρους, σε απάλειψη των καταχρηστικών όρων από τις συμβάσεις στεγαστικών δανείων.

Με τις παρεμβάσεις της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. για λογαριασμό των καταναλωτών – μελών της έχουν επωφεληθεί εκατοντάδες καταναλωτών και έχουν υποχρεωθεί οι ασφαλιστικές εταιρείες να λύσουν το πρόβλημα τους.

Με τις υπεύθυνες και επιστημονικά τεκμηριωμένες παρεμβάσεις της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. σε θεσμικό επίπεδο, έχει συμβάλει σημαντικά στην διαμόρφωση και εκσυγχρονισμό της νομοθεσίας αλλά και νομολογίας.

4.3.3. Καταχρηστικός ο τρόπος προσδιορισμού κυμαινόμενου επιτοκίου

Μία αδικία σε βάρος των καταναλωτών που έχουν λάβει στεγαστικό δάνειο με κυμαινόμενο επιτόκιο μέχρι και τις αρχές του 2003 αποκαθίσταται με αποφάσεις των Δικαστηρίων. Στις συμβάσεις που είχαν συναφθεί έως τότε οι τράπεζες διατηρούσαν με σχετικό όρο τη δυνατότητα να καθορίζουν εντέλει μονομερώς το κυμαινόμενο επιτόκιο του δανείου. Ο όρος αυτός είχε κριθεί με δικαστικές αποφάσεις (και του Αρείου Πάγου) που εκδόθηκαν επί συλλογικών αγωγών της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. καταχρηστικός. Οι τράπεζες θα έπρεπε να έχουν αναφέρει στις συμβάσεις τους κριτήρια με βάση τα οποία θα διακυμαίνεται το επιτόκιο του δανείου. Τέτοια κριτήρια είναι αυτά που αντικατοπτρίζουν το κόστος του χρήματος για τις τράπεζες. Οι τελευταίες όφειλαν λοιπόν να μειώνουν τα επιτόκια όταν το κόστος του χρήματος γινόταν φθηνότερο για τις ίδιες.

Την περίοδο 2001-2003 υπήρξε μία ραγδαία πτώση του κόστους του χρήματος για τις τράπεζες. Τα επιτόκια της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας και τα διατραπεζικά επιτόκια μειώθηκαν την περίοδο αυτή κατά 2,75 εκατοστιαίες μονάδες. Οι τράπεζες, ωστόσο, δεν μειώναν ή προέβαιναν σε μικρότερες μειώσεις των κυμαινόμενων επιτοκίων των στεγαστικών δανείων. Το αποτέλεσμα ήταν όσοι είχαν στεγαστικά δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο την παραπάνω περίοδο (ιδίως 2001 και 2002) να πληρώσουν τα ε-

πόμενα χρόνια, και μάλιστα – όσοι δεν μετέτρεψαν τα δάνειά τους – να πληρώνουν ακόμη και σήμερα, περισσότερους τόκους από όσους θα όφειλαν να πληρώσουν.

Αξιοποιώντας τις αποφάσεις που εκδόθηκαν επί συλλογικών αγωγών της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ., καταναλωτές απαίτησαν την επιστροφή χρημάτων εξαιτίας των υψηλότερων δόσεων που κατέβαλλαν. Το Ειρηνοδικείο Αθηνών έκρινε πράγματι ότι τα επιτόκια θα έπρεπε να διαμορφώνονται με αναφορά στο παρεμβατικό επιτόκιο της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας. Με δεδομένο ότι η συντριπτική πλειοψηφία των δανειοληπτών είχε λάβει κατά την παραπάνω περίοδο δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο, είναι φανερό ότι είναι δεκάδες χιλιάδες οι δανειολήπτες που δικαιούνται επιστροφή χρημάτων εξαιτίας του γεγονότος ότι οι δόσεις που κατέβαλλαν έχουν υπολογισθεί με υψηλότερο επιτόκιο. Στους δανειολήπτες που δικαιώθηκαν επιστρέφονται ποσά από 3.100 έως 11.900 ευρώ.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι τράπεζες, όταν εκτίμησαν ότι το κόστος του χρήματος (τα παρεμβατικά επιτόκια της Ε.Κ.Τ., διατραπεζικά επιτόκια) είχε περιέλθει στα κατώτερα επίπεδα, και πλέον θα ακολουθούσε ανοδική πορεία, εισήγαγαν τότε το παρεμβατικό επιτόκιο της Ε.Κ.Τ ως βάση για τον προσδιορισμό του επιτοκίου στα στεγαστικά δάνεια. Έτσι τα τελευταία δύο έτη που τα επιτόκια κόστους του χρήματος ακολουθούν ανοδική πορεία προβαίνουν σε ανάλογες αυξήσεις στα επιτόκια των τρεχόντων δανείων. Την εποχή, ωστόσο, που τα επιτόκια είχαν καθοδική πορεία δεν προέβαιναν σε ανάλογες μειώσεις. Μάλιστα, ενώ χορηγούσαν, ιδίως από τα μέσα του 2003 και μετά, δάνεια με κυμαινόμενο επιτόκιο στους νέους δανειολήπτες σε χαμηλότερα επίπεδα, με διάφορα καταχρηστικά και παράνομα τεχνάσματα διατηρούσαν στους καταναλωτές που είχαν λάβει στεγαστικό δάνειο την προηγούμενη περίοδο το κυμαινόμενο επιτόκιο του δανείου τους σε υψηλότερα επίπεδα.

Οι καταναλωτές, στηριζόμενοι στη νομολογία των παραπάνω αποφάσεων, μπορούν και οφείλουν να αντιδράσουν στην εκμετάλλευση που υπέστησαν. Τούτο όχι μόνο γιατί και τα ποσά τα οποία δικαιούνται είναι ιδιαίτερα αξιόλογα. Αλλά και γιατί μόνο η διεκδίκηση και επιστροφή των χρημάτων μπορεί να αποθαρρύνει τις τράπεζες από άλλες ανάλογες πρακτικές.⁷⁵

4.4. Καταχρηστικοί Όροι στους Καταθετικούς Λογαριασμούς

711/2007 και 961/2007 Αποφάσεις του Πολυμελούς Πρωτοδικείου

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 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.⁷⁶

Ειδικότερα, καταχρηστικοί κρίνονται με τις παραπάνω αποφάσεις μεταξύ άλλων οι όροι που ενυπάρχουν στους λογαριασμούς καταθέσεων και προβλέπουν:

1. την επιβολή προμήθειας για κατάθεση στο λογαριασμό τρίτου (1,40 ευρώ),
2. την επιβολή εξόδων κίνησης σε λογαριασμούς ταμιευτηρίου ή τρεχούμενους (0,80 ευρώ ανά κίνηση μετά την τέταρτη κίνηση κάθε μήνα),
3. την επιβολή επιβάρυνσης στον δανειολήπτη 50 ευρώ για τη χορήγηση από την τράπεζα βεβαίωσης οφειλών,
4. την επιβολή εξόδων τήρησης και παρακολούθησης στους λογαριασμούς καταθέσεων,
5. την μονομερή μεταβολή των όρων λειτουργίας των λογαριασμών καταθέσεων,
6. τον μονομερή καθορισμό των ημερών δέσμευσης και διαθεσιμότητας και μετάθεσης της έναρξης τοκοφορίας αναφορικά με ποσά που κατατίθενται.
7. την επιβολή εξόδων αδράνειας (0,60 ή 1,00 ευρώ ανά μήνα) σε καταθετικούς λογαριασμούς που παραμένουν ακίνητοι για διάστημα μεγαλύτερο των 18 μηνών,
8. τον περιορισμό της ευθύνης της τράπεζας σε περίπτωση που γίνει παράνομη χρήση του απολεσθέντος ή κλαπέντος βιβλιαρίου καταθέσεως.

4.5. Καταχρηστικοί Όροι του Συμβολαίου Ασφάλισης

840/2008 Απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου

Το Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών έκρινε καταχρηστικούς τους όρους του συμβολαίου ασφάλισης της Alíco. Οι όροι που κρίθηκαν καταχρηστικοί αφορούσαν στο 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 ασφαλιστρα).⁷⁷

Η απόφαση καταδίκασε την συγκεκριμένη 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 εταιρεί-

ες που διαθέτουν συνταξιοδοτικά προγράμματα ή ασφαλίσεις ζωής. Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. σε ανακοίνωσή της εκδήλωσε την ικανοποίησή της για την απόφαση αφού η απόφαση έθεσε ένα σοβαρό ζήτημα αποζημιώσεως των καταναλωτών, οι οποίοι 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. Με αφορμή αυτή την υπόθεση, η καταναλωτική οργάνωση Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. ζήτησε από τους καταναλωτές να καταγγέλλουν παρόμοια καταστατικά.

Συγκεκριμένα παρότρυνε τους ασφαλισμένους να γνωστοποιούν σε αυτή αντίγραφα εν ισχύ ασφαλίσεων ζωής, προκειμένου να επέμβουν δικαστικά σε μεγαλύτερο εύρος αλλά και για την αντιμετώπιση κι άλλων συναφών καταχρηστικών πρακτικών.

Ειδικότερα με την με αριθμό 840/2008 απόφαση του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών που εκδόθηκε επί συλλογικής αγωγής της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. κατά της Alico, κρίθηκε ότι 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 πληροφορούνται με διαφάνεια κατά τη σύναψη της σύμβασης ότι αν χρειασθεί να εξαγοράσουν τα ασφαλιστήρια συμβόλαια θα βγουν ζημιωμένοι.

Ο καταναλωτής δεν πληροφορείται 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 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 καταβά-

λει, 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 τους.

4.6. Επίλογος

Είναι δύσκολο να αποφασίσει κάποιος εάν αισθάνεται ευχαριστημένος ή όχι μπροστά στην διαπίστωση, ότι προστατεύεται ως πολίτης όσο καταναλώνει. Ότι η συνταγματικά κατοχυρωμένη προστασία της προσωπικότητας του σε ένα κράτος δικαίου, ενεργοποιείται αποτελεσματικά όχι από την αναγνώριση αυτής της αξίας του ως άνθρωπο⁷⁸ αλλά της οικονομικής του σημασίας ως καταναλωτή. Η αμηχανία που προκαλεί μία τέτοια διαπίστωση, μετριάζεται εάν απλά αποδεχτούμε ότι πρόκειται για μία ακόμη περίπτωση στην ανθρώπινη ιστορία, που η οικονομία κινεί τα νήματα και καθορίζει τις εξελίξεις σε κοινωνικό, πολιτικό και νομοθετικό επίπεδο και το κράτος δικαίου είχε τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στα καλέσματα των καιρών προς όφελος του συνόλου των καταναλωτών. Περιλαμβάνοντας και τα πρόσωπα εκείνα, αποφασίζουν και εφαρμόζουν την χρήση καταχρηστικών ρητρών ή αθέμιτων εμπορικών τακτικών στο πλαίσιο ενός μεγάλου οικονομικού οργανισμού και προς όφελος του, όταν αργότερα το ίδιο βράδυ μπαίνουν σε γειτονικό πολυκατάστημα για να αγοράσουν ηλεκτρικές συσκευές για το σπίτι τους ή αποδέχονται μία τηλεφωνική προσφορά για την έκδοση πιστωτικής κάρτας με δωρεάν συνδρομή.

Η συζήτηση σχετικά με την προστασία των καταναλωτών από παράνομες και καταχρηστικές ρήτρες στις τραπεζικές συμβάσεις, δεν έχει ως στόχο την αμφισβήτηση της προσφοράς και χρησιμότητας του τραπεζικού μας συστήματος. Ο καταναλωτής, ο απλός πολίτης αλλά και ο επαγγελματίας και ολόκληρη η εθνική οικονομία έχουν ανάγκη των υπηρεσιών του και μέσω αυτού εξυπηρετούν δικά τους συμφέροντα. Αλλά όμως και η επιβίωση του τραπεζικού συστήματος έχει ανάγκη μίας κοινωνικά δίκαιης και τουλάχιστον αναπτυσσόμενης ατομικής και εθνικής οικονομίας. Το τραπεζικό συμφέρον, άλλωστε των τραπεζών συμβαδίζει με το οικονομικό συμφέρον κάθε πολίτη, αφού κυρίως από την οικονομική ανάπτυξη και ευκολία του τελευταίου αποκομίζουν κέρδη. Συνεπώς η σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ πελάτη και τράπεζας επιβάλλεται να είναι πρωτίστως σχέση συμβατικά ισόρροπη. Βέβαιο είναι ότι την τράπεζα βαρύνει μια γενική υποχρέωση διαφυλάξεως των συμφερόντων των πελατών της, η οποία επιβάλλεται νομικά από τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Η καλή

πίστη δηλαδή η ευθύτητα και εντιμότητα, όσο και αν ακούγονται τετριμμένες αξίες, εξακολουθούν πάντα να διέπουν τις συναλλαγές μας για να μπορούν αυτές να συνεχισθούν προς όφελος όλων. Το τραπεζικό μας σύστημα,⁷⁹ δεν μπορεί να απαλλαγεί από αυτές τις υποχρεώσεις, με ρήτρες στις συμβάσεις. Έτσι η αποφυγή της χρήσης καταχρηστικών γενικών όρων στις τραπεζικές συμβάσεις καθώς και της εφαρμογής καταχρηστικών πρακτικών, αποτελεί υποχρέωση των τραπεζών που λειτουργεί προς το συμφέρον όλων δηλαδή και των δικών τους.

«ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ»

Ελληνική Βιβλιογραφία

- 1) Ιωάννη Τριανταφυλλόπουλου, *Ελληνικά Δίκαια (I) - Ιστορία και Φιλοσοφία του Δικαίου*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 1978.
- 2) Γιώργος Μεντής, *Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία*, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2000.
- 3) Α. Γεωργιάδης- Μ. Σταθόπουλος, *Αστικός Κώδικας. Κατ' άρθρον Ερμηνεία. Δίκαιο & Οικονομία*, Εκδόσεις Π.Ν. Σάκκουλα, 1997.
- 4) Νικ. Κ. Ρόκας, *Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I)*, 2^η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 1998.
- 5) Ι. Κ. Καρακώστας, *Προστασία του Καταναλωτή*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 1997.
- 6) Α.Π. Ευθυμιατού, *Επιτομή Εμπορικού Δικαίου*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2003.
- 7) Σπύρος Δ. Ψυχομάνης, *Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις*, Εκδόσεις Σάκκουλα 1998.
- 8) Σπύρος Δ. Ψυχομάνης, *Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων*, Εκδόσεις Ε' Σάκκουλα 2001.
- 9) Μιλτιάδης Νεκτάριος, *Εισαγωγή στην Ιδιωτική Ασφάλιση*, Εκδόσεις Financial Forum 2003.
- 10) Ράνια Χατζηνικολάου- Αγγελίδου, *ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ- Η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτή*, Εκδόσεις Σάκκουλα 2000.
- 11) Αριστέα Σινανιώτη- Μαρούδη, Ιωάννης Δ. Φαρσαρώτας, *Ηλεκτρονική Τραπεζική*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2005.
- 12) Ι. Κ. Καρακώστας, *Δίκαιο και Internet*, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2003.
- 13) Turban Efraim *Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, Εκδόσεις Γκιούρδας Μ. 2008.

Περιοδικά

- 1) Ασφαλιστική Αγορά, Τεύχος 382, Ιανουάριος 2009.

Πηγές από Internet

- 1) Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Θέματα Προστασίας Καταναλωτή»
http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index_el.htm

- 2) Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Θέματα Προστασίας Καταναλωτή»
<http://www.europa.eu/leg/el/lvb/e50017.htm>
- 3) Ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης
http://www.ypan.gr/c_announce/45_1384_cms.htm
- 4) Ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Πολίτη http://www.sinigoros.gr/what_diames.htm
- 5) Ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας του καταναλωτή
<http://www.efpolis.gr/el/library2.html?function>
- 6) Ιστοσελίδα του Υπουργείου Ανάπτυξης
http://www.ypan.gr/c_announce/45_4742_cms.htm
- 7) Ιστοσελίδα <http://www.skai.gr/article/news/finance.htm>
- 8) Ιστοσελίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών <http://www.mnec.gr/nomothesia/eu-law>
- 9) Ιστοσελίδα του Εμπορικού Συλλόγου
<http://www.esathena.gr/modules/article/view.article.php/c56/373>
- 10) Ιστοσελίδα της εφημερίδας «Καθημερινή»
http://news.kathimerini.gr/4dgcj/_w_articles_economy_1_26/10/2007_246614
- 11) Ιστοσελίδα της εφημερίδας «ΕΞΠΡΕΣ»
http://www.express.gr/news/ellada/75996oz_2008091675996.htm
- 12) Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Θέματα Προστασίας Καταναλωτή»
<http://www.europa-ombudsman.eu.int/comm/home/el.htm>
- 13) Ιστοσελίδα Οικονομικής Ενημέρωσης, www.capital.gr.
- 14) Ιστοσελίδα του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών
<http://www.kepka.org/Grk/Lgs/carriers/ombudsman.htm>
- 15) Ιστοσελίδα HR-Net, Hellenic Resources Network
<http://www.hri.org/docs/syntagma/art25.htm>
- 16) Ιστοσελίδα <http://www.syntagma.snn.gr/article-gr-5.html>
- 17) Ιστοσελίδα Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Ευρωπαϊκή οικοδόμηση μέσω των συνθηκών-
Συνθήκη του Αμστερνταμ»
http://europa.eu/legislation_summaries/institutional_affairs/treaties/amsterdam_treaty/a_17000_el.htm

- 18) Ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας του καταναλωτή, Ν.2496/1997,
<http://www.efpolis.gr/el/library2.htm>
- 19) Ιστοσελίδα Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, Οδηγία 87/102/ΕΟΚ,
<http://www.hba.gr/2Tomeis/2Tomeis.asp?14page=3.htm>
- 20) Ιστοσελίδα του Κέντρου Προστασίας Καταναλωτών, Ν.2251/1994
<http://www.kepka.org/Grk/Lgs/Legislation/2251.htm>
- 21) Ιστοσελίδα του Συνηγόρου του Καταναλωτή, Ν.3297/2004
http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_establish.html