



ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΜΠΙΜΠΑ ΕΜΜΑΝΟΥΕΛΑ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΔΟΥΛΓΕΡΑΚΗ ΑΡΓΥΡΩ 8504

ΒΑΡΔΙΑΜΠΑΣΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ 7793

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2012

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:ΑΤΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	
2.1 Η ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ(ΑΡΧΗΣ) ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	7
2.2 Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....	7
2.3 ΟΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΤΟΥ «ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ» ΚΑΙ ΤΟΥ «ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ»	
A. ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ.....	9
B. ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ	14
2.4 ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ-ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΣ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.....	15
2.5 ΈΝΝΟΙΑ-ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΓΟΣ.....	16
2.6 ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ ΈΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΓΟΣ.....	18
I. ΈΛΕΓΧΟΣ- ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΓΟΣ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ	
II. ΈΛΕΓΧΟΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΕΡΜΗΝΕΙΑΣ ΤΩΝ ΓΟΣ	
2.7 Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ Ν.2251/94 ΕΠΙ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ.....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ	
3.1 ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 3 Ν.2251/94.....	27
3.2 ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 3 Ν.2251/94.....	29

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

3.3 ΟΙ ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤ/ΤΗ	
4.1 ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ.....	33
4.1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ.....	33
4.1.2 ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΕ ΠΑΙΔΙΑ.....	35
4.1.3 ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΠΝΟΥ.....	37
4.1.4 ΟΙΚΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	37
4.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ.....	40
4.2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ.....	40
4.2.2 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤ/ΤΗ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ.....	41
4.2.3 ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΧΩΡΗΣΗΣ Κ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΓΟΣ.....	42
4.2.4 Η ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤ/ΤΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ.....	43
4.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΚΛΗΜΑ.....	44
4.3.1 ΜΟΡΦΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ.....	45
4.3.2 ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....	46
4.3.3 ΜΕΣΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΑΠΟ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΚΛΗΜΑ.....	46
4.4 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	48
4.4.1 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ	
5.1 ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ.....	52

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

5.2 ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ.....	53
5.2.1 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ.....	55
5.2.2 ΤΡΟΦΙΜΑ.....	55
5.2.2.1 ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ.....	56
5.2.2.2 ΣΕ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ.....	57
5.2.2.3 ΑΝΑΓΡΑΦΗ ΤΙΜΩΝ.....	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ	
6.1 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ.....	61
6.2 ΖΗΜΙΑ ΛΟΓΩ ΘΑΝΑΤΟΥ Ή ΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....	62
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΕΥΘΥΝΗ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ	
7.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ.....	64
7.2 Ο ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΟΣ.....	65
7.3 Ο ΕΙΣΑΓΩΓΕΑΣ.....	66
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ	
8.1 ΣΥΛΛΟΓΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ.....	66
8.2 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤ/ΤΗ ΜΕΣΩΝ ΑΛΛΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ.....	69
8.3 ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ.....	70
8.4 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ.....	72
8.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ.....	74
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	79

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΑΡΘΡΟ 1: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΑΡΘΡΟ 2: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ-ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

ΑΡΘΡΟ 3: ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΚΑΤ/ΤΟΣ

ΑΡΘΡΟ 4: ΕΜΠΟΡΙΑ ΑΠΟ ΑΠΟΣΤΑΣΗ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, ΠΛΗΝ ΤΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΑΡΘΡΟ 5: ΠΩΛΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΑΓΑΘΩΝ ΚΑΙ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ

ΑΡΘΡΟ 6: ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ ΓΙΑ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

ΑΡΘΡΟ 7: ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

ΑΡΘΡΟ 8: ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

ΑΡΘΡΟ 9: ΔΑΦΗΜΙΣΗ-ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΑΘΕΜΙΤΩΝ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΙΚΩΝ

ΑΡΘΡΟ 10: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΑΡΘΡΟ 11: ΦΙΛΙΚΟΣ ΔΙΑΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

ΑΡΘΡΟ 12: ΕΘΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ΑΡΘΡΟ 13: ΕΚΠΡΟΣΩΠΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

ΑΡΘΡΟ: 14 ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΕΣ, ΤΕΛΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΓΟΥΜΕΝΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑ ΓΙΑ ΠΑΡΑΝΟΜΗ ΠΑΡΑΜΟΝΗ ΣΕ ΣΥΜΒΑΣΗ ΚΙΝΗΤΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΑΣ

ΔΙΚΑΙΩΣΗ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΗ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....124

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Κάνοντας μια εισαγωγή στο θέμα που θα εξετάσουμε θα αναλύσουμε την πρόταση την οποία αποτελεί. Η πρόταση αυτή είναι «Προστασία του καταναλωτή» και αφορά τη επιθυμία και το συμφέρον όλων των καταναλωτών να βρίσκουν την καλύτερη δυνατή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών στη καλύτερη δυνατή τιμή. Για να επιτευχθεί ο σκοπός αυτός, οι καταναλωτές χρειάζονται κατά αρχάς πληροφόρηση, ενημέρωση και εκπαίδευση. Χρειάζονται όμως και επαρκές νομοθετικό πλαίσιο και κατάλληλα μέτρα πολιτικής. Η πολιτεία ίσως να είναι αυτή που μεριμνά για τα συμφέροντα και ιδίως για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, τα οικονομικά τους συμφέροντα, την οργάνωσή τους σε ενώσεις καταναλωτών, στο δικαίωμα ακρόασης τους σε θέματα που τους αφορούν και τέλος στην πληροφόρηση και επιμόρφωσή τους σε καταναλωτικά θέματα.

Οι διατάξεις που προστατεύουν τους καταναλωτές ισχύουν τόσο στο ιδιωτικό τομέα όσο και για τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και τον οργανισμό της τοπικής αυτοδιοίκησης. Παραταύτα καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή στο οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη του όπως και ο αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος. Ενώ παράλληλα ο προμηθευτής αποτελείται από κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Τέλος μπορεί να είναι και ο διαφημιζόμενος, ο παραγωγός ως προς την ευθύνη του για ελαττωματικά προϊόντα που υπάρχουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΤΟΜΙΚΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ

Ο σεβασμός και η προστασία της αξίας του ανθρώπου αποτελούν την πρωταρχική υποχρέωση της πολιτείας. Καθένας έχει το δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητά του και να συμμετέχει στην κοινωνική, οικονομική και πολιτική ζωή της χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη. Έχει δικαίωμα στη προστασία της υγείας και της γενετικής του ταυτότητας, νόμος ορίζει τα σχετικά με την προστασία κάθε προσώπου έναντι των βιοϊατρικών παρεμβάσεων. Παράλληλα έχει το δικαίωμα στην πληροφόρηση, όπως ο νόμος ορίζει. Περιορισμοί στο δικαίωμα αυτό είναι δυνατόν να επιβληθούν με νόμο μόνο εφόσον είναι απολύτως αναγκαίοι και δικαιολογούνται για λόγους εθνικής ασφάλειας, καταπολέμησης του εγκλήματος ή προστασίας δικαιωμάτων και συμφερόντων τρίτων. Έχει δικαίωμα συμμετοχής στην κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και τα παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσης τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους, τηρουμένων πάντοτε των εγγυήσεων των άρθρων 9, 9^Α και 19. Κανένας δεν στερείται χωρίς την θέλησή του τον δικαστή που του έχει ορίσει ο νόμος. Δικαστικές επιτροπές και έκτακτα δικαστήρια, με οποιαδήποτε όνομα, δεν επιτρέπεται να συσταθούν.

Σύμφωνα με τον άρθρο 9^Α καθένας έχει το δικαίωμα προστασίας από τη συλλογή, επεξεργασία και χρήση, ιδίως με ηλεκτρονικά μέσα, των προσωπικών δεδομένων, όπως ορίζει ο νόμος. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων διασφαλίζεται από ανεξάρτητη αρχή, που συγκροτείται και λειτουργεί όπως ορίζει ο νόμος.

Τα δικαιώματα του ανθρώπου ως ατόμου και ως μέλους του κοινωνικού συνόλου και η αρχή του κοινωνικού κράτους δικαίου τελούν υπό την εγγύηση του Κράτους. Όλα τα κρατικά όργανα υποχρεούνται να διασφαλίζουν την ανεμπόδιστη και αποτελεσματική άσκησή τους. Τα δικαιώματα αυτά ισχύουν και στις σχέσεις μεταξύ ιδιωτών στις οποίες προσιδιάζουν. Οι κάθε είδους περιορισμοί που μπορούν κατά το Σύνταγμα να επιβληθούν στα δικαιώματα αυτά πρέπει να προβλέπονται είτε λλκαι να σέβονται την αρχή της αναλογικότητας.¹

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

2.1 Η ΠΡΟΕΛΕΥΣΗ ΚΑΙ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΗΣ (ΑΡΧΗΣ) ΤΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Από την ειδική ρητή επιταγή του πρωτογενούς κοινοτικού δικαίου για την ανάγκη επίτευξης του υψηλότερου δυνατού επιπέδου προστασίας του καταναλωτή, όπως αυτή εξειδικεύτηκε με τη Συνθήκη του Μάαστριχτ και εκσυγχρονίστηκε με τη Συνθήκη του Άμστερνταμ (πρώην άρθρο 129 Α και νυν 153), από τις διατάξεις της Σύμβασης των Βρυξελλών για τη διεθνή δικαιοδοσία και την εκτέλεση αποφάσεων,¹ της Σύμβασης της Ρώμης περί του εφαρμοστέου δικαίου στις συμβατικές ενοχές που φέρονται στην προστασία του καταναλωτή, από τις γενικές αρχές των εθνικών δικαιωμάτων περί προστασίας του αδυνάτου μέρος στις συμβατικές σχέσεις και στη συναλλακτική ζωή γενικότερα, απορρέει η γενική υπερεθνική αρχή-συναλλακτική υποχρέωση προστασίας καταναλωτή.

2.2 Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

Στο πεδίο του εθνικού δικαίου ο ν. 2251/94(όπου αντικατέστησε τον 1961/91) αποτελεί την έκφραση και το πλήρες σύστημα προστασίας του καταναλωτή. Διορθώνεται σε δύο μέρη και αποτελείται από 14 άρθρα. Προηγούνται οι γενικές διατάξεις ουσιαστικού δικαίου (άρθρο 2-9) ενώ στο δεύτερο(άρθρο 10-13) παρέχονται δικονομικές και οργανωτικές διατάξεις. Τα δύο αυτά μέρη αντιστοιχούν προς το «ατομικό» ή «ειδικό» δίκαιο προστασίας του καταναλωτή(ρυθμίζει τις ατομικές συμβάσεις του καταναλωτή και προμηθευτή) και προς το «συλλογικό» ή «γενικό» δίκαιο προστασίας του καταναλωτή (ρυθμίζει κυρίως την οργάνωση του καταναλωτικού κινήματος).Τέλος, το άρθρο 14 ευρίσκονται οι μεταβατικές διατάξεις του νόμου.

2.3 ΟΙ ΈΝΝΟΙΕΣ ΤΟΥ «ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ»ΚΑΙ ΤΟΥ «ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ»

Στην τελευταία παράγραφο του άρθρου 1 ν.2251/94 δίδονται οι ορισμοί του «καταναλωτή» και του «προμηθευτή». Οι γενικοί αυτοί ορισμοί έχουν ενιαία

¹ (βλ. Ιωάννης Καράκωστας, Προστασία του Καταναλωτή, εκδόσεις νομική βιβλιοθ,σελ.68)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

εφαρμογή σε όλες τις προστατευτικές ρυθμίσεις του νόμου, χωρίς βεβαίως να αποκλείεται η προσαρμογή των εννοιών αυτών αναλόγως με τις επιμέρους διατάξεις, εφόσον κάτι τέτοιο κριθεί απαραίτητο από την τελολογική και συστηματική- σε σχέση με τυχόν ειδικές ή γενικές ρυθμίσεις- ερμηνεία τους.¹

Α.ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Στοιχεία του ορισμού

Ειδικότερα, ως καταναλωτής, κατά την έννοια του νόμου, ορίζεται «κάθε φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι κάθε αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος». Από τον ορισμό προκύπτει καταρχήν ότι ο καταναλωτής μπορεί να είναι όχι μόνο φυσικό αλλά και νομικό πρόσωπο. Είναι όμως φανερό ότι ορισμένες διατάξεις (όπως για π.χ. για την άμεση διαφήμιση) αφορούν μόνο φυσικά πρόσωπα. Επίσης οι ενώσεις καταναλωτών μπορεί να έχουν ως μέλη μόνο φυσικά πρόσωπα (άρθρο 9 παρ.2). Εξάλλου δεν θα πρέπει να αποκλείεται ο χαρακτηρισμός ως «καταναλωτών» και ενώσεων χωρίς νομική προσωπικότητα». Επίσης, από τον ίδιο ορισμό προκύπτει ότι προκειμένου να θεωρηθεί ως καταναλωτής ένα πρόσωπο πρέπει να πληροί δύο προϋποθέσεις: α) να πρόκειται περί προ προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται στην αγορά και β) ο προμηθευόμενος τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες να είναι ο τελικός τους αποδέκτης. Αναλυτικότερα:

α) Προσφορά των προϊόντων στην αγορά

στον ορισμό του νόμου γίνεται αναφορά σε προϊόντα ή υπηρεσίες «που προσφέρονται στη αγορά». Αναγκαίος, δηλαδή, όρος για να χαρακτηριστεί ο αποδέκτης του προϊόντος ή υπηρεσίας καταναλωτής είναι η ύπαρξη αγοράς, καθώς θα πρέπει το συγκεκριμένο αγαθό ή η υπηρεσία να κυκλοφορούν ή να είναι γνωστά ή να απευθύνονται ή να αποβλέπουν στην αγορά, δηλαδή να απευθύνονται σε ευρύ καταναλωτικό κοινό και να μην κατασκευάζονται για συγκεκριμένο μεμονωμένο πελάτη ή προσφέρονται σε εξατομικευμένο αποδέκτη. Δεν θα υπάρχει συνεπώς καταναλωτική σύμβαση όταν πρόκειται για αγαθά μη ευρισκόμενα στην αγορά (π.χ. κατασκευάζονται μόνο μετά από ατομική παραγγελία) ή είναι τόσο εξειδικευμένα ώστε να μην έχουν δημιουργήσει «αγορά» και άρα θα ανακύπτουν ζητήματα από την

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

εφαρμογή του εν λόγω περιορισμού. Υποστηρίζεται όμως και η άποψη ότι η αναφορά αυτή του νόμου σε προϊόντα ή υπηρεσίες «που προσφέρονται στην αγορά» δεν έχει σύμφωνα με την προστατευτική ratio της ρύθμισης, περιοριστική λειτουργία και οτιδήποτε αγαθό, μαζικά ή εξατομικευμένα παραγόμενο, προσφέρεται και κυκλοφορεί, εμπίπτει στην υπό ευρεία έννοια «αγορά».

Β) Τελικός αποδέκτης

Καταναλωτής είναι ο τελικός αποδέκτης των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρονται στην αγορά. Δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί καταναλωτής το πρόσωπο που αποκτά προϊόντα, αγαθά, κινητά ή ακίνητα πράγματα με σκοπό να μεταβιβάσει αυτούσια ή επεξεργασμένα, να παραχωρήσει τη χρήση ή να τα χρησιμοποιήσει για λογαριασμό του ή για την οικονομική εξυπηρέτηση τρίτου. Επίσης δεν απαιτείται, ο τελικός αποδέκτης, να χρησιμοποιήσει το αγαθό για προσωπικές, δηλαδή μη επαγγελματικές ανάγκες του, όπως απαιτούσε ο προϊσχύουσας νόμος(άρθρο 2 παρ.1 ν.1969/91) και όπως προβλέπουν οι σχετικές κοινοτικές Οδηγίες. Εξακολουθεί, δηλαδή, να θεωρείται καταναλωτής και όταν το προμηθεύεται για το επάγγελμά του, αρκεί να είναι ο τελικός χρήστης, π.χ. οδοντίατρος για τον εξοπλισμό του. Με την αποδέσμευση αυτή της καταναλωτικής συναλλαγής από το στοιχείο τη ικανοποίησης μη επαγγελματικών αναγκών, ο ν.2251/94 υιοθέτησε μία έννοια του καταναλωτή ευρύτερη από εκείνη του κοινοτικού νομοθέτη, ο οποίος έχει ταχθεί υπέρ της στενής έννοιας του όρου. Δυσκολότερη θα είναι η κρίση για τον «τελικό αποδέκτη» των υπηρεσιών. Εκ πρώτης όψεως φαίνεται ότι κάθε αποδέκτης υπηρεσιών θα είναι «τελικός» αφού η υπηρεσία, ως αγαθό αναλώνεται με την παροχή του. Η τελλολογική ερμηνεία του νόμου όμως δεν επιτρέπει να αποκλεισθούν υπηρεσίες που παρέχονται από κάποιο μη «τελικό» αποδέκτη για κάποιο απώτερο χρήστη. Δεν θα πρόκειται για υπέρ τρίτου συμβάσεις, αλλά για υπηρεσίες άμεσα συνδεδεμένες με την παραγωγή ή εμπορία αγαθών ή άλλων υπηρεσιών, των οποίων οικονομικός «τελικός αποδέκτης» θα είναι άλλος από τον συμβαλλόμενο.

Κριτήρια ελέγχου ορθής υπαγωγής στον ορισμό

Το κατά πόσο ο συγκεκριμένος καταναλωτής χρήζει προστασίας ή όχι κρίνεται ad hoc. Η ένταξη συγκεκριμένου προσώπου στο προστατευτικό πεδίο του νόμου εξαρτάται, επομένως από τις περιστάσεις και τα συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά. Ο έλεγχος ορθής εφαρμογής του ορισμού του καταναλωτή στην κάθε

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

συγκεκριμένη περίπτωση επιτυγχάνεται με την εφαρμογή δύο βασικών κριτηρίων, αφενός της «διαπραγματευτικής υπεροχής» του προμηθευτή και αφετέρου του ενδεχομένου καταχρηστικής επίκλησης εκ μέρους του συγκεκριμένου καταναλωτή της προστασίας του νόμου. Αναλυτικότερα:

α) η διαπραγματευτική υπεροχή του προμηθευτή

Το ουσιαστικό κριτήριο για την έννοια του καταναλωτή που δικαιολογεί την εφαρμογή του νόμου είναι η μη κατ'επάγγελμα ενασχόληση του λήπτη του αγαθού με τις ειδικές συναλλαγές στις οποίες ανήκει η προμήθεια του αγαθού. Ο λήπτης ως τελικός χρήστης δεν επιδίδεται επαγγελματικά(ή κατά συνήθη απασχόληση) με προμήθειες του ίδιου αντικειμένου. Άρα δεν θα επαναλαμβάνει τόσο συχνά συναλλαγές του συγκεκριμένου είδους και δε θα έχει αποκτήσει τις γνώσεις, την εμπειρία και την εξειδικευμένη στο αντικείμενο αυτό διαπραγματευτική ικανότητα, που έχει ο προμηθευτής και κατά συνέπεια ο παράγοντας αιφνιδιασμού του θα είναι ισχυρός. Με άλλα λόγια, το ουσιαστικό κριτήριο είναι η ερασιτεχνική ιδιότητα του τελικού αποδέκτη ως προς τη συγκεκριμένη συναλλαγή. Την εφαρμογή του παραπάνω κριτηρίου δεν αποκλείει το ενδεχόμενο ο καταναλωτής να είναι οικονομικά ισχυρότερος από τον προμηθευτή. Έτσι, ορθώς το γαλλικό Ακυρωτικό δικαστήριο με την απόφαση του της 28^{ης} .4.1987 προσέδωσε την ιδιότητα του καταναλωτή σε εταιρία που αγόρασε σύστημα συναγεμμού, επειδή το αγαθό αυτό ήταν άσχετο με το αντικείμενο των εργασιών της(μεσιτεία ακινήτων), έτσι ώστε η εταιρία αυτή να βρίσκεται στην ίδια κατάσταση άγνοιας, όπως οποιοσδήποτε άλλος καταναλωτής.

β) Η τυχόν καταχρηστική επίκληση του νόμου από τον συγκεκριμένο καταναλωτή

Η ευρύτητα της έννοιας του καταναλωτή στο ν.2251/94 καθιστά ορατό τον κίνδυνο καταχρηστικής επίκλησης της προβλεπόμενης προστασίας από οικονομικά ισχυρούς συναλλασσόμενους, οι οποίοι στη συγκεκριμένη περίπτωση και την πείρα και την οικονομική δύναμη διαθέτουν να διαπραγματευτούν τους όρους, ώστε τυχόν άσκηση των δικαιωμάτων που ο νόμος επιφυλάσσει για τους καταναλωτές να είναι εκτός του προστατευτικού σκοπού του νόμου. Είναι, δηλαδή, δυνατόν η επίκληση της προστασίας του καταναλωτή εκ μέρους συγκεκριμένου δικαιούχου, να είναι περιττή και άδικη για τον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή, παρά τη συνδρομή των προϋποθέσεων που τάσσει ο νόμος. Η επίκληση π.χ. των διατάξεων για τους

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

καταχρηστικούς Γενικούς Όρους των Συναλλαγών (ΓΟΣ) εκ μέρους η Τράπεζας, η οποία προμηθεύτηκε μεγάλο αριθμό υπολογιστών από μικρό κατασκευαστικό οίκο, ενδέχεται να είναι καταχρηστική όταν η διαπραγματευτική υπεροπλία την οποία διαθέτει η Τράπεζα στην κατάρτιση της υπό κρίσης συμβάσεως και η παντελής έλλειψη καταπλεονεκτικότητας εκφεύγουν του προστατευτικού σκοπού του νόμου και δεν δικαιολογούν την εφαρμογή της διάταξης. Ως κριτήριο οριοθέτησης και περιορισμού της έννοιας του καταναλωτή πρέπει να επιλεγεί ο προστατευτικός σκοπός του νόμου, δηλαδή η ανάγκη κατοχύρωσης της αρχής προστασίας του καταναλωτή στις περιπτώσεις κατά τις οποίες αυτός είναι στην ουσία αδύνατο αντισυμβαλλόμενο μέρος. Με βάση τις ΑΚ 281, 288, 179 γίνεται ο έλεγχος της καταχρηστικότητας και αναζητείται σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση ο σκοπός που εξυπηρετεί η συγκεκριμένη διάταξη που εφαρμόζεται. Ειδικότερα :

1. Προκειμένου περί εφαρμογής της ρύθμισης για τους ΓΟΣ, η επίκληση της ιδιότητας του καταναλωτή κρίνεται με βάση το σκοπό της ρύθμισης που είναι η αποκατάσταση της διατάραξης της δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης που προκαλεί η διαπραγματευτική υπεροπλία του προμηθευτή.
2. Προκειμένου περί εφαρμογής της ρύθμισης για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος κριτήριο είναι ο σκοπός της ρύθμισης που προβλέπει στην αποκατάσταση της τριωθείσης δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης εξαιτίας τους αιφνιδιασμού του καταναλωτή σε σχέση με το αντικείμενο της συναλλαγής.
3. Η δικαιοπρακτική αυτοδιάθεση και επιπλέον η ελευθερία αυτοπροσδιορισμού, συμπροσδιορίζουν την ΑΚ 281 προκειμένου να εφαρμοσθεί ως νόμιμη βάση ελέγχου των δικαιωμάτων του καταναλωτή ως αποδέκτη του διαφημιστικού μηνύματος.
4. Όσον αφορά τις ρυθμίσεις για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών και την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες κριτήριο που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι και ο ορίζοντας προσδοκίας του καταναλωτή όσον αφορά την ασφάλεια των προϊόντων και των υπηρεσιών, με βάση τις αντιλήψεις του μέσου συνετού εκπροσώπου του επαγγέλματος ή του κύκλου δράσης του καταναλωτή, σε συσχετισμό με το αντικείμενο της συναλλαγής.

Η προφανής υπέρβαση του ανωτέρου σκοπού των δικαιωμάτων από τον επικαλούμενο την ιδιότητα του καταναλωτή φορέα των δικαιωμάτων βάσει του

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ορισμού του νόμου συνιστά καταχρηστική άσκηση και επιβάλλει την τελεολογική συστολή της έννοιας του καταναλωτή.

Η στάθμιση των κριτηρίων και η ανάδειξη του « λογικά προσεκτικού καταναλωτή»

Η διαμόρφωση από τα δικαστήρια τυπολογίας περιπτώσεων και η αντίστοιχη διαβάθμιση της προστασίας των καταναλωτών ανάλογα με τις ανάγκες και τις γνώσεις τους, πάντα με γνώμονα εξατομίκευση το σύστημα και το σκοπό του ν.2251/94 και την ΑΚ 281 και 288, οδήγησε στον εντοπισμό του δομένου προστασίας καταναλωτή, οποίος ποικίλει από τον εντοπισμό του δομένου προστασίας καταναλωτή, οποίος ποικίλει από τον επιφανειακό παρατηρητή μέχρι τον έμπειρο και ενημερωμένο καταναλωτή. Επιλέγοντας ως πρότυπο τον «επιφανειακό παρατηρητή», καταλήγει κανείς στην προστασία και του τελευταίου αδιάφορου συναλλασσόμενου, ενώ επιλέγοντας ως πρότυπο τον έμπειρο και ενημερωμένο καταναλωτή η προστασία του νόμου περιορίζεται σε πού σπάνιες περιπτώσεις, αφού αυτός ο τύπος καταναλωτή είναι δυσεύρετος. Ορθότερο είναι λοιπόν να επιλέγεται ως πρότυπο καταναλωτή άξιου να τύχει της προστασίας του ν.2251/94, ο ενδιάμεσος τύπος του διαθέτοντος τη μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του βούλησης και αρκούντως ενημερωμένου καταναλωτή ανάλογα με το είδος πάντα των προσφερόμενων αγαθών και υπηρεσιών. Παράλληλα με τα εθνικά δικαστήρια, το δικαστήριο των Ευρωπαϊκών κοινοτήτων (ΔΕΚ) σταθμίζοντας μεταξύ των συμφερόντων των καταναλωτών να έχουν αυξημένη δυνατότητα επιλογής σε μια ενοποιημένη ευρωπαϊκή αγορά αφενός και των συμφερόντων των καταναλωτών, να προστατευθούν μέσω της εθνικής νομοθεσίας σε μία εθνική αγορά αποκλεισμένη από τον εξωτερικό ανταγωνισμό αφετέρου, χρησιμοποίησε ως κριτήριο έναν «λογικά προσεκτικό»(reasonably circumspect) καταναλωτή και απέρριψε ως μη συμβατά με το κοινοτικό δίκαιο τα εθνικά μέτρα τα οποία είχαν ως σκοπό την προστασία ενός καταναλωτή, του οποίου η ευφυΐα και η προσοχή είναι κάτω του μέσου όρου. Επίσης σε δύο πρόσφατες αποφάσεις διευκρίνισε ακόμη περισσότερο την έννοια του λογικά προσεκτικού καταναλωτή κρίνοντας ότι για να εκτιμήσουμε το κατά ποσό η περιγραφή ή το όνομα ενός προϊόντος μπορεί να παραπλανήσει τους καταναλωτές ή να δημιουργήσει σύγχυση ,μεταξύ αυτών θα πρέπει να λάβουμε υπ'όψιν τις «υποτιθέμενες προσδοκίες» ενός μέσου καταναλωτή, ο οποίος είναι λογικά καλά πληροφορημένος και προσεκτικός.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Κατά συνέπεια, αν εξετάσουμε τη σχετική νομολογία του ΔΕΚ ως σύνολο θα παρατηρήσουμε ότι το Δικαστήριο βασίζεται δε ένα δείγμα καταναλωτή, ο οποίος είναι ενεργητικός, ψάχνει για πληροφόρηση και έχει τη δυνατότητα να επεξεργάζεται αυτήν την πληροφόρηση που του παρέχεται και με βάση αυτή να κάνει τις επιλογές του σχετικά με τα προσφερόμενα στην αγορά προϊόντα ή υπηρεσίες. Ο πιο πάνω καταναλωτής εφόσον η αγορά λειτουργεί με συνθήκες διαφάνειας, έχει τη δυνατότητα να προστατεύει ο ίδιος τον εαυτό του χωρίς να υπάρχει ανάγκη θέσπισης ειδικών υπερπροστατευτικών μέτρων. Συνεπώς, τα εθνικά μέτρα προστασίας καταναλωτή εφόσον παρεκκλίνουν από το κοινοτικό κριτήριο θα θεωρηθούν ως υπερπροστατευτικά και άρα αντίθετα προς το κοινοτικό δίκαιο.

Β.ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ

Ως προμηθευτής ορίζεται κατά την έννοια του νόμου αυτού «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, ο παραγωγός ως προς την ευθύνη του για ελαττωματικά προϊόντα». (άρθρο 1β ν. παρ.4 στοιχ. β ν. 2251/94). Γίνεται επομένως σαφές ότι η έννοια του προμηθευτή συνδέεται άμεσα και απόλυτα με την άσκηση οποιασδήποτε επαγγελματικής ή, γενικότερα, οικονομικής δραστηριότητας, είτε αυτή συνίσταται στην παροχή αγαθών είτε υπηρεσιών. Έτσι, μετά την προσθήκη του ν.2251/94 του άρθ.8 που αφορά την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες, στην έννοια του προμηθευτή θα πρέπει να συμπεριληφθεί και οποιοσδήποτε παρέχει ανεξάρτητες υπηρεσίες στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας, όπως π.χ. γιατρός, δικηγόρος, μηχανικός, ασφαλιστής, εργολάβος, κ.α. Επίσης, από το άρθρο 1 παρ.3 2251/94 που αναφέρεται στο πεδίο εφαρμογής του νόμου, συνάγεται ότι οι προμηθευτές είναι και οι επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Υποστηρίζεται επίσης ότι κατά διασταλτική ερμηνεία θα πρέπει να θεωρήσουμε σύμφωνο με το σκοπό αυτό του νόμου, ότι η ρύθμιση υπάγεται και ο προμηθευτής που δεν ασκεί υπό την αυστηρή έννοια «επαγγελματική» δραστηριότητα (δηλαδή με σκοπό την κερδοσκοπία ή τον βιοπορισμό) αλλά διεξάγει τις συναλλαγές, για τις οποίες πρόκειται, κατά συνήθη απασχόληση, που όπως και η επαγγελματική απασχόληση, του δίνει την ευχέρεια να αποκτήσει ειδικές γνώσεις και εμπειρία και άρα διαπραγματευτική υπεροχή έναντι του καταναλωτή, όπως π.χ. συναλλαγές που γίνονται υπέρ κοινωφελών σκοπών και

διενεργούνται κατά συστηματικό τρόπο από εκπροσώπους των οικείων φορέων (ιδρυμάτων κλπ.)²

2.4 ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ-ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑΣ ΤΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Η αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, θεμελιώδης αρχή του ενοχικού δικαίου, διέπει την κατάρτιση και το περιεχόμενο των συμβάσεων. Καθιερώνεται με τη διάταξη του άρθρου 361 ΑΚ και αναλύεται σε δύο ειδικότερες ελευθερίες: την ελευθερία της σύναψης και την ελευθερία της διαμόρφωσης του περιεχομένου της σύμβασης. Κατ' επιταγή της εν λόγω αρχής, σημαντικό τμήμα του ενοχικού δικαίου είναι κανόνες ενδοτικού δικαίου, δηλαδή κανόνες των οποίων η τήρηση δεν είναι υποχρεωτική και που μπορούν να παραθερισθούν από την ιδιωτική βούληση. Κάμψη της αρχής της ελευθερίας των συμβάσεων αποτελούν- μεταξύ άλλων-οι λεγόμενες «συμβάσεις προσχώρησης». Πρόκειται για συμβάσεις, κύριο χαρακτηριστικό των οποίων είναι ο καθορισμός του περιεχομένου τους από τον ένα συμβαλλόμενο, που κατά κανόνα είναι ο ισχυρότερος, ενώ ο αντισυμβαλλόμενος στερείται της ελευθερίας διαμόρφωσης του περιεχομένου της σύμβασης. Μοναδική δυνατότητα του αντισυμβαλλόμενου μέρους παραμένει η σύναψη ή μη της σύμβασης, ενώ σε ορισμένες περιπτώσεις στερείται και αυτής της ελευθερίας, όπως όταν πρόκειται για βασικά βιοτικά αγαθά ή υπηρεσίες ζωτικής σημασίας για το κοινωνικό σύνολο παρεχόμενες από επιχειρήσεις που κατέχουν μονοπωλιακή θέση στην αγορά. Στις παραπάνω περιπτώσεις προβάλλει έντονη η ανάγκη προστασίας του ασθενέστερου συμβαλλόμενου από τον κίνδυνο της υπέρμετρης επιβάρυνσης της θέσης του και της ανατροπής της διαπραγματευτικής του ελευθερίας. Προς την κατεύθυνση της προστασίας των καταναλωτών από καταχρηστικούς συμβατικούς όρους εκδόθηκε η κοινοτική οδηγία 93/13/ΕΟΚ «σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές», ενώ το ελληνικό δίκαιο προσαρμογής περιλαμβάνεται στο άρθρο 2 του ν.2251/94(όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 10 παρ.24 ν.2251/99).

Θα πρέπει πάντως να σημειωθεί ότι, παράλληλα, με την προστασία που παρέχει ο ν.2251/94,ο ασθενέστερος συμβαλλόμενος μπορεί να τύχει της προστασίας των διατάξεων της καλής πίστης (288ΑΚ), της κατάχρησης δικαιώματος (281 ΑΚ), καθώς

² (βλ.Ιωάννης Καράκωστας, Προστασία Καταναλωτή, σελ.70-77)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

και των χρηστών ηθών (178 ΑΚ) ή ακόμη με ανάλογη εφαρμογή των κανόνων των ΑΚ 371-373, αλλά κυρίως του άρθρου 332 ΑΚ(όπως αυτό αντικαταστάθηκε από το άρθρο 2 παρ.1 του νόμου 3043/2002).

2.5 ΈΝΝΟΙΑ-ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΩΝ ΓΟΣ

Το άρθρο 2 παρ.1 του ν.2251/94 ορίζει τα εξής: «όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων(γενικοί όροι συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης, τους αγνοούσε ανυπαιτίως και ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.» Από τη διάταξη αυτή προκύπτουν τα ακόλουθα εννοιολογικά χαρακτηριστικά των Γενικών Όρων των Συναλλαγών(εφεξής ΓΟΣ):α) οι ΓΟΣ έχουν χαρακτήρα συμβατικό, β)οι όροι αυτοί έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων αποκλειόμενης κάθε ατομικής διαπραγμάτευσης γ) προορίζονται να αποτελέσουν ομοιόμορφο περιεχόμενο απροσδιόριστου αριθμού μελλοντικών συμβάσεων. Αναλυτικότερα:

A. Ο συμβατικός χαρακτήρας των ΓΟΣ

Οι ΓΟΣ τίθενται από το ένα συμβαλλόμενο μέρος (χρήστη) στο άλλο (πελάτη) κατά την κατάρτιση σύμβασης, αποκλειόμενης της ατομικής διαπραγμάτευσης αναφορικά με το περιεχόμενό τους. Η ανωτέρω επιβολή ωστόσο δεν έχει την έννοια ότι αναγνωρίζεται στο χρήστη των ΓΟΣ η εξουσία να δεσμεύει μονομερώς των αντισυμβαλλόμενό του. Αντίθετα, προϋποθέτει σε κάθε περίπτωση σύμβαση, συμφωνία των συμβαλλόμενων περί ισχύος των ΓΟΣ, δηλαδή αφενός δήλωση του χρήστη περί εντάξεως των ΓΟΣ στη σύμβαση, αφετέρου σύμφωνη δήλωση βούλησης του πελάτη προκειμένου οι εν λόγω όροι να καταστούν περιεχόμενο της σύμβασης. Κατά τον κανόνα οι ΓΟΣ προορίζονται να αποτελέσουν περιεχόμενο της υπό σύναψη σύμβασης. Δεν αποκλείεται πάντως να αποτελέσουν περιεχόμενο και μονομερούς δήλωσης βούλησης, υπό την προϋπόθεση ότι η δήλωση βούλησης σχετίζεται με υφιστάμενη συμβατική σχέση μεταξύ των ενδιαφερόμενων. Οι ΓΟΣ μπορούν να αποτελέσουν περιεχόμενο ενοχικών, εμπράγματων ή και δικονομικών συμβάσεων, καθώς επίσης συμβάσεων του δημοσίου τομέα ή ΟΤΑ. Συνήθως καθορίζουν συμπληρωματικά στοιχεία της σύμβασης και μόνο κατ' εξαίρεση ρυθμίζουν ουσιώδη. Ο συμβατικός χαρακτήρας των ΓΟΣ δεν επηρεάζεται όταν απαιτείται να εγκριθούν από τη διοίκηση, όπως π.χ. συμβαίνει με τους όρους των ασφαλιστηρίων που

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

καλύπτουν την αστική ευθύνη από αυτοκινητικά ατυχήματα(άρθρο 6 παρ.5 ν.489/76) ή των όρων των ασφαλιστηρίων ζωής, που εγκρίνονται από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Εμπορίου (άρθρου 15 ν.δ. 400/70). Αντιθέτως, προκειμένου περί των ΓΟΣ των δημοσίων, κατά κανόνα, επιχειρήσεων κοινής ωφελείας που προβλέπονται από τον νόμο(διάταγμα ή κανονισμό), το γεγονός της νομοθετικής τους προέλευσης προσδίδει στους ανωτέρω όρους το χαρακτήρα κανόνων δικαίου και κατά συνέπεια δεν συνιστούν κατά κυριολεξία ΓΟΣ έστω και αν χαρακτηρίζονται ως τέτοιοι, δεδομένου ότι η ισχύς τους θεμελιώνεται στο νόμο και δεν εξαρτάται από την ένταξή τους στη σύμβαση. Έτσι, γίνεται δεκτό ότι στις συμβάσεις δημοσίου δικαίου μόνο αναλογική εφαρμογή του άρθρου 2 ν.2251/94 είναι δυνατή.

B. Μονομερής προδιατύπωση των όρων-παντελής απουσία διαπραγμάτευσης.

Οι ΓΟΣ είναι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων μονομερώς. Η έννοια της μονομερούς προδιατύπωσης συνίσταται στο ότι η διατύπωση των ΓΟΣ γίνεται αποκλειστικά και μόνον από τον χρήστη ή και από μια Τρίτη πλευρά (π.χ. από έναν επαγγελματικό σύλλογο) κατά τρόπο αποκλειστικό οριστικό πριν από την σύναψη της σύμβασης, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη ατομικά γνωρίσματα της συγκεκριμένης περίπτωσης. Συνεπώς εξαιρούνται κατ' αρχήν από το πεδίο εφαρμογής του νόμου ρήτρες που αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης, ως εξ ορισμού αντίθετες με την έννοια του ΓΟΣ. Άλλωστε, σύμφωνα με τα οριζόμενα και στο άρθρο 3 παρ. 2 εδ. Β της κοινοτικής Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ «το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιας ρήτρας ή για κάποια μεμονωμένη ρήτρα υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση, δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο οποίοιού μίας σύμβασης αν η συνολική αξιολόγηση του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο μίας σύμβασης αν η συνολική αξιολόγηση του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο μίας σύμβασης αν η συνολική αξιολόγηση οδηγεί στο συμπέρασμα ότι παρ' όλα αυτά πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης». Το βάρος απόδειξης ότι μια ρήτρα υπήρξε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης φέρει ο επικαλούμενος την εξαίρεση προμηθευτής. Ένα περαιτέρω εννοιολογικά στοιχείο των ΓΟΣ που συνάγεται από την εκ των προτέρων διατύπωσή τους ώστε να διευκολύνεται η μελλοντική πολλαπλή ομοιόμορφη χρήση τους, αποτελεί η τυπική ομοιομορφία του περιεχομένου τους. Το χαρακτηριστικό αυτό καταδεικνύει ότι ο χρήστης θέλει να επιβάλει τους όρους της ανεξαρτήτως των συνθηκών της σημαίνει φραστική ταυτότητα του περιεχομένου. Κρίσιμο είναι το ουσιαστικό περιεχόμενο σε συνάρτηση με τις έννομες συνέπειες που συνδέονται με

αυτό. Αρκεί, ότι το ουσιαστικό περιεχόμενο είναι κατά το ουσιώδη στοιχεία του νόμου.

Γ. Προορισμός για πολλαπλή ομοιόμορφη χρήση

Από τη διατύπωση του άρθρου 2 παρ.1 ν.2251/94 προκύπτει ότι πρέπει να υπάρχει πρόθεση χρησιμοποίησης των όρων σε απροσδιόριστο, δηλαδή σε αόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων. Ωστόσο, παρ. 10 του ίδιου άρθρου, όπως αυτή προστέθηκε με το ν. 274/99, επεκτείνει το πεδίο εφαρμογής του εν λόγω άρθρου και σε «κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης». Συνεπώς, καθίσταται αναγκαία η διασταλτική ερμηνεία της σχετικής διάταξης, ώστε να συμπεριληφθούν στο προστατευτικό πεδίο του άρθρου 2 παρ. 1 και εκείνοι οι όροι για τους οποίους υπάρχει πρόθεση πολλαπλής χρησιμοποίησης σε ορισμένο (και όχι αόριστο) αριθμό συμβάσεων. Έχει γίνει δεκτό ότι ενώ δεν είναι αναγκαίο να προορίζονται οι ΓΟΣ για μεγάλο αριθμό όμοιων συμβάσεων, η πρόθεση του συντάκτη να τους χρησιμοποιήσει σε μία και μόνο σύμβαση δεν αρκεί για αν τους προσδώσει το χαρακτηριστικό των ΓΟΣ. Προς τούτο κρίνεται απαραίτητο να προορίζονται οι προδιατυπωμένοι όροι για ένταξη σε μερικές τουλάχιστον (ίσως τρεις έως πέντε) όμοιες συμβάσεις, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει και ότι θα πρέπει να έχουν ήδη χρησιμοποιηθεί στον αντίστοιχο αριθμό συμβάσεων. Κρίσιμο στοιχείο στην προκειμένη περίπτωση είναι η πρόθεση πολλαπλής ομοιόμορφης χρησιμοποίησής τους, ώστε να αποκλείεται ο προσανατολισμός της διατύπωσής τους προς κάποιον συγκεκριμένο πελάτη(ΠΠρΑθ 3229/96 ΔΕΕ 1997,75).

2.6 Ο ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΓΟΣ

Μέσα στο πλαίσιο του ν.2251/94 διακρίνονται τρεις μορφές δικαστικού ελέγχου των ΓΟΣ: α) ο έλεγχος της ένταξής τους στη σύμβαση β) ο έλεγχός τους μέσω ερμηνείας και τέλος, γ) ο άμεσος έλεγχος των ΓΟΣ, δηλαδή ο έλεγχος του περιεχομένου τους.

I. Έλεγχος-Προϋποθέσεις ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση

Για την ένταξη των ΓΟΣ στη σύμβαση απαιτείται- υπό το καθεστώς του ν.2251/94- ιδιαίτερη συμφωνία αντικείμενο της οποίας δεν είναι η διαπραγμάτευση του περιεχομένου των ΓΟΣ αλλά η ενσωμάτωσή τους στη σύμβαση(δηλαδή η ισχύς τους και μόνο). Δεδομένου λοιπόν ότι ο αντισυμβαλλόμενος στερείται της δυνατότητας ν συνεπιδράσει στη διαμόρφωση του περιεχομένου των ΓΟΣ, η αναγωγή τους σε

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

περιεχομένου της σύμβασης προϋποθέτει τη συνδρομή ορισμένων πρόσθετων προϋποθέσεων επιπλέον των γενικών προαπαιτούμενων για την κατάρτιση οποιασδήποτε έγκυρης σύμβασης(πρόταση, αποδοχή, συμφωνία). Συγκεκριμένα στο άρθρο 2 παρ.1 του ν.2251/94 ορίζεται ότι οι ΓΟΣ «δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαιτίως και ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους». Από την αρνητική διατύπωση του νόμου απορρέουν οι προϋποθέσεις ισχύος των ΓΟΣ, οι οποίες πρέπει να συντρέχουν το αργότερο κατά την κατάρτιση της σύμβασης. Οι προϋποθέσεις αυτές είναι οι ακόλουθες: 1) επισήμανση των ΓΟΣ και εξασφάλιση δυνατότητας γνώσης του περιεχομένου τους από την πλευρά του προμηθευτή και 2) γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή. Τρίτη και τελευταία αναγκαία προϋπόθεση μολονότι δεν αναφέρεται στο κείμενο του νόμου ρητά αποτελεί η συγκατάθεση του αντισυμβαλλόμενου. Γενικοί όροι συναλλαγών για τους οποίους δεν συντρέχουν οι προϋποθέσεις ένταξης δεν καθίστανται περιεχόμενο της σύμβασης και σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 1 ν.2251/94 δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή. Αναλυτικότερα:

1) Επισήμανση των ΓΟΣ-εξασφάλιση γνώσης του περιεχομένου τους

α) Η υπόδειξη των ΓΟΣ-προϋποθέσεις διατύπωσης

Αναγκαία προϋπόθεση της ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση θεωρείται η κατά το χρόνο κατάρτιση της σύμβασης δυνατότητα γνώσης, εκ μέρους του αντισυμβαλλόμενου, του περιεχομένου των ΓΟΣ. Δεν απαιτείται δηλαδή ο τελευταίος να λάβει πράγματι γνώση του περιεχομένου των ΓΟΣ, αλλά πρέπει να εξασφαλίζεται η δυνατότητα γνώσης του. Από την υποχρέωση του προμηθευτή να εξασφαλίζει στον καταναλωτή τη δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των ΓΟΣ απορρέει ο κανόνας ότι οι ΓΟΣ πρέπει να είναι σαφείς, συγκεκριμένοι και διατυπωμένοι απλά, ώστε να μπορεί ο μέσος καταναλωτής να συλλάβει το νόημά τους (άρθρο 5 της κοινοτικής Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ)

Η υπόδειξη των ΓΟΣ πρέπει να είναι ρητή, με την έννοια ότι ο προμηθευτής οφείλει να επιστήσει την προσοχή του καταναλωτή και να του επισημάνει κατά τρόπο που αμην καταλείπει αμφιβολίες ότι η σύμβαση συνάπτεται υπό τους συγκεκριμένους ΓΟΣ. Η παραπομπή πάντως αρκεί να γίνεται στο σύνολο των ΓΟΣ, χωρίς να απαιτείται

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

αναφορά στο περιεχόμενο της κατ' ιδίαν ρήτρας. Όσον αφορά τον τύπο της υπόδειξης, ο ν.2251/94 ορίζει ότι στο άρθρο 2 παρ.3, ότι οι έντυποι ΓΟΣ εκτυπώνονται ευανάγνωστα σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι ΓΟΣ μπορεί να είναι γραμμένοι με το χέρι, δαχτυλογραφημένοι, αποτυπωμένοι σε πρόγραμμα ηλεκτρονικού υπολογιστή ή να περιέχονται στο διαδίκτυο στις περιπτώσεις ηλεκτρονικών συμβάσεων. Αυτονόητο όμως είναι ο έγγραφος τύπος, ως προϋπόθεση ενσωμάτωσης των ΓΟΣ στη σύμβαση, απαιτείται μόνο στις περιπτώσεις κατά τις οποίες για την κατάρτιση της σύμβασης απαιτείται έγγραφο. Στην αντίθετη περίπτωση, προκειμένου δηλαδή περί συμβάσεων που καταρτίζονται προφορικός ή και σιωπηρός(π.χ. στους χώρους στάθμευσης αυτοκινήτων) δεν απαιτείται για την ενσωμάτωση των ΓΟΣ στη σύμβαση η τήρηση έγγραφου τύπου, αλλά αρκεί προφορική ή και σιωπηρή υπόδειξη των ΓΟΣ(π.χ. με ανάρτηση ευδιάκριτης πινακίδας στο κατάστημα του προμηθευτή).Όσον αφορά τον χρόνο τώρα, η υπόδειξη θα πρέπει να γίνει το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της σύμβασης, όπως ρητώς ορίζεται στο άρθρο 2 παρ.1 ν.2251/94, δεδομένου ότι η μεταγενέστερη υπόδειξη δεν αναπληρώνει την σχετική παράλειψη.

β) Η γλώσσα σύνταξης των ΓΟΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.2 του ν.2251/94, «οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα. Εξαιρούνται οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών». Από το κείμενο του νόμου προκύπτει ότι ο κανόνας της διατύπωσης των ΓΟΣ στην ελληνική γλώσσα αναφέρεται μόνο στις εθνικές συναλλαγές. Αντίθετα ο πιο πάνω κανόνας δεν ισχύει αν είτε λόγω υπηκοότητας των συναλλασσόμενων(υποκειμενικό στοιχείο) είτε λόγω τόπου κατάρτισης, εκτέλεσης κ.λ.π. της σύμβασης(αντικειμενικό στοιχείο) εμπεριέχει στοιχείο αλλοδαπότητας, συνδέεται δηλαδή και μια διεθνή σύμβαση ad hoc, με βάση πρωτίστως τη γλώσσα της κύριας σύμβασης. Τα διεθνή συναλλακτικά ήθη και η καλή πίστη επιβάλλουν στο χρήστη να μεταγλωττίσει τους ΓΟΣ στη γλώσσα της κύριας σύμβασης. Από τον παραπάνω κανόνα εξαιρούνται βεβαίως οι περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες οι ΓΟΣ είτε αποτελούν όρους διεθνών συμβάσεων που είναι διατυπωμένες σε γλώσσα διεθνών συναλλαγών, όπως η αγγλική, είτε όταν λόγω της φύσεως της σύμβασως και των συγκεκριμένων συνθηκών, η εκ μέρους του καταναλωτή γνώση άλλης γλώσσας από εκείνη της κύριας σύμβασης είναι αξιόσιμη και δεν αντίκειται στην αρχή της καλής πίστης. Για

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

παράδειγμα η χρήση ΓΟΣ διατυπωμένων στην αγγλική γλώσσα σε διεθνή σύμβαση όπου κύρια γλώσσα είναι η γερμανική δεν αποκλείει οπωσδήποτε την ένταξή τους στην κύρια σύμβαση, αν στη συγκεκριμένη συναλλαγή ή αν λόγω του είδους των συναλλαγών ή λόγω της διεθνούς εμπορικής εμπειρίας των συμβαλλόμενων, η αγγλική γλώσσα θεωρείται διεθνώς γνωστή και αποδεκτή. Επίσης, αν η χρήση ΓΟΣ που είναι διατυπωμένοι σε άλλη γλώσσα από εκείνη της κύριας συμβάσεως συνδυάζεται με ρήτρα διεθνούς διαιτησίας, η οποία αποτελεί τον κανόνα στο συγκεκριμένο κύκλο των συναλλασσόμενων ή την αρχή σε ορισμένου είδους διεθνείς συναλλαγές, δεν αποκλείεται παρ' όλα αυτά η ένταξη των ΓΟΣ στη συγκεκριμένη σύμβαση. Τέλος, στην περίπτωση των αλλοδαπών που ζουν μόνιμα στην ημεδαπή ευλόγως αναμένεται ότι γνωρίζουν την γλώσσα της χώρας στην οποία είναι εγκατεστημένοι και στην οποία είναι διατυπωμένοι οι ΓΟΣ, έστω και αν είναι διαφορετική από τη γλώσσα της κύριας σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση πάντως και όσον αφορά ΓΟΣ διατυπωμένους σε άλλη γλώσσα από εκείνη της κύριας σύμβασης, θα ισχύσουν τα γενικά κριτήρια του άρθρου 2παρ.1, προκειμένου οι ανωτέρω όροι να καταστούν περιεχόμενο της σύμβασης, δηλαδή θα πρέπει να προηγηθεί υπόδειξη των ΓΟΣ εκ μέρους του χρήστη και παροχή της δυνατότητας πραγματικής γνώσης στον αντισυμβαλλόμενο του.

2) Γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή

Το άρθρο 2 παρ. 1 ν.2251/94 ορίζοντας ότι «οι ΓΟΣ δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης του αγνοούσε ανυπαίτως», ανάγει σε προϋπόθεση της ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση το στοιχείο της γνώσης ή υπαίτιας άγνοιας του καταναλωτή. Ανυπαίτια θα θεωρείται η άγνοια του καταναλωτή στην περίπτωση που ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη των ΓΟΣ ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. Ωστόσο, δεν αποκλείεται το ενδεχόμενο ο καταναλωτής να αγνοεί ανυπαίτια τους ΓΟΣ, μολονότι ο προμηθευτής του υπέδειξε σαφώς την ύπαρξή τους. Στην περίπτωση αυτή, επίσης, οι ΓΟΣ δεν καθίστανται περιεχόμενο της σύμβασης.

3) Συγκατάθεση του αντισυμβαλλόμενου στην ισχύ των ΓΟΣ

Τελευταία προϋπόθεση για την ένταξη των ΓΟΣ στη σύμβαση, μολονότι δεν αναφέρεται ρητώς στο κείμενο του νόμου, αποτελεί η συγκατάθεση του αντισυμβαλλόμενου, η οποία κατά τις ειδικότερες περιστάσεις μπορεί να είναι ρητή ή

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

σιωπηρή. Η ρητή συγκατάθεση μπορεί να είναι προφορική ή γραπτή. Προφορική είναι στις περιπτώσεις προφορικής κατάρτισης της σύμβασης, συμπεριλαμβανόμενης της κατάρτισης μέσω τηλεφώνου, ενώ γραπτή στην περίπτωση των συμβάσεων που υποβάλλονται σε έγγραφο τύπο. Στην τελευταία περίπτωση γίνεται δεκτό ότι αναγκαία είναι η υπογραφή της κύριας σύμβασης όχι και των ΓΟΣ, οι οποίοι και ως ανυπόγραφοι μπορούν να ενταχθούν στο περιεχόμενο της σύμβασης, αρκεί η αναφορά ή η παραπομπή σε αυτούς να είναι ρητή και ευκρινής. Στην περίπτωση πάντως ρητής συγκατάθεσης υποστηρίζεται, ότι για την ένταξη των ΓΟΣ στη σύμβαση δεν αρκεί η αναγραφή του όρου ότι «η παραλαβή εγγράφου που περιέχει τέτοιους όρους συνεπάγεται την πλήρη αποδοχή τους» ή άλλης φράσης όμοιας κατά το περιεχόμενο και η θέση της υπογραφής του αντισυμβαλλόμενου κάτω από αυτή. Ο όρος αυτός δεν αναπτύσσει καμία νομική ενέργεια, ενδέχεται μάλιστα να θεωρηθεί καταπλεονεκτικός.

II. Έλεγχος μέσω της ερμηνείας των ΓΟΣ

Εφόσον κριθεί ότι, σύμφωνα με όσα αναλύθηκαν πιο πάνω, οι γενικοί όροι πράγματι μπορούν να αποτελέσουν μέρος της σύμβασης, ακολουθεί το δεύτερο στάδιο έμμεσου ελέγχου των γενικών όρων, που πραγματοποιείται μέσω της ερμηνείας αυτών, δηλαδή εξακρίβωσης του νοήματός τους.

A. Οι ερμηνευτικοί κανόνες του ν.2251/94

Κατά την ερμηνεία των ΓΟΣ, εφαρμόζονται καταρχήν οι ειδικοί ερμηνευτικοί κανόνες που τίθενται από τις διατάξεις του άρθρου 2 παρ.4-5 ν. 2251/94. Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.4 του ν.2251/94 «όροι συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλόμενων (ειδικοί όροι) είναι επικρατέστεροι από τους αντίστοιχους γενικούς όρους». Από τον κανόνα αυτόν συνάγεται ότι όταν στο πλαίσιο μιας σύμβασης συνυπάρχουν ΓΟΣ και ειδικοί όροι αντιφατικοί μεταξύ τους, οι ειδικοί όροι που απετέλεσαν αντικείμενο ατομικής συμφωνίας κατισχύουν των ΓΟΣ με συνέπεια η ρήτρα ΓΟΣ που αντιβαίνει στους ειδικούς όρους να μην ενταχθεί στη σύμβαση και να μην αποκτήσει ισχύ. Σύμφωνα εξάλλου με τον ερμηνευτικό κανόνα του άρθρου 2 παρ.5 εδ.α του ν.2251/94 «κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού». Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.5 εδ.β του ως άνω νόμου: «Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

λογαριασμό του προμηθευτή σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή». Εξαιρέση από τους παραπάνω κανόνες θεσπίζει το τρίτο εδάφιο παρ.5 του άρθρου 2 ν.2251/94. Σύμφωνα με τη νέα αυτή ρύθμιση, στις περιπτώσεις άσκησης συλλογικής αγωγής (άρθρου 10 παρ.9) ή επιβολής διοικητικών κυρώσεων από τον Υπουργό Εμπορίου (άρθρο 14 παρ.3) προτιμάται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνευτική εκδοχή, αναφορικά με τους ΓΟΣ. Τη ρύθμιση αυτή καθιερώνει ο εθνικός νομοθέτης με την προϋπόθεση ότι μια τέτοια στενή ερμηνεία κατά του καταναλωτή αυτή τη φορά-οδηγεί σε απαγόρευση διατύπωσης και χρήσης του σχετικού όρου.

Β. Γενικά ερμηνευτικά του ΑΚ

Εκτός από τους ειδικούς ερμηνευτικούς κανόνες του ν.2251/94, εφαρμογή στην ερμηνεία των ΓΟΣ έχουν και όλοι οι άλλοι ερμηνευτικοί κανόνες που χρησιμοποιούνται γενικά στην ερμηνεία των συμβάσεων, αρκεί βέβαια οι κανόνες αυτοί να είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή. Ιδίως στην ερμηνεία των ΓΟΣ πρέπει να λαμβάνονται υπόψη υπέρ των καταναλωτών οι διατάξεις των άρθρων 173 και 200 ΑΚ που αναφέρονται στην ερμηνεία των δικαιπραξιών. Σύμφωνα με την ΑΚ 173, που καθιερώνει το υποκειμενικό κριτήριο ερμηνείας, «κατά την ερμηνεία της δηλώσεως αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις». Συνεπώς, προκειμένου να διαπιστώσει την αληθινή βούληση του δηλούντος, ο αποδέκτης και ο ερμηνευτής των ΓΟΣ οφείλουν να αναζητούν τι εννοούσε και τι επεδίωκε ο δηλών, ενώ ο τελευταίος πρέπει να λαμβάνει υπόψη τι μπορεί και οφείλει να αντιληφθεί ο αποδέκτης. Σύμφωνα με την ΑΚ 200, που εισάγει αντικειμενικά κριτήρια ερμηνείας, «οι συμβάσεις ερμηνεύονται 'όπως απαιτεί η καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη». Αυτό σημαίνει ότι κατά την ερμηνεία των ενταγμένων στη σύμβαση ΓΟΣ, πρέπει να λαμβάνεται ως κριτήριο δυνατότητα αντίληψης του μέσου εκπρόσωπου του συναλλακτικού κύκλου στον οποίο απευθύνονται οι ΓΟΣ, δηλαδή το νόημα που θα μπορούσε να προσδώσει σε αυτούς ένας μέσος λογικός ΚΑΙ έντιμος πελάτης, σε συνδυασμό πάντα με τις δυνατότητες των συμβαλλόμενων δηλαδή όχι μόνο τους δηλούντος αλλά και του αποδέκτη και τις πραγματικές περιστάσεις.

Οι ερμηνευτικοί κανόνες των άρθρων 173 και 200 ΑΚ εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση κατά την οποία υπάρχει κενό στην ερμηνευόμενη σύμβαση ή αμφιβολία ως προς τις δηλώσεις βουλήσεως των συμβληθέντων. Το δικαστήριο της ουσίας, όταν

διαπιστώνει τη ύπαρξη κενού ή αμφιβολίας, δεν υπόκειται ως προς αυτά στον αναιρετικό έλεγχο. Όταν, όμως, μολονότι διαπίστωσε έστω και έμμεσα την ύπαρξη κενού ή αμφιβολίας, δεν προσφεύγει στους κανόνες της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών για την ανεύρεση της αληθινής βούλησης των συμβληθέντων ή όταν δεν παραθέτει στην απόφασή του τα πραγματικά στοιχεία, από τα οποία προκύπτει η εφαρμογή των ερμηνευτικών κανόνων, τότε υποπίπτει στην πλημμέλεια της παραβίασεως των ερμηνευτικών κανόνων των δικαιοπραξιών, είτε ευθέως(άρθρο 559 αριθμ.1 ΚΠολΔ), είτε με έλλειψη νομίμου βάσεως(άρθρο 559 αριθμ 19 ΚΠολΔ).³

2.7 Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ Ν.2251/94 ΕΠΙ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Στο πλαίσιο της ελληνικής έννομης τάξης δεν έχουν θεσπισθεί ειδικές νομοθετικές ρυθμίσεις που να αφορούν αμέσως τις προϋποθέσεις και την έκταση ελέγχου των ΓΟΣ των τραπεζών. Με την ψήφιση, ωστόσο του ν.2251/94 ετέθη ευθέως ο προβληματισμός αφενός κατά πόσο ο πελάτης της τράπεζας εμπίπτει στην έννοια του κατ'άρθρο 1 παρ.4 περ. α ν.2251/94 «καταναλωτή» και αφετέρου το κατά πόσο οι υπηρεσίες που παρέχουν οι τράπεζες εμπίπτουν στο εύρος της «προμήθειας των προϊόντων» ή «παροχή υπηρεσιών»(άρθρο 1 παρ.4 περ.β ν.2251/94).

- i. Η έννοια του καταναλωτή
 - a) Ο πελάτης της τράπεζας

Ο περιορισμός που τάσσει ο νόμος 2251/94 ότι προκειμένου να υπαχθεί στην έννοια του «καταναλωτή» πρέπει να είναι απλώς ο τελικός αποδέκτης των παρεχόμενων σε αυτόν υπηρεσιών αποτελεί ανεπιτυχές κριτήριο για την εφαρμογή του ν.2251/94 στις τραπεζικές συναλλαγές, διότι είναι δυνατόν να υποστηριχθεί ότι η υπηρεσία εν γένει, ως αγαθό, αναλώνεται με την παροχή του και υπό την έννοια αυτή κάθε παροχή τραπεζικής υπηρεσίας απευθύνεται προς τον «τελικό αποδέκτη» της. Ως τελικός αποδέκτης των τραπεζικών υπηρεσιών θεωρείται καταρχήν πελάτης της τράπεζας που καταρτίζει με αυτήν σύμβαση για την εξυπηρέτηση τραπεζικών και όχι μόνο επαγγελματικών αναγκών. Εξειδικεύοντας περισσότερο την προσέγγιση αυτή είναι δυνατόν να λεχθεί ότι οι διατάξεις του νόμου 2251/94 είναι εφαρμοστέες(και μάλιστα

³ (βλ.Ιωάννης Καράκωστας, Προστασία Καταναλωτή,σελ.85)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ευθέως) στον τομέα του λεγόμενου retail banking, όρος ο οποίος αποδίδεται στα ελληνικά *τραπεζικές υπηρεσίες προς καταναλωτές* και περιλαμβάνει τουλάχιστον τις τραπεζικές συμβάσεις παροχής υπηρεσιών που από τη φύση τους προσφέρονται κυρίως σε φυσικά πρόσωπα, αποτελούν συναλλαγές σχετική ομοιομορφία περιοδικότητα και επαναληπτικότητα. Στις υπηρεσίες αυτές εμπίπτουν οι καταθέσεις χρημάτων ή άλλων ακινήτων αξιών, οι πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, η έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής-πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών- οι συναλλαγές σε συνάλλαγμα, κινητές αξίες και παράγωγα χρηματοοικονομικά προϊόντα, η διαχείριση χαρτοφυλακίου ή η παροχή συμβουλών για τη διαχείριση του, τη φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών, η εκμίσθωση θυρίδων κ.λ.π. Επειδή, όμως, στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών, η ανάγκη προστασίας της συμβατικής ισορροπίας και διασφάλιση της δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης των αντισυμβαλλομένων των τραπεζών είναι ιδιαίτερα έκδηλη λόγω της οικονομικής και οργανωτικής υπεροχής ή άλλως της εξουσιαστικής θέσης των τραπεζών, οι οποίες κατά κανόνα επιβάλλουν μονομερώς στους ασθενέστερους αντισυμβαλλόμενους τους την κατάρτιση τυποποιημένων συμβάσεων με προδιατυπωμένους από τις ίδιες γενικούς όρους, βάσιμα υποστηρίζεται η άποψη ότι οι διατάξεις του άρθρου 2 ν. 2251/94 για τους ΓΟΣ εφαρμόζονται ευθέως ή κατ' αναλογία κατά τον έλεγχο των τραπεζικών ΓΟΣ ανεξάρτητα από το εάν ο πελάτης συναλλάσσεται με την τράπεζα στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή και εμπορικής τους ιδιότητας, αρκεί α χαρακτηρίζεται η συγκεκριμένη συναλλαγή από ανισομέρεια σε βάρος της διαπραγματευτικής δύναμης του πελάτη της τράπεζας.

b) Ο εγγυητής τραπεζικού δανείου

Ειδικότερα, σε ότι αφορά την υπαγωγή (ή μη) του τραπεζικού εγγυητή στο ν.2251/94, οι απόψεις στη θεωρία και τη νομολογία δίστανται. Παράδειγμα αποτελούν οι δύο δικαστικές αποφάσεις του έτους 2002: στην πρώτη απόφαση το Εφετείο Πειραιώς με την υπ' αριθμό 91/2002 απόφασή του, προκειμένου ν' απορρίψει τν ισχυρισμό του εγγυητή ότι η γενόμενη με τους ΓΟΣ, παραίτησή του από τις ενστάσεις των άρθρων 853 επ.ΑΚ είναι ανίσχυρη κατά το άρθρο 2 παρ.6 ν.2251/94, διατύπωσε το σκεπτικό ότι ο «εγγυητής δεν είναι αποδέκτης των προσφερόμενων από την τράπεζα υπηρεσιών και συνεπώς δεν είναι καταναλωτής με την έννοια του άρθρου 1 παρ.4^α ν.2251/94». Στην δεύτερη όμως απόφαση,(η οποία επικύρωσε την ΜΠρΑθ

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1119/2002) αναφέρει στ σκεπτικό της απόφασης ότι ο εγγυητής εμπίπτει και αυτός στην έννοια του καταναλωτή, «αφού προσέρχεται στην προμηθεύτρια Τράπεζα σαν πελάτης και είναι αποδέκτης των υπηρεσιών αυτής». Μέρος της ελληνικής θεωρίας επικροτεί την πρώτη απόφαση με την αιτιολογία ότι ο μεν πρωτοφειλέτης διαπραγματεύεται τη χορήγηση σε αυτόν της όποια μορφής τραπεζικής χρηματοδότησης ως επαγγελματίας με στόχο την άμεση βελτίωση της κερδοφορίας της επιχείρησής του, ο δε όφελος από παρόμοια εξέλιξη, ιδίως όταν ο εγγυητής είναι εταίρος της πρωτοφειλέτιδος εταιρίας (περίπτωση επαγγελματικού κυρίως δανείου). Από την άλλη πλευρά, μία άλλη μερίδα της θεωρίας, σχολιάζοντας επικριτικά την απόφαση του Εφετείου Πειραιώς, φαίνεται να υιοθετεί την άποψη ότι ο κάθε πιστολήπτης, όχι μόνο καταναλωτικού αλλά και επαγγελματικού δανείου είναι τελικός αποδέκτης της παρεχόμενης τραπεζικής υπηρεσίας και ως εκ τούτου καταναλωτής με την έννοια του άρθρου 1 παρ. 4^α ν.2251/94 και συνεπώς η ιδιότητα αυτή μεταδίδεται από τον πιστολήπτη στον εγγυητή του. Πάντως και οι δύο πλευρές της θεωρίας φαίνεται να συμφωνούν στο ότι ο εγγυητής του καταναλωτικού δανείου ή σύμβασης για την χορήγηση πιστωτικής κάρτας δεν θα μπορούσε να αποκλεισθεί τελικά από το πεδίο προστασίας του ν.2251/94 δεδομένου ότι δεν προέβη στη συγκεκριμένη ενέργεια με σκοπό το μετέπειτα, έμμεσο έστω, κερδοσκοπικό όφελος αλλά την κάλυψη καθαρά ατομικών οικονομικών αναγκών. Το ίδιο θα μπορούσε κατά βάση να ισχύει αναφορικά και με τυχόν εγγυητές ατομικών στεγαστικών δανείων. Αντιστοίχως, συγκλίνουν και στο ότι ο εγγυητής του επαγγελματικού δανείου δεν είναι σε κάθε περίπτωση άξιος προστασίας διότι συχνά ο εγγυητής αυτός είναι συναλλακτικά έμπειρος συνεταίρος της δανειολήπτριας επιχείρησης, ο οποίος γνωρίζει πολύ καλά τις δυνατότητες αποπληρωμής της πρωτοφειλέτιδας καθώς και τον κίνδυνο που αναλαμβάνει. Ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα άποψη διατυπώθηκε πρόσφατα στην θεωρία ως προς το κριτήριο παροχής προστασίας στον εγγυητή. Υποστηρίχθηκε ότι η σχετική απόφαση θα πρέπει να εξαρτάται από την διατύπωση της συνδρομής ή μη, κατά περίπτωση, «καταστάσεων ελλείμματος δυνατοτήτων των αυτοπροστασίας» που ενδέχεται να συνοδεύουν τον εγγυητή. Το σκεπτικό ξεκινά από την υποχρέωση διασφάλισης της συνταγματικά κατοχυρωμένης ιδιωτικής αυτονομίας και ανακαθορισμού των συναλλασσόμενων(συνταγματική προσέγγιση της προστασίας των καταναλωτών). Υπό το πρίσμα αυτό, το Γερμανικό Συνταγματικό Δικαστήριο έκρινε αναγκαίο να προστατεύσει το ατομικό δικαίωμα ανακαθορισμού του εγγυητή(βλ. περιπτώσεις όπου η Τράπεζα εκμεταλλεύεται τη συναλλακτική

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

απειρία και την ψυχική φόρτωση των εγγυητών τέκνων, συζύγων ή στενών συγγενών του δανειολήπτη, με αποτέλεσμα η λήψη των εγγυήσεων αυτών να ισοδυναμεί με εκ των προτέρων καταδίκη του ασθενέστερου σε «ετεροπροσδιορισμό» και με παθητική προσβολή του ατομικού δικαιώματος της ιδιωτικής του αυτονομίας).

ii. Η έννοια του προμηθευτή

Όσον αφορά τον ζήτημα της υπαγωγής της τράπεζας στην έννοια του «προμηθευτή» σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ.4 περ.β ν.2251/94 που ορίζει ότι ο «προμηθευτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή», δεν γεννώνται ιδιαίτερα προβλήματα. Η τράπεζα, όπως προκύπτει τόσο από τις διατάξεις του ν.2076/92, όσο και από τον κώδικα τραπεζικής δεοντολογίας, ο οποίος στον ορισμό που περιέχει για την έννοιά της την προσδιορίζει ως η «επιχείρηση η οποία δέχεται καταθέσεις από το κοινό, χορηγεί πιστώσεις και περιέχει όσες άλλες υπηρεσίες προβλέπονται από την άδεια λειτουργίας της», παρέχει-προμηθεύει στο πλαίσιο της άσκησης της επιχειρηματικής της δραστηριότητας σειρά υπηρεσιών προς τους πελάτες της. Ας σημειωθεί ότι αμφισβητείται αν ορισμένες τραπεζικές εργασίες που αναφέρονται στο άρθρο 24 ν.2076/92 και οι οποίες είναι από τις πλέον συνηθισμένες στις τραπεζικές συναλλαγές (όπως η παροχή πιστώσεων και οι προεξοφλήσεις συναλλαγματικών) αποτελούν παροχή «υπηρεσιών» κατά την έννοια του ν. 2251/94. Τέλος, δεν έχουν διατυπωθεί αμφιβολίες ως προς την προϋπόθεση της «προσφοράς προϊόντων ή υπηρεσιών στην αγορά». Οι παρεχόμενες από τις τραπεζικές υπηρεσίες σαφώς απευθύνονται και αφορούν στο ευρύ καταναλωτικό κοινό, δεν προσφέρονται ούτε σχεδιάζονται για ορισμένο αποδέκτη, αλλά έχουν κατά κανόνα μαζικό χαρακτήρα και έντονο το στοιχείο της τυποποίησης. Η γνωστοποίησή τους στην αγορά γίνεται μέσω διαφημίσεων, ανακοινώσεων, ενημερωτικών φυλλαδίων, προσφορών και προτάσεων που στοχεύουν στον ανώνυμο πελάτη και υποψήφιο αντισυμβαλλόμενο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΕΚΤΟΣ ΕΜΠΟΡΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ

3.1 ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 3 Ν.2251/94

Προϋποθέσεις για την εφαρμογή της διάταξης του άρθρου 3 είναι οι εξής: α) η σύμβαση συνάπτεται έξω από το εμπορικό κατάστημα του προμηθευτή και β) την

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

πρωτοβουλία για την κατάρτιση της σύμβασης έχει ο προμηθευτής. Κατά εξαίρεση το άρθρο εφαρμόζεται και γ) όταν η σύμβαση καταρτίστηκε κατόπιν πρόσκλησης από μέρος του καταναλωτή, εφόσον έχει αντικείμενο προϊόντα αλλά από εκείνα για τα οποία έγινε η πρόσκληση. Τέλος κατά την παρ. 3 του άρθρου 3 του ίδιου νόμου, οι διατάξεις που ισχύουν για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος εφαρμόζονται και δ) όταν ο καταναλωτής έχει υποβάλλει προσφορά, υπό συνθήκες όμοιες με εκείνες των παραγράφων 1 και 2. Αναλυτικότερα:

A.Ο τρόπος κατάρτισης της σύμβασης.

Όπως προκύπτει από την παράγραφο 1 του άρθρου 3, οι συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος είναι «οι συμβάσεις παροχής αγαθών ή υπηρεσιών που καταρτίζονται με πρωτοβουλία του προμηθευτή στον τόπο κατοικίας, διαμονής ή εργασίας του καταναλωτή ή σε χώρο επιλογής του προμηθευτή έξω από το εμπορικό κατάστημά του.» από τον παραπάνω ορισμό προκύπτει ότι το πρώτο βασικό κριτήριο για την εφαρμογή της διάταξης (το τυπικό κριτήριο), είναι ότι ο τρόπος της συναλλακτικής επαφής και της σύναψης της σύμβασης δεν ήταν το εμπορικό κατάστημα ή το γραφείο του προμηθευτή(δηλαδή ο συνήθης χώρος σύναψης τέτοιων συμβάσεων), αλλά χώρος εκτός καταστήματός του, της επιλογής του προμηθευτή, στον οποίο βρισκόταν ο καταναλωτής χωρίς να έχει σκοπό να προμηθευτεί το προϊόν ή την υπηρεσία π.χ. κατά τη διάρκεια εκδρομής, μέσα σε μεταφορικά μέσα, στο σχολείο, σε δημόσιους χώρους, σε ξενοδοχεία, σε χώρο εργασίας του καταναλωτή .κ.λ.π.

B. πρωτοβουλία του προμηθευτή και ο αιφνιδιασμός του καταναλωτή

Το δεύτερο βασικό κριτήριο για την εφαρμογή της διάταξης, το ουσιαστικό κριτήριο, είναι ότι τη πρωτοβουλία για την σύναψη της σύμβασης πρέπει να την έχει αναλάβει ο προμηθευτής. Πρέπει δηλ ο προμηθευτής να είναι αυτός που αναζήτησε τον καταναλωτή χωρίς ρητή πρόσκληση του τελευταίου. Έτσι δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του νόμου η σύμβαση στη οποία συνήφθη εκτός του καταστήματος του προμηθευτή κατόπιν όμως ρητής πρόσκλησης του καταναλωτή. Στην περίπτωση αυτή ελλείπει το στοιχείο του αιφνιδιασμού ή του απροόπτου, αφού ο καταναλωτής είναι αυτός που ανέλαβε την πρωτοβουλία για τη σύναψη της συγκεκριμένης σύμβασης και συνεπώς είναι προετοιμασμένος και ενήμερος για το συγκεκριμένο προϊόν και δεν καταλαμβάνεται εξαπίνης ούτε παρενοχλείται.

Γ. Η πρόσκληση του καταναλωτή για προϊόντα αλλά εκείνα για τα οποία έγινε η σύμβαση(άρθρο 3 παρ. 2)

Κατ'εξαιρέση ο καταναλωτής προστατεύεται και αν ακόμα η σύμβαση καταρτίστηκε έπειτα από ρητή πρόσκληση του «εφόσον έχει αντικείμενο προϊόντα αλλά από εκείνα για τα οποία έγινε η πρόσκληση, εκτός εάν ο καταναλωτής γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει ότι και τα άλλα αυτά προϊόντα περιλαμβάνονται στις εμπορικές δραστηριότητες του προμηθευτή ή αν τα προϊόντα αυτά σχετίζονται άμεσα με τα προϊόντα για τα οποία έγινε η πρόσκληση». Έτσι κατά το πόσο έγινε η συγκεκριμένη σύμβαση εμπίπτει στο προστατευτικό πεδίο του νόμου, θα κριθεί ad hoc με βάση δύο διαδοχικώς εφαρμοσμένα κριτήρια: ένα υποκειμενικό (η γνώση του καταναλωτή) και ένα αντικειμενικό (υπαίτια άγνοια). Όσον αφορά το υποκειμενικό στοιχείο, η γνώση θα κριθεί με βάση το συγκεκριμένο καταναλωτή, ο οποίος συνήψε τη συγκεκριμένη σύμβαση, θα ερευνηθεί δηλαδή αν ο συγκεκριμένος καταναλωτής γνώριζε ότι το συγκεκριμένο προϊόν εμπίπτει στο κύκλο δραστηριοτήτων του συγκεκριμένου προμηθευτή για παράδειγμα επειδή είχε συναλλαγή και στο παρελθόν μαζί του. Αν δεν γνώριζε τότε θα εξετασθεί τι όφειλε να γνωρίζει ενόψει της σχέσης του με ορισμένο κύκλο προσώπων ή λόγω του επαγγέλματος. Κριτήριο αποτελεί ο ορίζοντας προσδοκίας του μέσου, συνετού και έντιμου καταναλωτή του συγκεκριμένου κύκλου δραστηριοτήτων όπως αυτός προσδιορίζεται και προδιαγράφεται από την εμπειρία ή τις γνώσεις του αναφορικά και με το είδος ή τη χρήση ορισμένου προϊόντος. Έτσι, αν κατά τις κρατούσες στις συναλλαγές αντιλήψεις, τα προσφερόμενα προϊόντα σχετίζονται με αυτά για τα οποία ο προμηθευτής προσκλήθηκε, τότε ο συγκεκριμένος καταναλωτής όφειλε να γνωρίζει ότι περιλαμβάνονται στις εμπορικές δραστηριότητες του προμηθευτή. Αντίθετα, αν δεν υπάρχει «σχέση» κατά την παραπάνω έννοια, τότε ελλείπει το στοιχείο της υπαιτιότητας. Με βάση δηλαδή τις κρατούσες στις συναλλαγές αντιλήψεις προσδιορίζεται το στοιχείο του αιφνιδιασμού που θέτει τον καταναλωτή σε μειονεκτική διαπραγματευτική θέση έναντι του προμηθευτή και τον καθιστά άξιο προστασίας με βάση τις ανωτέρω διατάξεις του νόμου.

3.2 ΤΟ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΑΡΘΡΟΥ 3 Ν.2251/94

Σύμφωνα με το άρθρο 3 του νόμου 2251/94 διακρίνονται στις επαχθείς συμβάσεις και στις συμβάσεις εγγύησης. Έτσι λοιπόν θα έχουμε:

Οι επαχθείς συμβάσεις

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ο καταναλωτής προστατεύεται με βάση τις διατάξεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος μόνο όταν πρόκειται για τις συμβάσεις δηλαδή οσάκις η παροχή αγαθών ή υπηρεσιών γίνεται έναντι κάποιου ανταλλάγματος(τίμημα). Το αντάλλαγμα πάντως δεν είναι απαραίτητο να συνίσταται μόνο σε χρήμα, αλλά μπορεί να συνίσταται και σε οποιαδήποτε άλλο περιουσιακό αγαθό. Δεν είναι πάντως απαραίτητο, η επαχθής σύμβαση να είναι αμοτεροβαρής. Υπό ορισμένες προϋποθέσεις υπάγονται στην προστατευτική ρύθμιση του νόμου και οι ετεροβαρείς. Αντίθετα οι χαρακτηριστικές δικαιοπραξίες δεν εμπίπτουν στην προστατευτική ρύθμιση του νόμου. Ακόμα και στην περίπτωση κατά την οποία ο καταναλωτής είναι αυτός που προβαίνει σε δωρεά προς προμηθευτή δεν θα προστατευτεί με βάση τις διατάξεις του νόμου για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, έστω και αν προβέη στη χαρακτηριστική πράξη υπό συνθήκες ανάλογες με αυτές που περιγράφει ο νόμος. Εάν προκειμένου να εφαρμοσθούν οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα είτε αυτές για τη δωρεά, είτε οι γενικές διατάξεις. Έτσι αν για τη σύσταση της δωρεάς απαιτείται συμβολαιογραφικό έγγραφο(ΑΚ 498 παρ.1), τότε αυτό αρκεί για να αποτρέψει τον δωρητή από βιαστικές και απερίσκεπτες ενέργειες. Αντίθετα, όπου κατ' εξαίρεση, δεν επιβάλλεται ο συμβολαιογραφικός τύπος είτε η έλλειψή του θεραπεύεται τότε ο δωρητής μπορεί αναλόγως των ειδικών περιστάσεων υπό τις οποίες συνήθη η δωρεά να προστατευτεί με βάση τα άρθρα 178 επ. ΑΚ. Υποστηρίζεται όμως και η άποψη ότι αν κατ' εξαίρεση δεν χρειάζεται τύπος ή πρόκειται για χρησιδάνειο από τον καταναλωτή προς τον προμηθευτή, δηλαδή πάλι σύμβαση που δεν υπόκειται στο συμβολαιογραφικό τύπο, θα ήταν δυνατή η αναλογική εφαρμογή του άρθρου 3 για την προστασία του πρώτου που «παρασύρεται « από τον δεύτερο στη χαριστική παραχώρηση της χρήσης πράγματος.

Οι συμβάσεις εγγύησης

Αμφιβολίες έχουν εγερθεί ως προς το αν υπάγεται στη ρύθμιση του νόμου η εγγύηση(π.χ. νοικοκυρά παρέχει υπέρ του εμπόρου συζύγου της την προσωπική της εγγύηση στον επισκέπτη της- εκπρόσωπο της δανείστριας εταιρίας-τράπεζας κ.λ.π.). η αμφισβήτηση οφείλεται στην υφιστάμενη διχογνωμία αναφορικά με τη φύση της εγγύσεως ως επαχθούς ή χαριστικής πράξης. Το ζήτημα έχει πρακτική σημασία όταν ο πρωτοφειλέτης δεν έχει ήδη ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης (του άρθρου 3 παρ.4) διότι τότε η εγγύηση ακολουθεί ως παρεπόμενη σύμβαση, την «τύχη» της κύριας οφειλής και ο εγγυητής ελευθερώνεται. Ζήτημα τίθεται αναφορικά με τη

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

δυνατότητα του εγγυητή να ασκήσει, με βάση τις διατάξεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, αυτοτελώς το δικαίωμα υπαναχώρησης, ανεξαρτήτως δηλαδή του πρωτοφειλέτη. Όπως, έχει παρατηρηθεί, η εγγύηση είναι μεν χαριστική πράξη ως προς τον πρωτοφειλέτη, όχι όμως και ως προς τον δανειστή. Ο εγγυητής θα μπορεί συνεπώς ως οιονεί του δανειστή-προμηθευτή να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης της παρ.4 του άρθρου 3 του νόμου, ανεξάρτητα δηλαδή από το αν προτίθεται να ασκήσει το δικαίωμά του αυτό ο πρωτοφειλέτης. Στη περίπτωση λοιπόν που ο εγγυητής προβαίνει στην παραχώρηση της εγγύησης υπέρ του πρωτοφειλέτη υπό συνθήκες όμοιες με αυτές που περιγράφει ο νόμος για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, θα πρέπει να ισχύσουν *mutatis mutandis* και για αυτόν οι προστατευτικές διατάξεις που ισχύουν για τον καταναλωτή .

Κρίσιμο στοιχείο θα είναι εδώ και το στοιχείο του αιφνιδιασμού. Το στοιχείο του αιφνιδιασμού υπάρχει όταν ο εγγυητής βρίσκεται στο σπίτι ή το γραφείο του καταναλωτή κατά το χρόνο της απρόοπτης επίσκεψης του προμηθευτή. Ο εγγυητής καταλαμβάνεται και αυτός απροετοίμαστος, με συνέπεια να μην είναι σε θέση να συγκρίνει την τιμή ή τη ποιότητα της προσφοράς με άλλες του ίδιου είδους και προβαίνει στην παραχώρηση της εγγύησης πιστεύοντας ότι έτσι ενεργεί προς το συμφέρον του καταναλωτή. Στην περίπτωση αυτή να γίνει δεκτό ότι για τη σύμβαση εγγύησης θα ισχύσουν τα εδάφια α έως στ παρ.1 του άρθρου 3 του νόμου, θα πρέπει δηλαδή και η σύμβαση εγγύησης να καταρτισθεί, επί ποινή ακυρότητας, με έγγραφο στο οποίο θα αναφέρονται όλα τα αναγκαία κατά το νόμο στοιχεία. Απαιτείται επίσης να δοθεί στον εγγυητή το χωριστό έντυπο-υπόδειγμα της δηλώσεως υπαναχώρησης με αντίστοιχη ενημέρωση για την προθεσμία μέσα στην οποία μπορεί να ασκήσει το δικαίωμά του αυτό. Η προθεσμία για την άσκηση του δικαιώματος της υπαναχώρησης αρχίζει και για τον εγγυητή από την παραλαβή του εγγράφου της σύμβασης εγγύησης ή από την τυχόν μεταγενέστερη παραλαβή του προϊόντος από τον καταναλωτή. Αντιθέτως, αν δεν υπάρχει αιφνίδια υφαρπαγή της δήλωσης βούλησης προς κατάρτιση της σύμβασης εγγύησης τότε δεν εφαρμόζονται ως προς τον εγγυητή οι διατάξεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος. Έτσι, αν για παράδειγμα ο εγγυητής είναι αυτός που κάλεσε τον προμηθευτή προκειμένου να αγοράσει ένα συγκεκριμένο προϊόν, αλλά τελικά στην αγορά προέβη όχι ο ίδιος αλλά κάποιο άλλο πρόσωπο που έτυχε να βρίσκεται κατά το χρόνο της ανωτέρω επισκέψεως μαζί με τον εγγυητή, ενώ ο ίδιος περιορίστηκε απλώς να εγγυηθεί υπέρ

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

του αγοραστή, τότε στο προστατευτικό πεδίο του νόμου θα υπαχθεί μόνο ο αγοραστής και όχι ο εγγυητής για τον οποίο δεν συντρέχει το στοιχείο του αιφνιδιασμού. Το ίδιο θα συμβεί και αν ο εγγυητής προβεί την παραχώρηση της εγγύησης υπέρ του πρωτοφειλέτη μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα (όχι πάντως μεγαλύτερος της δεκαήμερης προθεσμίας διότι τότε δεν θα έχει εν πάσει περιπτώσει πρακτική σημασία) από τη σύναψη της κύριας συμβάσεως. Και στην περίπτωση αυτή ο εγγυητής, ελλείποντος του στοιχείου του αιφνιδιασμού, μένει εκτός της προστατευτικής ρύθμισης του νόμου και δεν δικαιούται να ασκήσει αυτοτελώς το δικαίωμα της υπαναχώρησης. Το ΔΕΚ έκρινε ότι βάσει του σκοπού της Οδηγίας 85/877/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 20ής Δεκεμβρίου 1985 «για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος» μπορεί να εμπίπτει στο καθ' ύλην πεδίο εφαρμογής της μία σύμβαση εγγύησης, επικουρική συμβάσεως με την οποία ο καταναλωτής ανέλαβε ο υποχρεώσεις, στο πλαίσιο της κατ' οίκον πώλησεως, έναντι εμπόρου προκειμένου να λάβει από αυτόν αγαθά ή υπηρεσίες, υπό τον όρο ότι ο εγγυητής ανέλαβε υποχρεώσεις για σκοπό που μπορεί να θεωρηθεί άσχετος με την επαγγελματική του δραστηριότητα.

3.3 ΟΙ ΕΞΑΙΡΟΥΜΕΝΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ

Σύμφωνα με την παράγραφο 7 του άρθρου 3, οι διατάξεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος δεν εφαρμόζονται στις ακόλουθες περιπτώσεις:

Α. Στις πωλήσεις μικροπωλητών χωρίς νόμιμη εγκατάσταση

Ανάγκη προστασίας του καταναλωτή υπάρχει όταν αφενός μεν πρόκειται για συμβάσεις που συνεπάγονται σημαντική οικονομική επιβάρυνσή του, αφετέρου δε ο προμηθευτής είναι σε θέση, με το εξειδικευμένο προσωπικό του και τις μεθόδους που χρησιμοποιεί, να επιβληθεί της βουλήσεως του καταναλωτή. Οι πωλήσεις των μικροπωλητών θεωρούνται ότι δημιουργούν ασήμαντους κινδύνους για τους καταναλωτές, αφενός διότι θα πρόκειται συνήθως για συναλλαγές μικρής οικονομικής αξίας και αφετέρου γιατί οι μικροπωλητές δεν συνδέονται με οργανωμένες επιχειρήσεις που ξέρουν να αναπτύξουν μεθόδους άμεσου επηρεασμού του καταναλωτή. Η ανωτέρω εξαίρεση δεν περιλαμβάνεται στις εξαιρέσεις της κοινοτικής οδηγίας 85/577/ΕΟΚ, αλλά αποτελεί καινοτομία του έλληνα νομοθέτη, σύμφωνη όμως προς τον σκοπό της εν λόγω Οδηγίας και η οποία δεν θίγει το ελάχιστο όριο κοινοτικής προστασίας.

B. Στις συμβάσεις για την κατασκευή, πώληση ή μίσθωση ακινήτων και στις συμβάσεις που αφορούν άλλα δικαιώματα σχετικά με τα ακίνητα

Η εξαίρεση των συμβάσεων που αφορούν ακίνητα από την προστατευτική ρύθμιση του νόμου είναι απολύτως δικαιολογημένη. Οι πιο πάνω συμβάσεις λόγω της σπουδαιότητάς τους και συνήθως μεγάλης οικονομικής σημασίας τους καταρτίζονται κατόπιν ωρίμου σκέψεως του καταναλωτή, ο οποίος σταθμίζει τα συμφέροντά του πριν αναλάβει οποιαδήποτε ενοχική υποχρέωση. Άλλωστε στις συμβάσεις που αποβλέπουν στην μεταβίβαση ή σύσταση ή αλλοίωση ή κατάργηση εμπράγματος δικαιώματος σε ακίνητο απαιτείται συμβολαιογραφικό έγγραφο. Ωστόσο, η εξαίρεση θα πρέπει να αφορά αυστηρά και μόνο περιπτώσεις κατά τις οποίες η παροχή εξαντλείται στην κατασκευή, πώληση ή μίσθωση ακινήτων, διότι αν παρέχονται και άλλες υπηρεσίες στους καταναλωτές θα πρέπει να εφαρμοστεί το άρθρο 3 ν. 2251/94. Υποστηρίζεται ότι επίσης, σε συμβάσεις επί ακινήτων που δεν υπόκεινται σε τύπο, όπως μισθώσεις(π.χ. βραχυχρόνιες παραχωρήσεις χώρων παραθερισμού για την περίοδο διακοπών) ή συμβάσεις κατασκευής προκατασκευασμένων μικρών.⁴

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

4.1 ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

4.1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΑΡΑΠΛΑΝΗΤΙΚΗΣ ΔΙΑΦΗΜΗΣΗΣ

Σύμφωνα με το άρθρο 9 ν.2251/94 παραπλανητική είναι «κάθε διαφήμιση, το περιεχόμενο ή η μορφή της οποίας προκαλεί ή ενδέχεται να προκαλέσει πλάνη στα πρόσωπα, στα οποία απευθύνεται ή στον οποίων τη γνώση περιέρχεται και, εξαιτίας της πλάνης αυτής μπορεί να επηρεάσει την οικονομική τους συμπεριφορά», διαφήμιση δε είναι «κάθε ανακοίνωση που γίνεται στα πλαίσια εμποροβιομηχανικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας με στόχο την προώθηση της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών»

Η ανακοίνωση πρέπει να γίνει αντιληπτή με ευρύτερο τρόπο. Περιλαμβάνει κάθε μορφή έκφρασης: γραπτή, προφορική, με λέξεις, με εικόνες ή άλλα επικοινωνιακά μέσα. Πέραν της εποπτικής πρέπει να γίνει δεκτό ότι το άρθρο 9 ν. 2251/94

⁴ (βλ.Ιωάννης Καράκωστας, Προστασία του Καταναλωτή, εκδόσεις νομική βιβλιοθήκη, σελ. 133)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

καταλαμβάνει και την λεγόμενη «έργω διαφήμιση»(Wertreklame), δηλ τη διαφήμιση με το χαριστικό χαρακτήρα που συνίσταται κατά κανόνα στη δόση ή υπόσχεση παροχών άνευ ανταλλάγματος στον καταναλωτή.

Η έννοια της διαφήμισης του ν.2251/94 είναι ευρύτερη από εκείνη του ν. 146/14, αφού περιλαμβάνει και εκείνη που αφορά ελεύθερους επαγγελματίες, οι οποίοι ευρίσκονται εκτός του πεδίου εφαρμογής του ν. 146/14.

Ο στόχος διάθεσης της προώθησης της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών, η επιδίωξη του οποίου εξ ορισμού απαιτείται στη διαφήμιση, πρέπει καταρχήν να θεωρηθεί ότι συντρέχει σε κάθε είδους ανακοίνωση που γίνεται στο πλαίσιο εμπορικής, βιομηχανική, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής συναλλαγής. Κατά συνέπεια, ο ισχυριζόμενος ότι μια ανακοίνωση δεν πληροί τις προϋποθέσεις της διαφήμισης, επειδή προορίζεται να εξυπηρετήσει άλλους σκοπούς, φέρει το σχετικό βάρος απόδειξης. Αντιθέτως προς το άρθρο 3 ν.146/14, το οποίο απαιτεί «δημόσια γινόμενες γνωστοποιήσεις ή ανακοινώσεις προοριζόμενες δι' ευρύν κύκλον προσώπων», η διαφήμιση του άρθρου 9 παρ. 2251/94 μπορεί να γίνεται και σε μεμονωμένο πελάτη.

Στο άρθρο 9 παρ. 3 ο νομοθέτης απαριθμεί ενδεικτικά τα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη για την εκτίμηση μιας διαφήμισης ως παραπλανητική. Σ' αυτά ανήκουν ιδιαίτερες ενδείξεις σχετικές με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του αγαθού ή της υπηρεσίας, την τιμή τον τρόπο διαμόρφωσής της και τους όρους, υπό τους οποίους παρέχονται τα αγαθά και οι υπηρεσίες καθώς και με την ιδιότητα τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα των διαφημιζόμενων. Παράλληλα στο άρθρο αυτό, παρατίθεται κατάλογος διαφημίσεων που ο ίδιος ο νομοθέτης χαρακτηρίζει παραπλανητικές. Έτσι, παραπλανητική λογίζεται η διαφήμιση που επιχειρεί να πείσει τον καταναλωτή με την επίκληση της μαρτυρίας προσώπων, τα οποία είτε δεν έχουν την επιστημονική ιδιότητα, ειδικότητα ή αυθεντία που τους αποδίδεται είτε τη έχουν, αλλά δεν έχουν επιτρέψει εγγράφως τη χρήση της μαρτυρίας τους ή με την αναφορά σε τεχνολογία ή επιστήμη χώρας άλλης από εκείνη της προέλευσης των διαφημιζόμενων προϊόντων. Επιπλέον, παραπλανητική θεωρείται η διαφήμιση που εμφανίζεται με τη μορφή δημοσιογραφικής έρευνας, σχολίου ή επιστημονικής ανακοίνωσης καθώς κ εκείνη που επιχειρεί να προσδώσει στην ανακοίνωση επιστημονική βάση της οποίας στην πραγματικότητα στερείται.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Παράδειγμα εμπορικής πρακτικής παράλειψης ουσιώδους πληροφόρησης μπορεί να αποτελέσει το παρακάτω:⁵

Ο καταναλωτής βλέπει μια διαφήμιση στο διαδίκτυο για προσφορά αεροπορικής πτήσης Αθήνα-Παρίσι μόνο 35,90 ευρώ. Σπεύδει να αγοράσει ηλεκτρονικά το εισιτήριό του που όμως είναι επιβαρυνμένο με φόρους και πρόσθετα τέλη αεροδρομίου που διπλασιάζουν την τιμή του εισιτηρίου. Έτσι, όταν πρόκειται για εμπορική ανακοίνωση, διαφήμιση, ή ιστοσελίδα κάποιας διαφήμισης, που περιλαμβάνει την περιγραφή του προϊόντος ή της υπηρεσίας και της τιμής του πρέπει υποχρεωτικά να δίδονται οι παρακάτω πληροφορίες:

- Τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος
- Η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα της επιχείρησης
- Η τελική συμπεριλαμβανομένη των φόρων και όλων των επιπλέον επιβαρύνσεων (ναύλο, παράδοση, αποστολή, κλπ)
- Οι όροι πληρωμής, παράδοσης και η αντιμετώπιση παραπόνων
- Εάν υπάρχει δικαίωμα υπαναχώρησης και πληροφορίες σχετικά με αυτό το δικαίωμα.

Άλλο παράδειγμα παραπλανητικής διαφήμισης αποτελεί, η διαφήμιση στην τηλεόραση και στα περιοδικά που για το παριζάκι EN ΕΛΛΑΔΙ της CRETA FARM, ότι προλαμβάνει την παιδική παχυσαρκία και μάλιστα ότι το συνιστά η Ελληνική Παιδιατρική Εταιρία. Πρέπει λοιπόν να παρατηρήσουμε ότι στο προϊόν αυτό τα διατροφικά του στοιχεία καθώς και τους πίνακες που υπάρχουν πάνω στα προϊόντα.⁶

4.1.2 ΔΙΑΦΗΜΙΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΠΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ ΣΕ ΠΑΙΔΙΑ

Εισαγωγή

Κατά 'ρχας, ως παιδιά εννοούμε τα άτομα κάτω των 14 ετών. Το παράρτημα αυτό καλύπτει την επικοινωνία που αφορά προϊόντα που άμεσα απευθύνονται στα παιδιά. Αλλά και όσα προϊόντα κατά κύριο λόγο και την κοινή λογική, χρησιμοποιούν τα

⁵ (βλ. www.redl.gr)

⁶ (βλ. www.parents.gr)

παιδιά. Επίσης κάθε συμμετοχή παιδιών σε διαφημίσεις, ιδιαίτερα ως προς τη συμπεριφορά τους. Τέλος καλύπτει όλες τις διαφημίσεις και κάθε είδους προϊόν ή υπηρεσία σύμφωνα με τον ορισμό τους στον κώδικα αυτό.

Γενικές Αρχές

Απαγορεύονται οι διαφημίσεις που προτρέπουν τα παιδιά να αγοράσουν προϊόντα τηλεφωνικά ή από το ταχυδρομείο. Σε μορφές έμμεσης διαφήμισης (advertorials-editorials) να είναι ευκρινές ότι πρόκειται για διαφήμιση. Το ίδιο ισχύει όμως για κάθε μορφή έμμεσης επικοινωνίας. Όπως για παράδειγμα διαβάζουμε τη διαφήμιση σε παιδικό περιοδικό: «Παιδιά πείτε στους γονείς σας να σας αγοράσουν την κούκλα “Magic” που χορεύει και θα πάρετε μέρος στην κλήρωση για ταξίδι στην Ντίσνεϊλαντ»⁷

Για τη συμπεριφορά των παιδιών

Η συμπεριφορά παιδιών που συμμετέχουν σε διαφημίσεις πρέπει να είναι σύμφωνη με τη γενικώς νοούμενη καλή συμπεριφορά. Οι διαφημίσεις δεν πρέπει να υποσκάπτουν το κύρος, την υπευθυνότητα και να αμφισβητούν την κρίση των γονέων. Απαγορεύεται να εμφανίζονται παιδιά να καταναλώνουν ή να επικρατούν με κάθε τρόπο την κατανάλωση αλκοολούχων ποτών.

Υποσχέσεις

Οι διαφημίσεις που αφορούν τα παιδιά δεν πρέπει να κάνουν το παιδί να πιστεύει ευθέως ότι η επιτυχία, η κοινωνική καταξίωση ή η επιτυχία θα προέλθουν άμεσα από την απόκτηση συγκεκριμένου προϊόντος. Κανένα προϊόν δεν πρέπει να υπόσχεται στα παιδιά ότι αν το αποκτήσουν θα υπερτερούν από τα άλλα ή το αντίθετο. Δεν πρέπει η επικοινωνία να περιέχει προτροπή στα παιδιά να πείσουν άλλους να τους αγοράσουν τα διαφημιζόμενα προϊόντα. Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερα προσοχή, ώστε σε κάθε μορφή επικοινωνίας να μπορεί να εκτιμηθεί σωστά το μέγεθος και η ιδιότητα του προϊόντος που προβάλλεται, ιδίως ως προς τη φυσική κατάσταση ή τη λειτουργικότητα του. Όταν αναφέρεται τιμή, δεν πρέπει η διαφήμιση να παραπλανά ως προς τις συγκριτικές αξίες με λέξεις όπως «μόνο» κ.λ.π. ή να υπονοείται ότι το προϊόν είναι εύκολο να αποκτηθεί από τον καθένα.

⁷ (βλ. [www. redl.gr](http://www.redl.gr))

Θέματα ασφαλείας

Οι διαφημίσεις δεν πρέπει να περιέχουν δήλωση ή οπτική παρουσίαση παιδιών σε επικίνδυνες πράξεις ή παιδιά να συναναστρέφονται αγνώστους ή να βρίσκονται σε μη αρμόζον γι' αυτά περιβάλλον. Να μην οδηγούν παιδιά μηχανικά μέσα επικίνδυνα γι' αυτά, ούτε να χρησιμοποιούν ηλεκτρικά/επικίνδυνα σκεύη. Ακόμη, να μην σκαρφαλώνουν επικίνδυνα(ράφια,κλπ)ούτε να ανεβαίνουν επικίνδυνα σε σκάλες, γέφυρες χωρίς επίβλεψη/προστασία. Τέλος, να μην κρατούν σε διαφήμιση παιδιά φάρμακα χωρίς γονική παρουσία/καθοδήγηση κι να μην χρησιμοποιούν σπύρτα, βενζίνη ή πετρέλαιο χωρίς επίβλεψη και όταν παρουσιάζονται παιδιά στο δρόμο , σωστό θα είναι να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην τήρηση του Κώδικα οδικής Κυκλοφορίας.

4.1.3 ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΒΟΛΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΠΝΟΥ

Οι συμβαλλόμενοι με την υπογραφή τους σε αυτήν την εκούσια συμφωνία, δεσμεύονται να παραμένουν προσηλωμένοι τόσο στο πνεύμα όσο και στο γράμμα της συμφωνίας αυτής, για όλες τις μορφές διαφήμισης και προβολής των προϊόντων καπνού. Η διαφήμιση και προβολή των προϊόντων καπνού θα συνεχίσει να απευθύνεται σε ενήλικους καταναλωτές. Προς το σκοπό αυτό, η διαφήμιση προϊόντων καπνού δεν θα στοχεύει σε άτομα κάτω των 18 ετών. Επίσης, θα πρέπει να συνεχίσει να μην ενθαρρύνει την έναρξη του καπνίσματος και να μην χρησιμοποιείται από δημόσια πρόσωπα. Τα προϊόντα καπνού δεν θα πρέπει κανονικά να διαφημίζονται στην τηλεόραση ή στο ραδιόφωνο, ούτε σε βιντεοκασέτες ή μαγνητοταινίες που πωλούνται ή ενοικιάζονται στο κοινό. Τέλος θα πρέπει να ληφθούν μέτρα, σε λογικά πλαίσια ,για να εξασφαλισθεί ότι οι διαφημίσεις των προϊόντων καπνού δεν θα εμφανίζονται σε αφίσες ή σε άλλες μόνιμες εξωτερικές εκθέσεις ,π.χ. βιτρίνες , οι οποίες βρίσκονται κοντά-και είναι με ευκρίνεια ορατές και αναγνωρίσιμες-σε σχολεία και άλλους χώρους εκπαίδευσης, όπου οι κυρίως συχνάζουν άτομα κάτω των 18 ετών. Ακόμη, θα πρέπει να περιλαμβάνει φυσικά τις απαιτούμενες κρατικές προειδοποιήσεις για την υγεία, να εμφανίζεται μόνο σε νόμιμους χώρους αφισκόλλησης και να μην γίνεται με ιπτάμενες αφίσες (προσαρτημένες σε αεροσκάφη, αερόστατα ή μπαλόνια είτε αυτά είναι σε πτήση είτε σε σταθερά.

4.1.4 ΟΙΚΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Σκοπός του παραρτήματος αυτού είναι να καθοριστούν τα πλαίσια μέσα στα οποία οφείλουν να κινούνται οι διαφημίσεις, αλλά και η κάθε είδους επικοινωνία προϊόντων ή υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν ή υπονοούν ισχυρισμούς με την οικολογία ή το περιβάλλον. Οι διαφημίσεις πρέπει να διατυπώνονται έτσι ώστε να μην εκμεταλλεύονται το ενδιαφέρον του καταναλωτή για το περιβάλλον ή να εκμεταλλεύονται τη πιθανή έλλειψη οικολογικής γνώσης. Δεν πρέπει να φαίνεται ότι ενθαρρύνουν ή συναινούν με πράξεις που έρχονται σε αντίθεση με την κοινή αποδεκτή οικολογική ή περιβαλλοντική συμπεριφορά. Επίσης, δεν πρέπει να περιλαμβάνουν δηλώσεις ή παρουσιάσεις που μπορεί να παραπλανήσουν τους καταναλωτές ως προς τις οικολογικές προδιαγραφές ή τα πλεονεκτήματα των προϊόντων ή σχετικά με ενέργειες του διαφημιζόμενου προς όφελος του περιβάλλοντος. Εταιρικές διαφημίσεις δεν μπορούν να επικαλούνται οικολογικές αξιώσεις αν αυτές δεν αφορούν εκάστοτε στο σύνολο των δραστηριοτήτων τους. Εκφράσεις όπως «φιλικό στο περιβάλλον» ή «οικολογικά ασφαλές» κ.λ.π. οι οποίες εμφανίζουν ότι ένα προϊόν ή δραστηριότητα δεν έχουν αντίκτυπο, ή έχουν μόνο θετική επίδραση στο περιβάλλον, δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται εκτός εάν τεκμηριώνονται απόλυτα.⁸

Επιστημονική έρευνα έχει δείξει ότι οι διαφημίσεις μπορούν να χρησιμοποιηθούν τεχνικές «παραουσιάσεις» ή επιστημονικά ευρήματα σχετικά με κάποιο θετικό οικολογικό αντίκτυπο μόνον όταν είναι ουσιαστικά και επιστημονικά τεκμηριωμένα. Οικολογική ή επιστημονική ορολογία είναι δεκτή μόνο εάν είναι σχετική και χρησιμοποιείται με ένα συγκεκριμένο τρόπο, ο οποίος είναι εύκολα κατανοητός από τους καταναλωτές. Λόγω της γρήγορης ανάπτυξης της επιστήμης του περιβάλλοντος και της τεχνολογίας, πρέπει να λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα, ώστε να μην γίνονται αναληθείς ισχυρισμοί, στη χρήση testimonials, όταν υποστηρίζουν μία οικολογική υπόσχεση, ιδίως λόγω αλλαγής στη σύνθεση του προϊόντος. Να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στο να ισχύουν οι υποσχέσεις την περίοδο που γίνεται η καμπάνια. Υπεροχή σε θέματα οικολογικά έναντι των ανταγωνιστικών μπορεί αν υπόσχεται ένα προϊόν, όταν εμφανίζει σημαντικό πλεονέκτημα ουσιαστικό και αντιληπτό στον καταναλωτή που είναι δεκτικό σύγκρισης και μπορεί να αποδεικνύεται. Οι υποσχέσεις σε σχέση

⁸ (βλ. Ιωάννης Καράκωστας, Προστασία Καταναλωτή-νομολογία κατ' άρθρο, εκδοσεις νομική βιβλιοθ., σελ.627)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

με τα ανταγωνιστικά προϊόντα, όταν βασίζονται στην απουσία ενός επιβλαβούς συστατικού ή μιας καταστρεπτικής επίδρασης επιτρέπονται μόνον όταν άλλα προϊόντα της ίδιας κατηγορίας περιλαμβάνουν το συστατικό ή προξενούν τη συγκεκριμένη επίδραση. Η ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με τα οικολογικά χαρακτηριστικά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας είναι σημαντική και συντελεί στην υιοθέτηση πιο υπεύθυνης καταναλωτικής συμπεριφοράς. Ωστόσο, αν οι καταναλωτές υποψιαστούν ότι η προβολή των οικολογικών χαρακτηριστικών ενός προϊόντος είναι απλώς ένα διαφημιστικό τρικ για την αύξηση των πωλήσεων, η αξιοπιστία των εν λόγω πληροφοριών πλήττεται καταργώντας το όποιο όφελος, περιβαλλοντικό ή οικονομικό. Στην περίπτωση λοιπόν, οικολογικής εξαπάτησης των καταναλωτών (greenwashing), στον Ελληνικό Κώδικα Διαφήμισης έχει θεσπιστεί παράρτημα για ό,τι αφορά την Οικολογία και το Περιβάλλον. Σκοπός του παραρτήματος αυτού είναι να καθοριστούν τα πλαίσια μέσα στα οποία οφείλουν να κινούνται οι διαφημίσεις, αλλά και η κάθε είδους επικοινωνία προϊόντων ή υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν ή υπονοούν ισχυρισμούς σχετικούς με την οικολογία ή το περιβάλλον.⁹

Όσο αφορά στα περιεχόμενα και συστατικά των προϊόντων θα πρέπει, η οικολογική αξίωση που συντρέχει σε ένα στάδιο παραγωγής ή διάθεσης δεν πρέπει να δίνει την εντύπωση σε ένα στάδιο παραγωγής ή διάθεσης, ότι αναφέρεται και σε άλλα στάδια τυχόν μη οικολογικά. Οικολογικές υποσχέσεις, αφ' ενός μεν, δεν πρέπει να αναφέρονται σε περισσότερα στάδια του κύκλου ενός προϊόντος ή σε περισσότερες ιδιότητές του, αφ' ετέρου δε, πρέπει να πιστοποιούν ή να υποδεικνύουν σαφώς σε ποια στάδια ή σε ποια ιδιότητα αναφέρονται. Όταν οι διαφημίσεις αναφέρονται στη μείωση συστατικών ή στοιχείων, τα οποία έχουν αρνητική επίδραση στο περιβάλλον(αντίκτυπο), πρέπει να είναι σαφές ποιο στοιχείο ελαττώνεται. Τυχόν εναλλακτικό συστατικό πρέπει να επιφέρει σημαντική οικολογική βελτίωση.

Τώρα, για τη σωστή χρησιμοποίηση των σημάτων και συμβόλων θα πρέπει να χρησιμοποιούνται σε μια διαφήμιση, όταν η πηγή αυτών των σημάτων ή συμβόλων σαφώς αναφέρεται και δεν πρέπει ψευδώς να υπονοούν κάποια επίσημη έγκριση. Η οικολογική επικοινωνία δεν δίνει το δικαίωμα να χρησιμοποιούνται σήματα των ανταγωνιστικών για αναφορά ή σύγκριση.

⁹ (βλ. www.wetpaint.com)

4.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

4.2.1 ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

Το ηλεκτρονικό εμπόριο συνίσταται την ψηφιακή εκτέλεση συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων ή επιχειρήσεων και καταναλωτών που βασίζονται στην ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων που περιλαμβάνουν κείμενα, ήχο και εικόνα. Αφορά σε διάφορες δραστηριότητες, όπως ηλεκτρονική εμπορία αγαθών και υπηρεσιών, on line παράδοση ψηφιακού περιεχομένου, ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων, ηλεκτρονικές αγοραπωλησίες μετοχών, ηλεκτρονικές φορτωτικές, ηλεκτρονικούς πλειστηριασμούς, διαφήμιση και προώθηση προϊόντων, δημόσιες προμήθειες, παραχώρηση βάσεων δεδομένων, πρόσβαση σε αρχεία, εξυπηρέτηση μετά την πώληση κλπ. Περιλαμβάνει προϊόντα (όπως καταναλωτικά αγαθά, εξειδικευμένο ιατρικό εξοπλισμό κ.λ.π) καθώς και υπηρεσίες πληροφόρησης, οικονομικές και νομικές συμβουλές κλπ. Το ηλεκτρονικό εμπόριο καλύπτει κυρίως δύο είδη δραστηριοτήτων και αναλόγως διακρίνεται σε έμμεσο (offline) και άμεσο (online). Έμμεσο είναι, όταν πρόκειται για ηλεκτρονική εμπορία ενσώματων-υλικών αγαθών που μπορούν να παραδοθούν με παραδοσιακούς τρόπους π.χ. το ταχυδρομείο. Άμεσο είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο που περιλαμβάνει παραγγελία, πληρωμή και παράδοση άυλων αγαθών και υπηρεσιών, όπως λογισμικό, οπτικοακουστικό υλικό, υπηρεσίες πληροφόρησης κ.λ.π.

4.2.2 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΚΑΤΑ ΤΙΣ ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ ΤΗΣ ΠΩΛΗΣΗΣ

Με το νόμο 3043/2002, ο οποίος ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο την οδηγία 1999/44/ΕΚ, τροποποιήθηκαν οι διατάξεις του ΑΚ για την πώληση, οι οποίες βέβαια τυγχάνουν εφαρμογής σε κάθε περίπτωση σύμβασης πώλησεως και όχι μόνο όταν ο αντισυμβαλλόμενος είναι καταναλωτής. Τα νέα άρθρα αναμφισβήτητα εφαρμόζονται δια του διαδικτύου, εφόσον το εφαρμοστέο δίκαιο είναι το ελληνικό. Η πρώτη κύρια καινοτομία της τροποποιητικής ρύθμισης του ΑΚ αφορά την κατάργηση της εγγυητικής ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συμφωνημένων ιδιοτήτων, η οποία εμφανιζόταν ως μια μορφή αντικειμενικής ευθύνης, χωρίς να περιλαμβάνει την υποχρέωση παράδοσης πράγματος απαλλαγμένου ελαττωμάτων. Εφεξής η πρωτογενής συμβατική υποχρέωση του πωλητή, άρα και δραστηριοποιούμενου διά του διαδικτύου, καθορίζεται στην παράδοση του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ελαττώματα και η υποχρέωση του πωλητή δεν εκπληρώνεται σύμφωνα με το άρθρο 535 ΑΚ «αν το πράγμα δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση». Περαιτέρω διατυπώνονται τέσσερα ενδεικτικά κριτήρια, τα οποία συγκεκριμενοποιούν την έλλειψη συμμόρφωσης του πωλητή στις υποχρεώσεις του. Επιπλέον το άρθρο 537 ΑΚ εισάγει το τεκμήριο ύπαρξης του ελαττώματος στον κρίσιμο χρόνο της παράδοσης του αγαθού στον αγοραστή, στις περιπτώσεις που το ελάττωμα διαπιστώνεται εντός έξι μηνών από την παράδοση του πράγματος. Ο πωλητής ευθύνεται ανεξάρτητα από υπαιτιότητά του και εγκαταλείπεται το παραδοσιακό μοντέλο της νόθου αντικειμενικής ευθύνης.

4.2.3 ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΠΡΟΣΧΩΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕ ΓΟΣ

Ένα κοινό χαρακτηριστικό των συμβάσεων που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι ότι, καταρτίζονται ως επί το πλείστον είτε βάσει προσυντεταγμένων ηλεκτρονικών εγγράφων, ως συμβάσεις προσχώρησης είτε με προδιατυπωμένους Γενικούς Όρους Συναλλαγών, στοιχείο το οποίο υποδηλώνει την ανισορροπία ισχύος μεταξύ των συμβαλλομένων. Γενικοί όροι συναλλαγών περιέχονται στο server, όπου «στεγάζεται» ο επιχειρηματίας-προμηθευτής αγαθών και υπηρεσιών, ενώ ο μελλοντικός συμβαλλόμενος-χρήστης του διαδικτύου δεν έχει παρά την επιλογή της συμφωνίας ή της άρνησης της σύμβασης. Ενόψει της ευρύτητας με την οποία διατυπωμένες οι έννοιες του καταναλωτή και του προμηθευτή στον καίριας σημασίας για την προστασία του καταναλωτή ν.2251/94, είναι προφανές ότι μπορεί να τύχει εφαρμογής και στην προκειμένη περίπτωση. Σύμφωνα με το άρθρο 2 του ν.2251/94 τα εννοιολογικά χαρακτηριστικά των ΓΟΣ είναι τα ακόλουθα: α)είναι συμβατικοί όροι, β)έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων, γ)προορίζονται να αποτελέσουν ομοιόμορφο περιεχόμενο απροσδιόριστου αριθμού μελλοντικών συμβάσεων και δ)επιβάλλονται από τον έναν συμβαλλόμενο στον άλλον κατά την κατάρτιση της σύμβασης. Στο χώρο του διαδικτύου οι ΓΟΣ θα περιλαμβάνονται συνήθως είτε στην ιστοσελίδα του προμηθευτή είτε στα e-mail που αυτός αποστέλλει στους χρήστες-πελάτες. Μετά το πρώτο βήμα της κατάφασης ύπαρξης ΓΟΣ σε μια διαδικτυακή σύμβαση τίθεται το ζήτημα της ένταξής τους στη σύμβαση αυτή. Οι προϋποθέσεις ένταξης των ΓΟΣ είναι σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.1 του ν.2251/94 η υπόδειξη των ΓΟΣ και η εξασφάλιση δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους από την πλευρά του καταναλωτή. Η υπόδειξη προς τον καταναλωτή θα πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να καλύπτει αμφιβολίες ότι η σύμβαση καταρτίζεται υπό

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

συγκεκριμένους ΓΟΣ. Ο χρήστης-καταναλωτής θα πρέπει να όμως να έχει την δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους. Αυτό βρίσκεται σε εμφανές-κεντρικό σημείο του ηλεκτρονικού εγγράφου ή να επισημάνεται με link (σύνδεσμο), καθώς και ότι αυτοί θα πρέπει αν είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα, εφόσον ο προμηθευτής είναι ελληνική γλώσσα, εφόσον ο προμηθευτής είναι ελληνική επιχείρηση και απευθύνεται σε Έλληνες χρήστες-καταναλωτές. Η χρήση κόμβου εγκατεστημένου σε μια Τρίτη χώρα, τη στιγμή που ο προμηθευτής έχει ως έδρα την Ελλάδα και ο χρήστης-καταναλωτής βρίσκεται και αυτός στην Ελλάδα, δεν επαρκεί για να προσδώσει στοιχεία αλλοδαπότητας στη διαδικτυακή συναλλαγή. Επομένως και στη περίπτωση αυτή οι ΓΟΣ θα πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα.

Ως προς την ερμηνεία των ΓΟΣ λαμβάνονται υπ' όψη τα άρθρα 173 και 200 ΑΚ καθώς και οι ειδικοί ερμηνευτικοί κανόνες των παρ. 4 και 5 του άρθρου 2 του ν.2251/94. Η εφαρμογή των κανόνων στους ΓΟΣ των συμβάσεων ηλεκτρονικού εμπορίου παρουσιάζει ορισμένες δυσχέρειες: το άρθρο 200 ΑΚ λαμβάνει υπόψη τη δυνατότητα αντίληψης του μέσου χρήστη υπηρεσιών διαδικτύου. Το άρθρο 2 παρ. 5 εδ. α' του νόμου 2251/94 που αναφέρεται στην ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού περιλαμβάνει δύο κύκλους καταναλωτών, έναν ευρύτερο, που αφορά όλους τους καταναλωτές, εφόσον πρόκειται για συναλλαγή που γίνεται και μέσω διαδικτύου και έναν στενότερο, που αφορά μόνο τους χρήστες εφόσον πρόκειται για συναλλαγή που μόνο στο διαδίκτυο μπορεί να λάβει χώρα. Φυσικά στις διαδικτυακές συμβάσεις η ένταξη και η χρήση των ΓΟΣ ενέχει τον κίνδυνο της καταπλεονεκτικότητας σε βάρος του οικονομικά ασθενέστερου αντισυμβαλλόμενου. Το άρθρο 2 παρ. 6 και 7 του ν. 2251/94 περιέχει διατάξεις σχετικά με τον έλεγχο του περιεχομένου των ΓΟΣ από την σκοπιά της εξισωτικής δικαιοσύνης. Οι διατάξεις αυτές εφαρμόζονται και στις διαδικτυακές συμβάσεις εφόσον ο τόπος κατάρτισης ή εκτέλεσης της σύμβασης είναι η Ελλάδα, έστω και αν η σύμβαση δε διέπεται από το Ελληνικό δίκαιο, σύμφωνα με τη διάταξη της παρ. 9 του άρθρου 2 νόμου.2251/94.¹⁰

4.2.4 Η ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

¹⁰ (βλ. Ιωάννης Καράκωστας, Η προστασία του καταναλωτή, εκδόσεις νομική βιβλιοθήκη, σελ.182)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ο φορέας παροχής υπηρεσιών» (δηλαδή κάθε νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας)πέρα από τα προβλεπόμενα στο νόμο για την προστασία του καταναλωτή στοιχεία οφείλει πριν από την ανάθεση της παραγγελίας να προσφέρει στους «αποδέκτες των υπηρεσιών» του (δηλαδή κάθε νομικό ή φυσικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί, επαγγελματικώς ή άλλως υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως για να ζητήσει πληροφορίες ή για να προσφέρει πρόσβαση σε αυτές) και τις αρμόδιες αρχές εύκολη, άμεση και συνεχή πρόσβαση στις ακόλουθες τουλάχιστον πληροφορίες: α)στην επωνυμία του Β)στη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος, γ) σε στοιχεία που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με το φορέα παροχής υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής έκγρισης, στα στοιχεία της σχετικής εποπτικής αρχής, ε) εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό μητρώο, στο οικείο μητρώο και στον αριθμό εγγραφής του σε αυτό ή σε ισοδύναμο τρόπο αναγνώρισης στο μητρώο αυτό στ)όσον αφορά τα «νομοθετικώς κατοχυρωμένα επαγγέλματα» στην επαγγελματική ένωση ή παρόμοιο όργανο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών, επαγγελματικό τίτλο και το κράτος μέλος που τον έχει χορηγήσει, μνεία των επαγγελματικών κανόνων που ισχύουν στο κράτος μέλος εγκατάστασης, καθώς και του τρόπου πρόσβασης σε αυτούς ζ) εφόσον η δραστηριότητα που ασκεί ο φορέας υπόκειται σε ΦΠΑ, στον αριθμό αναγνώρισης που προβλέπεται από το κοινό σύστημα ΦΠΑ-αξία κύκλου εργασιών σύμφωνα με το άρθρο 36 του ν.2859/2000 «κύρωση του κώδικα φόρου προστιθέμενης αξίας». Εξάλλου, όταν οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας αναφέρονται σε τιμές, αυτές πρέπει να αναγράφονται σαφώς και επακριβώς και ειδικότερα, να διευκρινίζεται αν περιλαμβάνουν φόρο και έξοδα αποστολής.¹¹

4.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΚΛΗΜΑ

Πρόκειται για μια εγκληματική και παράνομη πράξη προσβολής περιουσιακών ή άλλων δικαιωμάτων φυσικών και νομικών προσώπων που γίνεται μέσω της χρήσης μιας οποιασδήποτε συσκευής ηλεκτρονικής επεξεργασίας δεδομένων. Μέσο τέλεσης της πράξης μπορεί να είναι ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής συνδεδεμένος σε ένα δίκτυο επικοινωνιών όπως το διαδίκτυο (ίντερνετ) ή άλλη τερματική συσκευή, όπως

¹¹ (βλ. Ιωάννης Καράκωστας, Η προστασία του καταναλωτή, εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, σελ.183)

ένα σταθερό ή κινητό τηλέφωνο. Το ηλεκτρονικό έγκλημα, για το οποίο έχουν δοθεί διεθνώς πολλοί ορισμοί (computer crime, cyber-crime, hitechcrime) εκδηλώνεται τόσο στο συμβατικό περιβάλλον, όσο και σε χώρους που χρησιμοποιούνται δίκτυα υπολογιστών. Η τέλεση του εγκλήματος επιτυγχάνεται με την αθέμιτη παράκαμψη των μέτρων ασφαλείας και την εκ αποστάσεως διείσδυση τρίτων σε πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων ή οργανισμών (hacking, cracking). Η πράξη αυτή έχει συνήθως ως στόχο την καταστροφή αρχείων ή την αποκομιδή αθέμιτου περιουσιακού οφέλους του προσβολέα σε βάρος του θιγομένου φυσικού ή νομικού προσώπου, επιχείρησης ή ιδιώτη, ενώ δεν αποκλείονται περαιτέρω κίνδυνοι για την υγεία, την ασφάλεια ακόμα και για την ίδια τη ζωή του θύματος, ιδιαίτερα δε των ανηλίκων.

4.3.1 ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ

Οι μορφές του «ηλεκτρονικού εγκλήματος» ποικίλουν. Η αντικειμενική υπόστασή του πληρούται με διάφορους τρόπους, ανάλογα με το περιβάλλον στο οποίο εκδηλώνεται και τα τεχνικά μέσα που χρησιμοποιούνται για τη διάπραξή του. Μία συσκευή όπως ο υπολογιστής ή το κινητό τηλέφωνο μπορεί κατά περίπτωση να είναι μέσο διάπραξης ενός αδικήματος (π.χ. πρόσβαση σε παράνομο ρατσιστικό ή πορνογραφικό υλικό, μέσο εξύβρισης, δυσφήμισης, απειλής, εκβίασης, προσβολής απορρήτων, ή διασποράς ιών) ή να γίνεται η ίδια η συσκευή στόχος της εγκληματικής επίθεσης (αθέμιτη πρόσβαση, υποκλοπή και αλλοίωση δεδομένων, αθέμιτη χρέωση λόγω τηλεπικοινωνιακής απάτης, καταστροφή λειτουργικών προγραμμάτων, παγίδευση ζωτικών λειτουργιών συστημάτων ελεγχόμενων από υπολογιστή κλπ). Το διαπραττόμενο αδίκημα μπορεί να συνίσταται νομικά σε απάτη, πλαστογραφία, παράνομη πρόσβαση, αθέμιτη παγίδευση, αθέμιτη επέμβαση σε σύστημα η δεδομένα, υποκλοπή στοιχείων, παραβίαση κρατικών ή ιδιωτικών απορρήτων. Μπορεί ακόμα να συνιστά αδικήματα σε σχέση με το διακινούμενο επιβλαβές και παράνομο περιεχόμενο (ρατσισμός, τρομοκρατία, παιδική πορνογραφία...), προσβολές πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας επί έργων και προϊόντων της διανοίας τρίτων κλπ. Ο παρών συνοπτικός ενημερωτικός Οδηγός αφορά αποκλειστικά τις μορφές εγκληματικότητας που θίγουν κατάχρηματικών ποσών σε λοταρίες, όπου του ζητείται η καταβολή των εξόδων μεταφοράς των χρημάτων τα οποία φυσικά ουδέποτε του εμβάζονται. Συνηθισμένη μορφή απάτης, ιδιαίτερα κατά το πρόσφατο παρελθόν, ήταν τα γράμματα και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τη Νιγηρία. Μέσω αυτών, εγκληματίες εμφανιζόμενοι ως κρατικοί αξιωματούχοι ζητούν τον τραπεζικό λογαριασμό του χρήστη με σκοπό δήθεν την εκ μέρους του

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

διευκόλυνση παράνομης εξαγωγής χρημάτων από τη χώρα με αντάλλαγμα την καταβολή ποσοστού από αυτά. Εάν τυχόν ο χρήστης διαπράξει το λάθος να παράσχει τα στοιχεία, οι κακοποιοί του ζητούν στη συνέχεια να κάνει ο ίδιος κατάθεση ενός ποσού για την ενεργοποίηση του λογαριασμού ή να τους παράσχει εξουσιοδότηση πρόσβασης στον τραπεζικό λογαριασμό του, για να του κάνουν δήθεν την κατάθεση, τον οποίο όμως στην πραγματικότητα αδειάζουν με συνοπτικές διαδικασίες. Συναφής με την προηγούμενη μορφή απάτης είναι το «ψάρεμα» κωδικών τραπεζικών λογαριασμών (γνωστό ως Phishing, και με παραλλαγές ως Vishing και SMishing). Η απάτη αρχίζει μέσω μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ή σύντομων μηνυμάτων SMS στο κινητό τηλέφωνο του καταναλωτή. Με τα μηνύματα αυτά οι αποστολείς παραπέμπουν τον αποδέκτη σε μία ιστοσελίδα που μοιάζει με την επίσημη ιστοσελίδα της τράπεζας ή τον παρακινούν να καλέσει χωρίς χρέωση ένα τηλεφωνικό αριθμό. Αν το πράξει, ο χρήστης συνδέεται εν αγνοία του με τους εγκληματίες, οι οποίοι δήθεν χάριν ενημέρωσης των αρχείων της τράπεζας, καλούν τον ανύποπτο χρήστη να τους δώσει αριθμούς τηρουμένων λογαριασμών και κωδικούς πρόσβασης. Η συνέχεια είναι γνωστή, οι παράνομοι σε εγκληματίες να εμφανίζονται υπό άλλη ιδιότητα, ηλικία ή φύλο, προσελκύοντας σε συνάντηση μέσω διαλόγου ανηλίκους για άνομους σκοπούς παιδικής πορνογραφίας, εμπορίας οργάνων, σατανισμού, διάδοσης ναζιστικού και εξτρεμιστικού πολιτικού υλικού και ούτω καθεξής.

4.3.2 ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΓΚΛΗΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Οι δυσμενείς κοινωνικές και οικονομικές συνέπειες του ηλεκτρονικού εγκλήματος είναι πολλαπλές για τους πολίτες, ιδιαίτερα δε τους ανηλίκους. Καθημερινά σχεδόν γίνεται λόγος στα ελληνικά και διεθνή ΜΜΕ για περιπτώσεις σεξουαλικής εκμετάλλευσης παιδιών και εφήβων που προσελκύονται μέσω φόρουμ συζήτησης του διαδικτύου και καταλήγουν να υφίστανται σοβαρές προσβολές της προσωπικότητας, της τιμής, της γενετήσιας αξιοπρέπειας, ακόμα και της ζωής τους. Η παρότρυνση των καταναλωτών, μέσω παραπλανητικών διαφημίσεων και απαγορευμένων εμπορικών πρακτικών, ήτοι αποστολής, χωρίς τη συναίνεση του χρήστη, ανεπιθύμητων μηνυμάτων (γνωστών ως spam) να αγοράσουν άγνωστης προέλευσης, διατροφικής αξίας και αμφίβολης ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, μπορεί να βλάψει την υγεία, την ασφάλεια και την οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών. Η αθέμιτη πρόσβαση τρίτων εισβολέων σε κωδικούς τραπεζικών λογαριασμών μέσω web

banking συνεπάγεται την υπεξαίρεση των ποσών των καταθέσεων και τη μεταφορά αποταμιευτικών κεφαλαίων του καταναλωτή τράπεζες του εξωτερικού και στη συνέχεια στις τσέπες των εγκληματιών. Η υποκλοπή μέσω διαδικτύου στοιχείων πιστωτικών καρτών των γονέων παιδιών και εφήβων έχει ως συνέπεια την αθέμιτη χρέωση των γονέων, της οποίας όμως οι γονείς ανακαλύπτουν πολύ αργότερα μαζί με το εκκαθαριστικό του λογαριασμού που λαμβάνουν από την τράπεζα. Είναι γεγονός ότι ο κάτοχος της κάρτας, βάσει της νομοθεσίας, μπορεί να αρνηθεί τη χρέωση οποιασδήποτε συναλλαγής έχει πραγματοποιηθεί χωρίς την παρουσίαση του φυσικού σώματος της κάρτας. Συνεπώς, σε περίπτωση on line συναλλαγής με κλεμμένα στοιχεία καρτών, ο νόμιμος κάτοχος μπορεί να αρνηθεί την καταβολή του αντιτίμου, οπότε η τράπεζα κανονικά δεν θα καταβάλει το ποσό στον πωλητή αλλά κανονικά θα χρεώσει το κατάστημα με τα έξοδα ακύρωσης της συναλλαγής. Η συλλογή στοιχείων επικοινωνίας και προσωπικών δεδομένων των χρηστών, τα οποία χρησιμοποιούνται συχνά χωρίς τη συναίνεση των υποκειμένων, είτε από τους ίδιους τους προμηθευτές είτε διαβιβάζονται έναντι αντιτίμου σε τρίτους για προωθητικές ενέργειες μέσω αποστολής μαζικών SMS και MMS, έρευνες αγοράς, direct marketing, απαγορεύεται από τη νομοθεσία καθότι προσβάλλει την ιδιωτική ζωή του ατόμου.

4.3.3 ΜΕΣΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΑΠΟ ΤΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΓΚΛΗΜΑ

Με δεδομένη την δυσκολία εντοπισμού και τιμωρίας των δραστών από διάφορες κατά περίπτωση αρμόδιες αρχές, ο καταναλωτής μπορεί ο ίδιος να λάβει στοιχειώδη μέτρα τεχνικής προστασίας του και να ακολουθήσει κάποιους στοιχειώδεις κανόνες αυτοπροστασίας του κατά την πλοήγηση στο διαδίκτυο και τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών. Εφόσον το επιθυμεί, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να χρησιμοποιεί υπηρεσίες ανωνυμοποιημένης πρόσβασης, ώστε τα ίχνη της δικτυακής του παρουσίας να μη μπορούν να χρησιμοποιηθούν για σκοπό που δεν έχει επιλέξει. Σήμερα οι περισσότεροι δικτυακοί τόποι παρέχουν ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγουν και επεξεργάζονται. Η ενημέρωση αυτή είναι ταυτόχρονα υποχρέωση των υπευθύνων των δικτυακών τόπων αλλά και δικό μας δικαίωμα. Επίσης, ο ενημερωμένος καταναλωτής οφείλει να προτιμά αναγνωρισμένα και επώνυμα ηλεκτρονικά καταστήματα αντί να συνδέεται με άγνωστες και ύποπτης προέλευσης ιστοσελίδες, ακόμα και αν προσφέρουν ελκυστικές τιμές. Ακόμα, πριν από κάθε παραγγελία, οφείλει να λαμβάνει γνώση των ακριβών όρων χρήσης της κάθε υπηρεσίας και των ακριβών όρων συναλλαγής (τελικές χρεώσεις, χρόνοι

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

παράδοσης, όροι υπαναχώρησης, πολιτική επιστροφών, πολιτική ασφαλείας, πληρωμών κλπ). Συνιστάται επίσης στον καταναλωτή Συνιστάται επίσης στον καταναλωτή να εγκαθιστά στον προσωπικό υπολογιστή του λογισμικό προστασίας από ιούς (antivirus, firewalls), και να προτιμά ασφαλείς και κρυπτογραφημένες συνδέσεις πιστοποιημένων και γνωστών προμηθευτών, ιδιαίτερα όταν τους χορηγεί δεδομένα πληρωμών. Η χρήση μεθόδων κρυπτογραφίας, ψηφιακών πιστοποιητικών και διατάξεων προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής παρέχει επιπρόσθετα εχέγγυα ασφαλείας. Είναι συνετό ο καταναλωτής να χρησιμοποιεί ως μέσο πληρωμών χρεωστικές κάρτες αγορών μέσω διαδικτύου. Αυτές παρέχονται από τις τράπεζες ως ηλεκτρονικά πορτοφόλια και δίνουν τη δυνατότητα στον καταναλωτή να καταθέτει σε ένα ανεξάρτητο λογαριασμό ένα ποσό για αγορές μέσω διαδικτύου. Οι χρεωστικές κάρτες αγορών παρέχουν την ασφάλεια ενός ανωτάτου ορίου χρέωσης, αντί της θεωρητικά απεριόριστης χρέωσης που μπορεί να προκύψει για τον καταναλωτή σε περίπτωση υποκλοπής στοιχείων της πιστωτικής του κάρτας. Απαγορεύεται ρητά στον χρήστη να παρέχει προσωπικές πληροφορίες και τραπεζικούς κωδικούς σε τρίτους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που εξ ορισμού δεν αποτελεί ασφαλή επικοινωνία. Συνιστάται ακόμα στον χρήστη να μην απαντά σε μηνύματα άγνωστης προέλευσης, τα οποία του ανακοινώνουν κάποιο κέρδος ή κάποια εξαιρετική προσφορά, αφού το πιθανότερο είναι αυτά να στοχεύουν στην εξαπάτησή του. Ομοίως, ο χρήστης πρέπει να αποφεύγει να ανοίγει συνημμένα αρχεία σε μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου προερχόμενα από άγνωστο αποστολέα, διότι είναι πιθανό να περιέχουν ιούς. Οι γονείς των ανήλικων καταναλωτών έχουν επίσης την υποχρέωση εποπτείας και επιμέλειας των τέκνων τους, τα οποία δεν πρέπει να κάνουν ανεξέλεγκτη χρήση του υπολογιστή, που πρέπει να είναι εγκατεστημένος σε ελεγχόμενο χώρο. Χρήσιμη είναι επίσης η εγκατάσταση ειδικού λογισμικού, ως φίλτρου ελεγχόμενης πρόσβασης των παιδιών σε ιστοσελίδες που ενδεχομένως περιέχουν χυδαίες λέξεις και επιβλαβές και παράνομο περιεχόμενο για τους ανήλικους (όπως ρατσισμός, τρομοκρατία, πορνογραφία) και συμμετοχής σε ομάδες συζήτησης (chatrooms) με άγνωστα άτομα καλυπτόμενα υπό ψευδώνυμο. Αν παρά τα προληπτικά μέτρα γνώσης και ευαισθητοποίησης, καταναλωτής, γονέας ή ένωση καταναλωτών τυχόν διαπιστώσουν ότι δεν τηρείται από κάποιον πάροχο υπηρεσιών οποιαδήποτε από τις παραπάνω αρχές ως προς το περιεχόμενο, τη διαφήμιση, τη χρέωση, την πρόσβαση στην υπηρεσία, την προστασία προσωπικών δεδομένων κ.ο.κ., μπορούν να πράξουν τα εξής : Να επικοινωνήσουν με τον πάροχο υπηρεσιών

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

διαδικτύου καταγγέλλοντας το περιστατικό και ζητώντας τις διευθύνσεις αποστολής των μηνυμάτων. Να αναστείλουν την πρόσβαση στον υπολογιστή και να ειδοποιήσουν αμέσως την αστυνομία και τις αρμόδιες διωκτικές αρχές. Να ειδοποιήσουν την Ομάδα Ψηφιακής Ασφάλειας με το ακρωνύμιο D.A.R.T (Digital Awareness & Response to Threats), στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.dart.gov.gr>. Πρόκειται για μια κοινή προσπάθεια των συναρμόδιων φορέων, όπως η Αρχή Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ), η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και το Σώμα Δίωξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος της Ασφάλειας, με στόχο την αντιμετώπιση κινδύνων από χρήση τεχνολογίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Να καταθέσουν αναφορά-καταγγελία στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος είτε θα την εξετάσει ο ίδιος, αν εμπίπτει στην αρμοδιότητά του, καλώντας σε ακρόαση τα εμπλεκόμενα μέρη, όταν αυτό είναι εφικτό, είτε θα τη διαβιβάσει στα αρμόδια διωκτικά όργανα και ανεξάρτητες διοικητικές αρχές.¹²

4.5 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

4.5.1 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Στις τουριστικές επιχειρήσεις περιλαμβάνονται: Τα τουριστικά καταλύματα, οι ξενώνες νεότητας, εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, τα τουριστικά γραφεία, γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων και τέλος τα τουριστικά καταστήματα.

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

Είναι οι τουριστικές επιχειρήσεις που υποδέχονται τουρίστες και παρέχουν σε αυτούς διαμονή και άλλες συναφείς προς τη διαμονή υπηρεσίες, όπως εστίαση, ψυχαγωγία, αναψυχή, άθληση και διακρίνονται, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην απόφαση 530992/1987 του Γενικού Γραμματέα του ΕΟΚ με θέμα τεχνικές προδιαγραφές τουριστικών εγκαταστάσεων, ως εξής :

- Α. Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα**
 - α. ξενοδοχεία κλασικού τύπου
 - β. ξενοδοχεία τύπου MOTEL

¹² (βλ. www.synigoroskatanaloti.gr)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

- γ. ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων
- δ. ξενοδοχεία κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων

B. Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα

- α. τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις ή κατοικίες
- β. ενοικιαζόμενα δωμάτια σε συγκρότημα μέχρι 10 δωματίων
- γ. ενοικιαζόμενα επιπλωμένα διαμερίσματα

Ξενοδοχεία που λειτουργούν κατά τη δημοσίευσή του παρόντος νόμου στη κατηγορία του ξενώνα, κατατάσσονται σε αντίστοιχες κατηγορίες των ξενοδοχείων κλασικού τύπου.

C. Χώροι οργανωμένης κατασκήνωσης με ή χωρίς οικισμούς.

ΞΕΝΩΝΕΣ ΝΕΟΤΗΤΑΣ

Είναι καταλύματα που εξυπηρετούν πρόσωπα νεαρής ηλικίας ημεδαπά ή αλλοδαπά, εφοδιασμένα με ειδική κάρτα ομοσπονδιών, σωματείων ή ιδρυμάτων και υπάγονται στην εποπτεία του ΕΟΤ. Οι επιχειρήσεις των Ξενώνων Νεότητας ανήκουν σε νομικά πρόσωπα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και στεγάζονται σε κτιριακές εγκαταστάσεις, οι οποίες εκπληρούν τις τεχνικές προδιαγραφές του παρόντος όπως εκάστοτε ισχύουν. Ξενώνες νεότητας που λειτουργούσαν κατά τη δημοσίευση του παρόντος δύνανται να εξακολουθήσουν τη λειτουργία τους ως φυσικά ή νομικά πρόσωπα με εμπορικό ή κερδοσκοπικό χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι οι κτιριακές εγκαταστάσεις τους ανταποκρίνονται στα ελάχιστα κριτήρια των καλυμμάτων των Ξενώνων Νεότητας.

Με απόφαση του Γενικού Γραμματέα ΕΟΤ καθαρίζονται τα ελάχιστα κριτήρια ένταξης των υφιστάμενων Ξενώνων Νεότητας, με τα οποία να διασφαλίζεται ιδίως υψηλός βαθμός όρων υγιεινής, λειτουργικότητα των ξενώνων και παροχή βασικών υπηρεσιών, η διαδικασία, τα δικαιολογητικά και κάθε λεπτομέρεια για τη χορήγηση του σήματος. Όσοι δεν εξακολουθήσουν τη λειτουργία τους με τις παραπάνω προϋποθέσεις, επιλέγουν την ένταξή τους σε μία από τις κατηγορίες καταλυμάτων της παρ.1 του άρθρου 2 του παρόντος.

Τα κέντρα διακοπών και παραθερισμού αλλοδαπών(ΚΔΠΑ), τα οποία κατά την ένταξη ισχύος, του ν.2160/1993 υφίσταντο και λειτουργούσαν νόμιμα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ν. 3185/1955, λαμβάνουν το ειδικό σήμα του ΕΟΤ για τη

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

λειτουργική μορφή και κατατάσσονται σε αντίστοιχη με τις προδιαγραφές τους ή στην κατώτερη τάξη των καταλυμάτων της μορφής αυτής. Η λειτουργία τουριστικών καταλυμάτων των λειτουργικών μορφών της παρ.1 του παρόντος άρθρου ως ΚΠΑΔΑ, επιτρέπεται με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του ΕΟΤ.

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΙΔΙΚΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ

Κάθε μορφή τουρισμού, όπως ο συνεδριακός, ο θαλάσσιος, ο αθλητικός, ο αγροτικός, ο πολιτιστικός, ο θεραπευτικός ή άλλοι, υπάγεται στην αρμοδιότητα του ΕΟΤ. Οι εγκαταστάσεις για συνεδριακά κέντρα, χιονοδρομικά κέντρα, κέντρα ιππικού τουρισμού, αεροθεραπευτήρια και υδροθεραπευτήρια, συνοδευτικές αυτών εγκαταστάσεις, όπως καταλύματα, χώροι αθλητικών τουριστικών εγκαταστάσεων, κέντρα εστίασης και αναψυχής, ως και εγκαταστάσεις οποιασδήποτε μορφής, καθώς και γραφεία εκμετάλλευσης σκαφών αναψυχής υπάγονται στην εποπτεία του ΕΟΤ. Για την κατασκευή πάσης φύσεως χερσαίων κτιριακών και λοιπών εγκαταστάσεων, που απαιτούνται για τη δημιουργία, λειτουργία, τουριστική ανάπτυξη, αξιοποίηση και οικονομική βιωσιμότητα των ανωτέρω εγκαταστάσεων, εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 51 του ν.998/1979, η προβλεπόμενη παραχώρηση δε στον ΕΟΤ διενεργείται δια κοινής απόφασης των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Γεωργίας.

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ

Περιλαμβάνει τα γραφεία κατά την έννοια του άρθρου 1 του νόμου 393/1976 όπου αναφέρει ότι: είναι οι οργανωμένες επιχειρήσεις φυσικών ή νομικών προσώπων, αντικείμενο των οποίων είναι η άσκηση των επαγγελματικών δραστηριοτήτων του άρθρου 2 του νόμου αυτού και στις οποίες χορηγείται υποχρεωτικά ειδική άδεια (ειδικό σήμα λειτουργίας).

ΓΡΑΦΕΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΕΩΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

Είναι επιχειρήσεις ολικής μίσθωση, ιδιωτικής χρήσης αυτοκινήτων των οποίων οι όροι και προϋποθέσεις συστάσεως και λειτουργίας ορίζονται στην απόφαση του αριθμού 532253/26-2.8.1976. οι ανωτέρω επιχειρήσεις εντάσσονται στις τουριστικές επιχειρήσεις κατά την έννοια του άρθρου 1 του β.δ. 436/1961.

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Αποτελούν τα καταστήματα εκείνα τα οποία κατά την έννοια του άρθρου 1 παρ.β' και στ' του βδ. 436/1961.

Πρέπει όμως να αναφέρουμε ότι δεν αποτελούν τουριστικά καταλύματα τα ακίνητα, τα οποία αποδεδειγμένα εκμισθώνονται εν όλω ή εν μέρει για προσωρινή διαμονή του ιδίου του μισθωτή με μίσθωμα που ορίζεται κατά μήνα, είτε είναι συνολικά για όλη τη διάρκεια της μίσθωσης, εφόσον η μίσθωση υπερβαίνει τις ενενήντα ημέρες. Η ως άνω διάταξη δεν εφαρμόζεται στα: α)επί τουριστικών καλυμμάτων τα οποία ανεγείρονται και λειτουργούν επί εκτάσεως, την κυριότητα ή τη διοίκηση και διαχείριση των οποίων έχει ανώνυμη εταιρία με την επωνυμία «Ελληνικά Τουριστικά Ακίνητα ΑΕ» και β)επί ενιαίων εκτάσεων άνω των τρακοσίων στρεμμάτων. Τα τουριστικά καταλύματα της παρούσας διάταξης δεν μπορεί να υπερβαίνουν τα τριάντα πέντε τοις εκατό (35%) της συνολικά διαιρούμενης επιφάνειας. Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης, καθορίζεται το ποσοστό των καταλυμάτων αυτών που μπορούν να μισθώνονται μακροχρονίως ή να πωλούνται, καθώς και θέματα που αφορούν τη μεταβίβαση του δικαιώματος χρήσης ή κυριότητας από τους χρήστες ή κυρίους των καταλυμάτων αυτών.¹³

Συνεπώς λοιπόν πρέπει αν γνωρίζουμε ότι:

- ο ξενοδόχος πρέπει να διαθέτει όλες τις ανέσεις που διαφημίζει
- να υποχρεούται να απαντά εγγράφως στους πελάτες του μέσα σε 3 ημέρες, ανεξαρτήτως αν αποδέχεται ή όχι την κράτηση που έχει γίνει εγγράφως , τηλεφωνικώς ή με e-mail
- δικαιούται να ζητήσει προκαταβολή έως και 23% του συνολικού κόστους διαμονής για όλες τις ημέρες διανυκτέρευσης. η προκαταβολή δεν μπορεί να είναι κατώτερη του μισθώματος μιας μέρας.
- Η κράτηση θεωρείται ολοκληρωμένη με τη λήψη της προκαταβολής ή με την έγγραφη αποδοχή της κράτησης από τον ξενοδόχο.
- Οφείλει να διαθέτει δωμάτια για τα οποία έχει γίνει κράτηση. Διαφορετικά οφείλει να εξασφαλίσει τη διαμονή των άλλων πελατών σε άλλο κατάλυμα της ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας, στην ίδια πόλη, με τις ίδιες ανέσεις και

¹³ (βλ. Ιωάννης Καράκωστας, Προστασία καταναλωτή-νομολογία κατ' άρθρο, εκδόσεις νομική βιβλιοθήκη, σελ.434)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

προϋποθέσεις διαμονής με δικό του κατάλυμα. Επίσης, οφείλει να καταβάλλει ο ίδιος τα έξοδα μεταφοράς και την επιπλέον διαφορά τιμής που υπάρχει μεταξύ του δικού του και του άλλου καταλύματος. Αν δεν τηρηθούν τα ανωτέρω υποχρεούται να αποζημιώσει το πελάτη με το σύνολο του κόστους διαμονής.

- Δεν μπορεί να κάνει κράτηση για κλίνες περισσότερες από εκείνες που διαθέτει το κατάλυμα του.
- Φέρει ευθύνη μόνο για τα πολύτιμα αντικείμενα και χρήματα που του έχουν παραδοθεί απευθείας από τον πελάτη, προσκομίζοντας σχετική απόδειξη. Σε αντίθετη περίπτωση ο ξενοδόχος δεν ευθύνεται για τυχόν απώλειά τους.¹⁴

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

5.1 ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

Σκοπός της παρούσας οδηγίας είναι να εξασφαλιστεί ότι τα προϊόντα που διατίθενται στην αγορά είναι ασφαλή. Η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται σε όλα τα προϊόντα που ορίζονται στο άρθρο 2 στοιχ. α'. Καθεμιά από τις διατάξεις εφαρμόζεται εφόσον υπάρχουν ειδικές διατάξεις με τον ίδιο στόχο στους κανόνες του κοινοτικού δικαίου, οι οποίες διέπουν την ασφάλεια των συγκεκριμένων προϊόντων. Όσον αφορά τα προϊόντα που υπόκεινται σε ειδικές επιταγές ασφάλειας, επιβαλλόμενες από την κοινοτική νομοθεσία, η παρούσα οδηγία εφαρμόζεται μόνον για τις πτυχές, τους κινδύνους ή τις κατηγορίες κινδύνων που δεν καλύπτονται από τις επιταγές αυτές. Συνεπώς: α) το άρθρο 2 στοιχ. β' και γ' και τα άρθρα 3 και 4 δεν εφαρμόζονται στα προϊόντα αυτά, όσον αφορά τους κινδύνους ή τις κατηγορίες κινδύνων που διέπονται από ειδική νομοθεσία και β) τα άρθρα 5 έως και 18 εφαρμόζονται, εκτός εάν και εάν υφίστανται ειδικές διατάξεις οι οποίες διέπουν το αντικείμενο των άρθρων αυτών και έχουν το ίδιο στόχο.

Για τους σκοπούς αυτούς νοούνται ως «προϊόν» κάθε προϊόν που-και στο πλαίσιο επίσης μιας παροχής υπηρεσιών- προορίζεται για τους καταναλωτές ή ενδέχεται να χρησιμοποιηθεί από τους καταναλωτές ακόμη και αν δεν προορίζεται για αυτούς. Ο ορισμός αυτός δεν περιλαμβάνει τα μεταχειρισμένα προϊόντα που διατίθενται ως αντίκες ή ως προϊόντα που πρέπει να επισκευαστούν ή να ανασκευαστούν πριν από

¹⁴ (βλ. www.efpolis.gr)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

την χρήση τους, εφόσον ο προμηθευτής ενημερώνει σαφώς το πρόσωπο στο οποίο προμηθεύει το προϊόν για το σκοπό αυτό.

«Ασφαλές προϊόν» είναι κάθε προϊόν, υπό τις συνήθειες ή ευλόγως προβλέψεις συνθήκες χρήσης, συμπεριλαμβανομένης της διάρκειας χρήσης και ενδεχομένως της θέσης λειτουργίας, της εγκατάστασης και των αναγκών της συντήρησης δεν παρουσιάζει κανένα κίνδυνο ή μόνον ελάχιστους κινδύνους που συμβιβάζονται με τη χρήση του προϊόντος και οι οποίοι θεωρούνται αποδεκτοί στο πλαίσιο υψηλού βαθμού προστασίας της υγείας και ασφάλειας προϊόντων και συνεπείς προς αυτόν.

«Επικίνδυνο προϊόν» είναι κάθε προϊόν που δεν ανταποκρίνεται στον ορισμό του «ασφαλούς προϊόντος» σύμφωνα με το στοιχείο β'.

«Σοβαρός κίνδυνος» είναι κάθε σοβαρός κίνδυνος, συμπεριλαμβανομένων των κινδύνων που δεν έχουν άμεσες επιπτώσεις, ο οποίος απαιτεί ταχεία επέμβαση των δημοσίων αρχών.

5.2 ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΘΕΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

5.2.1 ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ

Ως φαρμακευτικό προϊόν εννοούμε κατά αρχάς: «Κάθε ουσία ή μίγμα ουσιών, που παράγεται, προσφέρεται προς πώληση, ή παρουσιάζεται για χρήση ...στη διάγνωση, στη θεραπεία, στον μετριάσμο ή στην πρόληψη νόσου, μη φυσιολογικής φυσικής κατάστασης, ή των συμπτωμάτων τους στον άνθρωπο ή στα ζώα καθώς και για χρήση...στην αποκατάσταση, την διόρθωση, ή την μεταβολή οργανικών λειτουργιών στον άνθρωπο ή τα ζώα». Υπεύθυνος για το φαρμακευτικό προϊόν είναι ο παρασκευαστής όπου θα πρέπει να διασφαλίζει ότι οι παραγωγικές εργασίες διεξάγονται σύμφωνα με τους Κανόνες Καλής Παρασκευής και με την άδεια παραγωγής. Η παρούσα διάταξη εφαρμόζεται επίσης στα φαρμακευτικά προϊόντα που προορίζονται για εξαγωγή.

Όσον αφορά τώρα για τα φαρμακευτικά προϊόντα και τα υπό έρευνα φαρμακευτικά προϊόντα που εισάγονται από τρίτες χώρες, ο εισαγωγέας διασφαλίζει ότι τα προϊόντα έχουν παρασκευαστεί σύμφωνα με πρότυπα των Κανόνων Καλής Παρασκευής που καθορίζονται από την Κοινότητα. Επιπροσθέτως, ο εισαγωγέας φαρμακευτικών

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

προϊόντων εξασφαλίζει ότι τα εν λόγω προϊόντα έχουν παρασκευαστεί από παρασκευαστές που διαθέτουν σχετική άδεια. Στην περίπτωση των υπό έρευνα φαρμακευτικών προϊόντων, ο εισαγωγέας εξασφαλίζει ότι τα εν λόγω προϊόντα έχουν παρασκευαστεί από παρασκευαστή ο οποίος έχει κοινοποιηθεί στις αρμόδιες αρχές και έχει γίνει αποδεκτός για το σκοπό αυτό από αυτές. Ο παρασκευαστής διασφαλίζει όλες τις παραγωγικές διαδικασίες για φαρμακευτικά προϊόντα που υπόκεινται σε άδεια κυκλοφορίας διεξάγονται σύμφωνα με τις πληροφορίες οι οποίες περιέχονται στην αίτηση για άδεια κυκλοφορίας, όπως έγιναν αποδεκτές από τον ΕΟΦ. Πρέπει να επανεξετάζει σε τακτά χρονικά διαστήματα τις μεθόδους παραγωγής του λαμβάνοντας υπόψη την επιστημονική και τεχνολογική πρόοδο και την ανάπτυξη των υπό έρευνα φαρμακευτικών προϊόντων.

Παράλληλα κάθε παρασκευαστής οφείλει να εγκαθιστά ένα αποτελεσματικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας των φαρμακευτικών προϊόντων στο οποίο συμμετέχουν ενεργά η διοίκηση της επιχείρησης και το προσωπικό των διαφόρων τμημάτων αυτής. Για τη σωστή διασφάλιση της ποιότητας του φαρμακευτικού προϊόντος ο παρασκευαστής πρέπει να διαθέτει επαρκή αριθμό ικανού και κατάλληλου εξειδικευμένου προσωπικού. Στο προσωπικό πρέπει να παρέχεται αρχική και συνεχή εκπαίδευση, η αποτελεσματικότητας της οποίας πρέπει να επαληθεύεται και καλύπτει ιδίως, τη θεωρία και την εφαρμογή των εννοιών «διασφάλιση ποιότητας» και «Κανόνες Καλής Παρασκευής». Τέλος πρέπει να καταρτίζονται προγράμματα υγιεινής προσαρμοσμένα προς εκτέλεση δραστηριότητες και να παρακολουθείται η εφαρμογή τους.

Σε περίπτωση καταγγελίας και απόσυρσης φαρμακευτικών προϊόντων, ο παρασκευαστής εφαρμόζει σύστημα καταγραφής και εξέτασης των παραπόνων, καθώς αποτελεσματικό σύστημα για άμεση και ανά πάσα στιγμή απόσυρση των φαρμακευτικών προϊόντων από το δίκτυο διανομής ενώ καταγράφει κα ερευνά κάθε παράπονο που αφορά το ελάττωμα. Στη συνέχεια ενημερώνει τον ΕΟΦ για κάθε ελάττωμα το οποίο θα ήταν δυνατό να οδηγήσει στην απόσυρση προϊόντων ή σε μη ομαλό εφοδιασμό και στο μέτρο αυτό πρέπει να αναφέρει τις χώρες προορισμού των προϊόντων. Κατά τα την υπό έρευνα φαρμακευτικών προϊόντων, η επισήμανση πρέπει να διασφαλίζει την προστασία του συμμετέχοντος στη δοκιμή και την ανιχνευσιμότητα, να καθιστά δυνατή την αναγνώριση του προϊόντος και της δοκιμής και να διευκολύνει τη σωστή χρήση του υπό έρευνα φαρμακευτικού προϊόντος. Σε

περίπτωση παράβασης των όρων επιβάλλονται οι κυρώσεις του άρθρου 19 παρ.1 του ν. 96/1973.

5.2.2 ΤΡΟΦΙΜΑ

Για τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού, ως «τρόφιμα» (ή είδη διατροφής) νοούνται ουσίες ή προϊόντα, είτε αυτά έχουν υποστεί πλήρη ή μερική επεξεργασία είτε όχι, τα οποία προορίζονται για βρώση από τον άνθρωπο ή αναμένεται ευλόγως ότι θα χρησιμεύουν για το σκοπό αυτό. Στα «τρόφιμα» περιλαμβάνονται και τα ποτά, τσίχλες και οποιαδήποτε ουσία, περιλαμβανομένου του νερού, η οποία ενσωματώνεται σκόπιμα στα τρόφιμα στη διάρκεια παραγωγής, της παρασκευής ή της επεξεργασίας τους. Επίσης περιλαμβάνεται το νερό μετά το σημείο συμμόρφωσης, όπως ορίζεται στο άρθρο 6 της Οδηγίας 98/83/ΕΚ. Στα τρόφιμα δεν περιλαμβάνονται τα ακόλουθα: α)ζωοτροφές, β)ζώντα ζώα, εκτός εάν παρασκευάζονται για διάθεση στην αγορά για ανθρώπινη κατανάλωση, γ)φυτά πριν την συγκομιδή, δ)φαρμακευτικά προϊόντα κατά την έννοια των Οδηγιών 65/65/ΕΟΚ και 92/73/ΕΟΚ του Συμβουλίου, ε)καλλυντικά κατά την έννοια της Οδηγίας 76/68/ΕΟΚ του Συμβουλίου, στ)καπνός και προϊόντα καπνού, ζ)ναρκωτικές ή ψυχοτρόποι ουσίες κατά την έννοια της ενιαίας Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα ναρκωτικά του 1961 και της Σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τις ψυχοτρόπους ουσίες του 1971 κι τέλος η)τα κατάλοιπα και οι μολυσματικές προσμείξεις.

Η νομοθεσία για τα τρόφιμα επιδιώκει ένα ή περισσότερους από τους γενικούς στόχους που αφορούν την υψηλού επιπέδου προστασίας της ανθρώπινης ζωής και υγείας και την προστασία των καταναλωτών, περιλαμβανομένων των ορθών πρακτικών στο εμπόριο τροφίμων, λαμβάνοντας υπόψη τη προστασία της υγείας και της ορθής μεταχείρισης των ζώων καθώς και την προστασία των φυτών και του περιβάλλοντος. Προκειμένου να επιτευχθεί ο γενικός στόχος για υψηλό επίπεδο προστασίας της υγείας και της ζωής του ανθρώπου, η νομοθεσία για τα τρόφιμα θα βασιστεί στην ανάλυση του κινδύνου, εκτός όταν αυτό δεν είναι κατάλληλο για τις συνθήκες ή τη φύση του μέτρου. Η προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών αποτελεί τη βάση των καταναλωτών να μπορούν να επιλέγουν ενήμεροι τα τρόφιμα που καταναλώνουν. Αποσκοπεί στην πρόληψη των εξής φαινομένων: τις δόλιες πρακτικές ή τις πρακτικές εξαπάτησης, τη νόθευση των τροφίμων και οποιεσδήποτε άλλες πρακτικές που ενδέχεται να παραπλανήσουν τον καταναλωτή.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Τρόφιμα τα οποία είναι μη ασφαλή δεν διατίθεται στην αγορά και εκτιμάται ότι είναι επιβλαβή για την υγεία και ακατάλληλα για την ανθρώπινη κατανάλωση. Προκειμένου να καθοριστεί εάν ένα τρόφιμο είναι μη ασφαλές, πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ότι οι κανονικές συνθήκες χρήσης του τροφίμου από τους καταναλωτές σε όλα τα στάδια της παραγωγής, μεταποίησης και διαμονής του και δεύτερον οι πληροφορίες που παρέχονται στον καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που παρέχονται στην ετικέτα, ή άλλες πληροφορίες που γενικά είναι διαθέσιμες στον καταναλωτή σχετικά με την αποφυγή συγκεκριμένων αρνητικών συνεπειών για την υγεία από συγκεκριμένο τρόφιμο ή κατηγορία τροφίμων.

Ευθύνη για τα τρόφιμα έχουν οι υπεύθυνοι επιχειρήσεων τροφίμων όπου εάν ένας υπεύθυνος κρίνει ή έχει λόγους να πιστεύει ότι ένα τρόφιμο που έχει εισαγάγει, παραγάγει, μεταποιήσει, παρασκευάσει ή διανείμει, δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις για την ασφάλεια τροφίμων και ξεκινά αμέσως διαδικασίες για την απόσυρση του εν λόγω τροφίμου από την αγορά. Όταν το προϊόν έχει φθάσει στους καταναλωτές ο υπεύθυνος ενημερώνει τους καταναλωτές με αποτελεσματικότητα και ακρίβεια για τους λόγους της απόσυρσης του και αν αυτό είναι αναγκαίο, ανακαλεί όλους από τους καταναλωτές προϊόντα που ήδη έχει προμηθεύσει, όταν τα υπόλοιπα μέτρα δεν επαρκούν για την επίτευξη υψηλού επιπέδου προστασίας της υγείας. Οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων τροφίμων συνεργάζονται με τις Αρμόδιες Αρχές και σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται για την αποφυγή ή τη μείωση των κινδύνων που προκαλεί ένα τρόφιμο, το οποίο αυτοί προμηθεύουν ή έχουν προμηθεύσει.

5.2.2.1 ΣΕ ΕΘΝΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σύμφωνα με την παρ.5 του άρθρου 7 ν.2251/94 κάθε αρμόδια αρχή δύναται να απαγορεύσει προσωρινά τη διάθεση ορισμένου προϊόντος όταν αυτό χρησιμοποιούμενο υπό κανονικές και δυνάμενες να προβληθούν συνθήκες παρουσιάζει κινδύνους για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών. Οι κίνδυνοι πρέπει να είναι σοβαροί και άμεσοι, διότι τότε μόνο δικαιολογείται η λήψη ασφαλιστικών μέτρων. Η οριστική απόσυρση του προϊόντος από την αγορά, η διάθεσή του και υπό περιορισμούς, καθώς και η λήψη άρση προληπτικών μέτρων από την αρμόδια αρχή ρυθμίζονται με απόφαση του Υπουργού Εμπορίου ή άλλου αρμόδιου υπουργού. Η υπουργική απόφαση Φ1-503/19 «Γενική ασφάλεια των

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

προϊόντων» προβλέπει ότι ο έλεγχος της ασφάλειας των προϊόντων ανατίθεται στην αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Ανάπτυξης, πλην των ειδικών προϊόντων, για τα οποία βάσει του νόμου ορίζεται άλλη αρμόδια αρχή. Σύμφωνα με το άρθρο 7 της παραπάνω απόφασης, οι αρμόδιες υπηρεσίες μπορούν να λαμβάνουν για το σκοπό αυτό τα ενδεδειγμένα μέτρα και ιδίως: Α)τη διενέργεια κατάλληλων ελέγχων των χαρακτηριστικών ασφαλείας του προϊόντος σε επαρκή κλίμακα μέχρι το τελευταίο στάδιο της χρήσης ή της κατανάλωσής του, Β)τη συγκέντρωση όλων των αναγκαίων πληροφοριών από τα ενδιαφερόμενα μέρη, Γ)τη λήψη δειγμάτων ενός προϊόντος ή μιας σειράς προϊόντων για να υποβληθούν σε έλεγχο σχετικά με την ασφάλειά τους, Δ)την επιβολή προϋποθέσεων για τη διάθεση ενός προϊόντος στην αγορά, ούτως ώστε να το καταστήσουν ασφαλές και την απαίτηση αναγραφής στο προϊόν κατάλληλων προειδοποιήσεων για τους τυχόν κινδύνους που παρουσιάζει, Ε)την υποχρέωση της έγκαιρης και κατάλληλης ενημέρωσης, ακόμη και με τη δημοσίευση ειδικών προειδοποιήσεων και προσώπων που ενδέχεται να εκτεθούν στον κίνδυνο που απορρέει από ένα προϊόν, ΣΤ)στην προσωρινή απαγόρευση, κατά το διάστημα που απαιτείται για τη διενέργεια των διαφόρων ελέγχων, της προμήθειας, της πρότασης της προμήθειας ή της έκθεσης ενός προϊόντος ή μιας παρτίδας προϊόντων, όταν υπάρχουν σαφείς και συγκλίνουσες ενδείξεις για τον επικίνδυνο χαρακτήρα τους, Ζ)την απαγόρευση διάθεσης στην αγορά ενός προϊόντος ή μιας παρτίδας προϊόντων που αποδεικνύονται επικίνδυνα και στη θέσπιση των απαιτούμενων συνοδευτικών μέτρων προκειμένου να εξασφαλιστεί ή τήρηση της απαγόρευσης αυτής, Η)την αποτελεσματική και άμεση διοργάνωση της απόσυρσης ενός επικίνδυνου προϊόντος ή μιας επικίνδυνης παρτίδας προϊόντος που έχουν ήδη διατεθεί στην αγορά και εν ανάγκη της καταστροφής τους υπό κατάλληλες συνθήκες.

Τα παραπάνω μέτρα απευθύνονται ανάλογα με την περίπτωση: α)στον παραγωγό, β)στους διανομείς, γ)σε κάθε άλλο πρόσωπο όταν κρίνεται αναγκαία η συνεργασία του. Όποιος δεν συμμορφώνεται προς τα μέτρα που προβλέπει το άρθρο 7 της παρ. 1 της ΥΑ Φ1-503/1996 που επιβάλλονται-με την επιφύλαξη των διατάξεων του ποινικού ή αγορανομικού κώδικα ή άλλων ειδικών διατάξεων-οι διοικητικές κυρώσεις που προβλέπει το άρθρο 14 παρ.3 νόμου 2251/94.

5.2.2.2 ΣΕ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Όταν ένα κράτος μέλος λαμβάνει μέτρα, πλην των ελέγχων, τα οποία περιορίζουν τη διάθεση ενός προϊόντος ή μιας παρτίδας προϊόντων στην αγορά ή επιβάλλουν την αναστολή ή την απαγόρευση της εμπορίας τους ή την απόσυρσή τους, το εν λόγω κράτος, λόγω της σοβαρότητας των μέτρων αυτών, πρέπει να κοινοποιήσει στην Επιτροπή, εκτός αν ο αντίκτυπός τους είναι τοπικός ή, εν πάση περιπτώσει, περιορίζεται στο έδαφος του οικείου κράτους μέλους. Στη συνέχεια, η Επιτροπή ζητά τη γνώμη των ενδιαφερόμενων μερών το συντομότερο δυνατό. Μετά τη διαβούλευση αυτή, γνωστοποιεί αμέσως τη θέση της στο κράτος μέλος που έλαβε την πρωτοβουλία και, αν θεωρεί το μέτρο αυτό δικαιολογημένο και στα υπόλοιπα κράτη μέλη. Η οδηγία 2001/95/EK δεν προβαίνει σε διευκρινίσεις σχετικά με τον ανασταλτικό ή μη χαρακτήρα της κοινοποίησης του μέτρου στην Επιτροπή, ούτε ως προς τη μορφή και τα αποτελέσματα της απόφασης αυτής. Όταν ένα κράτος μέλος λαμβάνει ή προτίθεται να λάβει επείγοντα μέτρα για να περιορίσει την εμπορία ή τη χρήση ενός προϊόντος ή μιας παρτίδας προϊόντων στο έδαφός του, λόγω σοβαρού και άμεσου κινδύνου, ενημερώνει επείγοντως την Επιτροπή μέσω του Συστήματος Ταχείας Ανταλλαγής Πληροφοριών.

5.2.2.3 ΑΝΑΓΡΑΦΗ ΤΙΜΩΝ

Σκοπός αυτής της απόφασης είναι η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας προς τις διατάξεις της οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 98/6/EK της 16^{ης} Φεβρουαρίου 1999 «περί της προστασίας των καταναλωτών όσον αφορά τη την αναγραφή των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται στους καταναλωτές», με στόχο τη βελτίωση της ενημέρωσης των καταναλωτών και τη διευκόλυνση της σύγκρισης των τιμών των προϊόντων που προσφέρονται από τους εμπόρους στους καταναλωτές.

Ως «τιμή πώλησης» εννοούμε την τελική τιμή ενός προϊόντος ή μιας δεδομένης ποσότητας του προϊόντος συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και όλων των λοιπών φόρων. «Τιμή ανά μονάδα μέτρησης-TMM» η τελική τιμή συμπεριλαμβανομένου του ΦΠΑ και όλων των λοιπών φόρων που ισχύει για ποσότητα ίση με τη μονάδα μέτρησης του προϊόντος, όπως αυτή προβλέπεται στο άρθρο 4 κατά περίπτωση. «Προϊόντα πωλούμενα χύμα» είναι τα προϊόντα που δεν είναι προσσκευασμένα και μετρούνται ή ζυγίζονται παρουσία καταναλωτή.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Τα προϊόντα πρέπει να αναγράφουν την τιμή πώλησης και τιμή ανά μονάδα μέτρησης. Η τιμή ανά μονάδα μέτρησης απεικονίζεται σε μονάδες ευρώ. Από την υποχρέωση αναγραφής της τιμής ανά μονάδα μέτρησης εξαιρούνται τα προϊόντα στα οποία η τιμή ανά μονάδα μέτρησης ταυτίζεται με την τιμή πώλησης του προϊόντος. Η τιμή πώλησης και η τιμή ανά μονάδα μέτρησης πρέπει να αναγνωρίζεται εύκολα και να είναι σαφές και ευανάγνωστες. Η αναγραφή γίνεται με τη βοήθεια πινακίδων ή ετικετών, αναρτημένων ή προσκολλημένων στα ράφια για ομάδες προϊόντων ή στις ίδιες τις συσκευασίες, τα δε στοιχεία (π.χ. δρχ., λίτρο) της τιμής ανά μονάδα μέτρησης θα είναι ίδιου μεγέθους με τα στοιχεία λιανικής πώλησης (τιμή κλπ)της συγκεκριμένης προσυσκευασίας. Η τιμή ανά μονάδα μέτρησης αναφέρεται ως τιμή ανά λίτρο ή κυβικό μέτρο για τα προϊόντα που πωλούνται κατά μονάδα όγκου, ως τιμή ανά χιλιόγραμμο για προϊόντα που πωλούνται κατά μονάδα μήκους και ως τιμή ανά τετραγωνικό μέτρο για τα προϊόντα που πωλούνται κατά μονάδα επιφάνειας. Για τα προσυσκευασμένα προϊόντα που στη συσκευασία τους αναγράφεται υποχρεωτικά στραγγισμένο βάρος περιεχομένου, η τιμή ανά μονάδα μέτρησης αναφέρεται υποχρεωτικά στο στραγγισμένο βάρος.¹⁵ Από την υποχρέωση της αναγραφής της τιμής ανά μονάδα μέτρησης για τα προσυσκευασμένα προϊόντα, και μέχρι επαναξέτασης του θέματος από την Κοινότητα σύμφωνα με το άρθρο 12 της οδηγίας 98/6/ΕΚ, εξαιρούνται τα ακόλουθα: επιχειρήσεις λιανικής πώλησης τροφίμων και λοιπών καταναλωτικών προϊόντων με εμβαδόν που δεν υπερβαίνει τα 50 τ.μ., μικτά καταστήματα πώλησης ψιλικών, περίπτερα, υπαίθρια σημεία λιανικής πώλησης και τέλος τα καταστήματα λιανικής πώλησης που δεν διαθέτουν σύστημα αυτοεξυπηρέτησης πελατών αλλά τα ίδια αυτοεξυπηρετούν το πελάτη με το να του παραδίδουν τα προσυσκευασμένα τρόφιμα ή ποτά.

Σύμφωνα λοιπόν με τα παραπάνω παρατηρούμε διάφορα παραδείγματα που σχετίζονται με τα αναφερόμενα:

– Πλήρωσαν για δύο μπριζόλες... 47 ευρώ

Σε ανακοίνωση της ένωσης Προστασίας Καταναλωτών αναρτήθηκε ότι ένα ζευγάρι πλήρωσε 46,80 ευρώ για δύο μπριζόλες. Η Επιχείρηση αυτή είναι γνωστή στον Επιχειρηματικό κόσμο, που κάνει αγώνα δρόμου επιβίωσης και είναι γνωστή χρόνια

¹⁵ (βλ. Προστασία Καταναλωτή-νομολογία κατά άρθρο, νομική βιβλιοθήκη, σελ 970)

στις Υπηρεσίες. Τα στοιχεία της καταγγελίας είναι στην διάθεση κάθε Αρχής, για τα περαιτέρω, τονίζει στην ανακοίνωσή της η ένωση Καταναλωτών.

– **Απάτη με την ελληνική φέτα**

Λειτουργεί στη Γερμανία διαδικτυακός τόπος για τους καταναλωτές που θέλουν να ελέγξουν πόσο αλήθεια λένε οι ετικέτες των τροφίμων. Εκεί καταγγέλλονται τα τρικ της βιομηχανίας τροφίμων με την φέτα. **Φθινό αγελαδινό τυρί πλασάρεται για φέτα!** Στο εν λόγω ισότοπο διαπιστώσαμε πως η ελληνική φέτα είναι ένα από τα ευάλωτα προϊόντα. Η βιομηχανία τροφίμων προσπαθεί να πουλήσει αγελαδινό τυρί σαν φέτα και χρησιμοποιεί πολλά και διάφορα τρικ. Το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών καταγγέλλει λοιπόν ότι η βιομηχανία τροφίμων προσπαθεί να πλασάρει κάθε τυρί που είναι δήθεν πρόβειο ως «φέτα». Έτσι αναγράφεται στην ετικέτα «γνήσιο πρόβειο τυρί» ή «τυρί σε άλμη» ή ακόμη και «βαλκανικό τυρί» και συνοδεύεται συνήθως με ένα ελληνικό τοπίο παραπέμποντας έτσι στη γνωστή φέτα που πολλοί Γερμανοί έχουν γευθεί στις διακοπές τους στην Ελλάδα ή τρώνε συχνά στα ελληνικά εστιατόρια. Τα τυριά αυτά διαπιστώθηκε ότι πρώτον δεν είναι ελληνικά, δεύτερον, δεν είναι φέτα και τρίτον τις περισσότερες φορές δεν έχουν παρασκευαστεί καν από πρόβειο γάλα, αλλά από αγελαδινό. Πρόκειται δηλαδή για φθινά τυριά που συσκευάζονται έτσι ώστε να δίνουν την εντύπωση φέτας. Το Κέντρο Καταναλωτών ενημερώνει πως η φέτα είναι μόνον ελληνική, έχει δηλαδή γεωγραφική πιστοποίηση και συγκεκριμένη ποιότητα.

– **Κρούσμα σαλμονέλας στον χαλβά με την επωνυμία «ΝΑΥΣΙΚΑ»**

Σύμφωνα με την ένωση καταναλωτών Ε.Π.Κ.Χ.ΑΝ ενημέρωσε τους καταναλωτές ότι όσοι έχουν παραλάβει το συγκεκριμένο χαλβά με την επωνυμία ΝΑΥΣΙΚΑ σε συσκευασία 400γρ. και με αριθμό παρτίδας L01222 και με ημερομηνία ελάχιστης διατηρησιμότητας 01/12/2013 και με γεύση βανίλια το οποίο παράγεται για λογαριασμό και με ευθύνη Lidl Hellas από την επιχείρηση «ΑΦΟΙ ΧΑΙΤΟΓΛΟΥ ΑΒΕΕ» από το υποκατάστημα LIDL Hellas Χανίων να επιστραφεί στο κατάστημα ή να το πετάξουν λόγω του ότι καταναλώτρια η οποία το κατανάλωσε ύστερα από εργαστηριακές εξετάσεις που υποδύθηκε, βρέθηκε στον οργανισμό της ο παθογόνος μικροοργανισμός Salmonella.¹⁶

¹⁶ (βλ. www.enosikatanaloton.blogspot.com)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ

6.1 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΣΕ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

Η διάκριση την οποία επιχειρεί η θεωρία μεταξύ ελαττωμάτων σχεδιασμού και ελαττωμάτων παραγωγικής διαδικασίας διατηρεί και υπό το καθεστώς των διατάξεων του νόμου την πρακτική της σημασίας. Ορισμένες λοιπόν διακρίσεις των ελαττωματικών είναι οι ακόλουθες:

Επί ελαττωμάτων της παραγωγικής διαδικασίας, οσάκις αυτά οφείλονται σε απόκλιση από τους όρους και τη διαδικασία παραγωγής που έχει καθορίσει ο ίδιος ο παραγωγός(οι οποίοι δεν υπολείπονται αυτών που έχουν θέσει η επιστήμη και η τεχνική), θεμελιώνεται ευθύνη του τελευταίου διότι οι απαιτήσεις ασφαλείας του μέσου χρήστη ή καταναλωτή διαμορφώθηκαν επί τη βάσει των δεδομένων του συγκεκριμένου παραγωγού.

Επί ελαττωμάτων σχεδιασμού, δομής ή σύστασης είναι δυσχερέστερο να προσδιοριστεί ο ορίζοντας ασφαλείας του καταναλωτή. Ο καταναλωτής προσδοκά ότι το προϊόν είναι σχεδιασμένο κατά τέτοιο τρόπο ώστε, αν χρησιμοποιηθεί με βάση τις οδηγίες χρήσεις και σύμφωνα με τον προορισμό του, να αναμένει ευλόγως ακίνδυνη χρήση του, πέραν ενδεχόμενων συνυφασμένων με το πράγμα κινδύνων.

Τα *ελαττώματα παροχής οδηγιών* εντάσσονται στο πεδίο των ειδικών διατάξεων στο μέτρο που είναι συνυφασμένα με τον τόπο παρουσίασης εξωτερικής εμφάνισης του προϊόντος. Έλλειψη οδηγιών χρήσης ή παροχή εσφαλμένης ή ανεπαρκούς πληροφόρησης για την χρήση ή κατανάλωση του προϊόντος συνιστά ελάττωμα που συνδέεται με τον πλημμελή τρόπο παρουσίασης ή εμφάνισης του προϊόντος στο καταναλωτικό κοινό.

Όσον τώρα αφορά τα *ελαττώματα παρακολούθησης, ελέγχου και ανάκλησης του προϊόντος*, αυτά δεν εμπίπτουν τη σφαίρα προστασίας των διατάξεων περί ευθύνης του παραγωγού, αλλά κρίνονται με βάση της διάταξης περί αδιοπραξιών. Ειδικότερη, κατηγορία ελαττωμάτων παρακολούθησης αποτελούν εκείνα τα οποία διαπιστώνονται με βάση νεότερες επιστημονικές ή τεχνολογικές εξελίξεις και τα οποία δεν ήταν δυνατόν να εντοπιστούν κατά το χρόνο παραγωγής με τα τότε γνωστά επιστημονικά και τεχνολογικά δεδομένα. Πρόκειται για ελαττώματα που προέρχονται από κινδύνους της επιστημονικής και τεχνολογικής εξέλιξεως, που επίσης δεν

καλύπτονται από το βεληνεκές προστασίας των διατάξεων περί ευθύνης του παραγωγού.

Υπό ορισμένες προϋποθέσεις είναι δυνατόν αι η αποτελεσματικότητα του προϊόντος να συνιστά ελάττωμα. Στο μέτρο που η παρουσίαση του προϊόντος οδηγεί στην εμπέδωση εμπιστοσύνης περί αποτελεσματικότητάς του, δικαιολογημένα η διάψευσή της είναι δυνατόν θεωρηθεί ότι συνιστά έλλειψη ασφαλείας και, κατά συνέπεια ελαττωματικότητα του προϊόντος. Τέλος η κυκλοφορία προϊόντων προηγμένης τεχνολογίας, ελλείπει και άλλων περιστάσεων που να ενισχύουν το επιχείρημα ότι η βελτίωση οφείλεται στον εντοπισμό ελαττωμάτων της προηγούμενης παραγωγικής διαδικασίας, δεν σημαίνει ότι η προηγούμενη ήταν ελαττωματική. Αν όμως υπάρχουν και άλλες περιστάσεις που είναι δυνατόν να ενισχύσουν το επιχείρημα ότι η βελτίωση δεν αποκλείεται να οφείλεται στον εντοπισμό ελαττωμάτων, μπορεί ο ζημιωθείς, επικαλούμενος μεταξύ άλλων και το στοιχείο του βελτιωμένου προϊόντος, να στοιχειοθετήσει το αδίκημα της ευθύνης του παραγωγού.¹⁷

6.2 ΖΗΜΙΑ ΛΟΓΩ ΘΑΝΑΤΟΥ Η ΣΩΜΑΤΙΚΗΣ ΒΛΑΒΗΣ

α) Δικαιούχοι της αποζημίωσης

Ο παραγωγός ευθύνεται, πρώτον για τη ζημιά που προκλήθηκε από το ελαττωματικό προϊόν του σε πρόσωπα και συνίσταται σε «ζημιά λόγω θανάτου ή σωματικών βλαβών».

Οι καταναλωτές εν ευρεία έννοια

Σε αντίθεση με τη ζημιά λόγω βλάβης περιουσιακών στοιχείων η οποία αναφέρεται ρητώς σε περιουσιακά στοιχεία του «καταναλωτή», στη ζημιά λόγω θανάτου ή σωματικής βλάβης εμπίπτουν ζημιές που επέρχονται στο πρόσωπο όχι μόνο του καταναλωτή που χρησιμοποιεί ή αναλώνει το ελαττωματικό πράγμα για ιδιωτικούς λόγους, αλλά και αυτού που κάνει επαγγελματική χρήση του προϊόντος ή γενικότερα στο πρόσωπο κάθε ζημιωθέντος. Τέτοιο πρόσωπο μπορεί να είναι, π.χ. ο έμπορος που προμηθεύτηκε το προϊόν για επαγγελματική χρήση ή ο εργαζόμενος που χρησιμοποιεί

¹⁷ (βλ. Γιάννης Κ. Καράκωστας, Η προστασία κατ/τη ν.2251/94, εκδόσεις Σάκκουλα, σελ.111)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

το ελαττωματικό προϊόν, αφού αυτό τέθηκε σε κυκλοφορία ή οποιοσδήποτε τρίτος, που δεν έχει καμία σχέση με το προϊόν, ο λεγόμενος «αθώος παρευρισκόμενος»

Πριν από τη θέση του προϊόντος σε κυκλοφορία

Δεδομένου ότι η προϋπόθεση της ευθύνης είναι σε κυκλοφορία του προϊόντος, δεν εμπίπτουν στο πεδίο των ειδικών διατάξεων οι ζημιές που προκαλούνται σε πρόσωπα, όπως π.χ. υπαλλήλους και συνεργάτες του παραγωγού ή σε τρίτους επισκέπτες της επιχείρησης, όσο ακόμη διαρκεί η παραγωγική διαδικασία, αλλά και μετά την ολοκλήρωσή της προτού το προϊόν τεθεί σε κυκλοφορία. Ζήτημα γεννάται ως προς την αποκατάσταση της ζημίας σε πρόσωπα όταν η θέση σε κυκλοφορία του προϊόντος είναι αμφισβητούμενη, όπως π.χ. σε περίπτωση παραγωγής προϊόντος για την ίδια χρήση της επιχείρησης ή σε περίπτωση κάθετης παραγωγής μιας επιχειρησιακής μονάδας, όπου, μετά την κατασκευή του ελαττωματικού πράγματος κατά τη πρώτη φάση και τη μεταφορά του στο δεύτερο στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας, προκαλούνται ζημιές σε πρόσωπα. Ορθότερο είναι και στις δύο περιπτώσεις, να γίνει δεκτή η εφαρμογή των ειδικών διατάξεων, ιδίως εάν η ζημία επέρχεται σε τρίτα, εκτός της παραγωγικής διαδικασίας πρόσωπα.

Οι κληρονόμοι του θανόντος

Σε περίπτωση θανάτωσης προσώπου, οι αξιώσεις γεννώνται είτε στο πρόσωπο των κληρονόμων (βάσει των ειδικών διατάξεων σε συνδυασμό με το άρθρο 1710), είτε απευθείας υπέρ του τρίτου. Σε περίπτωση κατά την οποία εξαιτίας του ελαττώματος επέρχεται πρώτα ο τραυματισμός και στη συνέχεια ο θάνατος, το θεμέλιο της αξίωσης πρέπει να διακριθεί ως εξής: οι αξιώσεις που δημιουργούνται μέχρι το θάνατο του δικαιούχου, εφόσον δεν ικανοποιηθούν εν ζωή, μεταβιβάζονται στους κληρονόμους στους οποίους περιέχονται ως κληρονομικό δικαίωμα. Μετά το θάνατο εφαρμόζονται οι διατάξεις για τη θανάτωση προσώπου. Ενώ λοιπόν οι τελευταίες πιο πάνω αξιώσεις γεννώνται απευθείας, βάσει της ΑΚ 928, στο πρόσωπο των εμμέσως ζημιωθέντων, οι αξιώσεις του προσώπου που τραυματίστηκε και στη συνέχεια απεβίωσε λόγω τραυματισμού μεταβαίνουν στους κληρονόμους βάσει των ειδικών διατάξεων του κληρονομικού δικαίου.

Οι εμμέσως θιγόντες

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Τρίτα πρόσωπα, εκτός από τον ζημιωθέντα, έχουν αξίωση αποζημίωσης κατά του παραγωγού μόνον αν, σύμφωνα με το νόμο, είχαν αξίωση για παροχή υπηρεσιών εκ μέρους του τραυματισθέντος, η οποία δεν μπορεί να ικανοποιηθεί λόγω ακριβώς του τραυματισμού. Η αποζημίωση συνίσταται στο χρηματικό ποσό που απαιτείται για την αναπλήρωση των υπηρεσιών του τραυματισθέντος.

β) Αποκαταστατέα Ζημία

Αποκαταστατέα ζημία δεν είναι μόνο η ζημία που επέρχεται στο ίδιο το πρόσωπο, αλλά και η περαιτέρω εξαιτίας της βλάβης του προσώπου περιουσιακής ζημία. Συνεπώς καλύπτονται από το νόμο, όχι μόνο η αποκατάσταση των εξόδων κηδείας, η αξίωση για καταβολή των δαπανών ιατρικής και νοσοκομειακής περίθαλψης, αλλά και η αξίωση για περαιτέρω ζημίες, όπως π.χ. αποζημίωση για στέρηση διατροφής διαφυγόν κέρδος λόγω ανικανότητας προς εργασία καθώς και κάθε άλλη θετική ή αποθετική ζημία που τελεί σε αιτιώδη συνάφεια με τη βλάβη του σώματος ή της υγείας και εμπίπτει στον προστατευτικό σκοπό της ειδικής ρύθμισης. Πρέπει να τονιστεί ότι ο νόμος δεν θέτει ανώτατο χρηματικό ποσό ως όριο της ευθύνης του κατασκευαστή για αποζημίωση. Δεν κάνει δηλαδή χρήση της ευχέρειας του άρθρου 16 παρ.1 της οδηγίας, που ορίζει ότι τα κράτη-μέλη μπορούν να θέσουν ανώτατο χρηματικό ποσό ως όριο της συνολικής ευθύνης του παραγωγού, μόνον όμως για ζημίες λόγω θανάτου ή σωματικών βλαβών που προκλήθηκαν από πανομοιότυπα προϊόντα με το ίδιο ελάττωμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ

7.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ

Η έννοια του παραγωγού ορίζεται ευρύτατα και περιλαμβάνει όχι μόνο τον πραγματικό παραγωγό, αλλά και άλλα πρόσωπα που συμμετέχουν στη διαδικασία παραγωγής και διανομής, δηλαδή τον αποκαλούμενο οιονεί παραγωγό, τον εισαγωγέα και υπό προϋποθέσεις τον προμηθευτή του προϊόντος. ο απώτερος σκοπός του νομοθέτη ήταν να μπορεί ο ζημιωθείς σε κάθε περίπτωση να βρει κάποιον υπεύθυνο πρόσωπο, προς το οποίο να είναι δυνατόν να προβάλει τις αξιώσεις του. Η αυστηρή ευθύνη του άρθρου 6 αφορά μόνον στους αυτοτελείς και ανεξάρτητους επιχειρηματίες, σε πρόσωπα δηλαδή που υπεύθυνα και ανεξάρτητα συμμετέχουν στην παραγωγή και διανεμητική διαδικασία ενός προϊόντος. καθοριστική για την

ευθύνη των υπόχρεων του άρθρου 6 είναι η πλήρης αυτοτέλεια που πρέπει να έχουν ως προς την εξουσία οργάνωσης της επιχείρησης, χωρίς να ενδιαφέρει το ιδιοκτησιακό καθεστώς των εγκαταστάσεων και των μέσων παραγωγής. Με βάση μάλιστα τις αξιολογήσεις αυτές γίνεται δεκτό ότι η de facto άσκηση εξουσίας και ελέγχου της μητρικής εταιρίας στην παρασκευάστρια θυγατρική καθιστάτη μητρική εταιρία συμπαραγωγό και συνυπεύθυνη για τα ελαττώματα που προκλήθηκαν στη σφαίρα δράσης της θυγατρικής. Αντίθετα, τα υπόλοιπα πρόσωπα που συμμετέχουν στη διαδικασία παραγωγής και τελούν σε σχέση οικονομικής ή νομικής εξάρτησης προς την επιχείρηση, όπως οι συνεργάτες, οι διευθύνοντες υπάλληλοι και οι εργαζόμενοι του επιχειρηματία-παραγωγού, δεν ευθύνονται έναντι του ζημιωθέντος, ακόμη και η θέση που κατέχουν είναι διευθυντική και γενικότερα εξουσιαστική στο συγκεκριμένο τμήμα της επιχείρησης, όπου προκλήθηκε το ελάττωμα του προϊόντος.

7.2 Ο ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΟΣ

Ως παραγωγό χαρακτηρίζουμε το πρόσωπο, το οποίο προς εξυπηρέτηση ιδίων οικονομικών συμφερόντων οργανώνει και κατευθύνει υπεύθυνα τη διαδικασία παραγωγής, με σκοπό να θέσει σε κυκλοφορία ένα προϊόν. Στην έννοια του πραγματικού παραγωγού, δηλαδή του προσώπου στην κατασκευαστική δραστηριότητα του οποίου αποδίδεται το προϊόν υπάγονται: ο παραγωγός του τελικού προϊόντος, ο παραγωγός της πρώτης ύλης και ο παραγωγός συστατικού μέρους που ενσωματώθηκε στο τελικό προϊόν. Το κοινό χαρακτηριστικό των παραπάνω προσώπων είναι η άσκηση πραγματικής παραγωγικής δραστηριότητας. Το είδος της παραγωγικής δραστηριότητας (βιομηχανική, χειροτεχνική ή καλλιτεχνική) δεν ενδιαφέρει την εφαρμογή του άρθρου 6. Ο παραγωγός του τελικού προϊόντος ευθύνεται για όλα τα ελαττώματα τα οποία παρουσιάζει το προϊόν, ακόμα και όταν το ελάττωμα δεν οφείλεται στη δική του συμβολή στην παραγωγική διαδικασία, αλλά βαρύνει τμήμα του προϊόντος προερχόμενο από άλλο επιχειρηματία από τον οποίο το παρήγγειλε και το προμηθεύτηκε. Αντίθετα, ο παραγωγός συστατικού πράγματος ή πρώτης ύλης ευθύνεται κατά τις διατάξεις του νόμου υπό την αυτονόητη προϋπόθεση ότι το ελάττωμα που προκάλεσε τη ζημία εκπορεύεται από την πρώτη ύλη ή από το συγκεκριμένο συστατικό μέρος πράγματος. Έτσι, π.χ. ο κατασκευαστής μιας μοτοσυκλέτας θα είναι υπεύθυνος για όλα τα συστατικά κομμάτια της «μηχανής». Διευκρινίζεται πάντως ότι, ο παραγωγός του τελικού προϊόντος φέρει μεν την ευρύτερη ευθύνη από όσους συμμετέχουν στην παραγωγική διαδικασία.

7.3 Ο ΕΙΣΑΓΩΓΕΑΣ

Παράλληλα από τον παραγωγό(πραγματικό και οιονεί), ως παραγωγός θεωρείται και ευθύνεται και ο εισαγωγέας ενός προϊόντος για πώληση, μίσθωση, χρηματοδοτική μίσθωση ή οποιαδήποτε άλλη μορφή διανομής στο πλαίσιο της επαγγελματικής(εμπορικής) δραστηριότητας. Η δικαιολογία της ρύθμισης πρέπει να αναζητηθεί στη σκέψη ότι, προκειμένου περί εισαγομένων κυρίως από μη ευρωπαϊκές χώρες ελαττωματικών προϊόντων, θα ήταν ιδιαίτερα δυσχερής η θέση του καταναλωτή αν δεν είχε τη δυνατότητα να στραφεί κατά του εισαγωγέας, αλλά έπρεπε να αναζητήσει τον υπόχρεο προς αποζημίωση παραγωγό του προϊόντος και να επιδιώξει την ικανοποίηση της αξίωσης του ξατά από-κατά πάσα πιθανότητα-αντίξοες συνθήκες λόγω απόστασης, γλώσσας, οικονομικής επιβάρυνσης κλπ. για τη θεμελίωση της ευθύνης του εισαγωγέα απαιτείται η συνδρομή τριών προϋποθέσεων που οριοθετούν το πεδίο εφαρμογής του άρθρου 6 παρ. 3 πρόκειται: α) για το αντικειμενικό γεγονός της εισαγωγής ενός προϊόντος στο χώρο της ΕΕ, β)»στα πλαίσια της επαγγελματικής εμπορικής δραστηριότητας» και γ)με σκοπό την «πώληση, χρηματοδοτική ή απλή μίσθωση ή άλλης μορφής διανομή»¹⁸.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

8.1 ΣΥΛΛΟΓΙΚΑ ΜΕΣΑ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Οι ενώσεις καταναλωτών συγκροτούνται ως σωματεία και διέπονται από διατάξεις του άρθρου αυτού και του Αστικού κώδικα. Οι ενώσεις καταναλωτών έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση καταναλωτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές κατά τις διατάξεις του νόμου. Μέλη της ένωσης καταναλωτών είναι φυσικά πρόσωπα. Για να συσταθεί ένωση καταναλωτών χρειάζεται εκατό τουλάχιστον πρόσωπα. Σε δήμους ή κοινότητες με πληθυσμό μέχρι 3000 κατοίκων αρκούν 20 πρόσωπα. Κανείς δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών. Οι

¹⁸ (βλ.Ιωάννης Καράκωστας, Η προστασία καταναλωτή, εκδόσεις νομική βιβλιοθήκη, σελ.203)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

εγγραφές πέρα της πρώτης είναι άκυρες. Πόροι των ενώσεων καταναλωτών είναι αποκλειστικά:

- Οι συνδρομές των μελών τους
- Οι συνδρομές και οι λοιπές εισπράξεις από τη διάθεση των εντύπων που εκδίδουν
- Εισπράξεις από δημόσιες εκδηλώσεις
- Κρατική επιχορήγηση ή επιχορήγηση από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης
- Επιχορήγηση της ΕΕ, διεθνών οργανισμών και διεθνών ενώσεων καταναλωτών

Αποκλείεται η οποιαδήποτε άλλη μορφή χρηματοδότηση ιδιωτική με πράξη εν ζωή. Απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών οποιαδήποτε διαφήμιση επιχειρήσεων. Οι ενώσεις απαιτούν νομική προσωπικότητα με την εγγραφή τους στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών. Εγγραφή στο βιβλίο σωματείων δεν απαιτείται, οι διατάξεις όμως που το διέπουν εφαρμόζονται αναλόγως για το μητρώο ενώσεων καταναλωτών. Κάθε ένωση καταναλωτών έχει το δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους δημόσιους οργανισμούς, τις επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στα πλαίσια της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Κάθε ένωση νομιμοποιείται να ζητεί για τα δικαιώματα των μελών της ως καταναλωτών έννομη προστασία, δικαστικώς ή διοικητικώς, οποιασδήποτε μορφής. Ιδίως νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και παράσταση πολιτικής αγωγής. Κάθε ένωση καταναλωτών δικαιούται να παρέμβει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτές. Ενώσεις καταναλωτών που έχουν τουλάχιστον 500 μέλη και έχουν εγγραφεί στο μητρώο καταναλωτών πριν από δύο τουλάχιστον έτη μπορούν να ασκούν κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων των καταναλωτών (συλλογική αγωγή). Ιδίως μπορούν να ζητήσουν:

Α) τη παράλειψη παράτονης συμπεριφοράς του προμηθευτή ακόμη και αυτή πριν εκδηλωθεί ιδίως όταν συνίσταται σε παράβαση των διατάξεων του παρόντος νόμου

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

για τους γενικούς όρους των συναλλαγών(άρθρο 2), τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος(άρθ.3), ή από απόσταση(άρθ.4), την πώληση καταναλωτικών αγαθών (άρθ.5),όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 3 του ν.3043/2002, ΦΕΚ Α΄192, την ευθύνη του παραγωγού για τα ελαττωματικά προϊόντα(άρθ.6), την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών(άρθ.7), την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες(άρθ.8), την διαφήμιση(άρθ.9), των διατάξεων για την καταναλωτική πίστη, τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, τη διαφήμιση των φαρμάκων που προορίζονται για ανθρώπους, τη χρονομεριστική μίσθωση, την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων καθώς και των διατάξεων για την προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στην οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2000/31/ΕΚ σχετικά με τις ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά.

Β)χρηματοοικονομική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης

Γ)την λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεων για την παράλειψη ή χρηματική ικανοποίηση μέχρι την έκδοση εκτελεστικής απόφασης.

Αποκλειστική αρμοδιότητα για την εκδίκαση συλλογικής αγωγής έχει το πολυμελές πρωτοδικείο της κατοικίας ή έδρας του εναγομένου. Όταν αντικείμενο της συλλογικής αγωγής είναι η ραδιοτηλεοπτική διαφήμιση, αποκλειστικά αρμόδια είναι το πολυμελές πρωτοδικείο της έδρας του ραδιοφωνικού ή τηλεοπτικού σταθμού. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης κατά την παράγραφο 9 αυτού του άρθρου παρέχεται μία μόνο φορά. Το επιδικαζόμενο ποσό διατίθεται για κοινωφελείς σκοπούς σχετικά με την προστασία του καταναλωτή. Με απόφαση του Υπουργείου Εμπορίου, που εκδίδεται μετά γνώμη του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, ρυθμίζεται ο τρόπος διάθεσης των επιδικαζόμενων ποσών. Οι ενώσεις καταναλωτών δεν δικαιούνται αμοιβή από τα μέλη τους για ατομικά ή συλλογικά μέσα προστασίας που τους παρέχουν. Οι ενώσεις καταναλωτών ευθύνονται για την ακρίβεια των πληροφοριών που ανακοινώνουν προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού.

Το δικαστήριο μπορεί να διατάξει τη διάταξη ένωσης κατ/των αν αυτή άσκηση κατ' επανάληψη αγωγές χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη που απορρίφθηκαν τελεσίδικα ως προφανώς όλως αβάσιμες, εφόσον οι αγωγές αυτές ασκήθηκαν με δόλο ή από βαριά αμέλεια. Στην περίπτωση αυτή, τη διάλυση ζητούν, μέσα σε

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

αποκλειστική προθεσμία ενός έτους από την τελεσιδικία της τελευταίας απορριπτικής απόφασης, ο προμηθευτής που υπήρξε εναγόμενος σε δίκη στην οποία εκδόθηκε τέτοια απορριπτική απόφαση ή ο εισαγγελέας αυτεπαγγέλτως¹⁹.

8.2 ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤ/ΤΗ ΜΕΣΩ ΑΛΛΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ

Η αναγκαιότητα της παρέμβασης του κράτους για την προστασία καταναλωτών έχει επισημανθεί από πολλές πλευρές. Η Επιτροπή της ΕΟΚ είχε προτείνει, από το 1975, να αναλάβουν την υπεράσπιση των καταναλωτών δημόσιες αρχές ή όργανα, όπως είναι ο επίτροπος των καταναλωτών. Σύμφωνα με το χάρτη των κατ/των «το κάθε κράτος- μέλος υποχρεούται να δημιουργήσει υπηρεσία ισχυρή, ανεξάρτητη, αποτελεσματική που να εκπροσωπεί τους καταναλωτές, να συμβάλλει και να συμβουλεύει τα εκτελεστικά όργανα και τα νομοθετικά αλλά και να είναι σε θέση να εξασφαλίζει το σεβασμό της νομοθεσίας υπέρ του κατ/τη.

Το σύγχρονο παρεμβατικό κράτος δεν έμεινε αδρανές. Σε πολλές χώρες δημιουργήθηκαν συντονιστικά όργανα που αποτέλεσαν βαθμίδες διαλόγου και έδωσαν την ευκαιρία στους κατ/τές να κατανοήσουν πληρέστερα τα διαδραματιζόμενα στην αγορά, όσο και στους προμηθευτές να προσεγγίσουν περισσότερο τις πραγματικές ανάγκες των καταναλωτών. Ιδρύθηκαν εθνικά ινστιτούτα κατανάλωσης με αρμοδιότητα να ελέγχουν την ποιότητα των τροφίμων στα στάδια παραγωγής, συσκευασίας και διακίνησης, καθώς και αποκεντρωμένα δίκτυα υπηρεσιών με κύριο προορισμό την πληροφόρηση των κατ/των. Σε πολλές άλλες χώρες δόθηκε η δυνατότητα σε διοικητικά όργανα να ασκούν συλλογικές αγωγές. Με άλλα λόγια, το κράτος δραστηριοποιήθηκε σε τέσσερις κυρίως τομείς: την αντιπροσώπευση, την πληροφόρηση, την υπεράσπιση των κατ/των και τον έλεγχο των προϊόντων. Το σύστημα της διοικητικής προστασίας των καταναλωτών παρουσιάζει φυσικά μειονεκτήματα αλλά και σημαντικά πλεονεκτήματα. Μία δημόσια αρχή έχει περισσότερη αυθεντία σε σχέση με τις καταναλωτικές ενώσεις, είναι συνήθως αντιπροσωπευτική όλων των τάσεων που εμφανίζονται μεταξύ των καταναλωτών και προμηθευτών. Από την άλλη πλευρά όμως λειτουργεί γραφειοκρατικά και φέρει όλα τα μειονεκτήματα της δημόσιας διοίκησης. Στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής ενοποίησης ο έλληνας νομοθέτης με μια πρόσφατη ρύθμιση

¹⁹ (βλ. Γιάννης Καράκωστας, προστασία Κατ/τη, εκδόσεις Αντ. Σάκκουλα, 1994)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

διερευνείται τις αρμοδιότητες της επιτροπής Φιλικού διακανονισμού ορίζοντας με το άρθρο 16 ν.2842/2000 ότι:

1.Επιτροπές φιλικού διακανονισμού κατ/των διαφόρων του άρθρου 11 ν. 2251/94 ασκούν και αρμοδιότητες «Ευρώ-παρατηρητήριου» το οποίο σε τοπικό επίπεδο ασχολείται με το να παρακολουθεί την εισαγωγή του ευρώ, τη νομιμότητα των συν/γών, τη διαφάνεια των πρακτικών επαγγελμάτων και να κατευθύνει τους πολίτες προς κάθε πηγή πληροφοριών, να διαμεσολαβεί και να συνδράμει τους πολίτες σε θέματα μετάβασης του ευρώ, εφαρμοζόμενο αναλόγως των διατάξεων του άρθρου 11 ν. 2251/94. Οι Επιτροπές αυτές για τη λειτουργία της ως ευρώ-παρατηρητήριων, έχουν 5μελή σύνθεση με τη συμμετοχή του Προϊσταμένου της Διεύθυνσης ή του Τομέα Εμπορίου της Νομαρχίας ως Προέδρου ή του αναπληρωτή του οποίου προτείνοντας από το Διοικητικό Συμβούλιο της Ευρώπης.

2. Το Υπουργείου Ανάπτυξης παρακολουθεί τη λειτουργία του ευρώ-παρατηρητηρίου κάθε νομαρχίας ως προς την εισαγωγή του ευρώ και τη νομιμότητα των συναλλαγών. Προς το σκοπό αυτό κάθε νομαρχία υποχρεούται να αποστέλλει στο υπουργείο Ανάπτυξης τις αποφάσεις σύστασης των ευρώ-παρατηρητηρίων, καθώς και τα πορίσματα τους αναφορικά με τη διαδικασία μετάβασης στο ευρώ.

8.3 ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Συγκρότηση

Το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών (Ε.Σ.Κ.) είναι συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Εμπορίου για κάθε θέμα αρμοδιότητας του Υπουργείου σχετικά με την προστασία του καταναλωτή. Στόχος του νόμου 2251.94 είναι να αναδείξει το ΕΣΚ σε σημαντικό μοχλό για την άσκηση επιρροής και συμμετοχής των κατ/των σε θέματα πολιτικής που αφορούν την προστασία τους. Σύμφωνα με την εισηγητική έκθεση του νόμου «η συγκρότηση και η λειτουργία του ΕΣΚ γίνονται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να διασφαλίζονται η αντιπροσωπευτικότητα και η ανεξαρτησία του οργάνου απέναντι σε κρατικές παρεμβάσεις. Η συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων φορέων σε θέματα κατανάλωσης αποτυπώνει την αρχή ότι η προστασία του καταναλωτή είναι υπόθεση της "κοινωνίας". Το Ε.Σ.Κ. αποτελείται από: 9 εκπροσώπους ενόσεως καταναλωτών, από 2 πρόσωπα με ειδικευμένες γνώσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή, 1 εκπρόσωπο της Γενικής

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος, 1 εκπρόσωπο της Πανελλήνιας Συνομοσπονδίας Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών, 1 εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης Επιμέλειας, 1 εκπρόσωπο Συνδέσμου Ελληνικών Βιομηχάνων, 1 εκπρόσωπο Ένωσης Εμπορικού Συλλόγου, 1 εκπρόσωπο Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος και τέλος τον διευθυντή της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου Προστασίας Κατ/των του Υπουργείου Εμπορίας.

Αρμοδιότητες και τρόπος λειτουργίας

Εκφράζει θέσεις κατ/των όσο αφορά θέμα προστασίας, υποβάλλει προτάσεις για την προώθηση των συμφερόντων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις σε κατ/κα θέματα και ιδίως για όλα τα νομοσχέδια και τις διατάξεις που αφορούν τους κατ/τές. Το ΕΣΚ εκδίδει τον κανονισμό λειτουργίας του που εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργείου Εμπορίου. Συνεδριάζει 4 φορές το χρόνο. Στις συνεδριάσεις συμμετέχει ο Υπουργός Εμπορίου αναπληρούμενος από το Γενικό Γραμματέα, εφόσον στις συνεδριάσεις συζητούνται θέματα που αφορούν και αρμοδιότητες άλλων υπουργών μπορούν να συμμετάσχουν και αυτοί ή έστω οι εκπρόσωποι τους. Ο συντονιστής ορίζει σε συνεννόηση με τον υπουργό Εμπορίου την ημερήσια διάταξη. Καλεί τα μέλη εγγράφως καθώς και εκπροσώπους άλλων παραγωγικών τάξεων, ιδιώτες ή άλλα πρόσωπα, εφόσον αυτό είναι χρήσιμο. Τα πρόσωπα όμως αυτά απλώς εκφράζουν γνώμη χωρίς ψήφο. Το ΕΣΚ γνωμοδοτεί έγκυρα όταν κα τη συζήτηση παρίσταται η πλειοψηφία των μελών του. Οι γνωμοδοτήσεις πρέπει να συγκεντρώνουν την πλειοψηφία τον παρόντων. Σε κάθε περίπτωση καταχωρίζονται σε απόψεις μειοψηφίας. Το ΕΣΚ μπορεί να συνιστά επιτροπές μελετών ή ομάδων εργασίας που θα αμείβονται για τη συμμετοχή τους. Δεν υπάρχει διάταξη που να αναφέρει ότι οι συνεδριάσεις θα είναι δημόσιες και ότι οι γνωμοδοτήσεις και οι απόψεις όλων των φορέων θα δημοσιεύονται όπως ορίζει ο ν. 1961/91

Δραστηριότητα του Συμβουλίου

Το ΕΣΚ κατά τα πρώτα χρόνια της συγκρότησης τον είχε να επιδείξει αξιόλογη δραστηριότητα. Αναφέρονται ενδεικτικώς κατωτέρω ορισμένες ενέργειες-παρααινέσεις, προτάσεις- προς τους αρμόδιους φορείς με στόχο την αποτελεσματικότερη προστασία των κατ/των: α) έκδοση ψηφίσματος για τη εφαρμογή του ν.2328/95, προκειμένου να απαγορευθούν την τηλεοπτική διαφήμιση «ροζ τηλεφώνων», β) πρόταση πεί επεκτάσεως των διατάξεων ν.2328/95 και στην έντυπη

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

διαφήμιση, γ) πρόταση-ψήφισμα περί επανεξετάσεως της νομοθεσίας πλαισίου οργανώσεως και λειτουργίας των σχολικών κυλικείων με ιδιαίτερη έμφαση στο ζήτημα της διατροφής των μαθητών. Δ) πρόταση για την αποτελεσματικότερη τήρηση αγορανομικών και λοιπών διατάξεων που αφορούν. Ε) ψήφισμα για την αυστηρότερη εφαρμογή της νομοθεσίας των εργαστηρίων ελευθέρων σπουδών που εμφανίζονται ως παράρτημα ξένων πανεπιστημίων. Στ) πρόταση περί ιδρύσεως ελληνικού ινστιτούτου συγκριτικών δοκιμών, Ζ) ψήφισμα περί επανεξετάσεως τρόπου υπολογισμού τιμολογίων ΔΕΗ. Κατάργηση εφαρμοζόμενου συστήματος κοστολόγησης, επανεξέταση κλιμακίων, σύνδεση τιμολογιακής πολιτικής με βελτίωση των παρεχόμενων πληροφοριών, Θ) παρέμβαση στους αρμόδιους φορείς για τα γενετικά τροποποιημένα τρόφιμα, Ι) συγκρότηση «Επιτροπής Δράσης 2000 και Καταναλωτής» για την αντιμετώπιση του προβλήματος του έτους 2000 στους υπολογιστές, Κ) πρόταση για αύξηση των ελέγχων για διοξίνες σε όλα τα προϊόντα και ριζική αλλαγή της ευρωπαϊκής πολιτικής και εναρμόνιση των μεθόδων μέτρησης και ορίων για τις διοξίνες, Λ) αίτημα για συμμετοχή μελών του ΕΣΚ στην ΕΔΕΕ για αποτελεσματικό έλεγχο των διαφημίσεων, Μ) πρόταση για νομοθετική ρύθμιση ειδικότερων ζητημάτων που αφορούν τα κέντρα αδυνατίσματος όπως π.χ. η προεξόφληση των προγραμμάτων, αθέμιτη χρέωση των πιστωτικών καρτών, ανυπαρξία ιατρικής παρακολούθησης. Ν) παρότρυνση π την συμμόρφωση προς το Υπουργείο Ανάπτυξης για έκδοση σχετικής εγκυκλίου για την συμμόρφωση των Τραπεζών στην ΑΠ 1219/2001 σχετικά με τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών.

8.4 ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ

Βασικό πρόβλημα για τον καταναλωτή αποτελεί η προστασία του έναντι των επιχειρήσεων που κατέχουν δεσπόζουσα θέση στην αγορά, που δρουν δηλαδή μονοπωλιακά. Τέτοιες είναι και πολλές δημόσιες επιχειρήσεις με τις οποίες ο καταναλωτής συνάπτει τις λεγόμενες «συμβάσεις προσχώρησης», δηλαδή συμβάσεις στις οποίες ο συμβαλλόμενος. Έχει μεν δικαίωμα σύναψης ή μη σύναψης της σύμβασης, αλλά σε περίπτωση που αποφασίσει να συνάψει τη σύμβαση, δεν είναι σε θέση να διαπραγματευτεί τους όρους της. Σε αυτή τη περίπτωση δεν έχει άλλη δυνατότητα από το να προσχωρήσει στους ήδη διατυπωμένους και συνήθως τυποποιημένους όσον αφορά το περιεχόμενό τους για μεγάλο αριθμό συμβαλλομένων όρους τους οποίους έχει ήδη διατυπώσει ο αντισυμβαλλόμενος του. Πρόκειται λοιπόν

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

εδώ για μερικό περιορισμό της συμβατικής ελευθερίας του καταναλωτή που γεννά πολλούς κινδύνους γι' αυτόν. Γεννιέται εδώ το γνωστό και από τα προηγούμενα ερώτημα: πώς μπορεί να προστατευθεί ο κατ/της, ο οποίος αποδέχεται όρους που δεν είναι δυνατόν να ελέγξει και στους οποίους δεν μπορεί να αντιδράσει; Σύμφωνα με το ν.2251/94 οι ενώσεις καταναλωτών και ο κάθε καταναλωτής έχει το δικαίωμα να προσφύγει στη δικαιοσύνη ή να ασκήσει τα όποια δικαιώματα προβλέπονται για να προστατευθεί από δραστηριότητες των δημοσίων επιχειρήσεων. Η διαδικασία αυτή όμως έπρεπε να συμπληρωθεί και με μία άλλη, ώστε η πολιτεία, όσον αφορά στις δημόσιες επιχειρήσεις, να επεμβαίνει για να μπορεί να προλαμβάνει τριβές προτού εκδηλωθούν μέσα από τις διαδικασίες του νόμου. Μια δυνατότητα είναι να υπάρχουν εκπρόσωποι των καταναλωτικών ενώσεων στο διοικητικό συμβούλιο των δημοσίων επιχειρήσεων. Όμως ο νομοθέτης επέλεξε μία άλλη δυνατότητα: τη σύσταση μίας επιτροπής προστασίας των καταναλωτών των δημοσίων επιχειρήσεων και οργανισμών.

Συγκρότηση

Η επιτροπή συγκροτείται με κοινή απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Εμπορίου που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Απαρτίζεται από το Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Εμπορίου ως πρόεδρο, τον Διευθυντή Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας, δύο εκπροσώπους των καταναλωτών που προτείνεται από αυτήν. Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής συμμετέχει χωρίς ψήφο το υπό συζήτηση θέμα. Η θητεία των μελών της Επιτροπής είναι τριετής. Χρέη γραμματέα εκτελεί υπάλληλος του Υπουργείου Εμπορίου που ορίζεται από τον Υπουργό.

Αρμοδιότητες

Η Επιτροπή διατυπώνει προτάσεις και προβαίνει σε υποδείξεις προς τις δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς για τη βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων του κατ/τη. Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της καλεί υποχρεωτικά ενώπιον της εκπροσώπους των διοικήσεων των δημοσίων επιχειρήσεων και οργανισμών να δώσουν εξηγήσεις σε παράπονα ή προβλήματα που απασχολούν τους καταναλωτές. Οι δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμοί υποχρεούνται να παρέχουν στην Επιτροπή πληροφορίες, εξηγήσεις και κάθε είδους

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

υποστήριξη που διευκολύνει το έργο τους. Ο Υπουργός Εμπορίου, με εισήγηση της Επιτροπής, μπορεί να επιβάλει πρόστιμο έως δύο εκατομμύρια δραχμές σε οποιαδήποτε δημόσια επιχείρηση ή οργανισμό παραλείψει να παράσχει τις παραπάνω πληροφορίες ή εξηγήσεις. Οι λεπτομέρειες λειτουργίας της Επιτροπής καθορίζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Εθνικής Οικονομίας και Εμπορίου που δημοσιεύεται στις Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

8.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΩΝ

Μερικές από τις λειτουργίες των καταναλωτικών οργάνων που θα μας απασχολήσουν είναι οι παρακάτω:

Κ.Ε.Π.ΚΑ

Το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών Ένωση υπάρχει εδώ και εικοσιοκτώ χρόνια όπου αγωνίζεται για την προστασία των δικαιωμάτων των Καταναλωτών, την προστασία του περιβάλλοντος και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Ιδρύθηκε το 1982. Είναι η μοναδική μεγάλη Ένωση Καταναλωτών, που έχει έδρα τη Θεσσαλονίκη. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. είναι Οργάνωση με υπαρκτά μέλη, με καταστατικές λειτουργίες (προγραμματικές - απολογιστικές Γενικές Συνελεύσεις, δημοσίευση στην ιστοσελίδα μας του οικονομικού και διοικητικού απολογισμού, αιρετό ανά τριετία Διοικητικό Συμβούλιο, και Ελεγκτική Επιτροπή).

Διοικείται, από 9μελές Διοικητικό Συμβούλιο, όλα τα μέλη του οποίου είναι καθαρά εθελοντές. Είναι η πρώτη Ένωση Καταναλωτών, που αναγνωρίστηκε και καταγράφηκε στο Μητρώο του Υπουργείου Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, σύμφωνα με τα κριτήρια του Ν.2251/94, όπως τροποποιήθηκε με το Ν.3587/2007. Έχει συμβάλει, ουσιαστικά, με την αξιόπιστη και συνεχή του δράση στην ενδυνάμωση του Καταναλωτικού Κινήματος στη χώρα μας. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. παρεμβαίνει, δυναμικά, για τη διαμόρφωση θεσμικού πλαισίου, που προστατεύει τον Καταναλωτή, στη λειτουργία της αγοράς. Επειδή πιστεύουμε ότι η προστασία του Καταναλωτή δεν επιτυγχάνεται με μεμονωμένους νόμους, αλλά μέσω της ενσωμάτωσης της προστασίας αυτής σε όλη τη νομοθεσία, εκπροσωπούμε τους Καταναλωτές και παρεμβαίνουμε, σε Τοπικό, Εθνικό, και Διεθνές επίπεδο και σε όλους τους αρμόδιους φορείς. Το ΚΕ.Π.ΚΑ. Εκπροσωπεί τους καταναλωτές, σε τοπικό επίπεδο (Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Ν. Θεσσαλονίκης, Οργανισμό

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Λαϊκών Αγορών Θεσσαλονίκης, Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού Διαφορών του Ο.Α.Σ.Θ.), σε εθνικό επίπεδο (Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή – Ο.Κ.Ε., Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών και Αγοράς - Ε.Σ.Κ.Α., Επιτροπή Δ.Ε.Κ.Ο., Εθνικό Συμβούλιο Ηλεκτρονικώς Επιχειρείν – Ε.Σ.Η.Ε., Επιτροπή Πιστοποίησης Ενώσεων Καταναλωτών του Ε.Σ.Κ.Α., Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων, Εθνικό Δίκτυο Πρόληψης Ατυχημάτων και Βίας – Ε.Δι.Π.Α.Β., Εθνικό Οργανισμό Εναλλακτικής Διαχείρισης Συσκευασιών και Άλλων Προϊόντων - Ε.Ο.Ε.Δ.Σ.Α.Π.), σε ευρωπαϊκό επίπεδο (Ευρωπαϊκή Συμβουλευτική Ομάδα Καταναλωτών – ECCG, Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών–Β.Ε.Υ.Σ., Ευρωπαϊκή Ένωση για το συντονισμό της Εκπροσώπησης των Καταναλωτών στην Πιστοποίηση – Α.Ν.Ε.Σ., Ευρωπαϊκή Συμμαχία για τη Διαφάνεια - ALTER – ΕΥ, Ευρωπαϊκό Δίκτυο Πανεπιστημίων για τη Δια Βίου Μάθηση - EUCEN) και σε διεθνές επίπεδο (Διεθνή Οργάνωση Καταναλωτών – C.I., Διεθνή Οργάνωση Υγείας - Η.Α.Ι και Διατλαντικό Διάλογο Καταναλωτών–Τ.Α.Σ.Δ.). Το ΚΕ.Π.ΚΑ. συμμετέχει στη Συμβουλευτική Επιτροπή για τη χρήση του διαδικτύου στον Internet Corporation for Assigned Names and Numbers – ICANN. Από το Δεκέμβριο του 2004, έως και το 2007, ο Πρόεδρος του ΚΕ.Π.ΚΑ., κ. Νικόλαος Τσεμπερλίδης, ήταν ο Συντονιστής του Ε.Σ.Κ. Από το Φεβρουάριο του 2008, ο Πρόεδρος του ΚΕ.Π.ΚΑ. είναι Μέλος της Εκτελεστικής Επιτροπής του Ε.Σ.Κ.Α. Από το Φεβρουάριο του 2010, η Γενική Γραμματέας του ΚΕ.Π.ΚΑ. διορίστηκε τακτικό μέλος της Ευρωπαϊκής Συμβουλευτικής Ομάδας Καταναλωτών – ECCG. Με πρωτοβουλία του ΚΕ.Π.ΚΑ., ιδρύθηκε, το 1999, η Ομοσπονδία Ενώσεων Καταναλωτών Ελλάδος- Ο.Ε.Κ.Ε., η οποία αποτελείται από 9 Οργανώσεις, που δεν είναι σφραγίδες, έχουν καταστατικές λειτουργίες και πλούσια συνεχή δράση. Επίσης, έχουν δημιουργηθεί πυρήνες και σε αρκετές άλλες πόλεις της Ελλάδας.

Τα μέλη του ΚΕΠΚΑ έχουν τα εξής προνόμια: παίρνουν κάθε δίμηνο στο σπίτι τους, το περιοδικό «Καταναλωτικά Βήματα» που τους ενημερώνει για τα θέματα κατανάλωσης, δεύτερον έχουν άμεση διαμεσολάβηση, σε κάθε προσωπικό πρόβλημα του μέλους, με τους προμηθευτές, μέσω του Γραφείου Νομικής Υποστήριξης, τρίτον έχουν άμεση πρόσβαση, στις Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού, ενημέρωση με

ειδικές εκδόσεις και τέλος ελεύθερη πρόσβαση, σε όλο το περιεχόμενο της σελίδας του ΚΕΠΚΑ.²⁰

INKA

Το Ινστιτούτο Καταναλωτών αποτελεί ένας ανεξάρτητος, μη κερδοσκοπικός και μη κυβερνητικός οργανισμός όπου ιδρύθηκε στις 15 Μαρτίου 1995. Η Ομοσπονδία, ως προς τους κανονισμούς που τη διέπουν, είναι σύμφωνη με την εθνική νομοθεσία για την Προστασία Καταναλωτών(νόμος 2251/1994). Το INKA/ΓΟΚΕ είναι επισήμως καταγεγραμμένο ως Ομοσπονδία, σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία με την απόφαση 2393/25-8-1995 του πρωτοδικείου Αθηνών. Είναι η πρώτη καταναλωτική οργάνωση της χώρας. Ιδρύθηκε το 1970. Η Ομοσπονδία INKA/Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος ιδρύθηκε το 1995. Σήμερα αριθμεί 46 μέλη-οργανώσεις σε όλη την Ελλάδα, αποτελώντας το μεγαλύτερο δίκτυο καταναλωτικών οργανώσεων της χώρας, και αντιπροσωπεύοντας το 94των πολιτών-καταναλωτών που συμμετέχουν ενεργά στο Ελληνικό Καταναλωτικό Κίνημα. Το Μάιο 2003 το INKA επιλέγεται από τη Γενική Δ/ση Υγεία και Προστασία Καταναλωτή της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για να υλοποιήσει το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή, κέντρο πληροφόρησης και υποστήριξης των καταναλωτών-πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εθνικό κόμβο ενός Δικτύου 15 κέντρων σε 13 κράτη μέλη της ΕΕ.

Μερικές από τις ενώσεις που αποτελούνται είναι οι ακόλουθες:

- INKA Κρήτης
- ΔΙ.ΚΑ.Π(Δικαιώματα Κατ/των Πειραιώς)
- INKA Ρόδου
- Ένωση Κατ/ Αιτωλοακαρνανίας
- INKA Ξάνθης
- INKA Ηλείας
- Πανελλήνιος Σύνδεσμος Επιβατών Ακτοπλοϊκών Συγκοινωνιών
- Ένωση Πολιτών Γενικός Οργανισμός Κατ/των Ελλάδος
- Ένωση Κατ/των Καλλιθέας
- Κίνηση Πολιτών Δανειοληπτών

²⁰ (βλ.www.kepka.org)

– Ένωση Προστασίας Κατ/των Έβρου²¹

Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.

Η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ προέρχεται από την Ε.ΠΟΙ.ΖΩ - Ένωσης για την "Ποιότητα της Ζωής" - μια επίσης μη κυβερνητική και μη κερδοσκοπική οργάνωση με ευρύ πεδίο δραστηριοτήτων που εκτείνονται από τις περιβαλλοντικές έως τις κοινωνικές και πολιτιστικές. Στα καταναλωτικά θέματα δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα και η βαθμιαία ανάπτυξη αυτού του τομέα κατέληξε στην ίδρυση της ΕΚΠΟΙΖΩ το 1988. Οι βασικές αρχές της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ είναι: Ανεξαρτησία από πολιτικά κόμματα και οικονομικά συμφέροντα, επιστημονική γνώση και τεκμηρίωση κάθε ζητήματος ως προϋπόθεση σωστής αντιμετώπισης, έγκυρη, τεκμηριωμένη και υπεύθυνη πληροφόρηση των καταναλωτών, αντικειμενικότητα και ρεαλισμός στις απόψεις και προτάσεις, ανάπτυξη του εθελοντισμού και της κοινωνικής αλληλεγγύης και συνεργασία με οποιονδήποτε φορέα, δημόσιο ή ιδιωτικό, ο οποίος συμβάλλει στην προστασία του καταναλωτή. Οι δραστηριότητες της υποστηρίζονται οικονομικά κυρίως από τις συνδρομές των μελών της, από χρηματοδοτήσεις της Πολιτείας, της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλους συναφείς οργανισμούς. Σκοπός της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. είναι η προστασία του καταναλωτή και η βελτίωση της ποιότητας της ζωής του. Αναλυτικότερα η Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. επιδιώκει: α) Την προστασία της υγείας και ασφάλειας του καταναλωτή, β) Την ενημέρωση, εκπαίδευση και σωστή πληροφόρησή του, γ) Την εκπροσώπησή του στα όργανα, τα οποία παίρνουν αποφάσεις που τον αφορούν, καθώς και αστή δικαιοσύνη. δ) Τη βελτίωση της ποιότητας, (υγιεινότητας, περιεκτικότητας, ανθεκτικότητας) των καταναλωτικών προϊόντων καθώς και των παρεχόμενων υπηρεσιών. ε) Τον έλεγχο κόστους και τιμής των προϊόντων. στ) Τον έλεγχο και περιορισμό της διαφήμισης. ζ) Την προστασία και βελτίωση του περιβάλλοντος και τέλος, τη γενικότερη προώθηση των συμφερόντων του καταναλωτή.

Μέλη της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. είναι μόνο φυσικά πρόσωπα και διακρίνονται σε: τακτικά, αντεπιστέλλοντα και επίτιμα. Τακτικό μέλος γίνεται κάθε άτομο που συμφωνεί με τους σκοπούς και τις κατευθύνσεις της Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και συμπράττει στην υλοποίησή

²¹ (βλ. www.inka.gr)

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

τους. Η απόκτηση της ιδιότητας του τακτικού μέλους γίνεται μετά από αίτηση του ενδιαφερόμενου, που υποβάλλεται στο Δ.Σ. το οποίο και αποφασίζει σχετικά, με πλειοψηφία των μελών του, εντός μηνός από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης. Στην περίπτωση που η αίτηση απορριφθεί από το Δ.Σ. ο ενδιαφερόμενος μπορεί να προσφύγει στη Γ.Σ. Τα τακτικά μέλη μετέχουν στις συνεδριάσεις των Γ.Σ. στις οποίες έχουν το δικαίωμα να εκφράζουν ελεύθερα τις απόψεις τους, να διατυπώνουν και να αναπτύσσουν τις προτάσεις τους, να ψηφίζουν, εκλέγουν και εκλέγονται, καθώς και να μετέχουν στα όργανα, επιτροπές, ομάδες εργασίας και στις πρακτικές δραστηριότητες και υποχρεώσεις της Ένωσης. Αντεπιστέλλον μέλος γίνεται με απόφαση του Δ.Σ. κάθε άτομο το οποίο συμφωνεί με τους σκοπούς και τις αρχές της Ένωσης, λαμβάνει το περιοδικό της και πληρώνει τη συνδρομή που ορίζει το Δ.Σ. για τα αντεπιστέλλοντα μέλη. Τα αντεπιστέλλοντα μέλη έχουν όλα τα δικαιώματα των τακτικών μελών εκτός από τα δικαιώματα ψήφου, εκλέγειν και εκλέγεσθαι. Επίτιμα μέλη γίνονται με αιτιολογημένη από φάση του Δ.Σ., άτομα που προσφέρουν σημαντικές υπηρεσίες στην Ένωση και γενικότερα στο κίνημα των καταναλωτών. Τα επίτιμα μέλη έχουν όλα τα δικαιώματα των τακτικών μελών εκτός από τα δικαιώματα ψήφου, εκλέγειν και εκλέγεσθαι. Όργανα της Ένωσης είναι: α) Η Γενική Συνέλευση, β) Το Διοικητικό Συμβούλιο. Η Γενική Συνέλευση είναι το ανώτατο όργανο της Ένωσης και αποφασίζει για κάθε θέμα που δεν έχει ανατεθεί από το νόμο ή το καταστατικό σε άλλα όργανα. Η Γ.Σ. παίρνει αποφάσεις που δεσμεύουν όλα τα μέλη, παρόντα ή απόντα. Ασκεί τον έλεγχο και την εποπτεία στα άλλα όργανα της Ένωσης.²²

²² (βλ. www.ekpizo.gr)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με τον όρο λοιπόν προστασίας καταναλωτών εννοούμε την κάθε είδος προστασία που μπορούν να μας παρέχουν οι κάθε αρμόδιοι φορείς που την συντελούν είτε αυτή αναφέρεται στα τρόφιμα, στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στα φάρμακα, στη διαφήμιση, παραπλανητική και μη, στα ελαττωματικά προϊόντα και ούτω κάθε εξής που έχουμε αναφερθεί παραπάνω. Παράλληλα μπορούμε να ενημερωνόμαστε από τα αντίστοιχα site που υπάρχουν στο διαδίκτυο χωρίς βέβαια την μη σωστή διαχείριση του, έτσι ώστε να μπορούμε να καταγγείλουμε κάθε είδους παρανομία που βλέπουμε στα ράφια του σούπερ μάρκετ, στις διαφημίσεις και στα ταξιδιωτικά γραφεία. Έτσι μπορούμε να αναφερθούμε στα συλλογικά μέσα προστασίας όπως είναι μερικά από αυτά το Εθνικό Συμβούλιο Κατ/των, η Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών και τέλος στις Λειτουργίες Καταναλωτικών Οργάνων. Τέλος με τη σωστή τήρηση των νόμων και την υπευθυνότητα όλων μας θα έχουμε ένα ασφαλές περιβάλλον για όλους του καταναλωτές.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Ν.2251/1994: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ-ΑΡΘ. 14 ΠΑΡ. 11.ΜΗ ΚΑΤΑΣΧΕΣ
Η Α' ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ ΓΙΑ ΔΑΝΕΙΟ(74701)

Άρθρο 1 - Γενικές διατάξεις

1. Τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών τελούν υπό την προστασία του Κράτους.
2. Το Κράτος μεριμνά ιδίως για:
 - α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών,
 - β) τα οικονομικά τους συμφέροντα,
 - γ) την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών,
 - δ) το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και
 - ε) την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών σε θέματα που αφορούν στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στον καταναλωτή, στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και στην προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης.
3. Οι διατάξεις του παρόντος νόμου εφαρμόζονται σε κάθε προμηθευτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε μορφής, του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα.
4. Με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων του παρόντος νόμου νοούνται:
 - α) Καταναλωτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και: αα) κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος, ββ) κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγύεται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του.
 - β) Προμηθευτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής νοείται και ο διαφημιζόμενος.

ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ - ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

Άρθρο 2 - Γενικοί όροι των συναλλαγών - Καταχρηστικοί γενικοί όροι

1. Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαίτιως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.
2. Οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα, διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα.
3. Όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών (ειδικοί όροι) υπερισχύουν των αντίστοιχων γενικών όρων.
4. Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή.
5. Ειδικώς, όταν ελέγχεται το περιεχόμενο γενικού όρου συναλλαγών κατά την εφαρμογή των παραγράφων 16α και 2 και 3 των άρθρων 10 και 13^α αντίστοιχα, επιλέγεται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνευτική εκδοχή, εφόσον οδηγεί σε απαγόρευση διατύπωσης και χρήσης του σχετικού όρου.
6. Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα την σημαντική διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.
7. Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που:
 - α) παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης,

β) περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών,

γ) προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή,

δ) συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο,

ε') επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση,

στ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία,

ζ) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση,

η) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του,

θ) 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,

ι) επιτρέπουν στον προμηθευτή να μην εκτελέσει τις υποχρεώσεις του χωρίς σπουδαίο λόγο,

ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή,

ιβ) περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος,

ιγ) αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή,

ιδ) προβλέπουν τη μετακύληση της ευθύνης του πωλητή ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον,

ιε) 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,

ιστ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

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,

ιζ) 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,

ιη) εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει (από τη σύμβαση), όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για αυτόν,

ιθ) αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση,

κ) απαγορεύουν στον καταναλωτή να επισχέσει εν όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του,

κα) επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή,

κβ) συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τις ενστάσεις του κατά τρίτου που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση με τον καταναλωτή,

κγ) απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή,

κδ) βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί,

κε) 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,

κστ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις,

κζ) αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα,

κη) 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,

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

κθ) αναθέτουν στον προμηθευτή χωρίς σπουδαίο λόγο την αποκλειστικότητα της συντήρησης και των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών,

λ) επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση ή

λα) αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών από σύμβαση στο φυσικό τους δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας.

λβ') προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς αυτός να υποχρεούται να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη.

8. Ο προμηθευτής δεν μπορεί να επικαλεσθεί την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης, για το λόγο ότι ένας ή περισσότεροι γενικοί όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί.

Άρθρο 3 - Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

1. Συμβάσεις παροχής αγαθών ή υπηρεσιών, που καταρτίζονται με πρωτοβουλία του προμηθευτή χωρίς ρητή πρόσκληση από τον καταναλωτή ή με επίσκεψη του προμηθευτή στον τόπο κατοικίας, διαμονής ή εργασίας του καταναλωτή ή σε χώρο επιλογής του προμηθευτή έξω από το εμπορικό κατάστημά του, είναι άκυρες υπέρ του καταναλωτή, αν δεν καταρτισθούν με έγγραφο στο οποίο να αναφέρονται:

α) το όνομα ή η επωνυμία και η πλήρης διεύθυνση του προμηθευτή και αυτού που συμβάλλεται στο όνομα και για λογαριασμό του προμηθευτή. Η μνεία αριθμού ταχυδρομικής θυρίδας δεν αρκεί,

β) η χρονολογία και η πλήρης διεύθυνση του τόπου κατάρτισης της σύμβασης,

γ) η περιγραφή της φύσης και των χαρακτηριστικών των εμπορευμάτων ή υπηρεσιών,

δ) οι όροι εκτέλεσης της σύμβασης και ιδίως ο τρόπος και ο χρόνος παράδοσης των εμπορευμάτων ή παροχής των υπηρεσιών,

ε) η συνολική επιβάρυνση του καταναλωτή και οι όροι πληρωμής και ιδίως, σε περίπτωση πίστωσης του τιμήματος ή πληρωμής με δόσεις, το πραγματικό επιτόκιο και το επιτρεπόμενο ανώτατο όριο επιτοκίου και

στ) το κατά την παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου δικαίωμα υπαναχώρησης και, σε χωριστό έντυπο, υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση.

2. Οι διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου εφαρμόζονται και όταν η σύμβαση

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

καταρτίστηκε έπειτα από ρητή πρόσκληση του προμηθευτή από τον καταναλωτή, έχει όμως αντικείμενο προϊόντα άλλα από εκείνα για τα οποία έγινε η πρόσκληση, εκτός αν ο καταναλωτής γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει ότι και τα άλλα αυτά προϊόντα περιλαμβάνονται στις εμπορικές δραστηριότητες του προμηθευτή ή αν τα προϊόντα αυτά σχετίζονται άμεσα με τα προϊόντα για τα οποία έγινε η πρόσκληση.

3. Οι διατάξεις της παραγράφου 1 εφαρμόζονται και όταν ο καταναλωτής έχει υποβάλει προσφορά (πρόταση για κατάρτιση σύμβασης) υπό συνθήκες όμοιες με εκείνες των προηγούμενων παραγράφων, ακόμη και αν δεν δεσμεύεται από την προσφορά του μέχρι την αποδοχή της από τον προμηθευτή.

4. Ο καταναλωτής δικαιούται να υπαναχωρήσει από τις συμβάσεις των παραγράφων 1 και 2 ή να ανακαλέσει την πρόταση που υποβάλλεται κατά την παράγραφο 3, εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του εγγράφου της σύμβασης ή από την τυχόν μεταγενέστερη παραλαβή του προϊόντος, εκτός αν στη σύμβαση προβλέπεται μεγαλύτερη προθεσμία. Σε περίπτωση που το δικαίωμα υπαναχώρησης ή η ανάκληση της πρότασης ασκηθούν εγγράφως, με έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή ή με σταθερό μέσο, κατά την έννοια της περίπτωσης στ' της παραγράφου 1 του άρθρου 4α, το οποίο τίθεται στη διάθεση του προμηθευτή και στο οποίο αυτός έχει πρόσβαση, για την επέλευση των αποτελεσμάτων της υπαναχώρησης ή της ανάκλησης της πρότασης, αρκεί ο καταναλωτής να έχει αποστείλει το σχετικό έγγραφο πριν λήξει η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου. Παραίτηση από το δικαίωμα αυτό είναι άκυρη.

5. Απαγορεύεται η είσπραξη όλου ή μέρους του τιμήματος, ακόμη και με μορφή αρραβώνα, εγγυοδοσίας, έκδοσης ή αποδοχής αξιόγραφων ή με άλλη μορφή, κατά τη διάρκεια της προθεσμίας της προηγούμενης παραγράφου.

6. Ο καταναλωτής δεν έχει υποχρέωση φύλαξης ή επιστροφής του προϊόντος που του έστειλε ο προμηθευτής για δοκιμή ή εξέταση ή ως δείγμα, εκτός αν το ζήτησε ο ίδιος ή αν συμφωνήθηκε διαφορετικά.

7. Οι διατάξεις του άρθρου αυτού δεν εφαρμόζονται:

α) Στις πωλήσεις μικροπωλητών χωρίς μόνιμη εγκατάσταση.

β) Στις συμβάσεις για την κατασκευή, πώληση ή μίσθωση ακινήτων και στις συμβάσεις που αφορούν άλλα δικαιώματα σχετικά με ακίνητα. Εν τούτοις οι συμβάσεις προμήθειας αγαθών για την ενσωμάτωσή τους σε ακίνητα ή οι συμβάσεις για την επισκευή ακινήτων εμπίπτουν στο

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

πεδίο εφαρμογής των διατάξεων αυτού του άρθρου.

γ) Στις συμβάσεις για την προμήθεια τροφίμων, ποτών ή άλλων αγαθών, που προορίζονται για την τρέχουσα οικιακή κατανάλωση και τα οποία παραδίδουν κατ' οίκον διανομείς σε τακτά ή συχνά διαστήματα

δ) Στις συμβάσεις για την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών, εφόσον πληρούνται οι ακόλουθοι όροι:

i) η σύμβαση συνάπτεται βάσει καταλόγου του προμηθευτή, τον οποίο ο καταναλωτής είχε την ευκαιρία να συμβουλευθεί χωρίς να είναι παρών ο αντιπρόσωπος του προμηθευτή,

ii) προβλέπεται η εξακολούθηση της επαφής ανάμεσα στον αντιπρόσωπο του προμηθευτή και στον καταναλωτή όσον αφορά τη συγκεκριμένη ή άλλη μεταγενέστερη συναλλαγή και

iii) τόσο ο κατάλογος όσο και η σύμβαση πληροφορούν τον καταναλωτή ότι έχει το δικαίωμα να επιστρέψει τα αγαθά στον προμηθευτή μέσα σε χρονικό διάστημα όχι μικρότερο των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή τους ή να λύσει τη σύμβαση μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα, χωρίς να αναλαμβάνει οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση, εκτός από μία εύλογη φροντίδα για τα αγαθά αυτά.

8. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται σε συμβάσεις με αντικείμενο αγαθά και υπηρεσίες, η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς κατά την έννοια του σημείου i της περίπτωσης β' της παραγράφου 6 του άρθρου 4α.

Άρθρο 4 - Εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών, πλην των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

1. Σύμβαση από απόσταση είναι κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία, η οποία συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που οργανώνεται από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί, αποκλειστικά, ένα ή περισσότερα μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση μέχρι και τη σύναψη της σύμβασης. Μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση, με την έννοια του άρθρου αυτού, είναι ιδίως τα έντυπα χωρίς παραλήπτη, τα έντυπα με παραλήπτη, οι τυποποιημένες επιστολές, τα διαφημιστικά έντυπα με στέλεχος παραγγελίας, οι κατάλογοι, το τηλέφωνο με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, το ραδιόφωνο, το εικονοτηλέφωνο, το βιντεοτέξτ (μικροϋπολογιστής και

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

τηλεοπτική οθόνη) με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η τηλεομοιοτυπία και η τηλεόραση.

2. Η σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη, υπέρ του καταναλωτή, εάν πριν από τη σύναψή της, ο καταναλωτής δεν ενημερώθηκε με τα μέσα της χρησιμοποιούμενης τεχνικής επικοινωνίας κατά τρόπο ευκρινή, σαφή και κατανοητό, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές και των διατάξεων που διέπουν το κύρος των δικαιοπραξιών, για τα ακόλουθα ιδίως στοιχεία, καθώς και για κάθε μεταβολή αυτών:

- α) τη ταυτότητα και τη διεύθυνση του προμηθευτή,
- β) τα ουσιώδη χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας,
- γ) την τιμή, την ποσότητα και τις δαπάνες μεταφοράς, καθώς και το φόρο προστιθέμενης αξίας, εφόσον δεν περιλαμβάνεται στην τιμή,
- δ) τον τρόπο πληρωμής, παράδοσης και εκτέλεσης,
- ε) τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς ή της τιμής,
- στ) το δικαίωμα υπαναχώρησης,
- ζ) το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας από απόσταση, όταν υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων, με την επιφύλαξη της παρ. 3 του παρόντος άρθρου και
- η) ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης στην περίπτωση συμβάσεων για την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών που επιτελείται διαρκώς ή περιοδικώς.

Στην περίπτωση τηλεφωνικών επικοινωνιών, η ταυτότητα του προμηθευτή και ο εμπορικός σκοπός της κλήσης πρέπει να διευκρινίζονται σαφώς στην αρχή οποιασδήποτε συζήτησης με τον καταναλωτή.

3. Ο καταναλωτής δεν επιβαρύνεται με τις δαπάνες της επικοινωνίας από απόσταση για τη διαβίβαση της αποδοχής ή για την εκτέλεση της υπηρεσίας, εκτός αν αυτό αναφέρεται σαφώς στην πρόταση για σύναψη σύμβασης.

4. Απαγορεύεται να αποστέλλονται ή να παρέχονται στον καταναλωτή αγαθά ή υπηρεσίες, αντίστοιχα, χωρίς προηγούμενη σχετική παραγγελία του, εφόσον αυτός καλείται για την απόκτησή τους έναντι καταβολής τιμήματος ή για την επιστροφή τους, ακόμη και όταν δεν καταβάλλει τις δαπάνες αποστολής. Σε περίπτωση που αποστέλλονται αγαθά ή παρέχονται υπηρεσίες κατά το προηγούμενο εδάφιο, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να διαθέτει τα αγαθά

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ή τις υπηρεσίες κατά την κρίση του, χωρίς να οφείλει οποιοδήποτε τίμημα, απαλλασσόμενος και από την υποχρέωση φύλαξης ή και επιστροφής των αγαθών. Η μη απάντηση του καταναλωτή σε περίπτωση αποστολής αγαθών ή παροχής υπηρεσιών που δεν παραγγέλθηκαν δεν συνιστά συναίνεση ή σιωπηρή αποδοχή της σχετικής συναλλαγής εκ μέρους του.

5. Οι διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου δεν εφαρμόζονται σε περίπτωση που ο προμηθευτής αδυνατεί να παραδώσει τα αγαθά ή να παράσχει τις υπηρεσίες που παρήγγειλε ο καταναλωτής, προμηθεύει όμως σε αυτόν, κατόπιν σχετικής συμφωνίας, αγαθά ή παρέχει υπηρεσίες ισοδύναμης ποιότητας και στην ίδια τιμή, με την υποχρέωση να γνωστοποιήσει εγγράφως στον καταναλωτή, ότι μπορεί να επιστρέψει τα αγαθά ή να μην αποδεχθεί τις υπηρεσίες υποκατάστασης, εάν δεν ανταποκρίνονται στους όρους της συμφωνίας και ότι τα έξοδα επιστροφής βαρύνουν τον προμηθευτή. Δεν εμπίπτει στις διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου και η αποστολή δειγμάτων ή διαφημιστικών δώρων.

6. Η χρησιμοποίηση των τεχνικών επικοινωνίας πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην προσβάλλεται η ιδιωτική ζωή του καταναλωτή.

Ειδικότερα, σε περιπτώσεις μη ζητηθείσας επικοινωνίας εφαρμόζονται οι διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 3471/2006 (ΦΕΚ 133 Α').

7. Απαγορεύεται η είσπραξη όλου ή μέρους του τιμήματος, ακόμη και με μορφή αρραβώνα, εγγύησης, έκδοσης ή αποδοχής αξιόγραφων ή άλλη μορφή, πριν από την παράδοση του προϊόντος ή την παροχή της υπηρεσίας.

8. Με την επιφύλαξη αντίθετης συμφωνίας των συμβαλλομένων, ο προμηθευτής οφείλει να εκπληρώσει την παροχή της σύμβασης το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερών από τη διαβίβαση σε αυτόν της παραγγελίας του καταναλωτή.

Αν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία αυτή, ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης.

9. Η σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, εάν αυτός δεν λάβει, σε εύθετο χρόνο, κατά την εκτέλεσή της και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης των αγαθών, τα οποία δεν πρόκειται να παραδοθούν σε τρίτους, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο κατά την έννοια της περίπτωσης στ' της παραγράφου 1 του άρθρου 4α, στο οποίο ο καταναλωτής έχει πρόσβαση, και στη γλώσσα που χρησιμοποιήθηκε στην πρόταση σύναψης σύμβασης, τις ακόλουθες τουλάχιστον πληροφορίες:

- α) τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 2 του άρθρου αυτού,
- β) την επωνυμία και τη διεύθυνση του πιο προσιτού για τον καταναλωτή καταστήματος του

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

προμηθευτή, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνεται για την επισκευή του προϊόντος

γ) τον τρόπο καταβολής του τιμήματος, περιλαμβανομένων των όρων πίστωσης ή πληρωμής με δόσεις, καθώς και τους όρους εξασφάλισης,

δ) τους όρους και τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με την παράγραφο 10 και, σε χωριστό έντυπο ή ηλεκτρονικό έγγραφο, υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης. Ο καταναλωτής δικαιούται κατά τον χρόνο ισχύος της σύμβασης, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει εγγράφως τις πληροφορίες αυτές.

ε) πληροφορίες σχετικές με την εξυπηρέτηση μετά την πώληση και τις υφιστάμενες εμπορικές εγγυήσεις και

στ) τους όρους καταγγελίας της σύμβασης, όταν πρόκειται για σύμβαση αόριστου χρόνου ή διάρκειας μεγαλύτερης του ενός(1) έτους.

10. Σε κάθε σύμβαση από απόσταση ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει αναιτιολογήτως εντός δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών, αν δεν συμφωνήθηκε μεγαλύτερη προθεσμία, επιστρέφοντας το αγαθό στην αρχική του κατάσταση, χωρίς να επιβαρύνεται με οποιαδήποτε δαπάνη, εκτός από τα έξοδα επιστροφής.

Για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου αρχίζει, για τα αγαθά, από την παραλαβή τους, εφόσον ο προμηθευτής τήρησε τις υποχρεώσεις της προηγούμενης παραγράφου 9 και, για τις υπηρεσίες από την λήψη των πληροφοριών, είτε με έγγραφα είτε με σταθερά μέσα, που ενημερώνουν τον καταναλωτή ότι έχει συναφθεί η σύμβαση σύμφωνα με την ανωτέρω παράγραφο 9.

Αν ο προμηθευτής δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 9, η προθεσμία υπαναχώρησης είναι τρίμηνη. Στην περίπτωση προμήθειας αγαθών, εάν εντός της τρίμηνης προθεσμίας που αρχίζει από την παραλαβή του αγαθού από τον καταναλωτή, αυτός λάβει τις πληροφορίες, είτε από τα έγγραφα ή από τα σταθερά μέσα, που τον ενημερώνουν για τη σύναψη της σύμβασης σύμφωνα με την παράγραφο 9, θεραπεύεται η ακυρότητα της σύμβασης και αρχίζει, από τη λήψη των πληροφοριών αυτών, νέα προθεσμία υπαναχώρησης δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών. Σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή κατά τα ανωτέρω, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει τα ποσά που του κατέβαλε ο καταναλωτής εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, κοινοποιεί το γεγονός αυτό εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση

11. Στις περιπτώσεις που το τίμημα καλύπτεται εν όλω ή εν μέρει από πίστωση η οποία χορηγείται στον καταναλωτή είτε από τον προμηθευτή είτε από τρίτον, δυνάμει συμφωνίας συναπτόμενης μεταξύ του τρίτου και του προμηθευτή, τότε, εφόσον ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση κατά τα ειδικότερα οριζόμενα στην παράγραφο 10 του παρόντος άρθρου, μπορεί να καταγγεληθεί κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα και η σύμβαση πίστωσης, χωρίς καταβολή αποζημίωσης.

Σε περίπτωση δόλιας χρήσης της κάρτας πληρωμής του καταναλωτή στο πλαίσιο σύμβασης από απόσταση ο καταναλωτής μπορεί να ζητήσει την ακύρωση της πληρωμής κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα και την επαναπίστωση για τα ποσά που έχουν καταβληθεί ή την επιστροφή των ποσών αυτών.

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

13. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται:

- α) στους αυτόματους διανομείς,
- β) στους εμπορικούς χώρους αυτόματης πώλησης,
- γ) στις συμβάσεις που συνάπτονται με τους φορείς των τηλεπικοινωνιών δια της χρήσης των δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων.

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

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

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

14. α. Κάθε προμηθευτής, ο οποίος προτίθεται να συνάπτει συμβάσεις της παρ. 1 του παρόντος, υποχρεούται πριν από την έναρξη της δραστηριότητάς του αυτής να ζητήσει την καταχώρισή του στο ειδικό μητρώο που τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης.

Για την καταχώριση στο μητρώο αυτό συνεκτιμώνται και η συμπεριφορά του αιτούντος σχετικά με την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του που απορρέουν από τις διατάξεις του παρόντος, καθώς και οι διοικητικές κυρώσεις που ενδεχομένως του έχουν επιβληθεί για παράβαση των διατάξεων αυτών. Εάν ο προμηθευτής είναι νομικό πρόσωπο, το προηγούμενο εδάφιο εφαρμόζεται και στο πρόσωπο των νόμιμων εκπροσώπων του.

Κανένας προμηθευτής δεν μπορεί να προτείνει τη σύναψη των ανωτέρω συμβάσεων, εάν εντός τριών (3) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος δεν εγγραφεί στο μητρώο αυτό.

β. Η ανωτέρω καταχώριση αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη θεώρηση των αναγκαίων φορολογικών βιβλίων και στοιχείων από την αρμόδια δημόσια οικονομική υπηρεσία και αποδεικνύεται με βεβαίωση που χορηγείται από την αρμόδια υπηρεσία του Υπουργείου Ανάπτυξης.

γ. Ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί, με αιτιολογημένη απόφασή του να αρνείται, για σπουδαίους λόγους, την εγγραφή ή να προβαίνει, πέραν της επιβολής των κυρώσεων που προβλέπονται στις παραγράφους 2 και 3 του άρθρου 13α, και σε προσωρινή ή οριστική διαγραφή του προμηθευτή από το μητρώο, σε περίπτωση παράβασης από τον προμηθευτή των διατάξεων του παρόντος νόμου. Η απόφαση αυτή κοινοποιείται στην αρμόδια δημόσια οικονομική υπηρεσία.

δ. Με αποφάσεις του Υπουργού Ανάπτυξης, που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, καθορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις τήρησης του προαναφερθέντος μητρώου.

9. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται και για κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Θεωρείται ότι ο όρος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό του. Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιου όρου ή για ένα μεμονωμένο όρο υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο

υπόλοιπο της σύμβασης, αν από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει ότι πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης. Το βάρος της απόδειξης ότι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση φέρει ο προμηθευτής.

Άρθρο 5 - Πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις

1. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προμηθευτής είναι και ο κατασκευαστής καταναλωτικού προϊόντος, ο εισαγωγέας του σε κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε), καθώς και κάθε πρόσωπο που παρουσιάζεται ως παραγωγός καταναλωτικού προϊόντος, θέτοντας σε αυτό το όνομά του, το σήμα του ή άλλο διακριτικό σημείο.

2. Σε κάθε πώληση ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή γραπτώς, στην ελληνική γλώσσα ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα, σαφείς και πλήρεις οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος και ενημέρωση για τους κινδύνους κατά τη χρήση και διατήρησή του. Από την εφαρμογή του προηγούμενου εδαφίου εξαιρούνται τα προϊόντα που είναι απλά, κατά την κατασκευή, τη χρήση και τη συντήρησή τους, εφόσον, για τα προϊόντα αυτά δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή οδηγίες σε οποιαδήποτε γλώσσα .

3. Κατά την πώληση, ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος. Πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος είναι ο εύλογα αναμενόμενος χρόνος κατά τον οποίο το προϊόν θα μπορεί να χρησιμοποιείται σύμφωνα με τον προορισμό του, έστω και έπειτα από επισκευή ή αντικατάσταση ανταλλακτικών, ωστόσο η φθορά από την τακτική χρήση καταστήσει το προϊόν άχρηστο ή την περαιτέρω χρήση του οικονομικά ασύμφορη.

Η ενημέρωση του καταναλωτή από τον προμηθευτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος γίνεται με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο, όπως με σχετική αναγραφή στο έντυπο οδηγιών χρήσης ή εγγύησης. Η απόδειξη της ενημέρωσης αυτής βαρύνει τον προμηθευτή.

Κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που διαθέτει, στο πλαίσιο της επαγγελματικής, εμπορικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, απευθείας στον καταναλωτή καταναλωτικά προϊόντα, υποχρεούται, με επιμέλειά του και χωρίς καμία επιβάρυνση του καταναλωτή, στην επισκευή του προϊόντος, εντός των ορίων της εγγύησης που παρέχεται γι' αυτό, συμβατικά ή από το νόμο. Σε περίπτωση που το προϊόν δεν βρίσκεται μεν εντός των ορίων της εγγύησης, βρίσκεται, όμως, εντός της πιθανής διάρκειας ζωής του ο προμηθευτής οφείλει να εξασφαλίζει την επισκευή του και την προμήθεια ανταλλακτικών του

4. Όταν παρέχεται εγγύηση στον καταναλωτή, ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει αυτήν εγγράφως ή με άλλο τεχνικό μέσο αποτύπωσης που μπορεί να είναι διαθέσιμο και προσιτό στον καταναλωτή. Σε περίπτωση προμήθειας καινούργιών προϊόντων με μακρά διάρκεια ζωής (διαρκή καταναλωτικά αγαθά), η παροχή γραπτής εγγύησης είναι υποχρεωτική. Η εγγύηση πρέπει να περιλαμβάνει, με απλή, ευανάγνωστη και κατανοητή διατύπωση στην ελληνική γλώσσα, τουλάχιστον την επωνυμία και τη διεύθυνση του εγγυητή, το προϊόν στο οποίο αναφέρεται η εγγύηση, το ακριβές περιεχόμενό της, τη διάρκειά της και την έκταση της εδαφικής ισχύος της. Στην εγγύηση πρέπει να δηλώνονται, με σαφήνεια και πληρότητα, τα δικαιώματα που έχει ο καταναλωτής σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο και να διευκρινίζεται ότι, τα δικαιώματα αυτά δεν θίγονται από την εγγύηση. Η εγγύηση πρέπει να είναι σύμφωνη με τους κανόνες της καλής πίστης και να μην αναιρείται από υπερβολικές ρήτρες εξαιρέσεων. Η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος. Ειδικά, για τα προϊόντα τεχνολογίας αιχμής, η διάρκεια της εγγύησης πρέπει να είναι εύλογη σε σχέση με το χρόνο κατά τον οποίο τα προϊόντα αυτά αναμένεται ότι θα παραμένουν σύγχρονα από τεχνολογική άποψη, αν ο χρόνος αυτός είναι συντομότερος από την πιθανή διάρκεια ζωής τους.

5. Η παράβαση των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου δεν θίγει το κύρος της εγγύησης, την οποία ο καταναλωτής μπορεί να επικαλεσθεί και να απαιτήσει την τήρησή της. Σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού του, η εγγύηση αυτόματα ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό. Εάν κατά τη διάρκεια ισχύος της εγγύησης εμφανισθεί στο προϊόν ελάττωμα και ο προμηθευτής αρνείται ή βραδύνει την επισκευή πέραν του αναγκαίου κατά περίπτωση χρόνου, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει την αντικατάσταση του προϊόντος με νέο ίσης αξίας και ποιότητας ή να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση. Αν ο απαιτούμενος χρόνος επισκευής υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει την προσωρινή αντικατάσταση του προϊόντος για όσο χρόνο διαρκεί η επισκευή.

6. Σε κάθε περίπτωση επιφυλάσσεται η εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα για την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων. Παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις διατάξεις αυτές, πριν από την εμφάνιση του ελαττώματος ή της έλλειψης της συνομολογημένης ιδιότητας, είναι άκυρη.

Σε διαφορά η οποία απορρέει από την πώληση καταναλωτικών αγαθών και φέρεται ενώπιον των ελληνικών δικαστηρίων, ανεξάρτητα από το εφαρμοστέο σε αυτή δίκαιο, εφαρμόζονται πάντοτε οι διατάξεις του ελληνικού δικαίου που διέπουν την πώληση καταναλωτικών αγαθών κατά την

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

έκταση που παρέχουν μεγαλύτερη προστασία στον καταναλωτή.

7. Ο προμηθευτής καινούργιων διαρκών καταναλωτικών αγαθών οφείλει να εξασφαλίζει στους καταναλωτές τη συνεχή παροχή τεχνικών υπηρεσιών για τη συντήρηση και επισκευή τους για χρονικό διάστημα ίσο με την πιθανή διάρκεια της ζωής τους. Επίσης, οφείλει να εξασφαλίζει στους καταναλωτές την ευχέρεια προμήθειας των ανταλλακτικών και άλλων τυχόν προϊόντων, που απαιτούνται για τη χρήση τους σύμφωνα με τον προορισμό τους, για όλη την πιθανή διάρκεια της ζωής τους.

8. Παραίτηση, εκ των προτέρων, του καταναλωτή από τα δικαιώματα του κατά τις διατάξεις του παρόντος άρθρου είναι άκυρη.

Άρθρο 6 - Ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα

1. Ο παραγωγός ευθύνεται για κάθε ζημία που οφείλεται σε ελάττωμα του προϊόντος του.
2. Ως παραγωγός θεωρείται ο κατασκευαστής τελικού προϊόντος, πρώτης ύλης ή συστατικού, καθώς και κάθε πρόσωπο που εμφανίζεται ως παραγωγός του προϊόντος επιθέτοντας σε αυτό την επωνυμία, το σήμα ή άλλο διακριτικό του γνώρισμα. Προϊόντα με την έννοια αυτού του άρθρου θεωρούνται και τα κινητά πράγματα που ενσωματώθηκαν ως συστατικά σε άλλα πράγματα κινητά ή ακίνητα. Προϊόντα θεωρούνται επίσης οι φυσικές δυνάμεις, ιδίως το ηλεκτρικό ρεύμα και η θερμότητα, εφόσον υπόκεινται σε εξουσίαση, όταν περιορίζονται σε ορισμένο χώρο.
3. Όποιος εισάγει ένα προϊόν για πώληση, χρηματοδοτική ή απλή μίσθωση ή άλλης μορφής διανομή στα πλαίσια της επαγγελματικής εμπορικής του δραστηριότητας ευθύνεται όπως ο παραγωγός.
4. Όταν η ταυτότητα του παραγωγού είναι άγνωστη, κάθε προμηθευτής του προϊόντος θεωρείται για την εφαρμογή του νόμου αυτού παραγωγός, εκτός αν μέσα σε εύλογο χρόνο ενημερώσει τον καταναλωτή για την ταυτότητα του παραγωγού ή εκείνου που του προμήθευσε το προϊόν. Το ίδιο ισχύει και για τον προμηθευτή προϊόντων εισαγωγής, όταν η ταυτότητα του εισαγωγέα είναι άγνωστη, έστω και αν η ταυτότητα του παραγωγού είναι γνωστή.
5. Ελαττωματικό, είναι το προϊόν το οποίο δεν παρέχει την προβλεπόμενη απόδοση σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ή και την ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια εν όψει όλων των ειδικών συνθηκών και, ιδίως, της εξωτερικής εμφάνισής του, της αναμενόμενης χρησιμοποίησής του και του χρόνου κατά τον οποίο τέθηκε σε κυκλοφορία. Δεν είναι ελαττωματικό ένα προϊόν

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

για μόνο το λόγο ότι μεταγενέστερα τέθηκε σε κυκλοφορία άλλο τελειότερο.

6. Στη ζημία της παραγράφου 1 περιλαμβάνεται : α) η ζημία λόγω θανάτου ή σωματικής βλάβης, β) η βλάβη ή η καταστροφή, εξαιτίας του ελαττωματικού προϊόντος, κάθε περιουσιακού στοιχείου του καταναλωτή, εκτός από το ίδιο το ελαττωματικό προϊόν, συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος χρήσης των περιβαλλοντικών αγαθών, εφόσον η ζημία από τη βλάβη ή την καταστροφή τους υπερβαίνει το ποσό των πεντακοσίων (500) ευρώ, και υπό την προϋπόθεση ότι, κατά τη φύση τους προορίζονταν και πραγματικά χρησιμοποιήθηκαν από το ζημιωθέντα για προσωπική του χρήση ή κατανάλωση.

7. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης ή ψυχικής οδύνης οφείλεται και σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος άρθρου.

8. Ο παραγωγός δεν ευθύνεται αν αποδείξει ότι:

α) δεν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία,

β) το ελάττωμα δεν υπήρχε όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία,

γ) δεν κατασκεύασε το προϊόν αποβλέποντας στη διανομή του και δεν το διένειμε στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας,

δ) το ελάττωμα οφείλεται στο γεγονός ότι το προϊόν κατασκευάστηκε σύμφωνα με κανόνες αναγκαστικού δικαίου

ε) όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία, το επίπεδο επιστημονικών και τεχνικών γνώσεων δεν επέτρεπε τη διαπίστωση του ελαττώματος.

9. Ο παραγωγός συστατικού δεν ευθύνεται και αν αποδείξει ότι το ελάττωμα οφείλεται στο σχεδιασμό του προϊόντος στο οποίο το συστατικό έχει ενσωματωθεί ή στις οδηγίες που παρέσχε ο κατασκευαστής του προϊόντος, οπότε παραγωγός θεωρείται ο κατασκευαστής του προϊόντος στο οποίο ενσωματώθηκε το συστατικό.

10. Εάν δύο ή περισσότερα πρόσωπα ευθύνονται για την ίδια ζημία, τα πρόσωπα αυτά υπέχουν εις ολόκληρον ευθύνη έναντι του ζημιωθέντος και έχουν δικαίωμα αναγωγής μεταξύ τους ανάλογα με την συμμετοχή του καθενός στην επέλευση της ζημίας.

11. Η ευθύνη του παραγωγού δεν μειώνεται αν η ζημία οφείλεται σωρευτικώς, τόσο σε ελάττωμα του προϊόντος, όσο και σε πράξη ή παράλειψη τρίτου, εκτός εάν συντρέχει πταίσμα του ζημιωθέντος ή προσώπου για το οποίο ευθύνεται ο ζημιωθείς.

12. Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του παραγωγού από την ευθύνη του είναι

άκυρη.

13. Οι αξιώσεις κατά του παραγωγού για ζημίες παραγράφονται μετά τριετία αφότου ο ζημιωθείς πληροφορήθηκε ή όφειλε να πληροφορηθεί τη ζημία, το ελάττωμα και την ταυτότητα του παραγωγού. Μετά δεκαετία από την κυκλοφορία του συγκεκριμένου προϊόντος επέρχεται απόσβεση των δικαιωμάτων του ζημιωθέντος κατά του παραγωγού.

Άρθρο 7 - Υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών

1. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να διαθέτουν στην αγορά μόνο ασφαλή προϊόντα. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προμηθευτής είναι και ο παραγωγός καταναλωτικού προϊόντος κατά την έννοια της παραγράφου 2 του άρθρου 6, ο αντιπρόσωπός του, ο εισαγωγέας καταναλωτικού προϊόντος σε κράτος μέλος της Ε.Ε. και κάθε επαγγελματίας που συμμετέχει στην αλυσίδα εφοδιασμού της αγοράς καταναλωτικού προϊόντος και μπορεί να επηρεάσει τα χαρακτηριστικά της ασφάλειάς του, καθώς και ο διανομέας.

2. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προϊόν είναι κάθε προϊόν που προορίζεται για τους καταναλωτές ή ενδέχεται, υπό ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες, να χρησιμοποιηθεί από τους καταναλωτές, ακόμη και αν δεν προορίζεται για αυτούς, και το οποίο παρέχεται ή διατίθεται στο πλαίσιο εμπορικής δραστηριότητας, έναντι τιμήματος ή δωρεάν, είτε είναι καινούργες είτε μεταχειρισμένο ή ανασκευασμένο. Δεν αποτελούν προϊόντα κατά την έννοια του προηγούμενου εδαφίου τα μεταχειρισμένα προϊόντα που διατίθενται ως αντίκες ή ως προϊόντα που πρέπει να επισκευαστούν ή να ανασκευαστούν πριν από τη χρήση τους, εφόσον ο προμηθευτής ενημερώνει σχετικά το πρόσωπο στο οποίο προμηθεύει το προϊόν.

3. Ασφαλές, θεωρείται το προϊόν το οποίο, υπό συνήθεις ή ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες χρήσης, συμπεριλαμβανομένης της διάρκειάς της και της θέσης αυτού σε λειτουργία, της εγκατάστασής του και των αναγκών συντήρησής του, ή δεν παρουσιάζει κανένα κίνδυνο ή παρουσιάζει κινδύνους ήσσονος σημασίας, που είναι συνυφασμένοι με τη χρήση του προϊόντος και οι οποίοι θεωρούνται αποδεκτοί στο πλαίσιο ενός υψηλού βαθμού προστασίας της υγείας και της ασφάλειας των προσώπων, λαμβανομένων υπόψιν, ιδίως, των ακόλουθων στοιχείων:

α) των χαρακτηριστικών του προϊόντος, και ιδίως της σύνθεσης, της συσκευασίας, των οδηγιών συναρμολόγησης, της εγκατάστασης και της συντήρησής του·

β) των επιπτώσεων που έχει το προϊόν σε άλλα προϊόντα, εφόσον, ευλόγως, μπορεί να προβλεφθεί ότι το προϊόν αυτό θα χρησιμοποιηθεί μαζί με άλλα προϊόντα·

γ) της παρουσίασης του προϊόντος, της επισήμανσής του, των προειδοποιήσεων κινδύνου και

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

των οδηγιών χρήσης και διάθεσής του, καθώς και κάθε άλλης οδηγίας ή πληροφορίας σχετικής με το προϊόν.

δ) των κατηγοριών καταναλωτών που εκτίθενται σε κίνδυνο λόγω της χρησιμοποίησης του προϊόντος, ιδίως των ανηλίκων και των ηλικιωμένων.

4. Η δυνατότητα επίτευξης υψηλότερου βαθμού ασφάλειας ή προμήθειας άλλων προϊόντων, χαμηλότερης επικινδυνότητας, δεν συνιστά επαρκή λόγο για τον χαρακτηρισμό ενός προϊόντος ως μη ασφαλούς ή επικινδύνου.

5. Οι προμηθευτές οφείλουν, όταν διαθέτουν τα προϊόντα τους, να συμμορφώνονται με τους κανόνες του κοινοτικού και ελληνικού δικαίου, τα πρότυπα που έχουν θεσπισθεί για την υγεία και την ασφάλεια των προσώπων, τις συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αξιολόγηση της ασφάλειας προϊόντος, τους κώδικες ορθής πρακτικής και δεοντολογίας που ισχύουν σε ένα συγκεκριμένο τομέα και τις υφιστάμενες γνώσεις και τεχνικές για την ασφάλεια, την οποία δικαιούνται ευλόγως να προσδοκούν οι καταναλωτές.

Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ή κοινή απόφαση αυτού και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού, καθορίζονται τα στοιχεία αναφοράς των προτύπων που ισχύουν στην Ελλάδα ανά κατηγορία προϊόντων και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια για την τήρηση της γενικής επιταγής ασφάλειας των προϊόντων, κατά τις σχετικές διατάξεις της κοινής υπουργικής απόφασης υπ' αριθμ. Ζ3/2810/2004 (ΦΕΚ 1885Β'). Με όμοια απόφαση καθορίζονται οι διαδικασίες ελέγχου, δειγματοληψίας, εργαστηριακών εξετάσεων των προϊόντων και τα περιοριστικά μέτρα σχετικά με τη διάθεση αυτών, καταρτίζεται κατάλογος εργαστηρίων εξέτασης δειγμάτων και φορέων πιστοποίησης προϊόντων και ρυθμίζεται κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια.

6. Προϊόντα τα οποία, όταν χρησιμοποιούνται σε συνθήκες κανονικές ή δυνάμενες να προβλεφθούν, παρουσιάζουν ή ενδέχεται να παρουσιάσουν σοβαρούς κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία των καταναλωτών, ανακαλούνται, αποσύρονται ή δεσμεύονται προληπτικώς από την, κατά περίπτωση, αρμόδια αρχή. Η διαδικασία, οι όροι και οι προϋποθέσεις ανάκλησης, απόσυρσης, διάθεσης υπό όρους, αποδέσμευσης, καταστροφής, και γενικά η τύχη των προϊόντων αυτών και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια, ρυθμίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ή κοινή απόφαση αυτού και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού.

Τα μέτρα του προηγούμενου εδαφίου εφαρμόζονται και σε προϊόντα τα οποία, παρότι

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ανταποκρίνονται στα κριτήρια της γενικής επιταγής ασφαλείας κατά τις διατάξεις της κοινής υπουργικής απόφασης υπ' αριθμ. Ζ3/2810/2004, παρουσιάζουν σοβαρούς κινδύνους για την υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών.

7. Οι παραγωγοί, στο πλαίσιο της υποχρέωσής τους κατά την παράγραφο 1, οφείλουν:

α) να παρέχουν στον καταναλωτή τις κατάλληλες πληροφορίες στην ελληνική γλώσσα με τις οποίες μπορεί να αξιολογήσει τους εγγενείς κινδύνους που παρουσιάζει το προϊόν κατά τη διάρκεια της συνήθους ή ευλόγως προβλέψιμης χρήσης του, εφόσον οι κίνδυνοι αυτοί δεν γίνονται αμέσως αντιληπτοί χωρίς κατάλληλη προειδοποίηση,

β) να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που προμηθεύουν, με σκοπό να ενημερώνονται οι καταναλωτές για τους κινδύνους που ενδεχομένως παρουσιάζουν τα προϊόντα τους και, εάν είναι αναγκαίο για την πρόληψη των κινδύνων, να προβαίνουν στις ενδεικνυόμενες ενέργειες, όπως στην επαρκή και αποτελεσματική προειδοποίηση των καταναλωτών, στην απόσυρση ή ανάκληση από την αγορά των προϊόντων, ή στην επιστροφή τους από τους καταναλωτές. Στις ενέργειες αυτές προβαίνουν, είτε αυτοβούλως, είτε μετά από αίτηση των αρμόδιων αρχών.

Η ανάκληση των προϊόντων πραγματοποιείται εάν οι παραγωγοί την κρίνουν αναγκαία ή επιβάλλεται από την αρμόδια αρχή, εφόσον οι λοιπές ενέργειες δεν επαρκούν για την πρόληψη των ενδεχόμενων κινδύνων.

8. Οι διανομείς, στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων τους, υποχρεούνται να συμβάλλουν στην τήρηση των απαιτήσεων για τη διάθεση ασφαλών προϊόντων, καταβάλλοντας κάθε επιμέλεια, ιδίως παραλείποντας να προμηθεύουν προϊόντα, για τα οποία γνωρίζουν ή όφειλαν να γνωρίζουν, από τις πληροφορίες που διαθέτουν και την επαγγελματική τους πείρα, ότι δεν ανταποκρίνονται προς τις απαιτήσεις αυτές. Η απόδειξη της έλλειψης γνώσης βαρύνει τους διανομείς. Οι διανομείς οφείλουν να συμμετέχουν στην διαδικασία παρακολούθησης της ασφάλειας των προϊόντων που διατίθενται στην αγορά και να συνεργάζονται, για τον σκοπό αυτό, με τους παραγωγούς και τις αρμόδιες αρχές, διαβιβάζοντας ιδίως πληροφορίες σχετικά με τους κινδύνους των προϊόντων και παρέχοντας τα αναγκαία έγγραφα για τον εντοπισμό της προέλευσης αυτών.

9. Σε περίπτωση που οι προμηθευτές γνωρίζουν ή οφείλουν να γνωρίζουν, από πληροφορίες που διαθέτουν και την επαγγελματική τους πείρα, ότι προϊόν που έχουν διαθέσει στην αγορά παρουσιάζει κινδύνους για τον καταναλωτή που είναι ασυμβίβαστοι με τις απαιτήσεις ασφαλείας, οφείλουν να ενημερώνουν αμελλητί τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και κάθε

άλλη αρμόδια αρχή, για την πρόληψη των κινδύνων αυτών.

10. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να συνεργάζονται με τις αρμόδιες αρχές, μετά από αίτηση αυτών, για την υλοποίηση μέτρων αποτροπής των κινδύνων που παρουσιάζουν προϊόντα τα οποία προμηθεύουν ή έχουν προμηθεύσει στους καταναλωτές.

11. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και του κατά περίπτωση αρμοδίου υπουργού, ορίζονται οι αρχές που είναι αρμόδιες για τον έλεγχο της συμμόρφωσης των προϊόντων με τις απαιτήσεις ασφάλειάς τους και καθορίζονται οι σχετικές αρμοδιότητές τους, η συνεργασία μεταξύ τους και με τις αρμόδιες αρχές των κρατών μελών της Ε.Ε, καθώς και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια. Με όμοια απόφαση καθορίζονται οι κυρώσεις και η διαδικασία επιβολής τους για παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος άρθρου.

12. Οι αποφάσεις της παραγράφου 6 κοινοποιούνται, επί αποδείξει, στον ενδιαφερόμενο. Κατά των αποφάσεων αυτών επιτρέπεται η άσκηση ενδικοφανούς προσφυγής ενώπιον του Υπουργού Ανάπτυξης εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης. Ο Υπουργός Ανάπτυξης αποφαινεται επί της προσφυγής εντός αποκλειστικής προθεσμίας εξήντα (60) ημερών από την άσκησή της.

13. Δημόσιες υπηρεσίες και αρχές οι οποίες, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, διαπιστώνουν την ύπαρξη μη ασφαλών ή επικινδύνων προϊόντων, υποχρεούνται να διαβιβάζουν αμέσως τα σχετικά στοιχεία στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

14. Από τις διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν θίγονται ειδικές ρυθμίσεις της κείμενης νομοθεσίας που αφορούν συγκεκριμένα είδη ή κατηγορίες προϊόντων.

Άρθρο 8 - Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες

1. Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες νοείται όποιος, στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας παρέχει υπηρεσία, κατά τρόπο ανεξάρτητο .

2. Δεν είναι υπηρεσία, με την έννοια αυτού του άρθρου, παροχή η οποία έχει ως άμεσο και αποκλειστικό αντικείμενο την κατασκευή προϊόντων ή τη μεταβίβαση εμπραγμάτων δικαιωμάτων ή δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.

3. Ο ζημιωθείς υποχρεούται να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

4.Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψιν η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών και ιδίως:

α) η φύση και το αντικείμενο της υπηρεσίας, ιδίως σε σχέση με το βαθμό επικινδυνότητάς της

β) η παρουσίαση και ο τρόπος παροχής της,

γ) ο χρόνος παροχής της,

δ) η αξία της παρεχομένης υπηρεσίας,

ε) η ελευθερία δράσης που καταλείπεται στο ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας,

στ) αν ο ζημιωθείς ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων προσώπων και

ζ) αν η παρεχόμενη υπηρεσία αποτελεί εθελοντική προσφορά του παρέχοντος αυτήν.

5.Η ύπαρξη ή η δυνατότητα παροχής τελειότερης υπηρεσίας κατά το χρόνο παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας ή μεταγενέστερα δεν θεμελιώνει χωρίς άλλο λόγο υπαιτιότητα.

6. Οι διατάξεις για συνυπευθυνότητα, τη μείωση ή άρση της ευθύνης και την απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών των παραγραφών 10, 11 και 12 του άρθρου 6 εφαρμόζονται αναλογικά και στην ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.

Άρθρο 9 – Διαφήμιση

1. α) Διαφήμιση κατά την έννοια του παρόντος νόμου είναι κάθε ανακοίνωση που γίνεται με κάθε μέσο στα πλαίσια εμπορικής, βιομηχανικής, βιοτεχνικής ή επαγγελματικής δραστηριότητας με στόχο την προώθηση της διάθεσης αγαθών ή υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των ακινήτων και των συναφών δικαιωμάτων και υποχρεώσεων.

β) Προμηθευτής, κατά την έννοια του παρόντος άρθρου, είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι σχετίζονται με την εμπορική, βιοτεχνική, επιχειρηματική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, καθώς και κάθε πρόσωπο το οποίο ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό του προμηθευτή.

γ) Ιδιοκτήτης κώδικα, κατά την έννοια του παρόντος άρθρου, είναι κάθε οντότητα, συμπεριλαμβανομένων ενός προμηθευτή ή ομάδας προμηθευτών, που είναι υπεύθυνη για την διατύπωση και την αναθεώρηση ενός κώδικα συμπεριφοράς ή και για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τον κώδικα όσων αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από αυτόν.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

2. Συγκριτική διαφήμιση είναι κάθε διαφήμιση που προσδιορίζει άμεσα ή έμμεσα ή υπονοεί την ταυτότητα συγκεκριμένου ανταγωνιστή ή τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αυτός προσφέρει. Η διαφήμιση αυτή, όσον αφορά τη σύγκριση, επιτρέπεται εφόσον:

α) δεν είναι παραπλανητική κατά την έννοια των διατάξεων των άρθρων 9δ και 9ε,

β) συγκρίνει προϊόντα ή υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις ίδιες ανάγκες ή έχουν τους ίδιους στόχους,

γ) συγκρίνει, κατά τρόπο αντικειμενικό, ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά που είναι ουσιώδη, συναφή, εξακριβώσιμα και αντιπροσωπευτικά των εν λόγω προϊόντων και υπηρεσιών, στα οποία μπορεί να συμπεριλαμβάνεται και η τιμή,

δ) δεν έχει ως συνέπεια τη δυσφήμιση ή την υποτίμηση των σημάτων, εμπορικών επωνυμιών, άλλων διακριτικών σημείων, προϊόντων, υπηρεσιών, δραστηριοτήτων ή της κατάστασης ενός ανταγωνιστή,

ε) για προϊόντα με ονομασία προέλευσης αφορά, σε κάθε περίπτωση, προϊόντα με την ίδια ονομασία προέλευσης

στ) δεν επωφελείται αθέμιτα από την φήμη σήματος, εμπορικής επωνυμίας ή άλλων διακριτικών σημείων ανταγωνιστή ή από τα δηλωτικά καταγωγής ανταγωνιστικών προϊόντων,

ζ) δεν παρουσιάζει ένα προϊόν ή μία υπηρεσία ως απομίμηση ή αντίγραφο προϊόντος ή υπηρεσίας που φέρουν σήμα κατατεθέν ή εμπορική επωνυμία και

η) δεν δημιουργεί σύγχυση μεταξύ προμηθευτών, μεταξύ διαφημιστή και ανταγωνιστή ή μεταξύ των εμπορικών σημάτων, των εμπορικών επωνυμιών, άλλων διακριτικών γνωρισμάτων, προϊόντων ή υπηρεσιών του διαφημιστή και του ανταγωνιστή.

3. Κάθε συγκριτική διαφήμιση που αναφέρεται σε ειδική προσφορά επιτρέπεται εφόσον επισημαίνει με σαφή τρόπο την ημερομηνία κατά την οποία λήγει η προσφορά ή, εφόσον χρειάζεται, ότι η ειδική προσφορά εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των προϊόντων και υπηρεσιών. Στην περίπτωση που η ειδική προσφορά δεν έχει αρχίσει ακόμη, πρέπει επίσης να επισημαίνεται η ημερομηνία έναρξης της περιόδου κατά την οποία ισχύουν η ειδική τιμή ή άλλοι ειδικοί όροι.

4. Η μνεία ή αναπαραγωγή σε διαφημίσεις των αποτελεσμάτων συγκριτικών δοκιμών για αγαθά ή υπηρεσίες, που έχουν διεξαχθεί από τρίτους, επιτρέπεται μόνο με την έγγραφη συναίνεση του υπεύθυνου για τη δοκιμή προσώπου. Στην περίπτωση αυτή, ο διαφημιζόμενος ευθύνεται για τη

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

συγκριτική δοκιμή σαν αυτή να είχε διεξαχθεί από τον ίδιο ή υπό την καθοδήγηση του.

5. Η μετάδοση διαφημιστικού μηνύματος απευθείας στον καταναλωτή μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας (φαξ), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αυτόματης κλήσης ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας επιτρέπεται μόνο εφόσον τηρούνται οι όροι και οι προϋποθέσεις του άρθρου 11 του ν. 3471/2006.

6. Απαγορεύεται στους τηλεοπτικούς σταθμούς η μετάδοση διαφημίσεων παιδικών παιχνιδιών από ώρα 07:00 μέχρι και ώρα 22:00 κάθε ημέρας. Για την εφαρμογή του προηγούμενου εδαφίου, οι τηλεοπτικοί σταθμοί λογίζονται ως προμηθευτές κατά την έννοια του παραγράφου 1.

7. Με απόφαση του Υπουργού Εμπορίου, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μπορούν να θεσπίζονται ειδικοί κανόνες για τη διαφήμιση ειδικών κατηγοριών προϊόντων ή υπηρεσιών ώστε να εξασφαλίζεται η πραγματική δυνατότητα του καταναλωτή να πληροφορείται τις τιμές και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και υπηρεσιών για να μπορεί να κρίνει την ποιότητα και την τιμή.

8. Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις του άρθρου 9θ.

Απαγόρευση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών

1. Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και ύστερα από εμπορική συναλλαγή που σχετίζεται με συγκεκριμένο προϊόν.

2. Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και στρεβλώνει ουσιωδώς ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.

3. Εμπορικές πρακτικές οι οποίες ενδέχεται να στρεβλώνουν ουσιωδώς την οικονομική συμπεριφορά μόνο μιας σαφώς προσδιοριζόμενης ομάδας καταναλωτών που είναι ιδιαιτέρως ευάλωτοι ως προς την πρακτική αυτή ή ως προς το συγκεκριμένο προϊόν λόγω πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας, ηλικίας ή απειρίας, με τέτοιο τρόπο ώστε ο προμηθευτής να μπορεί ευλόγως να το προβλέψει, εκτιμώνται υπό το πρίσμα του μέσου μέλους της συγκεκριμένης ομάδας. Το προηγούμενο εδάφιο εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της κοινής και θεμιτής διαφημιστικής πρακτικής της διατύπωσης δηλώσεων που ενέχουν υπερβολές ή δηλώσεων οι

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

οποίες δεν αναμένεται να εκληφθούν, ως έχουν, στην κυριολεξία τους.

4. Εμπορικές πρακτικές είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι παραπλανητικές ή επιθετικές, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 9δ, 9ε, 9στ και στα άρθρα 9ζ και 9η αντίστοιχα.

ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ-ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 10-Ενώσεις καταναλωτών-Συλλογικά μέσα Προστασίας

1. Οι ενώσεις καταναλωτών συγκροτούνται ως σωματεία και διέπονται από τις διατάξεις του παρόντος άρθρου και του Αστικού Κώδικα. Οι ενώσεις καταναλωτών έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση αυτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές κατά τις διατάξεις του παρόντος.

2. Οι ενώσεις καταναλωτών οργανώνονται σε ενώσεις καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού. Μέλη ένωσης καταναλωτών πρώτου βαθμού είναι μόνο φυσικά πρόσωπα. Μέλη ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού είναι μόνο ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού. Για τη σύσταση ένωσης καταναλωτών πρώτου βαθμού απαιτούνται εκατό (100) τουλάχιστον ιδρυτικά μέλη. Σε δήμους με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδων (5.000) κατοίκων αρκούν πενήντα (50) ιδρυτικά μέλη. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να ιδρύουν γραφεία και σε περιοχές εκτός της έδρας τους. Κάθε φυσικό πρόσωπο δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού. Για την σύσταση ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού απαιτείται συμμετοχή πέντε τουλάχιστον ενώσεων καταναλωτών πρώτου βαθμού. Κάθε ένωση καταναλωτών πρώτου βαθμού δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών δεύτερου βαθμού. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορεί να οργανώνονται και πέραν του δεύτερου βαθμού, κατά τον τρόπο οργάνωσης των ενώσεων καταναλωτών δεύτερου βαθμού.

3. Οι ενώσεις καταναλωτών αποκτούν νομική προσωπικότητα με την εγγραφή τους στο Μητρώο Ενώσεων Καταναλωτών (εφεξής: «Μητρώο»).

4. Το Μητρώο στο οποίο εγγράφονται οι ενώσεις καταναλωτών όλων των βαθμών τηρείται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Το Μητρώο είναι δημόσιο βιβλίο στο οποίο αναγράφεται και ο αριθμός φορολογικού μητρώου κάθε ένωσης καταναλωτών. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση στις εγγραφές του Μητρώου και να ζητεί αντίγραφο ή πιστοποιητικό των εγγραφών αυτών. Στη σφραγίδα, στα έντυπα και στα έγγραφα των ενώσεων

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

καταναλωτών εγγράφεται υποχρεωτικά ο αριθμός της εγγραφής τους στο Μητρώο. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ρυθμίζονται τα θέματα εφαρμογής της παραγράφου αυτής και κάθε σχετική λεπτομέρεια.

5. Οι ενώσεις καταναλωτών τηρούν σε έντυπη ή και ηλεκτρονική μορφή τα ακόλουθα βιβλία, που αριθμούνται και θεωρούνται από το Γραμματέα του Πρωτοδικείου της έδρας τους: α) Βιβλίο Μητρώου μελών. Στο Βιβλίο Μητρώου μελών της ένωσης πρώτου βαθμού αναγράφονται το ονοματεπώνυμο, το επάγγελμα, η διεύθυνση κατοικίας, ο αριθμός του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και οι χρονολογίες εγγραφής και διαγραφής κάθε μέλους. Στο Βιβλίο μητρώου Μελών ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού αναγράφονται η επωνυμία και η έδρα τους, ο αριθμός των εγγεγραμμένων μελών τους, οι χρονολογίες εγγραφής και διαγραφής τους, και οι δικαστικές αποφάσεις έγκρισης ή τροποποίησης των καταστατικών των μελών που τις συγκροτούν, β) Βιβλίο Πρακτικών συνεδριάσεων Γενικών Συνελεύσεων των μελών τους, γ) Βιβλίο Πρακτικών συνεδριάσεων της διοίκησης, δ) Βιβλίο Ταμείου, στο οποίο καταχωρίζονται, κατά χρονολογική σειρά, όλες οι εισπράξεις και πληρωμές και ε) Βιβλίο Περιουσίας, στο οποίο καταγράφονται όλα τα κινητά και ακίνητα περιουσιακά στοιχεία της ένωσης.

6. Πόροι των ενώσεων καταναλωτών είναι αποκλειστικά:

- α) τα δικαιώματα εγγραφής, οι συνδρομές και οι εθελοντικές εισφορές των μελών,
- β) τα εισοδήματα από την αξιοποίηση της περιουσίας τους,
- γ) κληρονομίες, κληροδοσίες,
- δ) κρατική επιχορήγηση ή επιχορήγηση από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης (ο.τ.α.) πρώτου και δεύτερου βαθμού
- ε) επιχορήγηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση, διεθνείς οργανισμούς και διεθνείς ενώσεις καταναλωτών,
- στ) ποσοστό 35% επί των ποσών που επιδικάζονται κατά την παράγραφο 22 και
- ζ) εισπράξεις από διάθεση εντύπων και δημοσίων εκδηλώσεων.

7. Οι αιτήσεις επιχορήγησης ενώσεων καταναλωτών όλων των βαθμών υποβάλλονται στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Οι αιτήσεις των ενώσεων συνοδεύονται υποχρεωτικά από προϋπολογισμό λειτουργικών εξόδων και σχέδιο προτεινόμενων δράσεων για το επόμενο έτος, καθώς και αναλυτικό απολογισμό του προηγούμενου έτους. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή αξιολογεί τις προτεινόμενες δράσεις και μπορεί να τις επιχορηγεί μετά από γνώμη του Ε.Σ.Κ.Α. με βάση κριτήρια που καθορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, η οποία δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Κάθε απόφαση επιχορήγησης των ενώσεων καταναλωτών οποιουδήποτε βαθμού από οποιονδήποτε άλλον φορέα, κοινοποιείται

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

υποχρεωτικά στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Η παράλειψη της κοινοποίησης αυτής συνεπάγεται τον αποκλεισμό της ένωσης από την επιχορήγηση της Γενικής Γραμματεία Καταναλωτή για διάστημα τριών (3) ετών.

8. Απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών να δέχονται δωρεές, εισφορές και ενισχύσεις κάθε είδους, από προμηθευτές ή οργανώσεις τους, καθώς και από πολιτικά κόμματα ή άλλες πολιτικές οργανώσεις οποιασδήποτε μορφής.

Στην έννοια του προμηθευτή περιλαμβάνονται και τα φυσικά πρόσωπα που κατέχουν θέση προέδρου, διευθύνοντος ή εντεταλμένου συμβούλου ή νόμιμου εκπροσώπου κεφαλαιουχικών εταιριών.

9. Οι ενώσεις καταναλωτών οποιουδήποτε βαθμού δεν επιτρέπεται να στεγάζονται σε χώρους που χρησιμοποιούνται ως κατοικία ή επαγγελματική στέγη νομικών ή φυσικών προσώπων που συμμετέχουν σε αυτές.

10. Απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών να διαφημίζουν, με οποιοδήποτε τρόπο, επιχειρήσεις προμηθευτών.

11. Απαγορεύεται να συμμετέχουν στο διοικητικό συμβούλιο των ενώσεων καταναλωτών όσοι έχουν καταδικασθεί, αμετάκλητα, για απιστία, απάτη, πλαστογραφία, υπεξαίρεση, δωροδοκία, παράβαση του νόμου περί μεσαζόντων και του νόμου περί ναρκωτικών.

Τα μέλη των διοικητικών συμβουλίων των ενώσεων καταναλωτών όλων των βαθμών δεν επιτρέπεται να λαμβάνουν από αυτές οποιασδήποτε μορφής αποζημίωση για τις υπηρεσίες που παρέχουν, με εξαίρεση τα ποσά που καλύπτουν δαπάνες για την εξυπηρέτηση των σκοπών των ενώσεων, εφόσον αποδεικνύονται με νόμιμα παραστατικά.

12. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή συνιστάται πενταμελής επιτροπή, η οποία αποτελείται από: α) έναν Προϊστάμενο Διεύθυνσης της Γραμματείας αυτής, ως πρόεδρο, ο οποίος ορίζεται με τον αναπληρωτή του από το Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή, β) δύο εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών που είναι μέλη του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.) και γ) δύο εκπροσώπους των φορέων που ορίζονται στις περιπτώσεις ιβ έως ιη, κ έως κα, κε έως κζ και λ έως λα της παραγράφου 2 του άρθρου 12. Τα υπό στοιχεία β και γ μέλη εκλέγονται με τους αναπληρωτές τους από το Ε.Σ.Κ.Α.. Τα μέλη της Επιτροπής διορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης με θητεία τριών (3) ετών. Τα μέλη που προέρχονται από το Ε.Σ.Κ.Α. δεν επιτρέπεται να διοριστούν για δύο συνεχόμενες θητείες. Έργο της επιτροπής είναι η πιστοποίηση της πραγματικής λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών και της τήρησης των παραγράφων 5,6, 8 έως και 11. Η πιστοποίηση ανακαλείται σε περίπτωση που ενώσεις

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

καταναλωτών οποιουδήποτε βαθμού δεν υλοποιούν καμία δράση για δύο συνεχή έτη ή δεν συμμορφώνονται με τα οριζόμενα στις παραγράφους 8 έως 11.

Οι αδρανείς ενώσεις καταναλωτών δεν δικαιούνται κρατικής επιχορήγησης ή επιχορήγησης από ο.τ.α. πρώτου και δεύτερου βαθμού.

13. Οι διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 1264/1982 (ΦΕΚ 79 Α΄), όπως ισχύει, και των παραγράφων 2 έως 5 του άρθρου 6 του ν.δ. 4361/1964 (ΦΕΚ 149 Α΄) όπως ισχύει, εφαρμόζονται αναλογικά για τις αρχαιρεσίες των ενώσεων καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού.

14. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και του ν. 2690/1999 (ΦΕΚ 45 Α΄) ενώσεις καταναλωτών οποιουδήποτε βαθμού έχουν το δικαίωμα να ζητούν και να λαμβάνουν πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα των καταναλωτών από δημόσιες υπηρεσίες, νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, δημόσιους οργανισμούς και επιχειρήσεις, νομικά πρόσωπα του ευρύτερου δημόσιου τομέα, όπως ορίζεται κάθε φορά και νομικά πρόσωπα που επιδιώκουν κοινωφελή σκοπό.

15. Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ζητεί ενώπιον δικαστηρίων και διοικητικών αρχών κάθε μορφής έννομη προστασία για τα δικαιώματα των μελών της, ως καταναλωτών. Ιδίως νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και να παρίσταται ως πολιτικός ενάγουσα. Κάθε ένωση καταναλωτών δικαιούται να παρεμβαίνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

16. Ένωση καταναλωτών που έχει τουλάχιστον πεντακόσια (500) ενεργά μέλη και έχει εγγραφεί στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από ένα τουλάχιστον έτος, μπορεί να ασκεί, κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού (συλλογική αγωγή). Η αγωγή του προηγούμενου εδαφίου μπορεί να ασκηθεί και όταν η παράνομη συμπεριφορά προσβάλλει τα συμφέροντα τριάντα (30), τουλάχιστον, καταναλωτών.

Ιδίως μπορεί να ζητήσει:

α) Την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί, ιδίως όταν συνίσταται σε παράβαση των διατάξεων:

αα) των άρθρων 2,3,4,4α,5,6,7,7α,8,9,9α έως 9θ του παρόντος νόμου,

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ββ) της κοινής υπουργικής απόφασης υπ' αριθμ. Φ1-983/1991, «Καταναλωτική Πίστη-Εναρμόνιση με οδηγία 87/102/ΕΟΚ της 22ας Δεκ. 1986 όπως αυτή τροποποιήθηκε από την οδηγία 90/88/ΕΟΚ της 22ας Φεβρ.1990» (ΦΕΚ 172Β'), όπως ισχύει,

γγ) του π.δ. 339/1996, «Περί οργανωμένων ταξιδιών, σε συμμόρφωση προς την Οδηγία 90/314 (ΕΕL 158/59) για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις»(ΦΕΚ 225Α'), όπως ισχύει,

δδ) της υπουργικής απόφασης υπ' αριθμ.ΔΥΓ 3(α)/83657, «Εναρμόνιση της Ελληνικής Νομοθεσίας προς την αντίστοιχη κοινοτική στον τομέα της παραγωγής και της κυκλοφορίας φαρμάκων, που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση σε συμμόρφωση με την υπ' αριθμ. 2001/1983/ΕΚ Οδηγία «περί κοινοτικού κώδικα για τα φάρμακα που προορίζονται για ανθρώπινη χρήση», όπως τροποποιήθηκε από τις υπ' αριθμ. 2004-27-ΕΚ, 2004-24- ΕΚ Οδηγίες για τα παραδοσιακά φάρμακα φυτικής προέλευσης και το άρθρο 31 της υπ' αριθμ. 2002/1998/ΕΚ Οδηγίας για τη θέσπιση προτύπων ποιότητας και ασφάλειας για τη συλλογή, τον έλεγχο, την επεξεργασία, την αποθήκευση και τη διανομή ανθρώπινου αίματος και συστατικών αίματος, (ΦΕΚ 59 Β'),

εε) του π.δ. 182/1999, «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς τις διατάξεις της Οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου 94/47/ΕΚ της 26^{ης} Οκτωβρίου 1994 “Περί της προστασίας των αγοραστών ως προς ορισμένες πλευρές των συμβάσεων που αφορούν την απόκτηση δικαιώματος χρήσης ακινήτων υπό καθεστώς χρονομεριστικής μίσθωσης”, που δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων Αριθμ. L.280 της 29.10.1994», (ΦΕΚ 171 Α'), όπως ισχύει,

στστ) του π.δ. 131/2003, «Προσαρμογή στην Οδηγία 200/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά (οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο)» (ΦΕΚ 116Α'), όπως ισχύει,

ζζ) του ν. 2328/1995, «Νομικό καθεστώς της ιδιωτικής τηλεόρασης και της τοπικής ραδιοφωνίας, ρύθμιση θεμάτων της ραδιοτηλεοπτικής αγοράς και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 159Α'), και

ηη) του π.δ. 100/2000 «Εναρμόνιση της ελληνικής ραδιοτηλεοπτικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 97/36 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 30^{ης} Ιουνίου 1997 (ΕΕ αριθ. L202 της Οδηγίας 89/552/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ αριθ. L298 της

17.10.89 σ.23) σχετικά με την παροχή υπηρεσιών».

Όταν η παράνομη συμπεριφορά εκδηλώνεται μετά από σύσταση ή υπόδειξη ενώσεων των προμηθευτών ή εφόσον οι ενώσεις αυτές προβαίνουν σε παράνομη συμπεριφορά, στην περίπτωση αυτή μπορεί να ζητηθεί και από αυτές η παύση της εν λόγω συμπεριφοράς. Η ένωση καταναλωτών μπορεί να ζητήσει, επιπλέον, τη δέσμευση, την απόσυρση ή την καταστροφή ελαττωματικών προϊόντων που είναι επικίνδυνα για την ασφάλεια ή την υγεία του καταναλωτικού κοινού, καθώς και τη λήψη μέτρων, όπως είναι η κατάλληλη δημοσίευση του συνόλου ή μέρους της απόφασης, ή και η δημοσίευση επανορθωτικής δήλωσης, ώστε να εκλείψουν τα συνεχιζόμενα αποτελέσματα της παράβασης.

β) Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης. Για τον καθορισμό της χρηματικής ικανοποίησης, το δικαστήριο λαμβάνει υπόψιν, ιδίως, την ένταση της προσβολής της έννομης τάξης που συνιστά η παράνομη συμπεριφορά, το μέγεθος της εναγόμενης επιχείρησης του προμηθευτή και κυρίως, τον ετήσιο κύκλο εργασιών της, καθώς και τις ανάγκες της γενικής και της ειδικής πρόληψης.

γ) Τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων εξασφάλισης των απαιτήσεων του καταναλωτικού κοινού για την παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς ή την χρηματική ικανοποίηση μέχρι την έκδοση εκτελεστής απόφασης. Σε περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων που είναι επικίνδυνα για την ασφάλεια ή την υγεία του καταναλωτικού κοινού, μπορεί να διαταχθεί, ως ασφαλιστικό μέτρο, η δέσμευση αυτών.

δ) την αναγνώριση του δικαιώματος αποκατάστασης της ζημίας που υφίστανται οι καταναλωτές από την παράνομη συμπεριφορά.

17. Συλλογική αγωγή κατά τις διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου μπορούν να ασκήσουν, από κοινού, περισσότερες της μιας ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού, ακόμη και αν κάθε μία από αυτές έχει αριθμό ενεργών μελών μικρότερο από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο, εφόσον το σύνολο των ενεργών μελών όλων των ενώσεων υπερβαίνει το όριο αυτό. Συλλογική αγωγή μπορούν να ασκήσουν, από κοινού, και περισσότερες της μιας ενώσεις καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού, ακόμη και αν η ένωση πρώτου βαθμού έχει αριθμό ενεργών μελών μικρότερο από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο. Η συλλογική αγωγή ασκείται με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης καταναλωτών. Ενεργά μέλη των ενώσεων λογίζονται όσα έχουν εκπληρώσει τις ταμειακές τους υποχρεώσεις. Ο αριθμός των μελών αυτών αποδεικνύεται με κοινή υπεύθυνη δήλωση των μελών του διοικητικού συμβουλίου της οικείας ένωσης καταναλωτών.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

18. Η συλλογική αγωγή ασκείται σε αποκλειστική προθεσμία έξι (6) μηνών από την τελευταία εκδήλωση της παράνομης συμπεριφοράς που αποτελεί τη βάση της. Κατ' εξαίρεση, οι απαιτήσεις της περίπτωσης δ' της παραγράφου 16 υπόκεινται στην παραγραφή του άρθρου 937 του Αστικού Κώδικα (Α.Κ.).

19. Αποκλειστικώς αρμόδιο για την εκδίκαση συλλογικής αγωγής είναι το πολυμελές πρωτοδικείο της κατοικίας ή της έδρας του εναγομένου. Αν αντικείμενο της συλλογικής αγωγής αποτελεί ραδιοτηλεοπτική διαφήμιση, αποκλειστικώς αρμόδιο είναι το πολυμελές πρωτοδικείο της έδρας του ραδιοφωνικού ή τηλεοπτικού σταθμού.

20. Συλλογικές αγωγές των περιπτώσεων α' και β' της παραγράφου 16 δικάζονται κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας, στη συντομότερη δυνατή δικάσιμο. Το δικαστήριο μπορεί να διατάξει την προσωρινή εκτέλεση της απόφασης. Οι έννομες συνέπειες που προκύπτουν από την απόφαση αυτή ισχύουν έναντι πάντων, και αν δεν ήταν διάδικοι. Το δεδικασμένο απόφασης που δέχεται εν όλω ή εν μέρει αγωγή της περίπτωσης δ' της παραγράφου 16 ισχύει και υπέρ των ζημιωθέντων καταναλωτών, έστω και αν αυτοί δεν είχαν συμμετάσχει στη σχετική δίκη.

Εφόσον καταστεί αμετάκλητη η δικαστική απόφαση επί συλλογικής αγωγής της περίπτωσης δ' της παραγράφου 16, ο ζημιωθείς καταναλωτής μπορεί, με βάση την απόφαση αυτή, να γνωστοποιήσει εγγράφως στον προμηθευτή, κατά του οποίου εκδόθηκε η εν λόγω απόφαση, την απαίτησή του, αναφέροντας τα στοιχεία που την προσδιορίζουν. Μετά την άπρακτη παρέλευση τριάντα (30) ημερών από την έγγραφη γνωστοποίηση, ο καταναλωτής, εφόσον δεν ικανοποιηθεί, μπορεί να ζητήσει την έκδοση διαταγής πληρωμής για την απαίτησή του από το δικαστήριο, εφόσον αυτή είναι εκκαθαρισμένη ή μπορεί ευχερώς να εκκαθαριστεί. Η απαίτηση αποδεικνύεται και με κάθε ιδιωτικό έγγραφο το οποίο, ως εκ του είδους ή της συνήθειας της συναλλαγής, χορηγείται ως απόδειξη στους καταναλωτές.

Απαιτήσεις καταναλωτών που απορρέουν από την παράνομη συμπεριφορά, πέραν αυτών που ορίζονται στις περιπτώσεις α' έως και δ' της παραγράφου 16, δεν θίγονται. Το δικαίωμα άσκησης ατομικής αγωγής των καταναλωτών δεν επηρεάζεται από την απόρριψη του αιτήματος αγωγής της ένωσης καταναλωτών κατά τα οριζόμενα στην παράγραφο 16.

21. Ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί με απόφαση του, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, να καθορίζει τους όρους και τις προϋποθέσεις προσαρμογής της συναλλακτικής συμπεριφοράς των προμηθευτών στο δεδικασμένο αμετάκλητων δικαστικών αποφάσεων επί αγωγών καταναλωτή ή ενώσεων καταναλωτών, εφόσον οι συνέπειες του δεδικασμένου έχουν

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

ευρύτερο δημόσιο ενδιαφέρον για την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς και την προστασία των καταναλωτών.

22. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης κατά την περίπτωση β' της παραγράφου 16 για την αυτή παράβαση παρέχεται μία μόνο φορά. Το ποσό που επιδικάζεται κατά το προηγούμενο εδάφιο διατίθεται για σκοπούς εκπαίδευσης, ενημέρωσης και εν γένει προστασίας του καταναλωτή, και, μετά από αφαίρεση των δικαστικών δαπανών και εξόδων, περιέρχεται κατά ποσοστό : α) τριάντα πέντε τοις εκατό (35%) στην ενάγουσα ένωση καταναλωτών, β) τριάντα πέντε τοις εκατό (35%) στις ενώσεις καταναλωτών δεύτερου βαθμού και γ) τριάντα τοις εκατό (30%) στον Κρατικό Προϋπολογισμό. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ρυθμίζονται τα θέματα εφαρμογής της παρούσας παραγράφου και κάθε σχετική λεπτομέρεια.

23. Αν αγωγή για χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης απορριφθεί αμετάκλητα ως προφανώς αβάσιμη, ο εναγόμενος προμηθευτής μπορεί να ζητήσει εκ του λόγου αυτού με αγωγή του, η οποία ασκείται εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία η απορριπτική απόφαση κατέστη αμετάκλητη, αποζημίωση ή χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης από την ενάγουσα ένωση καταναλωτών και προσωπικά από τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, τα οποία ευθύνονται εις ολόκληρον.

24. Τη συλλογική αγωγή της περίπτωσης β' της παραγράφου 16 μπορούν να ασκούν κατά των προμηθευτών και τα εμπορικά και βιομηχανικά, βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, εφαρμοζομένων αναλογικώς των προηγούμενων παραγράφων 19 έως και 22.

25. Οι ενώσεις καταναλωτών δεν δικαιούνται αμοιβής από τα μέλη τους για παρεχόμενα σε αυτά ατομικά ή συλλογικά μέσα προστασίας .

26. Οι ενώσεις καταναλωτών ευθύνονται για την ακρίβεια των πληροφοριών που ανακοινώνουν προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού. Όταν ανακοινώνουν στοιχεία τα οποία προκύπτουν από έρευνες που έχουν πραγματοποιήσει, οφείλουν να θέτουν στην διάθεση του καταναλωτικού κοινού και κάθε ενδιαφερόμενου, τα στοιχεία που αφορούν στον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας, όπως είναι, ιδίως, η μεθοδολογία της δειγματοληψίας, με επιτόπιες, τηλεφωνικές ή ηλεκτρονικές συνεντεύξεις, και η μέθοδος και τα στοιχεία της τιμοληψίας.

27. Η ανακοίνωση στο καταναλωτικό κοινό αναληθών πληροφοριών από την ένωση καταναλωτών, καθώς και η παράβαση από αυτή των διατάξεων του παρόντος νόμου, συνιστά λόγο: α) ανάκλησης της πιστοποίησής της, κατά την έννοια της παραγράφου 12, β) έκπτωσης του διοικητικού συμβουλίου της, γ) διακοπής της χρηματοδότησής της, δ) αποβολής της από το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α) και από τα συλλογικά όργανα

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

εκπροσώπησης σύμφωνα με το άρθρο 13 και ε) διαγραφής της από το Μητρώο. Τα υπό στοιχεία α', β' και δ' μέτρα του προηγούμενου εδαφίου μπορούν να ζητήσουν, μέσα σε προθεσμία έξι (6) μηνών από την τελευταία παράβαση ή από την ανακοίνωση της αναληθούς πληροφορίας, όποιος θίγεται από αυτές, κάθε μέλος της ένωσης, κάθε ένωση καταναλωτών, ο αρμόδιος εισαγγελέας, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή. Για την ανάκληση της πιστοποίησης της ένωσης αποφαινεται η Επιτροπή της παραγράφου 12. Για την έκπτωση του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης, αποφαινεται το αρμόδιο δικαστήριο, που δικάζει κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας. Αν η σχετική αίτηση γίνει δεκτή, το δικαστήριο διορίζει, με την ίδια απόφαση, προσωρινό διοικητικό συμβούλιο. Τα μέλη που εκπίπτουν δεν είναι επανεκλέξιμα για μια τριετία από την έκπτωσή τους. Το Διοικητικό Συμβούλιο δεν εκπίπτει, εάν οι αναληθείς πληροφορίες ή ο τρόπος με τον οποίο ανακοινώνονται επιδρούν ελάχιστα στην προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών ή αν η αναλήθειά τους δεν οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια των μελών του. Για την αποβολή από το Ε.Σ.Κ.Α και από τα συλλογικά όργανα εκπροσώπησης του άρθρου 13 αποφαινεται το Ε.Σ.Κ.Α, χωρίς τη συμμετοχή των εκπροσώπων της ένωσης. Η απόφαση αυτή υπόκειται στην έγκριση του Υπουργού Ανάπτυξης.

28. Η διακοπή της χρηματοδότησης της ένωσης καταναλωτών και η διαγραφή αυτής από το Μητρώο ενεργείται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης. Η διαγραφή της ένωσης καταναλωτών από το Μητρώο συνεπάγεται, αυτοδικαίως, και την ανάκληση της πιστοποίησής της.

29. Το δικαστήριο μπορεί να διατάξει τη διάλυση ένωσης καταναλωτών αν αυτή άσκησε κατ' επανάληψη, με δόλο ή βαριά αμέλεια, αγωγές για χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης που απορρίφθηκαν τελεσίδικα ως προφανώς αβάσιμες. Στην περίπτωση αυτή, τη διάλυση ζητούν, εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός (1) έτους από την τελεσίδικια της τελευταίας απορριπτικής απόφασης, ο προμηθευτής που υπήρξε εναγόμενος σε δίκη κατά την οποία εκδόθηκε η απόφαση αυτή ή ο αρμόδιος εισαγγελέας.

Άρθρο 11 - Φιλικός διακανονισμός καταναλωτικών διαφορών

1. Σε κάθε νομαρχία συνιστάται από τον αρμόδιο νομάρχη, μέσα σε έξι μήνες από τη δημοσίευση του νόμου αυτού, επιτροπή φιλικού διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών.

2. Οι επιτροπές είναι τριμελείς και αποτελούνται από:

α) Ένα δικηγόρο, μέλος του οικείου δικηγορικού συλλόγου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από το διοικητικό συμβούλιο του δικηγορικού συλλόγου, ως πρόεδρο.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

β) Έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από το διοικητικό συμβούλιο του επιμελητηρίου. Σε νομούς, όπου υπάρχουν βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, προτείνεται από το διοικητικό τους συμβούλιο ένας εκπρόσωπός τους με τον αναπληρωτή του. Στη σύνθεση της επιτροπής μετέχει, κάθε φορά, ο εκπρόσωπος του επιμελητηρίου στο οποίο υπάγεται ο προμηθευτής. Εφόσον είναι εφικτό, κάθε επιμελητήριο ορίζει ανά έναν εκπρόσωπο κάθε κλάδου της αγοράς, με τον αναπληρωτή του, για τη συμμετοχή του στη σύνθεση της επιτροπής όταν κρίνεται διαφορά που ανάγεται στη δραστηριότητα μέλους του, του αντίστοιχου κλάδου της αγοράς και

γ) Έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από τα διοικητικά συμβούλιά τους. Εάν δεν υφίστανται οι ενώσεις αυτές, στην επιτροπή συμμετέχει εκπρόσωπος ένωσης καταναλωτών δευτέρου βαθμού, διαφορετικά εκπρόσωπος του τοπικού εργατικού κέντρου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από τη διοίκηση αυτού. Ο γραμματέας της επιτροπής, με τον αναπληρωτή του, προέρχονται από τους υπαλλήλους της υπηρεσίας εμπορίου της οικείας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (Ν. Α.) και προτείνονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή από τον οικείο νομάρχη.

3.Όπου ο αριθμός υποθέσεων ή οι ειδικές συνθήκες του νόμου το απαιτούν, μπορούν να συνιστώνται περισσότερες επιτροπές.

4. Η θητεία των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού είναι διετής και μπορεί να ανανεώνεται μία ή περισσότερες φορές.

5.Αρμόδια είναι η επιτροπή του νομού όπου εκτελέστηκε -ή συμφωνήθηκε να εκτελεστεί η παροχή του προμηθευτή στον καταναλωτή.

6. Οι υποθέσεις εισάγονται στην αρμόδια, κατά περίπτωση, επιτροπή ύστερα από αίτηση του καταναλωτή ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών, καθώς και ύστερα από παραπομπή από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Οι υποθέσεις συζητούνται, κατά τη σειρά που ορίζει ο πρόεδρος, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της αίτησης ή την παραπομπή τους, μετά από πρόσκληση των ενδιαφερομένων πριν από πέντε (5) τουλάχιστον ημέρες. Οι προθεσμίες αυτές μπορούν να παρατείνονται, με απόφαση του προέδρου της επιτροπής, μέχρι πέντε (5) ημέρες, εφόσον συντρέχουν, προς τούτο, ειδικοί λόγοι. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν κατά τη συζήτηση να παρίστανται αυτοπροσώπως ή να εκπροσωπούνται από πληρεξούσιο δικηγόρο ή τρίτο πρόσωπο που έχει σχετική εξουσιοδότηση.

7.Η επιτροπή κρίνει κατά το ισχύον δίκαιο. Συμπληρωματικά λαμβάνονται υπόψη τα

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

συναλλακτικά ήθη. Η επιτροπή μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιους οργανισμούς, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, επιμελητήρια και επαγγελματικούς συλλόγους.

8. Η Επιτροπή συνεδριάζει, νομίμως, με την παρουσία όλων των μελών της και λαμβάνει τις αποφάσεις της κατά πλειοψηφία. Τα πορίσματα της Επιτροπής κοινοποιούνται στον Συνήγορο του Καταναλωτή και στους ενδιαφερομένους το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση των σχετικών υποθέσεων. Τα πορίσματα της Επιτροπής δεν παράγουν συνέπειες δικαστικής απόφασης, ούτε αποτελούν εκτελεστό τίτλο.

9. Τα πορίσματα των επιτροπών φιλικού διακανονισμού αρχειοθετούνται από τις οικείες Ν.Α. και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να λάβει γνώση και να ζητήσει αντίγραφο αυτών.

10. Με απόφαση του αρμόδιου νομάρχη που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ρυθμίζονται, όπου υπάρχει ανάγκη, οι τεχνικές λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου αυτού.

Άρθρο 12 -Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς

1. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης συνιστάται Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.), το οποίο αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης. Το Ε.Σ.Κ.Α. εκφράζει τις θέσεις των φορέων της αγοράς και των καταναλωτών επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών, υποβάλλει, αρμοδίως, προτάσεις για την προώθηση των εννόμων συμφερόντων τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις επί θεμάτων σχετικών με την αγορά και τους καταναλωτές και, ιδίως, επί νομοσχεδίων και διατάξεων που αφορούν στους καταναλωτές.

2. Το Ε.Σ.Κ.Α. αποτελείται από:

α) το Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης,

β) το Γενικό Γραμματέα Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης,

γ) το Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων,

δ) το Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης,

ε) το Συνήγορο του Καταναλωτή,

στ) δώδεκα (12) εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών,

ζ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ειδική Γραμματεία Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών (Ε.Γ.Δ.Ε.Κ.Ο.) του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών,

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

- η) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Επιτροπή Ανταγωνισμού,
- θ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Ενιαίο φορέα Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ),
- ι) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (Ε.Λ.Ο.Τ),
- ια) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος,
- ιβ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (Ε.Ε.Τ),
- ιγ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από το Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Λιανικής Πωλήσεως Ελλάδος (Σ.Ε.Λ.Π.Ε),
- ιδ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τη Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Β.Ε),
- ιε) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων,
- ιστ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τους φορείς ασφαλιστικής και αντασφαλιστικής διαμεσολάβησης,
- ιζ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (Π.Ο.Ξ),
- ιη) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας (Σ.Ε.Ε),
- ιθ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.),
- κ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Επιχειρήσεων Πωλήσεων από Απόσταση και Αμέσου Μάρκετιγκ (Ε.Π.Α.Μ),
- κα) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού (Π.Ο.Ε.Τ),
- κβ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τη Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Ε.),
- κγ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ανώτατη Διοικητική Επιτροπή Δημοσίων Υπαλλήλων (Α.Δ.Ε.Δ.Υ.),
- κδ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Συνομοσπονδία Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών (ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ),
- κε) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Κεντρική Ένωση των Επιμελητηρίων (Κ.Ε.Ε.),
- κστ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από το Σύνδεσμο Ελληνικών Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.),
- κζ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

(Ε.Σ.Ε.Ε.),

κη) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.),

κθ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδος (Ε.Ν.Α.Ε.),

λ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από το Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Σούπερ Μάρκετ Ελλάδος (Σ.Ε.Σ.Μ.Ε.),

λα) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τη Γενική Συνομοσπονδία Αγροτικών Συλλόγων Ελλάδος (ΓΕ.Σ.Α.Σ.Ε.),

λβ) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τη Συνομοσπονδία Δημοκρατικών Αγροτικών Συλλόγων Ελλάδας (ΣΥ.Δ.Α.Σ.Ε.).

λβ) τους προϊσταμένους των διευθύνσεων της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης,

λγ) Δύο πρόσωπα με εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή.

3. Τα υπό στοιχεία στ' έως και λα' μέλη του Ε.Σ.Κ.Α. προτείνονται, με τους αναπληρωτές τους, από τους οικείους φορείς της προηγούμενης παραγράφου, εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών, από την κοινοποίηση σε αυτούς σχετικής πρόσκλησης του Υπουργού Ανάπτυξης. Αν οι φορείς αυτοί δεν προτείνουν τους εκπροσώπους τους εντός της προθεσμίας του προηγούμενου εδαφίου, οι εκπρόσωποι αυτοί ορίζονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης. Ειδικά, όσον αφορά τους εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών, εννέα (9) από αυτούς προέρχονται από δευτεροβάθμιες ενώσεις καταναλωτών και οι υπόλοιποι τρεις (3) από πρωτοβάθμιες ενώσεις καταναλωτών. Από κάθε δευτεροβάθμια ένωση καταναλωτών διορίζονται μέχρι τρεις εκπρόσωποι. Σε περίπτωση που δεν καλύπτονται οι προαναφερόμενες εννέα (9) θέσεις από εκπροσώπους δευτεροβάθμιων ενώσεων καταναλωτών, οι κενές θέσεις καλύπτονται από εκπροσώπους πρωτοβάθμιων ενώσεων καταναλωτών. Εάν συμμετέχει στο Ε.Σ.Κ.Α. εκπρόσωπος ένωσης καταναλωτών δεύτερου ή μεγαλύτερου βαθμού, δεν μπορεί να συμμετέχει σε αυτό και εκπρόσωπος ενώσεων που αποτελούν μέλη της ένωσης αυτής. Η θητεία των μελών του Ε.Σ.Κ.Α. είναι τριετής και μπορεί να ανανεωθεί μία ή περισσότερες φορές, για ίσο χρόνο. Η θητεία των μελών του Ε.Σ.Κ.Α. λήγει, πριν παρέλθει ο χρόνος της, σε περίπτωση θανάτου, παραίτησης, διακοπής της συμμετοχής τους στο φορέα που εκπροσωπούν ή αποβολής της οικείας ένωσης καταναλωτών σύμφωνα με την παράγραφο 27 του άρθρου 10.

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

4. Πρόεδρος του Ε.Σ.Κ.Α. είναι ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή και αντιπρόεδρος εκπρόσωπος των καταναλωτών, ο οποίος εκλέγεται από τα μέλη του Ε.Σ.Κ.Α. που εκπροσωπούν σε αυτό τις ενώσεις καταναλωτών. Το Ε.Σ.Κ.Α. συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης. Με την ίδια απόφαση ορίζονται, από τους υπαλλήλους της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, μέχρι δύο (2) γραμματείς του Ε.Σ.Κ.Α. και της Εκτελεστικής Επιτροπής της παραγράφου 7.

5. Το Ε.Σ.Κ.Α. εκδίδει τον κανονισμό λειτουργίας του, ο οποίος εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Με τον κανονισμό αυτόν καθορίζονται, μεταξύ άλλων, ο τόπος η διαδικασία κατάρτισης και ανακοίνωσης της ημερήσιας διάταξης των συνεδριάσεων και πρόσκλησης σε αυτές, των μελών, ο τρόπος λήψης των αποφάσεων και έκδοσης των γνωμοδοτήσεων και κάθε ειδικότερο θέμα και αναγκαία λεπτομέρεια.

6. Το Ε.Σ.Κ.Α. συνεδριάζει τουλάχιστον δύο (2) φορές το χρόνο. Στις συνεδριάσεις του μπορεί να παρευρίσκεται και να συμμετέχει ο Υπουργός Ανάπτυξης ή εκπρόσωπός του. Εφόσον στις συνεδριάσεις του συζητούνται θέματα που αφορούν και τις αρμοδιότητες άλλων υπουργών, μπορούν να συμμετέχουν και αυτοί ή οι εκπρόσωποί τους. Ο πρόεδρος μπορεί, σε συνεννόηση με τον Υπουργό Ανάπτυξης, να καλεί στις συνεδριάσεις του Ε.Σ.Κ.Α. και εκπροσώπους άλλων παραγωγικών τάξεων, ιδιώτες ή άλλα πρόσωπα, τα οποία μπορούν να εκφράσουν τη γνώμη τους χωρίς δικαίωμα ψήφου.

7. Στο Ε.Σ.Κ.Α. συνιστάται Εκτελεστική Επιτροπή, αποτελούμενη από δεκαπέντε (15) μέλη αυτού, εκ των οποίων τα πέντε (5) τουλάχιστον αποτελούν εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών, τα οποία ορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης. Με την απόφαση αυτή ορίζονται μεταξύ των μελών της Επιτροπής ο πρόεδρος και ο αντιπρόεδρός της. Η Εκτελεστική Επιτροπή συντονίζει τις εργασίες του Ε.Σ.Κ.Α., μεριμνά για την εκπλήρωση του σκοπού του και συνεδριάζει, τουλάχιστον, τέσσερις (4) φορές το χρόνο.

8. Οι δαπάνες λειτουργίας του Ε.Σ.Κ.Α. και της Εκτελεστικής Επιτροπής βαρύνουν τις πιστώσεις της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή.

9. Τα μέλη του Ε.Σ.Κ.Α. και της Εκτελεστικής Επιτροπής δεν δικαιούνται αμοιβής για τη συμμετοχή τους στα όργανα αυτά. Τα μέλη που διαμένουν εκτός Αθηνών λαμβάνουν τα έξοδα κίνησης σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Άρθρο 13-Εκπροσώπηση καταναλωτών

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

1. Σε εθνικά και διεθνή συλλογικά όργανα φορέων του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, όπου προβλέπεται συμμετοχή εκπροσώπων των ενώσεων καταναλωτών του παρόντος, οι εκπρόσωποι αυτοί επιλέγονται κατόπιν εκλογής τους από τους εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών που είναι μέλη του Ε.Σ.Κ.Α.. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, όταν λαμβάνει αιτήματα των φορέων του προηγούμενου εδαφίου για τη συμμετοχή εκπροσώπων των ενώσεων καταναλωτών, υποχρεούται να διαβιβάζει αυτά σε όλες τις πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών. Κάθε ενδιαφερόμενος για την εκλογή του κατά τα ανωτέρω αποστέλλει σχετική δήλωση και το βιογραφικό του σημείωμα στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή μέχρι την παραμονή των εκλογών.

2. Δικαίωμα συμμετοχής στις εκλογές έχουν μόνο τα ενεργά μέλη πιστοποιημένων ενώσεων καταναλωτών που προτείνονται από αυτές. Οι εκλογές διεξάγονται με μυστική ψηφοφορία και διενεργούνται με μέριμνα του προέδρου του Ε.Σ.Κ.Α.. Ενστάσεις κατά της διαδικασίας της ψηφοφορίας υποβάλλονται εντός τριών (3) ημερών από τη διενέργειά τους στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και εξετάζονται από τριμελή επιτροπή, η οποία αποτελείται από το Διευθυντή της Διεύθυνσης Πολιτικής Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, ως πρόεδρο, και δύο μέλη του Ε.Σ.Κ.Α., τα οποία επιλέγονται με κλήρωση που διενεργείται από τον Πρόεδρό του. Τα αποτελέσματα της ψηφοφορίας κοινοποιούνται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η οποία γνωστοποιεί τους εκπροσώπους που εκλέγονται στον αρμόδιο φορέα.

Άρθρο 14-Μεταβατικές, τελικές και καταργούμενες διατάξεις

1.Καταργούνται ο Ν 1961/1991 «Για την προστασία του καταναλωτή και άλλες διατάξεις», εκτός των άρθρων 51 και 53 έως 55, τα άρθρα 26 έως 29 του Ν 2000/1991 «Για την αποκρατικοποίηση, απλούστευση των διαδικασιών εκκαθάρισης, ενισχύσεως των κανόνων ανταγωνισμού και άλλες διατάξεις», καθώς και κάθε άλλη διάταξη που αντιβαίνει στις διατάξεις του νόμου αυτού ή αναφέρεται σε θέματα που ρυθμίζονται από αυτόν.

2.Δεν θίγονται οι διατάξεις για τον αθέμιτο ανταγωνισμό.

3 α). Οι υφιστάμενες ενώσεις καταναλωτών έχουν υποχρέωση πιστοποίησής τους από την επιτροπή της παραγράφου 12 του άρθρου 10 εντός έξι (6) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος.

β) Οι νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις υποχρεούνται, εντός προθεσμίας έξι (6) μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος, να διαβιβάσουν στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης τα μητρώα που τηρούσαν σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 10

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

του ν.2251/1994.

4.Με κοινή απόφαση των Υπουργών Εμπορίου, Εθνικής Οικονομίας, Δικαιοσύνης και του τυχόν κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού ρυθμίζονται τα της προσαρμογής και συμμόρφωσης προς οδηγίες, αποφάσεις, κανονισμούς και συστάσεις, που εκδίδονται από τα αρμόδια όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης για θέματα κατανάλωσης και προστασίας του καταναλωτή. Με τις κανονιστικές πράξεις του προηγούμενου εδαφίου μπορεί να λαμβάνεται και κάθε αναγκαίο συμπληρωματικό μέτρο για την εφαρμογή των παραπάνω πράξεων.

Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας και Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων και του τυχόν κατά περίπτωση αρμόδιου Υπουργού, με στόχο την προστασία της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, τη διαφάνεια στη λειτουργία της αγοράς, την ενίσχυση του ανταγωνισμού και ιδίως την απόδοση του οικονομικού οφέλους από αυτόν στους καταναλωτές, τη διασφάλιση της ενημέρωσης και την ενίσχυση της ικανότητας των καταναλωτών για σύγκριση και επιλογή προϊόντων ή υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, καθορίζονται και εξειδικεύονται απαιτήσεις ασφάλειας και επισήμανσης προϊόντων που διατίθενται στην αγορά, εκτός των τροφίμων, με την επιφύλαξη κανόνων κοινοτικού δικαίου, υποχρεώσεις ενημέρωσης των προμηθευτών προς τους καταναλωτές για χαρακτηριστικά, ιδιότητες και την τιμή πώλησης των προσφερόμενων προϊόντων ή παρεχόμενων υπηρεσιών, τον τρόπο αναγραφής και τη διαμόρφωση αυτής, καθώς και όροι διαφάνειας στην προώθηση, πώληση ή προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών στους καταναλωτές. Η έννοια του προμηθευτή κατά το προηγούμενο εδάφιο προσδιορίζεται από το άρθρο 9α στοιχείο β' του παρόντος

5.Αν σε συγκεκριμένη περίπτωση οι κοινές διατάξεις παρέχουν στον καταναλωτή μεγαλύτερη προστασία από την ειδική ρύθμιση του νόμου αυτού, εφαρμόζονται οι κοινές διατάξεις. Εξαιρούνται οι διατάξεις που αφορούν παραγραφές και αποκλειστικές προθεσμίες.

6.Άτυποι κανόνες συμπεριφοράς επαγγελματικών οργανώσεων, καθώς και άτυπα όργανα εφαρμογής των κανόνων αυτών ή επίλυσης καταναλωτικών διαφορών ειδικού χαρακτήρα δεν θίγονται από αυτόν το νόμο, έστω και αν ανάγονται σε θέματα που αυτός ρυθμίζει, στο μέτρο που δεν αντίκεινται προς τις διατάξεις του.

7. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης συνιστώνται κλιμάκια ελέγχου προμηθευτών, τα οποία συγκροτούνται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης. Έργο των κλιμακίων αυτών είναι η διενέργεια επιτόπιων ελέγχων στους προμηθευτές για την τήρηση των διατάξεων του παρόντος νόμου. Με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται μετά από πρόταση

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

του Υπουργού Ανάπτυξης και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού καθορίζονται ο αριθμός και η σύνθεση των κλιμακίων ελέγχου και ρυθμίζονται η οργάνωση, η λειτουργία αυτών, η διαδικασία ελέγχου, η συνεργασία των κλιμακίων ελέγχου με αρμόδιες υπηρεσίες και φορείς, και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης ρυθμίζονται τα θέματα αμοιβής των μελών των κλιμακίων ελέγχου.

8. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, μπορεί να συγκροτούνται επιτροπές εμπειρογνομόνων για την επικουρία του έργου της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Με όμοια απόφαση καθορίζονται οι αρμοδιότητές, ο αριθμός και οι ιδιότητες των μελών των επιτροπών, η λειτουργία τους, καθώς και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζονται οι αμοιβές των μελών των επιτροπών εμπειρογνομόνων.

9. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης που εκδίδεται εντός προθεσμίας έξι μηνών από τη δημοσίευση του παρόντος, ρυθμίζονται ο τύπος και οι όροι των συμβάσεων που συνάπτουν οι καταναλωτές με επιχειρήσεις αδυνατίσματος και γυμναστηρίων, και ιδίως το δικαίωμα υπαναχώρησης, ο τρόπος καταβολής του τιμήματος, οι κυρώσεις που επιβάλλονται, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων της απόφασης που εκδίδεται κατά την παράγραφο αυτή, και κάθε ειδικότερο θέμα και σχετική λεπτομέρεια.

10. Η επιλογή από τα συμβαλλόμενα μέρη δικαίου χώρας που δεν ανήκει στην Ε.Ε., δεν μπορεί να θίξει τα δικαιώματα καταναλωτών που προβλέπονται στις διατάξεις του παρόντος, εφόσον η κρινόμενη περίπτωση συνδέεται στενά με την ελληνική έννομη τάξη.

11. Δεν επιτρέπεται επιβολή κατάσχεσης για ικανοποίηση απαιτήσεων πιστωτικών ιδρυμάτων και εταιριών παροχής πιστώσεων, καθώς και των εκδοχέων των απαιτήσεων αυτών από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες, επί ακινήτου του οφειλέτη, το οποίο αποδεδειγμένα αποτελεί τη μοναδική κατοικία του, εφόσον ασκηθεί από τον ίδιο, εντός προθεσμίας δεκαπέντε(15) ημερών αφότου γίνει η πρώτη μετά την επιταγή πράξη εκτέλεσης, ανακοπή κατά του σχετικού τίτλου εκτέλεσης, σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 933επ. ΚΠολΔ και συντρέχουν, σωρευτικώς, οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

α) η απαίτηση της τράπεζας, στο σύνολό της, όπως βεβαιώνεται στο σχετικό τίτλο εκτέλεσης, δεν υπερβαίνει το ποσό των είκοσι χιλιάδων (20.000) ευρώ,

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

β) δεν έχει εγγραφεί, με τη βούληση του οφειλέτη, επί του ακινήτου αυτού προσημείωση ή υποθήκη υπέρ της δικαιούχου Τράπεζας,

γ) ο οφειλέτης βρίσκεται σε αποδεδειγμένη αδυναμία να εκπληρώσει τη συμβατική του υποχρέωση.

Εάν δεν έχει ασκηθεί ανακοπή του πρώτου εδαφίου ή αυτή απορριφθεί τελεσιδίκως, δεν εμποδίζεται η επιβολή κατάσχεσης.

12. Με προεδρικό διάταγμα που εκδίδεται με πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης μπορεί να κωδικοποιηθούν, σε ενιαίο κείμενο, οι διατάξεις του παρόντος νόμου, του ν. 2251/1994, καθώς και όλων των συναφών νόμων, προεδρικών διαταγμάτων και κανονιστικών αποφάσεων που ρυθμίζουν θέματα προστασίας των καταναλωτών.

Κατά την κωδικοποίηση επιτρέπεται νέα αρίθμηση των άρθρων και διάρθρωση των διατάξεών τους, η διαγραφή, η σύμπτυξη ή η διεύρυνση των άρθρων και του αριθμού τους, καθώς και η μεταγλώττιση και οποιαδήποτε αναγκαία φραστική μεταβολή των κειμένων, χωρίς αλλοίωση της εννοίας τους.

13. Από την έναρξη ισχύος του παρόντος καταργείται και κάθε άλλη διάταξη γενική ή ειδική που ρυθμίζει θέματα αυτού ή είναι αντίθετη προς τις διατάξεις του.

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Σύμφωνα λοιπόν με όλα τα αναφερόμενα έχουμε παρατηρήσει ότι όλο και περισσότεροι καταναλωτές διαφεύγουν σε καταγγελίες είτε αυτές αφορούν ιδιωτικές επιχειρήσεις, είτε ταξιδιωτικά γραφεία, είτε αφορούν κρατικούς φορείς. Στη συνέχεια λοιπόν παρατηρούμε μερικές από τις καταγγελίες (ανώνυμες) των καταναλωτών που έχουν δημοσιευτεί:

- ❖ Σε επώνυμο σούπερ μάρκετ της Αθήνας καταγγέλλει καταναλώτρια ότι βρέθηκαν στα ράφια της ξεχωριστά τεμάχια επώνυμου αναψυκτικού 500ml που αναγράφει επάνω: «αποτελεί μέλος πολυσυσκευασίας. Δεν πωλείται ξεχωριστά» .
- ❖ Σε αντίστοιχο σούπερ μάρκετ βρέθηκαν πολλές και καθ' υποτροπή παρεμβάσεις όπως: παραπλάνηση καταναλωτή, λόγω διαφορετικής τιμής προϊόντος στο ταμείο από την πινακίδα του ραφιού, παραβίαση πακέτου προϊόντος με προσφορές, με αποτέλεσμα να μην φθάνουν αυτές στον καταναλωτή.
- ❖ Γνωστή αεροπορική εταιρία χρησιμοποιεί παραπλανητικές διαφημίσεις ναύλων, π.χ

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

29 Ευρώ Θεσσαλονίκη-Αθήνα ή 59 ευρώ για Παρίσι που δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα. Η εταιρία είναι υποχρεωμένη να δίνει τελική τιμή συμπεριλαμβανομένων φόρων μετ' επιστροφής ποσό που απέχει πολύ από τη συγκεκριμένη διαφήμιση. Θα πρέπει να απαγορευθεί η συγκεκριμένη παραπλανητική πληροφορία.

- ❖ Η Ένωση προστασίας καταναλωτών Κρήτης κατήγγειλε γνωστή αλυσίδα σουπερ μάρκετ ότι πωλούσε ψωμί για τoστ στους καταναλωτές της με "μούχλα".
- ❖ Βάση του ΕΦΕΤ αποσύρθηκαν από την αγορά εισαγόμενα κρέατα από την Ιρλανδία όπως έχει αποσυρθεί η συνολική ποσότητα μορταδέλας που διακίνησε η ελληνική εταιρία «Τσελέμπης Β. και ΣΙΑ ΟΕ.- Αυλός». Όπως επίσης και η ελληνική εταιρία ΜΑΚΡΟ cash and Carry σε συνέχεια ενημέρωσης που είχε από τον ΕΦΕΤ, αποσύρει προληπτικά βοδινό κρέας, προέλευσης Ιρλανδίας, ώστε να διενεργηθούν όλοι οι σχετικοί ελέγχοι.
- ❖ Ο ΕΦΕΤ αποσύρει επικίνδυνα μανιτάρια που διακινούνται μέσω γνωστής εταιρίας σουπερ μάρκετ. Πρόκειται για μανιτάρια σε κονσέρβα με εμπορική ονομασία FRESHONA, τα οποία διακινούνται από την εταιρεία και αναγράφουν «Μανιτάρια 1. διαλογής ολόκληρα, συσκευασίας 400gr». Η ημερομηνία λήξης τους είναι 31.12.2014 και παραγωγός μια πολωνική εταιρία. Όπως διαπίστωσε, το πρόβλημα υφίσταται τους τελευταίους 10-11 μήνες. Έτσι, ενημέρωσε τις αρμόδιες αρχές και παράλληλα προέβη σε ανάκληση/απόσυρση του προϊόντος σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.
- ❖ Πελάτης κατήγγειλε στην ένωση προστασίας κατ/των ότι κατά την διάρκεια των θερινών του διακοπών, κάθισε σε ένα εστιατόριο της περιοχής της Σητείας για το καθιερωμένο μεσημεριανό του όπου διαπίστωσε ότι πουθενά δεν υπήρχε τιμοκατάλογος ενώ παρουσιάστηκε ο σερβιτόρος μπροστά τους λέγοντας τι περιέχει το μενού του μαγαζιού. Ενώ παρήγγειλε και ζήτησε λογαριασμό ο οποίος ήταν και «φουσκωμένος» ο σερβιτόρος δεν έκοψε ούτε αν απόδειξη.

Για αναφέρουμε λοιπόν, το πρόβλημά μας στην αρμόδια αρχή θα πρέπει να καταβάλλουμε την αντίστοιχη αίτηση:

ΑΙΤΗΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ- ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΑΣ

Όνοματεπώνυμο.....

Οδός.....Αριθ.....Πόλη.....

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Τηλέφωνο...../.....

Φαξ.....e-mail.....

ΠΡΟΣ

Επωνυμία Προμηθευτή/Εταιρίας.....

Οδός.....Αριθ.....Πόλη.....

Τηλέφωνο.....Φαξ.....

e-mail.....

Ιστορικό Καταγγελίας

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Για τους λόγους αυτούς,

Ζητώ

1. την επισκευή ή αντικατάσταση του ελαττωματικού προϊόντος ή/και
2. τη μείωση του τιμήματος ή/και
3. υπαναχώρηση από τη μεταξύ μας σύμβαση (επιστροφή των χρημάτων και ταυτόχρονη παράδοση του προϊόντος).

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

αναμένω έγγραφη απάντηση στο αίτημα μου ως προς την επίλυση του θέματος και επιφυλάσσομαι κάθε νόμιμου δικαιώματός μου.

Ημερ/νια.....

Με τιμή

Ο/ Η ατ.....

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

BIBLIA:

- Προστασία καταναλωτή, Ιωάννης Καράκωστας, Εκδόσεις νομική βιβλιοθήκη 1997
- Προστασία Καταναλωτή- νομολογία κατ' άρθρο, Ιωάννης Καράκωστας, νομική βιβλιοθήκη, 2005
- Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Αλεξανδρίδου Ελίνα, εκδόσεις Σάκκουλα, 1996
- Προστασία Καταναλωτών και Σύστημα Ιδιωτικού Δικαίου, Δέλλιος Γεώργιος, εκδόσεις Σάκκουλα, 2005
- Παραπλανητική Διαφήμιση, Γαλετάς Κώστας, εκδόσεις Σάκκουλα, 2002

SITE:

- www.efoplis.gr
- www.synigoroskatanaloti.gr
- www.enosikatanaloton.blogspot.com
- www.ekpizo.gr
- www.ekatanalotis.gr
- www.wetpaint.com
- www.redl.gr
- www.parents.gr

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ