



ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

## **ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

### *ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ*

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΓΕΩΡΓΙΟΣ ΙΑΤΡΑΚΗΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΑΝΕΣΤΗΣ ΚΑΡΠΑΘΙΟΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ ΧΑΜΑΛΑΚΗ

## Περίληψη

Η παρούσα πτυχιακή εργασία αποσκοπεί στη διερεύνηση, μελέτη και κατανόηση ειδικών θεμάτων δικαίου σχετικά με τη νομοθεσία και τη νομολογία. Συγκεκριμένη, η παρούσα εργασία αποτέλεσε μία βιβλιογραφική ανασκόπηση των γενικών όρων των συναλλαγών και η προστασία του καταναλωτή. Μέσα από την βιβλιογραφική ανασκόπηση, αναδύθηκε το πλαίσιο που προστατεύει τον καταναλωτή. Ωστόσο, το πλαίσιο αυτό τον προστατεύει και ως πολίτη, μόνο σε περίπτωση που είναι ενεργός καταναλωτής, γεγονός που τονίζει τη σημασία και το ρόλο της οικονομίας μέσα σε μία κοινωνία. Ακόμη, προέκυψε ότι η προστασία των καταναλωτών από παράνομες και καταχρηστικές ρήτρες στις τραπεζικές συμβάσεις, δεν αποσκοπεί στην αμφισβήτηση της προσφοράς και χρησιμότητας του τραπεζικού μας συστήματος, το οποίο είναι σημαντικό τόσο για την ευρύτερη παγκόσμια οικονομία, όσο και για το ατομικό και προσωπικό οικονομικό όφελος του κάθε πολίτη. Έτσι, η ευθύτητα και εντιμότητα εξακολουθούν να είναι αναγκαίες αξίες για συναλλαγές μας, για να μπορούν αυτές να συνεχισθούν προς όφελος όλων.

*Λέξεις-κλειδιά:* καταναλωτής, προστασία, συναλλαγές, γενικοί όροι, νομοθεσία

## THE GENERAL CONDITIONS OF TRADE AND CONSUMER PROTECTION

### **Abstract**

This project aims to explore, study and understand the specific legal issues relating to legislation and case law. Particularly, this project was a literature review of the general terms of trade and consumer protection. Through this literature review, it emerged the framework that protects consumers. However, this framework protects and citizens, only if they are active consumers, highlighting the importance and the role of the economy in a society. It also emerged that consumers' protection from illegal and unfair clauses in banking contracts, does not aim to doubt the supply and utility of our banking system, which is important both for the wider global economy, and for the financial benefit of every citizen. Thus, openness and honesty are still necessary values for our trade, to enable them to continue to benefit all.

*Keywords:* consumer, protection, trade, general conditions, legislation

## Πίνακας περιεχομένων

|  |    |
|--|----|
| Περίληψη .....   | 1  |
| Abstract.....  | 2  |
| Εισαγωγή .....   | 5  |
| Κεφάλαιο 1: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ .....                      | 6  |
| 1.1.Ιστορική αναδρομή .....                                    | 6  |
| 1.2 Έννοια και Προϋποθέσεις Καταναλωτή - Προμηθευτή.....       | 9  |
| 1.3. Ορισμός Γενικών Όρων Συναλλαγών.....                      | 22 |
| 1.4. Αστικός Κώδικας & το Δίκαιο των Συμβάσεων.....            | 23 |
| 1.5. Ελευθερία των Συμβάσεων .....                             | 24 |
| 1.6 Σύμβαση Προσχώρησης.....                                   | 25 |
| 1.7 Νόμος 1961/1991 .....                                      | 26 |
| 1.8. Συμβούλιο της 5ης Απριλίου 1993 & Οδηγία 93/13/ΕΟΚ.....   | 27 |
| 1.9. Νόμος 3587/2007 .....                                     | 30 |
| 1.10 Δικαστικός Έλεγχος των Γενικών Όρων Συναλλαγών .....      | 32 |
| 1.11 Δικαστικός Έλεγχος της ένταξης των Γ.Ο.Σ.....             | 33 |
| 1.12 Δικαστικός Έλεγχος των Γ.Ο.Σ. μέσω ερμηνείας.....         | 33 |
| 1.13 Άμεσος Έλεγχος των Γ.Ο.Σ. ....                            | 34 |
| 1.14. Καταχρηστικότητα .....                                   | 34 |
| 1.15 Καταχρηστικές Ρήτρες & Ελεύθερος Ανταγωνισμός.....        | 38 |
| Κεφάλαιο 2: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ.....                      | 40 |
| 2.1 Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή.....                      | 41 |
| 2.1.1 Η περίοδος πριν από το 1991 .....                        | 41 |
| 2.1.2 Ο ν. 1961 του 1991 για την προστασία του καταναλωτή..... | 42 |
| 2.2 Προστασία Καταναλωτή & Ευρωπαϊκή Ένωση.....                | 43 |
| 2.3 Σύλλογοι και Ενώσεις Καταναλωτών .....                     | 47 |

|  |   |    |
|--|---|----|
| 2.3.1  | Ενώσεις καταναλωτών .....                                 | 47 |
| 2.3.2  | Ίδρυση.....   | 48 |
| 2.3.3  | Δικαιώματα .....  | 50 |
| 2.3.4  | Επιτροπές προστασίας- ΕΣΚΑ .....                          | 51 |
| Κεφάλαιο 3: ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ.....  |   | 53 |
| 3.1  | Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Προστασία του Καταναλωτή .....    | 53 |
| 3.1.1  | Ιστορική Αναδρομή και ορισμός ηλεκτρονικού εμπορίου ..... | 55 |
| 3.1.2  | Είδη και μορφές του Ηλεκτρονικού Εμπορίου .....           | 56 |
| 3.2  | . Γενικοί Όροι Συναλλαγών στο Διαδίκτυο .....             | 59 |
| 3.3  | Τραπεζικές Συναλλαγές .....                               | 60 |
| 3.3.1  | Εισαγωγή .....  | 60 |
| 3.3.2  | Φύση, Ερμηνεία και Έλεγχος των Γ.Ο.Σ.....                 | 61 |
| 3.3.3  | Γ.Ο.Σ. σε Τραπεζικές Συμβάσεις.....                       | 62 |
| 3.3.4  | Γενικοί Όροι Συναλλαγών και Δικαστικές Αποφάσεις.....     | 64 |
| 1219/2001 – Άρειος Πάγος (Προστασία καταναλωτή – Καταχρηστικότητα Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) στις συμβάσεις χορήγησης πιστωτικών καρτών)..... |   | 64 |
| 3.3.5  | Εφαρμογή του Ν.2251/94 στους Γ.Ο.Σ. συμβάσεων.....        | 66 |
| 3.4  | ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ .....                              | 66 |
| 3.4.1  | Εισαγωγή .....  | 67 |
| 3.4.2  | Γ. Ο. Σ. σε Ασφαλιστικές Συμβάσεις .....                  | 68 |
| Συμπεράσματα .....   |   | 72 |
| Βιβλιογραφία .....   |   | 74 |

## Εισαγωγή

Στις μέρες μας ο τρόπος διεξαγωγής των συναλλαγών έχει αλλάξει ριζικά. Βασικός και ουσιώδης παράγοντας είναι η ταχύτατη εξέλιξη της τεχνολογίας και των λοιπών νέων τεχνικών μέσων που εμφανίζονται, παγκοσμίως, κάθε μέρα. Το γεγονός αυτό επηρεάζει τον τρόπο κατάρτισης των συναλλαγών και τους νέους ρόλους τόσο των επιχειρηματιών- προμηθευτών όσο και των καταναλωτών και όλων των άλλων εμπλεκομένων στο πλαίσιο κάθε σύμβασης.

Έτσι, γεννιέται καθημερινά η ανάγκη διαμόρφωσης νομοθετικών κανόνων που θα ρυθμίζουν τους όρους τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών σε κάθε μεμονωμένη σύμβαση και οι οποίοι, ταυτόχρονα, θα διαμορφώνουν και θα διασφαλίζουν το αναγκαίο και ευέλικτο πλαίσιο για την ανάπτυξη και λειτουργία ενός υγιούς και θεμιτού ανταγωνισμού που θα επηρεάζει και προστατεύει τόσα τα συμφέροντα των πολιτών προϊόντων και παροχών υπηρεσιών όσο και των αποδεκτών- καταναλωτών με τέτοιο, μάλιστα, τρόπο που να μη θίγονται και παραβιάζονται τα προσωπικά τους δεδομένα.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία προσδοκά να καλύψει επιλεκτικά, ειδικά θέματα δικαίου στα παραπάνω επιστημονικά πεδία με αναφορά στη νομοθεσία και νομολογία. Αυτό που διαφαίνεται είναι η διαρκής έκδοση και θέσπιση νέων μέτρων και κανόνων, δεδομένης της πολυπλοκότητας των ζητημάτων αυτών που πάντοτε αφήνουν κενά για αθέμιτες και καταχρηστικές συμπεριφορές εις βάρος, κυρίως, των χρηστών- καταναλωτών. Στόχος της εργασίας αυτής, είναι η ανάλυση των γενικών όρων των συναλλαγών και η προστασία του καταναλωτή.

# Κεφάλαιο 1: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

## 1.1.Ιστορική αναδρομή

Από το Ρωμαϊκό δίκαιο μέχρι και σήμερα, στη βάση του δικαίου των συμβάσεων βρίσκεται η γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, σύμφωνα με την οποία οι εκάστοτε συμβαλλόμενοι μπορούν να συμπεριλάβουν στο κείμενο της σύμβασης που καταρτίζουν ότι επιθυμούν μετά από σχετική μεταξύ τους διαπραγμάτευση. Σε κάθε σύμβαση υπάρχει συχνά ένα ασθενέστερο μέρος, το οποίο δεν έχει τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί τους όρους της σύμβασης στην οποία δημιουργεί.

Την ανισορροπία αυτή, αποπειράθηκε να διευθετήσει το σύστημα δικαίου παρεμβαίνοντας στην εμπορική και στην εν γένει οικονομική ζωή. Αρχικά η συγκεκριμένη επέμβαση περιορίστηκε στη δικαστική επίλυση ιδιωτικών διαφορών, με την εφαρμογή των γενικών διατάξεων του εκάστοτε ισχύοντος ιδιωτικού δικαίου. Κατά την βιομηχανική περίοδο μέχρι και σήμερα, θεωρητικά το δίκαιο των συμβάσεων είναι ευέλικτο και διαμορφούμενο ανάλογα με τις συνθήκες κάθε συμβατικής σχέσης αλλά και την βούληση των εκάστοτε συμβαλλομένων που διαμορφώνουν ελεύθερα το περιεχόμενο της.<sup>1</sup> Πρακτικά, τον 19ο αιώνα, η συγκεκριμένη ελευθερία αρχίζει να αμφισβητείται.

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

Η συνεχής εξέλιξη της σύγχρονης οικονομίας τον 19ο αλλά κυρίως τον 20ο αιώνα με τη δημιουργία μεγάλων επιχειρήσεων, την παραγωγή τυποποιημένων αγαθών καθώς και την εμφάνιση ευρείας, μαζικής κατανάλωσης, δημιουργήθηκε η χρήση προδιατυπωμένων συμβατικών όρων, για την αποφυγή εξόδων, την απώλεια

---

<sup>1</sup> Γιώργος Μεντής « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000 , σελ 3

διαπραγματευτικού χρόνου αλλά και την ενότητα της νομικής ρύθμισης που γινόταν ολοένα και πιο πολύπλοκη.

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

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

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

Οι προδιατυπωμένοι όροι, οι οποίοι περιέχονται σε ασφαλιστήρια, φορτωτικές καθώς και σε άλλες συμβάσεις, θεωρητικά αποτελούν το περιεχόμενο συμφωνίας των μερών, πρακτικά όμως επιβάλλονται από το ένα μέρος στο άλλο. Κατά τον 20ο αιώνα, με το σχηματισμό πολυεθνικών ανωνύμων εταιριών, προσφέροντας αγαθά και υπηρεσίες σε κατοίκους περισσότερων χωρών ανά τον κόσμο, οι συναλλαγές περιπλέχθηκαν ακόμη περισσότερο. Έτσι μια οικονομική αλλά και



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

## 1.2 Έννοια και Προϋποθέσεις Καταναλωτή - Προμηθευτή

### ι) Καταναλωτής

#### A) Έννοια

Στο άρθρο 1 παρ. 4 στοιχ. α' του ν.2251/1994 όπως αυτός τροποποιήθηκε πρόσφατα από το ν.3587/2007 δίνεται ο ορισμός της έννοιας του καταναλωτή, σύμφωνα με τον οποίο «..... 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 εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας του».

Η έννοια του καταναλωτή τροποποιήθηκε με το νέο νόμο 3587/2007, με τον οποίο επήλθαν ορισμένες διαφοροποιήσεις σε σχέση με το προηγούμενο ορισμό του καταναλωτή που δινόταν στο ν.2251/1994. Ειδικότερα, με το νέο νόμο, διευρύνθηκε ακόμη περισσότερο η έννοια του καταναλωτή και ειδικότερα: α) θεωρούνται πλέον καταναλωτές εκτός από τα φυσικά και νομικά πρόσωπα και ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, β) τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά πρέπει να προορίζονται για τους καταναλωτές, οι οποίοι πρέπει ταυτόχρονα να αποτελούν και τον τελικό αποδέκτη τους και γ) καταναλωτές θεωρούνται πια και εκείνοι που εγγυώνται υπέρ του καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργούν στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής τους δραστηριότητας<sup>2</sup>

#### B) Επιμέρους προϋποθέσεις

---

<sup>2</sup> Ε. Περάκης, Η έννοια του «καταναλωτή» κατά το νέο νόμο 2251/1994, ΔΕΕ 1995, σελ. 32επ.

Η έννοια του καταναλωτή περιέχει επιμέρους στοιχεία που χρήζουν εξειδίκευση. Ειδικότερα:

1. Υποκειμενική προϋπόθεση. Προκειμένου να ενταχθεί κάποιος στην έννοια του καταναλωτή θα πρέπει να είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ένωση προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα<sup>3</sup>. (Τα φυσικά πρόσωπα είναι, βέβαια, αυτά που χρήζουν και τη μεγαλύτερη προστασία, καθώς παρουσιάζουν απειρία στις συναλλαγές, έλλειψη ενημέρωσης και μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα.) Από τον ορισμό στο άρθρο 1 παρ. 4 του νόμου 2251/1994, προκύπτει ότι προστατεύονται ως καταναλωτές και τα νομικά πρόσωπα σε αντίθεση με την Οδηγία 97/7 για τις συμβάσεις από απόσταση που απαντά αρνητικά στο παραπάνω ενδεχόμενο. Η Οδηγία αρνείται την αναγνώριση προστασίας στα νομικά πρόσωπα, καθόσον αυτά κατά τεκμήριο ενοχλούνται αλλά και αιφνιδιάζονται λιγότερο, συγκριτικά με έναν απλό ιδιώτη καταναλωτή, ενώ η λήψη αποφάσεων των νομικών προσώπων γίνεται με συλλογικές διαδικασίες.<sup>4</sup>

Υπάρχουν, όμως, και περιπτώσεις όπου νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου που επιδιώκουν μη εμπορικούς σκοπούς χρήζουν προστασίας, ιδίως λόγω έλλειψης σχετικής εμπειρίας στις συναλλαγές καθώς επίσης και λόγω ομοιότητας με τους ιδιώτες καταναλωτές. Σε αυτές τις περιπτώσεις, όπου σύμφωνα με την Οδηγία δεν προστατεύονται ευθέως τα νομικά πρόσωπα ως καταναλωτές, υποστηρίζεται η άποψη ότι πρέπει να γίνεται τελεολογική επέκταση της έννοιας του καταναλωτή.

Με την πρόσφατη τροποποίηση της Κοινής Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθ. Ζ1 – 629/10-05- 2005 (ΦΕΚ 720 Β' / 30-05-2005) του νόμου στην έννοια του καταναλωτή εντάσσονται και οι ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, οι οποίες μπορούν να είναι φορείς των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μελών τους, και επομένως να ενάγουν και να ενάγονται ως προς τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις αυτών.

---

<sup>3</sup> Ε. Περάκης, σε Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή Ελληνικό – Κοινοτικό, 2008, Επιμέλεια Ελ. Αλεξανδρίδου σελ. 32

<sup>4</sup> Γ. Δέλλιος, Πραστασία των Καταναλωτών και Σύστημα Ιδιωτικού Δικαίου, Ο καταναλωτής ως Υποκείμενο Έννομης Προστασίας, 2005, σελ 55

2. Αντικειμενική προϋπόθεση. Θα πρέπει να πρόκειται για προϊόντα ή υπηρεσίες προσφερόμενα στην αγορά με εξαίρεση τα ακίνητα. Όταν γίνεται λόγος για προϊόντα εννοείται κάθε αγαθό, υλικό ή άυλο, καθώς και οι φυσικές δυνάμεις που υπόκεινται σε εξουσίαση, όταν περιορίζονται σε ορισμένο χώρο. Το προϊόν ή η υπηρεσία θα πρέπει να μην είναι άγνωστο ή εκτός αγοράς, αλλά ούτε και να κατασκευάζεται για συγκεκριμένο μεμονωμένο ή εξατομικευμένο πελάτη<sup>5</sup>, για παράδειγμα μετά από ατομική παραγγελία ή να πρόκειται για τόσο εξειδικευμένο αγαθό, που να μην δημιουργεί αγορά.

Αντίθετα, θα πρέπει το αγαθό και η υπηρεσία να προσφέρεται στην αγορά με την ευρεία έννοια του όρου, συμπεριλαμβανομένου, βεβαίως, και του διαδικτύου. Τα ακίνητα δεν νοούνται από το νόμο ως προϊόντα. Όσον αφορά δε την εν λόγω εξαίρεση, δικαιολογείται από το γεγονός ότι οι συμβάσεις με αντικείμενο ακίνητα έχουν από τη φύση τους τέτοια σπουδαιότητα, ώστε ο καταναλωτής να είναι ιδιαίτερος προσεκτικός και επιφυλακτικός. Επιπλέον, η αναγκαία τήρηση του συμβολαιογραφικού τύπου για τις συμβάσεις που αφορούν ακίνητα αποτελεί από μόνη της μια ελάχιστη εγγύηση για την προστασία του καταναλωτή<sup>6</sup>. Παρόλα αυτά τίποτε δεν αποκλείει να εμφανιστούν στο μέλλον αθέμιτες συναλλακτικές πρακτικές που θα αφορούν ακίνητα ή να παρουσιαστούν καταστάσεις, όπου θα είναι απαραίτητη η προστασία των καταναλωτών και σε συμβάσεις με αντικείμενο ακίνητα.

3. Λειτουργική προϋπόθεση. Προορισμός των προϊόντων ή των υπηρεσιών. Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες πρέπει να προορίζονται για τα παραπάνω πρόσωπα ή τα πρόσωπα αυτά να κάνουν χρήση των εν λόγω υπηρεσιών. Παρά το γεγονός ότι με την νέα τροποποίηση του νόμου αντικαταστάθηκε η διάζευξη μεταξύ των δύο

---

<sup>5</sup> Ι. Καρακώστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ερμηνεία- Νομολογία – Πρακτική Εφαρμογή, 2008, σελ. 78.

<sup>6</sup> Γ. Δέλλιος, Πραστασία των Καταναλωτών και Σύστημα Ιδιωτικού Δικαίου, Ο καταναλωτής ως Υποκείμενο Έννομης Προστασίας, 2005, σελ 59

αυτών περιπτώσεων (προορισμός ή χρήση), δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι άλλαξε και το νόημα της εν λόγω διάταξης<sup>7</sup>.

4. Περιοριστική προϋπόθεση. Τελικός αποδέκτης των προϊόντων ή υπηρεσιών και μάλιστα ανεξάρτητα από το εάν ενεργεί για την κάλυψη προσωπικών ή επαγγελματικών αναγκών. Με την έννοια ότι ο καταναλωτής θα πρέπει να είναι ο αποδέκτης, ο τελευταίος, δηλαδή, σταθμός στη διαδρομή του αγαθού ή της υπηρεσίας προς την κατανάλωση<sup>8</sup>. Τελικός αποδέκτης δεν μπορεί, επομένως, να είναι και για το λόγο αυτό δεν προστατεύεται από τον νόμο 2251/1994, εκείνος που προμηθεύεται προϊόντα με σκοπό να τα διαθέσει σε άλλους αυτούσια αλλά και μετά από επεξεργασία ή να παραχωρήσει τη χρήση τους σε άλλους, εκείνους δηλαδή, που αποτελεί ενδιάμεσο κρίκο στην εμπορική αλυσίδα. Σύμφωνα με την παραπάνω έννοια του τελικού αποδέκτη, η οποία εισάγει στο ελληνικό δίκαιο μια έννοια του καταναλωτή ευρύτερη από εκείνη που υιοθετεί ο κοινοτικός νομοθέτης, τελικός αποδέκτης θεωρείται εκείνος που βρίσκεται στο τέρμα της αλυσίδας κυκλοφορίας του αγαθού και το μόνο που απομένει πια είναι η χρήση, η ανάλωση ή η ένταξη του αγαθού στην περιουσία του καταναλωτή<sup>9</sup>. Όσον αφορά τις υπηρεσίες, καταναλωτής θεωρείται ο χρήστης που χρησιμοποιεί την εν λόγω υπηρεσία για προσωπικό του λογαριασμό και όφελος και δεν την διοχετεύει σε παραπέρα χρήστες. Η προστασία του τελικού αποδέκτη δικαιολογείται με τη σκέψη ότι υστερεί λόγω της ερασιτεχνικής του ιδιότητας έναντι της εμπειρίας και εξειδικευμένης γνώσης του επαγγελματία- προμηθευτή.<sup>10</sup>

Η ιδιότητα λοιπόν, του καταναλωτή μπορεί να αναγνωριστεί σύμφωνα με άποψη που υποστηρίζεται στη θεωρία αλλά και στην ελληνική νομολογία, και στον έμπορο, ο οποίος, όμως, ενεργεί εκτός της επαγγελματικής του ενασχόλησης και είναι τελικός αποδέκτης υπηρεσιών, τις οποίες δε μεταβιβάζει περαιτέρω. Η κρίση

---

<sup>7</sup> Ε. Περάκης, σε Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή Ελληνικό – Κοινοτικό, 2008, Επιμέλεια Ελ. Αλεξανδρίδου σελ. 41επ.

<sup>8</sup> Ε. Περάκης, όπου ανωτέρω

<sup>9</sup> Ε. Περάκης, όπου ανωτέρω

<sup>10</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή Ελληνικό – Κοινοτικό, 1996, σελ. 35

περί της ιδιότητας ενός καταναλωτή ως τελικού αποδέκτη αγαθών ή υπηρεσιών θα πρέπει να γίνεται με αντικειμενικά κριτήρια, που θα επιτρέπουν στον εκάστοτε προμηθευτή να γνωρίζει εκ των προτέρων την ιδιότητα του αντισυμβαλλόμενου του. Ο αποδέκτης της διαφήμισης, όπως επίσης και ο εγγυητής του καταναλωτή θεωρούνται κατά ρητή επιταγή του νόμου καταναλωτές. Η ανάγκη για να προστατευτεί και ο εγγυητής ως καταναλωτής εκρέει κυρίως από τον παρακολουθηματικό χαρακτήρα της σύμβασης εγγύησης σε σχέση με την βασική σύμβαση, καθώς επίσης και από τη συνήθη απειρία των εγγυητών π.χ. σύζυγος, γονείς κλπ. του καταναλωτή. Η προστασία του εγγυητή κατά το ν.2251/1994 όπως τροποποιήθηκε πρόσφατα, υπάρχει μόνο εφόσον ο πρωτοφειλέτης είναι καταναλωτής. Σημειωτέον ότι, για τον εγγυητή υιοθετείται το κριτήριο της σύνδεσης της εγγύησης με την επαγγελματική ή επιχειρηματική δράση του προσώπου που εγγυάται, σε αντίθεση με τον καταναλωτή πρωτοφειλέτη, όπου απαιτείται να είναι ο τελικός αποδέκτης ανεξάρτητα από το εάν ενεργεί ή όχι στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Γ) κριτική ως προς την ευρεία έννοια του καταναλωτή

Ο παραπάνω ορισμός της έννοιας του καταναλωτή παρέχει προστασία σε μια μεγάλη ομάδα προσώπων, οι οποίοι συναλλάσσονται με επαγγελματίες προμηθευτές, παράλληλα όμως, είναι ιδιαίτερα ευρύς προκαλώντας με τον τρόπο αυτό αντιδράσεις και αμφισβητήσεις σχετικά με τη σκοπιμότητα μιας τόσο ευρείας διατύπωσης. Η υπερβολική διερεύνηση της έννοιας του καταναλωτή μπορεί να αποβεί εις βάρος των ίδιων των καταναλωτών, με την έννοια ότι μπορεί να προστατεύονται και πρόσωπα τα οποία δεν χρήζουν προστασίας, όπως για παράδειγμα επαγγελματίες που ενεργούν στα πλαίσια της επαγγελματικής τους απασχόλησης, οι οποίοι είναι συνήθως οικονομικά εύρωστοι, έμπειροι στις συναλλαγές και δεν στερούνται διαπραγματευτικής ικανότητας.<sup>11</sup>

Για παράδειγμα, σχετικά με αυτό το ζήτημα έχει αποφανθεί ο ΑΠ με την υπ' αριθμ. 904/2011 Απόφαση, αρνούμενος την παροχή προστασίας βάση του ν. 2251/1994

---

<sup>11</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή Ελληνικό – Κοινωνικό, 1996, σελ. 38

προς τον εγγυητή τραπεζικής πίστωσης και πιο συγκεκριμένα σε αλληλόχρεο λογαριασμό, με την αιτιολογία ότι δεν είναι καταναλωτής ο εγγυητής, καθώς δεν είναι ο τελικός αποδέκτης των τραπεζικών υπηρεσιών.

Αντίθετα, με την Απόφαση 1332/2012 ΑΠ, ο Α.Π. αποδέχεται την πρόσληψη της ιδιότητας του καταναλωτή από την μητέρα – οικοκυρά που υπογράφει ως εγγυήτρια στη σύμβαση δανείου που συνάπτει ο υιός της με την Τράπεζα. Σε αυτή την περίπτωση, η εγγυήτρια δεν εξυπηρετεί καθ' οιονδήποτε τρόπο τα δικά της οικονομικά ή επαγγελματικά συμφέροντα και για αυτό χρήζει προστασίας ως καταναλωτής.

Από την άλλη πλευρά είναι ορατός και ο κίνδυνος να μετακυλιστεί τελικά το κόστος της εν λόγω διευρυμένης προστασίας και να καταλήξει στους ίδιους τους καταναλωτές. Η δυνατότητα εφαρμογής του άρθρου 281 ΑΚ όσον αφορά την καταχρηστική της ιδιότητα του καταναλωτή έχει προκαλέσει την διατύπωση δύο εκ διαμέτρου αντίθετων απόψεων. Η πρώτη υποστηρίζει το επιτρεπτό της εφαρμογής του άρθρου 281 ΑΚ σε κάθε περίπτωση που θεμελιώνει καταχρηστική συμπεριφορά του «καταναλωτή», χρησιμοποιώντας κυρίως τα κριτήρια της έλλειψης εμπειρίας του καταναλωτή, της διαπραγματευτικής υπεροχής του προμηθευτή έναντι του καταναλωτή αλλά και την «απόσταση γνώσης» μεταξύ τους<sup>12</sup> ενώ η δεύτερη θεωρεί ανεπίτρεπτη την εφαρμογή του άρθρου 281ΑΚ στη συγκεκριμένη περίπτωση<sup>13</sup> καθόσον έτσι δημιουργείται ανά πάσα στιγμή αμφισβήτηση και ανασφάλεια τόσο στο πρόσωπο του προμηθευτή, ο οποίος στερείται της δυνατότητας να γνωρίζει κάθε στιγμή αν αυτός με τον οποίο συναλλάσσεται φέρει ή όχι την ιδιότητα του καταναλωτή, αλλά και για τον συναλλασσόμενο με τον προμηθευτή, του οποίου η ιδιότητα του φαίνεται να γίνεται δεκτή από την άποψη περί διατήρησης του στενού ορισμού της έννοιας του καταναλωτή και σε περίπτωση ανάγκης να προστατεύονται με αναλογική

---

<sup>12</sup>. Περάκης, σε Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή Ελληνικό – Κοινοτικό, 2008, Επιμέλεια Ελ. Αλεξανδρίδου σελ. 43επ.

<sup>13</sup> Γ. Δέλλιος, Πραστασία των Καταναλωτών και Σύστημα Ιδιωτικού Δικαίου, Ο καταναλωτής ως Υποκείμενο Έννομης Προστασίας, 2005, σελ. 39

εφαρμογή και επαγγελματίες ή μικρέμποροι, οι οποίοι εμφανίζουν ομοιότητα με τον καταναλωτή φυσικό πρόσωπο, ιδίως ως προς την έλλειψη ειδικών γνώσεων, τη διαπραγματευτική ισχύ και την εμπειρία στις συναλλαγές.<sup>14</sup> Υποστηρίζεται και η άποψη, ότι αντί του ορισμού της έννοιας του καταναλωτή, ο οποίος υποκρύπτει κινδύνους σχετικά με το πότε είναι και πότε δεν είναι άξιος ειδικής προστασίας κάποιος, προτιμότερο είναι να αναζητηθούν οι καταστάσεις εκείνες, οι οποίες όταν συντρέχουν καθιστούν οποιοδήποτε πρόσωπο άξιο προστασίας κατά το γαλλικό πρότυπο.<sup>15</sup>

Ο έλληνας νομοθέτης έδωσε τον ορισμό της έννοιας του καταναλωτή με σκοπό να προσαρμοστεί στις αντίστοιχες Κοινοτικές Οδηγίες. Αξίζει να σημειωθεί ότι, βασική αρχή των οδηγιών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας είναι αυτή της ελάχιστης εναρμόνισης, αφήνοντας στα κράτη μέλη να λάβουν «αυστηρότερα προστατευτικά μέτρα», με την έννοια είτε της παροχής πιο εκτεταμένης κάλυψης στον καταναλωτή είτε της επέκτασης της προστασίας και σε άλλες ομάδες. Στα παραπάνω πλαίσια εντάσσεται και η άποψη η οποία υποστηρίζει ότι εφόσον μέσα στην ευρεία έννοια του καταναλωτή που δίνεται από τον έλληνα νομοθέτη, περιλαμβάνονται και τα πρόσωπα εκείνα που προστατεύονται από την κοινοτική νομοθεσία, δεν τίθεται θέμα αντίθεσης του ελληνικού νόμου με το κοινοτικό δίκαιο<sup>16</sup>. Η κοινοτική νομοθεσία επιτρέπει, λοιπόν, αφενός μεν στον εθνικό νομοθέτη να διαφοροποιεί το εύρος του προστατευτικού πεδίου μέσα στα πλαίσια της ελάχιστης εναρμόνισης, αφετέρου δε στον εθνικό δικαστή να διαφοροποιεί με παρεμβάσεις του το προστατευτικό πεδίο της κάθε Οδηγίας.<sup>17</sup> Στο εν λόγω επιχείρημα βασίζονται και όσοι υποστηρίζουν ότι ο διευρυμένος ορισμός της

---

<sup>14</sup> Δ. Αυγητίδης Το δίκαιο του καταναλωτή στ θαλάσσια ασφάλιση, ΕπισκεΔ Β/2006, σελ. 351 επ.

<sup>15</sup> Γ. Δέλλιος, Πραστασία των Καταναλωτών και Σύστημα Ιδιωτικού Δικαίου, Ο καταναλωτής ως Υποκείμενο Έννομης Προστασίας, 2005, σελ. 41

<sup>16</sup> Ελ. Αλεξανδρίδου, Ο τροποποιημένος νόμος για την προστασία του καταναλωτή από την σκοπιά ενός εμπορολόγου ΝοΒ 2007, σελ. 1493 επ.

<sup>17</sup> Γ. Δέλλιος, Πραστασία των Καταναλωτών και Σύστημα Ιδιωτικού Δικαίου, Ο καταναλωτής ως Υποκείμενο Έννομης Προστασίας, 2005, σελ. 110



έννοιας του καταναλωτή δόθηκε μέσα στα πλαίσια του δικαιώματος που είχε ο Έλληνας νομοθέτης να παρέχει υψηλότερο επίπεδο προστασίας στον καταναλωτή μέσω αυστηρότερων εθνικών διατάξεων από τις αντίστοιχες κοινοτικές.<sup>18</sup> Η δυνατότητα, όμως, επέκτασης της προστασίας που παρέχεται στον Έλληνα δικαστή αφορά το φυσικό πρόσωπο ως «καταναλωτή», και όχι την απόδοση της ιδιότητας του καταναλωτή και σε νομικά πρόσωπα. Ειδικότερα, ο εθνικός δικαστής έχει την ευχέρεια να επεκτείνει την προστασία που παρέχεται στους καταναλωτές σε φυσικά πρόσωπα που χρήζουν προστασίας, όπως βιοτέχνες, μικρέμπορους ή και στις λεγόμενες συμβάσεις «διπλού σκοπού» (οικογενειακές και επαγγελματικές). Η απόδοση, λοιπόν, της ιδιότητας του καταναλωτή σε νομικά πρόσωπα, θεωρείται σύμφωνα με την τελευταία άποψη, την οποία έχει υιοθετήσει και απόφαση ελληνικού δικαστηρίου αρνούμενη να υπάγει στην έννοια του καταναλωτή νομικό πρόσωπο, ότι αντιστέκεται στο Κοινοτικό δίκαιο<sup>19</sup>.

Ας δούμε, όμως, κάποια νομολογιακά παραδείγματα σχετικά με αυτούς τους προβληματισμούς. Όσον αφορά τα νομικά πρόσωπα, η υπ' αριθμ. 72/2011 Εφ. Πειρ. ασχολείται με αυτό το ζήτημα και αναφέρει πως η διεύρυνση από τον Έλληνα νομοθέτη της έννοιας του καταναλωτή και στα ν.π είναι συμβατή με το κοινοτικό δίκαιο, το οποίο προβλέπει στο άρθρο 8 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ τη δυνατότητα των κρατών – μελών για επέκταση της προστασίας της. Έτσι, δέχεται το Εφετείο πως στο θεμιτώς και εγκύρως διευρυμένο υποκειμενικό πεδίο εφαρμογής του ν. 2251 συγκαταλέγεται και το νομικό πρόσωπο, ακόμα και ο πλοιοκτήτης ή ο εφοπλιστής κλπ, εφόσον είναι τελικός αποδέκτης των υπηρεσιών – προϊόντων και βρίσκεται σε διαπραγματευτική μειονεξία έναντι του προμηθευτή – ασφαλιστή εν προκειμένω (βλ. σχετ. και τις ΑΠ 1001/2010 και Εφ. Αθ. 4788/2008).

Ανάλογη με την ανωτέρω Απόφαση, η υπ' αριθμ. 22450/2011 Π.Πρ. Θεσσαλονίκης, η οποία ακριβώς βασιζόμενη στην ανωτέρω αιτιολόγηση (ερασιτεχνική ιδιότητα – μη επαγγελματικούς σκοπούς), δεν αποδίδει την ιδιότητα

---

<sup>18</sup> Φ. Δώρης, ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων Τραπεζών ως καταναλωτών ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών, ΝοΒ 2004, σελ.729 επ.

<sup>19</sup> Λ.Κοτσίρης, Η έννοια του καταναλωτή (γνωμοδότηση), ΔΕΕ 2005, σελ. 1128επ.

του καταναλωτή σε Α.Ε., η οποία έλαβε τοκοχρεωλυτικό δάνειο για την αποπεράτωση των επιχειρηματικών της εγκαταστάσεων, θεωρώντας ότι η επίκληση και υπαγωγή στο προνομιακό καθεστώς προστασίας των διατάξεων του καταναλωτικού δικαίου από ιδιώτες επενδυτές, οι οποίοι διαθέτουν γνώση και εμπειρία της αγοράς, σημαντική οικονομική επιφάνεια και ασχολούνται συστηματικά με προϊόντα και συναλλαγές υψηλής οικονομικής αξίας, αποβαίνει καταχρηστική, καθώς οι ανωτέρω συναλλασσόμενοι υπερβαίνουν κατά πολύ το πρότυπο του μέσου αποταμιευτή και δεν είναι απαραίτητα το αδύνατο μέρος της συγκεκριμένης συναλλαγής (βλ. ομοίως 1159/2012 Εφ. Αθ., 806/2010 Εφ. Λαρ.,)

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την υπ' αριθμ. Απόφαση 1309/2012 Εφ. ΑΘ., η οποία θέτει το ζήτημα πότε οι έμποροι και οι ελεύθεροι επαγγελματίες εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ν. 2251/94, και συναρτά την απάντηση, τελικώς, όχι από το ποιά ιδιότητα το πρόσωπο διαθέτει, αλλά από το ουσιαστικό κριτήριο της ερασιτεχνική ιδιότητας του αποδέκτη του αγαθού ως προς την συγκεκριμένη συναλλαγή. Επομένως, μόνο οι συμβάσεις που συνάπτονται για την κάλυψη ιδίων αναγκών ενός ατόμου σε ιδιωτικό επίπεδο εμπίπτουν στις διατάξεις που προστατεύουν τον καταναλωτή ως το οικονομικά ασθενέστερο μέρος. Αντιθέτως, για όσες συναλλαγές συναρτώνται λειτουργικά με την άσκηση κάποιου επαγγέλματος, δεν τίθεται θέμα προστασίας με τις προβλεπόμενες ρυθμίσεις (βλ. Εφ. Αθ. 3884/2006).

Περαιτέρω, σε ό,τι αφορά στη δεύτερη προϋπόθεση του νόμου (σύμβαση με τρίτο φυσικό ή νομικό πρόσωπο με βάση τις αρχές της ισοτιμίας της βούλησης και της ελευθερίας των συμβάσεων), δεδομένου ότι οι Δήμοι ενεργούν (πράττουν ή παραλείπουν) καταρχήν μόνο δυνάμει της αρχής της νομιμότητας, με αποτέλεσμα να μπορούν να ενεργήσουν μόνο τόσο, όσο ρητός κανόνας δικαίου τους απονέμει την αντίστοιχη αρμοδιότητα, η προαναφερόμενη περίπτωση (σύναψη σύμβασης με βάση την αρχή της ισοτιμίας της βούλησης και την ελευθερία των συμβάσεων) δύναται να υφίσταται μόνο σε εκείνη την περίπτωση, που η συμβατική δραστηριότητα έχει μεν καταστεί καταρχήν επιτρεπτή από το Νομοθέτη, χωρίς όμως να ορίζεται ακολούθως με λεπτομέρεια η έκταση της και το επιτρεπτό ή μη ενός μεγάλου αριθμού ενεργειών, οι οποίες, στη συνήθη συναλλακτική πρακτική, κατά την ενάσκηση της αντίστοιχης ομοίου περιεχομένου δραστηριότητας από

έναν ιδιώτη (φυσικό ή νομικό πρόσωπο), συνιστούν μορφές συμβατικής δέσμευσης, υπό τη μορφή όρων της συναπτόμενης σύμβασης. Σε αυτή την περίπτωση, η συμβατική δραστηριότητα των Δήμων αυτονόητα καταλαμβάνεται από τους περιορισμούς προστασίας του συμφέροντος του κάθε συμβαλλόμενου καταναλωτή, που έχουν θεσπισθεί από το Νομοθέτη καταρχήν υπέρ του ιδιώτη - καταναλωτή.

Κατά συνέπεια, το σχετικό νομικό πλαίσιο περί προστασίας του καταναλωτή καταλαμβάνει και τη σύναψη δανειακών συμβάσεων των Δήμων, έτσι ώστε οι τελευταίοι να προστατεύονται, όπως και οι ιδιώτες καταναλωτές, από κάθε μη νόμιμη δέσμευση, που η αντισυμβαλλόμενη Τράπεζα επιχειρεί να συμπεριλάβει στη σύμβαση

## **ii) Προμηθευτής**

### **A) Έννοια**

Σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 4 στοιχ. β «Προμηθευτής είναι 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». Ο παραπάνω ορισμός αφορά κάθε επαγγελματία ή επιχειρηματία που συναλλάσσεται με καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένων και των φυσικών προσώπων χωρίς να λαμβάνεται υπόψη το εύρος της δραστηριότητας ή της οικονομικής του επιφάνειας π.χ. υπάγονται στην έννοια του προμηθευτή και οι ελεύθεροι επαγγελματίες όπως γιατροί, δικηγόροι, ηλεκτρολόγοι, υδραυλικοί κ.α.<sup>20</sup> Περαιτέρω κατά ρητή επιταγή του νόμου οι εν λόγω διατάξεις εφαρμόζονται σε κάθε προμηθευτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, οποιασδήποτε μορφής, του δημοσίου ή του ιδιωτικού τομέα. Για να υπαχθεί κάποιος στην έννοια του προμηθευτή δεν είναι απαραίτητη προϋπόθεση η επιδίωξη κέρδους, υπάγονται έτσι στην έννοια του προμηθευτή και οι κοινωφελείς

---

<sup>20</sup> Ε. Περάκης, σε Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή Ελληνικό – Κοινοτικό, 2008, Επιμέλεια Ελ. Αλεξανδρίδου σελ. 47

οργανώσεις, οι οποίες πραγματοποιούν συστηματικά τις ίδιες συναλλαγές, αποκτώντας εμπειρία και διαπραγματευτική ισχύ. Αντίθετα, απαιτείται ο προμηθευτής να διαθέτει οργανωμένη, διαρκή και επαναλαμβανόμενη δραστηριότητα, η οποία προσδίδει εξάλλου και διαπραγματευτικό πλεονέκτημα έναντι του καταναλωτή.

Αξίζει να σημειωθεί στο σημείο αυτό, ότι σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 14 κάθε προμηθευτής, ο οποίος προτίθετο να συνάψει συμβάσεις εξ αποστάσεως, είχε την υποχρέωση πριν από την έναρξη της δραστηριότητάς του να ζητήσει την καταχώρηση του στο ειδικό μητρώο που τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης. Διαφορετικά, εάν εντός 3 μηνών από την δημοσίευση του ν. 3587/2007 δεν είχε εγγραφεί στο μητρώο, δεν μπορούσε να προτείνει την σύναψη σύμβασης από απόσταση. Με βάση, βέβαια, το άρθρο 14 παρ. 4 του ν. 4242-2014 (ΦΕΚ 50 Α'), σε συνδυασμό με το άρθρο 3γ του ν. 2251/1994, πλέον, οι προμηθευτές που συνάπτουν συμβάσεις από απόσταση πρέπει να καταχωρίζονται στο Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.), κατά τις διατάξεις του άρθρου 1 του ν. 3419/2005 (ΦΕΚ 297 Α').

Αρμόδιες Υπηρεσίες Γ.Ε.ΜΗ. για τον κάθε υπόχρεο είναι:

α) η Υπηρεσία Γ.Ε.ΜΗ. του Επιμελητηρίου της έδρας του (ή της κύριας εγκατάστασής του, εφόσον πρόκειται για φυσικό πρόσωπο) και

β) προκειμένου για ΑΕ εισηγμένες στο Χρηματιστήριο, ΠΑΕ & ΚΑΕ, η Διεύθυνση ΑΕ & Πίστεως της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου.

Επιπλέον, αξίζει να σημειωθεί, ότι για την καταχώρηση στο μητρώο λαμβάνονται υπόψιν η συμπεριφορά του αιτούντος σχετικά με την εκπλήρωση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον νομο για την προστασία του καταναλωτή, καθώς και οι διοικητικές κυρώσεις που έχουν επιβληθεί σε βάρος του.

Θα πρέπει ακόμα κατά διασταλτική ερμηνεία να θεωρηθεί ότι στην έννοια του προμηθευτή υπάγεται και το πρόσωπο, που δεν ασκεί μεν «επαγγελματική δραστηριότητα» με στενή έννοια, δηλαδή με σκοπό βιοποριστικό, διεξάγει όμως ορισμένες συναλλαγές κατά συνήθη απασχόλησή, που του δίνει την ευκαιρία να αποκτήσει γνώσεις και εμπειρία, ώστε να βρίσκεται σε διαπραγματευτική υπεροχή έναντι του «παρέχοντος».

Η έννοια του προμηθευτή είναι ιδιαιτέρως ευρεία, γεγονός που αποβαίνει υπέρ των συμφερόντων των καταναλωτών, αφού όλα τα παραπάνω πρόσωπα υπόκεινται στις υποχρεώσεις, που επιβάλλει στους προμηθευτές ο νόμος για την προστασία του καταναλωτή.

## B) Προϋποθέσεις Προμηθευτή

Από την καταγραφή στον νόμο των στοιχείων της έννοιας του προμηθευτή, που επικεντρώνονται στην προμήθεια προϊόντων ή την παροχή υπηρεσιών από «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο κατά την άσκηση επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας», προκύπτει, ότι η σύναψη σύμβασης ανάμεσα σε ένα καταναλωτή – τελικό αποδέκτη και σε ένα ιδιωτικά και όχι επαγγελματικά δρώντα, προμηθευτή αφήνει αδιάφορο το δίκαιο προστασίας του πρώτου. Για να μπορέσει, δηλαδή, να επωφεληθεί ο καταναλωτής από την παρεχόμενη γενικά από τον νόμο 2251/1994 προστασία θα πρέπει ο αντισυμβαλλόμενός του να ενεργούσε εντός των πλαισίων της επαγγελματικής του δραστηριότητας. Και ως τέτοια πρέπει να εννοήσουμε κάθε οργανωμένη δραστηριότητα την οποία ασκεί το πρόσωπο κατά συνήθεια, δηλαδή με τρόπο διαρκή και επαναλαμβανόμενο, και από την οποία πορίζεται τα μέσα της συντήρησής του. Έχει δε αυτή καθοριστική σημασία για την προστασία του καταναλωτή, διότι μέσω της διάρκειας και της επανάληψης συγκεκριμένης δραστηριότητας αποκτά ο προμηθευτής τη διαπραγματευτική του υπεροχή απέναντι στο άλλο μέρος, αλλά και την ικανότητα να παραβιάζει την δικαιοπρακτική του ελευθερία.

Όσον αφορά δε τα νομικά πρόσωπα, ως δραστηριότητά τους νοείται εκείνη που τείνει στην πραγμάτωση του σκοπού τους, κατά το καταστατικό τους. Είναι, κατά πεποίθηση, προφανές ότι το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή υπολαμβάνει κατ' αρχήν ως μόνον ικανό να θίξει τη δικαιοπρακτική ελευθερία του καταναλωτή εκείνον που του προμηθεύει προϊόντα ή υπηρεσίες κατά την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας, τα οποία δηλαδή αποτελούν το αντικείμενο αυτής της δραστηριότητας. Με άλλα λόγια, στην επαγγελματική ιδιότητα του προμηθευτή οφείλεται και σ' αυτή βρίσκει τη δικαιολογία του το ειδικό δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή. Διότι σε μια συναλλαγή μεταξύ ιδιωτών κανένα από

τα δύο συμβαλλόμενα μέρη δεν βρίσκεται κατ' αρχήν σε θέση υπεροχής έναντι του άλλου, αλλά αντίθετα θεωρείται ότι συμβάλλονται εν ισοτιμία, οπότε εκλείπει η βασική προϋπόθεση της προστασίας του ενός μέρους.<sup>21</sup>

Προβληματίζει, η περίπτωση κατά την οποία το πρόσωπο το οποίο εμφανίζεται στην πόρτα του «δυνάμει» καταναλωτή, για να του προσφέρει κάποιο αγαθό ή υπηρεσία, δεν ενεργεί επαγγελματικά, δηλαδή μέσα στα πλαίσια του επαγγέλματός του, ενώ είναι επαγγελματίας προμηθευτής, αλλά ιδιωτικά, π.χ. για να πουλήσει το παλιό του αυτοκίνητο ή τον προχωρημένης τεχνολογίας υπολογιστή του.

Εκ πρώτης όψεως και κατ' αρχήν, όπως έχουμε πει, θα πρέπει να ισχύσει και εδώ ο προαναφερθείς γενικός κανόνας ότι, εάν τα παρεχόμενα στον καταναλωτή αντικείμενα δεν προσφέρονται κατά την άσκηση της επαγγελματικής δραστηριότητας του προμηθευτή, ο αποδέκτης της προτάσεώς του δεν προστατεύεται και συνεπώς δεν απαιτείται η τήρηση των διατυπώσεων του άρθρου 3. Αυτός ο κανόνας βρίσκεται σε ευθεία αντιστοιχία με εκείνον που ισχύει αναφορικά με τον καταναλωτή, και ο οποίος υπαγορεύει τη μη προστασία του καταναλωτή, όταν συνάπτει τη σύμβαση από τη θέση του επαγγελματία, με τελικού αποδέκτη. Και στις δύο περιπτώσεις υπάρχει μια κοινή επεξηγηματική βάση: λείπει τυπικά τουλάχιστον, η διακινδύνευση της δικαιοπρακτικής ελευθερίας του καταναλωτή· οπότε βρισκόμαστε ενώπιον μιας σύμβασης που διέπεται από τους γενικούς κανόνες συμβάσεων.

Δεν μπορεί, όμως, να μη σκεφτεί κανείς, ότι αυτή η υποθετική ισοτιμία ανάμεσα στους δύο συμβαλλομένους πολλές φορές δεν ανταποκρίνεται στην πραγματικότητα, και ότι ειδικά στη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος είναι ίσως υπερβολικό να υποστηρίζει κανείς ότι ο επαγγελματίας προμηθευτής που δεν παρουσιάζεται για να προωθήσει τα προϊόντα του, αλλά για να πουλήσει π.χ. προσωπικά του είδη, θα έχει διαφορετική συμπεριφορά, έτσι ώστε να βρίσκεται στην ίδια διαπραγματευτική θέση με τον καταναλωτή. Αν το δεχόμασταν αυτό, θα περιορίζαμε το πεδίο εφαρμογής του νόμου, με αποτέλεσμα την άρση της

---

<sup>21</sup> Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1997, σελ. 36-40

προστασίας του καταναλωτή σε μια κατηγορία συναλλαγών εκτός εμπορικού καταστήματος, που αφορούν κυρίως τις αγοραπωλησίες μεταχειρισμένων ειδών μεταξύ ιδιωτών, από τους οποίους, όμως, ο προσφέρων έχει ως κύριο επάγγελμα την προμήθεια προϊόντων ή υπηρεσιών.

Γι' αυτό, μάλλον, θα πρέπει να γίνει δεκτή, ως τελλολογικά αλλά και εννοιολογικά συνεπέστερη η προστασία του καταναλωτή και σ' αυτές τις περιπτώσεις, όταν είναι δεδομένο το στοιχείο του αιφνιδιασμού του, αφού αυτό είναι το κύριο σημείο θεμελίωσης της προστασίας του, και δεν αναιρείται από το γεγονός ότι η συγκεκριμένη συναλλαγή δεν διεκπεραιώνεται μέσα στα πλαίσια της καθουτής δραστηριότητας του προμηθευτή. Πάντως, αν δεν δεχτούμε την εφαρμογή του άρθρου 3 σ' αυτή την περίπτωση, ο καταναλωτής θα μπορεί, αντί της ειδικής προστασίας του ν. 2251, να στηριχτεί μόνο στις γενικές διατάξεις, στο μέτρο βέβαια που είναι δυνατό να εφαρμοστούν.

### **1.3. Ορισμός Γενικών Όρων Συναλλαγών**

Ως γενικοί όροι συναλλαγών νοούνται αυτοί που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις. Οι όροι αυτοί δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε χωρίς την θέληση του, όπως το ίδιο όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους. Το ίδιο ισχύει και στην περίπτωση που στέρησε την δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.

Οι γενικοί όροι των συμβάσεων και των παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα θα πρέπει να διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημα τους. Επιπλέον θα πρέπει να εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες και σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Δεν ισχύει όμως το ίδιο για τους διεθνής γενικούς όρους συναλλαγών, οι οποίοι πρέπει επίσης να διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα.

Οι ειδικοί πάντως όροι, αυτοί που συμφωνήθηκαν δηλαδή, ύστερα από διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλόμενων, είναι επικρατέστεροι σε σχέση με τους αντίστοιχους γενικούς.

Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων των συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού. Εάν μάλιστα διατυπώθηκαν μόνο από τον προμηθευτή ή από κάποιον τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή.

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

Τα χαρακτηριστικά των Γενικών Όρων Συναλλαγών είναι αρχικά ο συμβατικός χαρακτήρας τους, δηλαδή προορίζονται να καταστούν περιεχόμενο μιας συμβατικής. ρύθμισης. Ακόμη είναι όροι μονομερώς εκ των προτέρων διατυπωμένοι και δεν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης. Επίσης, προορίζονται να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο ενός απροσδιόριστου αριθμού συμβάσεων, δηλαδή περιεχόμενο όμοιο κατά τα βασικά τυπικά του στοιχεία. Πρέπει δηλαδή να υπάρχει πρόθεση του συντάκτη πολλαπλής χρήσης τους, σε απροσδιόριστο αριθμό συμβάσεων. Τέλος, τίθενται από τον ένα συμβαλλόμενο- χρήστη στον δεύτερο- πελάτη κατά την κατάρτιση της σύμβασης.<sup>22</sup>

#### **1.4.Αστικός Κώδικας & το Δίκαιο των Συμβάσεων**

Στην Ελλάδα εφαρμοζόταν αλλά και εφαρμόζεται ο αστικός κώδικας για την ερμηνεία των ιδιωτικών συμβάσεων, ο οποίος στο τέταρτο κεφάλαιο ενοχικού δικαίου περιέχει τους γενικούς κανόνες του δικαίου των συμβάσεων. Αρχικά, ο αστικός κώδικας παραθέτει το υπόδειγμα της ισότητας των δύο συμβαλλόμενων

---

<sup>22</sup> Βλ. και ΝΙΚ.Κ. ΡΟΚΑΣ «Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I) ». 2η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1998, σελ.14επ.



μερών και θέτει στην ίδια νομική θέση τον καταναλωτή και τον προμηθευτή, ο οποίος μπορεί να είναι από πολυεθνική επιχείρηση μέχρι μονοπωλιακός οργανισμός κοινής ωφέλειας.

## **1.5.Ελευθερία των Συμβάσεων**

Με τίτλο «Ενοχή από Σύμβαση» στο άρθρο 361 του Αστικού Κώδικα, για την σύσταση ή αλλοίωση ενοχής με δικαιοπραξία απαιτείται σύμβαση, εφόσον ο νόμος δεν ορίζει διαφορετικά. Η Ελευθερία των Συμβάσεων περιλαμβάνει αφενός την ελευθερία συνάψεως ή όχι μιας σύμβασης και αφετέρου την ελευθερία καθορισμού του περιεχομένου της σύμβασεως. Η ελευθερία συνάψεως ή όχι μιας σύμβασης, αναφέρεται στο αν θα συναφθεί μια σύμβαση τόσο γενικά, όσο και με ένα συγκεκριμένο πρόσωπο. Η ελευθερία καθορισμού του περιεχομένου της σύμβασεως, αναφέρεται στο τι θα συμφωνηθεί, συγκεκριμένα στους όρους υπό τους οποίους θα ισχύσει η σύμβαση. Οτιδήποτε συναποφασίσουν τα μέρη ως περιεχόμενο της σύμβασεως τους, αυτό ισχύει και τους δεσμεύει. Η αρχή της Ελευθερίας των Συμβάσεων έχει ως αποτέλεσμα τη δεσμευτικότητα κάθε σύμβασης. Με την Ελευθερία των Συμβάσεων θεμελιώνεται η αυτονομία και η αυτοδέσμευση του ατόμου και κατοχυρώνεται συνταγματικά στο άρθρο 5 § 1 του Συντάγματος (Άρθρο 5§1)

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

Σήμερα Ελευθερία των Συμβάσεων χωρίς περιορισμούς, σημαίνει ελευθερία του ισχυρότερου συμβαλλόμενου κι αυτό γιατί οι συμβάσεις και οι Γενικοί Όροι

Συναλλαγών δημιουργούσαν τέτοιους κινδύνους. Έτσι κατά τον 20ο αιώνα γίνονται συνεχείς προσπάθειες να επαναφερθεί στις συμβάσεις όσο γίνεται περισσότερη δικαιοσύνη, η οποία κατά τον 19ο αιώνα είχε θυσιαστεί λόγω του φιλελευθερισμού.

Ο Αστικός Κώδικας στήριξε μονομερώς την Ελευθερία των Συμβάσεων με τις διατάξεις των άρθρων 178 «Δικαιοπραξία αντίθετη στα χρηστά ήθη» και άρθρο 179 «Καταπλεονεκτικές Δικαιοπραξίες» που σκοπό έχουν να αποτρέψουν τη μεγάλη αδικία από τη χρήση και την εφαρμογή της ελευθερίας αυτής. Τέλος τα άρθρα του γενικού δικαίου των συμβάσεων και οι γενικές ρήτρες, των άρθρων 178 Δικαιοπραξία αντίθετη στα χρηστά ήθη, άρθρο 281 Απαγόρευση ασκήσεως δικαιώματος εάν υπερβαίνει προφανώς τα όρια που επιβάλλουν η καλή πίστη ή τα χρηστά ήθη ή ο κοινωνικός ή οικονομικός σκοπός του δικαιώματος, και 288 Ο οφειλέτης έχει υποχρέωση να εκπληρώσει την παροχή όπως απαιτεί η καλή πίστη αφού ληφθούν υπ' όψιν και τα συναλλακτικά ήθη, βοηθούν στην επίτευξη της προστασίας του οικονομικά ασθενέστερου (Άρθρο 174 Α.Κ.).

## 1.6 Σύμβαση Προσχώρησης

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

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

στον ιδιώτη σύμβαση που έχει διατυπωθεί από αυτούς και ο ιδιώτης είτε λόγω εμπιστοσύνης είτε λόγω ανάγκης προσχωρεί στο περιεχόμενο της συμβάσεως.

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

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

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

## 1.7 Νόμος 1961/1991

Ο Έλληνας νομοθέτης ενόψει του σχεδίου της Οδηγίας 93/13 αλλά και άλλων Οδηγιών για την προστασία του καταναλωτή, το 1991 θέσπισε γενικό νόμο για την προστασία του καταναλωτή, ένα κεφάλαιο του οποίου ρύθμιζε το δίκαιο των

Γενικών Όρων Συναλλαγών. Ο Νόμος 1961/1991 έδωσε μια απάντηση στη ανάγκη για επέμβαση του κράτους για την προστασία των συναλλασσόμενων και την ύπαρξη ενός θεσμικού πλαισίου κατάλληλου και αποτελεσματικού που να αντιμετωπίζει το πρόβλημα.

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

## **1.8. Συμβούλιο της 5ης Απριλίου 1993 & Οδηγία 93/13/ΕΟΚ**

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

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

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

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

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

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

Έτσι, ο ν. 2251/1994, μεταξύ άλλων, έθεσε το έλασσον για την προστασία των καταναλωτών (πχ γραπτή αποτύπωση των γενικών όρων, ενημέρωση για τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, κ.α.), «επιβάρυνε» με κάποιες πρόσθετες υποχρεώσεις την πολιτεία και τους επαγγελματίες – προμηθευτές και διευκρινίζει το περιεχόμενο ορισμένων διατάξεων ώστε να αποτραπούν ερμηνείες που μπορούν να περιορίσουν την προστασία του καταναλωτή. Ειδικότερα:

Με την παρ. 5 του άρθρου 2 του Ν. 2251/1994, στην περίπτωση που εξετάζεται αίτημα για την απαγόρευση γενικού όρου στο πλαίσιο της συλλογικής αγωγής επιλέγεται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή εκδοχή του γενικού όρου. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα αποτραπούν οι προμηθευτές από το «να ρίχνουν στο παιγνίδι» ασαφείς και διφορούμενες ρήτρες σε βάρος νομικώς απείρων και απροειδοποίητων καταναλωτών.

Επιπλέον, απαλείφεται το στοιχείο του υπέρμετρου στη διατάραξη της ισορροπίας υποχρεώσεων και δικαιωμάτων σε βάρος του καταναλωτή, και η ρύθμιση επαναφέρεται ουσιαστικά ως προς το σημείο στο καθεστώς που προέβλεπε το

άρθρο 25 παρ. 2 του ν. 1961/91 για την προστασία του καταναλωτή. Μάλιστα ο όρος «υπέρμετρη» κατανοήθηκε δυστυχώς από ορισμένα δικαστήρια με περιεχόμενο που φέρνει την ισχύουσα ρύθμιση να προσκρούει στη σχετική κοινοτική οδηγία.

Στον ισχύοντα νόμο, ακόμα, διευκρινίζεται, προς άρση οποιασδήποτε αμφιβολίας, ότι οι εμπειρεχόμενοι στη λίστα της παραγράφου 7 του άρθρου 2 του Ν. 2251/94 ενδεικτικοί όροι είναι σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί.

Τέλος, προβλέπεται ρητά ότι οι διατάξεις του άρθρου 2 Ν. 2251/94 καλύπτουν και κάθε συμβατικό όρο που δεν αποτέλεσε αντικείμενο διαπραγμάτευσης όπως ακριβώς προβλέπεται για το πεδίο εφαρμογής της οδηγίας.

## **1.9.Νόμος 3587/2007**

Με τον νέο νόμο ν.3587/2007 τροποποιήθηκε και επικαιροποιήθηκε σε βασικές του διατάξεις ο κεντρικός νόμος 2251/1994 «Περί προστασίας των καταναλωτών» ενσωματώνοντας τις σχετικές Κοινοτικές Οδηγίες.

Πρόκειται για ένα σύγχρονο και ευρωπαϊκά προσανατολισμένο νομοθέτημα, που εξοπλίζει, τόσο τον καταναλωτή στις συναλλαγές του, όσο και τις επιχειρήσεις που ενσωματώνουν και ενστερνίζονται όλες τις αρχές του υγιούς ανταγωνισμού και εμπορίου.

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

- 1) Αναβαθμίζεται σε επίπεδο οργάνωσης και αρμοδιοτήτων το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, το οποίο μετονομάζεται σε Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς.
- 2) Οι καταναλωτικές οργανώσεις αποκτούν πλέον συγκεκριμένους κανόνες λειτουργίας.

- 3) Συνστήνεται επιτροπή προστασίας ανηλίκων, που σκοπό έχει την προστασία από κινδύνους που προκαλούνται από προϊόντα στην ψυχική ή πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων, αλλά και επιτροπές φιλικού διακανονισμού στις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις για την εξώδικη επίλυση των διαφορών.
- 4) Διευρύνεται η έννοια του όρου «καταναλωτή», ώστε να συμπεριλάβει και τις ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα καθώς και κάθε φυσικό πρόσωπο ή νομικό πρόσωπο το οποίο εγγυάται υπέρ του καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στα πλαίσια της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας (βλ. πχ. Απόφαση ΑΠ 1332/2012 και η πιο πρόσφατη ΑΠ (ΟΛΟΜ) 13/2015, καθώς και νομολογιακά παραδείγματα στο Κεφάλαιο 1.2).
- 5) Προβλέπεται η δυνατότητα του υπουργού να προβαίνει σε κανονιστικές ρυθμίσεις που αφορούν ζητήματα που κρίνονται με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις, καθώς και η δυνατότητα των ενώσεων καταναλωτών να ασκούν συλλογικές αγωγές και να αξιώνουν την αναγνώριση της αποκατάστασης της ζημιάς που υπέστησαν οι καταναλωτές από την παράνομη πρακτική.
- 6) Εισάγεται ρύθμιση, ως μέτρο κοινωνικής προστασίας, σύμφωνα με την οποία απαγορεύεται η κατάσχεση της πρώτης κατοικίας δανειολήπτη για χρέος μέχρι δέκα χιλιάδων (10.000) Ευρώ από καταναλωτικά δάνεια και πιστωτικές κάρτες, υπό την προϋπόθεση ότι υπάρχει αποδεδειγμένη αδυναμία πληρωμής.
- 7) Διασαφηνίζεται η έννοια του προμηθευτή, έτσι ώστε να περιλαμβάνει όλους τους κρίκους της αλυσίδας εφοδιασμού της αγοράς με προϊόντα ή εμπορεύματα από τον παραγωγό μέχρι τον τελικό διανομέα.
- 8) Διασαφηνίζεται ο ορισμός του «προϊόντος», ο οποίος δεν περιλαμβανόταν στον αρχικό νόμο.
- 9) Καθορίζεται η έννοια και το περιεχόμενο των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών.



- 10) Διασαφηνίζεται η έννοια των παραπλανητικών πράξεων ή παραλείψεων και παρατίθεται σχετική περιπτωσιολογία.
- 11) Οριοθετείται το περιεχόμενο των επιθετικών πρακτικών και δίνεται σειρά αντίστοιχων περιπτώσεων.
- 12) Καθορίζονται οι κυρώσεις που θα επιβάλλονται σε κάθε περίπτωση που παρατηρούνται ανάλογα φαινόμενα στην αγορά και καθίστανται αυστηρότερα τα πρόστιμα σε περιπτώσεις παραβάσεων, ξεκινώντας από 1.500 ευρώ και φθάνοντας έως το 1 εκατ. ευρώ.

#### Τροποποίηση του νόμου

Με τον Ν. 3587/07 (ΦΕΚ 152 Α/10-7-2007) πραγματοποιήθηκε η τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει και η ενσωμάτωση σε αυτόν της οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149).

Ο συνδυασμός του εμπορίου με το Διαδίκτυο είχε σαν αποτέλεσμα την εμφάνιση του λεγόμενου ηλεκτρονικού εμπορίου και τη συνεπακόλουθη δημιουργία νέων απαιτήσεων για νομική ρύθμιση του νέου οικονομικού κλάδου. Το κενό που δημιουργήθηκε στη νομοθεσία εξαιτίας της ιδιαίτερης φύσης των χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων καλύφθηκε από την τροποποίηση του νόμου περί Προστασίας του Καταναλωτή από τον Ν. 3587/07 και το Προεδρικό Διάταγμα σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο 131/2003. Τα δύο αυτά νομοθετήματα συνδέονται στενά μεταξύ τους, καθώς το διάταγμα δρα συμπληρωματικά στη ρύθμιση της ηλεκτρονικής αγοράς από τον Ν. 3587/07.

### **1.10 Δικαστικός Έλεγχος των Γενικών Όρων Συναλλαγών**

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

### **1.11 Δικαστικός Έλεγχος της ένταξης των Γ.Ο.Σ.**

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

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

### **1.12 Δικαστικός Έλεγχος των Γ.Ο.Σ. μέσω ερμηνείας**

Αφού οι Γ.Ο.Σ. εντάχθηκαν νομίμως στη σύμβαση, στη συνέχεια υπάγονται σε δικαστικό έλεγχο μέσω ερμηνείας, σύμφωνα με τους κανόνες ερμηνείας των δικαιπραξιών και με κριτήριο το επίπεδο κατανόησης του μέσου εκπροσώπου του συναλλακτικού κύκλου στον οποίο απευθύνονται με δύο αποκλίσεις (Στις περιπτώσεις δηλαδή αυτές δεν εξετάζεται το εάν και πως θα μπορούσε να αντιληφθεί και αξιολογήσει του όρους ο μέσος καταναλωτής, αλλά για την

αξιολόγηση τους χρησιμοποιούνται οι δύο αυτοί ερμηνευτικοί κανόνες που θέτει ο νόμος).

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

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

### **1.13 Άμεσος Έλεγχος των Γ.Ο.Σ.**

Ο Άμεσος Έλεγχος αφορά το κύρος του περιεχομένου των Γ.Ο.Σ. και βάσει του νόμου 2251/1994, χρησιμοποιούνται κάποια κριτήρια για τον έλεγχο αυτό. Σύμφωνα με το άρθρο 2 § 6 «Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα την διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.» Πρόκειται για γενική ρήτρα περί απαγόρευσης των καταχρηστικών Γ.Ο.Σ. που θεωρούνται από το νόμο ως καταχρηστικοί και συνεπώς άκυροι.<sup>23</sup>

### **1.14. Καταχρηστικότητα**

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

---

<sup>23</sup> Αναλυτικά για την ένταξη, ενσωμάτωση και έλεγχο των ΓΟΣ: Γιώργος Μεντής « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000, σελ: 37επ. , 51επ., 60επ. αντίστοιχα

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.

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

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

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

κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί,

25. υποχρεώνουν τον καταναλωτή να προκαταβάλει υπερβολικά μεγάλο μέρος του τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή, μολονότι ο προμηθευτής δεν ανέλαβε την υποχρέωση να εκτελέσει παραγγελία του καταναλωτή με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές ή χαρακτηριστικά ούτε η παροχή του προμηθευτή συνίσταται σε υπηρεσίες με κράτηση,

26. επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις,

27. αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα,

28. περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, μέσα στην οποία ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή,

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

30. επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση ή

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

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

- Ρήτρες που αφορούν στη σύναψη, στη διάρκεια και στη λήξη της σύμβασης (άρθρο 2 § 7, εδάφια α, γ, δ, ε, στ, ιστ).

- Ρήτρες που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή (άρθρο 2 § 7, εδάφια β, θ, ι, ιβ, ιγ, ιδ, ιε, ιζ, κβ, κγ, κθ).

- Ρήτρες που απονέμουν στον προμηθευτή δικαιώματα μονομερούς καθορισμού στοιχείων της σύμβασης (άρθρο 2 § 7, εδάφια ε, ζ, η, ια, ιη).

Όλα τα παραπάνω ισχύουν και για κάθε όρο της σύμβασης που δεν αποτελεί αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν δηλαδή ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενο του. Ισχύουν δε ακόμη και για την υπόλοιπη σύμβαση στην περίπτωση που υπήρξε τέτοια διαπραγμάτευση για κάποιον όρο της ή στοιχεία κάποιου όρου της.

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

### **1.15 Καταχρηστικές Ρήτρες & Ελεύθερος Ανταγωνισμός**

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

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

Με αυτόν τον τρόπο, οι πρακτικές των ανταγωνιζόμενων προμηθευτών, οι Γ.Ο.Σ., οι καταναλωτές, τα συμφέροντα αυτών και η σημασία τους για την αποτελεσματική λειτουργία της ελεύθερης αγοράς δέθηκαν ολοένα και

περισσότερο. Έτσι οι καταναλωτές και η προστασία τους στις συναλλαγές διείσδυσε, στο χώρο του αθέμιτου ανταγωνισμού. Ο καταναλωτής στο πλαίσιο της οικονομίας της ανοικτής αγοράς με ελεύθερο ανταγωνισμό, καλείται να εξετάσει την παροχή και την σχέση της με το τίμημα που καλείται να καταβάλει και να αποφασίσει εάν θα καταρτίσει την σύμβαση. Στη διαμόρφωση της σχέσης τιμής και παροχής επικεντρώνεται και ο ανταγωνισμός μεταξύ των προμηθευτών, με αποτέλεσμα ο καταναλωτής να έχει την ευχέρεια να συγκρίνει τις προσφορές και να αποφασίσει για την πιο συμφέρουσα.



## Κεφάλαιο 2: ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ο προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή ως βασικό στοιχείο των κανόνων που συντάσσουν το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή έχει κύρια σημασία. Ο καταναλωτής ως ενεργό μέλος της αγοράς έχει συσχετιστεί από τη δεκαετία του 1960 με το οικονομικά ασθενέστερο πρόσωπο απέναντι στους φορείς της παραγωγής και του εμπορίου.

Δεν πρόκειται για τον καθιερωμένο προσδιορισμό του προσώπου που ενεργεί συναλλαγές για την ικανοποίηση μη επαγγελματικών αναγκών του, αλλά για κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προσδιορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες, που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους. Επομένως, καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης του διαφημιστικού μηνύματος.

Από τότε που η κατανάλωση απέκτησε ιδιαίτερη σημασία και έγινε λόγος για την καταναλωτική κοινωνία, η θέση του καταναλωτή ως αντισυμβαλλομένου μέσα στην αγορά παραδόξως, αντί να βελτιωθεί, χειροτέρευσε. Αντί αν αποκτήσει εξίσου ισχυρή θέση με αυτήν των βιομηχάνων και των εμπόρων, ο καταναλωτής μεταβλήθηκε σε αντισυμβαλλόμενο χωρίς ισχύ. Αιτία αποτέλεσαν μεταξύ άλλων η συγκέντρωση των επιχειρήσεων και η πραγματοποίηση συμπράξεων, γεγονότα που οδηγούν κατά κανόνα στη άρση του οργανισμού.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Αντωνία Πουλάκου- Ευθυμιάτου, «Επιτομή Εμπορικού Δικαίου». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2003, σελ. 167-168

## **2.1 Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή**

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

### **2.1.1 Η περίοδος πριν από το 1991**

Αν και η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή από το δίκαιο είχε καταστεί επιτακτική, ως το 1991 δεν είχε απασχολήσει επαρκώς τον έλληνα νομοθέτη. Υπήρχαν μόνο αποσπασματικές ρυθμίσεις, στις οποίες ήταν υποχρεωμένη η χώρα μας να προχωρήσει για να είναι συνεπής προς την υποχρέωση εναρμόνισης του ελληνικού δικαίου προς το κοινοτικό.

Έτσι, είχαν εκδοθεί υπουργικές αποφάσεις για την παραπλανητική διαφήμιση, για τις πωλήσεις εκτός του καταστήματος, για την καταναλωτική πίστη και την ευθύνη του παραγωγού ελαττωματικών προϊόντων. Οι παραπάνω αποφάσεις, εκτός από την τελευταία, αποτελούσαν στην πραγματικότητα μετάφραση και μάλιστα σε ορισμένα σημεία λανθασμένα των αντίστοιχων κοινοτικών οδηγιών, χωρίς προσπάθεια ομαλής ενσωμάτωσής τους στο εθνικό δικαιοσύστημα και στην ελληνική πραγματικότητα, γι' αυτό δεν εφαρμόστηκαν ποτέ.

Ενώ λοιπόν για τους καταναλωτές στις συναλλαγματικές τους σχέσεις δεν προβλεπόταν ειδική νομική προστασία, η θεωρία, ως ένα βαθμό και η νομολογία, εν μέρει με επιτυχία, αλλά πάντως με δυσχέρειες, προσπαθούσαν να εξασφαλίσουν μέσα προστασίας από τις διατάξεις του ν. 146/1914 για τον αθέμιτο ανταγωνισμό έναντι τουλάχιστον των παραπλανητικών και των αθέμιτων διαφημίσεων και λοιπών πρακτικών των επαγγελματιών. Χωρίς, λοιπόν, να υπάρχει νόμος για την προστασία του καταναλωτή, προστασία επιδιώκεται σε μεγάλο βαθμό μέσω της

απαγόρευσης πράξεων αντιθέτων στα χρηστά ήθη κατά του θεμιτού ανταγωνισμού.

Πρέπει να σημειωθεί ότι είχαν προηγηθεί αρκετές προσπάθειες και η σύνταξη νομοσχεδίων μέχρι την ψήφιση του τελικού σχεδίου νόμου έχει την προστασία του καταναλωτή. Επίσης η μορφή με την οποία ψηφίστηκε το νομοσχέδιο διέφερε ριζικά από τη μορφή με την οποία το είχε παραδώσει στον υπουργό εμπορίου η επιτροπή σύνταξης, καθώς τροποποιήθηκαν ή απαλείφθηκαν σημαντικές διατάξεις από το Κοινοβούλιο.

### **2.1.2 Ο ν. 1961 του 1991 για την προστασία του καταναλωτή**

Ο ν.1961/91 αποτελούσε νόμο-πλαίσιο, που για πρώτη φορά ρύθμιζε ένα σημαντικό αριθμό ζητημάτων, που αφορούν την προστασία του καταναλωτή. Με το νόμο αυτό έγινε το πρώτο βήμα και άνοιξε ο δρόμος για την επίτευξη μιας προστασίας των ελλήνων καταναλωτών εφάμιλλης προς αυτήν, που έχει από καιρό επιτευχθεί στα περισσότερα από τα άλλα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως στη Δανία, στη Γερμανία, στη Γαλλία, στο Βέλγιο, στην Ισπανία καθώς και σε άλλες χώρες.

Με το νόμο του 1991 για την προστασία του καταναλωτή προσαρμόστηκε η ελληνική νομοθεσία προς τις πέντε από τις οδηγίες της Κοινότητας, που αφορούν την προστασία του καταναλωτή, εκσυγχρονίστηκε το δίκαιο της διαφήμισης, θεσπίστηκε η υποχρέωση εξυπηρέτησης μετά την πώληση, αναγνωρίστηκαν οι ενώσεις καταναλωτών και εισήχθηκαν οι θεσμοί της εξώδικης επίλυσης των καταναλωτών διαφορών και του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών. Η νομιμοποίηση των ενώσεων καταναλωτών να εγείρουν συνολική αγωγή, την τελευταία στιγμή πριν από την ψήφιση του νομοσχεδίου απαλείφθηκε, ενώ επανήλθε αυτή με περιορισμένη μορφή με τον ν. 2000/91 για την αποκρατικοποίηση, απλούστευση των διαδικασιών εκκαθάρισης, ενίσχυση των κανόνων ανταγωνισμού και άλλες διατάξεις, που με τα άρθρα 25 έως 29 τροποποίησε το ν. 1961. Ο ν. 2000/91 επανέφερε και τις διοικητικές κυρώσεις, που είχαν επίσης καταργηθεί την τελευταία στιγμή πριν από την ψήφιση του νόμου,

ενώ τροποποίησε και τμήμα της ρύθμισης για την ευθύνη του κατασκευαστή ελαττωματικών προϊόντων, όμως προς λάθος κατεύθυνση.

Η σύνταξη του νόμου εκείνου, έγινε με γνώμονα το γεγονός ότι, ένα νομοθέτημα για την προστασία του καταναλωτή έπρεπε να επιδιώξει την επαναφορά της ισορροπίας στις σχέσεις προμηθευτών - καταναλωτών, με την απονομή δικαιωμάτων στους καταναλωτές, τα οποία θα αποτελούσαν το αντίβαρο στα πλεονεκτήματα, που εκ των πραγμάτων απολαμβάνουν οι προμηθευτές.

Ο ν. 1961/91 ήταν γενικά προσαρμοσμένος στο δίκαιο της Κοινότητας, αλλά και στη σύγχρονη τεχνολογική ανάπτυξη και στις σημερινές πολύπλοκες οικονομικές και κοινωνικές συνθήκες. Εξάλλου, η προσπάθεια ενίσχυσης των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και η ανύψωση σε αξίωμα της ανάγκης προστασίας του καταναλωτή, ως ασθενέστερου, προσέδιδαν στο νομοθέτημα εκείνο καθαρά κοινωνικό χαρακτήρα, χωρίς όμως να παραβλέπεται η ανάγκη προώθησης μέσω των διατάξεων ενός υγιούς ανταγωνισμού.

## **2.2 Προστασία Καταναλωτή & Ευρωπαϊκή Ένωση**

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

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων αυτών αντανακλούν και τις διαφορές κάθε κράτους μέλους στα συστήματα έννομης τάξης, στις κοινωνικές και πολιτιστικές παραδόσεις καθώς και στα θεσμικά και πολιτικά πλαίσια. Ορισμένα κράτη ευνόησαν μια κανονιστική προσέγγιση και βασίστηκαν σε μία ολοκληρωμένη διοικητική δομή για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν τους καταναλωτές ενώ άλλα κράτη υιοθέτησαν μια περισσότερο ρεαλιστική προσέγγιση.

Άλλες κυβερνήσεις έδωσαν προτεραιότητα στη νομοθεσία για τα τρόφιμα ενώ άλλες προτίμησαν να επικεντρωθούν στις εμπορικές επωνυμίες ή την παροχή αγαθών και υπηρεσιών. Η σύλληψη μιας πολιτικής σε θέματα κατανάλωσης εμφανίζεται στα μέσα της δεκαετίας του '70. Η συνθήκη της Ρώμης δεν προέβλεπε τη θέσπιση τέτοιας πολιτικής και μόνο στη διάσκεψη κορυφής του Παρισιού το 1972, οι αρχηγοί κρατών και κυβερνήσεων εκδήλωσαν για πρώτη φορά πολιτική βούληση για το θέμα αυτό.

Λίγο μετά, η Επιτροπή υπέβαλε το πρώτο πρόγραμμα δράσης σχετικά με τη προστασία των καταναλωτών. Αυτό το κείμενο αναφοράς, αναφέρει πέντε κατηγορίες θεμελιωδών δικαιωμάτων που αποτελούν τη βάση της κοινοτικής νομοθεσίας στο θέμα αυτό, μεταξύ των οποίων και το δικαίωμα στην προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών.

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

Η Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη που τέθηκε σε ισχύ την 1η Ιουλίου 1987, επέτρεψε την εισαγωγή της έννοιας του καταναλωτή στη Συνθήκη και με το άρθρο 100Α αυτής, τέθηκαν βάσεις της νομικής αναγνώρισης της πολιτικής για τους καταναλωτές. Η κατάργηση των συνόρων και η υλοποίηση της ενιαίας αγοράς την 1η Ιανουαρίου 1993 δημιούργησε μια αγορά 340 εκατομμυρίων καταναλωτών και παραπάνω, πράγμα που οδήγησε στην ανάγκη για κανόνες. Επίσης έγινε συνειδητό ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι απαραίτητη για την καλή λειτουργία της αγοράς. Στη διάρκεια αυτής της περιόδου ελήφθησαν μέτρα σε πολλούς τομείς, μεταξύ των οποίων και σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες στις συμβάσεις.

Αυτή η θετική εξέλιξη επιβεβαιώθηκε με τη συνθήκη του Μάαστριχ, με την οποία δόθηκε στην προστασία των καταναλωτών η διάσταση αληθινής κοινοτικής πολιτικής. Όχι μόνο δηλώνεται ρητώς στους γενικούς στόχους ότι η Κοινότητα οφείλει να «συμβάλλει στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών» αλλά δομείται το νομικό πλαίσιο που επιτρέπει τη διεξαγωγή της πολιτικής των καταναλωτών.

Η συνθήκη του Άμστερνταμ, χωρίς να τροποποιεί αυτές τις κατευθύνσεις έδωσε νέα ώθηση στη πολιτική για τους καταναλωτές. Η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και η προώθηση του δικαιώματος τους σε πληροφόρηση, εκπαίδευση και οργάνωση τους, με σκοπό την προάσπιση των συμφερόντων τους έγιναν, σύμφωνα με το νέο άρθρο 129 A12 , οι βασικοί στόχοι. Η διεύρυνση της Ευρωπαϊκής Ένωσης με την είσοδο δέκα νέων χωρών την 1/5/2004, δημιούργησε μία νέα Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία αριθμεί περίπου 460 εκατομμύρια καταναλωτές.

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

#### **Υγεία και ασφάλεια καταναλωτών.**

Στο άρθρο 7 του ν. 2251, με τίτλο «Υγεία και ασφάλεια καταναλωτών», ρυθμίζεται η υποχρέωση των προμηθευτών να διαθέτουν στην αγορά μόνο ασφαλή προϊόντα. Η ρύθμιση αποτελεί πιστή προσαρμογή προς την κοινοτική οδηγία 92/59/ΕΟΚ για την γενική ασφάλεια των προϊόντων, ενώ κατά βάση επαναλαμβάνει τη ρύθμιση του προϊσχύσαντος δικαίου, άρθρο 4-6 ν. 1961/91.

Πρόκειται για την καθιέρωση μιας σημαντικότητας υποχρέωσης, η οποία, μαζί με την καθιέρωση της αντικειμενικής ευθύνης του παραγωγού για τα ελαττωματικά προϊόντα του και τη δυνατότητα δέσμευσης και απόσυρσης από την αγορά των επικίνδυνων προϊόντων, ελπίζεται ότι θα αποτελέσει ένα νέο θεσμικό πλαίσιο, αποτελεσματικό για την προστασία του καταναλωτή, που όχι μόνον κατασταλτική, αλλά και προληπτική ενέργεια.

Η ρύθμιση είναι γενική, συμπληρωματικού χαρακτήρα, έχει δηλαδή σημασία κυρίως όταν δεν υπάρχουν στο ελληνικό ή στο κοινοτικό δίκαιο ειδικότερες διατάξεις για την ασφάλεια συγκεκριμένων προϊόντων. Σοβαρός αριθμός οδηγιών τεχνικού χαρακτήρα, οι οποίες ορίζουν τις βασικές προϋποθέσεις για τη θέση σε κυκλοφορία συγκεκριμένων προϊόντων, έχουν ήδη ψηφιστεί.

Η οδηγία για τη γενική ασφάλεια των προϊόντων έχει μια ιδιαιτερότητα. Εκτός από τον κύριο σκοπό της, που συνίσταται στην εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών, έχει και δύο επιπρόσθετες επιδιώξεις, μια προληπτικού και μια κατασταλτικού χαρακτήρα. Προληπτικά επιδιώκει την καθιέρωση ενός κοινοτικού καθεστώτος ασφαλείας με προαπαιτούμενα εναρμονισμένα, τα οποία θα δεσμεύουν τα κράτη - μέλη, τους παραγωγούς και τους προμηθευτές. Έτσι μόνον ελπίζεται ότι θα μπορέσει να επικρατήσει πνεύμα εμπιστοσύνης μέσα στην εσωτερική αγορά. Ως καταναλωτικό μέτρο, η οδηγία επιδιώκει την καθιέρωση μιας διαδικασίας κατεπειγόντως σε κοινοτικό επίπεδο, όταν από ανασφαλή προϊόντα υπάρχουν σοβαροί κίνδυνοι για την υγεία των καταναλωτών ολόκληρης της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## 2.3 Σύλλογοι και Ενώσεις Καταναλωτών

Στο τρίτο μέρος του ν. 2251 περιλαμβάνονται οι οργανωτικές διατάξεις, οι οποίες αναφέρονται στους εξής βασικούς θεσμούς, πρώτον, στην ένδικη προστασία των καταναλωτών και στις ενώσεις καταναλωτών, δεύτερον στον εξώδικο διακανονισμό των καταναλωτικών διαφορών και τρίτον, στο Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών. Ο νόμος εισάγει και μια νέα επιτροπή, την Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών από τις ΔΕΚΟ

Για την δικαστική προστασία των καταναλωτών τρία είναι τα ζητήματα που πρέπει να εξεταστούν. Πρώτον, η ατομική δικαστική προστασία, δεύτερον, η συλλογική δικαστική προστασία και τρίτον, οι προοπτικές ένδικης προστασίας των καταναλωτών, όχι πλέον σε εθνικό, αλλά σε ενδοκοινοτικό επίπεδο.

### 2.3.1 Ενώσεις καταναλωτών

Πρόκειται για σωματεία διεπόμενα από τις διατάξεις του νόμου για την προστασία του καταναλωτή και από τον Αστικό Κώδικα. Έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα, στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση καταναλωτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και ασκούν συλλογικές αγωγές. Μέλη της ένωσης είναι φυσικά πρόσωπα, και απαιτείται ως ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μελών για τη σύσταση της τα εκατό μέλη.<sup>25</sup> Κάθε Ένωση Καταναλωτών έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους δημόσιους οργανισμούς, τις επιχειρήσεις, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων

---

<sup>25</sup> Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1997, σελ 182-186



και παράσταση πολιτικής αγωγής. Κάθε Ένωση Καταναλωτών δικαιούται να παρεμβείνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών. Ιδίως μπορούν να ζητήσουν α) Την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί. β) χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης, γ) τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεων τους για παράλειψη.<sup>26</sup>

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

Ενώσεις καταναλωτών έχουν συσταθεί και λειτουργούν στην Ελλάδα εκ των οποίων γνωστότερες είναι η Ένωση Καταναλωτών Ποιότητα Ζωής (Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ.), το Ινστιτούτο Καταναλωτών (ΙΝ.ΚΑ.) και το Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών (ΚΕ.Π.ΚΑ). Υπάρχει ακόμη και το βαλκανικό κέντρο καταναλωτών (Β.С.С.), με έδρα στη Θεσσαλονίκη, το οποίο υποστηρίχθηκε οικονομικά και πολιτικά από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή Γενική Διεύθυνση με μέλη την Ελλάδα, την πρώην Γιουγκοσλαβία, Βουλγαρία, Ρουμανία, Αλβανία, Τουρκία και Κύπρο, τα οποία εκπροσωπούσαν από μία εγχώρια ένωση ή ομοσπονδία καταναλωτών και με στόχο την προώθηση των συμφερόντων των καταναλωτών στη περιοχή των Βαλκανίων (Άρθρο 10 Ν.2251/1994).

### 2.3.2 Ίδρυση

Οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να ιδρύουν συλλόγους και ενώσεις καταναλωτών για την προστασία και την προαγωγή των συμφερόντων τους. Οι σύλλογοι αυτοί συνιστώνται ως ενώσεις προσώπων ή ως σωματεία, σύμφωνα με τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα.

---

<sup>26</sup> Αντωνία Πουλάκου- Ευθυμιάτου, «Επιτομή Εμπορικού Δικαίου». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2003, σελ. 190-192

Οι ενώσεις καταναλωτών έχουν ως αποκλειστικό σκοπό την προστασία των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση τους, τους ενημερώνουν, τους συμβουλεύουν, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου.

Οι ενώσεις καταναλωτών οργανώνονται σε ενώσεις καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού. Μέλη ενώσεων καταναλωτών δεύτερου βαθμού είναι μόνο ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού. Για την σύσταση ένωσης καταναλωτών πρώτου βαθμού απαιτούνται εκατό τουλάχιστον ιδρυτικά μέλη. Σε δήμους με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδων κατοίκων αρκούν πενήντα ιδρυτικά μέλη. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να ιδρύουν γραφεία και σε περιοχές εκτός έδρας του. Κάθε φυσικό πρόσωπο δεν επιτρέπεται να συμμετάσχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού. Για τη σύσταση ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού απαιτείται συμμετοχή πέντε τουλάχιστον ενώσεων καταναλωτών πρώτου βαθμού.

Οι πόροι των ενώσεων καταναλωτών προέρχονται από τις συνδρομές των μελών τους, από λοιπές εισπράξεις, από τη διάθεση των εντύπων που εκδίδουν, καθώς και εισπράξεις από δημόσιες εκδηλώσεις, από κληρονομίες ή κληροδοσίες.

Επίσης, από κρατικές επιχορηγήσεις ή επιχορηγήσεις από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, όπως και επιχορηγήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διεθνών οργανισμών, διεθνών ενώσεων καταναλωτών.

Οι ενώσεις καταναλωτών αποκτούν νομική προσωπικότητα με την εγγραφή τους στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών που τηρούνται σε κάθε νομαρχία. Το μητρώο είναι δημόσιο βιβλίο. Καθένας μπορεί να το συμβουλευτεί και να ζητήσει αντίγραφο ή πιστοποιητικό οποιασδήποτε εγγραφής του. Στο υπουργείο Εμπορείου τηρείται συγκεντρωτικό μητρώο για όλες τις ενώσεις καταναλωτών της χώρας.

**Γενική Γραμματεία Καταναλωτή (Υπουργείο Ανάπτυξης)**

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

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

### **2.3.3 Δικαιώματα**

Κάθε ένωση καταναλωτών έχει το δικαίωμα να ζητάει και να λαμβάνει πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού, από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους δημόσιους οργανισμούς, τις επιχειρήσεις κοινής ωφελείας, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στα πλαίσια της τοπικής αυτοδιοίκησης.

Επίσης, νομιμοποιείται να ζητάει για τα δικαιώματα των μελών ως καταναλωτών έννομη προστασία, δικαστικά ή διοικητικά, οποιασδήποτε μορφής. Ιδίως, νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση κατά διοικητικών πράξεων και παράσταση πολιτικής αγωγής. Κάθε ένωση καταναλωτών δικαιούται να παρέμβει πρόσθετα σε εκκρεμείς δίκες μελών της για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτές.

Εφόσον συγκεντρώσουν τουλάχιστον πεντακόσια ενεργά μέλη και έχουν εγγραφεί στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από έναν τουλάχιστον χρόνο μπορούν να ασκούν κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού.

Μπορούν ειδικότερα να ζητήσουν την παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί, αλλά και χρηματική αποζημίωση λόγω ηθικής βλάβης. Μπορούν επίσης να ζητήσουν τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεων τους για παράλειψη ή χρηματική ικανοποίηση μέχρι την έκδοση εκτελεστής απόφασης.

Συλλογική αγωγή, σύμφωνα με τα παραπάνω, μπορούν να ασκήσουν από κοινού περισσότερες ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού, ακόμη και αν κάθε μία από αυτές έχει μικρότερο αριθμό ενεργών μελών από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο, αρκεί τα ενεργά μέλη όλων των ενώσεων αθροιστικά να υπερβαίνουν το όριο αυτό. Η συλλογική αγωγή ασκείται με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης καταναλωτών.<sup>27</sup>

Τη συλλογική αυτή αγωγή μπορούν να ασκούν εναντίον των προμηθευτών και τα εμπορικά και τα βιομηχανικά, βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια.

Οι ενώσεις καταναλωτών δεν δικαιούνται αμοιβής από τα μέλη τους για ατομικά ή συλλογικά μέσα προστασίας που τους παρέχουν.

Πρέπει να σημειωθεί ότι οι ενώσεις καταναλωτών ευθύνονται για την ακρίβεια των πληροφοριών που ανακοινώνουν προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού.

#### **2.3.4 Επιτροπές προστασίας- ΕΣΚΑ**

Σε κάθε νομαρχία λειτουργεί Επιτροπή Φιλικού Διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών.

---

<sup>27</sup> Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1997, σελ 187-198

Αφετέρου, στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης έχει συσταθεί το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών το οποίο λειτουργεί ως γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργείου ανάπτυξης για κάθε θέμα της αρμοδιότητας του Υπουργείου που αφορά την προστασία του καταναλωτή, την προώθηση των συμφερόντων και την διασφάλιση των δικαιωμάτων του. Ειδικότερα, εκφράζει τις θέσεις των καταναλωτών για θέματα προστασίας τους, υποβάλλει προτάσεις για την προώθηση των συμφερόντων τους και διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις σε καταναλωτικά θέματα και ιδίως για όλα τα νομοσχέδια και τις διατάξεις που αφορούν τους καταναλωτές.

Επιπλέον, υπάρχει και η Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των Δημόσιων Επιχειρήσεων και Οργανισμών. Η επιτροπή αυτή διατυπώνει προτάσεις και προβαίνει σε υποδείξεις προς τις Δημόσιες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς για την βελτίωση των προϊόντων και υπηρεσιών τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων του καταναλωτή

## Κεφάλαιο 3: ΜΟΡΦΕΣ ΚΑΙ ΕΙΔΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

### 3.1 Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Προστασία του Καταναλωτή

Ο όρος «ηλεκτρονικό εμπόριο» καλύπτει όλες τις μορφές επιχειρηματικότητας και για αυτό το λόγο συχνά αναφέρεται και ως «ηλεκτρονικό επιχειρείν». Οι εφαρμογές του καλύπτουν όλο τον εμπορικό κύκλο, από την παραγωγή πρώτων υλών και την παροχή υπηρεσιών μέχρι την παράδοση τους στον αγοραστή και καταναλωτή, συμπεριλαμβάνοντας και τρίτους φορείς όπως είναι οι τράπεζες και οι ασφαλιστικές εταιρίες.

Το δικαίωμα συμμετοχής όλων στην Κοινωνία της Πληροφορίας, φαίνεται στο άρθρο 5 Α παρ. 2 του Συντάγματος, το οποίο προβλέπει ότι ο «καθένας έχει το δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας» και ορίζει ως υποχρέωση του Κράτους τη διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσης τους.

Επιπλέον στην έννοια του όρου «Υπηρεσίες της Κοινωνίας της Πληροφορίας» εμπίπτει οποιαδήποτε υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας που συνήθως παρέχεται : α) έναντι αμοιβής, β) με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και γ) κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών.

Ο νομοθέτης έχει θεσπίσει σειρά διατάξεων που ενισχύουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές λαμβάνοντας υπόψη τον διασυννοριακό χαρακτήρα του παγκόσμιου ιστού.

Ένα από τα κυριότερα νομοθετήματα που εφαρμόζονται επί του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι ο ν. 2251/94 περί προστασίας καταναλωτή, όπως τροποποιήθηκε πρόσφατα από τον ν. 3587/2007, εισάγοντας και τις ευρωπαϊκές ρυθμίσεις για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Είναι ιδιαίτερος σημαντικό το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου, οφείλουν να προσφέρουν στους καταναλωτές και στις αρμόδιες αρχές, άμεση και συνεχή πρόσβαση και ενημέρωση για τις ακόλουθες τουλάχιστον πληροφορίες:

- α) επωνυμία του φορέα παροχής της υπηρεσίας,
- β) γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο φορέας είναι εγκατεστημένος,
- γ) στοιχεία που να επιτρέπουν την ταχεία επαφή και την άμεση και ουσιαστική επικοινωνία με το φορέα παροχής της υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης,
- δ) εφόσον ο φορέας είναι εγγεγραμμένος σε εμπορικό μητρώο, ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, το οικείο μητρώο και τον αριθμό εγγραφής του σε αυτό, ή ισοδύναμο τρόπο αναγνώρισης στο μητρώο αυτό,
- ε) εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της σχετικής εποπτικής αρχής,
- στ) όσον αφορά τα νομοθετικώς κατοχυρωμένα επαγγέλματα, (όπως γιατροί, δικηγόροι, αρχιτέκτονες..), την επαγγελματική ένωση ή παρόμοιο όργανο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών, τον επαγγελματικό τίτλο και το κράτος μέλος που τον έχει χορηγήσει, καθώς και μνεία των επαγγελματικών κανόνων που ισχύουν στο κράτος μέλος εγκατάστασης, καθώς και του τρόπου πρόσβασης σ' αυτούς,
- ζ) εφόσον η δραστηριότητα που ασκεί ο φορέας υπόκειται σε ΦΠΑ, τον αριθμό αναγνώρισης που προβλέπεται από το κοινό σύστημα φόρου προστιθέμενης αξίας κύκλου εργασιών.

Επιπρόσθετα, σε κάθε ηλεκτρονική συναλλαγή, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα της αναιτιολόγητης, εντός 14ημέρου, υπαναχώρησης στη σύμβαση και επιστροφής του προϊόντος που έχει αγοράσει στην αρχική του κατάσταση. Ο καταναλωτής δεν βαρύνεται με τα έξοδα επιστροφής. Κάθε περιορισμός που θέτει το ηλεκτρονικό κατάστημα στο χρόνο υπαναχώρησης είναι άκυρος. Αντίθετα ο χρόνος μπορεί να είναι μεγαλύτερος, αν υπάρχει σχετική συμφωνία μεταξύ των μερών.

Διαφορετικά, εφόσον ο πωλητής δεν έχει ενημερώσει σαφώς τους καταναλωτές για το δικαίωμά τους να υπαναχωρήσουν, η προθεσμία επιστροφής θα παρατείνεται κατά 12 μήνες.

### 3.1.1 Ιστορική Αναδρομή και ορισμός ηλεκτρονικού εμπορίου

Στο πρόσφατο παρελθόν οι συναλλαγές και οι αγορές των καταναλωτών και αντίστοιχα οι πωλήσεις των εμπόρων γίνονταν με καθαρά συμβατικά μέσα. Οι καταναλωτές προκειμένου να αγοράσουν αυτό που επιθυμούσαν ή να δεχτούν μια υπηρεσία, έπρεπε να μεταβούν στην έδρα του προμηθευτή των αγαθών ή των υπηρεσιών.

Σήμερα, η εξέλιξη και η πορεία της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας και του ηλεκτρονικού εμπορίου συνδέεται άμεσα με την ανάπτυξη των δικτύων και του Internet.

Έτσι ως ηλεκτρονικό εμπόριο, ορίζεται το εμπόριο που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα, βασίζεται δηλαδή στην ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί έκφανση των λεγόμενων υπηρεσιών που παρέχονται μέσω συμβάσεων που καταρτίζονται εξ αποστάσεως.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί μια ολοκληρωμένη συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω του Δικτύου χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία των συμβαλλόμενων μερών, δηλαδή του πωλητή και του αγοραστή, οι οποίοι βρίσκονται ακόμη και σε διαφορετικές χώρες.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο καλύπτει δύο είδη δραστηριοτήτων και διακρίνεται σε έμμεσο, που περιλαμβάνει ηλεκτρονική παραγγελία υλικών αγαθών τα οποία μπορούν να παραδοθούν με παραδοσιακούς τρόπους, όπως το ταχυδρομείο, και σε άμεσο, που περιλαμβάνει παραγγελία, πληρωμή και παράδοση άυλων αγαθών και υπηρεσιών, όπως λογισμικό είτε οπτικοακουστικό υλικό.

Ωστόσο, το Διαδίκτυο είναι ελεύθερο και η εμπειρία που υπάρχει έχει ήδη αποδείξει πως οποιαδήποτε προσπάθεια επιβολής κεντρικού ελέγχου δεν οδηγεί σε ιδιαίτερα αποτελέσματα. Η ισόρροπη χρήση του Διαδικτύου, όμως, από όλους τους χρήστες, είναι σημαντικός παράγοντας προστασίας και αναβάθμισης της ποιότητας ζωής του πολίτη.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Για ιστορική αναδρομή, βλ. και Πόπη Καλαμπούκα- Γιαννοπούλου, «Δίκαιο Συναλλαγών Ειδικά Θέματα». Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 2013, σελ.2-4



### 3.1.2 Είδη και μορφές του Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Το διαδίκτυο είναι ένα απεριόριστο δίκτυο διασυνδεδεμένων δικτύων υπολογιστών, στο οποίο μπορούν να έχουν πρόσβαση οι πάντες, χωρίς διάκριση. Τα δίκτυα αυτά συνδέονται μεταξύ τους μέσω του τηλεφωνικού συστήματος ή μέσω ασύρματων δικτύων. Τα δίκτυα που απαρτίζουν το διαδίκτυο ανήκουν τόσο σε ιδιώτες όσο και στο δημόσιο και τους φορείς αυτού.

Οι εφαρμογές του Διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, οι ταχυδρομικοί κατάλογοι, ο παγκόσμιος ιστός, οι ομάδες συζητήσεων και οι διάυλοι συνομιλιών, το πρωτόκολλο μεταφοράς αρχείου, ο τηλεχειρισμός υπολογιστή, η τηλεφωνία και τηλεδιάσκεψη, η ραδιοφωνική αναμετάδοση προγραμμάτων.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί μέρος του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Το μεν πρώτο περικλείει την έννοια της κατάρτισης μιας εμπορικής σύμβασης, δηλαδή της συναλλαγής χρημάτων και αγαθών μεταξύ δύο ή περισσότερων μερών.

Αντίθετα, η έννοια του ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι ευρύτερη, γιατί περιέχει και άλλες έννοιες και δραστηριότητες, όπως η ανταλλαγή πληροφοριών και ιδεών, την εύρεση προσωπικού, την προσέλκυση επενδυτών, τη βελτιστοποίηση διαδικασιών.

Άρα, το ηλεκτρονικό εμπόριο συνιστά την ψηφιακή εκτέλεση συναλλαγών μεταξύ επιχειρήσεων ή επιχειρήσεων και καταναλωτών που βασίζονται στην ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων μέσω δικτύων. Βασίζεται 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, παροχή βάσεων δεδομένων, πρόσβαση σε αρχεία, εξυπηρέτηση μετά την πώληση. Περιλαμβάνει προϊόντα, όπως καταναλωτικά αγαθά, εξειδικευμένο ιατρικό εξοπλισμό, καθώς και υπηρεσίες πληροφόρησης, οικονομικές, νομικές, ιατρικές συμβουλές.

## **A) Ηλεκτρονικό κατάστημα**

Τα ηλεκτρονικά καταστήματα ανήκουν στην κατηγορία «επιχείρηση προς καταναλωτή» και αποτελούν σημεία προώθησης και πώλησης αγαθών και υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.

Πρόκειται για δικτυακό marketing μιας επιχείρησης. Αρχικά, αυτό είχε πραγματοποιηθεί για τη διαφήμιση και προώθηση των αγαθών και των υπηρεσιών της εταιρίας. Στη συνέχεια, το μοντέλο αυτό ενισχύθηκε με τη δυνατότητα της παραγγελίας και της πληρωμής που είναι συνήθως συνυφασμένα με παραδοσιακές μεθόδους συναλλαγών.

Τα πλεονεκτήματα που ανακύπτουν για μια τέτοια εταιρεία είναι: Η αυξημένη ζήτηση, μία χαμηλού κόστους σφαιρική παρουσία στην ηλεκτρονική αγορά και φυσικά η μείωση του κόστους της προώθησης και των πωλήσεων. Τα οφέλη, από την άλλη μεριά, για τους καταναλωτές μπορεί να είναι: Οι χαμηλότερες τιμές, συγκρινόμενες πάντα με εκείνες του παραδοσιακού εμπορίου, η ευρύτερη επιλογή και δυνατότητα συναλλαγών 24 ώρες το 24ωρο και σε κάθε περίπτωση η αποφυγή της μετακίνησης στο φυσικό χώρο του καταστήματος.

## **Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Τραπεζικές Συναλλαγές**

### **B) E-BANKING**

E-banking (Ηλεκτρονική τραπεζική) ουσιαστικά σημαίνει εκτέλεση τραπεζικών εργασιών με ηλεκτρονικά κανάλια, δηλαδή με κανάλια πέρα από το κλασσικό τραπεζικό γκισέ. Ένα από αυτά είναι και το internet και σε αυτήν την περίπτωση, μιλάμε για διενέργεια τραπεζικών εργασιών μέσω αυτού. Η λογική του internet banking θέλει να χρησιμοποιείται ο υπολογιστής και ένας web browser.

### **Γ) MOBILE BANKING**

Mobile banking είναι ένας τρόπος επικοινωνίας με την τράπεζα στην οποία είναι κάποιος πελάτης και στηρίζεται στη χρήση κινητού τηλεφώνου και την αμφίδρομη μεταφορά πληροφοριών. Η επικοινωνία του mobile banking δίνει τη δυνατότητα να ενημερωνόμαστε για τους λογαριασμούς μας και να κάνουμε συναλλαγές από το κινητό μας όποτε θέλουμε οπουδήποτε κι αν βρισκόμαστε μέσω της υπηρεσίας γραπτών μηνυμάτων ή online σύνδεσης μέσω internet.

#### **Δ) PHONE BANKING**

Με το σύστημα τραπεζικής τηλε - εξυπηρέτησης ο πελάτης, αφού δώσει τηλεφωνικά τον αριθμό που βρίσκεται πάνω στην κάρτα του και τον προσωπικό κωδικό έχει τη δυνατότητα, όπως και στις παραπάνω περιπτώσεις, να διενεργήσει πολλές τραπεζικές συναλλαγές (πχ. μεταφορά ποσού από ένα λογαριασμό σε άλλο, εξόφληση λογαριασμών, πιστωτικών καρτών, ΟΤΕ και ΔΕΗ, ενημέρωση για τη μετακίνηση των λογαριασμών του, κ.λ.π).

Για να υπάρξει συνεργασία και να δοθούν κωδικοί και η πρόσβαση σε υπηρεσίες του e-banking μεταξύ ιδιωτών ή εταιρειών και της τράπεζας πρέπει να υπογραφεί μία σύμβαση εξ αποστάσεως, η οποία πρέπει να πληροί κάποιες προϋποθέσεις.

Η κατάρτισή της μπορεί να επέρχεται με την ηλεκτρονική διαβίβαση των εκατέρωθεν βουλήσεων μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, εφόσον πληρούνται σωρευτικά οι ακόλουθες προϋποθέσεις:

- Προϋπάρχει έγγραφη συμφωνία των μερών για την μεταξύ τους ηλεκτρονική διαβίβαση δηλώσεων βουλήσεως.
- Η συμφωνία να καθορίζει συγκεκριμένες διαδικασίες τυποποίησης και τεκμηρίωσης της γνησιότητας της προέλευσης, της αυθεντικότητας του περιεχομένου και της πιστότητας της μετάδοσης των δηλώσεων βουλήσεως.

- Οι διαδικασίες αυτές πρέπει να είναι κατά αντικειμενικό κριτήριο εμπορικά εύλογες, με την έννοια ότι πρέπει κατά την καλή πίστη να είναι σε θέση να καλύψουν τυχόν ελαττώματα της γνησιότητας της προέλευσης, της αυθεντικότητας του περιεχομένου ή της πιστότητας της αναμετάδοσης της δήλωσης βουλήσεως εξίσου αποτελεσματικά όπως και ο έλεγχος της υπογραφής επί έγγραφων εντολών.
- Ως ελάχιστη διαδικασία τεκμηρίωσης απαιτείται σε κάθε περίπτωση η αναπομπή της δήλωσης βουλήσεως στον αποστολέα της προς επιβεβαίωση.
- Η συμφωνία να προβλέπει την τήρηση αρχείου των ανταλλασσόμενων δηλώσεων βουλήσεως αυτούσιων για συγκεκριμένη χρονική περίοδο από τότε που έλαβε χώρα η διαβίβαση της δήλωσης βουλήσεως, σύμφωνα με το χρόνο παραγραφής 5 έτη, και αρχείου που θα καταχωρούνται συνοπτικά τα δεδομένα κάθε δηλώσεως βουλήσεως για περίοδο τουλάχιστον 15 επιπλέον ετών, για την κάλυψη της 20ετούς παραγραφής σε περίπτωση σχετικής αξίωσης εγειρόμενης πιθανώς από τον πελάτη.
- Το αρχείο αυτό μπορεί να τηρείται με ηλεκτρονική ή άλλη μορφή και πρέπει να τηρείται από τρίτο ανεξάρτητο φορέα που οφείλει να εκδίδει νομίμως επικυρωμένα αντίγραφα και αποσπάσματα των δηλώσεων βουλήσεως κατόπιν αιτήσεως οποιουδήποτε των μερών, καθώς και οποιουδήποτε άλλου αποδεικνύει έννομο συμφέρον.<sup>29</sup>

### **3.2. Γενικοί Όροι Συναλλαγών στο Διαδίκτυο**

Οι συμβάσεις που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι είτε συμβάσεις προσχωρήσεως είτε συμβάσεις με προδιατυπωμένους γενικούς όρους συναλλαγών. Ο προσδιορισμός των Γ.Ο.Σ. είναι να αποτελέσουν περιεχόμενο της

---

<sup>29</sup> Πόπη Καλαμπούκα- Γιαννοπούλου, «Δίκαιο Συναλλαγών Ειδικά Θέματα». Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 2013 , σελ. 4-9 (Είδη και μορφές ηλεκτρονικού εμπορίου)

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

Οι προϋποθέσεις ένταξης των Γ.Ο.Σ. στη σύμβαση είναι οι εξής: α) η εξασφάλιση της δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου των Γ.Ο.Σ. από την πλευρά του προμηθευτή και β) γνώση ή υπαίτια άγνοια του καταναλωτή.

Κατά το άρθρο 2 §3 του Αστικού Κώδικα έντυποι Γ.Ο.Σ. πρέπει να εμφανίζονται ευανάγνωστα σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης, έτσι οι Γ.Ο.Σ. πρέπει να προβάλλονται σε εμφανές- κεντρικό σημείο του ηλεκτρονικού εγγράφου ή να επισημαίνονται με link το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της σύμβασης.

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

### **3.3 Τραπεζικές Συναλλαγές**

#### **3.3.1 Εισαγωγή**

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

διατυπωθεί εκ των προτέρων με ισχύ γενική και ενιαία, για να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο απροσδιόριστου και μεγάλου αριθμού μελλοντικών συμβάσεων.<sup>30</sup>

### 3.3.2 Φύση, Ερμηνεία και Έλεγχος των Γ.Ο.Σ.

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

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

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

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

---

<sup>30</sup> Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις» ,ΕΕμπΔ 1998, σελ. 887-896

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

Ως προς τον έλεγχο της νομιμότητας των Γ.Ο.Σ., γίνεται δεκτό ότι εφαρμόζονται οι γενικές διατάξεις των ΑΚ 281, 178-179 και 371-373. Ο κάθε συντάκτης Γ.Ο.Σ. οφείλει να δεσμεύει τον εαυτό του αποβλέποντας όχι μεμονωμένα στο ατομικό του συμφέρον αλλά και στην προάσπιση του συμφέροντος του μέλλοντος αντισυμβαλλόμενου. Πηγή δεσμεύσεως του συντάκτη των Γ.Ο.Σ. και ταυτόχρονα κριτήριο της ορθότητας του περιεχομένου τους είναι το γενικό συμφέρον και το συμφέρον της ασφάλειας των συναλλαγών. Συνεπώς, ρήτρες σε δεδομένη σύμβαση που αντιφάσκουν με το παραπάνω κριτήριο είναι άκυρες, έστω κι αν δε δικαιολογείται ακυρότητα βάσει των ΑΚ 179,281, 288.<sup>31</sup>

### **3.3.3 Γ.Ο.Σ. σε Τραπεζικές Συμβάσεις**

Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών στις τραπεζικές συμβάσεις παρουσιάζονται είτε ως προδιατυπωμένοι έντυποι όροι προοριζόμενοι να διέπουν όλες γενικά τις συναλλαγές της τράπεζας με τους πελάτες της, είτε κυρίως ως σταθερά επαναλαμβανόμενο περιεχόμενο εντύπων ατομικών συμβάσεων προσχώρησης.

Έτσι συναντάμε Γ.Ο.Σ. στα πάσης φύσεως δάνεια, τις καταθέσεις, τις ενέγγυες πιστώσεις, τις εγγυητικές επιστολές, προσαρμοσμένους στην εκάστοτε ατομική σύμβαση, η οποία σε ελάχιστα σημεία αφήνει ελεύθερο χώρο διαπραγμάτευσης. Ο έλεγχος των Γ.Ο.Σ. στις τραπεζικές συμβάσεις, αφορά στις συμβάσεις κατάθεσης, πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, έκδοσης και διαχείρισης μέσων πληρωμής πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, τραπεζικών επιταγών διαχείριση χαρτοφυλακίου, φύλαξη και διαχείρισης κινητών αξιών και συμβάσεις παροχής άμεσης πίστωσης (δάνεια). Ο νόμος 2522/1994 πρέπει να επεκτείνεται και σε τραπεζικές συμβάσεις, όταν οι τραπεζικές υπηρεσίες δεν εξαντλούν την επενέργεια τους στις καταναλωτικές ανάγκες των πελατών τους

---

<sup>31</sup> Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2001 Ν.2251/1994 , σελ. 98επ.

αλλά αποτελούν τα μέσα για την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Συγκεκριμένα σε περιπτώσεις μικρών εμπορικών επιχειρήσεων, οι οποίες λόγω του οικονομικού τους μεγέθους και της μικρής οργάνωσης, εμποδίζονται να αντιδράσουν στην οικονομική, κοινωνική και νομική ανωτερότητα του κάθε τραπεζικού οργανισμού που θέτει τους Γ.Ο.Σ. Έτσι, από τη μία η ανωτερότητα των τραπεζικών οργανισμών και από την άλλη η κατωτερότητα των πελατών τους καθιέρωσαν τη χρήση των γενικών όρων συναλλαγών στον τραπεζικό τομέα.<sup>32</sup>

Την τελευταία δεκαετία αναδείχθηκε ιδιαίτερα η προστασία των πελατών των τραπεζών από την χρήση των Γ.Ο.Σ. στις συναπτόμενες τραπεζικές συμβάσεις. Οι δραστηριοποιούμενες στην Ελλάδα τράπεζες, ανέπτυξαν και πρόσφεραν στους καταναλωτές μεγάλο αριθμό τραπεζικών προϊόντων «μέσων πληρωμής», στα οποία απέκτησε εύκολη πρόσβαση μεγάλος αριθμός καταναλωτών όλων των κοινωνικών στρωμάτων και εισοδημάτων.

Η περιγραφόμενη οικονομική και κοινωνική συγκυρία αλλά και η εξοικείωση των ελλήνων καταναλωτών με το πλαστικό χρήμα προκάλεσε τεράστια ζήτηση, με αποτέλεσμα να συναφθεί μεγάλος αριθμός συμβάσεων πιστωτικών καρτών, στεγαστικών και καταναλωτικών δανείων. Ειδικά τα δάνεια καταναλωτικής πίστης παρουσίασαν μια εντυπωσιακή αύξηση προκειμένου να ερεθίσουν ακόμη περισσότερες ανάγκες χρηματοδότησης των ήδη καταναλωτών, όπως για παράδειγμα τα εορτοδάνεια, δάνεια σπουδών και δάνεια διακοπών.

Έτσι, το δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή ανέλαβαν ενώσεις καταναλωτών όπως Ε.Κ.ΠΟΙ.ΖΩ. και ΙΝ.ΚΑ. με την άσκηση συλλογικών αγωγών. δημοσιεύθηκαν αποφάσεις Ελληνικών Δικαστηρίων, που αποσαφήνισαν το θολό τοπίο των τραπεζικών συμβάσεων, κήρυξαν πολλούς χρησιμοποιημένους όρους ως παράνομους ή καταχρηστικούς και με τον τρόπο αυτό εμπόδισαν την συνεχιζόμενη ομοιόμορφη χρήση τους από τις τράπεζες προς όφελος των καταναλωτών (Άρθρο 10 Ν.2251/1994).

---

<sup>32</sup> Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2001 Ν.2251/1994 , σελ. 16-19



### 3.3.4 Γενικοί Όροι Συναλλαγών και Δικαστικές Αποφάσεις

1219/2001 – Άρειος Πάγος (Προστασία καταναλωτή – Καταχρηστικότητα Γενικών Όρων Συναλλαγών (ΓΟΣ) στις συμβάσεις χορήγησης πιστωτικών καρτών)

Προστασία καταναλωτών - Τράπεζες – Ένωση καταναλωτών – Συλλογική αγωγή – Γενικοί όροι τραπεζικών συναλλαγών – Τραπεζική κατάθεση – Έξοδα κίνησης τραπεζικού λογαριασμού – Πιστωτική κάρτα - Απροσδόκητες ή αιφνιδιαστικές ρήτρες – Κατάχρηση δικαιώματος – Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης – Αναίρεση για παράβαση συζητητικής αρχής στη συλλογή γεγονότων – Κλοπή ή απώλεια πιστωτικής κάρτας – Χρεωστικό υπόλοιπο λογαριασμού – Τόκος – Ρήτρα παρέκτασης αρμοδιότητας – Καταναλωτική πίστη – Αγωγική αξίωση κατά τράπεζας – Πλασματικές δηλώσεις βουλήσεως – Ρήτρες εκπτώσεως – Χορήγηση πιστωτικής κάρτας – Ετήσια συνδρομή – Υποχρέωση ενημέρωσης – Εφάπαξ ποσοστό λόγω υπεραναλήψεως – Ρήτρες αναπροσαρμογής τόκων – Χρήση πιστωτικής κάρτας στο εξωτερικό – Έξοδα επεξεργασίας των συναλλαγών.

Με τους ΓΟΣ δεν απαγορεύεται η απόκλιση από οποιαδήποτε διάταξη ενδοτικού δικαίου, αλλά μόνο από εκείνες που φέρουν καθοδηγητικό χαρακτήρα ή σε περίπτωση άτυπων συναλλακτικών μορφών από τα ουσιώδη, για την επίτευξη του σκοπού και τη διατήρηση της φύσεως της σύμβασης, δικαιώματα και υποχρεώσεις των μερών. Καταχρηστικός είναι κάθε ΓΟΣ, ο οποίος χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία αποκλίνει από ουσιώδεις και βασικές αξιολογήσεις του ενδοτικού δικαίου, δηλαδή από τις τυπικές και συναλλακτικά δικαιολογημένες προσδοκίες του πελάτη. Έννοια διατάραξης της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων. Τρόπος ελέγχου καταχρηστικότητας ΓΟΣ.

Χαρακτήρα καταχρηστικότητας εμφανίζει ΓΟΣ τραπεζικής συναλλαγής κατά τον οποίο η τράπεζα μπορεί κατά την κρίση της να επιβάλλει οποτεδήποτε έξοδα κίνησης σε κάθε λογαριασμό για την περίπτωση που δεν παρουσιάζει υπόλοιπα ανώτερα από το κατώτατο όριο που θα καθορίζει κάθε φορά ίδια η τράπεζα. Οι ενώσεις καταναλωτών δικαιούνται να ασκήσουν αγωγή

κατά του προμηθευτή και να αξιώσουν παράλειψη της παράνομης συμπεριφοράς του και χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης πρόκειται για αστική κύρωση. Η ενσωμάτωση σε σύμβαση καταχρηστικού όρου δεν αποκλείει το δικαίωμα του προμηθευτή να καταργήσει καταχρηστικό όρο αντικαθιστώντας αυτόν με άλλον για το ίδιο θέμα που δεν είναι καταχρηστικός. Σ□ αυτή την περίπτωση αίρεται το έννομο συμφέρον της ενώσεως καταναλωτών να επιδιώξει με συλλογική αγωγή την αναγνώριση της καταχρηστικότητας.

Αν ο κάτοχος πιστωτικής κάρτας με υπαίτια βραδύτητα παραλείψει την άμεση προς την τράπεζα αναγγελία της κλοπής ή απώλειας της κάρτας, τότε είναι επιτρεπτή με ΓΟΣ η πλήρης μετακύλιση σε αυτόν του κινδύνου που προέρχεται από την ανεπίτρεπτη από τρίτο, χρήση της κάρτας. Αν ο πελάτης συμμορφωθεί προς την υποχρέωσή του της, χωρίς υπαίτια καθυστέρηση, αναγγελίας, τότε είναι καταχρηστική η ρήτρα, η οποία και για την περίπτωση αυτή προβλέπει ευθύνη του πελάτη. ΓΟΣ που επιτρέπει στην τράπεζα να καθορίζει εκάστοτε συμβατικό τόκο με τον οποίο θα χρεώνεται ο λογαριασμός του πελάτη στις περιπτώσεις τμηματικών εξοφλήσεων (καταβολών σε δόσεις) είναι καταχρηστικός και συνεπώς άκυρος όταν δεν καθορίζονται κριτήρια ειδικά εκ των προτέρων και εύλογα για τον καταναλωτή – πελάτη. Ρήτρα παρεκτάσεως της αρμοδιότητας που περιλαμβάνεται σε σύμβαση τράπεζας και πελάτη της χωρίς να αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και η οποία απονέμει αποκλειστική αρμοδιότητα στα δικαστήρια, στην περιφέρεια των οποίων βρίσκεται η έδρα της τράπεζας, θεωρείται καταχρηστική. Η σχέση μεταξύ του εκδότη πιστωτικής κάρτας και του πελάτη είναι σχέση έμμισθης εντολής.

Πότε είναι νόμιμη η συμφωνία ότι η τράπεζα δεν έχει ευθύνη έναντι του κατόχου της κάρτας για τις πράξεις ή παραλείψεις των επιχειρήσεων κατά τις συναλλαγές του με αυτές ούτε ο κάτοχος έχει δικαίωμα να προβάλει κατά της τράπεζας ενστάσεις και αξιώσεις που τυχόν θα έχει έναντι των επιχειρήσεων. Έννοια πλάσματος δικαίου. Πότε ρυθμίσεις στους ΓΟΣ, κατά τις οποίες προκαλείται πλάσμα ή αμάχητο τεκμήριο ότι ο πελάτης έχει ή δεν έχει εκφράσει δήλωση βουλήσεως ορισμένου περιεχομένου είναι καταχρηστικές. Είναι καταχρηστική ρύθμιση Γ.Ο.Σ. κατά την οποία θεωρείται περιελθούσα στον αντισυμβαλλόμενο

δήλωση του πελάτη ιδιαίτερας σημασίας, αν αυτός δεν διαμαρτυρηθεί.

### **3.3.5 Εφαρμογή του Ν.2251/94 στους Γ.Ο.Σ. συμβάσεων.**

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

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

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

Γ. Οι Γ.Ο.Σ. δεν δεσμεύουν τον αντισυμβαλλόμενο αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης αγνοούσε ανυπαίτια και δεν του υπέδειχθη η ύπαρξη τους ή στέρηθηκε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους.

Δ. Κατά την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των πελατών, ενώ, όταν έχουν διατυπωθεί μονομερώς, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του πελάτη. Ειδικοί όροι, που συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση των συμβαλλόμενων μερών, υπερισχύουν των Γ.Ο.Σ.

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

## **3.4 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ**

### 3.4.1 Εισαγωγή

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

Οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις για να επιβάλλουν τις προϋποθέσεις προώθησης αλλά και τους όρους των ασφαλιστικών προϊόντων που πωλούνται σήμερα τυποποιημένα, χρησιμοποιούν τους γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, οι οποίοι είναι προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη χρήση τους σε αόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων.<sup>33</sup>

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

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

---

<sup>33</sup> Ράνια Χατζηνικολάου- Αγγελίδου «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ- Η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτή» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2000,σελ. 55-58

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

### **3.4.2 Γ. Ο. Σ. σε Ασφαλιστικές Συμβάσεις**

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

Συμπερασματικά, για να γίνουν οι Γ. Ο. Σ. αναπόσπαστο κομμάτι μιας σύμβασης πρέπει ο χρήστης να φροντίσει να τους κάνει γνωστούς στον καταναλωτή διαφορετικά δεν είναι δεσμευτικοί γι' αυτόν. Ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να τους παραπέμψει σε αυτούς αφού ενυπάρχουν στο κείμενο της σύμβασης (Άρθρο 2 Ν.2496/1997)

Πιο ειδικά, στο ασφαλιστικό δίκαιο η ένταξη των γενικών ή ειδικών όρων στην ασφαλιστική σύμβαση ρυθμίζεται από το άρθρο 2 § 4 του ν. 2496/1997 κατά τον οποίο «όταν η σύμβαση διέπεται από γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, ο ασφαλιστής οφείλει να μνημονεύσει τούτο στο τμήμα του ασφαλιστηρίου που αναγράφονται τα εξατομικευμένα στοιχεία σύμβασης και να τους παραδώσει μαζί με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο» (Άρθρο 2 Ν.2496/1997). Με την ύπαρξη αυτού του άρθρου προκύπτει ότι οι ασφαλιστικοί όροι, γενικοί και ειδικοί, υπάρχουν ως στοιχεία της ασφαλιστικής σύμβασης με σκοπό α) τη δυνατότητα γνώσης αυτών

από τον ασφαλισμένο και β) η παράδοση τους μαζί με το ασφαλιστήριο στον ασφαλισμένο.<sup>34</sup>

#### Α) Γνώση των ασφαλιστικών όρων

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

Σύμφωνα με τον ΑσφΝ, άρθρο 1 § 2 και 2 § 3 υπάρχει η παρακάτω ρήτρα: « Η παρούσα ασφαλιστική σύμβαση διέπεται από τους συνημμένους ασφαλιστικούς όρους, τους γενικούς και ειδικούς όρους που αποτελούν το ενιαίο σύνολο της ασφαλιστικής σύμβασης. Οποιαδήποτε συμπλήρωση ή και μεταβολή του περιεχομένου αυτών, είναι άκυρη, εφόσον δε φέρει την υπογραφή νόμιμα εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου της εταιρίας». Οι γενικοί όροι περιέχουν ορισμούς για την κατανόηση των όρων που χρησιμοποιούνται στο ασφαλιστήριο, όπως για παράδειγμα ποιος θεωρείται λήπτης της ασφάλισης, τι είδους έγγραφο είναι το ασφαλιστήριο ή τι σημαίνει ασφαλισμένος κίνδυνος ή ασφαλιστική περίπτωση.

Επίσης υπάρχουν γενικές εξαιρέσεις που περιέχονται σε κάθε ασφαλιστήριο του ίδιου κλάδου ασφάλισης και ισχύει για κάθε ασφαλισμένο. Τέλος περιέχονται κίνδυνοι που δεν καλύπτονται, όπως πολεμικοί, φυσικών καταστροφών κ.τ.λ. καθώς και γενικές διατάξεις για τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης, την έννοια της ασφαλιστικής ζημίας, τον τρόπο υπολογισμού του ασφαλιστρού.

Οι ειδικοί όροι αποτελούν τις πρόσθετες καλύψεις που αναγράφονται στο ασφαλιστήριο και περιέχουν τις προϋποθέσεις παροχής ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών παροχών. Για παράδειγμα σε ένα ασφαλιστήριο περιουσίας, όπου καλύπτεται ο κίνδυνος της πυρκαγιάς, με ειδικό όρο η κάλυψη κινδύνων από πλημμύρα ή από κλοπή ή ακόμα και από σεισμό. Επίσης, οι ειδικοί όροι που συμφωνούνται μετά από ατομική συμφωνία και διαπραγμάτευση προηγούνται

---

<sup>34</sup> Ράνια Χατζηνικολάου- Αγγελίδου «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ- Η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτή» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2000, σελ 160-186

στην εφαρμογή και είναι επικρατέστεροι από τους προδιατυπωμένους γενικούς όρους. Όλοι οι ασφαλιστικοί όροι, γενικοί και ειδικοί, πρέπει να γράφονται με σαφήνεια σε ευδιάκριτα σημεία.

Συνεπώς, ο ασφαλιστής είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον ασφαλισμένο με ρητό και κατανοητό τρόπο για την ύπαρξη των ασφαλιστικών όρων. Η ενημέρωση πρέπει να γίνεται το αργότερο μέχρι την κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης, έτσι ώστε ο ασφαλισμένος να θεωρηθεί ότι έλαβε γνώση των ασφαλιστικών όρων.

Για την απόδειξη του ότι ο ασφαλισμένος έλαβε γνώση των ασφαλιστικών όρων υπογράφει στο τέλος της ασφαλιστικής σύμβασης, μετά την ενσωμάτωση των γενικών και ειδικών όρων, κάτω από μία ρήτρα ότι « ο ασφαλισμένος τελεί σε γνώση και αποδέχεται τους γενικούς και ειδικούς όρους, όρους για τις πρόσθετες καλύψεις, αντίγραφα των οποίων παρέλαβε».

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

#### B) Παράδοση ασφαλιστικών όρων

Οι ασφαλιστικοί όροι πρέπει να παραδίδονται στον ασφαλισμένο το αργότερο μαζί με την παράδοση του ασφαλιστηρίου. Ως προς απόδειξη παράδοσης, ο ασφαλισμένος υπογράφει στο τέλος του κειμένου της σύμβασης, μία δήλωση παραλαβής του ασφαλιστηρίου και των γενικών και ειδικών ασφαλιστικών όρων.

Η υπογραφή του ασφαλισμένου σημαίνει γνώση, αποδοχή, και δέσμευση τόσο των εξατομικευμένων στοιχείων της σύμβασης αλλά και όλων των όρων και προϋποθέσεων ασφαλιστικής κάλυψης που είναι διατυπωμένοι με τη μορφή γενικών ή ειδικών όρων. Η δήλωση παραλαβής και γνώσης του ασφαλιστηρίου και των γενικών και ειδικών ασφαλιστικών όρων αποτελεί για τον ασφαλισμένο γραπτή δικαιοπρακτική δήλωση αποδοχής των γενικών ασφαλιστικών όρων. Έτσι, οι γενικοί ασφαλιστικοί όροι καθίστανται δεσμευτικοί για τον ασφαλιζόμενο καθ' όλη την διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης, χωρίς να έχει το δικαίωμα να τους αμφισβητήσει κατά το χρόνο πραγματοποίησης του ασφαλισμένου κινδύνου .





## Συμπεράσματα

Είναι δύσκολο να αποφασίσει κάποιος εάν αισθάνεται ευχαριστημένος ή όχι μπροστά στην διαπίστωση, ότι προστατεύεται ως πολίτης όσο καταναλώνει. Ότι η συνταγματικά κατοχυρωμένη προστασία της προσωπικότητας του σε ένα κράτος δικαίου, ενεργοποιείται αποτελεσματικά, όχι από την αναγνώριση αυτής της αξίας του ως άνθρωπο, αλλά της οικονομικής του σημασίας ως καταναλωτή.

Η αμηχανία που προκαλεί μία τέτοια διαπίστωση, μετριάζεται εάν απλά αποδεχτούμε ότι πρόκειται για μία ακόμη περίπτωση στην ανθρώπινη ιστορία, που η οικονομία κινεί τα νήματα και καθορίζει τις εξελίξεις σε κοινωνικό, πολιτικό και νομοθετικό επίπεδο και το κράτος δικαίου είχε τη δυνατότητα να ανταποκριθεί στα καλέσματα των καιρών προς όφελος του συνόλου των καταναλωτών.

Περιλαμβάνοντας και τα πρόσωπα εκείνα, αποφασίζουν και εφαρμόζουν την χρήση καταχρηστικών ρητρών ή αθέμιτων εμπορικών τακτικών στο πλαίσιο ενός μεγάλου οικονομικού οργανισμού και προς όφελος του, όταν αργότερα το ίδιο βράδυ μπαίνουν σε γειτονικό πολυκατάστημα για να αγοράσουν ηλεκτρικές συσκευές για το σπίτι τους ή αποδέχονται μία τηλεφωνική προσφορά για την έκδοση πιστωτικής κάρτας με δωρεάν συνδρομή. Όποια αγοραπωλησία και να κάνει ο καταναλωτής, θα πρέπει να αναγνωρίζει και τους όρους. Είτε αυτή είναι από το ίντερνετ είτε είναι μια συναλλαγή στην τράπεζα, είτε μια απλή αγορά από το κατάστημα της γειτονιάς του.

Η συζήτηση σχετικά με την προστασία των καταναλωτών από παράνομες και καταχρηστικές ρήτρες στις τραπεζικές συμβάσεις, δεν έχει ως στόχο την αμφισβήτηση της προσφοράς και χρησιμότητας του τραπεζικού μας συστήματος.

Ο καταναλωτής, ο απλός πολίτης αλλά και ο επαγγελματίας και ολόκληρη η εθνική οικονομία έχουν ανάγκη των υπηρεσιών του και μέσω αυτού εξυπηρετούν δικά τους συμφέροντα. Αλλά, όμως, και η επιβίωση του τραπεζικού συστήματος έχει ανάγκη μίας κοινωνικά δίκαιης και τουλάχιστον αναπτυσσόμενης ατομικής και εθνικής οικονομίας. Το τραπεζικό συμφέρον, άλλωστε των τραπεζών συμβαδίζει με το οικονομικό συμφέρον κάθε πολίτη, αφού κυρίως από την οικονομική ανάπτυξη και ευκολία του τελευταίου αποκομίζουν κέρδη. Συνεπώς η

σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ πελάτη και τράπεζας επιβάλλεται να είναι πρωτίστως σχέση συμβατικά ισόρροπη. Βέβαιο είναι ότι την τράπεζα βαρύνει μια γενική υποχρέωση διαφυλάξεως των συμφερόντων των πελατών της, η οποία επιβάλλεται νομικά από τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών.

Η καλή πίστη δηλαδή η ευθύτητα και εντιμότητα, όσο και αν ακούγονται τετριμμένες αξίες, εξακολουθούν πάντα να διέπουν τις συναλλαγές μας για να μπορούν αυτές να συνεχισθούν προς όφελος όλων.

## Βιβλιογραφία

### Ελληνική Βιβλιογραφία

- Γιώργος Μεντής « Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο & Οικονομία». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2000, σελ. 3,37,51,60
- Αντωνία Πουλάκου- Ευθυμιάτου, «Επιτομή Εμπορικού Δικαίου». Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 2003, σελ. 167-168, 190-192
- Πόπη Καλαμπούκα- Γιαννοπούλου, «Δίκαιο Συναλλαγών Ειδικά Θέματα». Εκδόσεις Νομική Βιβλιοθήκη, 2013, σελ. 2-9
- ΝΙΚ.Κ. ΡΟΚΑΣ «Στοιχεία Εμπορικού Δικαίου (I) ». 2η Έκδοση, Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ, 1998, σελ. 14
- Ράνια Χατζηνικολάου- Αγγελίδου «ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΣΥΜΒΑΣΗ- Η προστασία του ασφαλισμένου ως καταναλωτή» Εκδόσεις ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2000, σελ. 55-58,160-186
- Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Τραπεζικό Δίκαιο –Δίκαιο Τραπεζικών Συμβάσεων» Εκδόσεις Ε' ΣΑΚΚΟΥΛΑ 2001 Ν.2251/1994, σελ. 16-19, 98
- Σπύρος Δ. Ψυχομάνης «Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις » ΕΕμπΔ 1998, σελ. 887-896
- Ι.Κ. Καρακώστας «Προστασία του Καταναλωτή». Εκδόσεις Αντ. Ν. ΣΑΚΚΟΥΛΑ 1997, σελ. 36-40, 182-198
- Ε. Περάκης, σε Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή Ελληνικό – Κοινοτικό, 2008, Επιμέλεια Ελ. Αλεξανδρίδου σελ. 32, 41,43,47
- Ε. Περάκης, Η έννοια του «καταναλωτή» κατά το νέο νόμο 2251/1994, ΔΕΕ 1995, σελ. 32
- Ελ. Αλεξανδρίδου, Ο τροποποιημένος νόμος για την προστασία του καταναλωτή από την σκοπιά ενός εμπορικολόγου ΝοΒ 2007, σελ. 1493
- Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας του Καταναλωτή Ελληνικό – Κοινοτικό, 1996, σελ. 35 και 38
- Γ. Δέλλιος, Πραστασία των Καταναλωτών και Σύστημα Ιδιωτικού Δικαίου, Ο καταναλωτής ως Υποκείμενο Έννομης Προστασίας, 2005, σελ. 41,55, 59,110
- Ι. Καρακώστας, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Ερμηνεία- Νομολογία – Πρακτική Εφαρμογή, 2008 σελ. 78

- Δ. Αυγητίδης Το δίκαιο του καταναλωτή στ θαλάσσια ασφάλιση, ΕπισκΕΔ Β/2006, σελ. 351
- Φ. Δώρης, ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων Τραπεζών ως καταναλωτών ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών, ΝοΒ 2004, σελ. 729
- Λ.Κοτσίρης, Η έννοια του καταναλωτή (γνωμοδότηση), ΔΕΕ 2005, σελ. 1128

### Πηγές από το ίντερνετ

- Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Θέματα Προστασίας Καταναλωτή» [http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index\\_el.htm](http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index_el.htm)
- Ιστοσελίδα <http://www.efpolis.gr/el/library2.html?function>
- Ιστοσελίδα Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή [http://www.efpolis.gr/el/diasfalisi\\_oikonomikon\\_symferonton\\_katanoloton.htm](http://www.efpolis.gr/el/diasfalisi_oikonomikon_symferonton_katanoloton.htm)
- Ιστοσελίδα <http://www.bankofgreece.gr/pages/el/otherlinks.aspx>
- Ιστοσελίδα Ευρωπαϊκής Επιτροπής [http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index\\_el.htm](http://www.europa.eu.int/comm/consumers/index_el.htm)
- Ιστοσελίδα <http://eur-lex.europa.eu/LexUriSeiv.htm> , Οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, Επίσημη Εφημερίδα αριθμ. L 095 της 21/04/93

### Άρθρα – Νόμοι

- Άρθρα 200,281 και 288 Α.Κ.
- Άρθρο 129α Συνθήκη Ε.Ε. - Άρθρο 153 Συνθήκης Αμστερνταμ
- 2501/31-10-2002 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος σχετικά με την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους. Σταμάτης Ι.Κουμάνης «Καταχρηστικοί όροι συναλλαγών στεγαστικού δανείου».
- ΦΕΚ 191/16-11-1994

- Άρθρο 5§1 του Συντάγματος ορίζει : «Καθένας έχει δικαίωμα να αναπτύσσει ελεύθερα την προσωπικότητά του και να συμμετέχει στην κοινωνική και πολιτική ζωή της χώρας, εφόσον δεν προσβάλλει τα δικαιώματα των άλλων και δεν παραβιάζει το Σύνταγμα ή τα χρηστά ήθη.»
- Άρθρο 174 Α.Κ. (Απαγορευμένη Δικαιοπραξία), άρθρο 200 Α.Κ. (Ερμηνεία συμβάσεων όπως απαιτεί η καλή πίστη αφού ληφθούν υπ' όψιν και τα συναλλακτικά ήθη).
- Άρθρο 10 Ν.2251/1994
- Οδηγία για καταναλωτική Πίστη 87/102/ΕΟΚ, Ελληνική Ένωση Τραπεζών, <http://www.hba.gr>
- Άρθρο 2 Ν.2496/1997