

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

**ΘΕΜΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΤΩΝ  
ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΚΑΙ Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ**



**ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ: ΜΠΑΝΤΟΥΡΑΚΗ ΕΛΠΙΔΑ, Α.Μ.: 8391,**

**ΣΤΑΥΡΑΚΑΚΗ ΣΠΥΡΙΔΩΝ, Α.Μ.: 8471.**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΙΑΤΡΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ**

**ΜΑΪΟΣ 2014**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<i>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</i> .....	3-6
<b>ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</b> .....	7
<i>ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΥ</i>	
<i>ΕΛΕΓΧΟΥ</i> .....	8-9
<i>ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</i> .....	10-17
<b>ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ</b>	
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ</b> .....	18-27
<b>ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ Γ.Ο.Σ</b> .....	28-31
<b>ΑΓΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ</b>	
<b>ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ</b> .....	32-39
<i>Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ</i> .....	40-41
<i>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ</i> .....	42
<i>ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ</i> .....	42-45
<i>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ</i> .....	46-48
<i>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΩΣΕΩΝ</i> .....	49-53
<b>ΕΠΙΛΟΓΟΣ</b> .....	54-55
<b>ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ</b> .....	56
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ</b>	
<b>ΠΗΓΕΣ</b> .....	57
<b>ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ</b> .....	58

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ήδη από τον 11<sup>ο</sup> αιώνα π.Χ εντοπίζονται σε νομοθεσίες των αρχαίων πολιτισμών και συγκεκριμένα στη Βαβυλώνα, κώδικες του βασιλιά Χαμουραμί που είναι οι πρώτες νομοθετικές διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή. Ο Κώδικας του Χαμουραμί θεωρείται η πρώτη οργανική συλλογή νόμων, αλλά και μια εκ των παλαιότερων. Ο μεταγενέστερος Μωσαϊκός νόμος περιέχει αρκετές ομοιότητες με τους νόμους του Κώδικα του Χαμουραμί. Στη συνέχεια βρίσκουμε διατάξεις για την προστασία του καταναλωτή στην περίοδο του Μεσαίωνα και συγκεκριμένα στη λεγόμενη Magna Charta στις αρχές του 13<sup>ου</sup> αιώνα μ.Χ<sup>1</sup>. Οι προσπάθειες για την προστασία του καταναλωτή στη σύγχρονη εποχή εντοπίζονται το 19<sup>ο</sup> με τη δημιουργία της Λίγκας των καταναλωτών της Ν. Υόρκης. Ο πρόεδρος των Η.Π.Α Τζόν Κέννεντυ στις αρχές του 1960 παρουσίασε το λεγόμενο Καταστατικό Χάρτη Προστασίας των Καταναλωτών καθιερώνοντας τέσσερα βασικά δικαιώματα του καταναλωτή: το δικαίωμα στην πληροφόρηση, το δικαίωμα στην επιλογή, το δικαίωμα στην ασφάλεια και το δικαίωμα της έκφρασης γνώμης. Έπειτα δημιουργήθηκαν νόμοι προστασίας των καταναλωτών, οργανώσεις για την προστασία τους, η κίνηση των καταναλωτών έχει αποκτήσει διεθνή χαρακτήρα με ισχύ και σε πολλές χώρες της Ε.Ε. οι παραγωγοί και οι εταιρίες ανά τον κόσμο έχουν προβεί σε άπειρες αυθαιρεσίες και αθέμιτες τακτικές παραπλάνησης του καταναλωτή με σκοπό το μεγαλύτερο κέρδος. Αποτέλεσμα αυτών ήταν τόσο η προστασία του καταναλωτή και η κάλυψη του νομικά, όσο και η προστασία στις συναλλαγές πωλητή και καταναλωτή υπέρ του δευτέρου, ο οποίος υπόκειται σε εκμετάλλευση.

---

<sup>1</sup> Κ. Δελούκα – Ιγγλέση, Ζητήματα Προστασίας του Καταναλωτή στα Κράτη μέλη της ΕΟΚ και του Συμβουλίου της Ευρώπης από Άποψη, Νομική, Κοινωνική και Οικονομική. Σελ. 28.

Κωδικοποιήθηκε λοιπόν η προστασία του καταναλωτή , όπως και οι γενικοί όροι στις συναλλαγές που τον προστατεύουν από αυθαιρεσίες των εκάστοτε πωλητών. Από τη ρωμαϊκή εποχή όπου εφαρμόζονταν το ρωμαϊκό δίκαιο μέχρι και στις μέρες μας, στη βάση του δικαίου των συμβάσεων βρίσκεται η γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων, σύμφωνα με την οποία οι εκάστοτε συμβαλλόμενοι μπορούν να συμπεριλάβουν στο κείμενο της σύμβασης που καταρτίζουν ότι επιθυμούν μετά από σχετική μεταξύ τους διαπραγμάτευση. Σε κάθε σύμβαση υπάρχει συχνά ένα ασθενέστερο μέρος , το οποίο δεν έχει τη δυνατότητα να διαπραγματευτεί τους όρους της σύμβασης στην οποία προσχωρεί. Την ανισορροπία αυτή, προσπάθησε να καθορίσει 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 διαμορφωμένο ανάλογα με τις συνθήκες κάθε συμβατικής σχέσης αλλά και την βούληση των εκάστοτε συμβαλλομένων που διαμορφώνουν ελεύθερα το περιεχόμενο της. Πρακτικά, τον 19ο αιώνα, η συγκεκριμένη ελευθερία αμφισβητείται. Τον ίδιο αιώνα γίνεται η εμφάνιση των γενικών όρων συναλλαγών ( Γ.Ο.Σ.) στις αναπτυγμένες, βιομηχανικά χώρες της Ευρώπης στους ασφαλιστικούς τομείς, των τραπεζικών υπηρεσιών και τους τομείς μεταφοράς.

Η συνεχής εξέλιξη της σύγχρονης οικονομίας με τη δημιουργία μεγάλων επιχειρήσεων, την παραγωγή τυποποιημένων αγαθών καθώς και την εμφάνιση της μαζικής κατανάλωσης, δημιουργήθηκε η χρήση συμβατικών όρων που είχαν διατυπωθεί από πριν, για την αποφυγή εξόδων, την απώλεια διαπραγματευτικού χρόνου αλλά και την ενότητα της νομικής ρύθμισης που γινόταν ολοένα και πιο πολύπλοκη<sup>2</sup>. Έγινε επιτακτική ανάγκη η τυποποίηση των συναλλαγών τους προκαθορίζοντας το περιεχόμενο των συμβάσεων, ώστε αυτό να είναι έτοιμο και να το χρησιμοποιούν κάθε φορά που το χρειάζονταν. Ο κάθε επιχειρηματίας διατύπωσε προκαταβολικά τους όρους των συμβάσεων που χρησιμοποιούσε και δήλωσε στους αντισυμβαλλόμενους του πως η μελλοντική συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί μόνο αν δεχθούν τους όρους του χωρίς συζήτηση. Αρχικά, οι μεγάλοι και οικονομικοί οργανισμοί που συναλλάσσονταν με το κοινό, όπως σιδηρόδρομοι και ακτοπλοΐα απεύθυναν τυποποιημένες και αδιαίρετες προτάσεις για την κατάρτιση διαφόρων συμβάσεων, χωρίς όμως να παρέχεται η δυνατότητα τροποποίησης τους κατά το στάδιο των διαπραγματεύσεων. Λόγω του ότι οι συναλλασσόμενοι 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 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

---

<sup>2 2</sup> Γιώργος Μεντής, Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο και Οικονομία.(2000), Σάκκουλας. Σελ. 4-9.

διαπλάσει ο άλλος συμβαλλόμενος<sup>3</sup>. 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. Όταν σχηματίστηκαν οι πολυεθνικές ανώνυμες εταιρίες τον 20<sup>ο</sup> αιώνα. Στη συνέχεια προσέφεραν αγαθά και υπηρεσίες σε πολίτες περισσότερων χωρών ανά τον κόσμο με αποτέλεσμα οι συναλλαγές να γίνουν πιο περίπλοκες. 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, αυτή των καταναλωτών, όπου αναγνωρίστηκαν τα δικαιώματα τους από διεθνείς οργανισμούς αλλά και εθνικά δίκαια. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, η νομοθετική εξουσία να επέμβει 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 υπήρχαν για τους καταναλωτές από την ενίσχυση της νομικής θέσης των προμηθευτών μέσω της ισχύς των γενικών όρων συναλλαγών, φάνηκε η αναγκαιότητα της θέσπισης μέτρων ώστε να περιοριστεί η νομική και οικονομική ισχύ του προμηθευτή και να αποφευχθεί η εκμετάλλευση του καταναλωτή στις συναλλαγές. Οι γενικοί όροι συναλλαγών στις συμβάσεις εξελισσόταν συνέχεια τις τελευταίες δεκαετίες και η χρήση τους αποτέλεσε αντικείμενο μελέτης από την νομική επιστήμη.

---

<sup>3</sup> Γιώργος Μεντής, Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο και Οικονομία.(2000), Σάκκουλας. Σελ. 3-4

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Από την αρχαιότητα μέχρι τις μέρες μας η ανταλλακτική και η συναλλακτική δραστηριότητα βρίσκεται σε διαρκή ανάπτυξη. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να υιοθετηθούν αλλά και να εφαρμοστούν κανόνες, που θα ρύθμιζαν τις σχέσεις που δημιουργούνταν από την ανταλλαγή των αγαθών και των υπηρεσιών<sup>4</sup>.

Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών είναι οι μονομερώς προδιατυπωμένοι, συμβατικοί όροι, που προορίζονται για ομοιόμορφη, πολλαπλή χρήση, τους οποίους ο ένας συμβαλλόμενος επιβάλλει, στον άλλον, κατά την κατάρτιση της σύμβασης 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 που διατυπώνονται μονομερώς, εκ των προτέρων 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>4</sup>Σ. Δ. Ψυχομάνης Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις(1998), Σάκκουλας. Σελ. 83-87.

## ΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΟΥ ΔΙΚΑΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

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 πρέπει να γνωρίζουν 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<sup>5</sup>. 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. 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.

---

<sup>5</sup> Ι.Κ. Καράκωστας, Προστασία του Καταναλωτή ν. 2251/1994 (2002), Σάκκουλας. Σελ. 66-67.



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. Σχετικά με τον άμεσο έλεγχο, 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<sup>6</sup>. 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>6</sup> Ι.Κ. Καρακώστας, Προστασία του Καταναλωτή ν. 2251/1994 (2002), Σάκκουλας. Σελ. 86.

## ΚΑΤΑΧΡΗΣΤΙΚΟΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Κάποιοι γενικοί όροι συναλλαγών χαρακτηρίζονται καταχρηστικοί, κι αυτό γιατί έχουν ως αποτέλεσμα την διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή 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 η απαρίθμηση αυτή να είναι περιοριστική. Σύμφωνα με τον παραπάνω νόμο καταχρηστικοί είναι οι όροι όταν :

1. παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης,
2. περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών,
3. προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή,
4. συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο,
5. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο,

6. επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία,
7. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση,
8. επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του<sup>7</sup>.
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,

---

<sup>7</sup> I.K. Καράκωστα, Προστασία του Καταναλωτή ν. 2251/1994 (2002), Σάκκουλας. Σελ 58-61

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 δικαιώματά 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 όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του,
21. επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή,
22. συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τις ενστάσεις του κατά τρίτου που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση με τον καταναλωτή,
23. απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή,
24. βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί,

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

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

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

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

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

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

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

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

- Ρήτρες που αφορούν στη σύναψη, στη διάρκεια και στη λήξη της σύμβασης (άρθρο 2 § 7, εδάφια α, γ, δ, ε, στ, ιστ).
- Ρήτρες που αφορούν στην εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή (άρθρο 2 § 7, εδάφια β, θ, ι, ιβ, ιγ, ιδ, ιε, ιζ, κβ, κη, κθ).
- Ρήτρες που απονέμουν στον προμηθευτή δικαιώματα μονομερούς καθορισμού στοιχείων της σύμβασης (άρθρο 2 § 7, εδάφια ε, ζ, η, ια, ιη)<sup>8</sup>.
- Ρήτρες με άμεσο ή έμμεσο δικονομικό περιεχόμενο (άρθρο 2 § 7, εδάφια κδ, κζ, λα).

Όλα τα παραπάνω ισχύουν και για κάθε όρο της σύμβασης που δεν αποτελεί αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν δηλαδή ο καταναλωτής δεν μπορεί να επηρεάσει το περιεχόμενο του. Ισχύουν 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, αν ένας ή περισσότεροι γενικοί όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί. Πέντε γενικούς όρους συναλλαγών των τραπεζών έκρινε παράνομους και καταχρηστικούς ο Άρειος Πάγος, κρίνοντας νόμιμους άλλους τρεις όρους. Πιο αναλυτικά, το Α1 Τμήμα του Αρείου Πάγου με την υπ' αριθμ. 652/2010 απόφασή του έκανε εν μέρει δεκτές αντίθετες αναιρέσεις της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος και της Ένωσης Καταναλωτών «Η Ποιότητα της Ζωής» ΕΚΠΟΙΖΩ κατά της 3499/2008 απόφασης του Εφετείου Αθηνών που αφορούσαν τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών (ΓΟΣ) των πιστωτικών ιδρυμάτων.

---

<sup>8</sup> Ι.Κ. Καρακώστας, Προστασία του Καταναλωτή ν. 2251/1994 (2002), Σάκκουλας, Σελ. 58-61

Συγκεκριμένα, ο Άρειος Πάγος, έκανε δεκτή την εισήγηση του αρεοπαγίτη Ν. Λεοντή και έκρινε νόμιμους τους εξής όρους:

1) την επιβάρυνση του καταναλωτή που χρησιμοποιεί την πιστωτική κάρτα ως μέσο πίστωσης με τόκους αναδρομικά από την ημέρα διεξαγωγής της συναλλαγής και όχι με την πάροδο της προθεσμίας πληρωμής που αναγράφεται στο μηνιαίο λογαριασμό που του αποστέλλεται (γεγονός που συνεπάγεται την επιβάρυνση του καταναλωτή με τόκους κατά μέσο όρο 35 ημερών).

2) την καταστρατήγηση της διαφάνειας του κυμαινόμενου επιτοκίου στις πιστωτικές κάρτες με τη δυνατότητα της τράπεζας για μεγαλύτερη αναπροσαρμογή από αυτή που προκύπτει από την αύξηση των επιτοκίων της Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας.

3) τη μονομερή από την τράπεζα διαμόρφωση του επιτοκίου καταθέσεων, δίχως αναφορά σε εύλογα κριτήρια. Αντίθετα, έκρινε παράνομους και καταχρηστικούς τους εξής όρους συναλλαγών:

1) την επιβολή εξόδων για τις αναλήψεις μετρητών από την ίδια τράπεζα μέσω πιστωτικής κάρτας που κλιμακώνονται ανάλογα με το ποσό της ανάληψης.

2) την επιβολή εξόδων αδράνειας (0,60 ή 1,00 ευρώ ανά μήνα) σε καταθετικούς λογαριασμούς που παραμένουν ακίνητοι για διάστημα μεγαλύτερο των 18 μηνών.

3) την επιβολή επιβάρυνσης στον δανειολήπτη 50 ευρώ για τη χορήγηση από την Τράπεζα βεβαίωσης οφειλών.

4) τον περιορισμό της ευθύνης της τράπεζας σε περίπτωση που γίνει παράνομη χρήση του απολεσθέντος ή κλαπέντος βιβλιαρίου καταθέσεως.

5) την επιβολή εξόδων τήρησης και παρακολούθησης στους λογαριασμούς καταθέσεων<sup>9</sup>.

Οι Γ.Ο.Σ. 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 δίκαιο 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<sup>10</sup>.

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 πελάτης, 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.

---

<sup>9</sup> Ιστοσελίδα <http://www.areiospagos.gr/>.

<sup>10</sup> Γ. Μεντής, Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο και Οικονομία(2000),Σάκκουλα. Σελ. 16-18.



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.

## ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

Οι γενικοί όροι συναλλαγών (Γ.Ο.Σ.) αναφέραμε πως είναι συμβατικοί όροι που καθορίζονται εκ των προτέρων κατά τρόπο γενικό και ενιαίο για να αποτελέσουν τυπικό και ομοιόμορφο περιεχόμενο ενός μεγάλου αριθμού συμβάσεων που τίθενται από το ένα συμβαλλόμενο μέρος (χρήστη) στο άλλο (πελάτη) κατά την κατάρτιση της σύμβασης. Με τους Γ.Ο.Σ. επιτυγχάνεται η απλοποίηση και η ταχύτερη σύναψη των συναλλακτικών σχέσεων μέσω της τυποποίησής τους. Οι Γ.Ο.Σ. αποτελούν συμβατικό περιεχόμενο των συναλλακτικών σχέσεων της τράπεζας και του πελάτη με γενική και ενιαία ισχύ και συμπληρώνονται ή τροποποιούνται με τους ειδικούς όρους των επί μέρους τραπεζικών συμβάσεων. Οι Γ.Ο.Σ. και οι όροι των επί μέρους συμβάσεων αποτελούν ενιαίο σύνολο και συνομολογούνται όλοι ουσιώδεις, σε περίπτωση δε αντίθεσης μεταξύ τους υπερισχύουν οι τελευταίοι ως ειδικότεροι. Σε περίπτωση πραγματικής ή φαινόμενης αντίθεσης μεταξύ όρων των Γ.Ο.Σ. εφαρμόζεται η αρχή της ειδικότητας.

Σε περίπτωση λεκτικής ή εννοιολογικής διαφοράς μεταξύ της ελληνικής και της αγγλικής ή τυχόν άλλης έκδοσης των Γ.Ο.Σ. υπερισχύει η ελληνική. Η τυχόν μερική ή ολική ακυρότητα ενός ή περισσότερων από τους Γ.Ο.Σ. δεν επηρεάζει την ισχύ και το κύρος των υπολοίπων ή οποιασδήποτε συμβατικής σχέσης της Τράπεζας με τον πελάτη. Οι σχέσεις συναλλαγής του πελάτη με την τράπεζα στηρίζονται στην εμπιστευτικότητα και καλύπτονται από το τραπεζικό απόρρητο. Η τράπεζα θέτει την οργάνωση και την υποδομή της στη διάθεση του πελάτη για την εκτέλεση των εντολών του.

Ο πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη για τη νομιμότητα των συναλλαγών του και δηλώνει ότι ουδεμία συναλλαγή του συμβάλλει στη νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και στη χρηματοδότηση της τρομοκρατίας .

Κάθε συναλλακτική σχέση του πελάτη με την τράπεζα προϋποθέτει την τήρηση σε αυτήν από τον πελάτη καταθετικού λογαριασμού καθ' όλη την διάρκειά της . Τα εμπορικά βιβλία της τράπεζας αποτελούν πλήρη απόδειξη για τις κάθε είδους εγγραφές που διαλαμβάνουν, επιτρεπομένης της ανταπόδειξης. Με τους Γ.Ο.Σ. επιδιώκεται η τυποποίηση των συναλλακτικών σχέσεων χάριν απλοποίησης και ταχύτερης συνάψεως τους αλλά και χάριν της βέλτιστης εξυπηρέτησης των συμφερόντων του συντάκτη τους. Τα προβλήματα που ανακύπτουν από τη χρήση τους είναι πάντως κοινά και αφορούν κυρίως τη νομική φύση τους, την ερμηνεία τους και τον έλεγχο της νομιμότητας του περιεχομένου τους. Αρχικά, υποστηρίζεται ότι οι Γ.Ο.Σ. δεν αποτελούν πηγή δικαίου αλλά έχουν συμβατική ισχύ, εφόσον γίνονται αποδεκτοί από τον συμβαλλόμενο στην ατομική σύμβαση είτε ρητά είτε σιωπηρά. Ρητά αποκτούν συμβατική ισχύ με την αναγραφή τους στη σύμβαση που υπογράφουν τα συμβαλλόμενα μέρη ή με τη παραπομπή σε αυτούς, ενώ απαιτείται απόδειξη ότι ο αντισυμβαλλόμενος έλαβε γνώση συγκεκριμένου όρου. Για σιωπηρή ενσωμάτωση των Γ.Ο.Σ. στην ατομική σύμβαση απαιτείται, εκτός από τις γενικές προϋποθέσεις σιωπηρής κατάρτισης μιας σύμβασης, και γνώση ή δυνατότητα γνώσεως του περιεχομένου τους. Ως προς την ερμηνεία των Γ.Ο.Σ. υποστηρίζεται ότι πρέπει κανείς να κρίνει αντικειμενικά, κατά τρόπο παρόμοιο με την ερμηνεία του νόμου, αδιαφορώντας για τις περιστάσεις και τις συνθήκες, κάτω από τις οποίες καταρτίστηκε η συγκεκριμένη σύμβαση<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Σ. Δ. Ψυχομάνης Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις(1998), Σάκκουλας. Σελ. 83-87.

Στα πλαίσια αυτά η νομολογία και η επιστήμη διατύπωσαν και ορισμένους ερμηνευτικούς κανόνες, όπως ότι οι ατομικοί όροι υπερισχύουν των γενικών, ότι σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται σε βάρος του συντάκτη τους και ότι η ακυρότητα είναι μερική.

Τέλος, ως προς τον έλεγχο της νομιμότητας των Γ.Ο.Σ., γίνεται δεκτό ότι εφαρμόζονται οι γενικές διατάξεις των Α Κ 281, 178-179 και 371-373<sup>12</sup>.

Ο κάθε συντάκτης Γ.Ο.Σ. οφείλει να δεσμεύει τον εαυτό του αποβλέποντας όχι μεμονωμένα στο ατομικό του συμφέρον αλλά και στην προώθηση 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.

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.

---

<sup>12</sup> Κ. Η. Ρήγας, Απαλλακτικές Ρήτρες, Κύρος κατά τον ΑΚ και το Ν 2251/1994(2012), Νομική βιβλιοθήκη, Σελ. 165-176

Ο έλεγχος των Γ.Ο.Σ. στις τραπεζικές συμβάσεις, αφορά στις συμβάσεις κατάθεσης, πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, έκδοσης και διαχείρισης μέσων πληρωμής – πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, τραπεζικών επιταγών- διαχείριση χαρτοφυλακίου, φύλαξη και διαχείρισης κινητών αξιών και συμβάσεις παροχής άμεσης πίστωσης (δάνεια).

Ένα ερώτημα που παραμένει αναπάντητο είναι αν ο νόμος 2522/1994 πρέπει να επεκτείνεται και σε τραπεζικές συμβάσεις, όταν οι τραπεζικές υπηρεσίες δεν εξαντλούν την επενέργεια τους στις καταναλωτικές ανάγκες των πελατών τους αλλά αποτελούν τα μέσα για την άσκηση της επαγγελματικής τους δραστηριότητας. Συγκεκριμένα σε περιπτώσεις μικρών εμπορικών επιχειρήσεων, οι οποίες λόγω του οικονομικού τους μεγέθους και της μικρής οργάνωσης, εμποδίζονται να αντιδράσουν στην οικονομική, κοινωνική και νομική ανωτερότητα του κάθε τραπεζικού οργανισμού που θέτει τους Γ.Ο.Σ. Έτσι, από τη μία η ανωτερότητα των τραπεζικών οργανισμών και από την άλλη η κατωτερότητα των πελατών τους καθιέρωσαν τη χρήση των γενικών όρων συναλλαγών στον τραπεζικό τομέα. 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. Πιο συγκεκριμένα, κάθε φορά που συναλασσόμαστε με κάποια τράπεζα υπογράφουμε μία σύμβαση, ένα νομικό κείμενο δηλαδή το οποίο ορίζει τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματά μας. Τις περισσότερες φορές το κείμενο αυτό είναι από πριν έτοιμο και περιέχει από πριν διατυπωμένους όρους τους λεγόμενους Γ.Ο.Σ. (γενικούς όρους συναλλαγών) με τους οποίους θεωρητικά επιδιώκεται η διευκόλυνση των συναλλαγών με την τυποποίηση των συναλλακτικών σχέσεων με τελικό σκοπό απλοποίησης και ταχύτερης συνάψεώς τους, αλλά ουσιαστικά και στην πράξη κυρίως χάριν της εξυπηρέτησης των συμφερόντων του συντάκτη τους (δηλαδή της τράπεζας στην περίπτωση μας).

Στην πράξη οι συμβάσεις μεταξύ των τραπεζών και των πελατών-καταναλωτών δεν αποτελούν αντικείμενο διαπραγμάτευσης αλλά είναι οι λεγόμενες «συμβάσεις προσχωρήσεως» όπου το ισχυρό μέλος η τράπεζα, δίδει ένα έτοιμο κείμενο στο οποίο προσχωρούμε και χωρίς ουσιαστικά να μπορούμε να αντιτάξουμε ακόμη και νόμιμα δικαιώματά μας και ενστάσεις. Με απλά λόγια η τράπεζα δίνει το κείμενο και αν δεν συμφωνήσουμε πλήρως και ανεπιφύλακτα σε ότι θέλει, δεν εγκρίνεται το δάνειο που ζητούμε δεν μας εκδίδεται η πιστωτική κάρτα, το ασφαλιστήριο και τα υπόλοιπα.

Ο νομοθέτης έχοντας επίγνωση της παραπάνω ανισομέρειας ενσωματώνοντας την Κοινοτική Οδηγία 93/13 θέσπισε τον νόμο 2251/1994 ο οποίος με τις τροποποιήσεις του καθιέρωσε ένα ισχυρό πλαίσιο προστασίας του καταναλωτή και ειδικότερα στο άρθρο 2 που καθιερώνει την αρχή της μη διατάραξης της ισορροπίας της προστασίας των δικαιωμάτων και των δύο μερών. Ουσιαστικά, οτιδήποτε δεσμεύει σε μεγάλο βαθμό το αδύναμο μέλος το δανειολήπτη - καταναλωτή είναι παράνομο και άκυρο και δεν τον δεσμεύει νομικά. Ενδεικτικά παρουσιάζουμε κατηγοριοποιημένους κάποιους όρους που σύμφωνα και με την νομολογία των δικαστηρίων έχουν κριθεί ως καταχρηστικοί και επομένως άκυροι. Μέσα σε παρένθεση υπάρχει και η σχετική δικαστική απόφαση. Έτσι λοιπόν άκυροι και καταχρηστικοί έχουν κριθεί μεταξύ άλλων οι ΓΟΣ που:

«...χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή...» (απόφαση ΑΠ 430 /2005 )<sup>13</sup>

«...επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις ...»

«...προβλέπουν μονομερή μεταβολή του επιτοκίου χωρίς ειδικό και σπουδαίο λόγο και το δικαίωμα καταγγελίας σε περίπτωση που ο οφειλέτης δεν συμφωνήσει ...» (απόφαση 1119/2002 του ΠολΠρωτΑθ)<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Ιστοσελίδα, <http://www.ekpizo.gr/>.

<sup>14</sup> [http://www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/ya798\\_08.htm](http://www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/ya798_08.htm).

«...ΓΟΣ που υποχρεώνει τον δανειολήπτη σε καταβολή στην τράπεζα πρόσθετης επιβάρυνσης για έξοδα τεχνικής και νομικής υποστήριξης... καθώς και για διαχειριστικά λειτουργικά έξοδα, τα οποία όμως αναφέρονται στη σύμβαση δανείου γενικά και αόριστα, χωρίς να αναφέρονται οι δαπάνες της τράπεζας στις οποίες αυτά αντιστοιχούν λειτουργικά έξοδα» ( απόφαση Ειρηνοδικείο Θεσσαλονίκης 1797/200)

Προβλέπουν παραίτηση από τις ενστάσεις 862-868 του ΑΚ. Κάθε όρος που δεν αντιμετωπίζει τον καταναλωτή και το τραπεζικό ίδρυμα ως ισότιμους αλλά δημιουργεί ευνοϊκότερο καθεστώς υπέρ της τράπεζας μπορεί να θεωρηθεί καταχρηστικός. Επίσης κάθε χρέωση για να είναι νόμιμη θα πρέπει να είναι ορισμένη και συγκεκριμένη, δηλαδή δεν αρκεί η αιτιολογία έξοδα φακέλου που χρησιμοποιούν οι τράπεζες αλλά πρέπει να αναφέρεται η αμοιβή του δικηγόρου για νομικό έλεγχο ή του μηχανικού εκτιμητή κλπ. Ο καταναλωτής θα πρέπει να μπορεί να ελέγξει την κάθε δαπάνη που του επιβάλλει το τραπεζικό ίδρυμα.

Αναφορικά τώρα με τις εισπρακτικές εταιρίες. Αυτές οι εταιρίες δεν είναι εισπρακτικές αλλά υπενθυμίσεως οφειλών, δεδομένου ότι είσπραξη μπορούν να γίνει μόνο από τα επιτρεπόμενα από τον νόμο πρόσωπα, δηλαδή δικηγόρους και δικαστικούς επιμελητές. Στο παρελθόν οι παραπάνω εταιρίες είχαν προβεί σε απαράδεκτες συμπεριφορές, απειλώντας βρίζοντας και προσβάλλοντας, ενώ πολλοί Δικηγορικοί Σύλλογοι είχαν καταθέσει μηνύσεις εναντίον τους. Στις μέρες μας βέβαια η κατάσταση έχει αρκετά βελτιωθεί αφού με τους νόμους 4038/2012 και 3758/2009 έχει μπει μία τάξη στο πεδίο των εισπρακτικών εταιρειών. Η κωδικοποίηση των δικαιωμάτων των οφειλετών έναντι των εταιρειών αυτών είναι οι παρακάτω:



1. Οι εταιρείες είναι συγκεκριμένες και υπάρχει σχετικό μητρώο στο Υπουργείο Ανάπτυξης το οποίο είναι αναρτημένο στην σχετική ιστοσελίδα ([www.efpolis.gr](http://www.efpolis.gr)). Οι εταιρείες λοιπόν είναι γνωστές έχουν νόμιμους εκπροσώπους και διευθύνοντες συμβούλους, που ευθύνονται για την συμπεριφορά των υφισταμένων τους και έχουν την ανάλογη οικονομική επιφάνεια για να πληρώνουν τα πρόστιμα που τυχόν θα τους επιβληθούν από την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.
2. Οι τράπεζες διαβιβάζουν σε αυτές μόνο τα αναγκαία στοιχεία για την ενημέρωση του οφειλέτη και ο οφειλέτης θα πρέπει να έχει υπογράψει ότι συναινεί τα προσωπικά του δεδομένα να έχουν μεταβιβαστεί. Αν αυτό δεν έχει γίνει ή έχει άρει την συναίνεση του μπορεί να ζητήσει αποζημίωση για ηθική βλάβη.
3. Οι εταιρείες οφείλουν να τηλεφωνούν 10 ημέρες μετά από τότε που η δόση καθίσταται ληξιπρόθεσμη
4. Εάν ο οφειλέτης δηλώσει ότι δεν επιθυμεί να τον ενοχλούν είναι υποχρεωμένοι να σταματήσουν την επικοινωνία.
5. Απαγορεύεται η γνωστοποίηση της οφειλής σε τρίτους παρά μόνο στον ίδιο τον οφειλέτη.
6. Απαγορεύεται η επικοινωνία εταιρειών αν υπάρχει εκκρεμής δικαστική διαδικασία
7. Οι εταιρείες τηρούν αρχείο που καταγράφονται οι τηλεφωνικές συνομιλίες για 6 μήνες. Η καταγραφή μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο υπέρ του καταναλωτή, ενώ εντός 10 ημερών από την αίτηση του οφείλουν να του δώσουν αντίγραφο αν το ζητήσει.

8. Τα τηλεφωνήματα πρέπει να γίνονται από τις 9 το πρωί μέχρι τις 8 το βράδυ ενώ οι οχλήσεις δεν μπορούν να υπερβαίνουν την μία ανά δεύτερη μέρα.

Πρόσβαση στα αρχεία των εταιρειών αυτών έχουν η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και φυσικά και οι Δικαστικές αρχές. Η Γ.Γ. Καταναλωτή αν διαπιστώσει παραβίαση των παραπάνω μπορεί να επιβάλλει πρόστιμα μέχρι 500.000 ευρώ και αν είναι υπότροπες αναστέλλει την άδεια λειτουργίας τους ή την αφαιρεί μόνιμα. Επίσης οι καταναλωτές μπορούν να αποταθούν και στην Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων που επίσης επιβάλλει πρόστιμα ή να ζητήσουν δικαστική προστασία με κατάθεση αγωγής ζητώντας αποζημίωση ή με ασφαλιστικά μέτρα για να σταματήσουν να τους ενοχλούν.

Αναφορικά με τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά (νόμος 3869/2010 με τις τροποποιήσεις του)<sup>15</sup>, οι προϋποθέσεις για να ενταχθούν οι οφειλέτες στο νόμο είναι:

1. Ο οφειλέτης θα πρέπει να μην έχει εμπορική ιδιότητα γιατί αν είναι έμπορος τότε ακολουθεί άλλη διαδικασία, την διαδικασία της πτώχευσης η οποία γίνεται με άλλες προϋποθέσεις και ενώπιον άλλου δικαστηρίου .
2. Δεν μπορούν να υπαχθούν τα χρέη προς το Δημόσιο, ασφαλιστικά ταμεία , εφορία κλπ.
3. Η απαλλαγή του νόμου προβλέπεται από τα χρέη μόνο μία φορά στη ζωή του οφειλέτη.
4. Η αδυναμία πληρωμών του οφειλέτη δεν θα πρέπει να είναι αποτέλεσμα δόλου του ή να έχει την μορφή καταδολίευσης των δανειστών του.

---

<sup>15</sup> <http://www.iperxreomenanoikokiria.gr/nomos-katseli-3869.html?gclid=CKL80O2Wy7kCFcVY3goddTwAZQ>.

5. Εφόσον ο οφειλέτης υπαχθεί στη ρύθμιση θα πρέπει να είναι συνεπής στην ρύθμιση του Ειρηνοδικείου διαφορετικά η ρύθμιση ακυρώνεται.

6. Οι πιστωτές έχουν πλήρη πρόσβαση στα περιουσιακά του στοιχεία και μπορούν να τα ρευστοποιήσουν όλα, αλλά εξαιρείται η πρώτη κατοικία με την προϋπόθεση η αξία της να μην ξεφεύγει το αφορολόγητο όριο και τα ακατάσχετα πράγματα σύμφωνα με τον νόμο. Σε αυτή την περίπτωση ο οφειλέτης μπορεί να υποχρεωθεί από το Ειρηνοδικείο να πληρώσει σε μηνιαίες δόσεις το 85% της αξίας του ακινήτου του για 20 χρόνια.

7. Από την στιγμή που υποβάλει κάποιος την αίτηση σταματά η τοκοφορία των οφειλών με εξαίρεση εκείνες που έχουν εμπράγματη κάλυψη ( π.χ. όταν υπάρχει προσημείωση υποθήκης )

## ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ Γ.Ο.Σ.

Γενικοί ή ειδικοί ασφαλιστικοί όροι, οι οποίοι είναι προδιατυπωμένοι με προορισμό την ομοιόμορφη χρήση τους σε αόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων χρησιμοποιούνται από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις για να επιβάλλουν τις προϋποθέσεις προώθησης αλλά και τους όρους των ασφαλιστικών προϊόντων που πωλούνται σήμερα. Έτσι λοιπόν ο ασφαλιζόμενος έχει τη δυνατότητα γνώσης των ασφαλιστικών όρων πριν την οριστική δέσμευση του με τον ασφαλιστή καθώς και τη δυνατότητα επιλογής του καταλληλότερου ασφαλιστικού προϊόντος και ασφαλιστή. Η επίγνωση των καταναλωτών των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων τους από το προσυμβατικό στάδιο δημιουργεί μια υγιή ασφαλιστική σχέση και συνεπώς μια υγιή ασφαλιστική αγορά. Πολλές φορές τα συμφέροντα των ασφαλισμένων, υποτιμούνται από τις ασφαλιστικές επιχειρήσεις και επιβάλλονται μονόπλευρα στους ασφαλιζόμενους, οι οποίοι δεν διαθέτουν οικονομική ισχύ ούτε και τις απαραίτητες νομικές γνώσεις, για να επιβάλλουν τους όρους τους ή να τους ελέγξουν. Επόμενο είναι λοιπόν να δημιουργείται ένα νομικό, ηθικό και κοινωνικό πρόβλημα σε κάθε σύμβαση, όπως είναι η ασφαλιστική σύμβαση. Στην ασφαλιστική αγορά ως ασφαλιστικοί όροι θεωρούνται οι όροι που συμφωνούν τα μέρη να ισχύσουν σε μια ή σε περισσότερες ασφαλιστικές συμβάσεις.

Επίσης, στο άρθρο 2 § 1 του παραπάνω νόμου ορίζεται «ότι οι γενικοί όροι συναλλαγών δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά τη διάρκεια που καταρτίζεται η σύμβαση τους αγνοούσε ανυπαιτίως και ο προμηθευτής δεν υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. » Συμπερασματικά, για να γίνουν οι Γ. Ο. Σ. αναπόσπαστο κομμάτι μιας σύμβασης πρέπει ο χρήστης να φροντίσει να τους κάνει γνωστούς στον καταναλωτή διαφορετικά δεν είναι δεσμευτικοί γι' αυτόν. Ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να τους παραπέμψει σε αυτούς αφού ενυπάρχουν στο κείμενο της σύμβασης. Πιο ειδικά, στο ασφαλιστικό δίκαιο η ένταξη των γενικών ή ειδικών όρων στην ασφαλιστική σύμβαση ρυθμίζεται από το άρθρο 2 § 4 του ν. 2496/1997 κατά τον οποίο « όταν η σύμβαση διέπεται από γενικούς ή ειδικούς ασφαλιστικούς όρους, ο ασφαλιστής οφείλει να μνημονεύσει τούτο στο τμήμα του ασφαλιστηρίου που αναγράφονται τα εξατομικευμένα στοιχεία σύμβασης και να τους παραδώσει μαζί με το ασφαλιστήριο συμβόλαιο.<sup>16</sup>» 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.

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:

---

<sup>16</sup> Άρθρο 2 Ν.2496/1997

« Η παρούσα ασφαλιστική σύμβαση διέπεται από τους συνημμένους ασφαλιστικούς όρους, τους γενικούς και ειδικούς όρους που αποτελούν το ενιαίο σύνολο της ασφαλιστικής σύμβασης. Οποιαδήποτε συμπλήρωση ή και μεταβολή του περιεχομένου αυτών, είναι άκυρη, εφόσον δε φέρει την υπογραφή νόμιμα εξουσιοδοτημένου εκπροσώπου της εταιρίας.»

Οι γενικοί όροι περιέχουν ορισμούς για την κατανόηση των όρων που χρησιμοποιούνται στο ασφαλιστήριο, όπως για παράδειγμα ποιος θεωρείται λήπτης της ασφάλισης, τι είδους έγγραφο είναι το ασφαλιστήριο ή τι σημαίνει ασφαλισμένος κίνδυνος ή ασφαλιστική περίπτωση. Επίσης υπάρχουν γενικές εξαιρέσεις που περιέχονται σε κάθε ασφαλιστήριο του ίδιου κλάδου ασφάλισης και ισχύει για κάθε ασφαλισμένο. Τέλος περιέχονται κίνδυνοι που δεν καλύπτονται, όπως πολεμικοί, φυσικών καταστροφών κ.τ.λ. καθώς και γενικές διατάξεις για τη διάρκεια της ασφαλιστικής σύμβασης, την έννοια της ασφαλιστικής ζημίας, τον τρόπο υπολογισμού του ασφαλιστρού κ.τ.λ. Οι ειδικοί όροι αποτελούν τις πρόσθετες καλύψεις που αναγράφονται στο ασφαλιστήριο και περιέχουν τις προϋποθέσεις παροχής ορισμένων πρόσθετων ασφαλιστικών παροχών. Για παράδειγμα σε ένα ασφαλιστήριο περιουσίας, όπου καλύπτεται ο κίνδυνος της πυρκαγιάς, με ειδικό όρο η κάλυψη κινδύνων από πλημμύρα ή από κλοπή ή ακόμα και από σεισμό. Επίσης, οι ειδικοί όροι που συμφωνούνται μετά από ατομική συμφωνία και διαπραγμάτευση προηγούνται στην εφαρμογή και είναι επικρατέστεροι από τους προδιατυπωμένους γενικούς όρους. Όλοι οι ασφαλιστικοί όροι, γενικοί και ειδικοί, πρέπει να γράφονται με σαφήνεια σε ευδιάκριτα σημεία. Συνεπώς ο ασφαλιστής είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει τον ασφαλισμένο με ρητό και κατανοητό τρόπο για την ύπαρξη των ασφαλιστικών όρων.

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

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

## ΑΓΟΡΕΣ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΚΑΙ ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

Η τεχνολογία έχει σημειώσει τεράστια εξάπλωση στις μέρες μας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα την αλλαγή σε πολλές παραδοσιακές συναλλαγές και τον παραγκωνισμό του κλασσικού τρόπου εμπορίου σταδιακά. Η παγκόσμια οικονομία οδηγείται στην ψηφιακή εποχή και σε μια νέα μορφή εμπορίου, το ηλεκτρονικό. Ως ηλεκτρονικό εμπόριο ορίζεται το εμπόριο που γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα και αφορά στη δυνατότητα σύναψης εμπορικών συναλλαγών μέσω τηλεπικοινωνιακών δικτύων και ιδίως μέσω του διαδικτύου. Το ηλεκτρονικό εμπόριο περιέχει ολόκληρο το φάσμα των οικονομικών δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα μεταξύ των επιχειρήσεων ή επιχειρήσεων και καταναλωτών. Αναμφίβολα στην έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου περιλαμβάνονται πολλές δραστηριότητες, όπως η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίου, οι ηλεκτρονικές φορτωτικές, η διαφήμιση και προώθηση προϊόντων, καθώς και άλλες οικονομικές δραστηριότητες. Το ηλεκτρονικό εμπόριο εφαρμόζεται τόσο σε προϊόντα όσο και σε υπηρεσίες. Ως συνέπεια αυτής της τεχνολογικής προόδου είναι ότι καθίσταται δυνατή η κατάρτιση των συμβάσεων της καθημερινής ζωής από απόσταση με αυτοματοποιημένο τρόπο, στο πλαίσιο της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου με αποτέλεσμα να κρίνεται ανεπαρκές το παραδοσιακό εμπόριο. Αντίθετα, το ηλεκτρονικό εμπόριο φαίνεται ιδανικότερο να ανταποκριθεί στις σύγχρονες ανάγκες για συνεχή ανανέωση, ταχύτατους ρυθμούς και δυνατότητα διαρκούς προσαρμογής στις καθημερινές απαιτήσεις των εμπορικών συναλλαγών. Οι βασικότερες κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου τέσσερις, ανάλογα με τα μέρη που συμμετέχουν. Στην πρώτη κατηγορία τα συμβαλλόμενα μέρη είναι επιχειρήσεις B2B. Συγκεκριμένα, μια επιχείρηση χρησιμοποιεί το δίκτυο μιας άλλης, προκειμένου να έρθει σε επαφή με τους πελάτες της ή να αυξήσει τον αριθμό των πελατών της. Στην δεύτερη κατηγορία συμβάλλονται η επιχείρηση από τη μια πλευρά και ο καταναλωτής από την άλλη B2C. Αποτελεί την πλέον συνήθη σήμερα εφαρμογή του ηλεκτρονικού εμπορίου, αφού οι καταναλωτές αποτελούν και τον κύριο στόχο των διάφορων επιχειρήσεων.



Ενημερώνονται για τα νέα προϊόντα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσα από τις ηλεκτρονικές σελίδες της κάθε επιχείρησης, επιλέγουν και αγοράζουν χρησιμοποιώντας ψηφιακό χρήμα. Στην τρίτη κατηγορία τα συμβαλλόμενα μέρη είναι η επιχείρηση και οι Αρχές της Δημόσιας Διοίκησης (B2A: Business to Administration ή B2G: Business to Government). Τα τελευταία χρόνια έχει ενεργοποιηθεί ιδιαίτερα αυτός ο τομέας του ηλεκτρονικού εμπορίου. Σε αυτή την κατηγορία υπάγονται όλες οι πραγματοποιούμενες μεταξύ των δύο αυτών μερών συναλλαγές, με σκοπό την άντληση και παροχή πληροφοριών ή ακόμη και την προώθηση απευθείας πληρωμών προς το δημόσιο. Στην τέταρτη κατηγορία τα συμβαλλόμενα μέρη είναι η Δημόσια Διοίκηση και οι καταναλωτές και ισχύουν τα προαναφερθέντα για την τρίτη κατηγορία.

Για το ηλεκτρονικό εμπόριο εκδόθηκε στις 08/06/2000 η Οδηγία 2000/31/EK<sup>17</sup> και φέρει τον τίτλο « ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά». Η Οδηγία 2000/31/EK θεσπίστηκε προκειμένου να καλυφθούν κενά τα οποία άφηναν προηγούμενες Οδηγίες και λειτουργεί κατά κάποιον τρόπο συμπληρωματικά σε σχέση με άλλες Οδηγίες όπως για παράδειγμα σε σχέση με την Οδηγία για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Ο Έλληνας νομοθέτης προσαρμόστηκε προς τις ρυθμίσεις της Οδηγίας με το προεδρικό διάταγμα ΦΕΚ 131/2003. Βασική αρχή της Οδηγίας, σύμφωνα με το άρθρο 1 §1, είναι η εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ των κρατών μελών της Ε.Ε. ώστε να δημιουργηθεί ένας υπερεθνικός χώρος και να τις απολαμβάνουν όλοι ανεξαιρέτως οι πολίτες της Ε.Ε. Ο ορισμός των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας δίδεται στο άρθρο 1 §2 της Οδηγίας 98/34/EK της 22/06/1998, όπως τροποποιήθηκε από την Οδηγία 98/48/EK και την Οδηγία 98/84/EK για την νομική προστασία των υπηρεσιών: ως « υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας» χαρακτηρίζεται κάθε υπηρεσία συνήθως παρεχόμενη έναντι αμοιβής με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως και κατόπιν συγκεκριμένης παραγγελίας ενός αποδέκτη υπηρεσιών (άρθρο 1 α ΠΔ 131/2003). Μπορεί να αφορά σε υπηρεσίες παρεχόμενες από μια επιχείρηση είτε προς άλλες επιχειρήσεις είτε προς τους καταναλωτές. Δεν είναι απαραίτητο αυτές οι υπηρεσίες να παρέχονται έναντι αμοιβής.

---

<sup>17</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0031:EL:HTML>

Η Οδηγία όμως αφορά οπωσδήποτε σε οικονομικές δραστηριότητες. Στην έννοια του όρου «υπηρεσιών» εμπίπτει και η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, υπηρεσιών ψυχαγωγίας, καθώς και ελευθέρων επαγγελμάτων. Στη διάταξη αυτού του άρθρου εμπίπτουν και όσες υπηρεσίες προωθούν τις εμπορικές συναλλαγές σε απευθείας σύνδεση, όπως επίσης και οι εμπορικές επικοινωνίες. Ακόμη θεωρείται ως υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας και η αποστολή διαφημιστικών μηνυμάτων μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Σύμφωνα με το άρθρο 2β της Οδηγίας 200/31/EK (άρθρο 1 β ΠΔ 131/2003) «φορέας παροχής υπηρεσιών» είναι κάθε φυσικό και νομικό πρόσωπο που παρέχει μια υπηρεσία της κοινωνίας των πληροφοριών. Κατά το άρθρο 2 γ της Οδηγίας (άρθρο 1 γ ΠΔ 131/2003) «εγκατεστημένος φορέας παροχής υπηρεσιών» είναι ο φορέας, ο οποίος ασκεί ουσιαστικά μια οικονομική δραστηριότητα μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης για αόριστη χρονική διάρκεια. Σύμφωνα με το άρθρο 5 της Οδηγίας 200/31/EK (άρθρο 4 ΠΔ 131/2003) ο φορέας εγκατεστημένης επιχείρησης έχει την υποχρέωση να προσφέρει στους αποδέκτες των υπηρεσιών πληροφορίες που αναφέρονται στην επωνυμία του, στη διεύθυνση του, στην ηλεκτρονική του διεύθυνση, στον αριθμό εγγραφής του σε μητρώο και ποικίλες άλλες πληροφορίες σχετικά με τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες. Επειδή αυτές οι πληροφορίες αφορούν στο κοινωνικό σύνολο και επειδή οι φορείς μπορούν μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών να το επηρεάζουν ευρύτατα, πρέπει όλες οι πληροφορίες σχετικά με τη δραστηριότητα τους να μπορούν εύκολα να ανευρεθούν. Το τρίτο τμήμα της οδηγίας αναφέρεται σε συμβάσεις δυνάμενες να συναφθούν με ηλεκτρονικά μέσα, κατά την άσκηση δηλαδή του ηλεκτρονικού εμπορίου. Τα άρθρα 9-11 περιέχουν ρυθμίσεις σχετικά με τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων on line και λειτουργούν συμπληρωματικά σε σχέση με την Οδηγία 199/93/EK, η οποία ρυθμίζει τις ηλεκτρονικές υπογραφές. Ηλεκτρονική είναι η σύμβαση που συνάπτεται με ηλεκτρονικά μέσα. Το άρθρο 8 του ΠΔ 131/2003 αναγνωρίζει νομικά τις ηλεκτρονικές συμβάσεις αναφέροντας συγχρόνως και τις συμβάσεις που δεν μπορούν να καταρτίζονται με ηλεκτρονικά μέσα. αυτές είναι (α) οι συμβάσεις που θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων, (β) οι συμβάσεις που εκ του νόμου απαιτούν την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία και (γ) οι συμβάσεις οι οποίες εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο.

Κατά τον ελληνικό Αστικό Κώδικα για τη σύναψη σύμβασης απαιτείται δήλωση βούλησης προς κατάρτιση δικαιοπραξίας, δηλαδή πρόταση, καθώς και η αποδοχή της. Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης δεν διαφέρει από αυτήν του Αστικού Κώδικα παρά μόνο ως προς τον τρόπο διαβίβασης της που γίνεται με ηλεκτρονικά μέσα. Συνεπώς, ισχύουν όλες οι προϋποθέσεις που θέτει ο ΑΚ σε σχέση με την εγκυρότητα της (άρθρο 127ΑΚ). Επίσης η ηλεκτρονική σύμβαση παρουσιάζει ορισμένες ιδιαιτερότητες. Αυτές είναι ότι η κατάρτιση της γίνεται με ηλεκτρονικό έγγραφο, λαμβάνει χρονολογία, ενδεχομένως με τη θέση της ηλεκτρονικής ή ψηφιακής υπογραφής, εισάγεται νέος τύπος σύμβασης(ηλεκτρονικός) που δεν επιβάλλεται από τον νόμο αλλά συμφωνείται από τα μέρη και τέλος, υπό ορισμένες προϋποθέσεις απουσιάζει η προσυμβατική ευθύνη. Το άρθρο 9 της Οδηγίας καθορίζει ως βασική υποχρέωση των κρατών μελών την εναρμόνιση του νομικού συστήματος, προκειμένου να είναι εφικτή η σύναψη συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα. Η ρύθμιση της § 1 του άρθρου 9 της Οδηγίας δεν εμποδίζει τα κράτη μέλη να διατηρούν ή να θεσπίζουν γενικές ή ειδικές νομικές προϋποθέσεις για τη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων, ιδίως προϋποθέσεις αναφερόμενες στην ασφάλεια των ηλεκτρονικών υπογραφών. Εξαιρέση από τους όρους της προηγούμενης παραγράφου θεσπίζει η παράγραφος 2 του ίδιου άρθρου. Σύμφωνα με αυτήν, τα κράτη μέλη δικαιούνται να διατηρούν περιορισμούς ως προς τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων κατά τη σύναψη συμβάσεων που απαιτούν για την έγκυρη κατάρτιση τους την τήρηση ορισμένων τύπων. Τέτοιες είναι οι συμβάσεις κτήσης ή μεταβίβασης δικαιωμάτων επί ακινήτων, εκτός από τα δικαιώματα μίσθωσης, οι συμβάσεις που απαιτούν εκ του νόμου, την προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία, οι συμβάσεις εγγυοδοσίας και τέλος οι συμβάσεις που εμπίπτουν στο οικογενειακό και κληρονομικό δίκαιο. Στην ελληνική έννομη τάξη, μπορούν να συνάπτονται συμβάσεις εγγυοδοσίας με ηλεκτρονικά μέσα, διότι δεν μεταφέρθηκε ως προς το σημείο αυτό η ρύθμιση της Οδηγίας στο άρθρο 8 §2 πδ 131/2003. Το άρθρο 10 της Οδηγίας προσδιορίζει της πληροφορίες που πρέπει να παρέχει ο φορέας παροχής υπηρεσιών πριν από τη σύναψη της σύμβασης. Αυτές οι πληροφορίες πρέπει να παρέχονται με σαφήνεια, διαφάνεια και κατά τρόπο πλήρως κατανοητό από το αντισυμβαλλόμενο μέρος.

Ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει πριν από τη σύναψη της ηλεκτρονικής σύμβασης να παρέχει σαφείς και ορθές πληροφορίες σχετικά με τα διάφορα τεχνικά στάδια για την κατάρτιση της σύμβασης, την αρχειοθέτηση ή μη της σύμβασης, καθώς επίσης και τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτήν για τα τεχνικά μέσα διευκόλυνσης της ανεύρεσης και διόρθωσης σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν από την ανάθεση παραγγελίας. Τέλος, πληροφορίες πρέπει να παρέχονται σχετικά και με τη δυνατότητα σύναψης ηλεκτρονικής σύμβασης σε ποικίλες γλώσσες. Ακόμα συμβατικοί και γενικοί όροι, προβλεπόμενοι για τον αποδέκτη της υπηρεσίας, πρέπει να διατίθενται κατά τέτοιον τρόπο, ώστε να επιτρέπεται η αποθήκευση και η αναπαραγωγή τους. Σχετικά με τις συμβάσεις στο διαδίκτυο αποτελεί πλέον ένα συνηθισμένο φαινόμενο. Η Οδηγία της Ε.Ε προωθεί την προστασία των συμβάσεων και μέσω αυτού του τρόπου σύναψης τους είναι δυνατή η υπέρβαση τυχόν οικονομικών αλλά και αντικειμενικών δυσκολιών οφειλόμενων στην απόσταση που χωρίζει τα συμβαλλόμενα μέρη, καθώς και στη δυσχέρεια φυσικής παρουσίας τους κατά τη σύναψη. Ωστόσο, υφίσταται ιδιαίτερος κίνδυνος παραπλάνησης των μερών, εξαπάτησης τους ή και αλλοίωσης του περιεχομένου των μηνυμάτων που αποστέλλουν μεταξύ τους κατά τη σύναψη των συμβάσεων. Το γεγονός αυτό οφείλεται κατά κύριο λόγο στην εύκολη και γρήγορη πρόσβαση στο διαδίκτυο και στη δυνατότητα παρέμβασης στα μεταβιβαζόμενα στοιχεία από τον οποιονδήποτε. Με σκοπό να αποφευχθεί η παραποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων, αλλά και για να καταστεί ευχερής η πιστοποίηση της γνησιότητας τους, εφαρμόζεται η μέθοδος των ηλεκτρονικών υπογραφών. Για την κατάρτιση σύμβασης ηλεκτρονικού εμπορίου τόσο υπό το πρίσμα της Οδηγίας όσο και υπό το καθεστώς του πδ 131/2003, δεν απαιτείται η ψηφιακή υπογραφή. Τα άρθρα 9-11 της Οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο αφορούν στην κατάρτιση συμβάσεων στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Προκειμένου όμως να είναι έγκυρες οι ηλεκτρονικές συμβάσεις είναι απαραίτητο να καταρτιστούν σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Αστικό Κώδικα για τις δικαιοπραξίες. Για την σύναψη της σύμβασης χρειάζεται η δήλωση βούλησης της πρότασης προς σύναψη σύμβασης και της αποδοχής της και από τα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Με τη δήλωση βούλησης το συναλλασσόμενο μέρος εξωτερικεύει τη βούληση του να συνάψει δικαιοπραξία, προκειμένου να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα.

Η ηλεκτρονική δήλωση βούλησης δεν διαφέρει από τη δήλωση βούλησης του άρθρου 167 του Αστικού Κώδικα, παρά μόνο ως προς τον τρόπο έκφρασης της, ο οποίος συντελείται με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Ο ηλεκτρονικός υπολογιστής δεν επηρεάζει το περιεχόμενο της δήλωσης, απλώς αποτελεί το μέσο μεταβίβασης της προς τον αντισυμβαλλόμενο. Εφόσον ισχύουν και για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης όσα επιβάλλει ο Αστικός Κώδικας, γίνεται αντιληπτό ότι στη δήλωση βούλησης ο συναλλασσόμενος πρέπει να έχει βούληση πράξης, συνείδηση ή βούληση δήλωσης και να διαθέτει δικαιοπρακτική βούληση καθώς και ότι η δήλωση βούλησης πρέπει να διαβιβαστεί έγκυρα. Συνεπώς, αν η δήλωση βούλησης διαβιβάστηκε από λάθος του αιτούντα, δεν πρέπει να θεωρηθεί ότι διαβιβάστηκε έγκυρα, διότι στην πραγματικότητα δεν υπάρχει βούληση αποστολής της. Ακούσια αποστολή ενός ηλεκτρονικού μηνύματος μπορεί να υπάρξει, αν για παράδειγμα ο δηλών κατά λάθος πατήσει το πλήκτρο αποστολής του μηνύματος. Αν συμβεί κάτι τέτοιο θα πρέπει ο δηλών να αποζημιώσει τον παραλήπτη της δήλωσης για την προκληθείσα σε αυτόν ζημία λόγω της εμπιστοσύνης που έδειξε στη γνησιότητα της λανθασμένης διαβίβασης της δήλωσης βούλησης. Για την ηλεκτρονική δήλωση βούλησης ισχύουν τα όσα ορίζει ο Αστικός Κώδικας στα άρθρα 147 και 150.65 Επομένως, όταν η δήλωση βούλησης είναι αποτέλεσμα απάτης ή συνέπεια απειλής, είναι ακυρώσιμη. Κατά το άρθρο 192 του Αστικού Κώδικα η σύμβαση συντελείται μόλις περιέλθει στον προτείνοντα η δήλωση αποδοχής της πρότασης του. Τέλος αφού οι ενδιαφερόμενοι συμπληρώσουν τα έγγραφα τα οποία ενυπάρχουν ήδη στην ιστοσελίδα και τα αποστείλουν, πραγματοποιείται η σύναψη της σύμβασης.

Η Οδηγία 1999/93/EK<sup>18</sup> αναφέρεται στις ηλεκτρονικές υπογραφές και ενσωματώθηκε στο ελληνικό εσωτερικό δίκαιο με το προεδρικό διάταγμα 150/2001. στόχος της Οδηγίας 1999/93/EK είναι σύμφωνα με το άρθρο 1 αυτής η διευκόλυνση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπογραφών και η νομική αναγνώριση τους. Με την οδηγία αυτή θεσπίζεται το νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και για ορισμένες υπηρεσίες πιστοποίησης (άρθρο 1§1). Σύμφωνα με τον ορισμό της Οδηγίας στο άρθρο 2 «ηλεκτρονική υπογραφή» είναι δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας.

---

<sup>18</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:1999L0093:20081211:EL:PDF>

Η παράγραφος 2 του άρθρου αυτού ορίζει ως προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή – ψηφιακή- την ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία ανταποκρίνεται στις ακόλουθες απαιτήσεις: συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, είναι ικανή να ταυτοποιήσει τον υπογράφοντα, δημιουργείται με μέσα που ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και τέλος συνδέεται με δεδομένα, στα οποία αναφέρεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να εντοπιστεί οποιαδήποτε επακόλουθη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων. Το άρθρο 5 προβλέπει τις έννομες συνέπειες των ηλεκτρονικών υπογραφών. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές -ψηφιακές- που βασίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και οι οποίες δημιουργούνται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής (άρθρο 5 §1) α) ικανοποιούν τις νομικές απαιτήσεις υπογραφής σε σχέση με τα δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή κατά τον ίδιο τρόπο που μια ιδιόχειρη ικανοποιεί τις απαιτήσεις αυτές σε σχέση με τα δεδομένα που καταχωρίζονται επί χάρτου, και β) γίνονται 64 δεκτές ως αποδεικτικό στοιχείο σε νομικές διαδικασίες. Σκοπός του προεδρικού διατάγματος(π.δ) 150/2001 είναι η προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της Οδηγίας 1999/93/EK «σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές» (άρθρο 1§1).<sup>66</sup> Ρητά όμως ορίζεται στο άρθρο 1 §2 ότι «οι διατάξεις του παρόντος Διατάγματος δεν θίγουν διατάξεις που, αναφορικά με τη σύναψη και την ισχύ συμβάσεων ή εν γένει τη σύσταση νομικών υποχρεώσεων, επιβάλλουν τη χρήση ορισμένου τύπου, ούτε διατάξεις για την αποδεικτική ή άλλη χρήση εγγράφων ή διατάξεις με τις οποίες απαγορεύεται να διακινούνται και να καθίστανται γνωστά έγγραφα ορισμένων κατηγοριών και δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα». Στο άρθρο 2 το προεδρικό διάταγμα υιοθετεί ως προς τις ηλεκτρονικές υπογραφές, τα δεδομένα δημιουργίας και επαλήθευσης υπογραφής, τα πιστοποιητικά, τους ορισμούς που η ίδια η Οδηγία αναφέρει στο άρθρο 2. υιοθετούνται και οι αυστηρές προϋποθέσεις που η Οδηγία καθιερώνει για τις προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές, μεταξύ των οποίων περιλαμβάνονται η μονοσήμαντη σύνδεση της υπογραφής με τον υπογράφοντα, η ικανότητα της να προσδιορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντα, η δημιουργία της με μέσα του αποκλειστικού ελέγχου του υπογράφοντα και η σύνδεση της κατά τέτοιον τρόπο με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται ώστε να είναι εύκολη οποιαδήποτε στιγμή η διαπίστωση ενδεχόμενης αλλοίωσης σε αυτά.

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

Οι συμβάσεις που καταρτίζονται στο διαδίκτυο είναι είτε συμβάσεις προσχωρήσεως είτε συμβάσεις με προδιατυπωμένους γενικούς όρους συναλλαγών. Ο προσδιορισμός των Γ.Ο.Σ. είναι να αποτελέσουν περιεχόμενο της υπό σύναψη σύμβασης στο διαδίκτυο και πρέπει να έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για απροσδιόριστο αριθμό μελλοντικών συμβάσεων. Οι 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 ξένα ή άλλης ιθαγένειας. 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.

## Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Ο προσδιορισμός της έννοιας του καταναλωτή ως βασικό στοιχείο των κανόνων που συντάσσουν το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή είναι βασικής σημασίας. Ο καταναλωτής, ως ενεργό μέλος της αγοράς, έχει συσχετιστεί με το οικονομικά ασθενέστερο πρόσωπο απέναντι στους φορείς της παραγωγής και του εμπορίου. Η νομική προστασία έγινε αναγκαία και παρουσιάστηκε ως κοινωνική ανάγκη εδώ και δεκαετίες, σήμερα όμως έχει γίνει συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα απέναντι στη πολιτεία. Συνεπώς, η Ευρωπαϊκή Ένωση (Ε.Ε.) μέσω Κοινοτικών Οδηγιών και Κανονισμών δημιούργησε ένα καταναλωτικό δίκαιο και καθιέρωσε κανόνες διεθνούς δικαιοδοσίας για να παρέχει νομική προστασία στον καταναλωτή. Η έννοια του καταναλωτή στο ισχύον δίκαιο στη χώρα μας περιέχεται στο άρθρο 1 § 4 α) του ν. 2251/1994<sup>19</sup>. Σύμφωνα με τη διάταξη αυτήν, με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων του νόμου αυτού, ως «καταναλωτής» νοείται «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.». Στην παράγραφο 3 του άρθρου 1 του ν. 2251/1994 τονίζεται, ότι οι διατάξεις περί προστασίας των καταναλωτών ισχύουν και για τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του διευρυμένου δημοσίου τομέα και οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι διατάξεις λοιπόν περί των καταχρηστικών όρων των συναλλαγών εφαρμόζονται και στις δημόσιες επιχειρήσεις και τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, όπως επίσης και ρυθμίσεις για τις συμβάσεις εκτός εμπορικού

---

<sup>19</sup> Ι. Κ. Καράκωστας, Προστασία του καταναλωτή, ν. 2251/1994(2002), Σάκκουλας. Σελ. 50-52.



καταστήματος και από απόσταση, καθώς και οι συναλλακτικές υποχρεώσεις που ακολουθούν την πώληση. Το ίδιο ισχύει και για την ευθύνη του παραγωγού και του παρέχοντος υπηρεσίες που καλύπτουν και τις αντίστοιχες δραστηριότητες του δημοσίου τομέα, στο μέτρο που οι συγκεκριμένες ρυθμίσεις δεν προσδιορίζουν στενότερα το πεδίο εφαρμογής τους.

## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

### *ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ*

Σχετικά με το νομικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή, ουσιαστικά, θεσπίστηκε αρχικά με το ν .1961/1991<sup>20</sup> και ανανεώθηκε με το ν .2251/1994. Η έννοια του καταναλωτή, ως πρωταγωνιστή του Ιδιωτικού Δικαίου, δόθηκε αρχικά στο βασικό θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του καταναλωτή εισηγμένος στην ελληνική νομοθεσία με το ν .1961/1991(αρθρ. 2 § 1): «Καταναλωτής είναι οποιοσδήποτε αγοράζει αγαθά ή υπηρεσίες για την κάλυψη προσωπικών του αναγκών ή για μη επαγγελματικούς σκοπούς». Το 1994 ψηφίστηκε ο ν. 2251/1994, ο οποίος κατάργησε και αντικατέστησε το ν . 1961/1991. Ο ορισμός που αποδίδεται με το ισχύον σήμερα άρθρο 1 § 4 στ .α΄ του ν . 2251/1994 είναι : «Καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών , εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους . Καταναλωτής, είναι και κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος ». Η παραπάνω έννοια συμπεριλαμβάνει κάθε καταναλωτή, φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, χωρίς να κάνει διάκριση, όπως ο ν . 1961/1991, αν ο καταναλωτής ενεργεί για ιδιωτικούς λόγους ή ενεργεί για κάλυψη επαγγελματικών αναγκών ή σκοπών. Το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή που κατά βάση αποτελείται από το ν. 2251/1994, είναι σχεδόν εξολοκλήρου δίκαιο το οποίο έχει προσαρμοστεί στις κοινοτικές οδηγίες από

---

<sup>20</sup> Α. Κάλλια - Αντωνίου, Τ. Νικέα – Μουράτογλου, Ν. Παλαιολόγου, Τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό και το ελληνικό δίκαιο(1993), Σάκκουλας. Σελ. 72-75.

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

Στις νομοθεσίες των περισσότερων κρατών μελών της Ε . Ε . για την προστασία του καταναλωτή, χρησιμοποιείται το κριτήριο της κάλυψης των αναγκών για προσωπικούς ή μη επαγγελματικούς λόγους. Διεθνώς επιχειρείται να επικρατήσει ως κριτήριο για τον προσδιορισμό της έννοιας του καταναλωτή η ερασιτεχνική ιδιότητα του αποδέκτη ως προς τη συναλλαγή επειδή αυτή είναι ξένη προς το επάγγελμα του. Συνεπώς ο κοινοτικός νομοθέτης είναι υπέρ της στενής έννοιας του όρου και δεν έχει μεταβληθεί μέχρι σήμερα , σε αντίθεση με τον έλληνα νομοθέτη που ενώ αρχικά είχε ταχθεί υπέρ της στενής έννοιας με τον ν .1961/1991, στη συνέχεια την αντικατέστησε με την ευρεία έννοια υιοθετώντας το κριτήριο του τελικού αποδέκτη υπηρεσιών. Σκοπός του ν .2251/1994 είναι κυρίως η διαφύλαξη της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών και η προστασία των οικονομικών τους συμφερόντων . Οι διατάξεις του εφαρμόζονται τόσο στις ιδιωτικές όσο και στις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Υπερισχύουν μάλιστα κάθε άλλης ειδικής διάταξης ή κανονισμού, που διέπει τη σχέση των επιχειρήσεων και οργανισμών με τους καταναλωτές. Ο νόμος κατά κύριο λόγο αφορά τα θέματα των γενικών όρων των συναλλαγών, των συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, των συμβάσεων από απόσταση, της εξυπηρέτησης μετά την πώληση, της ευθύνης του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, της υγείας και ασφάλισης των καταναλωτών, της ευθύνης αυτού που παρέχει υπηρεσίες και της διαφήμισης.

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 τους Γενικούς Όρους Συναλλαγών στα άρθρα 2 και 10, αναγνωρίζοντας αλλά και αντιμετωπίζοντας τους Γ.Ο.Σ. ως βασικό φαινόμενο της συναλλακτικής ζωής. Οι Γενικοί Όροι Συναλλαγών αναφέρονται στην προστασία του καταναλωτή και των γενικών συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού και έχουν ως σκοπό να μειώσουν την διαπραγματευτική ανισότητα των μερών. Ο νόμος 2251/1994 θέτει κανόνες που εκλογικεύουν την ελευθερία των συμβάσεων, ώστε να αποκατασταθεί η ισορροπία των συμβαλλομένων. Με τον νέο νόμο ν.3587/2007<sup>21</sup> 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 ενισχύει, τόσο τον καταναλωτή στις συναλλαγές του, όσο και τις επιχειρήσεις που ενσωματώνουν και υποστηρίζουν 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 είναι οι εξής:<sup>22</sup> α) Αναβαθμίζεται σε επίπεδο οργάνωσης και αρμοδιοτήτων το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, το οποίο μετονομάζεται σε Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς. β) Οι καταναλωτικές οργανώσεις αποκτούν πλέον συγκεκριμένους κανόνες λειτουργίας. γ) Συστήνεται επιτροπή προστασίας ανηλίκων, που σκοπό έχει την προστασία από κινδύνους που προκαλούνται από προϊόντα στην ψυχική ή πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων, αλλά και επιτροπές φιλικού διακανονισμού στις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις για την εξώδικη επίλυση των διαφορών.

---

<sup>21</sup> [http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/law/gr/N\\_3587\\_2007.pdf](http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/law/gr/N_3587_2007.pdf)

<sup>22</sup> [www.synigoroskatanaloti.gr/stk\\_establish.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_establish.html)

δ) 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. ε) 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. στ) 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. ζ) Διασαφηνίζεται ο ορισμός του «προϊόντος», ο οποίος δεν περιλαμβανόταν στον αρχικό νόμο. η) Καθορίζεται η έννοια και το περιεχόμενο των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. θ) Διασαφηνίζεται η έννοια των παραπλανητικών πράξεων ή παραλείψεων και παρατίθεται σχετική περιπτωσιολογία. ι) Οριοθετείται το περιεχόμενο των επιθετικών πρακτικών και δίνεται σειρά αντίστοιχων περιπτώσεων. κ) 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.

## ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ

Τα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωση, κατά την διάρκεια του 20 ου αιώνα αλλά και νωρίτερα, είχαν χαράξει ξεχωριστά το καθένα πολιτικές με στόχο την υπεράσπιση των ειδικών συμφερόντων των καταναλωτών, των οποίων ο οικονομικός και πολιτικός ρόλος αναγνωρίστηκε ως πρωταρχικός στη κοινωνία. Αναγνωρίζοντας στους καταναλωτές ένα ορισμένο αριθμό δικαιωμάτων, τα κράτη εφάρμοσαν πολιτικές με σκοπό τη μείωση των ανισοτήτων και την καταπολέμηση των αυθαίρετων μεθόδων<sup>23</sup>. Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων αυτών αντανακλούν και τις διαφορές κάθε κράτους μέλους στα συστήματα έννομης τάξης, στις κοινωνικές και πολιτιστικές παραδόσεις καθώς και στα θεσμικά και πολιτικά πλαίσια. Ορισμένα κράτη ευνόησαν μια κανονιστική προσέγγιση και βασίστηκαν σε μία ολοκληρωμένη διοικητική δομή για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που αφορούν τους καταναλωτές ενώ άλλα κράτη υιοθέτησαν μια περισσότερο ρεαλιστική προσέγγιση.

Άλλες κυβερνήσεις έδωσαν προτεραιότητα στη νομοθεσία για τα τρόφιμα ενώ άλλες προτίμησαν να επικεντρωθούν στις εμπορικές επωνυμίες ή την παροχή αγαθών και υπηρεσιών. Η σύλληψη μιας πολιτικής σε θέματα κατανάλωσης εμφανίζεται στα μέσα της δεκαετίας του 1970. 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 .

---

<sup>23</sup> Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής « Θέματα Προστασίας Καταναλωτή »  
[http://ec.europa.eu/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/index_el.htm).

Λίγο μετά, η Επιτροπή επέβαλε το πρώτο πρόγραμμα δράσης σχετικά με τη προστασία των καταναλωτών<sup>24</sup>. Σε αυτό το κείμενο αναφοράς, περιέχονται 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 1<sup>η</sup> Ιουλίου 1987<sup>25</sup>, επέτρεψε την εισαγωγή της έννοιας του καταναλωτή στη Συνθήκη και με το άρθρο 100<sup>A</sup> αυτής, τέθηκαν οι βάσεις της νομικής αναγνώρισης της πολιτικής για τους καταναλωτές. Η κατάργηση των συνόρων και η υλοποίηση της ενιαίας αγοράς την 1<sup>η</sup> Ιανουαρίου 1993 δημιούργησε μια αγορά πάνω από 340 εκατομμύρια καταναλωτές, πράγμα που οδήγησε στην ανάγκη για κανόνες. Επίσης συνειδητοποιήθηκε ότι η εμπιστοσύνη των καταναλωτών είναι απαραίτητη για την καλή λειτουργία της αγοράς. Στη διάρκεια αυτής της περιόδου ελήφθησαν μέτρα σε πολλούς τομείς, ανάμεσα σε αυτά και μέτρα 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 ρητά 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.

---

<sup>24</sup> Γ. Κ. Καράκωστα, Προστασία του καταναλωτή, ν. 2251/1994(2002), Σάκκουλας. Σελ. 25-31.

<sup>25</sup> Α. Κάλλια - Αντωνίου, Τ. Νικέα – Μουράτογλου, Ν. Παλαιολόγου, Τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό και το ελληνικό δίκαιο(1993), Σάκκουλας. Σελ. 19-20.

Στο εξής νέες προοπτικές ανοίγονται που παίρνουν συγκεκριμένη μορφή στα « πράσινα βιβλία » και στις διάφορες νομοθετικές πρωτοβουλίες που αφορούν τις αγωγές παράλειψης, τις συμβάσεις που αποτελούν εξ αποστάσεως διαπραγμάτευσης, τη συγκριτική διαφήμιση και τις διακρατικές χρηματικές μεταφορές. Η συνθήκη του Άμστερνταμ<sup>26</sup>, 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<sup>A</sup> 12<sup>27</sup>, 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.

---

<sup>26</sup> Δ. Ι. Παπαγιάνης, Ο Ευρωπαϊκός Χώρος Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης(2001), Σάκκουλας, Σελ. 165-169.

<sup>27</sup> <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:61994CJ0192:EL:HTML>



## *ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΕΝΩΣΕΩΝ*

Πολλοί οργανισμοί, φορείς του δημοσίου, μη κυβερνητικές οργανώσεις και σωματεία καθώς και ανεξάρτητες αρχές έχουν ταχθεί στην υπηρεσία του καταναλωτή για την προστασία του. Έχουμε τις ενώσεις καταναλωτών που είναι σωματεία τα οποία διέπονται από τις διατάξεις του νόμου για την προστασία του καταναλωτή και από τον Αστικό Κώδικα. Προστατεύουν τα συμφέροντα των καταναλωτών. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα αρμόδια όργανα, όπου προβλέπεται η εκπροσώπηση καταναλωτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και ασκούν συλλογικές αγωγές<sup>28</sup>. Στις ενώσεις καταναλωτών μπορούν να είναι μέλη φυσικά πρόσωπα, και απαιτείται ως ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μελών για τη σύσταση της τα εκατό μέλη. Κάθε ένωση καταναλωτών έχει το δικαίωμα να ζητά και να λαμβάνει πληροφορίες για θέματα που έχουν σχέση με το καταναλωτικό κοινό από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους δημόσιους οργανισμούς, τις επιχειρήσεις, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και παράσταση πολιτικής αγωγής. Κάθε ένωση καταναλωτών δικαιούται να παρεμβαίνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

---

<sup>28</sup> Γ. Κ. Καράκωστα, Προστασία του καταναλωτή, ν. 2251/1994(2002), Σάκκουλας. Σελ. 319.

Ειδικότερα μπορούν να ζητήσουν, την παράλειψη παράνομης συμπεριφοράς του προμηθευτή, ακόμη και πριν αυτή εκδηλωθεί. τη χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης, τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεων τους για παράλειψη<sup>29</sup>. Οι συλλογικές αγωγές έχουν ως αντικείμενο την αυθεντική βεβαίωση νομικού γεγονότος ή τη διάπλαση κατάστασης. Από την απόφαση που εκδίδεται σε μια τέτοια δίκη, παράγεται μια ιδιότυπη δεσμευτικότητα, που ισχύει έναντι πάντων. Το Υπουργείο Ανάπτυξης (και Ανταγωνιστικότητας, εσχάτως,) για την προστασία του καταναλωτή έχει δημιουργήσει έναν εθνικό φορέα που έχει την κύρια ευθύνη για την χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα προστασίας καταναλωτή. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή έχει ως καθήκον να εισηγείται τη χάραξη και την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής σε θέματα 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 ,δηλαδή, για 1) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, 2) τα οικονομικά τους συμφέροντα, 3) την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών, 4) το δικαίωμα ακρόασης τους σε θέματα που τους αφορούν και 5) την πληροφόρηση και επιμόρφωση τους σε καταναλωτικά θέματα<sup>30</sup>. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή ασχολείται με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές 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 Πολίτη και φυσικά ο Συνήγορος του Καταναλωτή<sup>31</sup>.

---

<sup>29</sup> Γ. Κ. Καράκωστα, Προστασία του καταναλωτή, ν. 2251/1994(2002), Σάκκουλας. Σελ 310-313.

<sup>30</sup> Ιστοσελίδα <http://www.efpolis.gr/>.

<sup>31</sup> Ιστοσελίδα <http://www.ypoian.gr/>.

Ο Συνήγορος του Πολίτη ως ανεξάρτητη αρχή, ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων. Αποστολή του είναι η διαμεσολάβηση μεταξύ πολιτών και των δημοσίων υπηρεσιών, με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη, την καταπολέμηση της κακής διοίκησης και την τήρηση της νομιμότητας. Προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Έλληνες πολίτες, κατά την συναλλαγή τους με κάποια ελληνική υπηρεσία του ευρύτερου δημοσίου τομέα στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ενέργειες ή παραλείψεις της δημοσίας διοίκησης οι οποίες παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα τους, μπορούν να υποβάλλονται στον Συνήγορο του Πολίτη. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή<sup>32</sup> είναι μία ανεξάρτητη αρχή, επιφορτισμένη με το έργο της εξώδικης επίλυσης διαφορών που προκύπτουν μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών. Πρόθεση του είναι η φιλική διευθέτηση διαφοράς και ο συμβιβασμός των εμπλεκόμενων μελών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, προβαίνοντας σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών. Δεν επιλαμβάνεται υποθέσεις που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών αρχών<sup>33</sup>. Δε θα μπορούσε να μην υφίσταται και προστασία στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Για το λόγο αυτό δημιούργησε το Δίκτυο των Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή<sup>34</sup>.

<sup>32</sup> Ιστοσελίδα [www.synigoroskatanaloti.gr/stk\\_establish.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_establish.html).

<sup>33</sup> Ν.3297/2004 (ΦΕΚ 259/Α'/23-12-2004)

<sup>34</sup> Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, Θέματα Προστασίας Καταναλωτή, [http://ec.europa.eu/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/index_el.htm).

Τα περισσότερα κράτη - μέλη έχουν κοινό νόμισμα. Η ύπαρξη του κοινού νομίσματος διευκολύνει τους πολίτες να πραγματοποιήσουν εύκολα αγορές σε οποιαδήποτε χώρα της Ευρωπαϊκής Ένωσης που επιθυμούν. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή διαπιστώνοντας πως ο καταναλωτής έχει αρχίσει να πραγματοποιεί αγορές από άλλες χώρες και να αντιμετωπίζει διάφορα προβλήματα στις διασυνοριακές του συναλλαγές, αποφάσισε πως χρειαζόταν μια υπηρεσία προστασίας καταναλωτή, η οποία θα βοηθούσε ουσιαστικά τους Ευρωπαίους να διεκδικούν τα δικαιώματά τους, χωρίς να αντιμετωπίζουν προβλήματα επικοινωνίας που πιθανότατα θα τους απέτρεπαν από μια συστηματική διεκδίκηση. Πραγματοποιεί μελέτες και έρευνες για συγκεκριμένους τομείς προστασίας καταναλωτή με ευρωπαϊκή διάσταση, με βάση τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι Ευρωπαίοι καταναλωτές στις διασυνοριακές τους συναλλαγές. Επίσης μπορούν να καταγγέλλονται περιπτώσεις κακής διοίκησης από θεσμικά όργανα και οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης στον Ευρωπαϊκό Διαμεσολαβητή το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή στη χώρα μας υπάγεται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή παρέχει πληροφορίες και συμβουλές σε καταναλωτές που πραγματοποιούν αγορές αγαθών και υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στόχος του Ευρωπαϊκού Κέντρου Καταναλωτή είναι να ενημερώνει και να συμβουλεύει τους καταναλωτές, ώστε να γνωρίζουν τα δικαιώματά τους και να πραγματοποιούν ασφαλείς αγορές με βάση την νομοθεσία προστασίας καταναλωτή<sup>35</sup>. Επίσης, συμβάλλει στην επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών. Ο ρόλος του είναι διαμεσολαβητικός και στόχο έχει τη φιλική διευθέτηση μιας υπόθεσης ή διαφωνίας μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή.

---

<sup>35</sup>Ιστοσελίδα [http://www.synigoroskatanaloti.gr/index\\_ecc.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/index_ecc.html).

Οι καταγγελίες αφορούν αποκλειστικά και μόνο διαφορές φυσικών προσώπων με προμηθευτές και όχι προβλήματα που προκύπτουν από συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων. Σε περίπτωση που δεν επιτευχθεί φιλική διευθέτηση του προβλήματος, οι καταναλωτές διατηρούν το δικαίωμα προσφυγής στη δικαιοσύνη.

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Βάση των παραπάνω διαπιστώνουμε ότι ο πολίτης από τη στιγμή που καταναλώνει είναι προστατευμένος και εφοδιασμένος με μια σειρά νόμων και κανόνων που μπορεί να χρησιμοποιήσει υπέρ του. Παρά το γεγονός ότι η οικονομία και οι μεγάλες επιχειρήσεις καθορίζουν το οικονομικό και κοινωνικό γίγνεσθαι, ενίοτε ανταποκρίνονται και στις ανάγκες του καταναλωτή. 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 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 οικονομίας, η οποία θα προστατεύεται από το κράτος, αλλά με την προστασία του κράτους και ο πολίτης θα είναι συνεπής στις υποχρεώσεις του στο βέλτιστο ως προς τις τραπεζικές συμβάσεις που συνάπτει. Άλλωστε το τραπεζικό συμφέρον συμβαδίζει με το οικονομικό συμφέρον του κάθε πολίτη, αφού κυρίως από την οικονομική ανάπτυξη και ευκολία του τελευταίου αποκομίζουν κέρδη. Η σχέση λοιπόν αυτή μεταξύ πολίτη – καταναλωτή και προμηθευτή – τράπεζας κτλ πρέπει να διέπεται από ισορροπία και όχι από εκμετάλλευση και καταχρηστικότητα. Με αυτόν τον τρόπο θα λειτούργει και προς όφελος της και προς το συμφέρον του καταναλωτή αποφεύγοντας δυσάρεστες καταστάσεις. Έχουμε δυστυχώς φτάσει σε ένα σημείο που οι πολίτες-καταναλωτές λόγω άγνοιας και ελλιπούς ενημέρωσης δεν γνώριζαν και δεν

γνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό τους γενικούς όρους συναλλαγής και κατ' επέκταση τον τρόπο να προστατευτούν ουσιαστικά από τις τράπεζες και τα επισφαλή δάνεια.

Βέβαιο είναι ότι την τράπεζα βαρύνει μια γενική υποχρέωση διαφύλαξης των συμφερόντων των πελατών της, η οποία επιβάλλεται νομικά από τις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών. Η καλή πίστη δηλαδή η ευθύτητα και εντιμότητα, όσο και αν ακούγονται τετριμμένες αξίες, εξακολουθούν πάντα να διέπουν τις συναλλαγές μας για να μπορούν αυτές να συνεχισθούν προς όφελος όλων. Το τραπεζικό μας σύστημα, δεν μπορεί να απαλλαγεί από αυτές τις υποχρεώσεις, με ρήτρες στις συμβάσεις. Η αποφυγή της χρήσης καταχρηστικών γενικών όρων στις τραπεζικές συμβάσεις καθώς και της εφαρμογής καταχρηστικών πρακτικών, αποτελεί υποχρέωση των τραπεζών που λειτουργεί προς το συμφέρον όλων δηλαδή και των δικών τους.

## ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

1. Γ.Ο.Σ: Γενικοί Όροι Συναλλαγών.
2. ΑΚ: Αστικός Κώδικας.
3. ΑΠ: Άρειος Πάγος.
4. ΦΕΚ: Φύλλο Εφημερίδας Κυβερνήσεως.
5. ΠΔ: Προεδρικό Διάταγμα.
6. ΕΚ: Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο.
7. Οδηγία: Η ευρωπαϊκή οδηγία καθορίζει τους στόχους που πρέπει να επιτύχουν τα κράτη μέλη, τα οποία είναι ελεύθερα να επιλέξουν τα μέσα που θα χρησιμοποιήσουν για το σκοπό αυτό. Για να έχουν αποτελέσματα για τους πολίτες οι αρχές μιας οδηγίας, πρέπει ο εθνικός νομοθέτης να θεσπίσει μια νομοθετική πράξη μεταφοράς στο εσωτερικό δίκαιο, με την οποία η εθνική νομοθεσία θα μπορεί να προσαρμοστεί στους στόχους της οδηγίας.



## *ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ΚΑΙ ΠΗΓΕΣ*

1. Κ. Δελούκα – Ιγγλέση, Ζητήματα Προστασίας του Καταναλωτή στα Κράτη μέλη της ΕΟΚ και του Συμβουλίου της Ευρώπης από Άποψη, Νομική, Κοινωνική και Οικονομική.
2. Γιώργος Μεντής ,Γενικοί Όροι Συναλλαγών σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, Δίκαιο και Οικονομία.(2000), Σάκκουλας.
3. Ι. Κ. Καρακώστα, Προστασία του καταναλωτή, ν. 2251/1994(2002), Σάκκουλας.
4. Α. Κάλλια - Αντωνίου, Τ. Νικέα – Μουράτογλου, Ν. Παλαιολόγου, Τα δικαιώματα του καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό και το ελληνικό δίκαιο(1993), Σάκκουλας.
5. Δ. Ι. Παπαγιάνης, Ο Ευρωπαϊκός Χώρος Ελευθερίας, Ασφάλειας και Δικαιοσύνης(2001), Σάκκουλας
6. Σ. Δ. Ψυχομάνης, Οι γενικοί όροι στις τραπεζικές συμβάσεις (1998), Σάκκουλας.
7. Κ. Η .Ρήγας, Απαλλακτικές Ρήτρες , Κύρος κατά τον ΑΚ και το Ν 2251/1994(2012),Νομική βιβλιοθήκη.

## ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

1. [http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/law/gr/N\\_3587\\_2007.pdf](http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/law/gr/N_3587_2007.pdf)
2. [www.synigoroskatanaloti.gr/stk\\_establish.html](http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_establish.html)
3. Ιστοσελίδα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής « Θέματα Προστασίας Καταναλωτή »  
[http://ec.europa.eu/index\\_el.htm](http://ec.europa.eu/index_el.htm).
4. Ιστοσελίδα <http://www.efpolis.gr/>.
5. Ιστοσελίδα Υπουργείου Ανάπτυξης, <http://www.ypoian.gr/>.
6. Ιστοσελίδα του Αρείου Πάγου, <http://www.areiospagos.gr/>.
7. Ιστοσελίδα, <http://www.ekpizo.gr/>.
8. Ιστοσελίδα, [http://www.nomotelia.gr/article\\_detail.asp?m=1&e\\_cat\\_id=220&e\\_article\\_id=357](http://www.nomotelia.gr/article_detail.asp?m=1&e_cat_id=220&e_article_id=357).
9. <http://www.iperxreomenanoikokiria.gr/nomos-katseli-3869.html?gclid=CKL80O2Wy7kCFcVY3goddTwAZQ>.
10. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32000L0031:EL:HTML>