

Στους γονείς μου και στο σύντροφό μου

Με την ολοκλήρωση της διπλωματικής μου εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Άγγελο Μπώλο καθώς και τον κ. Δημήτριο Ρούσση για την καθοδήγηση και την βοήθειά τους, αλλά και το σύνολο των διδασκόντων καθηγητών, για όσα μου έμαθαν καθ'όλη την διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σε μια εποχή που οι παραδοσιακές μορφές απονομής δικαιοσύνης δοκιμάζονται συνεχώς, είναι πλέον ορατή η υιοθέτηση μιας νέας νοοτροπίας για την αποτελεσματική διαχείριση των προβλημάτων, που αναφύονται στις καθημερινές συναλλαγές προμηθευτή-καταναλωτή.

Μια σειρά επιχειρημάτων, όπως η υπερφόρτωση των δικαστηρίων, η χρονοβόρα διαδικασία, η αποφυγή της δικαστικής σύγκρουσης, το υψηλό κόστος ενός δικαστικού αγώνα εξεταζόμενο σε συνάρτηση με την αξία της καταναλωτικής διαφοράς, η άγνοια και το δέος ενώπιον της αρμόδιας αρχής, η αβεβαιότητα του αποτελέσματος, η δαμόκλειος σπάθη της δικαστικής απόφασης με εξαναγκαστικό χαρακτήρα, η ανελαστικότητα της διαδικασίας, η απώλεια εποικοδομητικού χρόνου, η αδυναμία εύρεσης κατάλληλων αποδεικτικών μέσων και η δεσπτόζουσα θέση του προμηθευτή ενισχυμένη από την οργανωτική υπεροπλία και την ιδιαίτερη εμπειρία, που αποκτά απ' τις επαναλαμβανόμενες αντιδικίες, καθιστά επιτακτική την εγκαθίδρυση των εναλλακτικών μηχανισμών επίλυσης διαφορών και την εμβάθυνση στον ειρηνικό τρόπο επίλυσεως των καταναλωτικών διαφορών.

Στο πλαίσιο λοιπόν της παρούσας μελέτης, αφού οριοθετήσουμε αρχικώς την έννοια του καταναλωτή κατά το κοινοτικό και το εθνικό δίκαιο και δώσουμε κατόπιν την έννοια της καταναλωτικής διαφοράς, θα προβούμε σε μια αδρομερή αναφορά των δικονομικών όπλων τρίτης γενιάς, που έχει στη διάθεσή του ο καταναλωτής και θα επιχειρήσουμε αναλύοντας καταρχήν τους λόγους που καθιστούν την εναλλακτική δικαιοσύνη, επιτακτική στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών, να περιγράψουμε παραστατικά μέσα από πρακτικά παραδείγματα (*cases studies και νομολογία*) και συγκριτικές μελέτες, τον τρόπο λειτουργίας των δύο βασικών μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ήτοι της διαιτησίας και της διαμεσολάβησης προτείνοντας μάλιστα λύσεις για την αποτελεσματική εφαρμογή τους στην πράξη. Στόχος, η διαμόρφωση της πλήρους εικόνας λειτουργίας των δύο βασικών θεσμών ποιοτικής απονομής της δικαιοσύνης, η οποία θα εξοπλίσει τον «one shooter» καταναλωτή με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και γνώσεις για την καταλληλότερη *ad hoc* επιλογή του τρόπου επίλυσης της διαφοράς του και αλυσιτελώς η εγκαθίδρυση των θεσμών στη νομική πραγματικότητα.

Στα πλαίσια της εν λόγω συστηματικής έρευνας και εμβάθυνσης στον ανωτέρω προβληματισμό:

α) θα εξεταστεί, το πλαίσιο των δυνάμενων προς διαιτητική και διαμεσολαβητική υπαγωγή καταναλωτικών διαφορών. Στο στάδιο αυτό, θα ερευνηθεί, εάν το σύνολο ή μόνον μέρος των καταναλωτικών διαφορών είναι δεκτικό επίλυσης δια των δύο βασικών εναλλακτικών μηχανισμών επίλυσης των διαφορών,

β) θα περιγραφούν αδρομερώς τα βασικά χαρακτηριστικά και τα στάδια εκάστης ADR διαδικασίας, καθώς και οι προϋποθέσεις υπαγωγής σε αυτές, ούτως ώστε να καταστεί γνωστός ο τρόπος λειτουργίας τους. Ιδιαίτερη βαρύτητα θα δοθεί στη συμφωνία των μερών για υπαγωγή στη διαμεσολάβηση ή στη διαιτησία και στον ενδεχόμενο καταχρηστικό χαρακτήρα, που μπορεί να λάβει, η περιλαμβανομένη σε καταναλωτική σύμβαση, ρήτρα διαιτησίας. Περαιτέρω, θα αναλυθούν οι προϋποθέσεις εκτέλεσης του πρακτικού διαμεσολάβησης και της διαιτητικής απόφασης σε εθνικό και διεθνές επίπεδο,

γ) θα αναδειχθούν τα πλεονεκτήματα εκάστης υπό εξέταση διαδικασίας ADR στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών και θα γίνει μια καταγραφή των ενδεχόμενων μειονεκτημάτων τους και τέλος,

δ) κατόπιν περιγραφής του *de lege lata* νομοθετικού πλαισίου, θα καταγραφούν ορισμένες *de lege ferenda* σκέψεις για την αποτελεσματική εγκαθίδρυση εκάστου θεσμού, ήτοι της διαιτησίας και της διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών.

Εν κατακλείδι, θα παρατεθούν οι συμπερασματικές μας σκέψεις επί του συνόλου των τιθέμενων ζητημάτων της παρούσας μελέτης.

ABSTRACT

At a time when traditional forms of justice administering are continuously being tested, a new mindset for the effective management of the problems arising in everyday supplier-consumer transactions is evident.

A series of arguments may be given which make it imperative for the establishment of an alternative dispute resolution mechanism and the deepening of the peaceful ways to solve consumer disputes. Such arguments include the overloading of the courts, the lengthy process, the avoidance of judicial conflict, the high cost of legal proceedings in relation to the value of consumer disputes, the ignorance and the awe before the competent authority, the uncertainty of the outcome, the sword of Damocles of adjudication with coercive nature, the rigidity of the process, the loss of constructive time, the inability to find adequate evidence and the purveyor's dominant position reinforced by the organizational superiority and special experience, acquired by repeated litigation

Within the framework of this study, after defining the concept of the consumer under EU and national legislation and giving the definition of consumer dispute, we will make a general reference to third-generation procedural weapons which are at the disposal of the consumer and attempt -by analyzing firstly the reasons that make the alternative justice compelling with regard to consumer disputes- to describe vividly through practical examples (case studies and case law) and comparative studies, the way the two basic mechanisms of extrajudicial settlement of consumer disputes work, i.e. the arbitration and mediation, even proposing solutions for their effective implementation. The goal is to configure the full image of the two main institutions of qualitative administration of Justice, which will equip the “one shooter” consumer with all the necessary information and knowledge on the most appropriate “ad hoc” choice of how to resolve the dispute and the establishment of these institutions in legal reality.

As part of this systematic research and deepening the above considerations:

- a) the framework of consumer disputes which are eligible for affiliation to arbitration and mediation will be examined. At this stage, we will scrutinize, if the whole or only a part of consumer disputes are receptive to being resolved through the two basic alternative dispute settlement mechanisms,
- b) the basic characteristics and stages of each ADR procedure and the

conditions of entering them, will be described in general terms, in order to explain the way in which they operate. Special attention will be given to the agreement of the parties for including mediation or arbitration and the potential unfairness of the arbitration clause contained in a consumer contract. Furthermore, there will be an analysis of the conditions on which there can be an enforcement of the protocols of the mediation and of the arbitration decision on a national and international level,

- c) we will highlight the advantages of each reviewed ADR proceeding with regard to consumer disputes and there will be a record of the possible disadvantages and finally
- d) after describing the de lege lata legislative framework, some de lege ferenda considerations will be noted for the effective establishment of each institution, i.e. arbitration and mediation, regarding consumer disputes.

In the end, there will be a conclusion where all our conclusive thoughts on all the issues raised in this study will be listed.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	10
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	13
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄

Η ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

1. Τα Βασικά Χαρακτηριστικά της Διαμεσολάβησης.....	28
2. Οι Προϋποθέσεις υπαγωγής στη Διαμεσολάβηση	32
2.1 Υπαγόμενες διαφορές	32
2.2 Η εξουσία διάθεσης του αντικειμένου της διαφοράς.....	35
2.3 Η συμφωνία διαμεσολάβησης	37
3. Η Διαδικασία της Διαμεσολάβησης	40
3.1 Τα Στάδια της Διαμεσολάβησης.....	40
3.2 Το πρακτικό επιτυχούς διαμεσολάβησης.....	42
3.3 Η δυνατότητα εκτέλεσης του πρακτικού διαμεσολάβησης στις διασυνοριακές διαφορές	44
4. Ο Προβληματισμός επί της προτάσεως υποχρεωτικού χαρακτήρα στη διαμεσολάβηση.....	48
4.1 Η Συνταγματική Διάσταση	48
4.2 Η υποχρεωτική υπαγωγή στο ν. 3869/2010	49
5. Σύγκριση του θεσμού της Διαμεσολάβησης με τους λοιπούς τρόπους επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών	55
6. Συγκριτικά αποτελέσματα από την εφαρμογή του θεσμού σε Διεθνές επίπεδο & Στατιστικά Στοιχεία	58
7. Case Studies υπαγωγής καταναλωτικών διαφορών σε Διαμεσολάβηση.....	67
8. De lege Ferenda Σκέψεις για την εγκαθίδρυση του θεσμού της Διαμεσολάβησης στις καταναλωτικές διαφορές.....	80

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

Η ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

1. Βασικά χαρακτηριστικά του θεσμού της Διαιτησίας – Οι Προϋποθέσεις Υπαγωγής	88
2. Η Διαδικασία της Διαιτησίας (αρ. 867 επ. ΚΠολΔ)	93
2.1 Τα Στάδια της Διαδικασίας - Εφαρμοζόμενοι Κανόνες	93
2.2 Η Διαιτητική Απόφαση	95
2.3 Αναγνώριση και εκτέλεση της Διεθνούς Διαιτητικής Απόφασης	97
3. Ο προβληματισμός υπαγωγής των καταναλωτικών Διαφορών σε Διαιτησία	99
4. Η ρήτρα Διαιτησίας στις καταναλωτικές συμβάσεις και ο έλεγχος του κύρους της.....	104
4.1 Η έννοια της καταχρηστικότητας των καταναλωτικών ΓΟΣ κατά το Κοινοτικό Δίκαιο	104
4.2 Η νομολογία του ΔΕΕ για τις καταχρηστικές ρήτρες - Η περίπτωση της ρήτρας περί υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία	106
4.3 Η έννοια της καταχρηστικότητας της ρήτρας περί διαιτησίας κατά την εθνική νομοθεσία και νομολογία	114
4.4 Κριτικές Παρατηρήσεις	119
5. Συγκριτική Επισκόπηση υπαγωγής καταναλωτικών διαφορών σε Διαιτησία.....	121
6. De lege ferenda σκέψεις για την εγκαθίδρυση του θεσμού της διαιτησίας στις καταναλωτικές διαφορές.....	124
ΣΥΜΠΕΡΣΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ.....	129
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	134
ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ	147
ΛΗΜΜΑΤΙΚΟ ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ	155

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ADR	Alternative Dispute Resolution
ΑΚ	Αστικός Κώδικας
α.ν.	αναγκαστικός νόμος
ΑΠ	Άρειος Πάγος
ΑρχΝ	Αρχείο Νομολογίας
άρ.	άρθρο
Αρμ.	Αρμενόπουλος
ΑχΝομ.	Αχαϊκή Νομολογία
βλ.	Βλέπε
ΓΟΣ	Γενικός Όρος Συναλλαγών
ΔΑποφ. ή ΔΑ	Διαιτητική Απόφαση
ΔΕΕ	Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών
ΔΕΕ	Δικαστήριο Ευρωπαϊκής Ένωσης
ΔΙΑΙΤ	Διαιτησία
ΕΕμπΔ	Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου
Ε.Ε.Τ.Τ.	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνίας & Ταχυδρομείων
ΕΛΛΔνη	Ελληνική Δικαιοσύνη
ΕΟΚ	Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα
ΕπισκΕΔ	Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου
ΕΣΔΑ	Ευρωπαϊκή Σύμβαση Δικαιωμάτων Ανθρώπου
ΕφΑΔ	Εφαρμογές Αστικού Δικαίου
ΕφΑΔΔ	Εφαρμογές Αστικού Δικονομικού Δικαίου
EEJ-NET	European Extra-Judicial Network-EEJ Net
ECC-Net	European Consumer Centers Networ
FIN-NET	Financial Net
Δ	Δίκη
ΔΔικ	Διαιτητικό Δικαστήριο
ΔιοιΔ	Διοικητική Δίκη
εδ.	Εδάφιο

ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΜΕΔ	Εξωδικαστικοί Μηχανισμοί Επίλυσης Διαφορών
επ.	επόμενο
ΕισΝ	Εισαγωγικός Νόμος
ICSID	International Centre for Settlement of Investment Disputes
ICC Rules	International Chamber of Commerce
ΕφΑθ.	Εφετείο Αθηνών
ΕφΠειρ.	Εφετείο Πειραιά
Η.Ε.	Ηλεκτρονικό Εμπόριο
ΚΠολΔ	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΜΠρΘεσ.	Μονομελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης
Μ.Τ.Ε.Υ.	Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών
ν. ή Ν.	νόμος
ν.δ.	νομοθετικό διάταγμα
ΝοΒ	Νομικό Βήμα
ΝΣΚ	Νομικό Συμβούλιο του Κράτους
ΟDR	Online Dispute Resolution
Ο.Ε.	Ομόρρυθμη Εταιρεία
ΟΛΑΠ	Ολομέλεια Αρείου Πάγου
Ο.Μ.Ε.Δ.	Οργανισμός Μεσολάβησης και Διαιτησίας
παρ.	Παράγραφος
π.δ.	προεδρικό διάταγμα
ΠειρΝομ	Πειραιϊκή Νομολογία
ΠΠρΑθ	Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών
ΠΠρΘεσ.	Πολυμελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης
ΡΑΕ	Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
Σ	Σύνταγμα
σελ.	σελίδα
ΣΛΕΕ	Σύμβαση Λειτουργίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης
Σ.Ν.Υ.	Σύμβαση της Νέας Υόρκης
ΣτΕ	Συμβούλιο της Επικρατείας
Συλλ.	Συλλογή

Υ.Α. ή Υπ.Απ.	Υπουργική Απόφαση
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης
ΧρηΔικ	Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο
ΧρΙΔ	Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Σε μια εποχή που οι παραδοσιακές μορφές απονομής δικαιοσύνης δοκιμάζονται συνεχώς, είναι πλέον ορατή η υιοθέτηση μιας νέας νοοτροπίας για την αποτελεσματική διαχείριση των προβλημάτων που αναφύονται στις καθημερινές συναλλαγές προμηθευτή-καταναλωτή. Αν και η δικαστική εξουσία αποτελεί *prima facie* βασικό προνόμιο του Κράτους, η πρόσβαση στη δικαιοσύνη είναι ευρύτερη και συμπεριλαμβάνει μεταξύ άλλων και τους εναλλακτικούς μηχανισμούς επίλυσης των διαφορών¹, που ως στόχο έχουν την αποτελεσματική άσκηση των δικαιωμάτων.

Το δικαστικό σύστημα αποτελεί ένα από τα σπουδαιότερα μέσα για την άρση των κοινωνικών ανωμαλιών, ωστόσο είναι κοινή πεποίθηση, ότι δεν συνιστά πάντα τον πιο αποτελεσματικό τρόπο εγγύησης των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών. Η υπερφόρτωση των δικαστηρίων καθιστά την σύντομη απονομή της δικαιοσύνης «αγαθό εν ανεπαρκεία» και η δικαστική απόφαση θα πρέπει στα πλαίσια αυτά, να αποτελεί την *ultima ratio* της δικαιοδοτικής λειτουργίας. Η προσφυγή σε εξώδικες διαδικασίες συνάδει με την *de lege lata* ελευθερία των συμβάσεων (αρ. 361 ΑΚ) και απορρέει από τον αλλοτριωτό χαρακτήρα² των ιδιωτικών δικαιωμάτων.

Μια σειρά επιχειρημάτων, όπως η υπερφόρτωση των δικαστηρίων, η χρονοβόρα διαδικασία, η αποφυγή της δικαστικής σύγκρουσης, η οποία συχνά πλήττει τη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, το υψηλό κόστος ενός δικαστικού αγώνα εξεταζόμενο σε συνάρτηση με την αξία της καταναλωτικής διαφοράς³, η συνήθης αναποφασιστικότητα του καταναλωτή, η πολυπλοκότητα των διαδικασιών ενώπιον των δικαστηρίων, που δυσχεραίνει την παρακολούθηση των

1. Εφεξής και ΕΜΕΔ. Σε διεθνές επίπεδο χρησιμοποιείται ο όρος ADR (Alternative Dispute Resolution). Με τους ΕΜΕΔ γίνεται χρήση οποιασδήποτε άλλης μεθόδου επίλυσης των διαφορών εκτός από την προσφυγή ενώπιον των δικαστηρίων. Επίσης από την πλευρά των καταναλωτών θεωρείται εναλλακτική σε σύγκριση με την εσωτερική διαδικασία επίλυσης των διαφορών του παρόχου αγαθών ή υπηρεσιών. Βλ. *Captive/Garth*, Access to Justice : The Worldwide Movement to Make Rights Effective: A general Report in Access to Justice : A world Survey, 1978, 21 επ· *Fulton*, Commercial Alternative Dispute Resolution, 1990· *Glasser/Roberts*, Dispute Resolution: Civil Justice and its Alternatives, 1990 277 επ· *Branton/Lovett*, Alternative Dispute Resolution, Twinging to What? Theories of Litigatio, Procedure and Dispute Settlement in Agglo-American Jurisprudence, 1992· *Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, 1996, 219 · *Η Ίδια*, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2010², 210 επ.

2. Αλλοτριωτά είναι κατά βάση τα περιουσιακά, ενοχικά και εμπράγματα. Βλ. ΑΠ 2004/2007, ΧρΙΔ 2008,730· ΕφΑΘ 1105/2009, ΕφΑΔ 2010, 721· ΑΠ 1383/2010, ΧρΙΔ 2011, 421· *Οικονομίδης*, Εγχειρίδιον Πολιτικής Δικονομίας, 1924, 22· *Παπαϊωάννου*, Οι διαδικασίες εξώδικης επίλυσης ιδιωτικών διαφορών ιδίως στο πεδίο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2005, 139 επ· *Χριστοδούλου*, Η Οδηγία 2008/52/ΕΕ για τη διαμεσολάβηση στις ιδιωτικές διαφορές, ΝοΒ 2010, 292 επ.

3. Βλ. *Stauder/Feldges*, Aussergerichtliche Streitbeilegung bei Verbrauchergeschäften-Versuch einer Kritischen Bestandsaufnahme ZBJV 120, 1984, 33 επ.

σταδίων της δίκης, η άγνοια και το δέος ενώπιον της αρμόδιας αρχής, η αβεβαιότητα του αποτελέσματος, η δαμόκλειος σπάθη της δικαστικής απόφασης με εξαναγκαστικό χαρακτήρα, η ανελαστικότητα της διαδικασίας, η απώλεια εποικοδομητικού χρόνου, η αδυναμία εύρεσης κατάλληλων αποδεικτικών μέσων και η δεσπύζουσα θέση του προμηθευτή ενισχυμένη από την οργανωτική υπεροπλία και την ιδιαίτερη εμπειρία, που αποκτά απ' τις επαναλαμβανόμενες αντιδικίες, δυσκολίες που πολλαπλασιάζονται με γεωμετρική πρόοδο, όταν οι εν λόγω συμβάσεις ξεπερνούν τα όρια ενός κράτους-μέλους⁴, καθιστά επιτακτική την εμβάθυνση στον ειρηνικό τρόπο επιλύσεως των καταναλωτικών διαφορών. Οι ADR εξασφαλίζουν έναν ειλικρινή διάλογο μεταξύ των παραγόντων της αγοράς και αποβλέπουν στην εξομάλυνση των σχέσεων καταναλωτών-προμηθευτών και στη συναινετική διευθέτηση των διαφορών τους. Καθώς οι καταναλωτές αποτελούν την ραχοκοκαλιά της οικονομίας, η διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και η παροχή μιας αποτελεσματικής δικαιοδοτικής προστασίας αποτελεί επιταγή της εποχής.

Για τους ανωτέρω λόγους, γίνονται προσπάθειες ενημέρωσης και ενίσχυσης των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης των διαφορών, βασικό χαρακτηριστικό των οποίων είναι η αναζήτηση ιδιωτικής λύσης με την ανάμειξη ενός τρίτου προσώπου. Η πείρα στα κράτη-μέλη έχει δείξει, ότι η εφαρμογή των ΕΜΕΔ, εφόσον υπάρχουν θεσμοθετημένοι θεσμοί που παρέχουν νομικές εγγυήσεις και εξασφαλίζουν μια διαδικασία υψηλής ποιότητας μέσω της εφαρμογής ορισμένων ελάχιστων θεσμικών εγγυήσεων, βασικών αρχών και κανόνων δεοντολογίας, συντελεί στη δημιουργία ενός ευνοϊκού καθεστώτος, τόσο για τους καταναλωτές, όσο και για τις επιχειρήσεις⁵.

Ωστόσο, η νομοθετική πρόβλεψη των τρόπων εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, όπως προβλέπονται από τους θεσμοθετημένους κανόνες δικαίου και όπως εφαρμόζονται στην πράξη, επιτρέπουν στη χώρα μας μόνον τη δυνατότητα μιας οιονεί, *in vitro* παρατήρησης, η οποία θα επιτρέψει την συναγωγή συμπερασμάτων για υποδείξεις βελτίωσης τόσο *de lege lata* όσο κυρίως *de lege ferenda*, όπως θα εκτεθούν δια της παρούσης.

4. Βλ. *Bates*, A consumer's dream or Pandora's Box: Is Arbitration a Viable Option for Cross-Border Consumer Disputes?, *Fordham International Law Journal*, 2003, 885 επ.

5. Βλ. *Avant-projet de Communication sur l'accès des consommateurs a la justice*, DG XIV/DO 3852, MG/dt, 8 επ.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οριοθέτηση της έννοιας του «καταναλωτή»

1. Πριν την παρουσίαση των θεμάτων που καλύπτει το προστατευτικό πεδίο του δικαίου της προστασίας του καταναλωτή (ουσιαστικού και δικονομικού) κυρίως στο πλαίσιο των εξωδικαστικών τρόπων επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, θα πρέπει να διευκρινιστεί η έννοια του «καταναλωτή», η οποία αποτελεί προϋπόθεση, αφενός μεν για την εφαρμογή των προστατευτικών διατάξεων του ν. 2251/1994 «για την προστασία του καταναλωτή»⁶, αφετέρου δε για τον προσδιορισμό της έννοιας της «καταναλωτικής διαφοράς».

Ο κοινοτικός νομοθέτης από τα πρώτα του βήματα προς την παροχή προστασίας στον καταναλωτή⁷ περιόρισε σημαντικά τον κύκλο των προσώπων, που μπορούσαν να θεωρηθούν καταναλωτές, ως τέτοιων νοούμενων μόνων των φυσικών προσώπων που ενεργούν μάλιστα για μη επαγγελματικές ανάγκες⁸.

2. Ο ν. 2251/1994 ωστόσο, ο οποίος ενσωμάτωσε την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ «σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές»⁹ στο εθνικό μας δίκαιο, εκμεταλλεόμενος την δυνατότητα του αρ. 8 (της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ), η οποία προβλέπει τη δυνατότητα των κρατών-μελών για επέκταση της προστασίας που παρέχεται στους καταναλωτές στα πλαίσια της

6. ΦΕΚ/Α/191/16.11.1994.

7. Βλ. ενδεικτικά Σύσταση 85/577/ΕΟΚ, της 20ής Δεκεμβρίου 1985, για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, Ε.Ε.31.12.1985, L. 372· Σύσταση 87/102/ΕΟΚ, της 22ας Δεκεμβρίου 1986, για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών που διέπουν την καταναλωτική πίστη, Ε.Ε. 122.1987, L.042· Οδηγία 1999/44/ΕΚ της 25ης Μαΐου 1999, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών, Ε.Ε. 7.7.1999, L. 171/12· Λιβαδά, Η έννοια του προστατευτέου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, ΔΕΕ 2005, 1137 επ.

8. Αρ. 2 περ.β' της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, Ε.Ε. 21.4.1993, L 95. Βλ ενδεικτικά: Απόφ. 21.6.1978, υποθ. C-150/1977, Betrand/Ott, Συλλ. 1978, 01431· Απόφ. 14.3.1991, υποθ. C-361/1989, Patrice Di Pinto, Συλλ. 1991, I - 01189· Απόφαση 19.1.1993, Shearson Lehman/TVB, C-89/91, Συλ.1993, I-00139· Απόφαση 3.7.1997, υποθ., C- 269/95, Benincasa/Dentalkit, Συλλ. 1997, I-03767· Απόφαση της 17.03.1998, Bayerische/Dietzinger, C-45/96, Συλ. 1998, I-1199· Απόφαση της 27.4.1999, Mietz/ Intership, C-99/96, Συλλ. 1999, I-2277· Απόφ. 23.3.2000, υποθ. C-208/1998, Berliner Kindl Brauerei, Συλλ. 2000, I-01741· Απόφ. 22.11.2001, υποθ. C-541/1999, Cape Snc/Idealservice Srl, Συλλ.2001, I-9049· Απόφαση 11.7.2002, υποθ. C-96/2000, Rundolf/Gabriel, Συλλ. 2002, I -06367· Απόφ. 20.1.2005, υποθ. C-464/2001, Johann Gruber κατά Bay Wa AG, Συλλ. 2005, I-00439· Δούβλης, Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυήσεων στον Ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, Σκέψεις και διαπιστώσεις με αφορμή την ΕφΠειρ 91/2002, ΔΕΕ, 2003, 879· Δέλλιος, Προστασία των καταναλωτών και το σύστημα του ιδιωτικού δικαίου, 2005, 87 επ· Αυγητίδης, Η ευθύνη του αναδόχου στο δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, 2005, 294 επ.

9. ΕΕ 21.4.1993, L. 95.

Οδηγίας, προσέδωσε μια ευρύτερη έννοια στον καταναλωτή¹⁰ θεωρώντας ως τέτοιο εκτός από το φυσικό και το νομικό πρόσωπο και μάλιστα ανεξάρτητα από το εάν ενεργεί για σκοπούς άσχετους με την επαγγελματική του δραστηριότητα¹¹. Κριτήριο ήταν και είναι ο καταναλωτής να είναι «τελικός αποδέκτης» των προϊόντων και των υπηρεσιών, που προσφέρονται στην αγορά¹² και να κάνει χρήση αυτών, αδιαφόρως αν προορίζονται για προσωπική ή επαγγελματική χρήση¹³. Αυτό σημαίνει, ότι για να χαρακτηριστεί ο αποδέκτης του αγαθού ή της υπηρεσίας ως καταναλωτής θα πρέπει το εν λόγω αγαθό, να βρίσκεται στο τέρμα της αλυσίδας κυκλοφορίας του και να απομένει μόνον η ανάλωση αυτού, η χρήση του ή έστω η απλή ένταξή του στην περιουσία του προσώπου – αγοραστή, όχι όμως να αναμένεται η παραπέρα διοχέτευση του προϊόντος σε τρίτους. Περαιτέρω, προκειμένου για υπηρεσίες, ο χρήστης θα είναι καταναλωτής, αν κάνει ο ίδιος χρήση της υπηρεσίας για προσωπικό του λογαριασμό¹⁴ και δεν αξιοποιεί το αγαθό ή την υπηρεσία για την διοχέτευση αγαθών ή υπηρεσιών σε τρίτους¹⁵.

Η εν λόγω ρύθμιση του εθνικού μας νομοθέτη καθίσταται νόμιμη¹⁶ και συμβατή με το κοινοτικό δίκαιο περί προστασίας του καταναλωτή, το οποίο στο σύνολό του κατά κύριο λόγο διέπεται από τον κανόνα της *de minimis* (αρχή της ελάχιστης εναρμόνισης) εναρμόνισης¹⁷, παρέχοντας έτσι στον εκάστοτε εθνικό νομοθέτη το δικαίωμα

10. Αρ.1 παρ.4 του ν. 2251/1994. Εκτός από περιορισμένες περιπτώσεις για τις οποίες ισχύει η στενή έννοια του καταναλωτή (βλ. ενδεικτικά αρ. 4 α΄, 9 α΄ του ν. 2251/1994). Βλ. *Καράκωστας*, «Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή», 2008, 77 επ.

11. Βλ. *Κυπρούλη*, Προστασία Καταναλωτή, ΔΕΕ 2003, 416 επ.

12. Έτσι, εκρίθη με την ΑΠ 473/1997, Δνη 1998, 351, ότι δεν είναι καταναλωτής ο χημικός μηχανικός ο οποίος ενεργούσε κατ'επάγγελμα διαμέσου τρίτων προσώπων χρηματοπιστωτικές πράξεις και πλέον συγκεκριμένα αγόραζε και πωλούσε μετοχές με σκοπό το κέρδος. ΑΠ 2273/2009, ΝΟΜΟΣ

13. Βλ. ΑΠ 989/2004, ΕΕμπΔ 2005, 517· ΕφΑθ. 4788/2008, ΕΕμπΔ 2009,835· ΑΠ 16/2009, ΝΟΜΟΣ· ΑΠ 1001/2010, ΝοΒ 58, 2275 · Εφ. Πειρ. 72/2011, ΔΕΕ 2011,701 · ΠΠΧαλκ. 83/2013, ΝΟΜΟΣ· *Βάρκα-Αδάμη*, Εισαγωγή στο δίκαιο προστασίας καταναλωτή, 2010, 8.

14. Βλ. ΑΠ 296/2001, ΕΕμπΔ 2001,489· *Περάκης* σε *Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας καταναλωτή, 2008, 42 επ.

15. Βλ. Α.Π. 989/2004, ο.π.· ΑΠ 1343/2012, ΝΟΜΟΣ · Εφ.Αθ. 6151/2011, Αρμ. 2013, 757· *Περακης*, Η έννοια του καταναλωτή στο νέο ν. 2251/1994, ΔΕΕ 1995, 33 επ.

16. Βλ. Αυθεντική ερμηνεία ΔΕΕ, Απόφαση 22.11.2001, υπόθεση *Cape Snc/Idealservice Srl*, C-541/99 και *Idealservice MN RE Sas/OMAI Srl*, C-542/99, Συλλ. 2001, I-09049, σκ.17· ΠΠΧανίων 61/2009, ΕπισκεΔ 2209,270· *Αλεξανδρίδου*, Ο τροποποιημένος νόμος για την προστασία του καταναλωτή από τη σκοπιά ενός εμπροικολόγου, ΝοΒ 2007, 1494· Αντίθετος ο *Κοσιρής*, Η έννοια του καταναλωτή, ΔΕΕ 2005,1128 επ.

17. Ισχυρή προς τούτο είναι και η ένδειξη του αρ. 153 παρ.5 ΣΕΕ που επιτρέπει στα κράτη-μέλη να λαμβάνουν «αυστηρότερα προστατευτικά μέτρα». Δυνατότητα που αναγνωρίζεται και από το ΔΕΕ: απόφ. 14.3.1991, υποθ. C-361/1989, *Patrice Di Pinto*, Συλλ. 1991, I-01189· Απόφαση 3.6.2010, υπόθ. C-484/08, *Caja de Ahorros y Monte Piedad dc Madris*, Συλλ. 2010, I-4785, σκ.48 και 49· Βλ. και *Περακης* σε *Αλεξανδρίδου* 2008, 549 επ· *Βασιλόπουλος* σε *Δούβλη/Μπώλο*, Δίκαιο προστασίας των καταναλωτών, 2008, 35 επ.

απόκλισης από τις κοινοτικές ρυθμίσεις μόνο προς τη μία κατεύθυνση, θέτοντας αυστηρότερους όρους προς όφελος του καταναλωτή¹⁸.

3. Από τον εννοιολογικό προσδιορισμό του καταναλωτή - βάσει του άρ.1 παρ.4 του ν. 2251/1994 απαιτείται συνεπώς, η σωρευτική συνδρομή δύο προϋποθέσεων: α) να πρόκειται περί αγαθών¹⁹ ή υπηρεσιών²⁰ που προσφέρονται στην αγορά²¹ και β) ο προμηθευόμενος τα αγαθά ή τις υπηρεσίες να είναι τελικός αποδέκτης^{22,23}.

Η διευρυμένη αυτή έννοια του καταναλωτή που εδόθη από τον εθνικό μας νομοθέτη²⁴ δεν είναι *a priori* αδικαιολόγητη και κρίνεται καταρχήν θετικά²⁵ στα πλαίσια μιας πολιτικής ενίσχυσης της προστασίας του ασθενέστερου συμβαλλόμενου μέρους, καθότι δεν είναι λίγες οι φορές που η συναλλακτική σχέση με μια μικρή επιχείρηση μπορεί, να παρουσιάζει *in casu* τα βασικά τυπολογικά χαρακτηριστικά της καταναλωτικής συναλλαγής, ήτοι διαπραγματευτική ανισότητα, πληροφοριακή ασυμμετρία, γεγονός που δικαιολογεί, κατά περίπτωση, την επέκταση της προστασίας και στα πρόσωπα αυτά. Κριτήριο μάλιστα δεν αποτελεί η οικονομική κατάσταση του καταναλωτή, ο οποίος μπορεί να είναι κατά περίπτωση οικονομικά ισχυρότερος από τον προμηθευτή, αλλά ουσιαστικό κριτήριο αποτελεί τελικά η ερασιτεχνική ιδιότητά

18. Βλ. Απόφ. 23.2.2006, υποθ. C-441/04, A-Punkt Schmuckhandels GmbH/Claudia Schmidt, Συλλ. 2006, I-02093· *Reich/ Micklitz*, *Europaisches Verbraucherrecht* 2003, 506 επ· *Γραμματικάκη-Αλεξίου*, Η έννοια του καταναλωτή στα πλαίσια της προστασίας από καταχρηστικές ρήτρες. Εθνική και κοινοτική νομοθεσία, *Συνήγορος* 2006, 76 επ. Τα περισσότερα κράτη-μέλη ωστόσο, υιοθέτησαν την στενή έννοια του καταναλωτή. Βλ. *Scjulte Nolke/ Twg-Flesner/Ebers*, *EC Consumer Law Compendium, Comparative Analysis*, 2006· *Βασιλοπούλου* σε *Δουβλης/Μπώλος* (2008), 34 επ.

19. Καταρχήν περιλαμβάνει κάθε αγαθό, εκτός από τα ακίνητα.

20. Καταρχήν περιλαμβάνει κάθε υπηρεσία όπως επίσης και άυλα αγαθά (π.χ. δικαιώματα) ή φυσικές δυνάμεις χωρίς υλική υπόσταση (αρ. 6 παρ. 2 του ν. 2251/1994).

21. Βλ. *Σταθοπούλος/Χιωτέλλης/Αυγουστινάκης*, *Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο I*, 1995, 41· *Περάκης* σε *Αλεξανδρίδου* (2008), 41.

22. Βλ. ΑΠ 989/2004, ο.π.· *Καράκωστας* (2008), 77· *Περάκης* σε *Αλεξανδρίδου* (2008), 42 επ.

23. Ο Ν.2251/1994 καλύπτει και τους αποδέκτες διαφημίσεως και τους εγγυητές (αρ.1 παρ. 4 περ.β' ν. 2251/1994). Για τον χαρακτηρισμό του εγγυητή ως καταναλωτή βλ. ΕφΑθ 5253/2003 ΕΕμπΔ 2003, 643· ΠΠΘεσ/κης 31919/2007 *Αρμεν* 2008, 244· Εφ. Αθ. 1429/2009, ΕΕμπΔ 2009, 1010· Εφ.Θεσ. 492/2010, ΕΕμπΔ 2011,81 και αντίθετη νομολογία: Εφ.Πειρ. 91/2002 ΕΕμπΔ 2002, 778· Εφ.Λάρ. 114/2007 *Νόμος* · ΕφΘεσ/κης 492/2010, ΕΕμπΔ 2011, 81· ΑΠ 904/2011, *Αρμεν*. 2012, 1708 · ΕφΑθ 3984/2011 ΔΕΕ 2011, 1276· ΕφΑθ 3670/2012, ΔΕΕ 2012, 1039· *Δούβλης*, ΔΕΕ (2003), 879 επ· *Βασιλόπουλος* σε *Δούβλης/Μπώλος* (2008), 44 επ· *Περάκης* σε *Αλεξανδρίδου* (2008), 46 επ.

24. Αντίστοιχη ρύθμιση που εκφεύγει από την κοινοτική έννοια υιοθετεί και ο γάλλος νομοθέτης. Βλ. *Paisant*, *A le recherche tu consommateur, pour en finir avec l; actuelle confusdsion nee de l' application du critere du "rapport direct"*, 2003, 549 επ.

25. Βλ. *Αλεξανδρίδου* (1996), 39 επ· *Γκούτσος*, Ζητήματα νομικής προστασίας καταναλωτών-πελατών τραπεζών, ΔΕΕ 1997, 661 επ· *Κουτσούμπας*, Προστασία του καταναλωτή στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό δίκαιο, ΧριΔ 2005, 953 επ. Έχει ωστόσο επικριθεί και έντονα από τη θεωρία, καθότι η ευρύτητα του ορισμού δημιουργεί ανασφάλεια στον εφαρμοστή του δικαίου σχετικά με την χάραξη των προστατευτικών ορίων του ν. 2251/1994. Βλ. *Περάκης*, Η έννοια του καταναλωτή του ν. 2251/1994, ΔΕΕ 1995, 32 επ.

του²⁶ ως προς την συγκεκριμένη συναλλαγή, καθότι γίνεται αποδεκτό, ότι στα πλαίσια των συναλλαγών αυτών δεν έχει αποκτήσει τις γνώσεις, την εμπειρία και εν γένει την εξειδικευμένη στο αντικείμενο αυτό διαπραγματευτική ικανότητα²⁷ που έχει ο προμηθευτής, γεγονός που δικαιολογεί την προστασία του από το νόμο²⁸.

Η εν λόγω διευρυμένη έννοια του καταναλωτή ωστόσο, οδήγησε στον διχασμό της νομολογίας των ελληνικών Δικαστηρίων²⁹ τα τελευταία έτη, με αποτέλεσμα άλλες αποφάσεις να εμμένουν στην ευρεία έννοια του Ν. 2251/1994³⁰ ενώ άλλες αποφάσεις να στοχεύουν στην εναρμόνιση με την κοινοτική έννοια του καταναλωτή³¹.

4. Ο «σκόπελος», ωστόσο, αυτός της διευρυμένης έννοιας, που δίδεται εκ του νόμου μας στον καταναλωτή και που μπορεί να οδηγήσει σε καταχρηστική επίκληση της προβλεπόμενης προστασίας, μπορεί να ξεπεραστεί με την προσαρμογή του νομοθετικού ορισμού σε κάθε περίπτωση (*ad hoc*) στην απαιτούμενη τελολογική ερμηνεία των επιμέρους διατάξεων του ν. 2251/1994 ή πολύ περισσότερο στις *legis specialis* ρυθμίσεις του ίδιου νόμου, που περιορίζουν το εύρος των προστατευόμενων

26. Το ουσιαστικό κριτήριο είναι η μη επαγγελματική ενασχόληση του λήπτη του αγαθού με τις ειδικές συναλλαγές στις οποίες ανήκει η προμήθεια του αγαθού. Ο λήπτης δηλαδή του αγαθού δε θα πρέπει να επιδίδεται επαγγελματικά στις προμήθειες τέτοιου αγαθού και να μην έχει ως εκ τούτου αποκτήσει την εμπειρία, τις γνώσεις και την εξειδικευμένη διαπραγματευτική ικανότητα στο συγκεκριμένο αντικείμενο και συνεπώς ο παράγοντας του αιφνιδιασμού να είναι ισχυρός. Βλ. *Περάκης*, ΔΕΕ 1995, 34· *Καράκωστας* (2008), 80.

27. Βλ. για τις εν λόγω έννοιες Λιβαδά, ΔΕΕ 2005, 1141.

28. Βλ. Απόφαση της 27.4.1999, υποθ. C-99/96, *Mietz/ Intership*, Συλλ. 1999, I-2277· Έτσι σωστά έκρινε και το Γαλλικό Ακυρωτικό Δικαστήριο με απόφασή του το 1987, όπου αναγνώρισε σε εταιρεία που ασχολείτο με την μεσεγγεία ακίνητων την ιδιότητά της ως καταναλώτριας αναφορικά με την αγορά από αυτήν συστήματος συναγερμού, καθότι το αγαθό αυτό ήταν άσχετο με το αντικείμενο των εργασιών της. Βλ. *Σταθοπούλος/Χιωτέλλης/Αυγουστινάκης* (1995), 40 επ· *Κυπρούλη*, ΔΕΕ 2003, 416.

29. Αυτό παρατηρείται και στη νομολογία των Γαλλικών Δικαστηρίων. Βλ. χαρακτηριστικά απόφαση CA Paris, 17 Sept. 1999, *Ste Prefi vs Pharmacie Boucicaud*, *Juris Classeur* 2000 και αντίθετη CA Grenoble, 27 Sept. 1999, *M. Monnet c. Ste Socreta Location*, *Juris Classeur*, 2000.

30. Βλ. ενδεικτικώς: ΑΠ 289/2004, ΝοΒ 2005, 284· ΑΠ 989/2004, οπ· Εφ. Αθ. 1215/2008, Αρμ 2009, 1210· Εφ. Αθ. 4788/2008, οπ· ΑΠ 16/2009, οπ· Εφ. Λαρ. 133/2010, ΕπισκΕΔ 2011, 135· ΑΠ 1001/2010, οπ· Εφ. Πειρ. 72/2011, ΔΕΕ 2011, 701· ΑΠ 733/2011, ΕΕμπΔ 2011, 819· Εφ. Αθ. 63/2012, Αρμ 2013, 293· Εφ. Πειρ. 133/2012· ΑΠ 1332/2012, Αρμ 2013, 809· ΑΠ 1343/2012, Αρμ 6/2013, 1102· ΠΠΧαλ. 83/2013, οπ· ΑΠ 891/2013, ΝΟΜΟΣ· Ειρ. Αθ. 1376/2014, ΝΟΜΟΣ.

31. Βλ. ενδεικτικώς: Απόφαση 2.4.1998, υποθ. C-269/1995, *The Queen/Commissioners of Customs and Excise, ex parte EMU Tabac SARL, The Man in Black Ltd, John Cunningham*, Συλλ. 1998, I-01605· Εφ. Αθ. 3884/2006 ΕλλΔνη 2007, 305· Εφ. Αθ. 4682/2008, Δνη 2008, 1497· Εφ. Θεσ/κης 317/2009, ΔΕΕ 2009, 819· Εφ. Θεσ/κης 1429/2009 ΕΕμπΔ 2009, 1010· ΑΠ 1738/2009, Εφ. ΑΔ 2010, 439· ΣΤΕ Ολ. 1210/2010, ΧριΔ 2010, 545· Εφ. Θεσ. 492/2010, ΕΕμπΔ 2011, 81· Εφ. Λαρ. 806/2010, ΕπισκΕΔ 2011, 461· Εφ. Θεσ. 2005/2010 ΕΕμπΔ 2011, 68· ΑΠ 904/2011, ΝΟΜΟΣ· Εφ. Αθ. 1159/2012, ΔΕΕ 2012, 676· Εφ. Αθ. 3670/2012, ΔΕΕ 2012, 1039· ΠΠρΑθ. 20/2013, Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο, 2013, 164· ΜΠΑθ. 143/2013, ΝΟΜΟΣ· ΠΠρΑθ 2773/2013, Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο, 2013, 351· *Αντωνόπουλος*, «Τα όρια της προστασίας του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών κατά το σύγχρονο καταναλωτικό δίκαιο», ΕλλΔνη 2003, 333 επ· *Λιβαδά*, ΔΕΕ 2005, 1137· *Αλεξανδρίδου* (2008), 34.

προσώπων³². Έτσι, το κατά πόσο ο συγκεκριμένος καταναλωτής χρήζει ή όχι προστασίας από το ν. 2251/1994 θα πρέπει να κρίνεται *ad hoc*³³ από τον εφαρμοστή του δικαίου, ο οποίος έχει την εξουσιοδότηση για τη συγκεκριμενοποίηση των περιστατικών *in concerto*³⁴. Η ένταξη στο προστατευτικό πεδίο του ν. 2251/1994 εξαρτάται από τις συγκεκριμένες περιστάσεις και επιτυγχάνεται με την εφαρμογή δύο κριτηρίων, αφενός της διαπραγματευτικής υπεροχής του προμηθευτή³⁵ και αφετέρου του ενδεχόμενου καταχρηστικής επίκλησης εκ μέρους του καταναλωτή³⁶.

Η έννοια της «καταναλωτικής διαφοράς»

5. Εφόσον εδόθη ο ορισμός του καταναλωτή μπορεί πλέον να οριοθετηθεί η έννοια της «καταναλωτικής διαφοράς», η οποία δεν εξειδικεύεται στο νόμο 2251/1994³⁷.

Καταρχήν αξίζει να σημειωθεί, ότι στο πεδίο του ιδιωτικού δικαίου «διαφορές» αναφύονται κάθε φορά που παρουσιάζεται απόκλιση της πραγματικής κατάστασης από εκείνη που ανταποκρίνεται στο περιεχόμενο του δικαιώματος, με συνέπεια να βλάπτεται ο φορέας του δικαιώματος³⁸.

Καταναλωτική διαφορά κατά συνέπεια, είναι εκείνη που προκύπτει, όταν υπάρχει δυσαρμονία ανάμεσα στα δικαιώματα των καταναλωτών και στην πραγματική κατάσταση που διαμορφώνεται με την πρωτοβουλία και τον αποκλειστικό έλεγχο του

32. Βλ. *Μπώλος σε Δούβλης/Μπώλος* (2008), 1496· *Καράκωστας* (2008), 82· *Βάρκα-Αδάμη* (2010), 10.

33. Βλ. *Βενιέρης*, Έξοδα κίνησης και τήρησης του τραπεζικού λογαριασμού καταθέσεως. Η επιβάρυνση του καταναλωτή και ο έλεγχος του σχετικού όρου κατά το ν. 2251/1994, ΕΕμπΔ 2004, 720 επ· *Περάκης σε Αλεξανδρίδου* (2008), 48 επ· *Βασιλόπουλος σε Δούβλης/Μπώλος* (2008), 41 επ.

34. Σε κάθε περίπτωση δεδομένου του εξαιρετικού χαρακτήρα της προστασίας που παρέχει ο ν. 2251/1994 η ερμηνεία και η υπαγωγή οποιουδήποτε προσώπου στην έννοια του καταναλωτή δεν θα πρέπει να είναι δεδομένη και θα πρέπει κάθε φορά να αναζητάτε η τυχόν ύπαρξη διαπραγματευτικής ανισότητας και η «απόσταση γνώσης» από την συναλλαγή, ικανοποιώντας το σκοπό του νομοθέτη. Βλ. *Περάκης σε Αλεξανδρίδου* (2008), 51 επ.

35. Βλ. *Περάκης*, ΔΕΕ 1995,34· *Καράκωστας* (2008), 80.

36. Με βάση λοιπόν τις διατάξεις των αρ. 281, 288, 179 ΑΚ γίνεται ο έλεγχος της καταχρηστικότητας και αναζητάτε σε κάθε περίπτωση ο σκοπός που εξυπηρετεί η συγκεκριμένη διάταξη. Βλ. αναλυτικά *Καράκωστας* (2008), 81 επ· *Περάκης σε Αλεξανδρίδου* (2008), 52 επ.

37. Μια αναφορά κατά γενικό τρόπο δίδεται στον ιδρυτικό νόμο του Συνηγούρου του Καταναλωτή (ν. 3297/2004, ΦΕΚ/259/23.12.2004) και συγκεκριμένα στο αρ. 3 αυτού, όπου ορίζεται ως καταναλωτική, κάθε διαφορά που προκύπτει μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών. Βλ. *Μπώλου*, Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, Συνήγορος 2007, 91 επ· *Δούβλης/Μπώλος*, Δίκαιο Προστασίας των Καταναλωτών, 2008, 1496 επ.

38. Βλ. *Κεραμέας*, Αστικό Δικονομικό Δίκαιο, 1983, 21· Ειδικότερα, διαφορά κατά το δικονομικό δίκαιο, είναι η δεσμευτική διάγνωση που εκκρεμεί να γίνει από δικαστήριο, αναφορικά με το αν ισχύει ή όχι συγκεκριμένη σχέση και ως αφετηρία της διαφοράς νοείται η έγερση αξίωσης από τη μία πλευρά εναντίον της άλλης. Βλ. *Παπαϊωάννου*, Οι διαδικασίες εξώδικης επίλυσης ιδιωτικών διαφορών ιδίως στο πεδίο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2005, 139 επ· *Κουτσουράδης*, Κριτική Επιθεώρηση νομικής θεωρίας και πράξης, 1997, 150 επ.

προμηθευτή - εμπόρου. Φορείς των δικαιωμάτων³⁹ βεβαίως, είναι οι καταναλωτές, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, τα οποία στην πλειονότητα των περιπτώσεων δεν είναι σε θέση λόγω της διαπραγματευτικής και πληροφοριακής τους μειονεξίας να επηρεάσουν προς όφελός τους τούς συμβατικούς όρους και τη διαμορφούμενη κάθε φορά πραγματική κατάσταση⁴⁰.

Η περαιτέρω συγκεκριμενοποίηση της έννοιας της καταναλωτικής διαφοράς καθίσταται έργο δυσχερές, καθώς όπως προκύπτει και από την ευρεία σύλληψη της έννοιας του καταναλωτή, μια καταναλωτική διαφορά μπορεί να σχετίζεται με οποιαδήποτε υπηρεσία ή προϊόν διοχετεύεται στην αγορά και καταλήγει στον καταναλωτή ως «τελικό αποδέκτη» και μάλιστα σε οποιοδήποτε στάδιο, είτε δηλαδή κατά το χρόνο κατάρτισης της σύμβασης (*ex ante*)⁴¹, είτε πριν από αυτόν⁴², είτε ακόμη και όταν έχει ήδη εκπληρώσει ο προμηθευτής τη χαρακτηριστική παροχή (*ex post*)⁴³ και ανεξαρτήτως της υπάρξεως συμβατικής δεσμεύσεως⁴⁴.

6. Έτσι, με τελολογική ερμηνεία θα πρέπει να γίνει δεκτό, ότι οποιαδήποτε αμφισβήτηση έννομης σχέσης, που εμπίπτει στο προστατευτικό πεδίο του ν. 2251/1994, υπάγεται στην έννοια της καταναλωτικής διαφοράς⁴⁵. Δεν είναι απαραίτητο βέβαια για να χαρακτηριστεί μια διαφορά ως καταναλωτική να εμπίπτει στο προστατευτικό πλέγμα του ν. 2251/1994⁴⁶.

Έτσι, καταναλωτική διαφορά μπορεί να προκύψει στην περίπτωση: α) παράδοσης ελαττωματικών προϊόντων⁴⁷, β) πλημμελούς παροχής υπηρεσιών⁴⁸, γ)

39. Τα δικαιώματα αυτά των καταναλωτών παρέχονται από νομοθετικές διατάξεις, ρυθμίσεις που περιλαμβάνονται στους κώδικες αυτορρύθμισης των προμηθευτών αλλά και από ατομικές διαπραγματεύσεις που έχουν λάβει χώρα μεταξύ προμηθευτών- καταναλωτών.

40. Βλ. *Καράκωστας* (2008), 444 επ.

41. Π.χ. με τους ΓΟΣ ή την διαφήμιση. Βλ. *Κουτσουράδης* (1997), 142.

42. Έτσι επί παραδείγματι σε προσυμβατικό ακόμη στάδιο ο καταναλωτής μπορεί να ασκήσει τα δικαιώματά του και να προστατευτεί έναντι του προμηθευτή (αρ.197- 198 ΑΚ).

43. Εδώ ανήκει όλο το πλέγμα των διατάξεων, σχετικών με την γνήσια αντικειμενική ευθύνη του προμηθευτή (αρ. 6 και αρ. 8 του ν. 2251/1994) π.χ. αποκατάσταση ζημίας από την απόκτηση ελαττωματικού προϊόντος. Βλ. *Κουτσουράδης* (1997), 143.

44. Η διεύρυνση εξάλλου της παρεχόμενης στον καταναλωτή προστασίας και η εξυπηρέτηση των καταναλωτικών συμφερόντων οδήγησε τον νομοθέτη στο να μην προβεί σε καμία διάκριση ή εξαίρεση ως προς το είδος των διαφορών που εμπίπτουν στις καταναλωτικές.

45. Βλ. *Παπαϊωάννου σε Αλεξανδρίδου* (2008), 599 επ.

46. Βλ. *Μπώλο σε Δούβλη/Μπώλο* (2008), 1497.

47. Αρ.6 του ν. 2251/1994. Ενδικτικώς: ΑΠ 1343/2012, ΧρΙΔ 2013,107: περίπτωση αγοράς καινούργιου αυτοκινήτου και πρόκλησης αυτοκινητικού ατυχήματος λόγω ελαττωματικής κατασκευής του εμπρόςθιου τροχού του από την γραμμή παραγωγής.

48. Π.χ. Στον κλάδο των οργανωμένων ταξιδιών αναιτιολόγητη και απροειδοποίητη αλλαγή ουσιαστικών στοιχείων των σχετικών συμβατικών όρων (ώρα αναχώρησης ή άφιξης, ξενοδοχείο διαμονής, συνολικό κόστος παρεχόμενων υπηρεσιών κ.α.).

διαφορών ως προς το ύψος του τιμήματος⁴⁹, δ) διαθέσεως ανασφαλών προϊόντων που απειλούν την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών⁵⁰, ε) χρήσεως καταχρηστικών ΓΟΣ⁵¹, στ) αθέμιτων εμπορικών πρακτικών⁵², ζ) ενεργειών αντίθετων προς τις διατάξεις που διέπουν τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος ή τις συμβάσεις από απόσταση⁵³, η) παραπλανητικών διαφημίσεων⁵⁴, θ) διαφορών από επενδυτικά προϊόντα⁵⁵, ι) διαφορών από τραπεζικά προϊόντα⁵⁶, ια) ταχυδρομικών υπηρεσιών⁵⁷, ιβ)

49. Περίπτωση εσφαλμένης συνδεσμολογίας καλωδίων από υπαλλήλους της ΔΕΗ, με αποτέλεσμα την καταγραφή στο μετρητή κατανάλωσης ρεύματος, τιμής μεγαλύτερης από την πραγματική.

50. Αρ.7 του ν. 2251/1994. Βλ. ενδεικτικώς: ΣτΕ 3352/2011, ΝΟΜΟΣ: Δείγμα βενζίνης «super» που διακινούσε εταιρεία εμπορίας πετρελαιοειδών, της οποίας οι τιμές σε κάλιο ήταν κάτω από τις κανονικές, γεγονός που καθιστούσε το προϊόν μη ασφαλές για τους καταναλωτές.

51. Αρ. 2 του ν. 2251/1994. Επί παραδείγματι καταχρηστικός, ως αδιαφανής, ο γενικός όρος συναλλαγών σε συμβάσεις χορήγησης πιστωτικής κάρτας, με τον οποίο ο οφειλέτης-καταναλωτής εξουσιοδοτεί ήδη από τη σύναψη της σύμβασης ανέκκλητα την τράπεζα να χρεώνει οποιονδήποτε λογαριασμό του για κάθε ληξιπρόθεσμη και απαιτητή οφειλή της, ακόμη και όταν το υπόλοιπο αυτού δεν υπερβαίνει το ύψος ενός μισθού ή μίας σύνταξης. Βλ. επίσης αποφάσεις: ΑΠ 1219/2001, ΔΕΕ2011· ΑΠ 430/2005, ΔΕΕ 2005,460· ΑΠ 1001/2010, Αρμ. 2010,1700· ΑΠ 370/2012,ΧρΙΔ 2012,609· ΕφΑθ. 1471/2013, ΝΟΜΟΣ.

52. Αρ. 9γ', 9δ', 9 ε' και 9 στ' του ν. 2251/1994. Επί παραδείγματι: εταιρεία τηλεπικοινωνίας θέτει υπέρμετρα οικονομικά εμπόδια στον συναλλασσόμενο της – καταναλωτή για να μην μεταβεί στη σύναψη σύμβασης με άλλο προμηθευτή.

53. Άρ. 3 και 4 του ν. 2251/1994. Ενδεικτικώς: Απόφαση της 15ης Απριλίου 2010, υποθ. 511/2008, Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH κατά Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV., Συλλογή της Νομολογίας Ι-0304, όπου υπήρξε επιβάρυνση του καταναλωτή με τα έξοδα αποστολής των εμπορευμάτων, όταν αυτός άσκησε το δικαίωμα υπαναχωρήσεως σε καταρτισθείσα σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος.

54. Αρ. 9 δ' και 9 ε' του ν. 2251/1994. Βλ. ΣτΕ 1560/2012, ΝΟΜΟΣ: όπου εταιρία ηλεκτρικών συσκευών με υπόσχεση δελεαστικών δώρων (CD Stereo), τα οποία, τελικώς, δεν παραδίδει στους πελάτες της, τους παραπλανά και τους οδηγεί σε αγορές διαφημιζόμενων προϊόντων. Η εν λόγω πρακτική της Εταιρεία επηρέασε την οικονομική συμπεριφορά των καταναλωτών οδηγώντας τους στη σύναψη συμβάσεων, που διαφορετικά ενδεχομένως να μην λάμβαναν.

55. Χρηματιστηριακή εταιρία χωρίς εντολή του επενδυτή προβαίνει για λογαριασμό του σε πληθώρα αγοραπωλησιών με περιθώριο ασφάλισης (Margin) στο χαρτοφυλάκιο μετοχών του, γεγονός που έχει επιζήμιο αποτέλεσμα για τον ίδιο, ο οποίος θα κληθεί ενδεχομένως να καλύψει τη σχετική ζημία.

56. Καταρχήν βεβαία θα πρέπει ο αντισυμβαλλόμενος της Τράπεζας να χαρακτηρίζεται ως καταναλωτής, γεγονός που κρίνεται *ad hoc*. Βλ. ΕφΑθ. 3670/2012, οπ· ΠΠΧαλκ. 83/2013, οπ· Ειρ.Αθ. 1376/2014, οπ· Δούβλης, Ο δικαστικός έλεγχος λειτουργίας των τραπεζικών ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές, ΕΤρΑξΧρΔ 1999, 17· Δούβλης, Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυητών στο ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, ΔΕΕ 2003, 878· Γκόρτσος, Δίκαιο της προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών – περιεχόμενο και ιδιαιτερότητες, ΧρηΔικ 2007, 168 επ· Βασιλοπούλος σε Δουβλη/Μπώλο (2008), 39 επ· Καρακωστας (2008), 118 επ. Στην περίπτωση λοιπόν, που συντρέχει η εν λόγω περίπτωση, ένα παράδειγμα διαφοράς καταναλωτή με Τράπεζα αποτελεί η γνωστή απάτη «Lebanese loor», όπου ο κάτοχος πιστωτικής κάρτας την εισάγει σε ΑΤΜ, όμως αυτό την παρακρατά και ο καταναλωτής δεν μπορεί ούτε να ακυρώσει τη συναλλαγή, ούτε να πάρει την κάρτα του. Στο συγκεκριμένο είδος απάτης, με την παρακράτηση της κάρτας και την υποκλοπή του PIN γίνονται αυτόματες αναλήψεις, για τις οποίες ο κάτοχος της κάρτας ενημερώνεται εκ των υστέρων, αφού συνήθως τις βλέπει στο λογαριασμό του υποχρεούμενος κατόπιν να αποδείξει, ότι δε θα πρέπει να του καταλογιστούν οι εν λόγω χρεώσεις.

57. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η Ε.Ε.Τ.Τ. προβλέπει και εσωτερικές διαδικασίες για την επίλυση των ανακυπτόμενων διαφορών. Οι εσωτερικές διαδικασίες ενδέχεται να αποτελέσουν

μικροδιαφορών⁵⁸, ιγ) υπηρεσιών κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας⁵⁹, ιδ) υπερχρεωμένων νοικοκυριών⁶⁰ κ.α.⁶¹.

Με βάση την αναφορά που επιχειρήθηκε στις πηγές δημιουργίας καταναλωτικών διαφορών θα μπορούσαμε εν κατακλείδι, να δώσουμε τον ακόλουθο ορισμό της καταναλωτικής διαφοράς: «*καταναλωτική διαφορά συνιστά εκείνη, που πηγάζει από παραβιάσεις εκ μέρους του προμηθευτή - εμπόρου του νομοθετικού και ορισμένες φορές του εξωνομικού πλέγματος προστασίας του καταναλωτή*».

7. Αναλόγως μάλιστα, του εάν πρόκειται για καταναλωτικές διαφορές εξατομικευμένες, που γεννώνται από την προσβολή ατομικών δικαιωμάτων των καταναλωτών ή εάν πρόκειται για προσβολή συλλογικών αξιώσεων, οι φορείς των αντίστοιχων αξιώσεων διαφοροποιούνται. Οι πρώτες συνήθως εντοπίζονται στα πλαίσια συγκεκριμένης συναλλακτικής επαφής καταναλωτών με προμηθευτές, ενώ οι δεύτερες, όταν από συγκεκριμένες πράξεις ή παραλείψεις προμηθευτών θίγονται τα συμφέροντα του συνόλου των καταναλωτών και της ολόκληρης, όπως στις περιπτώσεις των γενικών όρων συναλλαγής, αθέμιτης ή παραπλανητικής διαφήμισης κ.α. Έτσι, αναλόγως της ανωτέρω διάκρισης παρέχεται αντιστοίχως και το δικαίωμα ατομικής⁶² ή συλλογικής⁶³ άσκησης αγωγής.

αποτελεσματικό μέσο επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών ειδικά στα αρχικά τους στάδια. Εν γένει οι διαδικασίες αυτές ενισχύουν τον χαρακτήρα προσέγγισης των μερών, βοηθούν στην αλλαγή νοοτροπίας, ενώ περαιτέρω ενισχύουν την πελατοκεντρική αντίληψη της διαχείρισης των σχέσεων του εμπόρου με την πελατεία του. Περαιτέρω, η Ε.Ε.Τ.Τ. προσφέρει τις υπηρεσίες της προς επίλυση διαφορών και στο πλαίσιο αυτό προβλέπει τη δυνατότητα, σε περίπτωση που ανακύψει διαφορά μεταξύ της Ε.Ε.Τ.Τ. και ενός χρήστη του διαδικτύου, επίλυσής της μέσω διαιτησίας (άρ. 3 παρ.16 του ν. 2867/2000). Ένα ενδεικτικό παράδειγμα ταχυδρομικής διαφοράς αποτελεί η περίπτωση, όπου ο καταναλωτής παρέλαβε ανεπιφύλακτα ένα ταχυδρομικό πακέτο και εκ των υστέρων διαπίστωσε, ότι αυτό ήταν ολικά ή μερικά κατεστραμμένο ή περιπτώσεις αδικαιολόγητων και υπέρμετρων καθυστερήσεων στην παράδοση του ταχυδρομικού αντικειμένου. Βλ. αναλυτικά

<http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/Consumer/Postal/Diffproc/>.

58. Άρ. 466 επ. ΚΠολΔ.

59. Περίπτωση χρέωσης χρήσης διαδικτύου σε τηλέφωνο που δεν υποστήριζε τη συγκεκριμένη δυνατότητα ή χρέωσης τηλεφωνημάτων ή μηνυμάτων με διαφορετικό ποσό από το συμβατικώς προβλεφθέν.

60. Ν. 3869/2010, "Ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις", ΦΕΚ/Α/130/03.08.2010. Βλ. κατωτέρω κεφάλαιο Α', παράγραφοι 72 επ, παρατιθέμενο case study.

61. Οι ανωτέρω περιπτώσεις είναι ενδεικτικές.

62. Αν και ο ν. 2251/1994 δεν παρέχει ρητώς την δυνατότητα ατομικής δικαστικής προστασίας, ωστόσο επισημαίνεται, ότι στα πλαίσια του εν γένει προστατευτικού πλαισίου του νόμου, ο κάθε καταναλωτής έχει την δυνατότητα επικαλούμενος τη συγκεκριμένη διάταξη που παραβιάστηκε εν συνδυασμό με το αρ. 914 ΑΚ να αξιώσει αποζημίωση. Βλ. *Αλεξανδρίδου, Δίκαιο προστασίας καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό, 1996, 198.*

63. Κατάγεται προς δικαστική διάγνωση η ομοιόμορφη ζημία αόριστου κοινωνικού συνόλου, που απαρτίζεται από όλους τους εν δυνάμει καταναλωτές. Φορείς των συλλογικών αξιώσεων είναι οι ενώσεις καταναλωτών. Υποστηρίζεται όμως και η αντίθετη άποψη, κατά την οποία οι ενώσεις των καταναλωτών δεν είναι φορείς των αξιώσεων, αλλά ενεργούν σαν «επιστάτες της έννομης τάξης», ασκώντας στο όνομά τους και για λογαριασμό των μελών τους τις αξιώσεις

Λόγω δε της συχνότητας ύπαρξης των καταναλωτικών διαφορών και της ανάγκης επίλυσης αυτών κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, κρίνεται επιτακτικότερη σήμερα περισσότερο από ποτέ η ταχεία, επιτυχής και οικονομική επίλυση των διαφορών αυτών, η οποία μπορεί να επιτευχθεί με την εφαρμογή στην πράξη των ADR⁶⁴.

Η εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών

8. Ο κοινοτικός νομοθέτης έχοντας από πολύ νωρίς κατανοήσει, ότι η ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και η συνακόλουθη επίτευξη της ενιαίας αγοράς, συνδέεται άρρηκτα με την ποιοτική και ταχεία απονομή της δικαιοσύνης, μερίμνησε για την σταδιακή εδραίωση των ADR και της Online Dispute Resolution (“ODR”)⁶⁵ και για την εν γένει προώθηση της ποιοτικής στάθμης της δικαιοσύνης στον τομέα του καταναλωτή⁶⁶, εισάγοντας ή προτείνοντας δεσμευτικές και μη ρυθμίσεις για την ειρηνική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών.

Έτσι, με την από 30.3.1998 ανακοίνωση⁶⁷, τις Συστάσεις 98/257/ΕΚ⁶⁸ και 2001/310/ΕΚ «περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης

τους. Πρόκειται δηλαδή σύμφωνα με την άποψη αυτή, για συντρέχουσα, παράλληλη νομιμοποίηση των ενώσεων να διεξάγουν τις σχετικές δίκες ως μη δικαιούχοι διάδικοι. Αναφορικά με τις έννομες συνέπειες της συλλογικής αγωγής, βλέπε ΜΠΑΘ.143/2013, οπ· Νίκας, Προβληματισμοί σχετικά με τις παράλληλες και διαδοχικές δίκες που διεξάγουν οι ενώσεις καταναλωτών ν. 2251/1994, Αρμενόπουλος 1996, 1176 επ· Ποδηματά, Ζητήματα από τη ρύθμιση της συλλογικής αγωγής του ν. 2251/1944, Αρμενόπουλος 1997, 15· Πουλιάδης, Οι ενώσεις καταναλωτών και η συλλογική αγωγή, 1998, 6· Καράκωστας (2008), 398 επ.

64. Βλ. για ορισμό υποσημείωση 1· Βασιλόπουλος σε Δούβλη/Μπώλο (2008), 30.

65. Ως Online Dispute Resolution (“ODR”), εφεξής ODR, χαρακτηρίζεται “το σύνολο των εξωδικαστικών μεθόδων επίλυσης διαφορών από ηλεκτρονικές συναλλαγές (π.χ. paypal, ηλεκτρονικά καταστήματα ρούχων/βιβλίων, πλειστηριασμοί μέσω Ebay), οι οποίες διεκπεραιώνονται αποκλειστικά ή τουλάχιστον στο σημαντικότερο μέρος τους μέσω του Διαδικτύου με τη χρήση κάθε λογής σύγχρονων ηλεκτρονικών και ψηφιακών μέσων επικοινωνίας”. Βλ. Solvay/Reed/Fiduccia, The Internet and Dispute Resolution: Untangling the Web, 2003: “[Online Dispute Resolution is] a dispute resolution process that operates mainly online. This encompasses both online versions of alternative dispute resolution (“ADR”) and cybercourts, the former being dominant. In other words, ODR relates to negotiation, mediation, arbitration, and court proceedings, whose proceedings are conducted online· Μακρή, «Online Dispute Resolution», ΔΕΕ 2009, 157 επ.

66. Προς την κατεύθυνση αυτή, ήδη και το πρωτογενές κοινοτικό δίκαιο (αρ. 169 ΣΛΕΕ).

67. Η επιτροπή πρότεινε τη χρήση ενός συγκεκριμένου εντύπου για την υποβολή αιτημάτων από τους καταναλωτές. Σύμφωνα με διενεργηθείσα στατιστική μελέτη, που έλαβε χώρα σε 10 κράτη-μέλη, από το Μάιο 1999 έως τον Αύγουστο 2000, χρησιμοποιήθηκαν 12.062 έντυπα (79,5 % ποσοστό) από μεμονωμένους καταναλωτές, τα οποία αφορούσαν κατά κύριο λόγο αντικείμενα μικρής αξίας. Στο μεγαλύτερο ποσοστό (54,1%) οι διαφορές αφορούσαν μη εκπλήρωση από μέρος του προμηθευτή των συμβατικών του υποχρεώσεων, ενώ ποσοστό 22,3% αφορούσε την τιμή ή χρεώσεις των πωλούμενων καταναλωτικών αγαθών ή των παρεχόμενων υπηρεσιών. Χαρακτηριστικό είναι, ότι σε διάστημα 8 έως 15 ημερών οι επαγγελματίες απάντησαν στο εν λόγω έντυπο και 47,2 % των εν λόγω υποβληθέντων αιτημάτων οδηγήθηκε σε λύση. Η λύση ήταν σε ποσοστό 99% εξωδικαστηριακή, είτε με την μεσολάβηση ενός τρίτου προσώπου (κατά ποσοστό 50,9%), είτε με φιλικό διακανονισμό ανάμεσα σε επαγγελματίες και καταναλωτές (σε ποσοστό 48,2%), ενώ μόλις το 0,9%

καταναλωτικών διαφορών»⁶⁹, την πρόταση το 2002, στην Πράσινη Βίβλο «για τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης διαφορών αστικού και εμπορικού δικαίου»⁷⁰, την Οδηγία 2008/53/ΕΚ⁷¹ και την πρόσφατη Οδηγία 2013/11/ΕΕ⁷², η Ε.Ε. θέσπισε τις βασικές αρχές και έθεσε τις κατευθύνσεις των ΕΜΕΔ, τις οποίες τα κράτη μέλη, κλήθηκαν εν συνεχεία, να εξειδικεύσουν και να προσαρμόσουν στη δική τους νομική και οικονομική πραγματικότητα, με στόχο την εμπέδωση των εναλλακτικών τρόπων επίλυσης των διαφορών.

9. Οι καταναλωτικές διαφορές, οι οποίες καλύπτουν μεγάλο εύρος της καθημερινής δικαστηριακής ύλης, φαίνεται καταρχήν, ότι λόγω των ψυχολογικών, οικονομικών και νομικών εμποδίων, τα οποία προκαλούν αβεβαιότητα ως προς το αποτέλεσμα και καθιστούν ελάχιστα ελκυστική την προσφυγή σε ένδικα βοηθήματα ενώπιον των δικαστηρίων⁷³, να αποτελούν τις πλέον κατάλληλες μορφές διαφορών, για υπαγωγή στην εναλλακτική δικαιοσύνη⁷⁴.

οδηγήθηκε στις δικαστικές αίθουσες. Βλ. Τζίβα, Η εξωδικαστηρική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ιδίως στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΕΕμπΔ 2003, 737· www.europa.eu.int/comm./consumers/index/.

68. Με τη Σύσταση της Επιτροπής 98/257/ΕΚ «περί αρχών για τα εξωδικαστικά όργανα συναινετικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», ΕΕ 19.4.2001, L 109/56, θεμελιώνονται οι εγγυήσεις της διαδικασίας που λαμβάνουν τη μορφή αρχών. Ειδικότερα εισάγεται: α) η αρχή της ανεξαρτησίας του αρμόδιου οργάνου, β) η αρχή της διαφάνειας, γ) η αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, δ) η αρχή της νομιμότητας, ε) η αρχή της ελευθερίας, σύμφωνα με την οποία η απόφαση του οργάνου δεν έχει δεσμευτική ισχύ για τα μέρη, παρά μόνο αν αυτά έχουν αποδεχθεί τη δεσμευτικότητα της απόφασης και στ) η αρχή της εκπροσώπησης. Βλ. Scherpe *Asherpergerichtliche Streitbeilegung bei Verbrauersachen*, 2002, 48 επ· Παπαϊωάννου, Η εθνική και ευρωπαϊκή διάσταση του ζητήματος της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, *Digesta* 2003, 410 επ· Τζίβα ΕΕμπΔ 2003, 737· Καραγκώστας (2008), 452 επ· Δούβλης/Μπώλος (2008), 1488 επ.

69. ΕΕ 19.4.2001, L 109/56. Με τη μεταγενέστερη αυτή Σύσταση, η Επιτροπή διηύρυνε και συμπλήρωσε την προγενέστερή της, παρέχοντας την δυνατότητα επίλυσης των διαφορών και από τα ίδια τα μέρη, ενώ περαιτέρω περιέλαβε και ηλεκτρονικούς μηχανισμούς επίλυσης. Βλ. *De Roo/Jagtenberg*, *Mediation in the Netherlands: Past, Present- Future*, *Electronic Journal of Comperative Law*, 2002· Τζίβα, ΕΕμπΔ 2003, 735 επ· Μπώλος σε *Δούβλη/Μπώλο* (2008), 1485 επ· Αλεξανδρίδου (2010), 257.

70. Ο κοινοτικός νομοθέτης τόνισε ιδιαίτερα την ανάγκη προώθησης της Online Dispute Resolution. Βλ. *Katsh/Rifkin*, "Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace, 2001· *Katsh/Rifkin*, *Online Dispute resolution for Business: B2B, Ecommerce, Cosmumer, Employment, Insurance, and other Commercila Conflicts*, 2002, 2· Ζέκος, *Cyberspace και ηλεκτρονική διαιτησία*, ΔΕΕ 2002, 13· Solvay/Reed/Fiduccia, *The Internetand Dipsute Resolution: Untangling theWeb*, "[Online Dispute Resolution, 2003· Μακρή, ΔΕΕ 2009, 157 επ.

71. Της 21 Μαΐου 2008, «για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», Ε.Ε. 24.5.2008, L.136/3.

72. Της 21ης Μαΐου 2013 «για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ», Ε.Ε. 18.6.2013, L 156/63. Υποχρέωση εφαρμογής της, έχουν τα κράτη μέλη έως την 09/07/2015 (αρ.24 της Οδηγίας).

73. Βλ. Παπαϊωάννου, ΔΕΕ 2005, 139 επ.

74. Από τα στατιστικά στοιχεία της Επιτροπής (Special Eurobarometer), European Union, 2004, 13 επ διαπιστώθηκε, ότι στην Ε.Ε. το 59% των πολιτών γνωρίζει την ύπαρξη εναλλακτικών τρόπων επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, ενώ το 56% αισθάνεται έτοιμο να προσφύγει σε αυτούς. Τα εν λόγω ποσοστά στην χώρα μας είναι απογοητευτικά καθώς διαμορφώθηκαν σε

Για το λόγο αυτό και με έρεισμα τις ανωτέρω κοινοτικές πρωτοβουλίες, η χώρα μας έχει προβεί στη θεσμοθέτηση θεσμών και οργάνων, γενικής και εξειδικευμένης εφαρμογής, στο χώρο της εναλλακτικής δικαιοσύνης, ενισχύοντας ουσιαστικά το δικονομικό οπλοστάσιο τρίτης γενιάς του καταναλωτή⁷⁵.

Έτσι σήμερα, στον νομικά ασθενέστερο αντισυμβαλλόμενο του προμηθευτή παρέχεται εναλλακτικώς η δυνατότητα επίλυσης της καταναλωτικής του διαφοράς μέσω: α) του θεσμού της διαμεσολάβησης⁷⁶, β) του θεσμού της διαιτησίας⁷⁷, γ) του θεσμού της συμφιλίωσης ή συνδιαλλαγής⁷⁸, δ) των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού του ν. 2251/1994⁷⁹, ε) του Συνηγόρου του Καταναλωτή (public ADR scheme)⁸⁰, στ) του Μεσολαβητή Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών (M.T.E.Y)⁸¹, ζ) των διευρωπαϊκών δικτύων για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών⁸²,

26% και 25% αντίστοιχα. Βλ. *Αλικάκος, Εξωδικαστική επίλυση διαφορών στο ηλεκτρονικό εμπόριο κατά την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία*, ΧρΙΔ 2005, 1682.

75. Άξιες λόγου τυγχάνουν στο πλαίσιο αυτό και οι ρυθμίσεις του εθνικού μας δικαίου, που έχουν ως στόχο να διευκολύνουν τον συμβιβασμό με την παρέμβαση του Δικαστηρίου, χωρίς απαραίτητα την έκδοση δικαστικής απόφασης (βλ. χαρακτηριστικά αρ. 208, 209, 214 Α', 233 παρ.2, 293, 602, 667, 871-872 ΑΚ). Βλ. *Κεραμέας, The Use of Conciliation for Dispute Settlement*, ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕΛΕΤΕΣ Ι, 1980, 63 επ· *Κεραμέας, Δικονομικές δυνατότητες προστασίας των καταναλωτών*, Αρμ. 1980, 857 επ· *Μαθίας, Συμβιβαστική επίλυση ιδιωτικών διαφορών – Ερμηνευτική προσέγγιση*, ΝοΒ 2000, 1545 επ· *Σκορδάκη, Εξώδικη επίλυση των διαφορών και πρόσφατες εξελίξεις στην Ελλάδα*, Δ 2001, 435 επ· *Παπαϊωάννου, Digesta 2003*, 405· *Arvanitidis, Der prozessuale Verbraucherschutz im griechischen autonomen und internationalen Recht*, ZZPInt 2004, 111 επ· *Ανθιμος, Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών – Ελληνικό δίκαιο και κοινοτικές εξελίξεις*, Δελτ. ΑΕ & ΕΠΕ 2006, 409 επ· *Μπώλος σε Δούβλη/Μπώλο (2008)*, 1491 επ· *Ηλιακόπουλος, Ο νέος θεσμός της Διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις*, ΕφΑΔ 2008, 27 βλ. υποσημείωση 22, όπου παρατίθεται στατιστική για την εφαρμογή του αρ.214 Α'· *Μαργαρίτης, Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας*, 2012, 351 επ· *Καλαβρός, Πολιτική Δικονομία- γενικό μέρος*, 2012³, 4 επ.

76. Ν. 3898/2010, ΦΕΚ/Α/211/16.12.2010, ο οποίος ενσωμάτωσε στην ελληνική έννομη τάξη την Οδηγία 2008/52/ΕΚ. Βλ. αναλυτικά κατωτέρω Κεφάλαιο Α'.

77. Αρ. 867 επ. ΚΠολΔ. Βλ. αναλυτικά κατωτέρω Κεφάλαιο Β'.

78. Βλ. χαρακτηριστικά αρ. 208,209, 214 Α' ΚΠολΔ. Ιδιαίτερα ανεπτυγμένοι είναι ο εν λόγω θεσμός στη Γαλλία (juge de paix -άρθρο 48 c.p.c και υπ' αριθμ. 78-381 Διάταγμα της 20ης Μαρτίου 1978). Βλ. *Χαμηλοθώρης, Εναλλακτικοί Τρόποι Επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών*, 2000, 25 επ· *Κανελλόπουλος, Εφαρμοσμένες λύσεις επιτάχυνσης της απονομής δικαιοσύνης στη Γαλλία*, Συνήγορος 2004, 72· *Περιβολάρης, Η Διαμεσολάβηση (Mediation) στην Ελλάδα ως τρόπος εναλλακτικής επίλυσης αστικών και εμπορικών διαφορών*, Πειρ.Νομ. 2008, 14.

79. Άρθρο 11 του ν. 2251/1994.

80. Βλ. *Orfanides, ADR, -Conciliation-Mediation*, 63 σε Gottward, *Aktuelle Entwicklungen des Europaischen und internationalen Zivilverfahrensrechts*, 2002· *Μπώλου, Ο Συνήγορος του Καταναλωτή*, Συνήγορος 2007, 91 επ· *Δούβλης/Μπώλος (2008)*, 1502 επ.

81. Βλ. *Μπώλος, Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ως μορφή εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών στον χρηματοπιστωτικό τομέα*, ΔΕΕ 2004, 1132· *Δούβλης/Μπώλος (2008)*, 1513 επ.

82. Μεταξύ των οποίων: α) το ECC-Net (European Consumer Centers Network), β) το ευρωπαϊκό εξωδικαστικό δίκτυο στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών (FIN-Net), γ) το Δίκτυο SOLVIT, ECODIR – (Electronic Consumer Dispute Resolution). Βλ. *Παπαϊωάννου, Το Ευρωπαϊκό δίκτυο εξώδικων διασυνοριακών παραπόνων στον τομέα των χρηματοπιστωτικών*

η) της Online dispute resolution («ODR»)⁸³, ή ακόμη και μέσω θ) του θεσμού «υβρίδιο», γνωστού ως Med-Arb (Mediation – Arbitration)⁸⁴.

Η αλματώδης αυτή ανάπτυξη των ADR συνιστά αν όχι τεκμήριο της επιτυχίας τους, σίγουρα της δημοτικότητας που απολαμβάνουν και σηματοδοτεί μια αλλαγή νοοτροπίας προς την κατεύθυνση μιας νομικής πραγματικότητας λιγότερο φορμαλιστικής και περισσότερο πραγματιστικής⁸⁵.

10. Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης, υπό το πρίσμα των δύο βασικών μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών⁸⁶, ήτοι της διαιτησίας και της διαμεσολάβησης:

α) θα εξεταστεί, το πλαίσιο των δυνάμενων προς διαιτητική και διαμεσολαβητική υπαγωγή καταναλωτικών διαφορών. Στο στάδιο αυτό, θα ερευνηθεί, εάν το σύνολό ή μόνον μέρος των καταναλωτικών διαφορών είναι δεκτικό επίλυσης δια των δύο βασικών ΕΜΕΔ,

β) θα περιγραφούν αδρομερώς τα βασικά χαρακτηριστικά και τα στάδια εκάστης διαδικασίας καθώς και οι προϋποθέσεις υπαγωγής σε αυτές, ούτως ώστε να καταστεί γνωστός ο τρόπος λειτουργίας τους,

γ) θα αναδειχθούν τα πλεονεκτήματα εκάστης υπό εξέταση διαδικασίας ADR στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών και θα γίνει μια καταγραφή των ενδεχόμενων μειονεκτημάτων τους και τέλος

υπηρεσιών, ΔΕΕ 2002, 43 επ· Μπώλος σε Δούβλης/Μπώλος (2008),1515 επ· Μπώλου, “Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και η παρουσία του Θεσμού στην Ελλάδα”, 2012.

83. Μεταξύ άλλων λειτουργούν στο εξωτερικό στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής επίλυσης των διαφορών (HEΔ): α) η Ηλεκτρονική Διαιτησία και η β) On-line Mediation και έχουν ιδρυθεί προς τούτο εταιρείες για την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, όπως η «SmartSettle» και η «SquareTrade». Βλ. Ζέκος, ΔΕΕ 2002,1192 επ· Μακρή, ΔΕΕ 2009,157 επ· Κόμνιος, “ONLINE Διαμεσολάβηση”, όπου γίνεται αναφορά στο βιβλίο του Cortes, “Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union”, 2011, 150.

84. Βλ. Oghigian, “The mediation/arbitration Hybrid”, 2003, vol. 20:1, Journal of International Arbitration, 75 επ· Ηλιακόπουλος, Ο νέος θεσμός της διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις- Σε σχέση με την Οδηγία 2008/52/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Σκέψεις για τον θεσμό της Δικαστικής μεσολάβησης, ΕφΑΔ 2008, 26 επ· Dr. KlausMarkowetz, E. Kampel, Die verfahrensrechtliche Verknuepfung von Mediation und Scjiedsverfahren in Osterreich, 151 επ· Stone “Alternative Dispute Resolution”, Encyclopedia of Legal History University of California, Los Angeles http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=631346.

85. Βλ. Αλεξανδρίδου (1996), 219· Παπαϊωάννου σε Αλεξανδρίδου (2008), 592.

86. Ο τρίτος βασικός θεσμός είναι η συμφιλίωση, η οποία ωστόσο δεν αποτελεί κομμάτι της παρούσας.

δ) κατόπιν περιγραφής του *de lege lata* νομοθετικού πλαισίου, θα καταγραφούν ορισμένες *de lege ferenda* σκέψεις για την αποτελεσματική εγκαθίδρυση εκάστου θεσμού, ήτοι της διαιτησίας και της διαμεσολάβησης, στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών.

Όλα τ'ανωτέρω, θα επιχειρήσουν παραστατικότερα να περιγραφούν μέσα από πρακτικά παραδείγματα (*cases studies* και *νομολογία*) και συγκριτικές μελέτες, στα πλαίσια διαμόρφωσης της πλήρους εικόνας λειτουργίας των δύο βασικών θεσμών ποιοτικής απονομής της δικαιοσύνης, γεγονός που εν τη πράξει θα εξοπλίσει τον «one shooter»⁸⁷ καταναλωτή με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και γνώσεις για την καταλληλότερη *ad hoc* επιλογή του τρόπου επίλυσης της διαφοράς του.

87. Βλ. *Koch H.*, *Verbraucherprozeßrecht*, Heidelberg: C. F. Müller Jur. Verlag 1990 (Forum Rechtswissenschaft Bd. 24) 153 , 23.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄ Η ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

11. Στο πλαίσιο εισαγωγής ρυθμίσεων αναφορικά με την πρακτική της διαμεσολάβησης⁸⁸, εξεδόθη η Οδηγία 2008/53/ΕΚ «για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις»⁸⁹, η οποία εισήχθη στην ελληνική έννομη τάξη με το ν. 3898/2010⁹⁰. Σκοπός της εν λόγω Οδηγίας, όπως χαρακτηριστικά διευκρινίζεται στο αρ. 1 αυτής είναι: «... να διευκολύνει την πρόσβαση στην εναλλακτική επίλυση των διαφορών και να προάγει τον φιλικό διακανονισμό, ενθαρρύνοντας την προσφυγή στη διαμεσολάβηση και φροντίζοντας για τη δημιουργία ισόρροπης σχέσης μεταξύ της διαμεσολάβησης και των δικαστικών διαδικασιών». Σύμφωνα με το αρ. 4 εδ. β΄ του ν. 3898/2010, ως διαμεσολάβηση νοείται «η διαρθρωμένη διαδικασία ανεξαρτήτως ονομασίας, στην οποία δύο ή περισσότερα μέρη μιας διαφοράς επιχειρούν εκουσίως να επιλύσουν με συμφωνία τη διαφορά αυτή με τη βοήθεια διαμεσολαβητή»⁹¹.

1. Τα Βασικά Χαρακτηριστικά της Διαμεσολάβησης

Ο καθορισμός των χαρακτηριστικών που απαρτίζουν την διαδικασία της διαμεσολάβησης αποτελεί απαραίτητο στοιχείο για να επέλθουν οι έννομες συνέπειες, που αυτή συνεφέλλει. Αδρομερώς λοιπόν κατωτέρω θα γίνει η παράθεση αυτών⁹²:

- **Εκούσιος χαρακτήρας**

12. Βασικό χαρακτηριστικό της διαδικασίας της διαμεσολάβησης είναι ο εκούσιος χαρακτήρας της, ο οποίος δύναται να διασπαστεί σύμφωνα και με το γράμμα του νόμου μόνον στην περίπτωση της *ex lege* υπαγωγής μιας διαφοράς στη

88. Επιχειρήθηκαν και άλλες νομοθετικές πρωτοβουλίες. Μεταξύ άλλων αναφέρουμε τη διαμεσολάβηση (UMA), τους αναθεωρημένους κανόνες Πολιτικής Δικονομίας (CPR), τον Ευρωπαϊκό Κώδικα Δεοντολογίας των Διαμεσολαβητών.

89. Ε.Ε. 24.5.2008, L.136/3.

90. ΦΕΚ/Α/ 211/16.12.2010.

91. Στην έννοια αυτή δεν περιλαμβάνεται η απόπειρα συμβιβασμού που γίνεται κατά τη διάρκεια της δίκης, σύμφωνα με τα άρθρα 208 επ και 233 παράγραφος 2 ΚΠολΔ. Βλ. Νικολόπουλος, Ο νέος θεσμός της διαμεσολάβησης στις αστικές και εμπορικές υποθέσεις, ΕφΑΔ, 2008, 23· Ηλιακόπουλος, ΕφΑΔ 2012, 23.

92. Βλ. *Redfern/Hunter*, Law and practice of International Commercial Arbitration, 1999³, 1 επ· Νικολόπουλος, ΕφΑΔ 2008, 631 επ· Χατζηαντωνίου, Η διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις κατά το ελληνικό δίκαιο, 2010, 2 επ.

διαδικασία της διαμεσολάβησης⁹³. Η προσφυγή στη διαδικασία της διαμεσολάβησης πραγματώνεται ως έκφραση της αληθινής βούλησης και ιδιωτικής πρωτοβουλίας των μερών και αποτελεί ένα από τα βασικότερα χαρακτηριστικά της⁹⁴. Έτσι, η επιλογή της από τα μέρη γίνεται, καθότι κρίνεται ως η πλέον προσήκουσα για την *ad hoc* επίλυση της διαφοράς τους, ενώ παράλληλα η δυνατότητα προσφυγής ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων ουδόλως παρεμποδίζεται⁹⁵.

- **Εμπιστευτικότητα**

13. Εκ των ουκ άνευ της διαδικασίας είναι η εμπιστευτικότητα και το απόρρητο. Η έννοια της εμπιστευτικότητας⁹⁶ είναι διττή: α) αφενός μεν περιλαμβάνει την απόλυτη προστασία όλων όσων λαμβάνουν χώρα κατά τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, αφού τίποτα από αυτά δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί εν συνεχεία σε μία ενδεχόμενη δικαστική διαμάχη -υπό την επιφύλαξη των κανόνων δημοσίας τάξεως-, ενώ σε περίπτωση που τελικώς η υπόθεση οδηγηθεί ενώπιον Δικαστηρίου, ούτε ο διαμεσολαβητής, ούτε τα μέρη, ούτε οι πληρεξούσιοί τους, μπορούν να εξεταστούν ως μάρτυρες⁹⁷, β) αφετέρου δε, αφορά στην ίδια τη διαδικασία της διαμεσολάβησης, αφού όλα όσα εκθέτει κάποιος από τα μέρη στο διαμεσολαβητή στις κατ' ιδίαν συναντήσεις

93. Σύμφωνα με το αρ. 3 του ν. 3898/2010 υφίστανται τέσσερις γενικές περιπτώσεις, κατά τις οποίες, μία υπόθεση δύναται, να υπαχθεί στη διαμεσολάβηση: α) εφόσον τα μέρη συμφωνήσουν την προσφυγή σε διαμεσολάβηση πριν ή κατά τη διάρκεια της εκκρεμοδικίας (*ex voluntate*), β) εφόσον το ίδιο το Δικαστήριο κατά τη διάρκεια της εκκρεμούς δίκης καλέσει τα μέρη να προχωρήσουν σε μία απόπειρα επιλύσεως της διαφοράς μέσω διαμεσολάβησης, ή γ) εφόσον ο Νόμος επιβάλλει τη διαδικασία της διαμεσολάβησης (*ex lege*) και δ) εφόσον διαταχθεί η διαμεσολάβηση από Δικαστήριο κράτους μέλους, σε περίπτωση διασυννοριακής διαφοράς. Για τον προβληματισμό της *ex lege* υπαγωγής μιας διαφοράς σε διαμεσολάβηση βλ. κατωτέρω υπ' αριθμ.40 επ. παραγράφους.

94. Βλ. http://www.adrcenter.com/jamsinternational/civil-justice/Survey_Data_Report.pdf, 52, όπου αναφέρεται χαρακτηριστικά ότι : *Statistics prove that the success rate of voluntary mediation administrated by professional mediators is over 80%, when the mediation is mandatory or court ordered, the success rate drops to around 70%*, γεγονός που καταδεικνύει, πόσο καθοριστικός είναι ο ψυχολογικός παράγοντας για τα μέρη, να διαθέτουν πλήρη ελευθερία κινήσεων.

95. Θα πρέπει να καταστεί σαφές, ότι με τη διαμεσολάβηση και εν γένει με τους ADR, δεν παραγκωνίζεται η άσκηση των κατάλληλων ένδικων μέσων ενώπιον των δικαστηρίων, η οποία προστατεύεται από το αρ. 6 της ΕΣΔΑ και το αρ. 8.Σ, αλλά συμπληρώνεται το δικονομικό οπλοστάσιο των καταναλωτών, προσαρμοζόμενο στις απαιτήσεις μιας συνεχώς εξελισσόμενης κοινωνίας. Τόσο οι συστάσεις 98/257/ΕΚ, οπ και 2001/310/ΕΚ, οπ όσο και η νεότερη Οδηγία 2013/11/ΕΕ, οπ, υπογραμμίζουν τον σεβασμό στο αρ.6 της ΕΣΔΑ. Βλ. και σχετική Απόφαση του Συμβουλίου της 11^{ης} Μαΐου του 2000, σκ.4. Bourgoignie, *Consumer Access to Law and Justice*, *European Consumer Law Journal* 1992, 126 επ· *Roberts*, *Alternative Dispute Resolution and Civil Justice : An Unresolved Relationship*, *Modern Law Review* 1993, 452 · *Ordovery/Donoff*, *Alternatives to Litigation: Mediation, Arbitration and the Art of Dispute Resolution*, 2002.

96. Άρθρο 10 του Ν. 3898/2010.

97. Στο πλαίσιο αυτό η χρήση δηλώσεων ή προτάσεων που διατυπώθηκαν κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης ως αποδεικτικών στοιχείων ενώπιον Δικαστηρίου απορρίπτεται ως απαράδεκτη.

τους (caucus), δεν επιτρέπεται να τα μεταφέρει ο διαμεσολαβητής στο άλλο μέρος, εκτός εάν του το επιτρέψει το μέρος που του τα εκμυστηρεύτηκε⁹⁸. Η απόρρητη διαδικασία δημιουργεί αίσθημα ασφάλειας στα μέρη, γεγονός, που συνιστά ίσως τη σημαντικότερη προϋπόθεση για να αποφασίσουν τα μέρη να υπαχθούν στη διαμεσολαβητική διαδικασία. Στο πλαίσιο μάλιστα των καταναλωτικών διαφορών αυτό αποτελεί την κινητήρια δύναμη για τον προμηθευτή.

- **Ευελιξία τη διαδικασίας**

14. Πολύ σημαντικό πλεονέκτημα της διαδικασίας είναι η μεγάλη ευελιξία που διαθέτουν τα μέρη προκειμένου να προσαρμόζουν τη διαδικασία στις συγκεκριμένες ανάγκες της κάθε διαφοράς (ad hoc). Στο πλαίσιο μάλιστα της γενικότερης ευελιξίας της διαδικασίας, παρέχεται η δυνατότητα στα μέρη να επικεντρωθούν ακόμη και σε μη νομικά ζητήματα ή και να θέσουν επί τάπητος το σύνολο των εννόμων σχέσεων τους και όχι μόνον την αρχική διαφορά για την οποία υπήχθησαν στη διαμεσολάβηση⁹⁹.

- **Διακοπή παραγραφής**

15. Σημαντικό δε στοιχείο και βασική δικονομική συνέπεια αποτελεί η διακοπή της παραγραφής και της αποσβεστικής προθεσμίας καθ'όλη την διάρκεια της διαμεσολάβησης¹⁰⁰. Όπως αναφέρεται στην αιτιολογική έκθεση του Νόμου η «προστασία και η διαφύλαξη των αξιώσεων των μερών που υπάγονται στη διαδικασία της διαμεσολάβησης απαιτεί έναν ελάχιστο βαθμό συμβατότητας των κανόνων του δικονομικού και ουσιαστικού δικαίου αναφορικά με την παραγραφή των αξιώσεων αυτών και τις αποσβεστικές προθεσμίες, ώστε να μην αποθαρρύνεται και να μην ανακόπτεται η διαμεσολάβηση εξαιτίας του επαπειλούμενου κινδύνου απόσβεσης των εν λόγω αξιώσεων»¹⁰¹.

98. Βλ. Χατζηαντωνίου, Επισκόπηση του θεσμού της διαμεσολάβησης ως εναλλακτικού τρόπου επίλυσης ιδιωτικών διαφορών, ΕφΑΔΔ 2013, 630 επ. Κωτσάκη, Πρόεδρος του Δ.Σ. της Ελληνικής Ένωσης Διαμεσολαβητών <http://www.hellenicunionofmediators.gr/definition/>.

99. Αυτό συμβαίνει, διότι οι λύσεις στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης προσανατολίζονται κυρίως στα συμφέροντα και όχι στα δικαιώματα των μερών ("interest based" than "rights based"). Βλ. Τίσινας, Πρωτοδίκης, Διαμεσολάβηση: ένταξή της στη λειτουργία του πολιτικού δικαστή και στους σκοπούς της πολιτικής δίκης, Εισήγηση στο σεμινάριο της ΕΣΔΙ για τη διαμεσολάβηση, http://dikastis.blogspot.gr/2014/04/blog-post_10.html. *Αυλογιάρη*, Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, Αρμενόπουλος 2010, 1952 επ.

100. Αρ. 11 του ν. 3898/2010.

101. Η παραγραφή και η αποσβεστική προθεσμία αρχίζουν και πάλι, με την επιφύλαξη των διατάξεων 261 επ ΑΚ με την κατάργηση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης με οποιονδήποτε

- **Ελευθερία και εξουσία απόφασης**

16. Βασικό περαιτέρω στοιχείο της διαμεσολάβησης, αποτελεί το γεγονός, ότι τα μέρη έχουν την ελευθερία και την εξουσία της απόφασης, αφού ο διαμεσολαβητής δεν αποφασίζει απλώς βοηθά στην απάβλυνση των διαφορών τους και στο να καταλήξουν στην λύση, που ανταποκρίνεται καλύτερα στα συμφέροντά τους¹⁰². Για αυτό άλλωστε οι συμφωνίες, που επιτυγχάνονται στα πλαίσια της διαμεσολάβησης καταλήγουν σε αμοιβαίως επικερδείς λύσεις (win-win agreement) και προσφέρονται περισσότερο για εκούσια εκτέλεση μιας και αποτελούν προϊόν και έκφραση της δικής τους ελεύθερης βούλησης, ενώ τέλος επιτρέπουν την διατήρηση των σχέσεων βιώσιμων, γεγονός ιδιαίτερος σημαντικό ιδίως στο πλαίσιο των καταναλωτικών συναλλαγών.

- **Μη δεσμευτικότητα της διαδικασίας μέχρι τη συμφωνία**

17. Τέλος, χαρακτηριστικό της διαμεσολάβησης είναι η μη δεσμευτικότητα της όλης διαδικασίας μέχρι την τελική υπογραφή του πρακτικού επιτυχούς εκβάσεως της διαμεσολαβητικής διαδικασίας¹⁰³.

Το πλέγμα των χαρακτηριστικών της διαμεσολάβησης, συμπληρώνεται πλήρως με την εφαρμογή των ελάχιστων αρχών της αμεροληψίας, της ανεξαρτησίας του διαμεσολαβητή και της ίσης μεταχείρισης των μερών, οι οποίες σε συνδυασμό και με τον κώδικα δεοντολογίας¹⁰⁴, ενισχύουν τον θεσμικό ρόλο του διαμεσολαβητή και δημιουργούν τα εχέγγυα ασφάλειας και εμπιστοσύνης προς τον θεσμό, προϋπόθεση απαραίτητη, ούτως ώστε, να καταστεί η διαμεσολάβηση κομμάτι της ελληνικής νομικής πραγματικότητας.

τρόπο, είτε δηλαδή με την επίδοση στο άλλο μέρος της δήλωσης αποχώρησης, είτε με τη σύνταξη του πρακτικού αποτυχίας ή επιτυχίας. Βλ. *Σκορδάκη*, Η Διαμεσολάβηση μέσα από το ν. 3898/2010 (Νομοθεσία- Κατ'άρθρον σχολιασμός), 2012, 196.

102. Στην περίπτωση αυτή ομιλούμε για μία τη μορφή της διαμεσολάβησης διευκόλυνσης (facilitative mediation), κατά την οποία ο διαμεσολαβητής δεν προτείνει λύσεις, απλώς φροντίζει να δημιουργηθεί ένας ανοιχτός διάυλος επικοινωνίας ανάμεσα στα μέρη. Ωστόσο, υπάρχει και η αξιολογική διαμεσολάβηση (evaluation mediation), κατά την οποία ο διαμεσολαβητής έχει ακόμα πιο ενεργό ρόλο, αφού έχει τη δυνατότητα να προτείνει λύσεις στα μέρη και νομικές συμβουλές, αλλά και η μεταμορφωτική διαμεσολάβηση (transformative mediation), η οποία στοχεύει στη μετεξέλιξη της σχέσης των μερών από καταστροφική σε εποικοδομητική. Ο κάθε διαμεσολαβητής έχει τη δυνατότητα να επιλέξει το δικό του στυλ, που θα ακολουθεί κατά τις διαμεσολαβήσεις, μέθοδος ιδιαίτερα διαδεδομένη στο εξωτερικό. Βλ. *Dr Steffek* LLM, "Διαμεσολάβηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση", Cambridge, Ιούνιος 2012.

103. Αρ. 9 του ν. 3898/2010.

104. Βλ. σχετικά υπ' αριθμ. 109088 απόφαση του Υπ. Δικαιοσύνης ,ΦΕΚ/Β'/2824/14.12.2011, αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας των Διαμεσολαβητών.

2. Οι Προϋποθέσεις υπαγωγής στη Διαμεσολάβηση

Για να υπαχθεί μια διαφορά σε διαμεσολάβηση σύμφωνα με το γράμμα του νόμου¹⁰⁵ απαιτείται να συντρέχουν σωρευτικώς τρεις προϋποθέσεις: α) να πρόκειται για διαφορά ιδιωτικού δικαίου, β) να έχουν τα μέρη εξουσία διαθέσεως του αντικειμένου της διαφοράς και γ) να υφίσταται γραπτή συμφωνία των μερών.

2.1 Υπαγόμενες διαφορές

18. Οριοθετώντας καταρχήν την έννοια του Ιδιωτικού Δικαίου καθιστούμε σαφές, ότι αποτελεί το σύνολο των κανόνων, που ρυθμίζουν τις έννομες σχέσεις μεταξύ ιδιωτών, δηλαδή μεταξύ προσώπων που δεν ασκούν κρατική εξουσία. Ως κλάδος δικαίου είναι πολύ ευρύς, απαρτιζόμενος κατά βάση από δύο μεγάλους κλάδους δικαίου, το αστικό και το εμπορικό δίκαιο. Όταν λοιπόν αναφερόμαστε σε «*διαφορές ιδιωτικού δικαίου*», νοούμε το σύνολο των αναφευσιών διαφορών μεταξύ ιδιωτών.

19. Όπως ρητώς αναφέρεται στη διάταξη του άρθρου 2 του ν. 3898/2010, το πεδίο εφαρμογής της διαμεσολάβησης περιορίζεται στις ιδιωτικού δικαίου διαφορές, στις οποίες επιτρέπεται κατά το ουσιαστικό δίκαιο να συνομολογηθεί συμβιβασμός. Αυτό ωστόσο δεν σημαίνει αυτομάτως, ότι η διαμεσολάβηση είναι πανάκεια και το ίδιο αποτελεσματική για κάθε είδους ιδιωτική διαφορά. Υπάρχουν όμως κάποιοι παράγοντες, που όταν συντρέχουν την καθιστούν ως την πλέον ενδεδειγμένη και αποτελεσματική λύση για την επίλυση της διαφοράς. Παράγοντες οικονομικοί, χρονικοί και τα εν γένει ιδιαίτερα χαρακτηριστικά εκάστης διαφοράς, καταδεικνύουν *ad hoc*, ποιες περιπτώσεις ενδείκνυνται για υπαγωγή σε διαμεσολάβηση και ποιές όχι¹⁰⁶.

Κυρίως η διαμεσολάβηση ενδείκνυται για την επίλυση διαφορών περιορισμένου οικονομικού αντικειμένου – μιας και το κόστος αυτής είναι αρκετά περιορισμένο εν συγκρίσει με τους λοιπούς τρόπους απονομής της δικαιοσύνης- και περίπλοκης τεχνικής φύσης, που διακρίνονται από έντονη και προσωπικού χαρακτήρα αντιπαράθεση¹⁰⁷, αβεβαιότητα και σχετικότητα ως προς το αποτέλεσμα¹⁰⁸, στοιχεία που συναντώνται ως επί τω πλείστον στις καταναλωτικές διαφορές.

105. Αρ. 2 του ν. 3898/2010.

106. Βλ. Χατζαντωνίου, ΕφΑΔΔ 2013, 630.

107. Για το λόγο αυτό άλλωστε είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένη, κυρίως στο εξωτερικό, στον τομέα του οικογενειακού και εργατικού δικαίου, όπου και ιστορικά αποτέλεσαν και τις πρώτες διαφορές που υπήχθησαν στην διαμεσολάβηση. Βλ. Αυλογιάρη, Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις· Αρμενόπουλος, 2010, 1948 επ· Κλαμαρή, Η ρύθμιση της διαμεσολάβησης στα ελληνικά σχέδια του Νόμου, ΕΠολΔ 2010· Dr Steffek LLM, 2012, 4.

20. Σε πρώτο επίπεδο γίνεται δεκτό, ότι θα πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν παράγοντες, όπως το απόρρητο της διαδικασίας, η εκτελεστικότητα, η συνέχιση της συναλλακτικής σχέσης, η αποκλιμάκωση της διαφοράς, η εξεύρεση μίας ποιοτικής και ουσιαστικής λύσης, ο χρονικός ορίζοντας της διαδικασίας και το συνολικό εκτιμώμενο κόστος. Με τα δεδομένα αυτά, εν συνδυασμό και με τα εξατομικευμένα στοιχεία της συγκεκριμένης διαφοράς, τα μέρη καταλήγουν *in concerto* στην καταλληλότερη λύση, είτε αυτή ονομάζεται δικαστική οδός, είτε διαιτησία, είτε διαμεσολάβηση, είτε Συνήγορος του καταναλωτή, είτε επιτροπή φιλικού διακανονισμού κ.τ.λ. .

21. Σε επόμενο επίπεδο, εξετάζονται τα ειδικά εκείνα χαρακτηριστικά της υποθέσεως, προκειμένου να εξαχθούν συμπεράσματα για το πόσο αποτελεσματική θα ήταν η διαμεσολάβηση. Σε αυτό το στάδιο και με βάση το γεγονός, ότι κάθε περίπτωση είναι εξορισμού μοναδική, αφού οι συνθήκες είναι πάντα διαφορετικές, τα δεδομένα διαφορετικά και τα μέρη μοναδικές περιπτώσεις φυσικών ή νομικών προσώπων, συνυπολογίζεται πληθώρα στοιχείων και δεδομένων, όπως η δυνατότητα συναινετικής επίλυσης, τυχόν προσπάθειες που ήδη έχουν γίνει προς την κατεύθυνση της επίλυσης του προβλήματος, η ιδιαίτερη φύση της εν λόγω διαφοράς.

22. Έτσι, με βάση τις περιπτώσεις διαμεσολάβησης που έχουν αναπτυχθεί σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο¹⁰⁹, όπου η διαδικασία εφαρμόζεται ενεργά τα τελευταία έτη σε πολλά είδη διαφορών, μεταξύ άλλων¹¹⁰ και στις καταναλωτικές, έχουν αποκρυσταλλωθεί κάποιες γενικές κατηγορίες, που θεωρούνται κατάλληλες για απόπειρα συμβιβαστικής επίλυσης μέσω της διαδικασίας της διαμεσολάβησης.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής: α) όταν ήδη έχει παρέλθει μεγάλο χρονικό διάστημα σε επίπεδο δικαστικής διαμάχης (π.χ. πολλές αναβολές) και κατ' επέκταση ήδη έχουν καταβληθεί σημαντικά χρηματικά ποσά στο πλαίσιο της αντιδικίας, β) όταν τα μέρη έχουν ήδη επιδοθεί σε διάφορες αλυσιτελείς προσπάθειες επίλυσης της διαφοράς, γ) όταν εξαιτίας της φύσεως της διαφοράς είναι ιδιαίτερος κρίσιμη η τήρηση εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας καθ' όλη την διάρκεια της διαδικασίας, και επομένως η αναπόφευκτη δημοσιότητα της δικαστηριακής οδού είναι σχεδόν απαγορευτική, δ) όταν είχαν προηγηθεί απόπειρες επίλυσης της διαφοράς, όμως εξαιτίας κακής

108. Βλ. Παπαϊωάννου, ΔΕΕ 2005, 141.

109. Στις ΗΠΑ και στη Μ.Βρετανία η διαμεσολάβηση εμφανίζει πολύ υψηλά ποσοστά επιτυχίας άνω του 75%. Ορισμένες χώρες μάλιστα έχουν θεσπίσει κανόνες διαμεσολάβησης για ορισμένες διαφορές. Χαρακτηριστικά : η Ιρλανδία και η Δανία στον τομέα των εργασιακών σχέσεων, η Φιλανδία για θέματα καταναλωτών, η Σουηδία για τα οδικά ατυχήματα, η Γαλλία για τα οικογενειακά θέματα. Βλ. *Brown-Marriott*, "ADR Principles and Practice", London, Sweet&Maxwell, 1993, 279· *Περιβολάρης*, Πειρ.Νομ. 2008,16· *Dr Steffek* LLM, 2012, 4· JO Riksdagens Ombudsmen: <http://www.jo.se/en/About-JO/History/>.

110. Διαφορές οικογενειακού, εργατικού δικαίου, μικροδιαφορές, εμπορικές, αφορούσε κατασκευαστικά έργα.

διαπραγματευτικής τακτικής δεν ευοδώθηκαν, ε) όταν μπορεί μεν να υφίσταται ένταση μεταξύ των μερών, όμως είναι σε τέτοιο βαθμό που δεν καθιστά απαγορευτική τη διαπραγμάτευση μεταξύ τους¹¹¹ ή έστω μέσω των πληρεξουσίων τους, και επιτρέπει την εκατέρωθεν ανταλλαγή προτάσεων, στ) όταν υπάρχει διαπραγματευτική ισορροπία μεταξύ των μερών¹¹², ζ) όταν υπάρχει κενό νόμου για τη μορφή της συγκεκριμένης σχέσης ή διαφοράς, η) όταν λόγω άμεσης παραγραφής ή αποσβεστικής προθεσμίας ή ρήτηρας ή εξ άλλου λόγου, υπάρχει ανάγκη άμεσης επίλυσης της διαφοράς, θ) όταν σε εργατικές διαφορές, προκρίνεται η λύση της διαμεσολάβησης για την επίλυση μίας διαφοράς από ένα αρμόδιο οργανισμό¹¹³.

23. Οι περιπτώσεις των καταναλωτικών διαφορών τις περισσότερες φορές εμπίπτουν σε μια από τις ανωτέρω κατηγορίες, γεγονός που τις καθιστά από τις πλέον κατάλληλες για υπαγωγή στην διαδικασία της διαμεσολάβησης. Παρουσιάζουν δε και ιδιαίτερο ενδιαφέρον σε επίπεδο διερεύνησης και ανάλυσης, αφού στην πραγματικότητα αποτελούν μία από τις συχνότερα συναντώμενες περιπτώσεις.

24. Εκτός πεδίου διαμεσολαβητικής επίλυσης, σύμφωνα και με το γράμμα του νόμου, μένουν οι φορολογικές, τελωνειακές ή διοικητικές διαφορές, καθώς και υποθέσεις, οι οποίες αφορούν την ευθύνη του Κράτους για πράξεις ή παραλείψεις στο πεδίο της ασκήσεως δημοσίας εξουσίας. Σε περίπτωση βέβαια, που το Δημόσιο ή τα ν.π.δ.δ. δρουν όχι προς εξυπηρέτηση ενός άμεσου δημόσιου σκοπού αλλά ως *fiscus*, υφίσταται ιδιωτική διαφορά, η οποία κατ' επέκταση είναι δεκτική υπαγωγής στη διαμεσολάβηση.

25. Περαιτέρω, στην διαμεσολαβητική διαδικασία δεν υπάγεται ο τομέας του ποινικού δικαίου, το σύνολο των κανόνων δικαίου του οποίου, υπηρετούν το δημόσιο

111. Σύμφωνα με τον Glasl υπάρχουν τρία στάδια κλιμάκωσης της σύγκρουσης, καθένα από τα οποία αποτελείται από τρία υποστάδια. Στο πρώτο στάδιο υπάρχει καταρχήν λιγότερη κατανόηση και διάλογος. Μετέπειτα επέρχεται η λεκτική βία και η πόλωση και μετά η παρεξήγηση και η λήξη της συζήτησης. Στο δεύτερο στάδιο η σύγκρουση μετατρέπεται σε νίκη ή ήττα με τις προσωπικές επιθέσεις να είναι γεγονός και την πλήρη δυσπιστία προς την άλλη πλευρά. Στο τρίτο στάδιο, η σύγκρουση λαμβάνει τη μορφή ήττας για όλους και έχει ως στόχο μόνον την πρόκληση βλάβης. Σύμφωνα με τον Glasl όταν η σύγκρουση βρίσκεται μέχρι το στάδιο, όπου έχουν ξεκινήσει οι προσωπικές επιθέσεις, είναι δεκτική υπαγωγής στη διαμεσολάβηση. Από κει και πέρα η ένταση θεωρείται ότι έχει κλιμακωθεί τόσο πολύ, που καθιστά απαγορευτική την υπαγωγή της στην διαδικασία της διαμεσολάβησης.

112. Επί παραδείγματι υπάρχει διαπραγματευτική ισορροπία όταν από τη μία πλευρά έχουμε τον καταναλωτή και από την άλλη έναν τσαγκάρι που εργάζεται μόνος του και δεν έχει μεγάλη επιχείρηση με υποκαταστήματα. Αντιθέτως, όταν από τη μία πλευρά έχουμε τον καταναλωτή και από την άλλη μία πολυεθνική, φυσικά δεν υφίσταται καμία διαπραγματευτική ισορροπία. Αδιαμφισβήτητα διαπραγματευτική ισορροπία υφίσταται στο στάδιο κατάρτισης συμβολαίων και επαγγελματικών συμφωνιών. Βλ. σχετικό προβληματισμό που τίθεται κατωτέρω στις υπ' αριθμ. 42 επ. παραγράφους σχετικά με τα υπερχρεωμένα νοικοκυριά.

113. Σχετικά δε με τις εργατικές βλ. Έκθεση Eurofound «Διαφορές στον χώρο της εργασίας: εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης των διαφορών». www.eurofound.europa.eu. Χατζηαντωνίου, ΕφαΔ 2013, 632.

συμφέρον και συνεπώς τυχόν ανακύπτουσες διαφορές υπόκεινται στην αποκλειστική δικαιοδοσία των δικαστηρίων. Μόνον οι δικαστές, που αντλούν το δικαίωμα κρίσης και επιβολής ποινής απευθείας από το Κράτος μπορούν να τιμωρούν το έγκλημα, να επιβάλλουν πρόστιμο ή περιοριστικούς όρους με δεσμευτικό *erga omnes* αποτέλεσμα. Τυχόν υπαγωγή των εν λόγω διαφορών στη διαμεσολάβηση, θα καθιστούσε την ποινή, αντικείμενο διαπραγμάτευσης και θα έθετε τους προληπτικούς και κατασταλτικούς μηχανισμούς του κράτους σε ανενεργία, με τα συνακόλουθα αρνητικά αποτελέσματα για την κοινωνικοθητική απαξία των εγκληματικών πράξεων¹¹⁴.

2.2 Η εξουσία διάθεσης του αντικειμένου της διαφοράς

26. Περαιτέρω, για να μπορεί η εν λόγω διαφορά ιδιωτικού δικαίου να εξεταστεί υπό το πρίσμα της διαμεσολάβησης, θα πρέπει το αντικείμενο της διαφοράς να είναι δεκτικό διαμεσολάβησης, να υπόκειται δηλαδή στην ελεύθερη διάθεση των μερών. Η ευχέρεια υπαγωγής μιας διαφοράς σε διαμεσολάβηση δεν είναι απεριόριστη μιας και «εκτοπίζει» την τακτική δικαιοσύνη¹¹⁵. Συνεπώς, κατ' άρθρο 3 ΑΚ, η ιδιωτική βούληση δεν μπορεί να αποκλείσει την εφαρμογή κανόνων δημοσίας τάξης, δηλαδή όλων εκείνων των κανόνων αναγκαστικού δικαίου, που υπηρετούν το Δημόσιο συμφέρον.

Όριο συνεπώς της ελεύθερης διάθεσης αποτελεί η δημόσια τάξη. Η προϋπόθεση ελεύθερης διάθεσης του αντικειμένου της διαφοράς, απαιτεί το υπαγόμενο στη διαμεσολάβηση αντικείμενο της διαφοράς να είναι απαλλαγμένο από τυχόν διατυπώσεις που ο νόμος επιβάλλει για τη διάθεση του δικαιώματος. Η επιβολή από το ουσιαστικό δίκαιο διατυπώσεων για τη διάθεση του δικαιώματος σημαίνει, ότι ο φορέας του δεν έχει εξουσία ελεύθερης διάθεσης χωρίς διατυπώσεις και συνεπώς δεν μπορεί να συμφωνήσει εγκύρως την διαμεσολαβητική επίλυση της διαφοράς του, εκτός και αν το ίδιο το ουσιαστικό δίκαιο ορίζει τις διατυπώσεις που πρέπει να τηρηθούν προκειμένου να καταρτισθεί έγκυρα η συμφωνία διαμεσολάβησης¹¹⁶. Επομένως εξ ορισμού, δε δύνανται να υπαχθούν σε διαμεσολάβηση διαφορές στις οποίες εφαρμόζονται διατάξεις αναγκαστικού δικαίου, όπως επί παραδείγματι γαμικές

114. Στις εν λόγω περιπτώσεις υφίσταται κατ'αρ. 308 ΠΚ η δυνατότητα ποινικής συνδιαλλαγής, εφόσον πληρούνται οι τασσόμενες εκ του νόμου προϋποθέσεις.

115. Βλ. Νίκας, Ο δικαστικός συμβιβασμός, 1984, 20 επ· ενδεικτικά για το γερμανικό δίκαιο Staudinger/Marburger, BGB, 13. Bearb., 2002, § 779 αρ. 5· Palandt/Sprau, BGB, 65. Auflage, 2006, § 779 αρ. 6.

116. Βλ. για το εν λόγω ζήτημα σχετικές αποφάσεις που έχουν εκδοθεί αναφορικά με την διαιτησία. Εφ.Πατρ.1263/2006, ΑχΝομ.2007/418· ΠΠρ.Αθ. 2437/1980 (αδημ).

διαφορές¹¹⁷, διαφορές πτωχευτικού δικαίου, αναγκαστικής εκτέλεσης, ζητήματα δικαίου του ανταγωνισμού¹¹⁸, διαφορές πνευματικής ή βιομηχανικής ιδιοκτησίας¹¹⁹.

27. Όσον αφορά το πεδίο των καταναλωτικών διαφορών, η προϋπόθεση αυτή της ελεύθερης διάθεσης του αντικειμένου της διαφοράς, στην πλειοψηφία των περιπτώσεων πληρούται. Προβληματισμός ωστόσο υφίσταται αναφορικά με την δυνατότητα υπαγωγής στη διαδικασία της διαμεσολάβησης των ζητημάτων που σχετίζονται με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές¹²⁰. Αυτό συμβαίνει διότι η επιχειρηματική πολιτική, στο μέτρο που εμπίπτει στο πεδίο του περιγραφόμενου στη νομοθεσία της προστασίας του καταναλωτή ελέγχου καταχρηστικότητας και προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού, οριακά επιδέχεται διαμεσολαβητικής παρέμβασης και εξωδικαστικής επίλυσης. Τα ζητήματα του ανταγωνισμού αποτελούν μια περιοχή με ιδιαίτερη νομική βαρύτητα, καθότι σχετίζονται με τις εμπορικές συναλλαγές. Ένας παράνομος περιορισμός του εμπορίου και μια παράβαση antitrust θα επιδρούσε αρνητικά στη θέση και στα συμφέροντα πολλών προσώπων και θα προκαλούσε γενική οικονομική ζημία, για το λόγο αυτό, κατά την κρατούσα άποψη, για τις διαφορές πάνω σε θέματα antitrust και δικαίου του ανταγωνισμού γίνεται δεκτό, ότι τα μέρη δεν έχουν την εξουσία διάθεσης της εν λόγω διαφοράς, η οποία αποτελεί μονοπώλιο του κράτους, και συνεπώς δεν μπορούν να υπαγάγουν την εν λόγω

117. Αφορώσες επί παραδείγματι την λύση του γάμου, η οποία απαιτεί αμετάκλητη δικαστική απόφαση. Δύνανται ωστόσο να υπαχθούν διαφορές, που αφορούν το ποσό της διατροφής, τη διανομή της περιουσίας κ.τ.λ.

118. Η αποδοχή σήματος, η παραβίαση των κανόνων του ελεύθερου ανταγωνισμού υπόκεινται στην αποκλειστική δικαιοδοσία των αρμοδίων πολιτειακών οργάνων του κράτους και τούτο διότι ένας παράνομος περιορισμός του εμπορίου ή η απόκτηση ενός εμπορικού σήματος μπορεί να επηρεάσει τα συμφέροντα και τη θέση τρίτων προσώπων, που δεν έχουν συμφωνήσει τη διαμεσολαβητική ή διαιτητική επίλυση της διαφοράς. Γίνεται όμως δεκτό, ότι αστικές αξιώσεις π.χ. αξίωση αποζημίωσης κατ'άρ. 914 ΑΚ μπορούν να υπαχθούν σε διαμεσολαβητική ή διαιτητική επίλυση. Βλ. Παππάς, Το διαιτητεύσιμο των διαφορών, (Arbitrability), ΔΕΕ 2002, 690 επ.

119. Από τη στιγμή που η χορήγηση ενός διπλώματος ευρεσιτεχνίας ή ενός εμπορικού σήματος επηρεάζει και θίγει τη θέση και τα δικαιώματα τρίτων προσώπων, που δεν έχουν συμφωνήσει τη διαμεσολαβητική ή διαιτητική επίλυση, οι διαμεσολαβητές ή οι διαιτητές αντιστοίχως δεν έχουν την εξουσία να κρίνουν επί κτήσεως, διατηρήσεως, χορηγήσεως και εγκυρότητας ενός σήματος, design, διπλώματος ευρεσιτεχνίας και η εξουσία αυτή αποτελεί μονοπωλιακό δικαίωμα του κράτους. Ωστόσο διαφορές που δύνανται, να προκύψουν από συμβατικές παραχωρήσεις άδειας χρήσεως των δικαιωμάτων αυτών (π.χ. copyright, ευρεσιτεχνίας, know-how) από τρίτους δύνανται να υπαχθούν κατόπιν συμφωνίας των μερών σε διαμεσολαβητική ή διαιτητική επίλυση. Έτσι, γίνεται δεκτό, ότι τα θέματα που αφορούν την εγκυρότητα της μεταβίβασης, την εφαρμογή, την παραχώρηση, τη λήξη της σύμβασης μπορούν να υπαχθούν σε διαμεσολάβηση ή διαιτησία. Απαιτήσεις αποζημίωσης για παράνομη χρησιμοποίηση ευρεσιτεχνίας, σήματος κ.α. κατά κρατούσα άποψη μπορούν. Βλ. Φουστούκος, (2000), 19 επ.· Παππάς, ΔΕΕ 2002, 692 επ.

120. Άρ. 9γ', 9δ', 9ε' και 9στ' του ν. 2251/1994.

διαφορά στην κρίση των διαιτητών ή των διαμεσολαβητών. Από τη στιγμή που το δίκαιο του ανταγωνισμού επιδιώκει να περιορίσει τη δράση των ομάδων που δημιουργούν μονοπώλια και ολιγοπώλια στο πεδίο των εμπορικών συναλλαγών και με τον τρόπο αυτό να προστατεύσουν την ελευθερία του εμπορίου, είναι ζήτημα που επαφίεται στο νομοθετούν Κράτος να επιβάλλει τους υποχρεωτικούς κανόνες που λαμβάνουν υπ' όψιν τα ζητήματα δημόσιας τάξης¹²¹.

Από τ' ανωτέρω καθίσταται σαφές, ότι ο θεσμός της διαμεσολάβησης περιορίζεται μόνον σε διαθετά αγαθά και χωρεί εφόσον υπάρξει γραπτή συμφωνία των μερών.

2.3 Η συμφωνία διαμεσολάβησης

28. Η τρίτη προϋπόθεση που πρέπει να πληρούται, για να υπαχθεί μια αστική ή εμπορική διαφορά και συγκεκριμένα μια καταναλωτική σε διαμεσολάβηση, είναι, να υφίσταται γραπτή συμφωνία των μερών.

Η συμφωνία αυτή μπορεί να λάβει δύο μορφές: α) είτε της έγγραφης συμφωνίας που υπογράφεται λίγο πριν ξεκινήσει η διαδικασία της συγκεκριμένης διαμεσολάβησης, είτε β) τη μορφή ρήτρας περί μελλοντικής υπαγωγής των διαφορών, που ενδέχεται να δημιουργηθούν στα πλαίσια ορισμένης έννομης σχέσης.

Στην πρώτη περίπτωση καθίσταται σαφές, ότι η διαμεσολάβηση δεν μπορεί να ξεκινήσει και να επιφέρει τις έννομες συνέπειές της, πριν την υπογραφή του συμφωνητικού υπαγωγής¹²². Στην περίπτωση δε, που η συμφωνία λάβει τη μορφή ρήτρας προσφυγής σε μελλοντική διαμεσολάβηση, η ρήτρα αυτή δεν έχει δεσμευτική ισχύ για τα μέρη, όπως συμβαίνει με τη ρήτρα διαιτησίας¹²³, με αποτέλεσμα η τυχόν αγνόησή της, να μην επιφέρει δικονομικές συνέπειες¹²⁴. Αυτό συμβαίνει, διότι η διαμεσολάβηση αποτελεί έκφραση της ιδιωτικής πρωτοβουλίας των μερών και είναι μια καθαρά εθελοντική διαδικασία κατά την οποία τα μέρη προσέρχονται οικιοθελώς σε

121. Αντίθετη στάση κρατούν τα Δικαστήρια των Η.Π.Α. Βλ. Παππάς, ΔΕΕ 2002, 693 επ.

122. Η ρήτρα διαμεσολάβησης συνιστά εν γένει *sui generis* σύμβαση, η οποία περιέχει στοιχεία ουσιαστικού και δικονομικού δικαίου, αφού συνεπάγεται και δικονομικές συνέπειες, όπως την απαγόρευση εξέτασης ως μαρτύρων των προσώπων που συμμετείχαν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης (αρ. 10 του ν. 3898/2010), τη διακοπή της παραγραφής και των αποσβεστικών προθεσμιών (αρ.11 του ν. 3898/2010).

123. Η ρήτρα διαιτησίας είναι δεσμευτική για τα μέρη και παράγει δικονομικές συνέπειες. Βλ. κατώτερο κεφάλαιο Γ', παρ. 91 και υποσημείωση 283.

124. Στο πλαίσιο αυτό θα μπορούσαμε να την χαρακτηρίσουμε ως μια «*συμφωνία κυριών*». Υποστηρίζεται όμως και η άποψη, ότι ο θεσμός της διαμεσολάβησης λειτουργεί όπως και ο θεσμός της διαιτησίας και η παραβίαση της ρήτρας περί υπαγωγής στη διαμεσολάβηση θεμελιώνει δικαιοκωλυτική ένσταση απαραδέκτου της διαδικασίας ενώπιον του δικαστηρίου. Βλ. Ηλιακόπουλος, ΕφΑΔ 2008, 25.

αυτήν και μπορούν να αποχωρήσουν σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής¹²⁵, χαρακτηριστικό καταλυτικής σημασίας για την επιτυχή έκβαση της διαδικασίας¹²⁶. Συνεπώς, ακόμη και αν έχει υπάρξει ρήτρα περί μελλοντικής υπαγωγής των διαφορών στη διαμεσολάβηση, παραδεκτά εισάγεται μια διαφορά ενώπιον των δικαστηρίων¹²⁷ κατά τα αρ. 8 και 20 Σ. Για να οδηγηθούν οι δύο πλευρές τελικώς σε διαμεσολάβηση θα πρέπει, να επαναλάβουν τη βούλησή τους για υπαγωγή στην εν λόγω διαδικασία και μετά τη δημιουργία της διαφοράς¹²⁸. Η παραβίαση ωστόσο της συμβατικής ρήτρας διαμεσολάβησης δύναται να επιφέρει ουσιαστικές συνέπειες, αφού μπορεί να γεννήσει

125. Εφαρμογή της αρχής της «voluntarity». Βλ. και αιτιολογική έκθεση του ν. 3898/2010 αρ.3.

126. Σε ενδεχόμενη περίπτωση που προσέλθουν υποχρεωτικώς τα μέρη στο τραπέζι της διαμεσολάβησης, αυτά παρουσιάζονται συνήθως πιο επιφυλακτικά ως προς την διαδικασία και το διαμεσολαβητή, γεγονός που όπως έχει αποδειχθεί και στην πράξη επιφέρει μειωμένα ποσοστά επιτυχίας. Βλ. http://www.adrcenter.com/jamsinternational/civil-justice/Survey_Data_Report.pdf, 52.

127. Ο ΑΠ σε απόφαση του το 1971 σχετικά με ρήτρα διαμεσολάβησης που υπήρχε σε κανονισμό πολυκατοικίας, δεν προσέδωσε σε αυτήν νομική ισχύ. Συγκεκριμένα έκρινε, ότι η πρόσβαση στη δικαιοσύνη μπορεί να αποκοπεί, μόνον εφόσον, κατόπιν συμφωνίας των μερών, ένας τρίτος αποφασίσει δεσμευτικά για αυτά (επί της διαιτητικής διαδικασίας επί παραδείγματι).

128. Αντιθέτως στο εξωτερικό και συγκεκριμένα στο Ηνωμένο Βασίλειο τα Δικαστήρια αναγνωρίζουν τη δεσμευτικότητα της ρήτρας διαμεσολάβησης ιδιαίτερος μάλιστα, εάν με τη ρήτρα αυτή παραπέμπεται ρητώς προς επίλυση η διαφορά σε γνωστό οργανισμό διαμεσολάβησης, όπως ο CEDR. Έτσι, εκρίθη από το High Court of Justice, ότι η εν λόγω ρήτρα γεννά νομικές υποχρεώσεις, καθότι είναι γνωστή η διαδικασία, που ακολουθείται στο CEDR. Σχετικώς μάλιστα έχει κριθεί, ότι εάν το ένα μέρος αρχικώς είχε συμφωνήσει στην υπαγωγή της διαφοράς σε διαμεσολάβηση, αλλά μετά υπαναχώρησε, τότε είτε θα πρέπει να γίνει μία απόπειρα λύσεως της διαφοράς με διαμεσολάβηση (οπότε το Δικαστήριο θα αναστείλει τη διαδικασία), είτε παρέχεται στο Δικαστήριο η δυνατότητα, εφόσον λάβει υπόψη του ορισμένα κριτήρια κάθε ad hoc υπό κρίση περίπτωσης, να επιβάλλει τη δικαστική δαπάνη κατά του μέρους που αρνήθηκε κατόπιστα τη διαμεσολάβηση και ενέμεινε στην απευθείας διεξαγωγή της δίκης, ακόμη και αν στα πλαίσια της δικαστικής διένεξης αναδείχθηκε «νικητής». Βλ. σχετικά απόφαση England and Wales Court of Appeal (Civil Division) Decisions, *Halsey v Milton Keynes General NHS Trust*, 11 May 2004 EWCA Civ 576· Απόφαση *Cable & Wireless Plc v. IBM UK Ltd*. Περαιτέρω και στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, η νομολογία γενικώς τείνει στο να σταματά η διαδικασία ενώπιον του Δικαστηρίου ή ακόμα και στην απόρριψη της αγωγής, εφόσον υφίσταται ρήτρα διαμεσολάβησης. Αντίστοιχα στην Ιταλία, που η διαμεσολάβηση έχει καταστεί υποχρεωτική σε ορισμένες υποθέσεις, βάσει του Διατάγματος 28 της 4^{ης} Μαρτίου 2010, σε περίπτωση άρνησης του μέρους χωρίς νόμιμη αιτία, να προβεί σε διαδικασία διαμεσολάβησης, παρέχεται το δικαίωμα στο δικαστή να αξιολογήσει τη συμπεριφορά αυτή του μέρους εις βάρος του κατά το σχηματισμό της δικανικής του γνώμης (αρ.6 του Νόμου) και να διπλασιάσει ακόμη και τα επιβαλλόμενα σε αυτό δικαστικά έξοδα. Ενώ περαιτέρω, σύμφωνα με το αρ. 13 του Ιταλικού Νόμου, εφόσον η ενδεχόμενη πρόταση του διαμεσολαβητή, που απερρίφθη στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης από τα μέρη γίνει μετέπειτα δεκτή με το ίδιο περιεχόμενο από το δικαστήριο, το τελευταίο δεν επιδικάζει την πληρωμή των δικαστικών εξόδων του «νικητή διαδίκου» στον διάδικο που «ηττήθηκε», εφόσον ήταν αυτός που απέρριψε την υποβληθείσα από τον διαμεσολαβητή πρόταση, ενώ ακόμη του επιβάλλει και τα έξοδα στα οποία υποβλήθηκε ο ηττηθείς διάδικος καθώς και τον υποχρεώνει στην καταβολή ποσού στο Δημόσιο ίσου με την καταβαλλόμενη εισφορά. Στο ίδιο πλαίσιο κινείται και η Γαλλία η οποία έχει κρίνει ως απαράδεκτη την αγωγή, που ασκήθηκε σε αρμόδιο δικαστήριο λόγω του ότι υπήρχε ρήτρα διαμεσολάβησης. Βλ. *Ορφανίδης*, Εναλλακτικές μορφές επίλυσης των διαφορών-συμφιλίωση- διαμεσολάβηση, 2010· *Γραβιάς*, Η ρήτρα διαμεσολάβησης, 2011 στο πλαίσιο ημερίδας με θέμα «Η Διαμεσολάβηση ως εναλλακτικός τρόπος επίλυσης των διαφορών σύμφωνα με το ν. 3898/2010», [http://www.diamesolavisi.net/kiosk/Ελληνικό_Κέντρο_Διαμεσολάβησης_και_Διαιτησίας_ G. De Pallo & Lauren Keller, Mediation in Italy: ADR for All, 2.](http://www.diamesolavisi.net/kiosk/Ελληνικό_Κέντρο_Διαμεσολάβησης_και_Διαιτησίας_G_De_Pallo_&_Lauren_Keller_Mediation_in_Italy_ADR_for_All_2)

υποχρέωση αποζημίωσης από το μέρος που παραβίασε τη συμφωνία διαμεσολάβησης, συνιστάμενη στη θετική¹²⁹ και στην αποθετική ζημία¹³⁰.

29. Αυτό βεβαίως δεν θα πρέπει να αποθαρρύνει τα μέρη από την ένταξη μιας τέτοιας ρήτρας στις συμβάσεις τους και τούτο διότι, όπως έχει παρατηρηθεί διεθνώς στις περισσότερες περιπτώσεις, που οι συμβαλλόμενοι εντάσσουν στη σύμβασή τους ρήτρα διαμεσολάβησης, την τηρούν απαρεγκλίτως, ενώ περαιτέρω τόσο τα μέρη όσο και οι δικηγόροι τους, εξοικειώνονται με το θεσμό της διαμεσολάβησης χωρίς πίεση, πριν καν δημιουργηθεί η ανάγκη επίλυσης της διαφοράς. Μάλιστα, το πλέον ενθαρρυντικό στοιχείο είναι, ότι σε αυτές τις περιπτώσεις τα μέρη καταφεύγουν τελικώς στη διαμεσολάβηση, απαλλαγμένα από το φόβο ότι η άλλη πλευρά μπορεί να εκλάβει την προτίμηση προσφυγής στη διαμεσολάβηση ως «αδυναμία», αφού η ρήτρα διαμεσολάβησης είχε τεθεί πολύ πριν τη γέννηση της διαφοράς¹³¹, γεγονός ιδιαίτερα σημαντικό για τον νομικά ασθενέστερο καταναλωτή.

30. Υποστηρίζεται όμως και η αντίθετη άποψη¹³², σύμφωνα με την οποία στην περίπτωση που τα μέρη συμφώνησαν να προσδώσουν, κατά την σύναψη της συμφωνίας περί υπαγωγής στη διαμεσολάβηση, νομική δεσμευτικότητα, η συμφωνία αυτή, γνωστή και ως *pactum de non petendo*, στοιχειοθετεί γνήσια αναβλητική ένσταση ουσιαστικού δικαίου κατά της ένδικης άσκησης του αμφισβητούμενου δικαιώματος ενώπιον του δικαστηρίου, έως την ολοκλήρωση της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, με οποιονδήποτε τρόπο¹³³. Σύμφωνα με την εν λόγω άποψη, η ρήτρα αυτή δεν συνεπάγεται το απαράδεκτο, αλλά μόνον το νόμω αβάσιμο των προβαλλόμενων ενώπιον του δικαστηρίου αξιώσεων. Η συμφωνία αυτή των μερών, σύμφωνα με την εν λόγω άποψη, θεωρείται «εξώδικος συμβιβασμός»¹³⁴ και συνεπώς παρέπεται τις συνέπειες, που αυτός κατά πάγια νομολογία συνεφέλκει¹³⁵.

129. Δηλαδή κάθε κόστος που θα είχε αποφευχθεί εάν τα μέρη είχαν υπαχθεί σε διαμεσολάβηση, όπως έξοδα δικηγορικής αμοιβής, έξοδα επιδόσεων, δικαστικά έξοδα κ.τ.λ.

130. Επί παραδείγματι περιλαμβάνει και την αποκατάσταση κάθε ζημίας που προήλθε από την καθυστέρηση λόγω της δικαστικής επίλυσης της διαφοράς, η οποία συνιστά μία εξ ορισμού χρονοβόρα διαδικασία. Βλ. *Γραβιάς*, “Η ρήτρα περί διαμεσολάβησης”, 2011· <http://www.diamesolavisi.net> Ελληνικό Κέντρο Διαμεσολάβησης και Διαιτησίας, 9.

131. Βλ. *Αντωνέλος/Πλέσσα*, Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις-Διεθνής εμπειρία και ελληνική εφαρμογή, 2014, 110.

132. Βλ. Staudinger – Frank Peters/Florian Jakob BGB, αρ.14· *Χριστοδούλου*, NoB 2010, 293 επ· *Γραβιάς* (2011).

133. Π.χ. με την επίδοση στο άλλο μέρος της δήλωση αποχώρησης από την διαδικασία, με την σύνταξη του πρακτικού επιτυχούς ή αποτυχούς εκβάσεως αυτής.

134. Αρ. 293 παρ.2 ΚΠολΔ.

135. Ο συμβιβασμός που καταρτίζεται με ιδιωτικό έγγραφο δεν έχει δικονομικά αποτελέσματα, δηλαδή δεν επιφέρει αυτοδίκαιη κατάργηση της δίκης (άρθρ. 293 παρ. 1 ΚΠολΔ), ούτε συνεπάγεται το απαράδεκτο αυτής, καθότι δεν παράγει δεδικασμένο, απλώς στηρίζει ανατρεπτική ένσταση κατά της βασιμότητας της αγωγής. Σε περίπτωση δηλαδή ένστασης, που

31. Κατά την άποψη μου, θεωρώ ορθότερη την πρώτη εκδοχή και τούτο διότι, βασικό χαρακτηριστικό του θεσμού της διαμεσολάβησης αποτελεί ο εθελούσιος χαρακτήρας της διαδικασίας, παράγοντας, που και στην πράξη από την εμπειρία του εξωτερικού έχει αποδειχθεί καταλυτικής σημασίας για την επιτυχή έκβαση της διαδικασίας και προς τούτο θα πρέπει να διαφυλάσσεται πλήρως η εφαρμογή του. Συνεπώς, κρίνω σκόπιμο προς την κατεύθυνση αυτή, σε περίπτωση ύπαρξης ρήτρας περί μελλοντικής υπαγωγής της διαφοράς σε διαμεσολάβηση, να επαναλαμβάνεται η βούληση των μερών για υπαγωγή της διαφοράς τους στην εν λόγω διαδικασία και πριν την έναρξη αυτής. Σε αντίθετη περίπτωση, θα έχουν τα μέρη κάθε δικαίωμα να ασκήσουν τα συνταγματικώς κατοχυρωμένα δικαιώματά τους. Έτσι, και στην περίπτωση που περιελήφθη ρήτρα διαμεσολάβησης σε καταναλωτική σύμβαση με τη μορφή ΓΟΣ, η ρήτρα αυτή δεν θα δεσμεύει τα μέρη¹³⁶, εκτός εάν αποτελεί προϊόν της ελεύθερης βούλησής τους και επαναληφθεί μετά τη δημιουργία της διαφοράς.

3. Η Διαδικασία της Διαμεσολάβησης

3.1 Τα Στάδια της Διαμεσολάβησης

32. Οι βασικοί κανόνες της διαδικασίας διαμεσολάβησης συμπυκνώνονται στον κανόνα των 4Cs της αγγλοσαξωνικής θεωρίας: 1) Consensus = συναίνεση των μερών, 2) Continuity = διατήρηση των επαγγελματικών σχέσεων των μερών, 3) Control = η εξέλιξη της υπόθεσης εξαρτάται από τα μέρη και 4) Confidentiality = εχεμύθεια¹³⁷.

Ένα από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά της διαδικασίας είναι η μεγάλη ευελιξία που διαθέτουν τα μέρη προκειμένου να προσαρμόζουν τη διαδικασία στις συγκεκριμένες ανάγκες της κάθε διαφοράς¹³⁸. Κατά κύριο λόγο, δεν προβλέπεται

αποδεικνύεται βάσιμη οφείλει το δικαστήριο να εκδώσει απόφαση σύμφωνη με το περιεχόμενο του συμβιβασμού. Βλ. ΑΠ 363/1968, ΝοΒ 1969, 355· ΑΠ 1540/2003, Δνη 2005,1704· ΑΠ 1375/2000, Τ.Ν.Π. ΝΟΜΟΣ· Εφαθ 6720/2003, ΔΕΕ 2004, 592.

136. Υποστηρίζεται όμως και η άποψη, ότι η ακυρότητα της περιλαμβανόμενης σε ΓΟΣ ρήτρας δρα μόνον ετερομερώς, δηλαδή μόνον σε βάρος του προμηθευτή. Η άποψη αυτή στηρίζεται στο αρ. 169 ΣΛΕΕ και στην διασταλτική και σύμφωνη με το κοινοτικό δίκαιο (βλ. περίπτωση π' του παραρτήματος της Οδηγίας 93/13/ΕΚ) ερμηνεία του αρ. 2 παρ. 7 λα' του ν. 2251/1994. Περαιτέρω η άποψη αυτή θέτει ένα ακόμη κριτήριο για την εγκυρότητα ή μη της εν λόγω ρήτρας που περιλαμβάνεται σε ΓΟΣ, το οποίο αναφέρεται στο χρονικό διάστημα παρεμπόδισης προσφυγής στη δικαιοσύνη. Κατά την άποψη αυτή, η συμφωνία που περιλαμβάνεται σε ΓΟΣ καταναλωτικής σύμβασης είναι άκυρη για τον καταναλωτή, εκτός και αν το χρονικό διάστημα παρεμπόδισης προσφυγής στη δικαιοσύνη κριθεί αναλογικώς μικρό. Βλ. Χριστοδούλου, ΝοΒ 2010, 294 επ.

137. Βλ. Παπαθανασοπούλου, Η διαμεσολάβηση ως μέθοδος εναλλακτικής επίλυσης διαφορών, 14/11/2013: 3<http://www.hiia.gr/images/pgallery/Synedria/Diamesolabisi.pdf>.

138. Σύμφωνα με έρευνα, που έχει διενεργηθεί, οι 5 βασικότερες αιτίες σύγκρουσης είναι: 1. η κακή επικοινωνία, 2. η έλλειψη σεβασμού και αναγνώρισης, 3. οι συγκρουόμενοι εγωισμοί, 4. η

συγκεκριμένη διαδικασία για τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης, ωστόσο υπάρχουν συγκεκριμένοι κανόνες διεξαγωγής και στάδια που ακολουθούνται, τα οποία προσαρμόζονται *ad hoc*, ελλείψει αυστηρής τυπικότητας, στις ανάγκες των μερών και στο προσωπικό στυλ του διαμεσολαβητή¹³⁹.

33. Έτσι, κατά τη διάρκεια της διαμεσολάβησης για την επίλυση μιας καταναλωτικής διαφοράς, αυτό που στην πράξη θα συμβεί είναι, ότι τα μέρη θα προσφύγουν οικειοθελώς ενώπιον ενός διαπιστευμένου διαμεσολαβητή¹⁴⁰, είτε πριν είτε μετά την έναρξη της δικαστικής διαδικασίας και σε οποιοδήποτε στάδιο αυτής, κατόπιν γραπτής συμφωνίας τους, ώστε να προχωρήσουν στην συναινετική επίλυση της διαφοράς τους.

Σε πρακτικό επίπεδο η διαμεσολάβηση θα περιλαμβάνει τουλάχιστον 6 στάδια: α) το προκαταρκτικό Στάδιο, β) το Στάδιο των εναρκτήριων ομιλιών, γ) το διερευνητικό Στάδιο, δ) το Στάδιο Δημιουργίας Επιλογών & Διαπραγμάτευσης, ε) το Στάδιο της οριστικοποίησης της συμφωνίας και στ) το Στάδιο της υλοποίησης της συμφωνίας¹⁴¹.

Στο προκαταρκτικό στάδιο, καταναλωτής και προμηθευτής, θα ενημερωθούν για τους “κανόνες” που διέπουν τη διαδικασία, και το ρόλο του διαμεσολαβητή και θα ανταλλάξουν ενυπόγραφες εκθέσεις αναφορικά με τις θέσεις τους. Το ρητό που κυριαρχεί σε αυτό το στάδιο είναι “*learn all you can before mediation*”.

Κατόπιν, κατά το στάδιο της κύριας διαδικασίας, το οποίο θα ξεκινήσει με μια κοινή συνάντηση των μερών, θα υπογραφεί το πρακτικό υπαγωγής σε διαμεσολάβηση, το οποίο θα εξειδικεύει τους όρους διεξαγωγής της. Κατά το στάδιο αυτό, θα γίνει μια συνοπτική παρουσίαση από το διαμεσολαβητή των κανόνων της διαδικασίας και του ρόλου του σ’ αυτήν. Θα ακολουθήσουν οι εναρκτήριες ομιλίες των μερών, όπου καταναλωτής και προμηθευτής θα παρουσιάσουν τη διαφωνία από τη δική τους οπτική γωνία, προβάλλοντας τις θέσεις τους. Κατόπιν, θα πραγματοποιηθούν αλληπάλληλες κατ’ιδίαν (*caucus*) συναντήσεις των μερών με το διαμεσολαβητή με σκοπό να αναλυθούν τα επιμέρους θέματα της διαφοράς και να ανευρεθεί ο κοινός τόπος. Στο πλαίσιο αυτής της συζητήσεως, βασική επιδίωξη θα αποτελέσει να αντιληφθούν οι δύο

έλλειψη χρόνου και υπομονής και 5. η ανασφάλεια και η πολύ μικρή επιρροή, η έλλειψη συνειδητοποίησης της κατάστασης. Source: Mediation series 3, court connected mediation, M. Pel, based on findings of the Dutch Court Connected Mediation Programs, SDU.

139. Αρ. 8 παρ. 3 του ν. 3898/2010.

140. Διαμεσολαβητής πλέον μπορεί, να οριστεί κάθε πρόσωπο ακόμη και αν δεν φέρει την δικηγορική ιδιότητα (ν. 4252/2014 παραγρ. 1Ε’2), αρκεί να είναι διαπιστευμένο (βλ. αρ. 6 και 7 ν. 3898/2010).

141. Βλ. Παπαϊωάννου, ΔΕΕ 2005, 139 επ· Dr Steffek LLM, Διαμεσολάβηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, Cambridge, Ιούνιος 2012, http://www.diamesolavisi.net/kiosk/documentation/Steffek_Mediation_in_the_European_Union_gr.pdf.

πλευρές, προμηθευτής και καταναλωτής, πόσο σημαντικό είναι, να εγκαταλείψουν τη λογική της καταμέτρησης κερδών και απωλειών. Ο διαμεσολαβητής δρώντας ως «καταλύτης» θα διατηρήσει τους διαύλους επικοινωνίας των μερών ανοικτούς και θα διευθύνει τα στάδια της διαδικασίας¹⁴², στην οποία βασικοί «παίχτες» θα είναι τα μέρη. Στόχος θα είναι η διαπραγμάτευση, να εξελιχθεί θετικά και ιδεωδώς να καταλήξει σε μια win – win συμφωνία¹⁴³. Εφόσον ευοδωθεί η διαδικασία θα συνταχθεί το πρακτικό, το οποίο με την κατάθεσή του στην Γραμματεία του οικείου Μονομελούς Πρωτοδικείου, θα αποτελέσει τίτλο εκτελεστό (κατ'αρ. 904 παρ. 2 εδ. γ' του ΚΠολΔ), υπό την προϋπόθεση ενσωμάτωσης σε αυτό αξίωσης, που μπορεί να εκτελεστεί αναγκαστικά¹⁴⁴.

3.2 Το πρακτικό επιτυχούς διαμεσολάβησης

34. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία της διαμεσολάβησης συντάσσεται και υπογράφεται το πρακτικό επιτυχούς ή αποτυχούς διαμεσολάβησης¹⁴⁵. Στην πρώτη περίπτωση είναι σημαντικό, να καταστεί σαφές, ότι η επίτευξη της διαμεσολάβησης δεν αποτελεί δικαστική απόφαση. Στην διαμεσολάβηση, είτε εξωδικαστική, είτε κατά την διάρκεια της εκκρεμοδικίας, υπάρχει σύμπτωση των δηλώσεων βούλησης των μερών και ουδεμία διάγνωση της διαφοράς από κρατικό δικαιοδοτικό όργανο υφίσταται. Η διαπίστωση αυτή, στερεί από την διαμεσολάβηση τον χαρακτηρισμό της ως υποκατάστατο δικαστικής απόφασης με περαιτέρω συνέπεια να μην εξοπλίζεται με τελεσιδικία και δεδικασμένο. Το πρακτικό διαμεσολάβησης, το οποίο κατατίθεται στην γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου, δεν προσβάλλεται με ένδικα μέσα¹⁴⁶, ούτε εξοπλίζεται με δεδικασμένο.

35. Όπως προκύπτει από την διάταξη του 324 ΚΠολΔ, στο πρακτικό διαμεσολάβησης, δεν υπάρχει δικαίωμα, που κρίθηκε από δικαιοδοτικό όργανο στην νομική και ιστορική του αιτία, δεν υπάρχει διάγνωση της πραγματικής νομικής

142. Βλ. *Funken*, The Pros and Cons of Getting to Yes - Shortcomings and Limitations of Principled Bargaining in Negotiation and Mediation, http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=293381. *Wagner/Thole*, Die europäische Mediations-Richtlinie- Inhalt Probleme und Umsetzungsperspektive σε *festschrift für J.Kropholler zum 70. Geburtstag*, 2008, 917. *Περιβολάρης*, Πειρ.Νομ. 2008, 16. *Αυλογιάρη*, *Αρμενόπουλος* 2010, 1949.

143. Θα πρέπει τα μέρη να καταλήξουν σε μια ΣΜΕΡΧ συμφωνία, ήτοι σε μια συμφωνία: Συγκεκριμένη, Μετρήσιμη, Επιτεύξιμη, Ρεαλιστική και που έχει συγκεκριμένο Χρονικό Πλαίσιο.

144. Αρ. 9 του ν. 3898/2010. Βλ. *Γέσιου-Φαλτσή*, Αναγκαστική Εκτέλεση, Γενικό Μέρος, 1998, § 20 305. *Σκορδάκη*, (2012), 189.

145. Αρ.9 του ν. 3898/2010.

146. Ούτε ο δικαστικός συμβιβασμός προσβάλλεται με ένδικα μέσα. Βλ. *Μπέης*, ΕρμΚΠολΔ, αρ. 293, 1237.

καταστάσεως και συνακόλουθα διάγνωση δικαιώματος με αυθεντική δικαιοδοτική κρίση, όπως συμβαίνει με την δικαστική απόφαση¹⁴⁷. Συνακόλουθα, τίποτε δεν εμποδίζει, παρά την ύπαρξη πρακτικού επιτυχούς διαμεσολάβησης, να ασκηθεί νέα αγωγή με αντικείμενο διαφοράς την ίδια νομική και ιστορική αιτία, με εκείνη που προκάλεσε το πρακτικό διαμεσολάβησης. Ο εναγόμενος στην αγωγή ενώπιον των δικαστηρίων δεν θα μπορεί να προβάλει την ένσταση του δεδicasμένου από την επιτευχθείσα διαμεσολάβηση, ούτε βέβαια και ο ενάγων θα μπορεί να θέσει ως προδικαστικό ζήτημα αυτό, που συμφωνήθηκε με την διαμεσολάβηση, καθότι μάλιστα περιβάλλεται και από το μανδύα της εμπιστευτικότητας. Τούτο συμβαίνει διότι με την διαμεσολάβηση υπήρξε σύμπτωση βουλήσεως των μερών, αλλά δεν κρίθηκε με αυθεντική διάγνωση κανένα δικαίωμα. Βέβαια, θα μπορούσε να υποστηριχθεί, ότι σε πιθανή άσκηση νέας αγωγής με το αυτό περιεχόμενο ελλείπει το έννομο συμφέρον για την κίνηση μιας νέας δίκης. Έτσι, ο εναγόμενος ενώπιον των δικαστηρίων θα μπορούσε να αντικρούσει την εν λόγω αγωγή, ως ουσία αβάσιμη, προβάλλοντας τον ισχυρισμό της άνευ αντικειμένου κρίσης αυτής, βασιζόμενος στην επιτευχθείσα συμφωνία διαμεσολάβησης, που την επιλύει. Σε κάθε περίπτωση ωστόσο, το εν λόγω ζήτημα αποτελεί θέμα, το οποίο θα κριθεί *ad hoc* από τον εφαρμοστή του δικαίου.

36. Αξίζει τέλος να σημειώσουμε, ότι μολονότι το πρακτικό διαμεσολάβησης δεν εξοπλίζεται με τελεσιδικία και δεδicasμένο, παραταύτα αποτελεί τίτλο εκτελεστό. Σε ενδεχόμενη λοιπόν περίπτωση, που κινηθεί η διαδικασία της αναγκαστικής εκτελέσεως ο καταναλωτής δύναται κάλλιστα να ασκηθεί το ένδικο βοήθημα της ανακοπής κατά της επιταγής προς εκτέλεση του πρακτικού διαμεσολάβησης, που επιδίδεται με δικαστικό επιμελητή, εφαρμοζόμενων αναλογικώς των διατάξεων των άρθρων 933 επ. ΚΠολΔ, σαν να ασκείτο ανακοπή κατά της επίδοσης επιταγής προς εκτέλεση με καταψηφιστικό αίτημα. Η ακολουθητέα διαδικασία της διαμεσολάβησης, ουδόλως επηρεάζει το δικονομικό οπλοστάσιο του καταναλωτή ακόμη και στο στάδιο της αναγκαστικής εκτελέσεως, γεγονός που καθιστά συν τοις άλλοις τη διαδικασία της διαμεσολάβησης ιδιαίτερος θελκτική για τον καταναλωτή, ο οποίος αποκομίζει σε πρώτο στάδιο όλα τα πλεονεκτήματα της διαμεσολαβητικής διαδικασίας, ενώ διατηρεί παράλληλα ανέπαφα στο στάδιο της αναγκαστικής εκτελέσεως τα δικονομικά του όπλα πρώτης γενιάς.

147. Βλ. Δεληκωστόπουλος, Η αυτονομία της ιδιωτικής βούλησης εν τη πολιτική δικονομία. Αι δικονομικά συμβάσεις, 1975.

3.3 Η δυνατότητα εκτέλεσης του πρακτικού διαμεσολάβησης στις διασυνοριακές διαφορές

37. Από την ανώτερω ανάλυση κατεστη σαφές, ότι το πρακτικό επιτυχούς διαμεσολάβησης δεν αποτελεί δικαστική απόφαση και συνεπώς δεν συνεφέλκει τις έννομες συνέπειες της τελεσιδικίας και του δεδिकाσμένου, παραταύτα αποτελεί εκτελεστό τίτλο.

Για την εκτέλεσή του δε, σε άλλο κράτος-μέλος από εκείνο που κηρύσσεται εκτελεστό, εφαρμογής τυγχάνουν οι διατάξεις του Κανονισμού 805/2004 της 21^{ης} Απριλίου 2004 «για τη θέσπιση ευρωπαϊκού εκτελεστού τίτλου για μη αμφισβητούμενες αξιώσεις»¹⁴⁸, εφόσον πληρούνται οι τασσόμενες σε αυτόν προϋποθέσεις, άλλως ο Κανονισμός 44/2001/ΕΚ της 22ας Δεκεμβρίου 2000 «για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις»¹⁴⁹, όπως τροποποιήθηκε από τον Κανονισμό 1215/2012/ΕΕ της 12^{ης} Δεκεμβρίου 2012¹⁵⁰ και στην περίπτωση των συζυγικών διαφορών ή διαφορών γονικής μέριμνας ο Κανονισμός 2201/2003/ΕΚ του Συμβουλίου της 27^{ης} Νοεμβρίου 2003 «για την διεθνή δικαιοδοσία και την αναγνώριση και εκτέλεση αποφάσεων σε συζυγικές διαφορές και διαφορές γονικής μέριμνας»¹⁵¹.

38. Καταρχήν θα πρέπει να λεχθεί, ότι ο Κανονισμός 805/2004/ΕΚ εφαρμόζεται, εφόσον υπάρχει μη αμφισβητούμενη απαίτηση κατ'αρ. 3 του Κανονισμού. Με τον Κανονισμό 805/2004/ΕΚ καταργείται ουσιαστικά η ενδιάμεση διαδικασία για την κήρυξη εκτελεστότητας αλλοδαπών αποφάσεων (*exequatur*) και επιχειρείται η εδραίωση σε ευρωπαϊκό επίπεδο ταχένων, αποτελεσματικών διακρατικών διαδικασιών αναγκαστικής εκτέλεσης¹⁵² σε θέματα που προέρχονται από αστικές και εμπορικές διαφορές¹⁵³, εξασφαλίζοντας με τη θέσπιση ελάχιστων κανόνων, την ελεύθερη κυκλοφορία των αποφάσεων, των δικαστικών συμβιβασμών και των δημοσίων εγγράφων σε όλα τα κράτη μέλη¹⁵⁴.

Σύμφωνα με το άρθρο 3 και 1 εδ. α', ο Κανονισμός 805/2004 εφαρμόζεται σε αποφάσεις, δικαστικούς συμβιβασμούς και δημόσια έγγραφα επί μη αμφισβητούμενων αξιώσεων. Στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης λοιπόν, εφόσον τα μέρη καταλήξουν σε

148. Ε.Ε. 30.4.2004, L. 143/15.

149. Ε.Ε. 16.1.2001, L.12/1.

150. Ε.Ε. 20.12.2012, L. 351/1.

151. Ε.Ε. 23.12.2003, L. 338/29.

152. Βλ. Γέσιου-Φαλτσή, Ο ευρωπαϊκός εκτελεστός τίτλος, ΕλλΔνη 2004, 949.

153. Βλ. Παπαγεωργίου, Η δημιουργία ενός Ευρωπαϊκού χώρου Δικαιοσύνης για τις αστικές υποθέσεις, ΕλλΔνη 2003, 1680.

154. Άρθρο 1 Κανονισμού.

συμφωνία¹⁵⁵, αυτή θα έχει τη μορφή συμβάσεως συμβιβασμού του ουσιαστικού δικαίου (άρθρο 871 ΑΚ), καθότι αιτία της διαμεσολάβησης είναι συνήθως η αβεβαιότητα για κάποια έννομη σχέση ή μία επισφαλής απαίτηση.

Επειδή όμως ο ν. 3898/2010, δεν ορίζει ρητώς τη νομική φύση του συμβιβασμού αυτού, εν αντιθέσει με το άρθρο 214 Α΄ παρ. 3 εδ. δ΄ ΚΠολΔ, το οποίο ρητώς εξομοιώνει από πλευράς εννόμων συνεπειών το πρακτικό συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς με δικαστικό συμβιβασμό, αφού με την επικύρωσή του επέρχεται κατάργηση της δίκης¹⁵⁶, θα πρέπει κατά την κρατούσα άποψη, να αντιμετωπιστεί ως εξωδικαστικός συμβιβασμός κατ΄ το άρθρο 293 παρ. 2 ΚΠολΔ¹⁵⁷.

Λόγω συνεπώς του ότι το πρακτικό επιτυχούς διαμεσολάβησης λαμβάνει τη μορφή εξωδικαστικού συμβιβασμού, για μπορέσει να εφαρμοστεί ο Κανονισμός 805/2004/ΕΚ και να επιφέρει τα έννομα αποτελέσματά του, θα πρέπει η συμφωνία διαμεσολάβησης είτε να περιβληθεί τον συμβολαιογραφικό τύπο, λαμβάνοντας τον απαιτούμενο κατ΄ αρ. 3 δημόσιο τύπο¹⁵⁸, είτε να επαναληφθεί ενώπιον του δικαστηρίου, λαμβάνοντας τη μορφή δικαστικού συμβιβασμού, με την καταχώρισή του στα πρακτικά της δίκης και επιφέροντας συνακολούθως τα αποτελέσματα της κατάργησης της δίκης και της εκτελεστότητας, που αυτός συνεφέλλει.

Η μετατροπή λοιπόν της συμφωνίας διαμεσολάβησης σε εκτελεστό τίτλο¹⁵⁹ είτε με τη μορφή δικαστικού συμβιβασμού είτε με την περιβολή του συμβολαιογραφικού τύπου έχει ως αποτέλεσμα ότι η συμφωνία διαμεσολάβησης, εφόσον αφορά σε αστικές

155. Η συμφωνία, στην οποία καταλήγουν τα μέρη στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης συνιστά αμφοτεροβαρή σύμβαση κατά την έννοια του αρ. 374 ΑΚ. Εφαρμόζονται, συνεπώς, οι γενικές διατάξεις για την ακυρότητα (ΑΚ 174 επ.), καθώς και για τα ελαττώματα βούλησεως (ΑΚ 140 επ.). Ως εκ τούτου, θα μπορούσε να στοιχειοθετηθεί αγωγή ακυρωσίας περί πλάνης, απάτης ή απειλής κατά του προαναφερόμενου συμβιβασμού ενώπιον του αρμοδίου Δικαστηρίου.

156. Ο δικαστικός συμβιβασμός κατά βάση αποτελεί σύμβαση ουσιαστικού δικαίου, του οποίου οι συνέπειες είναι αποτέλεσμα της σύμπτωσης των δηλώσεων βούλησης των διαδίκων και εξομοιώνεται με δικαστική απόφαση, τη δύναμη της οποίας έχει, αφού με αυτόν περατώνεται αυτοδικαίως η δίκη και λύεται οριστικά η διαφορά, παράγοντας μάλιστα δεδικασμένο. Έτσι, τυχόν υποβληθείσα νέα αγωγή με το αυτό περιεχόμενο του συμβιβασμού θα απορριφθεί ως ουσία αβάσιμη, λόγω της δεσμευτικότητας που απορρέει από τη διαπλαστική ενέργεια της σύμβασης του συμβιβασμού. Βλ. ΑΠ 1220/1980, ΝοΒ 29, 548· ΟΛΑΠ 2092/86 ΝοΒ 35, 1629· Εφ.Πειρ. 718/96, ΕλλΔνη 39, 153· Εφ.Αθ. 239/2010, ΤΝΠ ΔΣΑ· Νίκας, Πολιτική Δικονομία ΙΙ, 2005, παρ. 59, αρ. 22.

157. Βλ. *Ορφανίδης*, Εναλλακτικές λύσεις στη δικαιοσύνη και εντός της δικαιοσύνης, Εθνική Εισήγηση στο 8ο Παγκόσμιο Συνέδριο Πολιτικής Δικονομίας στην Ουτρέχτη, 1987, δημοσιευμένη στον τόμο του Ερευνητικού Ινστιτούτου Δικονομικών Μελετών 1988, 212 επ· *Κεραμεύς/Κονδύλης/Νίκας/Μακρίδου*, ΚΠολΔ Ι (2000) άρθρο 293.

158. Κατ΄ αρ. 1 § 1 του Κώδικα Συμβολαιογράφων ο συμβολαιογράφος είναι «άμισθος δημόσιος λειτουργός».

159. Εν αντιθέσει η διαιτητική απόφαση αποτελεί ipso facto εκτελεστό τίτλο. Άρθρο 904 παρ. 2 στοιχ. β΄ ΚΠολΔ.

ή εμπορικές υποθέσεις, θα μπορεί να εκτελεστεί εντός της Ε.Ε. κατ' αρχάς υπό το καθεστώς του Κανονισμού 805/2004/ΕΚ¹⁶⁰, ως ευρωπαϊκός εκτελεστός τίτλος, χωρίς να απαιτείται να ακολουθηθεί στο κράτος μέλος της εκτέλεσης ενδιάμεση διαδικασία, όπως απαιτεί ο Κανονισμός 44/2001¹⁶¹.

Έτσι, οι συμφωνίες διαμεσολάβησης, που έχουν τη μορφή δικαστικού συμβιβασμού, εφόσον αφορούν σε χρηματικές απαιτήσεις, εκτελούνται απ' ευθείας στο κράτος-μέλος υποδοχής δυνάμει του άρθρου 3 παρ. 1 στοιχ. α' και του άρθρου 24 του Κανονισμού 805/2004/ΕΚ, ενώ εκείνες που περιβάλλονται το συμβολαιογραφικό τύπο, δυνάμει του άρθρου 3 παρ. 1 στοιχ. δ' και του άρθρου 25 του Κανονισμού 805/2004/ΕΚ. Σημειωτέον, ότι ο δικαστικός συμβιβασμός των διαδίκων, σύμφωνα με το άρθρο 293 παρ. 1 ΚΠολΔ, ο οποίος καταρτίζεται ενώπιον συμβολαιογράφου, δύναται να πιστοποιηθεί ως ευρωπαϊκός εκτελεστός τίτλος μόνο κατά το άρθρο 25 του Κανονισμού 805/2004/ΕΚ, που αφορά τα δημόσια έγγραφα και όχι κατά το άρθρο 24, που αναφέρεται στους δικαστικούς συμβιβασμούς¹⁶².

39. Εναλλακτικά¹⁶³, υφίσταται η δυνατότητα εκτέλεσης των συμφωνιών της διαμεσολάβησης με βάση το σύστημα του Κανονισμού 44/2001/ΕΚ, όπως έχει τροποποιηθεί από τον Κανονισμό 1215/2012/ΕΕ¹⁶⁴, μέσω της διαδικασίας

160. Βλ. Μπέης, Ο ευρωπαϊκός εκτελεστός τίτλος, Δ 2003, 517 επ· Γέσιου-Φαλτσή, Ο Ευρωπαϊκός Εκτελεστός Τίτλος και οι επιδράσεις του στο Δίκαιο Αναγκαστικής εκτελέσεως στην Ευρώπη, ΕλλΔνη 2004, 960 επ. Για το σχετικό επιστημονικό διάλογο στη Γερμανία βλ. αντί πολλών *Rauscher*, Der Europäische Vollstreckungstitel für unbestrittene Forderungen, 2004· *Hess*, Europäischer Vollstreckungstitel und nationale Vollstreckungsgegenklage, IPRax 2004, 493 επ· *Leible/Lehmann*, Die Verordnung über den Europäischen Vollstreckungstitel für unbestrittene Forderungen und ihre Auswirkungen auf die notarielle Praxis, NotBZ 2004, 453 επ· *Coester-Waltjen*, Der neue europäische Vollstreckungstitel, Jura 2005, 394 επ.

161. Κατ' αρ.38 επ.

162. Βλ. Μπέης, Δ 2003, 517 · Μπώλος, Ο ευρωπαϊκός εκτελεστός τίτλος - Η διασυνοριακή εκτέλεση βάσει συμβολαιογραφικού εγγράφου, Δ 2006, 544 επ.

163. Βλ. άρθρο 27 Κανονισμού 805/2004 και Προοίμιο αυτού υπ' αριθμ. 20.

164. Ε.Ε. 20.12.2012, L 351/1. Ο Κανονισμός 1215/2012/ΕΕ, με την επιφύλαξη του άρθρου 66, καταργεί, με την έναρξη ισχύος του την 10.01.2015, τον Κανονισμό 44/2001/ΕΚ, γνωστό και ως Βρυξέλλες Ι (άρθρο 80). Κεντρικός νεωτερισμός του Κανονισμού 1215/2012 είναι η κατάργηση του «exequatur», δηλαδή της διαδικασίας κήρυξης εκτελεστότητας των κοινοτικών δικαστικών αποφάσεων. Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 39, από την 10.01.2015, απόφαση, η οποία έχει εκδοθεί σε ένα κράτος μέλος και είναι εκτελεστή σε αυτό, όχι απλώς αναγνωρίζεται, αλλά είναι ομοίως εκτελεστή στα υπόλοιπα κράτη μέλη, χωρίς να απαιτείται η κήρυξη εκτελεστότητας. Το ίδιο ισχύει, καταρχήν, τόσο για τα δημόσια έγγραφα, όσο και για τον δικαστικό συμβιβασμό. Κάθε απόφαση που έχει εκδοθεί σε ένα κράτος μέλος και είναι εκτελεστή στο κράτος μέλος αναγνώρισης ή εκτέλεσης, εκτελείται σε αυτό υπό τους ίδιους όρους, που ισχύουν και για την εκτέλεση των αποφάσεων, που εκδίδονται στο κράτος μέλος αναγνώρισης ή εκτέλεσης. Συμπερασματικά, με τις ως άνω ρυθμίσεις καταργείται ένα σημαντικό εμπόδιο στη διασυνοριακή επιβολή των αξιώσεων εντός της Ε.Ε. με ταυτόχρονη εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος. Πάντως, ο καθ' ου η εκτέλεση οφειλέτης έχει τη δυνατότητα να εμποδίσει, με αίτησή του, την αναγνώριση και εκτέλεση της απόφασης με τη νέα διαδικασία «Άρνησης αναγνώρισης και

αναγνώρισης και εκτέλεσης των αποφάσεων. Αν και ρητώς ο Κανονισμός 44/2001 δεν αναφέρεται στην έννοια της αναγνώρισης, νομολογιακώς¹⁶⁵ έχει κριθεί, ότι κατά την εν λόγω διαδικασία η απόφαση του κράτους έκδοσης θα πρέπει, να παράγει ίδιες έννομες συνέπειες και στο κράτος αναγνώρισης. Η εκτελεστικότητα περαιτέρω κηρύσσεται αυτόματα σε όλα τα κράτη μέλη, κατά την προβλεπόμενη διαδικασία των αρ. 38, 41 εν συνδυασμό με το παράρτημα V. Τα τυχόν δε κωλύματα εκτελεστότητας αποτελούν πλέον και κωλύματα αναγνώρισης¹⁶⁶, τα οποία πρέπει να επικαλεστεί ο καθ'ού η εκτέλεση, καθώς το δικαστήριο δεν τα εξετάζει αυτεπάγγελτα¹⁶⁷, φέροντας και το σχετικό βάρος απόδειξης. Έτσι, κατά τα οριζόμενα στον Κανονισμό 44/2001/EK η κήρυξη της εκτελεστότητας μιας απόφασης λαμβάνει χώρα μετά από έναν απλό τυπικό έλεγχο των προσκομιζομένων από τον αιτούντα εγγράφων¹⁶⁸.

Περαιτέρω, στα πλαίσια εκτέλεσης του πρακτικού διαμεσολάβησης εφαρμογής θα τύχουν τα αρ. 57 και 58 του Κανονισμού 44/2001/EK¹⁶⁹. Έτσι, εάν αυτό έχει λάβει τη μορφή δικαστικού συμβιβασμού, θα εκτελεστεί βάσει των διατάξεων του εθνικού δικαίου και του άρθρου 58 του Κανονισμού 44/2001/EK, ενώ εάν έχει περιβληθεί τον τύπο δημοσίου εγγράφου, εφαρμογής θα τύχουν οι διατάξεις του εθνικού δικαίου και το άρθρο 57 του Κανονισμού 44/2001/EK¹⁷⁰.

εκτέλεσης» (άρθρα 45 επ.) και για τους λόγους, που περιοριστικά αναφέρονται στις διατάξεις αυτές.

165. Απόφαση 4.2.1988, υποθ. C-145/1986, Horst Ludvig Martin Hoffman/Adelheid Krieg, Συλλ. 1988, I-00645.

166. Αρ.45 του Κανονισμού 44/2001/ΕΕ. Μόνον σε περίπτωση που το περιεχόμενο της συμφωνίας στην οποία κατέληξαν τα μέρη αντιβαίνει στο εθνικό δίκαιο κράτους-μέλους ή εφόσον δεν προβλέπεται στο εν λόγω δίκαιο η εκτελεστικότητα του περιεχομένου της συμφωνίας λόγω της φύσεώς της, τα κράτη-μέλη μπορούν να αρνηθούν την αναγνώριση της συμφωνίας ως εκτελεστής.

167. Αρ.41 του Κανονισμού 44/2001/EK.

168. Βλ. *Πίψου*, Τροποποιήσεις της Συμβάσεως των Βρυξελλών από τον κανονισμό 44/2001, Αρμ 2001,1695· *Ταγαράς*, Η αναθεώρηση της Σύμβασης των Βρυξελλών με τον κανονισμό 44/2001/EK, ΝοB 2004,1143.

169. Αντίστοιχα άρθρα 58 και 59 του Κανονισμού 1215/2012/ΕΕ.

170. Στο γερμανικό δίκαιο η συμφωνία, που προκύπτει από διαμεσολάβηση μπορεί να μετατραπεί σε εκτελεστό τίτλο με ποικίλους τρόπους: α) να καταρτιστεί ενώπιον αρμόδιας υπηρεσίας συμβιβαστικής διευθέτησης διαφορών, οπότε και εξομοιώνεται με δικαστικό συμβιβασμό, β) να καταρτιστεί ως δικηγορικός συμβιβασμός (Anwaltsvergleich) ή γ) μέσω συμβολαιογραφικού εγγράφου (§ 794 Abs. 1 Nr. 1, 4b και 5 ZPO). Αμφισβητείται, ωστόσο, αν η συμφωνία διακανονισμού, που προκύπτει από διαμεσολάβηση, δύναται να μετατραπεί στη συνέχεια σε διαιτητική απόφαση με το συμφωνημένο περιεχόμενο (§ 1053 ZPO). Το πλεονέκτημα σε μια τέτοια περίπτωση, θα συνίστατο, στο ότι θα εξασφαλιζόταν η εκτέλεση της διαιτητικής πλέον απόφασης διεθνώς κατά τις διατάξεις της Συμβάσεως της Νέας Υόρκης της 10.06.1958 "περί αναγνώρισεως και εκτελέσεως αλλοδαπών διαιτητικών αποφάσεων" που κυρώθηκε στην Ελλάδα με το ν.δ. 4220/1961. Βλ. *Grziwotz*, Mediationsvergleich - "Nachgeformter" Schiedsvergleich, MDR 2001, 307 επ· *Lorcher*, Schiedsspruch mit vereinbartem Wortlaut - Notizen zur Vollstreckbarkeit im Ausland, BB Παράρτημα 12 στο τεύχος 50/2000, 5.

Από τ'ανωτέρω καθίσταται πασιφανές, ότι στα πλαίσια της διαδικασίας της διαμεσολάβησης τα δικαιώματα των καταναλωτών ακόμη και στο στάδιο της εκτελέσεως διατηρούνται στο ακέραιο, παρέχοντας τους μάλιστα σε πρώτο στάδιο και τα επιπρόσθετα πλεονεκτήματα της διαμεσολαβητικής διαδικασίας.

4. Ο Προβληματισμός επί της προτάσεως υποχρεωτικού χαρακτήρα στη διαμεσολάβηση

4.1 Η Συνταγματική Διάσταση

40. Βασικό χαρακτηριστικό της διαδικασίας της διαμεσολάβησης, όπως αναφέρθηκε και ανωτέρω, αποτελεί ο εκούσιος χαρακτήρας της, ο οποίος δύναται να διασπαστεί σύμφωνα με την περίπτωση δ' του αρ. 3 παρ.1 του ν. 3898/12010 στην περίπτωση της *ex lege* υπαγωγής μιας διαφοράς στη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Στην τελευταία περίπτωση, ζήτημα τίθεται αναφορικά με την συνταγματικότητα ή μη μιας τέτοιας ρυθμίσεως, αφού με τον τρόπο αυτό κατ'ουσίαν υφίσταται το ενδεχόμενο παραβίασης του συνταγματικώς κατοχυρωμένου δικαιώματος του αρ. 20 Σ κατά το οποίο «καθένας έχει δικαίωμα στην παροχή έννομης προστασίας από τα δικαστήρια», εν συνδυασμό με τα άρθρα 26 παρ.3 Σ και 87 επ. Σ και το αρ.8 Σ κατά το οποίο «κανένας δεν στερείται το δικαστή που του έχει ορίσει ο νόμος».

41. Αν και μέχρι στιγμής μια τέτοια πρόβλεψη στο δίκαιό μας δεν έχει επέλθει, θεωρώ, ότι εφόσον τα μέρη συνεχίσουν να διατηρούν ακέραιο το συνταγματικώς κατοχυρωμένο δικαίωμά τους για μετέπειτα άσκηση των ένδικων δικαιωμάτων τους ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων, μια ενδεχόμενη τέτοια πρόβλεψη, ουδόλως θέτει ζήτημα αντισυνταγματικότητας. Νομοθετική πρόβλεψη, η οποία: α) θα υποχρεώνει τα μέρη να προβούν σε προηγούμενη διαδικασία συμβιβασμού, εφόσον δεν θα είναι δεσμευτική για αυτά και θα αποτελεί κατ'ουσίαν ένα υποχρεωτικό προστάδιο της δικαστικής διαδικασίας, β) δεν θα καθυστερεί ουσιωδώς την άσκηση ένδικων μέσων, γ) θα αναστέλλει την παραγραφή των οικείων δικαιωμάτων, ενώ παράλληλα δ) θα προκαλεί ελάχιστα έξοδα, θα αποτελεί μια καθόλα νόμιμη και συνυφασμένη με τις συνταγματικές επιταγές, ρύθμιση, στα πλαίσια μάλιστα και του γενικότερου δημόσιου συμφέροντος¹⁷¹.

Κατά την άποψη μου μάλιστα η νομοθετική πρόβλεψη μιας τέτοιας ρυθμίσεως στην ελληνική έννομη τάξη, θα αποτελέσει έναν άμεσο και αποτελεσματικό τρόπο διάδοσης του θεσμού της διαμεσολάβησης στο ευρύ κοινό, το οποίο στην πλειοψηφία

171. Έτσι, έχει κρίνει και το ΔΕΕ. Βλ. *ad hoc* συνεκδικαζόμενες αποφάσεις 18.5.2010, υποθέσεις C-317/08, Rosalba Alassini/Telecom Italia SpA, υπόθεση C-318/08 Filomena Califano.Wind SpA, υπόθεση C-319/08, Lucia Anna Giorgia Iacono/Telecom Italia SpA, υπόθεση C-320/08, Multiservice Srl/Telecom Italia SpA, Συλλ.2010, I-02213.

του αγνοεί ακόμη και την ύπαρξή του. Κρίνεται ωστόσο απαραίτητη η συνετή επιλογή των υποχρεωτικώς υπαγόμενων στη διαμεσολάβηση διαφορών¹⁷², για την επιτυχή διάδοση του θεσμού, ο οποίος κατ'ουσίαν κατ'αυτό τον τρόπο θα κάνει τα πρώτα του δειλά βήματα στην ελληνική κοινωνία.

4.2 Η υποχρεωτική υπαγωγή στο ν. 3869/2010

42. Τον τελευταίο καιρό, προκρίνεται ως λύση η νομοθετική θέσπιση της διαμεσολάβησης ως υποχρεωτικού προσταδίου πριν την κατάθεση αιτήσεως για την υπαγωγή στο ν. 3869/2010 για τη «*ρύθμιση των οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων και άλλες διατάξεις*»¹⁷³, ενώπιον του Ειρηνοδικείου¹⁷⁴.

Οι ευεργετικές διατάξεις του ν.3869/2010 επιδιώκουν την αναδιαμόρφωση των μηνιαίων δόσεων που καλούνται να καταβάλουν στα πιστωτικά ιδρύματα τα υπερχρεωμένα φυσικά πρόσωπα. Μέχρι στιγμής προβλέπεται ως προαιρετικό στάδιο η δυνατότητα υπαγωγής στη διαμεσολάβηση των εν λόγω διαφορών¹⁷⁵, γεγονός όμως που δεν έχει επιφέρει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Κατά τη γνώμη μου, ο βασικότερος παράγοντας μη αξιοποίησης της συγκεκριμένης δυνατότητας που μέχρι σήμερα παρέχεται προαιρετικώς εκ του νόμου στους υπερχρεωμένους- καταναλωτές, αποτελεί η μη ενημέρωσή τους προς τούτο. Πως μπορεί άραγε κάποιος να αξιοποιήσει ένα «όπλο» που του παρέχεται στη φαρέτρα των δικαιωμάτων του, όταν δεν είναι γνώστης αυτού; Για αυτό ακούγονται τελευταία «φωνές» περί υποχρεωτικής εφαρμογής αυτής. Η ουσία της υποχρεωτικότητας έγκειται στο ότι ουσιαστικά για πρώτη φορά θα «υποχρεωθούν» όλες οι πλευρές, καταναλωτής και Τράπεζα, να επιχειρήσουν την εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς τους μέσα από μια διαρθρωμένη διαδικασία που υπακούει σε αρχές¹⁷⁶ και κανόνες¹⁷⁷. Οι απόψεις ωστόσο για την

172. Να συνεφέλκουν δηλαδή κάποια από τ'ανωτέρω περιγραφόμενα στοιχεία, που καθιστούν τις διαφορές ικανές για υπαγωγή σε διαμεσολάβηση. Βλ. ανωτέρω υπ' αριθμ. 36 επ. παραγράφους.

173. ΦΕΚ/Α/130/03.08.2010.

174. Βλ. σχετική δήλωση του Γεν. Γραμματέα του Υπουργείου Δικαιοσύνης, Νικόλαου Κανελλόπουλου, στο πλαίσιο Ημερίδας στις 14/02/2011 με Θέμα: «Ο θεσμός της Διαμεσολάβησης και της Δικαστικής Μεσολάβησης στην Ελλάδα», όπου ανακοίνωσε, ότι την 14η Φεβρουαρίου 2014 κατατέθηκε πρόταση-διάταξη Νόμου, όπου η Διαμεσολάβηση μετά τις 31-12-2014 θα είναι υποχρεωτική για τη διαδικασία των υπερχρεωμένων νοικοκυριών. Διευκρίνισε δε, ότι το κόστος θα είναι 200 Ευρώ εκ των οποίων τα 3/4 θα καταβάλλονται από τα Τραπεζικά Ιδρύματα και το 1/3 από τον Πολίτη. Βλ. http://helleniclawyer.blogspot.gr/2014/02/blog-post_15.html.

175. Αρ.2 του ν. 3869/2010.

176. Αρχή της ανεξαρτησίας, της αμεροληψίας, της ίσης μεταχείρισης των μερών, της ακρόασης κ.α.

177. Κώδικας δεοντολογίας των Διαμεσολαβητών, Υπ. Απ.109088, ΦΕΚ 2824/14.12.2011.

αποτελεσματικότητα της ενδεχόμενης υποχρεωτικής εφαρμογής της διαμεσολάβησης στις εν λόγω διαφορές δίστανται.

Κανείς δεν αντιλέγει, ότι ο εθελούσιος χαρακτήρας της διαμεσολαβητικής διαδικασίας και η εν γένει ελευθέρια κινήσεων των μερών αποτελούν καθοριστικούς παράγοντες για την επιτυχή έκβαση της διαδικασίας. Ωστόσο, η υποχρεωτική υπαγωγή ορισμένων διαφορών στη διαμεσολάβηση συνεφέλκει και θετικά στοιχεία, όπως έχει αποδειχθεί στην πράξη από τα αποτελέσματα του εξωτερικού¹⁷⁸, με βασικότερο αυτό της διάδοσης του θεσμού της διαμεσολάβησης στο ευρύ κοινό, της αποσυμφόρησης των Δικαστηρίων και της εν γένει ποιοτικότερης απονομής της δικαιοσύνης.

Μια συγκριτική επισκόπηση δείχνει, ότι η επιτυχία της διαμεσολάβησης δεν συναρτάται από μια συγκεκριμένη ρυθμιστική προσέγγιση, υποχρεωτικού ή μη χαρακτήρα¹⁷⁹. Καθοριστικό στοιχείο βέβαια για την επιτυχή έκβαση αυτής στην περίπτωση που επιλεγεί η πρώτη οδός, συνιστά η ορθή επιλογή της φύσεως των υποχρεωτικώς υπαγόμενων στη διαμεσολάβηση διαφορών.

Στο πλαίσιο των υπερχρεωμένων νοικοκυριών, οι απόψεις για την αποτελεσματική έκβαση υπαγωγής των εν λόγω υποθέσεων σε υποχρεωτική διαμεσολάβηση, δίστανται.

- **Α΄ Αποψη**

43. Αρκετοί είναι εκείνοι, που υποστηρίζουν, ότι η διαπραγματευτική ανισομέρεια και η οικονομική ανισότητα, που εξ ορισμού υφίσταται μεταξύ των μερών, καθιστά το συγκεκριμένο είδος διαφορών ακατάλληλο για την υπαγωγή του στη διαμεσολάβηση και ως εκ τούτου η πιθανή υποχρεωτική υπαγωγή στη διαμεσολάβηση των υπερχρεωμένων νοικοκυριών δε θα στεφθεί από την αναμενόμενη επιτυχία, με το συνακόλουθο αποτέλεσμα, αφενός μεν η εν λόγω διαδικασία να καταστεί ένα τυπικό προστάδιο της υπαγωγής στο ν. 3869/2010, όπως συνέβη και με τον εξωδικαστικό συμβιβασμό¹⁸⁰, αφετέρου δε να στιγματιστεί αρνητικά στη συνείδηση των πολιτών ο θεσμός της διαμεσολάβησης, που με αυτό τον τρόπο θα έκανε τα πρώτα του ουσιαστικά βήματα στην ελληνική κοινωνία. Ένας παράγοντας, που ίσως ενισχύει την εν λόγω άποψη, αποτελεί ενδεχομένως η απόλυτη αποτυχία του προηγούμενου

178. Βλ. σχετικά το παράδειγμα της Ιταλίας, αλλά και της Ιρλανδίας, της Δανίας, των ΗΠΑ. Βλ. *Αυλογιάρη*, Αρμενόπουλος, 2010, 1948 επ· *Dr Steffek* LLM, 2012, 4.

179. Υπήρξε επιτυχής τόσο σε χώρες με λιγότερο λεπτομερή προσέγγιση (π.χ. Ηνωμένο Βασίλειο ή Κάτω Χώρες), όσο και σε χώρες με πιο εντατική ρύθμιση (Η.Π.Α., Αυστρία).

180. Προβλεπόταν στο αρ. 2 του ν. 3869/2010 πριν την τροποποίηση του με το ν. 4161/2013.

θεσμού του εξωδικαστικού συμβιβασμού¹⁸¹, γεγονός, που μάλλον έπεισε τους δανειολήπτες όσο και το σύνολο του δικηγορικού κόσμου για την απόλυτη απροθυμία των τραπεζικών ιδρυμάτων να διαπραγματευτούν σε όλα τα επίπεδα¹⁸².

44. Περαιτέρω αρκετοί είναι εκείνοι που υποστηρίζουν στα πλαίσια αυτής της άποψης, ότι η εν λόγω ρύθμιση θα αποτελέσει, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν την «*ταφοπλακα*» των υπερχρεωμένων νοικοκυριών, αναφέροντας χαρακτηριστικά, ότι η υποχρεωτική διαμεσολάβηση θα στερήσει στους πολίτες το συνταγματικώς κατοχυρωμένο δικαίωμά τους για προσφυγή ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων και εκφράζοντας παράλληλα έντονη δυσπιστία σχετικά με την αμεροληψία των διαμεσολαβητών¹⁸³. Κατά την άποψη μου, ο εν λόγω ισχυρισμός ουδεμία βάση έχει, καθότι οι «*φωνές*» που ακούγονται για την υποχρεωτική εφαρμογή της διαμεσολάβησης στα πλαίσια των υπερχρεωμένων νοικοκυριών αναφέρονται μόνον στο πλαίσιο «προσταδίου» της όλης διαδικασίας, με άμεση δικονομική συνέπεια το απαράδεκτο της κινήσεως της δικαστικής διαδικασίας έως ολοκληρώσεως, εντός συγκεκριμένου λογικά χρονικού διαστήματος, της διαμεσολάβησης, ενώ σε κάθε περίπτωση τα μέρη θα διατηρούν παραπέρα ακέραια τα συνταγματικώς κατοχυρωμένα δικαιώματά τους με την δυνατότητα άσκησης των ένδικων αξιώσεών τους οποτεδήποτε κρίνουν σκόπιμο. Η υποχρέωση των μερών θα συνίσταται στο να προσέλθουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης χωρίς να υποχρεούνται ούτε να συμμετάσχουν ενεργητικά σε αυτήν, ούτε βεβαίως να συμφωνήσουν. Εξάλλου, προς την νομιμότητα τέτοιων ρυθμίσεων, που θέτουν ως υποχρεωτικό ένα στάδιο ΕΜΕΔ, προκειμένου για το παραδεκτό της δικαστικής προσφυγής, το ΔΕΕ έχει ήδη αποφανθεί θετικώς¹⁸⁴. Έτσι,

181. Βλέπε τα στατιστικά στοιχεία σχετικά με τα αποτελέσματα του εξωδικαστικού συμβιβασμού. Οι πληροφορίες μιλούν για μονοψήφιο αριθμό σε πανελλαδικό επίπεδο (2 μόνον περιπτώσεις έχουν στεφθεί με επιτυχία). Ο ΣτΚ αναφέρει χαρακτηριστικά με βάση τα στατιστικά του στοιχεία, ότι από τις 6.653 αιτήσεις καταναλωτών που δέχθηκε από το 2010 έως το 2013 καμία δεν κατέληξε στην σύναψη πρακτικού συμβιβασμού, ενώ πλέον απογοητευτικό είναι το γεγονός, ότι για τα έτη 2010-2012 μόνο το 24,4% των πιστωτών απαντούσαν στα αιτήματα του ΣΤΚ και εξ αυτών μόνον το 0,13% απέστειλαν θετική απάντηση. Βλ. Ετήσια Έκθεση Πεπραγμένων Συνηγόρου του Καταναλωτή για το έτος 2013: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/StK-Annual-Report-2013.pdf>. Βενιέρης, Κριτική αποτίμηση της διαδικασίας του Ν. 3869/2010 (τα «υπερχρεωμένα νοικοκυριά») και της αναμόρφωσής της με το Ν. 4161/2013, Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο 2013, 73.

182. <http://news.in.gr/greece/article/?aid=1231187979>.

183. http://nomika-analata.blogspot.gr/2013/05/blog-post_1365.html.

184. Βλ. συνεκδικαζόμενες Αποφάσεις 18.5.2010, υποθέσεις C-317/08, Rosalba Alassini/Telecom Italia SpA, υπόθεση C-318/08 Filomena Califano/Wind SpA, υπόθεση C-319/08, Lucia Anna Giorgia Iacono/Telecom Italia SpA, υπόθεση C-320/08, Multiservice Srl/Telecom Italia SpA, Συλλ.2010, I-02213. Η εν λόγω απόφαση διαπίστωσε, ότι τα θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου, όπως το δικαίωμα στην πρόσβαση στη δικαιοσύνη (αρ. 47 Θεμελιωδών δικαιωμάτων του Ανθρώπου), δεν αποτελούν απόλυτο προνόμιο και μπορούν να περιοριστούν εφόσον υφίσταται σκοπός γενικότερου συμφέροντος.

αφού η προηγούμενη διαδικασία συμβιβασμού, δεν θα είναι δεσμευτική για τα μέρη, δεν θα καθυστερεί ουσιωδώς την άσκηση ένδικων μέσων, θα προκαλεί ελάχιστα έξοδα και θα αναστέλλει την παραγραφή των οικείων δικαιωμάτων, θεωρώ, ότι αποτελεί νόμιμη και συνταγματική λύση εντός των πλαισίων της ισοδυναμίας και της αποτελεσματικότητας¹⁸⁵.

- **Β΄ Άποψη**

45. Σύμφωνα με την αντιθέτως δε υποστηριζόμενη άποψη αρκετών θεωρητικών, η νομοθετική πρόβλεψη περί υπαγωγής των υπερχρεωμένων νοικοκυριών σε μια διαρθρωμένη διαδικασία που υπακούει σε συγκεκριμένες αρχές και κανόνες, συντελείται σε ορισμένο τόπο και χρόνο, από αμερόληπτα και ειδικώς εκπαιδευμένα πρόσωπα, αποτελεί ίσως την μοναδική λύση στην παρούσα κατάσταση, η οποία θα αποβεί προς όφελος τόσο των Τραπεζών και των αντισυμβαλλόμενων τους – καταναλωτών, όσο και της κοινωνίας ολόκληρης. Τα μη εξυπηρετούμενα μέχρι σήμερα δάνεια, εν τοις πράγμασι ανήκουν στο παθητικό κάθε Τράπεζας, γεγονός που δημιουργεί τεράστια οικονομικά προβλήματα στις τελευταίες και συνακολούθως στην εν γένει ρευστότητα της χώρας. Η διευθέτηση των συγκεκριμένων διαφορών μέσω της ταχύτατης και οικονομικής διαδικασίας της διαμεσολάβησης θα επιφέρει οικονομικά οφέλη για όλες τις πλευρές (Τράπεζες, υποχρεωμένους-καταναλωτές, κοινωνία), καθώς θα αυξήσει άμεσα τη ρευστότητα των ίδιων των Τραπεζών και της κοινωνίας ολόκληρης, αποτελώντας μια ανάσα στις δύσκολες οικονομικές συνθήκες που διανύουμε.

46. Επιπροσθέτως, μέσω της διαδικασίας της διαμεσολάβησης κατά την οποία τα ίδια τα εμπλεκόμενα μέρη διαθέτουν την πρωτοβουλία στην απονομή της δικαιοσύνης, ως γνώστες καλύτερα και των πραγματικών περιστατικών της υποθέσεώς τους, είναι πιθανόν, να καταλήξουν σε μια συμφωνία, που θα ικανοποιεί κατά το βέλτιστο δυνατό βαθμό τα συμφέροντα και των δύο, γεγονός που θα παρέχει όλα τα εχέγγυα απαρέγκλιτης υλοποίησής της, εν συγκρίσει μάλιστα με την δαμόκλεια σπάθη της δικαστικής απόφασης που φέρει εξαναγκαστικό χαρακτήρα. Σημαντικό πλεονέκτημα βεβαίως της όλης διαδικασίας θα αποτελέσει αναμφιβόλως η ταχύτητα επίλυσής της διαφοράς. Το χρονικό διάστημα επίλυσής της υπολογίζεται, ότι θα ανέλθει *maximum* σε 1 ημέρα, κίνητρο ιδιαίτερα δελεαστικό, τόσο για τις Τράπεζες, για

185. Βλ. για τις εν λόγω έννοιες την αυθεντική ερμηνεία ΔΕΕ: Απόφαση 21.11.2002, υπόθεση C-473/00, Cofidis SA/Jean-Louis Fredout. Cofidis, Συλλογή 2002, I-10875, σκέψη 35. Απόφαση 14.6.2012, υπόθεση C-618/10, Banco Español de Crédito SA/Joaquín Calderón Camino, Συλλ. 2012, I-349, σκέψη 46.

τις οποίες ισχύει περισσότερο από τον καθέναν ότι «ο χρόνος είναι χρήμα», όσο και για τους δανειολήπτες για τους οποίους θα υπάρξει παύση της τοκογονίας¹⁸⁶ και άμεση γνώση της αναπροσαρμοσμένης πλέον μηνιαίας δόσης που θα κληθούν να καταβάλουν, γεγονός πολύ σημαντικό για την εν γένει προσαρμογή των οικονομικών τους δεδομένων¹⁸⁷.

- **Προτεινόμενες λύσεις**

47. Για την επιτυχή ωστόσο έκβαση της υποχρεωτικής διαμεσολάβησης στο πλαίσιο των εν λόγω διαφορών κρίνεται απαραίτητο, να ληφθούν υπ' όψιν τα οικονομικά μεγέθη και συμφέροντα των δύο μερών και να υπάρξουν οι κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις προς την κατεύθυνση, αφενός μεν της εξισορρόπησης της ανισομέρειας των δυνάμεων των μερών και των αντιτιθέμενων συμφερόντων, αφετέρου δε της δημιουργίας εχεγγύων ασφαλείας και εμπιστοσύνης προς το θεσμό.

Όπως είναι γνωστό, ο μέσος υπερχρεωμένος πολίτης έχει ήδη μία σοβαρή στενότητα στα οικονομικά του δεδομένα, σε βαθμό που η μέση αμοιβή του δικηγόρου, είναι ήδη, εξαιρετικά χαμηλή ενόψει της φύσεως των εν λόγω διαφορών. Επομένως, η σκέψη, ότι θα πρέπει να καταβάλει αρχικώς στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης ένα χρηματικό ποσό, σημαντικό γι' αυτόν - όσο μικρό και αν μπορεί να θεωρηθεί αντικειμενικά και δη ιδωμένο από το πλαίσιο της Τράπεζας- και σε περίπτωση αποτυχίας της απόπειρας αυτής -γεγονός διόλου απίθανο - να κληθεί να καταβάλει επιπλέον και τα έξοδα ενός δικαστικού αγώνα, είναι εξαιρετικά αποθαρρυντική για τον καταναλωτή, που θέλει να ρυθμίσει τις δανειακές του υποχρεώσεις και έρχεται σε ευθεία αντίθεση με το σκοπό του νόμου. Περαιτέρω, η εξ ορισμού ανισομέρεια των δυνάμεων των μερών τείνει να δημιουργεί την εντύπωση, ιδιαιτέρως στον «αδύναμο» μέρος, δηλαδή τον καταναλωτή, ότι ο ασφαλέστερος τρόπος διασφάλισης των δικαιωμάτων του βρίσκεται ενώπιον των θεσμικών εγγυήσεων των αρμόδιων πολιτειακών οργάνων. Η πιθανή δε εκ του νόμου υποχρέωση των μερών να προσέλθουν στο τραπέζι της διαμεσολάβησης ενδέχεται τις περισσότερες φορές, να συνοδεύεται από μια επιφυλακτικότητα, τόσο ως προς το πρόσωπο του διαμεσολαβητή όσο και ως προς την διαδικασία εν γένει.

186. Στην περίπτωση που οι απαιτήσεις τους υπάγονται στο αρ. 6 παρ. 3 του ν. 3869/2010.

187. Προς την κατεύθυνση αυτή της εν γένει προώθησης του θεσμού της διαμεσολάβησης λόγω των ποιοτικών χαρακτηριστικών που συνεφέλκει τάσσεται και η Τράπεζα της Ελλάδος. Έτσι, στον Κώδικα Δεοντολογίας του ν.4224/2013 (ΦΕΚ/2289/27.08.2014), που θα τεθεί εν ισχύ από 31.12.2014, προβλέπονται ευνοϊκές ρυθμίσεις για τον «συνεργάσιμο δανειολήπτη» στην έννοια του οποίου, μεταξύ άλλων, συγκαταλέγεται και ο δανειολήπτης, που συναινεί σε διερεύνηση εναλλακτικής πρότασης αναδιάρθρωσης με το δανειστή, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013». Βλ. περίπτωση Θ' του Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4223/2013.

Οι ανωτέρω περιγραφόμενοι σκόπελοι ωστόσο, μπορούν να ξεπεραστούν με τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις:

A) Μειωμένο κοστολόγιο

48. Στο πλαίσιο αυτό, η κρατική επιδότηση ως ένα ποσοστό των εξόδων της διαδικασίας της διαμεσολάβησης ή η επιβάρυνση της Τραπέζης με το μεγαλύτερο μέρος αυτών (2/3 η Τράπεζα και 1/3 ο υπερχρεωμένος – καταναλωτής)¹⁸⁸ ή ακόμη και η απαλλαγή από τα έξοδα των επιδόσεων και η απλούστευση της διαδικασίας με απλή καταχώρηση σε ειδικό μητρώο των υπερχρεωμένων-καταναλωτών, που θα υπαχθούν αρχικώς στη διαμεσολάβηση και μόνο σε περίπτωση αποτυχίας της, θα απευθυνθούν στην τακτική δικαιοσύνη, αποτελούν πιθανές λύσεις στο πλαίσιο υπερπήδησης του οικονομικού σκοπέλου.

B) Δημιουργία πλαισίου εμπιστοσύνης προς το θεσμό

49. Περαιτέρω, η ύπαρξη ελάχιστων θεσμικών εγγυήσεων, η εφαρμογή βασικών αρχών και η εκπόνηση κωδίκων δεοντολογίας, οι οποίοι στο πλαίσιο της «αυτορρύθμισης» θα ενισχύουν τον θεσμικό ρόλο των διαμεσολαβητών και της διαδικασίας εν γένει, θεωρώ ότι θα παράσχουν όλα τα εχέγγυα ασφάλειας και εμπιστοσύνης ως προς την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών, προϋπόθεση απαραίτητη για την εγκαθίδρυση και την πρακτική εφαρμογή του θεσμού. Στο πλαίσιο αυτό, ορθό θα ήταν, να υπάρξει και μια ανεξάρτητη αρχή, η οποία θα αναλάβει τον έλεγχο του έργου των διαμεσολαβητών καθώς και κατάλληλοι μηχανισμοί ελέγχου, οι οποίοι θα διασφαλίζουν την πιστή εφαρμογή των κανόνων και την ορθή εκπαίδευση των διαμεσολαβητών. Ως θεσμοθετημένος φορέας, η διαμεσολάβηση, με όλες τις κατάλληλες νομικές εγγυήσεις και τους κανόνες «αυτορρύθμισης» θα εξασφαλίσει κατ'αυτό τον τρόπο μια διαδικασία υψηλής ποιότητας, η οποία θα παρέχει όλα τα εχέγγυα ασφάλειας και εμπιστοσύνης, ανταποκρινόμενη πλήρως στις επιταγές του κοινού.

Γ) Προπαιδεία μερών

50. Τέλος, ο ενδεχόμενος σκόπελος της επιφυλακτικότητας, με την οποία ενδέχεται να προσέλθουν τα μέρη στο τραπέζι της υποχρεωτικής διαμεσολάβησης, θα

188. Προς αυτήν την πρόταση συντάσσεται και ο Γραμματέας του Υπ. Δικαιοσύνης, ο οποίος έχει προβεί σε σχετική ανακοίνωση σε Ημερίδα στις 14/02/2014 με Θέμα: «Ο θεσμός της Διαμεσολάβησης και της Δικαστικής Μεσολάβησης στην Ελλάδα». Βλ. <http://helleniclawyer.blogspot.gr/2014/02/blog-post>.

μπορούσε ενδεχομένως να ξεπεραστεί με μια «προπαιδεία» των μερών πριν την έναρξη της διαδικασίας. Κατά το στάδιο αυτό, κρίνεται απαραίτητο να προβαίνει ο διαμεσολαβητής σε μια πλήρη ενημέρωση των μερών αναφορικά με την ακολουθητέα διαδικασία, τα στάδια αυτής, τα πλεονεκτήματά της, εμμένοντας δε κατά κύριο λόγο στους λόγους για τους οποίους τα μέρη θα πρέπει να την εμπιστευτούν. Η εν λόγω «εκπαίδευση» των μερών θα δημιουργήσει όλα τα εχέγγυα ασφάλειας και εμπιστοσύνης προς το θεσμό και θα δημιουργήσει το κατάλληλο έδαφος παραμονής των μερών σ' αυτήν έως την επιτυχή έκβασή της.

51. Κατά την άποψή μου, η υποχρεωτική υπαγωγή των υπερχρεωμένων νοικοκυριών στη διαδικασία της διαμεσολάβησης χωρίς τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις, όπως χαρακτηριστικά περιγράφησαν ανωτέρω, ενέχει σοβαρό κίνδυνο αναποτελεσματικής εφαρμογής, κυρίως λόγω της διαπραγματευτικής ανισομέρειας των μερών, με τα συνακόλουθα αρνητικά αποτελέσματα για την καθολική καθιέρωση του θεσμού της διαμεσολάβησης, του οποίου τα ποιοτικά χαρακτηριστικά ενδέχεται να παρακαμφθούν στο πλαίσιο αυτό.

Λαμβανόμενων υπ' όψιν λοιπόν, όλων των ανωτέρω και κυρίως των αντικειμενικώς διαμορφούμενων σήμερα συνθηκών¹⁸⁹, ο εθνικός μας νομοθέτης θα πρέπει να προβεί μέσα από τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις, οι οποίες θα εγγυώνται την αποτελεσματική τροποποίηση των συναλλακτικών πρακτικών προς όφελος του καταναλωτή, στην εξισορρόπηση των αντιτιθέμενων συμφερόντων. Η ενίσχυση της προστασίας και της εμπιστοσύνης του νομικά αδύναμου, μέσα από ένα πλέγμα θεσμικών εγγυήσεων, αποτελούν καθοριστικά στοιχεία για την επιτυχή εγκαθίδρυση του θεσμού της διαμεσολάβησης εν γένει και δη στο πλαίσιο των υπερχρεωμένων νοικοκυριών¹⁹⁰.

5. Σύγκριση του θεσμού της Διαμεσολάβησης με τους λοιπούς τρόπους επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών

A) Διαμεσολάβηση - Δικαστική Οδός

52. Η διαμεσολάβηση, απαλλαγμένη από την υποχρέωση προσφυγής και εφαρμογής των τυπικών νομικών όρων, κανόνων και του νομολογιακού προηγούμενου, δίνει στα μέρη την πρωτοβουλία απονομής της δικαιοσύνης. Σε

¹⁸⁹. Ήτοι αφενός μεν των μακρινών δικασίμων, που δίδονται σήμερα για την εκδίκαση των εν λόγω αιτήσεων, (έτος 2027!), αφετέρου δε της έλλειψης ρευστότητας των Τραπεζών και της κοινωνίας εν γένει.

¹⁹⁰. Βλ. σχετικό case study υπαγωγής υπερχρεωμένου νοικοκυριού στη διαδικασία της Διαμεσολάβησης, υπ' αριθμ. 72 επ. παραγράφους.

αντίθεση με την άκαμπτη δικαστική διαδικασία και την εμμονή στις αιτηθείσες εξ αρχής ένδικες δικαστικές αξιώσεις, μέσα από τις οποίες επιδιώκεται η επικράτηση του ενός μέρους εις βάρος του άλλου, η διαμεσολάβηση δίνει τη δυνατότητα προσέγγισης της διαφοράς σε ένα κλίμα ρεαλισμού, συνεννόησης και συνεργασίας για την εξεύρεση κοινά αποδεκτής λύσης. Και ναι μεν η δικαστική οδός μπορεί να παρέχει τα εχέγγυα των θεσμικών εγγυήσεων, ωστόσο βάλλεται από σημαντικά μειονεκτήματα, που την καθιστούν αποτρεπτική και δη στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών. Μακρές καθυστερήσεις¹⁹¹, διογκωμένα δικαστικά έξοδα, δημοσιοποίηση, άκαμπτες τυπικές διαδικασίες, δικαστικές αποφάσεις με εξαναγκαστικό χαρακτήρα, διάρρηξη των σχέσεων μεταξύ των μερών, συνιστούν μερικούς από τους παράγοντες, που οφθαλμοφανώς αποθαρρύνουν τον καταναλωτή να προσφύγει στη δικαστική οδό¹⁹².

Β) Διαμεσολάβηση – Δικαστική διαμεσολάβηση

53. Η διαμεσολάβηση διαφοροποιείται και από το θεσμό της δικαστικής διαμεσολάβησης¹⁹³, ο οποίος λειτουργεί αποκλειστικώς εντός του δικαστικού συστήματος και πλαίσιό του, ο προκαθορισμένος από το Πρωτοδικείο Δικαστής¹⁹⁴ - μεσολαβητής δύναται να προτείνει πιθανές λύσεις στα μέρη, μη δεσμευτικές ωστόσο.

Γ) Διαμεσολάβηση – Διαιτησία

54. Επίσης διαφέρει και από την διαιτησία, η οποία κατ'ουσίαν αποτελεί μια δικαιοδοτική τάξη παράλληλη προς την κρατική δικαιοσύνη, με αποτελέσματα λειτουργικά ισοδύναμα με την τελευταία. Η δεσμευτική απόφαση των διαιτητών είναι το

191. Το χρονοβόρο της διαδικασίας, ισοδυναμεί στην ουσία με αρνησιδικία. Δεν είναι λίγες οι φορές που μια σημαντική μερίδα διαφορών δεν γνωρίζει το δεδικασμένο.

192. Βλ. Χριστοδούλου, Νομικό Βήμα 2010, 287.

193. Αρ. 214 Β'. Στην χώρα μας μέχρι και σήμερα έχει μηδενικά έως ανύπαρκτα αποτελέσματα. Στην Γερμανία ωστόσο το 18% των πρωτόδικα εισαγόμενων υποθέσεων γίνονται αντικείμενο διαπραγμάτευσης ενώπιον του Δικαστή, με ποσοστό επιτυχίας 88,5%. Η επιτυχία του θεσμού της δικαστικής μεσολάβησης εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την θετική αντιμετώπιση της διοίκησης των Δικαστηρίων και από τις συγκεκριμένες πρωτοβουλίες των προεδρείων των Δικαστηρίων. Η καλή οργάνωση και υποδομή αλλά και η πρωτοβουλία των δικαστών, να μην στέκονται παθητικά, αλλά να προωθούν το θεσμό με δική τους πρωτοβουλία, βοήθησε στην εμπέδωση του θεσμού σε αρκετές χώρες. Στο Βερολίνο, στη Βέρνη, στο Αμβούργο ο θεσμός της δικαστικής μεσολάβησης λειτουργεί με θεαματικά αποτελέσματα. Παραταύτα από πολλούς υποστηρίζεται η άποψη, ότι η δικαστική μεσολάβηση αποτελεί μόνο μια μεταβατική λύση για να καταστεί γνωστή η εξωδικαστική μεσολάβηση. Βλ. Hess, *Perpektiven der gerichtlichen Mediation in Deutschland* ZRP, 2011, 140· Ηλιακόπουλος, ΕφΑΔ 2012, 27, υποσημείωση 22.

194. Η ανάθεση των καθηκόντων μεσολαβητή σε Δικαστή καλύπτει τις εγγυήσεις της αμεροληψίας, της ουδετερότητας και της ανεξαρτησίας που πρέπει να εξασφαλίζει ένα σύστημα μεσολάβησης. Κατ'αυτό τον τρόπο εμπεδώνεται καλύτερα η εμπιστοσύνη των πολιτών στους εξώδικους τρόπους επίλυσης των διαφορών και καθίσταται ευχερέστερη η προσφυγή σ'αυτούς, με απώτερο στόχο βέβαια να γίνουν πλέον κτήμα των πολιτών στα πλαίσια μιας ποιοτικότερης απονομής δικαιοσύνης.

κύριο χαρακτηριστικό της εν λόγω διαδικασίας, που την διαφοροποιεί πλήρως από τους λοιπούς ΕΜΕΔ. Αναλόγως λοιπόν, εάν τα μέρη επιθυμούν να είναι τα κρίσιμα πρόσωπα που θα αποφασίζουν για τα ζητήματα που τους απασχολούν ή αν αντιθέτως επιθυμούν μια δεσμευτική απόφαση τρίτου, επιλέγουν καταλλήλως *ad hoc*. Στην διαιτησία κυριαρχούν οι κανόνες του δικαίου, η αντιπαράθεση των μερών, ενώ υπάρχουν μόνον κοινές συναντήσεις. Ως διαδικασία είναι πιο χρονοβόρα και πιο ακριβή, περιορίζεται στην επίλυση των τασσόμενων εξ αρχής θεμάτων και δεν υπάρχει δυνατότητα διεύρυνσης αυτών¹⁹⁵, όπως συμβαίνει στη διαμεσολάβηση, ενώ υφίσταται και διάσπαση της μυστικότητας σε περίπτωση ασκήσεως της αγωγής ακύρωσης.

Δ) Διαμεσολάβηση - Συνήγορος του Καταναλωτή

55. Η διαμεσολάβηση διαφέρει και από το θεσμό του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος συστάθηκε ως Ανεξάρτητη Αρχή με τον Ν. 3297/2004 και λειτουργεί αφενός μεν ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αφετέρου δε ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπíπτουν στις αρμοδιότητές του¹⁹⁶. Ο ΣτΚ έχει την δυνατότητα ακόμη και αυτεπαγγέλτως να επιληφθεί μιας υπόθεσης που εμπíπτει στην αρμοδιότητά του. Με την μορφή διαμεσολαβητή επιδιώκει να εξισορροπήσει τα αντικρουόμενα συμφέροντα, βοηθώντας τα μέρη στην επίτευξη συμφωνίας, η οποία επικυρώνεται με πρακτικό¹⁹⁷ και ως προς το σημείο αυτό ομοιάζει με τη διαμεσολαβητική διαδικασία. Παράλληλα ωστόσο, έχει την δυνατότητα να προβεί σε έγγραφες συστάσεις¹⁹⁸ στις περιπτώσεις μη εξεύρεσης συμβιβαστικής λύσης¹⁹⁹, οι οποίες μάλιστα μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως «δικαστικά τεκμήρια»²⁰⁰ του άρθρου 339 ΚΠολΔ.

195. Παρέχει περιορισμένη ευελιξία εν συγκρίσει με τη διαμεσολάβηση. Βλ. αναλυτικά για την αρχή του αμετάβλητου του αντικειμένου της δίκης στα πλαίσια της διαιτησίας *Κουσουλης*, Δίκαιο της Διαιτησίας, 2006, 94· *Καλαβρός*, ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-Ι. Εσωτερική Διαιτησία, 2011, 55 επ· *Καλαβρός*, Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας, 2011, 209 επ.

196. Βλ. αρ.3 του ν. 3297 /2004.

197. Επέχει θέση συμβιβασμού. Το πρακτικό συμβιβασμού φέρει το χαρακτήρα του δημόσιου εγγράφου και έχει ως τέτοιο την αυξημένη αποδεικτική δύναμη των δημοσίων εγγράφων. Ως προς τα έννομα αποτελέσματά του, εξομειώνεται με εκείνα του δικαστικού συμβιβασμού (άρθρο 293 ΚΠολΔ). Βλ. *Δούβλης/Μπώλος*, (2008) 1502 επ.

198. Δεν είναι δεσμευτικές για τα μέρη, δεν αποτελούν εκτελεστές διοικητικές πράξεις, ούτε παράγουν δεδουλευμένο, αφού δεν έχουν την ισχύ δικαστικής απόφασης.

199. Βλ. *Orfanides*, ADR - Conciliation-Mediation, σε *Gottward*, Aktuelle Entwicklungen und Probleme des europäischen Internationalen Zivilverfahrensrechts, 2002.

200. Βλ. όμως και *Παπαϊωάννου* σε *Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας Καταναλωτή 2008, 604, ο οποίος υποστηρίζει, ότι οι έγγραφες συστάσεις αποτελούν «δικαστικά τεκμήρια». Υπάρχει και αντίθετη άποψη, η οποία υποστηρίζει, ότι δεν αποτελούν δικαστικά τεκμήρια και απλώς

Ε) Διαμεσολάβηση- Συνήγορος του Πολίτη

56. Η διαμεσολάβηση διαφοροποιείται από το θεσμό του Συνηγόρου του πολίτη, ο οποίος βάσει του Ν. 2477/1977²⁰¹ ερευνά ατομικές διοικητικές πράξεις ή παραλείψεις ή υλικές ενέργειες οργάνων των δημόσιων υπηρεσιών που παραβιάζουν δικαιώματα ή προσβάλλουν νόμιμα συμφέροντα φυσικών ή νομικών προσώπων²⁰² και από τον ΜΤΕΥ²⁰³, ο οποίος εξετάζει μόνον ζητήματα, που προκύπτουν μεταξύ καταναλωτών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών²⁰⁴ και τραπεζών ή επενδυτικών εταιρειών.

Στ) Διαμεσολάβηση - Ποινική Συνδιαλλαγή

57. Ομοιότητες εμφανίζει η διαμεσολάβηση με τη διαδικασία της ποινικής συνδιαλλαγής του άρθρου 308B Π.Κ., όπου εφόσον υπάρχει έγκλημα κατά της περιουσίας σε βαθμό κακουργήματος δύναται να υπάρξει σύνταξη πρακτικού συνδιαλλαγής, με την προϋπόθεση είτε απόδοσης του ιδιοποιημένου πράγματος, είτε πλήρους ικανοποίησης του θύματος. Παράλληλα παρέχεται και η δυνατότητα καταδίκης του κατηγορουμένου, η οποία στοχεύει στην κοινωνικοηθική απαξία της πράξεώς του.

Η ευρεία γκάμα του δικονομικού οπλοστασίου του καταναλωτή τον εξοπλίζει με την δυνατότητα λοιπόν επιλογής *in concerto* του καταλληλότερου μηχανισμού λαμβανομένων υπ'όψιν των πραγματικών περιστατικών κάθε περίπτωσης και των χαρακτηριστικών κάθε ADR.

6. Συγκριτικά αποτελέσματα από την εφαρμογή του θεσμού σε Διεθνές επίπεδο & Στατιστικά Στοιχεία

Η Ελλάδα είναι σχεδόν δεδομένο, ότι διανύει τα πρώτα της βήματα στο χώρο της νεοπαγούς διαδικασίας της διαμεσολάβησης, αφού κυρίως ο Ν. 3898/2010 έδωσε

συνεκτιμώνται από το δικαστήριο που θα επιληφθεί της ίδιας διαφοράς, για την οποία εκδόθηκε συγκεκριμένο πόρισμα ή έγγραφη σύσταση, δεν αποτελούν αποδεικτικό μέσο.

201. Ιδρύθηκε με τον Ν. 247/1977, ΦΕΚ Α' 59/18.4.1997, όπως τροποποιήθηκε με τον Ν. 3094/2003, ΦΕΚ/Α/10/22/1/2003.

202. Κατ' εξαίρεση, μπορεί να ελέγξει και υλικές ενέργειες ή παραλείψεις ιδιωτών, όταν προσβάλλεται δικαίωμα παιδιού ή όταν υπάρχει άνιση μεταχείριση μεταξύ ανδρών και γυναικών σε εργασιακά ζητήματα (άρθρο 20 παρ. 1 του Ν. 3304/2005, ΦΕΚ Α' 16/27.01.2005. Βλ. <http://www.synigoros.gr>.

203. Βλ. Μπώλος, Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ως μορφή εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών στον χρηματοπιστωτικό τομέα, ΔΕΕ 2004) 1132· Δούβλης-Μπώλος (2008), 1508 επ.

204. Βλ. Δούβλης, Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Δίκαιο, 2003, 218.

ώθηση στη χρήση της εναλλακτικής αυτής μορφής επιλύσεως διαφορών, ενώ τα προηγούμενα έτη η χρήση της διαμεσολάβησης ήταν περιορισμένη έως ανύπαρκτη.

- **Η.Π.Α και Μ.Βρετανία**

58. Συγκριτικά, η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας στις ΗΠΑ και την Μ. Βρετανία, όπου εφαρμόζεται ενεργά τα τελευταία έτη²⁰⁵ σημειώνει πολύ υψηλά ποσοστά επιτυχίας, άνω του 75%²⁰⁶. Η Μεγάλη Βρετανία, μάλιστα, είναι η χώρα με τη «μεγαλύτερη και μακροβιότερη στα όρια της Ευρωπαϊκής Ένωσης εμπειρία στην ανάπτυξη του συστήματος των ιδιωτικών μεσολαβητών» και φρόντισε ήδη από το 1993 να δημιουργήσει μία οργάνωση που περικλείει όλους του φορείς της διαμεσολάβησης, εφόσον πληρούν ορισμένες προϋποθέσεις. Στο πλαίσιο αυτής της οργάνωσης δημιουργήθηκαν τα εχέγγυα της ομαλής λειτουργίας των ιδιωτικών διαμεσολαβητών και δόθηκε βαρύτητα στην εκπαίδευση των στελεχών, στη δημιουργία δεοντολογικού πλαισίου και στην ενημέρωση του κοινού για τη δράση τους, γεγονός που προώθησε ουσιαστικά το θεσμό²⁰⁷. Σε έρευνα μάλιστα που διεξήγαγε το 2013 το Πανεπιστήμιο “Queen Mary – University” of London, διαπιστώθηκε, ότι η οικονομική κρίση του 2008 οδήγησε σε αύξηση της χρήσης των ρητρών υπαγωγής σε διαμεσολάβηση, οι οποίες όπως έχουμε αναφέρει και ανωτέρω έχουν δεσμευτική ισχύ κατά το αγγλοσαξονικό δίκαιο²⁰⁸, ενώ όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται σε έρευνα του CEDR Mediation το Ηνωμένο Βασίλειο εξοικονομεί 2 δισ. λίρες το χρόνο από την εφαρμογή της διαμεσολάβησης και συγκεκριμένα από το έτος 1990 έως το 2010 εξοικονόμησε 40 δισ. Περαιτέρω, στις ΗΠΑ, όπου η διαμεσολάβηση εφαρμόζεται ήδη από το έτος 1988, υπάρχουν πολιτείες, που έχουν θεσπίσει ως υποχρεωτική την υπαγωγή στη διαμεσολάβηση (βλ. Τέξας, Φλόριντα, Καλιφόρνια), ενώ περαιτέρω αναγνωρίζουν τη δεσμευτικότητα της ρήτρας διαμεσολάβησης²⁰⁹.

205. Αξίζει να σημειωθεί, ότι μόλις ποσοστό 4 % των νομικά σημαντικών διαφορών οδηγούνται στα δικαστήρια, το υπόλοιπο ποσοστό (96%) επιλύεται με κάποιο ADR, ο οποίος επιλέγεται ανά περίπτωση. Βλ. Reh binder, *Rechtsssoziologie*, Berlin/N.Y. 1993, 205.· *Roehl*, *Rechtsssoziologie*, Koeln/Berlin/Bonn 1987, 482

206. Βλ. *Περιβολάρης*, Πειρ Νομ 2008, 16· *Παπαϊωάννου*, ΔΕΕ 2005,139 επ.

207. Βλ. *Brown-Marriott*, “ADR Principles an Practice”, London, Sweet&Maxwell, 1993, 279· JO Riksdagens Ombudsmen: <http://www.jo.se/en/About-JO/History/>.

208. Βλ.σχετικά Απόφαση England and Wales Court of Appeal (Civil Division) Decisions, *Halsey v Milton Keynes General NHS Trust*, 11 May 2004 EWCA Civ 576· Απόφαση *Cable & Wireless Plc v. IBM, UK Ltd*, 2002.

209. Βλ. *Bates* (2003),831 επ.

- **Ολλανδία**

59. Αντιστοίχως, στην Ολλανδία η διαμεσολάβηση γνωρίζει μεγάλη επιτυχία. Ο αριθμός των διαπιστευμένων (2.000) το έτος 2001 διαμεσολαβητών εν συγκρίσει με τους υπηρετούντες δικαστές (1.600), δεν αφήνει περιθώρια για την συναγωγή αντίθετων συμπερασμάτων²¹⁰. Προς επίρρωση δε των ανωτέρω, το Ολλανδικό Ινστιτούτο Διαμεσολάβησης (NMI) ανακοίνωσε, ότι τα μέλη του για το 2011 συμμετείχαν σε 51.690 υποθέσεις διαμεσολάβησης.

- **Δανία, Ιρλανδία, Φιλανδία, Γαλλία, Σουηδία, Ιαπωνία**

60. Περαιτέρω, όπως καταδεικνύεται από έρευνες δεν είναι λίγες οι χώρες, που στα πλαίσια προώθησης και εφαρμογής του θεσμού της διαμεσολάβησης στην πράξη έχουν προβεί στην νομοθετική θέσπιση κανόνων διεξαγωγής της διαδικασίας για ορισμένα είδη διαφορών. Χαρακτηριστικά η Ιρλανδία και η Δανία προβλέπει ρυθμίσεις για την εφαρμογή της διαμεσολάβησης στον τομέα των εργασιακών σχέσεων, η Φιλανδία για θέματα καταναλωτικών διαφορών²¹¹, η Σουηδία για τα οδικά ατυχήματα, η Γαλλία και η Ιρλανδία για τα οικογενειακά θέματα²¹². Τέλος, στην Ιαπωνία οι ρίζες της εναλλακτικής δικαιοσύνης φτάνουν στον 16ο αιώνα, με αποτέλεσμα πλέον η χρήση της διαμεσολάβησης να είναι απολύτως διαδεδομένη και να εφαρμόζεται κατά κόρον στην πράξη.

- **Γερμανία, Βουλγαρία**

61. Αντιθέτως, στη Γερμανία -παρόλο που δεν τηρούνται επίσημα στατιστικά στοιχεία- δε φαίνεται ο θεσμός της διαμεσολάβησης να βοήθησε δραστικά στην αποσυμφόρηση των δικαστηρίων, σύμφωνα με τον καθηγητή της Νομικής Σχολής του

210. Βλ. *De Roo/Jagtenberg*, Mediation in the Netherlands: Past, Present- Future, Electronic Journal of Comperative Law, 2002.

211. Το 2006 εφαρμόστηκε η διαμεσολάβηση στη Φιλανδία, συνδεδεμένη με τα δικαστήρια, σύμφωνα με τα πρότυπα της Νορβηγίας και της Δανίας. Το 2011 με το Ψήφισμα 394/2011 ενσωματώθηκε η Οδηγία 2008/52/ΕΕ στις αστικές και εμπορικές υποθέσεις. Σήμερα, περίπου 5.000 υποθέσεις ανά έτος ανατίθενται στη διαμεσολάβηση (μέσω δικαστικής πρωτοβουλίας). Ειδικά για τις καταναλωτικές διαφορές, στη Φιλανδία υπάρχει πληθώρα συμβουλευτικών καταναλωτικών υπηρεσιών, όπως επίσης και ο "Consumer Ombudsman", και αρκετές οργανώσεις που ασχολούνται με τη διαμεσολαβητική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, όπως "Consumer Disputes Board", το οποίο καταθέτει προτάσεις για την επίλυση των διαφορών μεταξύ επαγγελματικών και καταναλωτών. Βλ. *Laura/ Nylund*, The Future of Civil Litigation: Access to Courts and Court-annexed Mediation in the Nordic Countries Springer International Publishing Switzerland 2014, 121 επ.

212. Βλ. *Αυλογιάρη*, Αρμενόπουλος, 2010, 1948 επ· *Κλαμαρής*, ΕΠοΛΔ 2010· *Dr Steffek* LLM, 2012, 4.

Πανεπιστημίου της Κολωνίας, Hanns Prutting²¹³. Ωστόσο, στη Γερμανία είναι αρκετά διαδεδομένες επιμέρους μορφές διαμεσολάβησης²¹⁴, όπως ο “Ενεργειακός Διαμεσολαβητής”, στον οποίο συμμετέχουν ενώσεις καταναλωτών, ενεργειακοί πάροχοι και διαχειριστές δικτύου και έχει ως αντικείμενο την επίλυση διαφορών μεταξύ καταναλωτών και εταιριών παροχής ενέργειας που αφορούν στη σύνδεση με το δίκτυο, την προμήθεια ενέργειας και τις σχετικές μετρήσεις²¹⁵. Αρκετά εντυπωσιακό είναι το γεγονός, ότι η απόφαση του Ενεργειακού Διαμεσολαβητή είναι δεσμευτική για τους παρόχους αλλά όχι για τον καταναλωτή. Αντιστοίχως, σε επίπεδο ενέργειας, στην Αυστρία η Εθνική Ρυθμιστική Αρχή λειτουργεί ως διαμεσολαβητής, στη Σουηδία έχει συγκροτηθεί Εθνικό Συμβούλιο του οποίου οι συστάσεις δεν είναι δεσμευτικές, ενώ στη χώρα μας υπάρχει ο Νόμος 4001/2011²¹⁶ που προβλέπει την απόπειρα φιλικής διευθέτησης των διαφορών μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών²¹⁷.

Περαιτέρω χαμηλά ποσοστά εφαρμογής παρουσιάζει η διαμεσολάβηση και στη Βουλγαρία, όπου ο θεσμός βρίσκεται στα σπάργανα με μόλις 100 υποθέσεις το χρόνο να οδηγούνται στη διαμεσολάβηση²¹⁸.

- **Ιταλία**

62. Η Ιταλία, επίσης, ήταν μία από τις χώρες που έπρεπε, να διανύσουν μεγάλη απόσταση για να ανταποκριθούν στις επιταγές της εποχής για εκτεταμένη προσφυγή στη διαμεσολάβηση. Μολοντί προβλεπόταν νομοθετικά ήδη από το 1991, η χρήση

213. Βλ. *Καρατζάς*, Διαμεσολάβηση: Μια ακόμη θαυμάσια ευκαιρία για χάσιμο(;), <http://www.nb.org/blog/?p=133>.

214. Η Γερμανική νομοθεσία προβλέπει εδώ και αρκετά έτη εκτός από τη διαδικασία της διαμεσολάβησης και διαδικασίες διαιτησίας και συμβιβασμού. Μάλιστα, για ορισμένα είδη ιδιωτικών διαφορών το άρθρο 15α' του Εισαγωγικού Νόμου του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας της Γερμανίας (EGZPO), δίνει τη δυνατότητα θεσμοθέτησης υποχρεωτικών διαδικασιών διευθέτησης των διαφορών' όπως σε: α) περιουσιακές διαφορές ενώπιον του πρωτοβάθμιου δικαστηρίου των οποίων η αξία δεν υπερβαίνει τα 750 ευρώ, β) υποθέσεις αποζημίωσης, που υπάγονται στο δίκαιο γεινίασης (Nachbarrecht), γ) υποθέσεις που αφορούν το γενικό δικαίωμα της προσωπικότητας, όταν τα γεγονότα δεν έχουν διαπραχθεί στον τύπο ή στο ραδιόφωνο. Βλ. http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ger_el.htm, “Εναλλακτικοί τρόποι επίλυσης των διαφορών - Γερμανία”.

215. Βλ. Ημερίδα ΝΔΥ, με θέμα Μορφές Εναλλακτικών Μηχανισμών Επίλυσης Διαφορών. <https://www.dei.com.gr/>.

216. «Για τη λειτουργία Ενεργειακών Αγορών Ηλεκτρισμού και Φυσικού Αερίου, για Έρευνα, Παραγωγή και δίκτυα μεταφοράς Υδρογονανθράκων και άλλες ρυθμίσεις», ΦΕΚ/Α/179/22.8.2011.

217. Βλ. σχετικά αρ. 50 ν. 4001/2001. Περαιτέρω, με το αρ. 34 του ν. 4001/2011 παρέχεται η δυνατότητα άσκησης καταγγελίας ενώπιον της ΠΑΕ και αναφορικά με τους καταναλωτές υπό τις προϋποθέσεις του αρ. 24 του ν. 4001/2011. Ακόμη προβλέπει την δυνατότητα διαιτητικής επίλυσης των διαφορών ενώπιον της μόνιμης διαιτησίας της ΠΑΕ υπό τα οριζόμενα στο αρ. 37 του ν. 4001/2011.

218. Βλ. http://www.diamesolavisi.net/kiosk/documentation/documentation_kick-off.pdf.

της υπήρξε πενιχρή, σημειώνοντας ποσοστά 0,1 % επί του συνόλου των αγωγών, έως το έτος 2011, με το εξής παράδοξο επιτυχούς εκβάσεως των υπαγόμενων σε διαμεσολαβητική επίλυση διαφορών σε ποσοστό 80% αυτών²¹⁹. Με δεδομένο μάλιστα, ότι μια αστική υπόθεση ενώπιον της δικαστικής ιταλικής οδού χρειαζόταν τουλάχιστον 10 έτη για να καταστεί τελεσίδικη²²⁰, ενώ στο εν λόγω αποτέλεσμα έφθανε εν τέλει μόνον το 44 % των υποθέσεων με τις υπόλοιπες, είτε να εγκαταλείπονται είτε να οδηγούνται σε συμβιβασμό²²¹, κατέστη επιτακτική η πραγματιστική αντιμετώπιση του προβλήματος. Έτσι, η προσφυγή στη διαμεσολάβηση κατέστη υποχρεωτική προ της δικαστικής οδού²²² σε ορισμένες κατηγορίες διαφορών²²³, με αποτέλεσμα από την 22.03.2011 έως την 31.12.2011 να υποβληθούν 60.810²²⁴ αιτήματα για διαμεσολάβηση, εκ των οποίων το 38% επιλύθηκαν επιτυχώς, κυρίως λόγω του, ότι ο μέσος χρόνος εκδίκασης στις εμπορικές διαφορές ανερχόταν (και ανέρχεται) σε 533 ημέρες.

Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο μάλιστα, χαιρέτισε αυτή τη νομοθετική ρύθμιση της Ιταλίας σε ψήφισμά του²²⁵ και περαιτέρω έφερε ως παράδειγμα προς μίμηση για όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες το μοντέλο της “κοινής συνδιαλλαγής” που έχει περαιτέρω υιοθετηθεί στην Ιταλία. Σύμφωνα με την εν λόγω πρόβλεψη, υφίσταται ένα πρωτόκολλο, που υπογράφεται μεταξύ της εκάστοτε εταιρίας και των ενώσεων καταναλωτών, με το οποίο δεσμεύεται η επιχείρηση να κάνει χρήση των εναλλακτικών τρόπων επιλύσεως των διαφορών σε περίπτωση που ανακύψει μελλοντικά διαφορά στο πλαίσιο συγκεκριμένης έννομης σχέσης με τους αντισυμβαλλόμενους της – καταναλωτές²²⁶.

219. Βλ. *G. De Pallo*, L. D' Urso, R. Gabellini, *Il Ruolo Dell' Avvocato Nella mediazion*, 2011.

220. Βλ. *S. Chiarlioni*, *Statto attuale e prospettive della conciliazione stragiudiziale*, rivista trimestrale di diritto e procedura civile, 2000, 447 επ.

221. Βλ. *G. D Pallo* A mediator for the lawyers and Italy' s minister of justice, *Alternatives to the high cost of litigation*, 106.

222. Διάταγμα 28 της 4^{ης} Μαρτίου 2010, βλ. www.ismed.it/doc. Το μοντέλο αυτό ακολουθείται και στη Δανία και στην Πολωνία. Βλ. *G. DAE Pallo* 7 Carolina Galecki, *ADR hits Europe*, *The Recorder*.

223. Βλ. αρ. 5 παρ. ν.δ. 28/2010: υπάγονται υποθέσεις εμπράγματος δικαίου, ναυτικού, τροχαίων ατυχημάτων, δανείων, ιατρικών σφαλμάτων, οριζόντιας ιδιοκτησίας, οικογενειακού δικαίου, δυσφήμισης δια του τύπου κ.α.

224. Ministry of justice, Director of Statistics, *National Statistics Projection*, 21.03.2011-31.12.2012.

225. Ψήφισμα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου “σχετικά με διαδικασίες εναλλακτικής επίλυσης διαφορών σε υποθέσεις του αστικού, εμπορικού και οικογενειακού δικαίου”, 2011/2117 (INI), μετά από Έκθεση της Επιτροπής Νομικών Θεμάτων. <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2011-0343+0+DOC+XML+V0//EL>.

226. Βλ. έκθεση 13/11/2011 <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+REPORT+A7-2011-0343+0+DOC+XML+V0//EL>, σκέψη 11. Επί παραδείγματι η Alitalia ήταν η πρώτη ιταλική αεροπορική εταιρία που το 2010 εντάχθηκε σε αυτή τη διαδικασία

- **Στατιστικά Στοιχεία**

A) Η έρευνα που διεξήχθη με τίτλο «*The Cost of Non ADR - Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation*»

63. Σε γενικές γραμμές, ο θεσμός της διαμεσολάβησης έχει αρχίσει τα τελευταία έτη να κερδίζει έδαφος καθότι υπάρχει αυξητική τάση του συνολικού αριθμού των περιπτώσεων που αποφασίζουν να καταφύγουν σε αυτή την εναλλακτική μέθοδο επίλυσης διαφορών. Τα πιο εντυπωσιακά συμπεράσματα προκύπτουν από την εκτεταμένη χρήση της διαμεσολάβησης στο εξωτερικό, όμως σιγά σιγά και στην Ελλάδα γίνονται βήματα προς την κατεύθυνση της εμπέδωσης της χρησιμότητας της διαμεσολάβησης και στη συνακόλουθη αναγκαία επέκταση της χρήσης της. Βέβαια, μπορεί να λεχθεί μετά βεβαιότητας, ότι οι όποιες προσπάθειες γίνονται στην Ελλάδα για την επέκταση του θεσμού της διαμεσολάβησης, βρίσκονται σε αρκετά πρώιμο, εμβρυακό θα λέγαμε στάδιο, αφού επί παραδείγματι μόλις πριν από λίγες ημέρες έγινε γνωστό ότι ολοκληρώθηκε η πρώτη υπόθεση διαμεσολάβησης στην Κρήτη²²⁷.

64. Σε επίπεδο στατιστικής, μία πολύ ενδιαφέρουσα πηγή πληροφοριών, είναι η έρευνα που διεξήχθη με τίτλο «*The Cost of Non ADR - Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation*» (“Το κόστος της μη προσφυγής σε Εναλλακτικούς Τρόπους Επίλυσης-Ερευνώντας και Καταδεικνύοντας τα πραγματικά κόστη της Ενδοκοινοτικής Εμπορικής Δικαστικής Διαμάχης”)²²⁸, η οποία έγινε υπό την αιγίδα του Κέντρου Εναλλακτικών Τρόπων Επίλυσης Διαφορών της Ρώμης με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και δημοσιεύτηκε τον Ιούνιο του 2010.

Ένα από τα πρώτα συμπεράσματα της συγκεκριμένης έρευνας ήταν, ότι όσο πιο αναπτυγμένα οικονομικά είναι μία χώρα, τόσο πιο διαδεδομένη είναι η εφαρμογή της διαμεσολάβησης. Τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από τη συγκεκριμένη μελέτη είναι πολύ διαφωτιστικά και επιπλέον, η Ελλάδα ήταν μία από τις χώρες που συμπεριλαμβάνονται στην έρευνα.

Καταρχάς, η έρευνα κατέδειξε, ότι στις Η.Π.Α. πλέον το 90% των ιδιωτικών υποθέσεων λύνεται μέσω διαμεσολάβησης, ποσοστό συγκλονιστικό. Μάλιστα, ακόμα

του "joint conciliation" ("κοινής συνδιαλλαγής"). Οι συγκεκριμένοι κανόνες για τη διαμεσολάβηση έχουν συμφωνηθεί μεταξύ της αεροπορικής και ενώσεων καταναλωτών και προβλέπουν μία ταχεία επίλυση διαφοράς με πρώτο στάδιο την εκδήλωση παραπόνων στο γραφείο της εταιρίας. Βλ. http://www.alitalia.com/ro_en/informazioni-supporto/diritti-passeggeri/conciliazione-paritetica.html. Επίσης, για τις τηλεπικοινωνίες στην Ιταλία υπάρχει η αντίστοιχη διαδικασία. Βλ. <http://2010annualreport.telecomitalia.com/sren/Externalstakeholders/Theconciliation>

227. Βλ. <http://www.zougla.gr/greece/article/i-proti-ipothesi-diamesolavisis-stin-kriti>.

228. Βλ. http://www.adrcenter.com/jamsinternational/civil-justice/Survey_Data_Report.pdf.

πιο εντυπωσιακά είναι τα στατιστικά στοιχεία που δείχνουν την έκβαση των διαμεσολαβήσεων αυτών, αφού η μέθοδος εμφανίζει κατά μέσο όρο ποσοστό επιτυχίας 80%. Ειδικότερα, μέσω της διαμεσολάβησης οδηγήθηκαν σε θετικό αποτέλεσμα²²⁹ : σε ποσοστό 100% στο 4% των υποθέσεων, σε ποσοστό 80% στο 47% των υποθέσεων, σε ποσοστό 50% στο 19% των υποθέσεων, σε ποσοστό 30% στο 25% των υποθέσεων και σε ποσοστό 10% στο 5% των υποθέσεων. Σημαντική είναι και η ταχύτητα επίλυσης των διαφορών, αφού ο μέσος χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωση μιας συνεδρίασης διαμεσολάβησης ανά υπόθεση είναι: 50 ώρες στο 5% των υποθέσεων, 30 ώρες στο 9% των υποθέσεων, 15 ώρες στο 23 % των υποθέσεων, 8 ώρες στο 53 % των υποθέσεων και 1 ώρα στο 11% των υποθέσεων²³⁰.

Μεγάλο ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα στατιστικά στοιχεία για την Ελλάδα, αναφορικά με το κόστος και το χρόνο που απαιτεί η επίλυση μίας διαφοράς με αντικείμενο αξίας 200.000 ευρώ, αφού η έρευνα παρουσιάζει τα συγκεντρωτικά στοιχεία, τόσο στην περίπτωση της δικαστικής διαμάχης, όσο και στην περίπτωση που επιληφθεί διαμεσολαβητής. Έτσι, για τη δικαστική επίλυση μιας αστικής διαφοράς με αντικείμενο αξίας 200.000 €, ο χρόνος που απαιτείται στην Ελλάδα είναι 970 ημέρες (από τους υψηλότερους στην Ευρώπη, αφού ο μέσος όρος είναι στις 697 ημέρες²³¹) και το κόστος ανέρχεται σε 14.700 € (που είναι μεν υψηλό, αλλά κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο που βρίσκεται στις 25.337 ευρώ). Αντιθέτως, η επίλυση της ίδιας διαφοράς στην Ελλάδα με τη διαδικασία της διαμεσολάβησης απαιτεί μόλις 60 ημέρες - όταν ο ευρωπαϊκός μέσος όρος είναι στις 87 ημέρες- και το συνολικό κόστος αποτιμάται στα 4.275 € (και ευρίσκεται στο ήμισυ περίπου του ευρωπαϊκού κόστους). Επομένως, είναι ασύγκριτα πιο συμφέρουσα επιλογή αυτή της διαμεσολάβησης γενικότερα, και στην Ελλάδα ειδικότερα.

Υπολογίσθηκε, τέλος, ότι με μέσο ποσοστό επιτυχίας της διαμεσολάβησης από 60%-75%, δαπανάται, σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, από τη μη προσφυγή στη διαμεσολάβηση επιπλέον χρόνος από 331 έως 436 ημέρες, προσθέτοντας επιπλέον νομικό κόστος ανά υπόθεση από 12.471 έως 13.738 ευρώ²³².

229. Βλ. σελ. 27 της έρευνας.

230. Βλ. Χατζηαντωνίου, ΕφΑΔ 2013, 630 επ.

231. Πιο συγκεκριμένα, όπως έχει καταφανεί από σχετική έρευνα που δημοσίευσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Αποτελεσματική Δικαιοσύνη το 2008, σημειώθηκε, ότι ο μέσος χρόνος εκδίκασης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις στο οικείο πρωτοδικείο έχει ως εξής: στην Αυστρία 129 ημέρες, στην Νορβηγία 148 ημέρες, στην Πολωνία 166 ημέρες, στην Ουγγαρία 170 ημέρες, στη Γαλλία 286 ημέρες, στην Ισπανία 296 ημέρες, στην Πορτογαλία 460 ημέρες, στην Ιταλία 533 ημέρες.

232. Βλ. σελ. 28 της έρευνας.

Μάλιστα, η έρευνα κατέδειξε, ότι οι υποθέσεις που οδηγούνται “εθελοντικά”, δηλαδή με πρωτοβουλία των μερών, σε διαμεσολάβηση έχουν ένα ποσοστό επιτυχίας της τάξεως του 80%, ενώ σε περίπτωση, που η διαδικασία της διαμεσολάβησης επιβληθεί από Δικαστήριο ή είναι γενικώς υποχρεωτική, το ποσοστό μειώνεται στο 70% καταδεικνύοντας του πόσο καθοριστικός είναι ο ψυχολογικός παράγοντας για τα μέρη, ότι διαθέτουν πλήρη ελευθερία κινήσεων²³³.

65. Περαιτέρω σε αντίστοιχη σχετική έρευνα που διεξήγαγε το βρετανικό National Audit Office διαπιστώθηκε, ότι σε υποθέσεις διαμεσολάβησης²³⁴, το κόστος της διαμεσολάβησης ήταν κατά μέσο όρο £752, ενώ το αντίστοιχο κόστος της δικαστικής διαδικασίας κατά μέσο ξεπερνούσε τα διπλάσια, δηλ. £1.682. Επίσης, στην ίδια έρευνα, η μέση διάρκεια της διαμεσολάβησης ήταν 110 ημέρες, ενώ η δικαστική οδός απαιτούσε κατά μέσο όρο 435 ημέρες.

Β) Τα στατιστικά στοιχεία του Συνηγούρου του Καταναλωτή

66. Στην Ελλάδα σύμφωνα με την έκθεση του Συνηγούρου του Καταναλωτή για το έτος 2013, η διαμεσολαβητική αρμοδιότητα και πρωτοβουλία του Συνηγούρου του Καταναλωτή μεταξύ καταναλωτών και εμπόρων απαρχής της λειτουργίας της Ανεξάρτητης Αρχής έως και το 2013 οδήγησε στη διευθέτηση υποθέσεων συνολικής αξίας 30.739.550,00 ευρώ.

Μάλιστα, η δράση του Συνηγούρου του Καταναλωτή – παρά την πτώση της αγοραστικής δύναμης του καταναλωτικού κοινού- διαρκώς αυξάνεται, αφού για το έτος 2013 ο Συνηγόρος του Καταναλωτή επιλήφθηκε συνολικά 4.125 υποθέσεων, παρουσιάζοντας σημαντική αύξηση σε σχέση με το 2012 κατά 16,1%²³⁵. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει μάλιστα το γεγονός, ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των υποθέσεων στις οποίες ο ΣΤΚ αναλαμβάνει διαμεσολαβητικό ρόλο κλείνουν με επιτυχία, αφού σύμφωνα με τα στατιστικά δεδομένα το 80,5% των αναφορών καταλήγουν σε φιλική διευθέτηση (73,2% υπέρ καταναλωτή, 7,3% υπέρ προμηθευτή). Για το υπόλοιπο 19,5% των υποθέσεων κατά τις οποίες δεν υπήρξε συμφωνία των μερών, ο ΣΤΚ το αποδίδει στην «ιδιόμορφη φύση» ορισμένων υποθέσεων (π.χ. αιτήματα που στηρίζονται σε δυσσάπδεικτους, για τα δεδομένα της εξωδικαστικής διαδικασίας, ισχυρισμούς) και στην παντελή, κάποιες φορές, έλλειψη συναινετικού

233. Βλ. http://www.adrcenter.com/jamsinternational/civil-justice/Survey_Data_Report.pdf.

234. Με αντικείμενο τις οικογενειακές διαφορές.

235. Βλ. Ετήσια Έκθεση Συνηγούρου του Καταναλωτή για το 2013: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/StK-Annual-Report-2013.pdf>, σελ. 43.

πνεύματος μεταξύ των εμπλεκομένων μερών²³⁶. Επιπροσθέτως, από άποψη απαιτούμενου χρόνου για τη διευθέτηση μίας διαφοράς με την παρέμβαση του ΣΤΚ κάθε διαφορά επιλύεται κατά μέσο όρο σε 51 ημέρες, όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν τα στατιστικά δεδομένα για το έτος 2013, ρυθμός που όμως δεν είναι απολύτως ικανοποιητικός, αλλά ουσιωδώς συντομότερος εν συγκρίσει με την δικαστική οδό (5 έτη τουλάχιστον για την έκδοση τελεσίδικης απόφασης).

Επίσης, άξιο μνείας συνιστά το γεγονός, ότι τα υψηλότερα ποσοστά διαμεσολάβησης του ΣΤΚ παρατηρούνται στο πεδίο των ταχυδρομικών υπηρεσιών και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, όπου το ποσοστό επιτυχίας της διαμεσολάβησης αγγίζει το 91,5%, ενώ τα χαμηλότερα ποσοστά συναντώνται στις Υπηρεσίες Υγείας, όπου μόλις το 46,3% των υποθέσεων έχει θετική έκβαση. Τα χρηματικά ποσά μάλιστα, που έχουν επιστραφεί σε καταναλωτές, ύστερα από ικανοποίηση των αιτημάτων τους με τη διαμεσολάβηση του ΣΤΚ ανέρχονται για το 2013 σε 753.475 Ευρώ και οφείλονται κατά μεγάλο μέρος (περίπου 50%) στην επίλυση καταναλωτικών διαφορών του κλάδου των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Περαιτέρω, εξαιρετικά σημαντική είναι η επισήμανση, ότι στο 93% των υποθέσεων, ο ρόλος του ΣΤΚ περιορίζεται σε επικοινωνία με τα μέρη μέσω αλληλογραφίας, ενώ μόνο στο 5,7% των περιπτώσεων η επίλυση έρχεται μετά από συνάντηση συμβιβασμού.

Γ) Τα στατιστικά στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

67. Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έφερε στη δημοσιότητα στοιχεία, σύμφωνα με τα οποία για το έτος 2010 οι Ευρωπαίοι καταναλωτές έχασαν περίπου 47,36 δισεκατομμύρια ευρώ, εξαιτίας του γεγονότος, ότι παραιτήθηκαν από τις δικαστικές τους διεκδικήσεις λόγω της χρονοβόρας και κοστοβόρας προσφυγής στη Δικαιοσύνη²³⁷. Είναι φανερό, πως αυτά τα χρήματα -στο μεγαλύτερο μέρος τους- θα είχαν μείνει στο πορτοφόλι των καταναλωτών, εάν οι τελευταίοι είχαν επιλέξει την απείρως πιο ελκυστική διαδικασία της διαμεσολάβησης.

Τα παραπάνω στοιχεία καταδεικνύουν τη δυναμική του θεσμού της διαμεσολάβησης, η οποία σε μεγάλο μέρος της Ευρώπης ξεκίνησε σχετικά πρόσφατα να αποκτά ενεργό ρόλο στην επίλυση των διαφορών και επομένως οι προσδοκίες για το μέλλον είναι πολύ υψηλές. Ειδικά η ηλεκτρονική διαμεσολάβηση αρχίζει σταδιακά να κερδίζει έδαφος, και πιθανώς να αποδειχθεί το μέλλον της εναλλακτικής δικαιοσύνης.

236. Βλ. Ετήσια Έκθεση Συνηγόρου του Καταναλωτή 2013: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/StK-Annual-Report-2013.pdf>, σελ. 46.

237. Η διαμεσολάβηση στην υπηρεσία των Καταναλωτών, ΕΚΠΟΙΖΩ, 02/07/2013. <http://www.ekpizo.gr/activities>.

Στην Ελλάδα, αν και *de lege lata* υφίστανται οι κατάλληλες υποδομές, η κοινωνία φαίνεται να μην διαθέτει την κατάλληλη ενημέρωση και εκπαίδευση για να ενστερνιστεί το θεσμό της διαμεσολάβησης και προς την κατεύθυνση αυτή, θα πρέπει να λάβει ενεργό δράση ο κρατικός μηχανισμός με τις νομοθετικές του πρωτοβουλίες, ενθαρρύνοντας ουσιαστικά την εφαρμογή στην πράξη της διαμεσολάβησης.

7. Case Studies υπαγωγής καταναλωτικών διαφορών σε Διαμεσολάβηση

Για την καλύτερη εμβάθυνση στον τρόπο, με τον οποίο μπορεί να συμβάλει η διαμεσολάβηση στην ουσιαστική αντιμετώπιση μίας καταναλωτικής διαφοράς θα δοθούν κατωτέρω ενδεικτικώς ορισμένα υποθετικά παραδείγματα, με αντιπαραβολή της επίλυσης των διαφορών αυτών δια της δικαστικής οδού και δια της διαμεσολαβητικής διαδικασίας.

I) Case Study διαφοράς καταναλώτριας με Κέντρο Αδυνατίσματος

68. Τα προβλήματα που ανέκυπταν στις σχέσεις μεταξύ καταναλωτών και κέντρων αδυνατίσματος, ήταν μέχρι πριν από λίγα έτη πολύ συχνά. Ενδεικτικώς, από το Σεπτέμβριο του 2008 έως το 2011 οι αναφορές των καταναλωτών στην ένωση καταναλωτών ΕΚΠΟΙΖΩ ευρίσκονταν στη δεύτερη θέση μετά τις καταγγελίες για τις πρακτικές των τραπεζών²³⁸. Αντιστοίχως, το 2007 και πριν τεθούν σε πλήρη εφαρμογή οι διατάξεις της Υπουργικής Απόφασης²³⁹, ο Συνήγορος του Καταναλωτή κατέγραφε ότι «*οι καταγγελίες για τα ινστιτούτα αισθητικής και κέντρα αδυνατίσματος ανέρχονταν περίπου στο 1/10 του συνόλου των καταγγελιών που δεχόταν καθημερινά, για την κατανομή των οποίων ανά είδος γίνεται αναλυτική μνεία στη ετήσια έκθεση της Αρχής*»²⁴⁰.

Στο πλαίσιο αυτό, κατωτέρω θα παραθέσουμε μια δυνάμενη να γεννηθεί διαφορά μεταξύ Ινστιτούτου Αδυνατίσματος και καταναλωτή :

69. Η Χ., ηλικίας 20 ετών, είχε από μικρή πρόβλημα με το βάρος της και αισθανόταν πάντα μειονεκτικά σε σχέση με τις συνομήλικες φίλες της, εξαιτίας των επιπλέον κιλών της. Στις 10/02/2014, βλέπει στην τηλεόραση το διαφημιστικό σποτ του Ινστιτούτου Αδυνατίσματος “Body Shape”, στο οποίο οι ειδικοί επιστήμονες ενημερώνουν, ότι το Ινστιτούτο διαθέτει μεγάλη γκάμα από πρωτοποριακές και σε κάθε

238. Βλ. <http://www.ekpizo.gr/content>.

239. Ζ1-1262/2007, ΦΕΚ/Β/2122/31.10.2007.

240. Ενημέρωση του Καταναλωτή για τα ινστιτούτα αισθητικής, τις μονάδες αδυνατίσματος και τις επιχειρήσεις γυμναστηρίων: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/info/info-instituta-final.pdf>.

περίπτωση μη επεμβατικές μεθόδους, με τις οποίες γίνεται εύκολη, γρήγορη και κυρίως ανώδυνη η απώλεια πολλών κιλών. Η διαφήμιση τονίζει πολλάκις, ότι υπάρχει “εγγυημένα 100% επιτυχία” στα προγράμματά τους, τα οποία χρησιμοποιούν μηχανήματα τελευταίας τεχνολογίας και μάλιστα, περιλαμβάνει και μία “οικονομική προσφορά” -όπως τη χαρακτηρίζει-, η οποία αφορά σε έκπτωση 20% σε όσους αγοράσουν ένα από τα πακέτα απώλειας βάρους μέσα στις επόμενες 24 ώρες.

Η Χ εντυπωσιασμένη από τα όσα υποσχόταν το διαφημιστικό του Ινστιτούτου Αδυνατίσματος “Body Shape”, θεωρεί ότι αυτή είναι η λύση στο πρόβλημα με τα παραπάνω κιλά της και αποφασίζει να απευθυνθεί στο συγκεκριμένο Ινστιτούτο. Μάλιστα, προκειμένου να επωφεληθεί της έκπτωσης 20%, το ίδιο απόγευμα επισκέπτεται τα κεντρικά γραφεία του Ινστιτούτου, όπου την υποδέχεται υπάλληλος της εταιρίας και της αναλύει όλα τα πιθανά προγράμματα που θα μπορούσε να ακολουθήσει. Η Χ. αποφασισμένη να χάσει περίπου 25 κιλά, καταλήγει στο να αγοράσει δύο προγράμματα αδυνατίσματος, τα οποία σε συνδυασμό, την ενημέρωσε ο υπάλληλος του Ινστιτούτου ότι θα αποφέρουν το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα και θα οδηγήσουν σε απώλεια 3-5 κιλών το μήνα χωρίς επιπλέον δίαιτα και επομένως απώλεια του συνολικού βάρους που είχε θέσει ως στόχο της, σε περίπου 6 μήνες. Συγκεκριμένα, το πρώτο πρόγραμμα αφορούσε στη μέθοδο ηλεκτροθεραπείας, ήταν συνολικής διάρκειας 72 ωρών και κάθε ώρα συνεδρίας στοίχιζε 60 ευρώ, ενώ μετά την έκπτωση του 20%, η τελική τιμή ανά ώρα έφτανε στα 40 ευρώ και το συνολικό πακέτο κόστισε 3.456 ευρώ. Το δεύτερο πρόγραμμα αφορούσε σε μία πρωτοποριακή μέθοδο με διοξειδίο του άνθρακα και ήταν επίσης συνολικής διάρκειας 72 ωρών. Η αρχική τιμή κάθε ώρας θεραπείας ήταν στα 55 ευρώ, ενώ μετά την έκπτωση του 20% η τελική τιμή ανά ώρα έφτανε στα 44 ευρώ και επομένως το συνολικό δεύτερο πακέτο στοίχισε 3.168 ευρώ.

Επιπλέον αυτών, ο εργαζόμενος του Ινστιτούτου Αισθητικής “Body Shape” εξήγησε στη Χ ότι δεν αρκεί το αδυνάτισμα, αφού η απώλεια 25 κιλών θα επιφέρει χαλάρωση στο δέρμα και επομένως είναι απολύτως αναγκαίο να αγοράσει επιπροσθέτως ένα πρόγραμμα σύσφιξης και ένα πρόγραμμα κατά της κυτταρίτιδας. Πράγματι, μετά από πολύωρη συζήτηση και επίδειξη φωτογραφιών με πελάτισσες του Ινστιτούτου “πριν και μετά” τις θεραπείες, η Χ πείστηκε ότι το αποτέλεσμα στο σώμα της θα είναι ιδανικό μόνο με τις επιπλέον θεραπείες κατά της χαλάρωσης και της κυτταρίτιδας. Έτσι, συμφώνησε να αγοράσει ένα πακέτο σύσφιξης για 20 ώρες και συνολικό κόστος 300 ευρώ και επιπλέον, θεραπεία κατά της κυτταρίτιδας για 20 ώρες και κόστος 250 ευρώ, αφού οι συγκεκριμένες θεραπείες δεν είχαν επιπλέον έκπτωση. Μετά από όλα αυτά, το συνολικό ποσό όλων των πακέτων ανήλθε σε 7.174 ευρώ.

Η υπεύθυνη λογιστηρίου στο Ινστιτούτο ενημέρωσε τη Χ για τους πιθανούς τρόπους πληρωμής και της πρότεινε να προτιμήσει την έκδοση πιστωτικής κάρτας, για την οποία θα αναλάμβανε όλη τη γραφειοκρατία το Ινστιτούτο και με συνακόλουθη προκαταβολική χρέωση όλου του ποσού στην κάρτα. Μάλιστα, προκειμένου να πείσει τη Χ να εκδώσει την πιστωτική κάρτα, η υπεύθυνη λογιστηρίου της πρότεινε ως κίνητρο, ότι σε αυτή την περίπτωση θα της έκαναν μία ακόμα έκπτωση και θα “στρογγύλευαν” το οφειλόμενο ποσό στις 7.000 ευρώ. Η Χ ενθουσιάστηκε από την επιπλέον προσφορά και πράγματι προχώρησε σε αίτημα έκδοσης πιστωτικής κάρτας με την Τράπεζα Bank με επιτόκιο 15%.

Μετά από 3 μήνες θεραπειών, η Χ έχει χάσει μόλις 4 κιλά, δηλαδή περίπου το 1/3 των κιλών που της είχαν υποσχεθεί (για το διάστημα των 3 μηνών), ενώ κατά τη διάρκεια μίας θεραπείας υπέστη σοβαρό έγκαυμα, το οποίο για να το αντιμετωπίσει κατέφυγε σε νοσοκομείο και ακολούθησε θεραπεία επί 2 εβδομάδες. Μετά από τα απογοητευτικά αποτελέσματα και το έγκαυμα που της προκάλεσε η θεραπεία, η Χ αποφάσισε να τερματίσει τη συνεργασία της με το Ινστιτούτο “Body Shape” και απαίτησε να της επιστραφούν τουλάχιστον τα μισά χρήματα, αφού η διάρκεια του προγράμματος είχε οριστεί στους 6 μήνες. Αντ’ αυτού, εκπρόσωπος της “Body Shape” την ενημέρωσε, ότι δεν επιστρέφονται χρηματικά ποσά, αφού έχει προκαταβάλει όλα τα χρήματα για να τύχει της ευνοϊκής μεταχείρισης με την επιπλέον έκπτωση και εξάλλου στο συμφωνητικό που είχε υπογράψει εξαρχής υπήρχε ρητός όρος περί μη επιστροφής μέρους ή όλου του τιμήματος. Εν συνεχεία, η Χ απευθύνεται στην Τράπεζα Bank και ζητά να σταματήσει να πληρώνει δόσεις, όμως οι υπεύθυνοι της Τράπεζας της επιδεικνύουν αντίγραφο της σύμβασης που είχε υπογράψει που τη δεσμεύει στην αποπληρωμή όλου του ποσού.

Μετά από όλα αυτά, το Μάιο του 2014 η Χ αποφασίζει να διεκδικήσει νόμιμα τα όσα της οφείλουν και καταφεύγει σε γνωστό της Δικηγόρο, από τον οποίο ζητά να προχωρήσει άμεσα σε κατάθεση αγωγής κατά του Ινστιτούτου, απαιτώντας αφενός να αναγνωριστεί, ότι δεν οφείλει να αποπληρώσει το υπόλοιπο ποσό των 3.500 ευρώ και αφετέρου να ζητήσει το ποσό των 5.500 ευρώ, αναλυόμενο σε: α) 3.000 ευρώ λόγω της πλημμελούς συμπεριφοράς του Ινστιτούτου που δεν εκπλήρωσε τις δεσμεύσεις του (αφού τελικώς η απώλεια βάρους μέχρι τη μέση της θεραπείας ήταν ελάχιστη), β) 2.500 ευρώ για τα έξοδα θεραπείας εξαιτίας του εγκαύματος και για την ηθική βλάβη που υπέστη από όλη αυτή την τραυματική εμπειρία του εγκαύματος. Επίσης, η Χ θέλει να στραφεί και κατά της Τράπεζας Bank απαιτώντας η τελευταία να υποχρεωθεί να απαλλάξει τη Χ από τις υπόλοιπες οφειλόμενες δόσεις. Ο Δικηγόρος εξηγεί στη Χ, ότι η περίπτωση της θα μπορούσε να υπαχθεί σε εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης,

αποφεύγοντας της δικαστική οδό και της αναλύει όλα τα πιθανά σενάρια, προκειμένου να αποφασίσει τελικώς μόνη της η Χ τι θα επιλέξει:

α) Η περίπτωση της Δικαστικής οδού:

70. Σε αυτό το σενάριο, η Χ θα πρέπει να ασκήσει αγωγή κατά του Ινστιτούτου με συνολικό αγωγικό αίτημα 5.500 ευρώ ενώπιον του Ειρηνοδικείου και αρνητική αναγνωριστική αγωγή κατά της Τράπεζας, για να γίνει δεκτό, ότι δεν οφείλει να της καταβάλει το υπόλοιπο ποσό των 3.500 ευρώ πλέον των τόκων. Το χαμηλότερο δυνατό ενδεικτικό κόστος για την έκδοση πρωτοβάθμιας απόφασης θα ήταν 680 ευρώ²⁴¹. Προκειμένου για την εκδίκαση της υπόθεσης σε δεύτερο βαθμό, ενώπιον του Πολυμελούς Πρωτοδικείου το χαμηλότερο ενδεικτικό κόστος θα έφτανε τα 603 ευρώ²⁴². Έτσι, μέχρι την έκδοση τελεσίδικης δικαστικής απόφασης, τα ελάχιστα δυνατά έξοδα - τα οποία συνήθως δεν είναι τόσο χαμηλά στη δικηγορική πρακτική και δεν συμπεριλαμβάνουν έκτακτα και απρόβλεπτα έξοδα, τα οποία σχεδόν πάντα ανακύπτουν- ανέρχονται σε τουλάχιστον 1.130,00 Ευρώ. Μάλιστα, εάν η υπόθεση οδηγηθεί και ενώπιον του Αρείου Πάγου (γεγονός όχι και τόσο συνηθισμένο για υποθέσεις Ειρηνοδικείου, αλλά πάντως δυνατό), το δικαστικό κόστος εξαρχής μέχρι τέλους, εκτοξεύεται σε τουλάχιστον 3.533 ευρώ²⁴³. Έτσι, το ιδανικό σενάριο για τη Χ θα ήταν η υπόθεση να τελειώσει στο β' βαθμό και να της επιδικαστεί όλο το ποσό των 5.500 ευρώ.

Όμως, ο Δικηγόρος εξηγεί στη Χ, ότι αφενός έχει σοβαρά νομικά επιχειρήματα, αφού βάσει της Υπουργικής Απόφασης Ζ1-1262/2007 πλέον απαγορεύεται η προκαταβολή ποσοστού άνω του 2,5% του συνολικού τιμήματος σε κέντρα αδυνατίσματος και επιπλέον, σε περίπτωση καταγγελίας της σύμβασης από την πλευρά του καταναλωτή, το Κέντρο αδυνατίσματος θα πρέπει εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την καταγγελία να επιστρέψει στον καταναλωτή τυχόν αχρεωστήτως καταβληθέντα ποσά και να τον απαλλάξει και από την πληρωμή των δόσεων της κάρτας. Αντιστοίχως, η Τράπεζα οφείλει να μην διεκδικήσει τις υπόλοιπες δόσεις από

241. Η δικηγορική αμοιβή για την άσκηση της αγωγής και την εκδίκασή της σε πρώτο βαθμό με βάση τα ποσά αναφοράς, που έχουν θεσπιστεί στον Κώδικα περί Δικηγόρων, θα ανήρχετο τουλάχιστον σε 320 ευρώ, με ανοιχτό βεβαίως το ενδεχόμενο αναζήτησης μεγαλύτερης αμοιβής, κατόπιν συμφωνίας. Επιπλέον, το δικαστικό ένσημο είναι περίπου 60 ευρώ, έξοδα επιδόσεων και στους δύο αντιδίκους περίπου 240 ευρώ, ενώ τα λοιπά έξοδα -αντίγραφα, παραστάσεις κτλ- περίπου στα 60 ευρώ.

242. Αναλυόμενο σε: α) ελάχιστη δικηγορική αμοιβή 453 ευρώ, β) έξοδα επιδόσεων τουλάχιστον 80 ευρώ, γ) λοιπά έξοδα περίπου 70 ευρώ.

243. Αφού για τη διαδικασία ενώπιον του Αρείου Πάγου το συνολικό κόστος είναι περίπου 2.250 ευρώ: Η δικηγορική αμοιβή ανέρχεται σε 2.050 ευρώ, τα έξοδα επιδόσεων σε περίπου 100 ευρώ, ενώ τα λοιπά έξοδα σε 100 ευρώ περίπου.

τον καταναλωτή, αλλά να στραφεί για το υπόλοιπο ποσό κατά του Κέντρου Αδυνατίσματος²⁴⁴.

Ωστόσο, η υπόθεση της Χ έχει και πιο πολύπλοκες πτυχές. Κι αυτό διότι, η Χ αμέλησε να κρατήσει αποδείξεις των ιατρικών εξόδων στα οποία υπεβλήθη και στην πραγματικότητα δεν έχει τρόπο να αποδείξει πέραν αμφιβολίας, ούτε ότι το έγκαυμα που υπέστη οφείλεται αιτιωδώς στην αμελή (ή και δόλια) συμπεριφορά του Ινστιτούτου, ούτε τη σοβαρότητα του εγκαύματός της, το οποίο πλέον έχει σε μεγάλο βαθμό επουλωθεί. Μάλιστα, σε μία πρώτη επικοινωνία του Δικηγόρου με το Ινστιτούτο, το τελευταίο αρνήθηκε απολύτως την ευθύνη για τον τραυματισμό της Χ. Ο Δικηγόρος, εξηγεί επομένως στη Χ, ότι ως προς το κονδύλι της σωματικής βλάβης είναι δύσκολο να επιδικαστούν τα 2.500 ευρώ που επιθυμεί η Χ, καθώς με αυτά τα δεδομένα μπορεί ο Δικαστής να μην πειστεί, ότι υπήρξε καμία βλάβη με υπαιτιότητα του Ινστιτούτου, οπότε δε θα επιδικάσει κανένα ποσό, ή να μην πειστεί ως προς το ύψος του διεκδικούμενου ποσού και να επιδικάσει ένα μικρότερο (κατά πολύ ή λίγο, άγνωστο) χρηματικό ποσό.

Επιπλέον των ως άνω, ο Δικηγόρος δίνει στη Χ και ένα χρονικό ορίζοντα μέχρι να ολοκληρωθεί όλη η δικαστική διαμάχη: ο προσδιορισμός του πρωτοβάθμιου Δικαστηρίου ενώπιον του Ειρηνοδικείου εξαρτάται από το κατά τόπον αρμόδιο Ειρηνοδικείο, σε γενικές γραμμές όμως μπορεί να υποτεθεί ότι θα γίνει σε περίπου 5 μήνες. Τότε όμως, οι αντίδικοι θα έχουν -και συνήθως το αξιοποιούν- το δικαίωμα να ζητήσουν μία αναβολή, οπότε η νέα δικάσιμος θα οριστεί μετά από περίπου επιπλέον 4 μήνες. Η δημοσίευση της αποφάσεως με τους πλέον αισιόδοξους υπολογισμούς μπορεί να γίνει μετά από 5 μήνες και εφόσον ασκηθεί έφεση, η έκδοση τελεσίδικης δικαστικής απόφασης θα συντελεστεί μετά από τουλάχιστον 3 έτη από την κατάθεση της αγωγής²⁴⁵.

β) Η περίπτωση της Διαμεσολάβησης:

71. Ο Δικηγόρος εξήγησε στη Χ, ότι εφόσον αποφάσιζε να υπαγάγουν την υπόθεση σε διαμεσολάβηση, καταρχάς θα απαιτούνταν η συμφωνία και των δύο αντιδίκων της. Κατά δεύτερον, θα μπορούσε σε ανοιχτή διαδικασία και συνομιλία με το

244. Άρθρο 3 παρ. 4 και παρ.5 της Υπουργικής Απόφασης Ζ1-1262/2007.

245. Λαμβάνοντας υπόψιν τα υπερβολικά φορτωμένα πινάκια ορισμένων κατά τόπους Ειρηνοδικείων, η δημοσίευση της α' βαθμιας απόφασης, μπορεί να γίνει και μετά από 2 χρόνια από την άσκηση της αγωγής, κατόπιν αναβολής ή και αναβολών (π.χ. σε περίπτωση απεργιών, κήρυξης εκλογών κτλ). Επίσης, και σε β' βαθμό δύναται να δοθεί αναβολή, που καθυστερεί ακόμα περισσότερο την έκδοση τελεσίδικης απόφασης.

διαμεσολαβητή να εκφράσει όλα τα παράπονά της, καθώς και όλα τα γεγονότα και τις απαιτήσεις της μέχρι σήμερα.

Επίσης, ένα σημαντικό γεγονός είναι, ότι ενώπιον του Δικαστηρίου τα πιθανά αποτελέσματα είναι μόλις τρία: 1) είτε η αγωγή να γίνει δεκτή τυπικά και ουσία στο σύνολό της, 2) είτε να γίνει εν μέρει δεκτή και να επιδικαστεί ένα μέρος μόνο από τα ζητούμενα, 3) είτε τέλος να απορριφθεί εξ ολοκλήρου. Αντιθέτως, στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης υπάρχουν άπειρα πιθανά αποτελέσματα. Για παράδειγμα, το Ινστιτούτο θα μπορούσε να δεχθεί να καταβάλει ένα μέρος από το αρχικώς αιτούμενο ποσό και επιπροσθέτως θα μπορούσε προτείνει να ακολουθήσει η Χ κάποια προγράμματα αδυνατίσματος εντελώς δωρεάν. Σε κάθε περίπτωση, οι δύο πλευρές μπορούν να καταλήξουν σε οποιαδήποτε λύση, η οποία μάλιστα είναι πιθανόν να προκύψει κατόπιν συζητήσεων και να μην την είχε σκεφτεί κανένα μέρος στην αρχή της διαδικασίας.

Ο χρόνος που απαιτείται για να ολοκληρωθεί η διαδικασία της διαμεσολάβησης ποικίλει αναλόγως με τη συγκεκριμένη διαφορά, όμως η περίπτωση της Χ θα μπορούσε να θεωρηθεί μία από τις περιπτώσεις που δεν είναι οι πλέον δύσκολες. Έτσι, συνηθέστατα η διαδικασία ολοκληρώνεται μετά από μία κοινή συνάντηση των μερών και μία κατ' ιδίαν συνάντηση του διαμεσολαβητή με κάθε πλευρά. Επομένως, ένας λογικά αναμενόμενος χρονικός ορίζοντας θα πρέπει να είναι περίπου 2 εβδομάδες από την έναρξη των συνομιλιών, αφού οι περισσότερες υποθέσεις διαμεσολάβησης ολοκληρώνονται μέσα σε 4-8 ώρες.

Αναφορικά με το κόστος της όλης διαδικασίας, στην περίπτωση της διαμεσολάβησης, η Χ θα έπρεπε να πληρώσει την αμοιβή του πληρεξουσίου δικηγόρου της, η οποία αναλόγως με το χρόνο που ο τελευταίος δαπάνησε στην υπόθεση, θα μπορούσε να είναι 200 – 300 ευρώ. Η αμοιβή του διαμεσολαβητή καταβάλλεται κατ' ισομοιρία από τα μέρη που συμμετέχουν, όμως η Χ θα είχε τη δυνατότητα στο πλαίσιο της αρχικής διαπραγμάτευσης να θέσει ως όρο -και πιθανώς να το επιτύχει- η αμοιβή του διαμεσολαβητή να καταβληθεί εξ ολοκλήρου από την άλλη πλευρά²⁴⁶. Μάλιστα, η αμοιβή του διαμεσολαβητή έχει καθοριστεί με υπουργική απόφαση στα 100 ευρώ την ώρα²⁴⁷ με ανώτατο όριο τις 24 ώρες²⁴⁸. Όμως, και αυτός ο τρόπος αμοιβής του διαμεσολαβητή δεν είναι δεσμευτικός, αφού τα μέρη μπορεί να αποφασίσουν κάτι διαφορετικό. Μάλιστα, εάν με βάση τα ανωτέρω, η διαδικασία της διαμεσολάβησης ολοκληρωθεί μέσα σε δύο ή τρεις συναντήσεις, σε κάθε περίπτωση το κόστος για τη Χ, για την απόκτηση εκτελεστού τίτλου, θα μπορούσε να είναι: αμοιβή

246. Βλ. άρθρο 12 παρ. 2 του ν. 3898/2010.

247. Υπ.Απ. 1460/27-01-2012, ΦΕΚ/Β/131/13.12.2012.

248. Άρθρο 12 παρ. 1 του ν. 3898/2010.

του Δικηγόρου της 200 ευρώ, αμοιβή διαμεσολαβητή 167 ευρώ²⁴⁹, δηλαδή συνολικά 367 ευρώ, ποσό κατά πολύ μικρότερο από αυτό που θα απαιτούνταν να καταβάλει μόλις σε πρώτο βαθμό στην περίπτωση της δικαστικής οδού. Εξάλλου, η Χ θα μπορούσε -ως αναφέρθηκε ανωτέρω- να πείσει το Ινστιτούτο και την Τράπεζα να καταβάλουν εκείνοι εξ ολοκλήρου την αμοιβή του διαμεσολαβητή.

Ο Δικηγόρος εξηγεί στη Χ, ότι ο διαμεσολαβητής αφήνει τα μέρη να εκδηλώνουν ακόμα και τα συναισθήματά τους (θυμό, λύπη, αγανάκτηση), ενώ ο ρόλος του χαρακτηρίζεται περιπαικτικά ως αυτός του “ηλιθίου” -διατυπώνοντας όσες περισσότερες ερωτήσεις μπορεί- και του “τεμπέλη”, γιατί στην ουσία τα μέρη είναι αυτά που επιφορτίζονται με το να βρίσκουν λύσεις. Σε κάθε περίπτωση, είναι αμερόληπτος και σε οποιοδήποτε στάδιο της διαδικασίας η Χ αισθανθεί, ότι δε θέλει να συνεχιστεί άλλο η διαμεσολάβηση, αποχωρεί και η προσπάθεια παραμένει αλυσιτελής. Επομένως, τα μέρη έχουν απόλυτη ελευθερία κινήσεων και αποφάσεων.

Βεβαίως, η διαμεσολάβηση δύναται κατά περίπτωση να έχει και αρνητικά σημεία, τα οποία και σημειώνει ο Δικηγόρος. Συγκεκριμένα, ο χρόνος που θα αφιερωθεί στη διαδικασία, συνήθως προκαθορίζεται, γεγονός που σημαίνει ότι μπορεί μία ή και όλες οι πλευρές να πιεστούν στο να καταλήξουν ή όχι σε συμφωνία. Αυτή η πίεση χάριν της συντομίας, άλλοτε λειτουργεί λυτρωτικά και άλλοτε μπορεί να οδηγήσει σε στείρα άρνηση κάποιας πλευράς, ακριβώς επειδή αδυνατεί να λάβει γρήγορα μία σημαντική απόφαση. Από την άλλη πλευρά, αν η Χ ή και τα άλλα μέρη, θεωρούν εξαρχής απίθανο να λύσουν συναινετικά τη διαφορά τους, η υπαγωγή στη διαμεσολάβηση θα σημαίνει ουσιαστικά μία μικρή χρονικά καθυστέρηση και μία επιπλέον οικονομική επιβάρυνση, αφού τα μέρη θα οδηγηθούν τελικώς στη δικαστική οδό και θα επωμιστούν και τα έξοδα του δικαστικού αγώνα. Εξάλλου, σε περίπτωση που η Χ θεωρούσε, ότι για την προστασία του καταναλωτικού κοινού από παρόμοιες τακτικές του ίδιου ή άλλου Ινστιτούτου είναι απαραίτητη η δημοσιοποίηση της υπόθεσης, η διαδικασία της διαμεσολάβησης δε θα μπορούσε να βοηθήσει, καθότι καλύπτεται από το απόρρητο και την εμπιστευτικότητα.

Περιγράφοντας αναλυτικώς τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των δύο πιθανών ακολουθητέων δρόμων επίλυσης της διαφοράς της Χ., ο Δικηγόρος άφησε την τελική επιλογή στην τελευταία.

249. Στο υποθετικό παράδειγμα, θεωρείται ότι τα μέρη πληρώνουν ισομερώς την αμοιβή του διαμεσολαβητή και ότι ο τελευταίος εργάστηκε επί 5 συνολικά ώρες, οπότε η αμοιβή του ανέρχεται σε $5 \times 100 = 500 \text{ €} / 3 = 167 \text{ ευρώ}$.

II) Case Study Υπερχρεωμένου Νοικοκυριού

Παρακάτω παρατίθεται ένα παράδειγμα υπερχρεωμένου νοικοκυριού με αντιπαραβολή του τρόπου επίλυσης της εν λόγω διαφοράς δια της διαμεσολαβητικής και της δικαστικής οδού:

72. Ο Α είναι 55 ετών, παντρεμένος με τη Β (48 ετών), με την οποία έχουν αποκτήσει 2 παιδιά, τον Γ και τον Δ. Ο Α είναι μηχανολόγος μηχανικός, ο οποίος λόγω της γενικότερης οικονομικής καθίζησης στη χώρα, τα τελευταία 2 έτη έχει υποστεί σοβαρή πτώση στα εισοδήματά του. Συγκεκριμένα, το 2009 το ετήσιο εισόδημά του ήταν 80.000 ευρώ, ενώ το 2013 μόλις 30.000 ευρώ. Επιπλέον των ως άνω, τον Ιανουάριο του 2014 υπέστη ρήξη εγκεφαλικού ανeurύσματος, νοσηλεύτηκε και ακόμα ευρίσκεται στο στάδιο της αποθεραπείας. Συνεπεία της κακής κατάστασης της υγείας του, ο Α δεν εργάζεται από τον Ιανουάριο του 2014 έως και σήμερα και είναι άγνωστο το πότε θα μπορέσει να αποκατασταθεί πλήρως η κατάστασή του και να επανέλθει σε πλήρη ενεργό δράση. Η Β, σύζυγός του, είναι καθηγήτρια σε δημόσιο σχολείο μέσης εκπαίδευσης, της οποίας τα εισοδήματα έχουν επίσης υποστεί σημαντική μείωση, αφού το 2008 λάμβανε ετησίως 20.000 ευρώ, ενώ πλέον έχει εισόδημα μόνο 12.000 ευρώ. Επιπλέον, τα τέκνα τους, Γ (19 ετών) και Δ (22 ετών), είναι και οι δύο φοιτητές, ο πρώτος στα Χανιά, αφού σπουδάζει στο Πολυτεχνείο και ο δεύτερος στην Κοζάνη, όπου φοιτά σε ΤΕΙ. Αμφότεροι, νοικιάζουν σπίτια και ζουν αποκλειστικώς χάριν στα χρήματα που τους αποστέλλουν οι γονείς τους.

Προ δεκαετίας, οι Α και Β, αποφάσισαν να αγοράσουν ένα διαμέρισμα προκειμένου να διαμείνουν με την οικογένειά τους. Για το σκοπό αυτό, αιτήθηκαν και έλαβαν ως συνοφειλέτες από την τράπεζα Bank1 το ποσό των 300.000 ευρώ ως στεγαστικό δάνειο, εκ των οποίων έχουν αποπληρώσει το ήμισυ και σήμερα οφείλουν τις 150.000 ευρώ. Παραλλήλως, τα τελευταία 15 έτη, ο Α είχε λάβει στο όνομά του: α) μία πιστωτική κάρτα από την Τράπεζα Bank2, της οποίας η οφειλή αυτή τη στιγμή έχει φτάσει στο ποσό των 4.000 ευρώ, β) άλλη μία πιστωτική κάρτα από την Τράπεζα Bank3, της οποίας το συνολικό ποσό οφειλής είναι σήμερα 3.500 ευρώ, γ) ένα καταναλωτικό δάνειο από την Τράπεζα Bank4, συνολικού ύψους σήμερα 5.000 ευρώ και δ) άλλο ένα καταναλωτικό δάνειο από την Τράπεζα Bank 5, συνολικού ύψους σήμερα 2.000 ευρώ. Επίσης, η Β -πέραν της συνοφειλής της στο στεγαστικό δάνειο- είναι κάτοχος: α) μίας πιστωτικής κάρτας, στην οποία σήμερα το οφειλόμενο ποσό είναι 2.000 ευρώ στην Τράπεζα Bank6, β) ενός καταναλωτικού δανείου συνολικού ύψους

σήμερα 5.000 ευρώ από την Τράπεζα Bank7 και γ) ακόμα ενός καταναλωτικού δανείου, του οποίου η οφειλή σήμερα ανέρχεται στα 2.000 ευρώ, το οποίο έχει λάβει από την Τράπεζα Bank8.

1Μέχρι το Μάιο του 2014, και παρά τη συρρίκνωση των εισοδημάτων τους, ο A και η B ήταν συνεπείς προς τις υποχρεώσεις τους προς τις ως άνω Τράπεζες. Ωστόσο, μετά το πρόβλημα υγείας του A και την αδυναμία του να εργαστεί, μοναδικό πλέον οικογενειακό εισόδημα είναι αυτό από την εργασία της B, η οποία της εισφέρει μόλις 1.000 ευρώ το μήνα. Από τον Ιανουάριο έως το Μάιο του 2014 τα υψηλά μηνιαία έξοδα καλύπτονταν σε μεγάλο βαθμό από τις αποταμιεύσεις της οικογένειας. Όμως, τον Ιούνιο του 2014 ο A και η B έχοντας χρησιμοποιήσει όλα τα μετρητά που είχαν ως απόθεμα, διαθέτουν ως μοναδικό έσοδο το μηνιαίο μισθό της B.

Αντιθέτως, οι μηνιαίες υποχρεώσεις προς τις Τράπεζες είναι δυσθεώρητες, αφού για να είναι συνεπείς, θα πρέπει να καταβάλουν κάθε μήνα: α) για το στεγαστικό δάνειο, 1.250 ευρώ, β) για τα λοιπά δάνεια του A, 2.100 ευρώ, γ) για τα λοιπά δάνεια της B, 1.400 ευρώ. Επομένως, ο A και η B ως οικογένεια, έχουν δανειακές υποχρεώσεις, που κάθε μήνα τους δεσμεύουν να καταβάλουν το ποσό των 4.750 ευρώ, ενώ περαιτέρω τα λοιπά μηνιαία έξοδα της οικογένειάς τους υπολογίζονται σε 1.810 ευρώ²⁵⁰. Κατόπιν των ως άνω ο A και η B αποφάσισαν να απευθυνθούν σε Δικηγόρο προκειμένου να διερευνήσουν τις δυνατότητες που πιθανώς να έχουν για να απεγκλωβιστούν από το οικονομικό αδιέξοδο, στο οποίο έχουν περιέλθει.

Στο Δικηγόρο τους, οι A και B, εξηγούν ότι, αφενός η μόνη ακίνητη περιουσία τους είναι η πρώτη τους κατοικία, για την οποία έχουν λάβει στεγαστικό δάνειο, και ότι επιπλέον η οικογένεια διαθέτει ένα αυτοκίνητο, το οποίο χρησιμοποιείται για τις μετακινήσεις τους. Τέλος, οι A και B ζητούν από το Δικηγόρο τους, να τους προτείνει τον πιο ενδεδειγμένο τρόπο να δράσουν, ώστε να διασώσουν τη μοναδική κατοικία τους από το να βγει σε πλειστηριασμό και ταυτοχρόνως να μπορέσουν να διακανονίσουν με τέτοιο τρόπο τα λοιπά τους δάνεια, ώστε να είναι δυνατή η αξιοπρεπή διαβίωσή τους.

73. Ο Δικηγόρος, αμέσως, εξηγεί στους A και B, ότι η για την περίπτωση τους ενδείκνυται η αίτηση υπαγωγής στη διαδικασία του Ν. 3869/2010. Εν συνεχεία, τους αναλύει τις προϋποθέσεις, προκειμένου να υπαχθούν στις ευεργετικές διατάξεις του Νόμου και τους περιγράφει τα πιο πιθανά σενάρια εξέλιξης της υπόθεσής τους:

250. Αναλυόμενα σε λογαριασμούς ηλεκτρικής ενέργειας για την οικογενειακή οικία (150 ευρώ), λογαριασμό νερού (30 ευρώ), λογαριασμούς σταθερής και κινητής τηλεφωνίας για όλη την οικογένεια (200 ευρώ), κοινόχρηστα (50 ευρώ), έξοδα βενζίνης και μετακινήσεων (80 ευρώ), πληρωμή ληξιπρόθεσμων φόρων εισοδήματος (100 ευρώ), έξοδα διαμονής και διαβίωσης των δύο γιών - φοιτητών σε άλλες πόλεις (1.200 ευρώ).

α) Σε περίπτωση που οι Α και Β δεν πάρουν άμεσα κάποια πρωτοβουλία και με δεδομένη την άρση της απαγόρευσης των πλειστηριασμών πρώτης κατοικίας από 01/01/2015, από τον Ιανουάριο του 2015 θα αντιμετωπίσουν τον ορατό κίνδυνο να υπάρξουν μέτρα αναγκαστικής εκτέλεσης της πρώτης και μοναδικής κατοικίας τους, εξαιτίας των μη εξυπηρετούμενων δανείων τους.

β) Κίνηση νόμιμων ενεργειών του ν. 3869/2010. Ο Δικηγόρος εξηγεί στους Α και Β πως, εάν αιτηθούν την υπαγωγή τους στο Νόμο των υπερχρεωμένων νοικοκυριών, θα πρέπει καταρχάς να λάβουν μία βεβαίωση από κάθε Τράπεζα με την οποία έχουν συμβληθεί, για κάθε δάνειο που έχουν συνάψει, στην οποία να αναφέρεται το σύνολο της οφειλής, το κεφάλαιο, ο τόκος, τα τυχόν έξοδα και το ποσό που αντιστοιχεί στο 10% της ενημέρωσης δόσης κάθε δανείου. Επίσης, αναφέρει στους Α και Β ότι στο πλαίσιο της ανωτέρω αίτησης οφείλουν καταρχάς να συντάξουν μία κατάσταση με τα περιουσιακά τους στοιχεία και άλλη μία κατάσταση με το προτεινόμενο σχέδιο προς τις τράπεζες για το συνολικό χρόνο αποπληρωμής και το ποσό που θα καταβάλλεται σε μηναία βάση.

Σε αυτό το σημείο, ο Δικηγόρος διευκρίνισε, ότι με την κατάθεση της αίτησης εκκινεί η διαδικασία της προσπάθειας προδικαστικού συμβιβασμού, αφού από την επίδοση της αίτησης στις Τράπεζες, οι τελευταίες έχουν προθεσμία να καταθέσουν τις απόψεις τους για το εάν δέχονται το σχέδιο ως έχει ή ακόμα και να προτείνουν κάποιες αλλαγές προκειμένου η διαφορά να καταλήξει σε συμφωνία χωρίς την παρέμβαση του Δικαστηρίου.

Γενικώς, ο Ν.3869/2010 είναι αρκετά ευνοϊκός για τους πραγματικά υπερχρεωμένους καταναλωτές, όμως ο Δικηγόρος εξήγησε στους Α και Β πως υπάρχουν και προβληματικά σημεία. Συγκεκριμένα, στην περίπτωση τους, επειδή έχουν λάβει ένα στεγαστικό δάνειο και επιπλέον 3 πιστωτικές κάρτες και 4 καταναλωτικά δάνεια, η συνολική οικονομική εικόνα τους είναι μίας οικογένειας που ανέλαβε έναν υπερβολικό δανειακό κίνδυνο, υπερχρεώνοντας τον εαυτό της πολύ περισσότερο από το μέσο Έλληνα καταναλωτή. Μάλιστα, με βάση το γεγονός, ότι η υπαγωγή στον Νόμο δεν είναι αυτονόητη, αλλά θα πρέπει να πειστεί ο Ειρηνοδίκης, τόσο για το ότι δεν κατέληξαν υπαιτίως σε αυτή την οικονομική κατάσταση, όσο και για το ότι θα είναι δυνατή η στο μέλλον έστω και μερική ικανοποίηση των πιστωτών τους, ο Δικηγόρος τόνισε, ότι δεν γίνονται δεκτές όλες οι αιτήσεις. Για του λόγου το αληθές, επέδειξε στους Α και Β τα πιο πρόσφατα στατιστικά στοιχεία, όπως προκύπτουν από

το Γενικό Ευρετήριο του Ειρηνοδικείου Αθηνών (άρθρο 13 Ν. 3869/2010)²⁵¹, που δείχνουν ότι το 35% των αιτήσεων απορρίπτονται.

γ) Η περίπτωση της διαμεσολάβησης. Με βάση τα ανωτέρω δεδομένα, ο Δικηγόρος καταλήγει στο να προτείνει στους Α και Β ως πιο ενδεδειγμένη για την περίπτωσή τους την απόπειρα διευθέτησης όλων των δανείων τους μέσω της διαμεσολάβησης, διαδικασία που πλέον προβλέπεται απευθείας και από τον Ν. 3869/2010.

Ο Δικηγόρος εξηγεί στους εντολείς του, ότι οι 8 Τράπεζες (Bank1, Bank2, Bank3, Bank4, Bank5, Bank6, Bank7, Bank8) και οι Α και Β από κοινού με τους Δικηγόρους τους, θα θέσουν τον προβληματισμό τους ενώπιον ενός αμερόληπτου τρίτου διαμεσολαβητή, ο οποίος θα βοηθήσει τα μέρη να αναλύσουν ο καθένας τη θέση του και τα θέλω του. Ο Δικηγόρος τόνισε, ότι ο διαμεσολαβητής είναι ειδικώς εκπαιδευμένος και διαπιστευμένος γι' αυτό το ρόλο και ότι η θέση του δεν του επιτρέπει, ούτε να εκφράζει άποψη, ούτε να κατευθύνει τα μέρη προς μία ορισμένη πλευρά. Έτσι, η συμφωνία -εάν επιτευχθεί- θα προέλθει αποκλειστικώς από την πρωτοβουλία των μερών. Επίσης, ο Δικηγόρος εξήγησε στους Α και Β, πως ειδικώς στην περίπτωσή τους υπάρχει σοβαρή πιθανότητα, εάν καταφύγουν αμέσως στον Ειρηνοδίκη, να μη γίνει δεκτό το αίτημά τους στο σύνολό του, διότι θα είναι δύσκολο να αιτιολογήσουν επαρκώς το μεγάλο ιστορικό υπερχρέωσής τους. Εξάλλου, στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης και με δεδομένο, ότι αυτή τη στιγμή ο Α είναι εν τοις πράγμασι άνεργος, μπορεί να ζητήσει και να πετύχει μηδενικές καταβολές για ένα διάστημα, έως

251.

Αριθμός αιτήσεων	Έως Δεκέμβριο 2011	Έως Δεκέμβριο 2012	Έως Σεπτέμβριο 2013
	8.049	34.931	79.641
Μεταβολή	334% έναντι 2011		
			7.642
Αριθμός αποφάσεων			128%
			έναντι 2012
			989% έναντι 2011
			(35% απορριπτικές)

Βλ. Βενιέρης, Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο 2013, 215.

όπου κατορθώσει να αποκατασταθεί το πρόβλημα της υγείας του και να αρχίσει να εργάζεται. Επιπροσθέτως, ο Δικηγόρος τονίζει, ότι εάν καταφύγουν αμέσως στην αίτηση ενώπιον του Ειρηνοδικείου, και εάν τελικώς δεν καταφέρουν να πείσουν τον Ειρηνοδίκη για την ορθότητα των ισχυρισμών τους, οι Τράπεζες θα έχουν στα χέρια τους μία δικαστική απόφαση που -πιθανώς- να τις ευνοεί και επομένως δε θα έχουν κανένα λόγο σε εκείνο το στάδιο να διαπραγματευτούν περαιτέρω ή και να εισέλθουν στη διαδικασία της διαμεσολάβησης. Επομένως, η διαμεσολάβηση θα πρέπει να επιχειρηθεί σε αυτό το στάδιο και εάν αποτύχει, τότε ο Α και η Β έχουν πάντα τη δυνατότητα να αιτηθούν την προστασία του Νόμου ενώπιον του Ειρηνοδικείου.

Επίσης, ο Δικηγόρος ανέλυσε στους εντολείς του, ότι μέχρι σήμερα η διαμεσολάβηση δεν έχει εκτεταμένη χρήση, ούτε γενικώς, ούτε ειδικώς στα υπερχρεωμένα νοικοκυριά. Όμως, επειδή η μέχρι σήμερα νομολογία ευνοεί αρκετά τους πολίτες που προσφεύγουν στη διαδικασία του Ν. 3869/2010, οι Τράπεζες έχουν σε πολλές περιπτώσεις αναγκαστεί να δεχθούν δικαστικές αποφάσεις που απαλλάσσουν τους δανειολήπτες από ένα μεγάλο ποσοστό των υποχρεώσεών τους. Επομένως, η προσφυγή στη διαμεσολάβηση θα είναι ελκυστική και για τις Τράπεζες, αφού μέσω της διαδικασίας αυτής είναι πιθανόν, να καταλήξουν σε μία συμφωνία που θα είναι και προς το συμφέρον τους.

Με αυτό το μοχλό πίεσης κατά νου, μπορεί η διαδικασία να οδηγηθεί σε μία σχεδόν ανέξοδη και ταχύτατη διευθέτηση, γεγονός που θα είναι κυρίως προς όφελος των Α και Β. Ο Δικηγόρος εξηγεί στους εντολείς του, ότι η επιλογή απευθείας της δικαστικής οδού, θα κοστίσει στους Α και Β τα συνολικά έξοδα μίας μακροχρόνιας δικαστικής διαμάχης. Συγκεκριμένα, το νομικά ορθό είναι ο Α να καταθέσει χωριστή αίτηση από τη Β, διότι το δικαίωμα είναι προσωποπαγές και αμφισβητείται η δυνατότητα σώρευσης περισσότερων αιτούντων στο ίδιο δικόγραφο. Αυτό θα σήμαινε, περισσότερα έξοδα καταθέσεως, επιδόσεως και εκδίκασεως. Ειδικότερα, για τον μεν Α τα συνολικά έξοδα μέχρι την έκδοση πρωτοβάθμιας απόφασης θα ανέλθουν περίπου στο ποσό των 820 ευρώ²⁵². Εάν η υπόθεση εκδικαστεί σε δεύτερο βαθμό, το συνολικό κόστος για τον Α σε δεύτερο βαθμό θα φτάσει τα 653 ευρώ²⁵³. Έτσι, τα ελάχιστα

252. Αναλυόμενο ως εξής: α) αμοιβή Δικηγόρου για τη σύνταξη και την κατάθεση της αιτήσεως, παράσταση στη συζήτηση της προσωρινής και παράσταση στη συζήτηση της αιτήσεως επί του Ειρηνοδικείου = 328 ευρώ (το ποσό είναι μικρότερο από το συνήθως αιτούμενο από τους Δικηγόρους), β) διάφορα έξοδα χαρτοσήμων, φωτοτυπιών κτλ = 40 ευρώ, γ) έξοδα επιδόσεως σε 5 Τράπεζες (και της αιτήσεως, της αποφάσεως της προσωρινής και της αποφάσεως του Ειρηνοδίκη) = 450 ευρώ.

253. Αναλυόμενο ως εξής: α) αμοιβή Δικηγόρου για παράσταση ενώπιον του Πολυμελούς Πρωτοδικείου = 453 ευρώ (το ποσό είναι μικρότερο από το συνήθως αιτούμενο από τους Δικηγόρους), β) διάφορα έξοδα χαρτοσήμων, φωτοτυπιών κτλ = 50 ευρώ, γ) έξοδα επιδόσεως σε 5 Τράπεζες (της αποφάσεως του Πολυμελούς Πρωτοδικείου) = 150 ευρώ.

δυνατά συνολικά έξοδα μέχρι την έκδοση τελεσίδικης απόφασης μπορούν να υπολογιστούν περί τα 1.500 ευρώ. Μάλιστα, το κόστος αυτό για την οικογένειά τους θα είναι περίπου διπλάσιο (περί τα 3.000 ευρώ), αφού ανάλογα περίπου χρήματα θα κληθεί να καταβάλει και η Β στη δική της, χωριστή αίτηση.

Αντιθέτως, ο Δικηγόρος εξήγησε στα μέρη ότι στην περίπτωση της διαμεσολάβησης, οι Α και Β θα κληθούν να πληρώσουν μόνο την αμοιβή του Δικηγόρου τους και μέρος της αμοιβής του διαμεσολαβητή, περιορίζοντας τα συνολικά τους έξοδα στο ποσό -κατά προσέγγιση- των 600 ευρώ. Επομένως, από οικονομικής απόψεως είναι απείρως πιο συμφέρουσα η διαδικασία της διαμεσολάβησης.

Ίσως ακόμα πιο συμφέρουσα είναι και από άποψη χρόνου, αφού οι δικάσιμοι για την πρωτοβάθμια εκδίκαση αιτήσεων υπερχρεωμένων που δίνονται είναι συχνά το έτος 2026, εκτινάσσοντας το χρόνο μέχρι την έκδοση τελεσίδικης αποφάσεως σε τουλάχιστον 15 έτη! Προφανώς, ακόμα και εάν ο δανειολήπτης έχει λάβει ευνοϊκή για αυτόν προσωρινή διαταγή, η εκδίκαση της οποίας πλέον προσδιορίζεται σε ένα έτος από την κατάθεση της αιτήσεως, το γεγονός, ότι η αίτησή του θα εκδικαστεί ενώπιον του Ειρηνοδικείου μετά από 12 έτη είναι εξαιρετικά αρνητικό και τούτο διότι σε ενδεχόμενη άρνηση του Ειρηνοδίκη στην κύρια συζήτηση να κάνει δεκτή εν όλω την αίτηση του, ή σε περίπτωση που εκδώσει μία απόφαση εξαιρετικά δυσμενή για τον καταναλωτή, τότε είναι ιδιαίτερα απίθανο ο δανειολήπτης, να μπορεί να ανταποκριθεί στις νέες υψηλές δόσεις του, όταν επί 12 έτη έχει επαναπαυθεί σε ένα καθεστώς μίας πολύ μικρής μηνιαίας δόσης. Επομένως, στις περιπτώσεις αυτές είναι κρίσιμη η όσο το δυνατόν πιο άμεση οριστική επίλυση του θέματος, ώστε ο καταναλωτής να έχει ένα σαφές πλάνο, χρονικό και οικονομικό, για την αποπληρωμή της οφειλής του.

Μετά ταύτα, ο Δικηγόρος κάλεσε τους Α και Β να σκεφτούν όλες τις εναλλακτικές τους και να καταλήξουν στην ευνοϊκότερη για αυτούς επιλογή.

Με βάση τα ανωτέρω παραδείγματα προσπαθήσαμε να κάνουμε μία ανάλυση των θεμάτων, που ενδέχεται να προκύψουν στην πράξη στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης από την δική μας οπτική γωνία των υποθετικών σεναρίων, μιας και μέχρι σήμερα δεν έχουν καταστεί ελληνική πραγματικότητα, προσπαθώντας να δώσουμε μια πραγματική διάσταση στο θεσμό της διαμεσολάβησης. Αντιπαραβάλλοντας συνεπώς ο εκάστοτε καταναλωτής τα πλεονεκτήματα και τα ενδεχόμενα μειονεκτήματα της εν λόγω διαδικασίας, με τους λοιπούς τρόπους απονομής της δικαιοσύνης, μπορεί σε κάθε *ad hoc* περίπτωση να καταλήξει στον συμφερότερο για αυτόν ακολουθητέο τρόπο επίλυσης της διαφοράς του.

8. De lege Ferenda Σκέψεις για την εγκαθίδρυση του θεσμού της Διαμεσολάβησης στις καταναλωτικές διαφορές

74. Με δεδομένη τη γενική απροθυμία και τη δυσπιστία των μερών αλλά και του νομικού κόσμου να ακολουθήσουν νεοπαγούς δρόμους επίλυσης των διαφορών τους και επομένως να απομακρυνθούν από την πεπατημένη δικαστική οδό, θα πρέπει να συντελεστούν καίριας σημασίας νομοθετικές ρυθμίσεις και τομές, ούτως ώστε να καταστεί η διαμεσολάβηση ουσιώδες μέρος της νομικής πραγματικότητας και της νοοτροπίας των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό, κατάλληλες προς υιοθέτηση, θα ήταν οι κατωτέρω αναφερόμενες προτάσεις, οι οποίες απαιτούν σωρευτικώς την ενεργή συμμετοχή και δράση κράτους, ιδιωτικών φορέων και επιχειρήσεων:

A) Ο Ρόλος του Κράτους

- **Συστηματική Διαπαιδαγώγηση**

75. Καταρχήν θα πρέπει, να καταστεί σαφές, ότι η βελτίωση στην απονομή της δικαιοσύνης δεν θα επέλθει μόνον με την παροχή νομικών μέσων, αλλά κατά βάση με τη χρησιμοποίηση των κοινωνικών διαύλων. Η προσγειωμένη θεώρηση της δικαστικής αποτελεσματικότητας, η απαγκίστρωση από την νοοτροπία της καταμέτρησης κερδών και απωλειών, η αποφυγή του αισθήματος της φιλονικίας που τροφοδοτεί μια στείρα αντιδικία και η ευρύτερη κοινωνική αποδοχή των αρετών της φιλικής διευθέτησης της καταναλωτικής διαφοράς, αποτελούν το πρώτο στάδιο για την αναζήτηση και την εδραίωση του θεσμού, στόχος βεβαίως που για να επιτευχθεί απαιτεί μακροπρόθεσμη και συστηματική διαπαιδαγώγηση²⁵⁴. Η σταδιακή καλλιέργεια της αντίστοιχης νοοτροπίας και της συνειδητοποίησης από τους παράγοντες της αγοράς των πλεονεκτημάτων της διαδικασίας της διαμεσολάβησης σε σύγκριση με την προσφυγή στη δικαιοσύνη συνιστά καταλυτικό παράγοντα.

- **Εφαρμογή Βασικών αρχών και ύπαρξη ελάχιστων θεσμικών εγγυήσεων**

76. Περαιτέρω, θα πρέπει να καταστεί σαφές, ότι δεν αρκεί μόνον η άμεση διευθέτηση της διαφοράς ή η διαδικαστική ευελιξία, αλλά η εδραίωση του θεσμού απαιτεί την ύπαρξη ελάχιστων θεσμικών εγγυήσεων και την εφαρμογή βασικών

254. Στο πλαίσιο αυτό έχουν ήδη ξεκινήσει ενέργειες για την εισαγωγή της διαμεσολάβησης στα σχολεία. Βλ. <http://kedip.gr/>, http://www.ziridis.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=602.

αρχών²⁵⁵, προκειμένου να κερδηθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών ως προς την ικανότητα της διαδικασίας της διαμεσολάβησης να διασφαλίσει δίκαιη και αμερόληπτη έκβαση. Προς την κατεύθυνση αυτή η εκπόνηση κωδίκων δεοντολογίας, στο πλαίσιο της «αυτορρύθμισης», θα ενισχύσει τον θεσμικό ρόλο των διαμεσολαβητών και της διαδικασίας εν γένει. Οι διαδικασίες θα πρέπει να είναι δίκαιες, να ικανοποιούν τα ελάχιστα κριτήρια, τα οποία εγγυώνται την ανεξαρτησία²⁵⁶ και την ακεραιότητα του οργάνου, την αποτελεσματικότητα της διαδικασίας, την διασφάλιση της διαφάνειας, της ευελιξίας, της ταχύτητας και της ποιότητας στη λήψη των αποφάσεων.

Στο πλαίσιο αυτό, ζωτικής σημασίας είναι τα φυσικά πρόσωπα που είναι αρμόδια για την διαδικασία, να έχουν κύρος, εμπειρία και εξειδίκευση στον τομέα των καταναλωτικών διαφορών, βασικές νομικές γνώσεις, ώστε να κατανοούν τις έννομες συνέπειες της διαφοράς, αλλά και επίγνωση των κανόνων της αγοράς, αντίληψη των ισορροπιών της οικονομίας και της δυνατότητας εξωδικαστικής επίλυσης της *ad hoc* υπαγόμενης σε αυτούς διαφοράς.

- **Νομοθετική θέσπιση υποχρεωτικότητας**

77. Η συγκριτική έρευνα δεν δείχνει σαφή προτίμηση για την επιτυχία του θεσμού της διαμεσολάβησης υπέρ μιας φειδωλής ή πιο επιτακτικής ρυθμίσεως²⁵⁷ και προς τούτο θα πρέπει κάθε φορά, να λαμβάνονται υπ' όψιν οι διαφορετικές κουλτούρες και το στάδιο ανάπτυξης της διαμεσολάβησης. Στην χώρα μας ωστόσο, θεωρώ, ότι ώθηση στο θεσμό της διαμεσολάβησης στις καταναλωτικές διαφορές, με βάση τα δεδομένα της ελληνικής πραγματικότητας, θα έδινε και η νομοθετική θέσπιση υποχρεωτικής εφαρμογής του θεσμού στις εν λόγω διαφορές²⁵⁸.

Στο πλαίσιο της εν λόγω διαδικασίας, θα μπορούσε να προβλεφθεί ως προϋπόθεση του παραδεκτού της κίνησης της δικαστικής προστασίας, το προστάδιο της επιχείρησης συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς του προμηθευτή και του καταναλωτή μέσω της διαδικασίας της διαμεσολάβησης. Τα μέρη δηλαδή θα καλούνται

255. Οι αρχες αυτές ετέθησαν όπως έχουμε ήδη αναφέρει και με τις Συστάσεις 98/257/EK, 2001/310/EK και με την Οδηγία 2013/11/EE, η οποία προσέδωσε σε ορισμένες από αυτές δεσμευτικό χαρακτήρα. Η αμεροληψία και η ανεξαρτησία της δράσης, η αντικειμενικότητα των αποφάσεων, η ίση μεταχείριση των μερών αποτελούν μερικές από αυτές.

256. Ο διαμεσολαβητής θα πρέπει να μην έχει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό ή άλλο συμφέρον για το αποτέλεσμα της διαδικασίας, ούτε να εμπλέκεται σε σύγκρουση συμφερόντων, γεγονός που θα μπορούσε να τον εμποδίσει από το να αποφασίσει με αμερόληπτο και δίκαιο τρόπο.

257. Η διαμεσολάβηση υπήρξε επιτυχής τόσο στο Ηνωμένο Βασίλειο και τις Κάτω Χώρες, όπου η ρύθμιση ήταν λιγότερο λεπτομερής, όσο και στις Η.Π.Α., όπου και κατέστη υποχρεωτική σε ορισμένες διαφορές. Βλ. *Dr. Felix Steffek*, Διαμεσολάβηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση 2012.

258. Όπως συμβαίνει σε διαφορετικής φύσεως διαφορές στην Ιταλία (βλ. Διάταγμα 28 της 4^{ης} Μαρτίου 2010, ν.δ. 28/2010), στην Πολωνία και τη Δανία.

στο πλαίσιο αυτό, να υποβάλλουν σχετικό αίτημα προς κάποιο φορέα παροχής υπηρεσιών διαμεσολάβησης²⁵⁹, ο οποίος θα ορίζει άμεσα διαμεσολαβητή από τον κατάλογο των διαπιστευμένων διαμεσολαβητών του Υπ. Δικαιοσύνης και εν συνεχεία ο τελευταίος, σε συνεννόηση με τα μέρη, θα ορίζει άμεσα τόπο και χρόνο διεξαγωγής της διαμεσολάβησης εντός αποκλειστικής προθεσμίας 15 ημερών από την υποβολή του αιτήματος. Το οικείο Δικαστήριο μάλιστα, σε περίπτωση που εκκρεμεί ενώπιόν του αγωγικό αίτημα, θα πρέπει αν διαπιστώσει, ότι έχει ξεκινήσει η διαμεσολάβηση αλλά δεν έχει ακόμη περατωθεί, να προσδιορίσει την επόμενη συζήτηση της αγωγής εντός εξαμήνου. Σε περίπτωση δε, που δεν έχει κινηθεί η διαδικασία της διαμεσολάβησης, αν και εκ του νόμου αποτελεί υποχρεωτικό προστάδιο, θα πρέπει να τάσσεται εύλογη προθεσμία για την εκκίνηση και ολοκλήρωση αυτής. Η δε διαδικασία ενώπιον του Δικαστηρίου θα πρέπει να ξεκινά, κατόπιν προσκόμισης του πρακτικού μη επιτεύξεως της συμφωνίας στα πλαίσια της διαμεσολάβησης. Περαιτέρω μια νομοθετική πρόβλεψη για σχετική οικονομική επιβάρυνση του μέρους (καταναλωτή ή προμηθευτή), που χωρίς νόμιμη αιτία²⁶⁰ δεν προσέρχεται στην διαδικασία, ενδεχομένως να βοηθούσε. Λύση ίσως προς την κατεύθυνση αυτή, να αποτελούσε η επιβολή των δικαστικών εξόδων στο διάδικο, που μολοντί «κέρδισε» ενώπιον του ναού της Δικαιοσύνης²⁶¹ δε βόηθησε να ευοδωθεί η διαμεσολάβηση χωρίς νόμιμη προς τούτο αιτία.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να καταστεί σαφές στο πλαίσιο αυτό, ότι η υποχρέωση των μερών θα συνίσταται στο να προσέλθουν στο τραπέζι της διαμεσολάβησης, χωρίς να υποχρεούνται να συμμετάσχουν υποχρεωτικώς σε αυτήν πολλώ δε μάλλον να συμφωνήσουν, διατηρώντας ακέραια τα συνταγματικώς κατοχυρωμένα δικαιώματά τους²⁶². Με αυτό τον τρόπο θεωρώ, ότι αφενός μεν θα παρεχόταν η δυνατότητα στους καταναλωτές να έρθουν σε μια ουσιαστική πρώτη επαφή με τον άγνωστο αυτό θεσμό, αφετέρου δε, θα επιτυγχανόταν η αποσυμφόρηση

259. Π.χ. το ΚΕΔΙΠ, Προμηθεάς, <http://kedip.gr/>, <http://www.akked.gr>.

260. Βλ. Απόφαση England and Wales Court of Appeal (Civil Division) Decisions, *Halsey v Milton Keynes General NHS Trust*, 11 May 2004 EWCA Civ 576, όπου προβλέπονται μια σειρά κριτηρίων που λαμβάνονται κάθε φορά υπ' όψιν από το δικαστή, σημείο 16 επ.

261. Όπως προβλέπεται άλλωστε και στην Ιταλία αλλά και στην Αγγλία. Βλ. σχετικά Απόφαση England and Wales Court of Appeal (Civil Division) Decisions, *Halsey v Milton Keynes General NHS Trust*, 11 May 2004 EWCA Civ 576· *G. De Pallo & Lauren Keller, Mediation in Italy : ADR for All*, 2.

262. Θα πρέπει να καταστεί σαφές, ότι με τη διαμεσολάβηση και τους ADR εν γένει, δεν παραγκωνίζεται η άσκηση των κατάλληλων ένδικων μέσων ενώπιον των δικαστηρίων, η οποία προστατεύεται από το αρ. 6 της ΕΣΔΑ και το αρ. 8.Σ, αλλά συμπληρώνεται το δικονομικό οπλοστάσιο των καταναλωτών, προσαρμοζόμενο στις απαιτήσεις μιας συνεχώς εξελισσόμενης κοινωνίας. Βλ. *Roberts, Alternative Dispute Resolution and Civil Justice: An Unresolved Relationship*, *Modern Law Review* 1993, 452· *Ordovery/ Donoff, Alternatives to Litigation: Mediation, Arbitration and the Art of Dispute Resolution*, 2002.

των δικαστηρίων και η ποιοτικότερη εν γένει απονομή της δικαιοσύνης, ενώ θα παρεχόταν και η δυνατότητα διάκρισης του θεσμού από τις λοιπές επαγγελματικές νομικές υπηρεσίες. Μία τέτοια σκέψη έχει διατυπωθεί, ακόμα και από αρμοδίους του Υπουργείου Δικαιοσύνης²⁶³, ενώ και αρκετοί θεωρητικοί τάσσονται υπέρ αυτής²⁶⁴. Προς αυτή την κατεύθυνση υπήρξε ένα πρώτο βήμα στο σχέδιο του Νέου Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, το οποίο περιλαμβάνει μία αναφορά στο θεσμό της διαμεσολάβησης²⁶⁵. Η εξέλιξη όμως αυτή είναι μάλλον απογοητευτική, διότι η συνολική επανεξέταση, αναμόρφωση και προσαρμογή του ΚΠολΔ συνιστά ένα εγχείρημα που αφορά στο σύνολο της πολιτικής δικονομίας και επομένως εξ ορισμού, αφενός δεν επαναλαμβάνεται συχνά, αφετέρου δε, θα έπρεπε να εμποτίζεται από διάθεση νεοτερισμού και προοδευτισμού. Η απλή παράθεση της δυνατότητας προσφυγής στη διαμεσολάβηση ουδόλως προωθεί τον θεσμό, ο οποίος έτσι κι αλλιώς έχει θεσμοθετηθεί νομοθετικά με το Ν. 3898/2010. Εν προκειμένω το ζητούμενο είναι να γίνει μία τομή στη νοοτροπία του μέσου Έλληνα καταναλωτή και προμηθευτή για την αναγκαιότητα και αποτελεσματικότητα της διαμεσολάβησης, γεγονός που θα λάβει χώρα άμεσα με την νομοθετική θέσπιση της υποχρεωτικής διαμεσολαβητικής διαδικασίας στις καταναλωτικές διαφορές.

- **Μειωμένο Κοστολόγιο**

78. Στα πλαίσια προώθησης του θεσμού, η χορήγηση κρατικής επιδότησης²⁶⁶ για τις πρώτες ώρες των διαμεσολαβητικών συνεδριάσεων ή και η πρόβλεψη για

263. Ανακοίνωση του Γραμματέα του Υπ. Δικαιοσύνης στην Ημερίδα με Θέμα: «Ο θεσμός της Διαμεσολάβησης και της Δικαστικής Μεσολάβησης στην Ελλάδα», <http://www.diamesolavisi.com/index.php>.

264. Βλ. ενδεικτικώς, άρθρο της κας *Τσιρακοπούλου*, με τίτλο “Γιατί πρέπει να ενισχυθεί ο θεσμός της διαμεσολάβησης”: «Τούτο θα επιτευχθεί κυρίως, εάν θεσμοθετηθεί ως υποχρεωτικό στάδιο της προδικασίας όχι μόνο στα υπερχρεωμένα νοικοκυριά, όπου οι δικάσιμοι προσδιορίζονται συνήθως μετά από μία δεκαετία (!), αλλά και στις υποθέσεις οικογενειακής φύσεως και ενδεχομένως και στις εμπορικές διαφορές, προκειμένου ο κόσμος να γνωρίσει και να εμπιστευθεί τη διαμεσολάβηση. Αν ο θεσμός αποδώσει καρπούς, θα αποσυμφορηθούν τα δικαστήρια, θα αναβαθμιστεί η δικαιοσύνη και θα περπατήσουμε αργά αλλά σταθερά δρόμους πιο πολιτισμένους. Μια τέτοια εξέλιξη μόνο οφέλη θα φέρει για όλους» <http://www.capital.gr/Articles.asp?id=2050822>.

265. Ουσιαστικά πρόκειται για μια απλή καταγραφή της ύπαρξης αυτής της εναλλακτικής δυνατότητας επίλυσης της διαφοράς στο φερόμενο προς το παρόν άρθρο 116 Α', όπου ορίζεται, ότι: 1. Το δικαστήριο ενθαρρύνει τη συμβιβαστική επίλυση της διαφοράς, υποστηρίζει σχετικές πρωτοβουλίες των διαδίκων και μπορεί να διατυπώσει προτάσεις συμβιβασμού με συνεκτίμηση της πραγματικής και νομικής κατάστασης. 2. Το δικαστήριο μπορεί να προτείνει στους διαδίκους την προσφυγή σε διαδικασία διαμεσολάβησης. Σε περίπτωση αποδοχής της πρότασης η συζήτηση της υπόθεσης ματαιώνεται.» Σχέδιο Νέου Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας: <http://www.opengov.gr/ministryofjustice/wp-content/uploads/downloads/2014/03/kodikas-politikhsdikonomias>.

266. Ορισμένες έρευνες έχουν καταδείξει, ότι η επιχορήγηση της διαμεσολάβησης είναι φθηνότερη εν συγκρίσει με την επιχορήγηση αποκλειστικώς των δικαστηρίων. Χαρακτηριστικά

ενδεχόμενη απαλλαγή από μέρος των δικαστικών εξόδων σε περίπτωση μη ευόδωσης της διαδικασίας και περαιτέρω αναζήτησης της δικαστικής οδού, θα λειτουργούσε ως κινητήρια δύναμη για την επιλογή μιας εξαιρετικά χαμηλού κόστους δυνατότητας επιλύσεως της καταναλωτικής διαφοράς. Σε κάθε περίπτωση φρονώ, ότι η ανεύρεση τρόπων με τους οποίους η διαδικασία της διαμεσολάβησης θα καταστεί προσιτή, ελκυστική και ολιγοδάπανη για τους καταναλωτές και δεν θα υπερβαίνει ένα απλό συμβολικό τέλος, είναι εκ των ουκ άνευ.

B) Ο Ρόλος των Ιδιωτικών Φορέων

• Δημιουργία κατάλληλων μηχανισμών εκπαίδευσης και ελέγχου

79. Προς ενίσχυση του πλέγματος εμπιστοσύνης και ασφάλειας προς το θεσμό, ορθό θα ήταν, να υπάρξει και μια ανεξάρτητη αρχή, η οποία θα αναλάβει τον έλεγχο του έργου των διαμεσολαβητών καθώς και κατάλληλοι μηχανισμοί ελέγχου, οι οποίοι θα διασφαλίζουν την πιστή εφαρμογή των κανόνων και την ορθή εκπαίδευση των διαμεσολαβητών. Τα θεσμικά αυτά όργανα με τις παρεμβάσεις τους, θα εξασφαλίσουν την επιδιωκόμενη αξιοπιστία και θα εμπνεύσουν την απαιτούμενη εμπιστοσύνη σε καταναλωτές και προμηθευτές.

Η δημιουργία δε μιας οργάνωσης, που θα περικλείει όλους τους φορείς της διαμεσολάβησης, και στο πλαίσιο της θα δημιουργούνται τα εχέγγυα της ομαλής λειτουργίας των διαμεσολαβητών, θα δίδεται βαρύτητα στην εκπαίδευση των στελεχών, στη δημιουργία ενός δεοντολογικού πλαισίου και στην ενημέρωση του κοινού για τη δράση τους²⁶⁷, θα συνιστούσε μια ακόμη αποτελεσματική λύση. Ως θεσμοθετημένος φορέας, η διαμεσολάβηση, με όλες τις κατάλληλες νομικές εγγυήσεις και τους κανόνες «αυτορρύθμισης», θα εξασφαλίσει κατ'αυτό τον τρόπο μια διαδικασία υψηλής ποιότητας, η οποία θα παρέχει όλα τα εχέγγυα ασφάλειας και εμπιστοσύνης, ανταποκρινόμενη πλήρως στις επιταγές του κοινού της.

αναφέρουμε την έρευνα του βρετανικού National Audit Office (αντιστοιχεί στο ελληνικό Ελεγκτικό Συνέδριο) με θέμα Νομική Συνδρομή και Διαμεσολάβηση σε περίπτωση διάλυσης της οικογένειας», η οποία σημειώνει, ότι για τα έτη 2004-2006 το κόστος της διαμεσολάβησης ήταν κατά μέσο όρο 75 λίρες, ενώ η διαδικασία στα δικαστήρια έφθανε 1.682 λίρες, λαμβάνοντας υπ'όψιν ότι και οι δύο διαδικασίες επιχορηγούνται.

267. Σύμφωνα και με τα δημιουργηθέντα στο εξωτερικό πρότυπα. Βλ. χαρακτηριστικό παράδειγμα της Μ.Βρετανίας. *Brown-Marriott*, "ADR Principles and Practice", London, Sweet&Maxwell, 1993, 279· British and Irish Ombudsman, James, *Privaten Ombudsmen and Public Law* 1997, 223 επ· *JO Riksdagens Ombudsmen*: <http://www.jo.se/en/About-JO/History/>.

- **Ενημέρωση**

80. Περαιτέρω, ιδιαίτερη βαρύτητα θα πρέπει να δοθεί στην συστηματική ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού για το θεσμό της διαμεσολάβησης, για τον οποίο πιθανότατα ο μέσος Έλληνας δεν γνωρίζει καν την ύπαρξή του. Ενημέρωση δε σημαίνει εξαναγκασμός. Η αποδικαστηριοποίηση των μηχανισμών επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ωριμότητα των αγορών, την ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού και από την πεποίθηση, ότι δεν πρόκειται για ένα άσκοπο και χρονοβόρο βοήθημα, πρόσφορο για την εκτόνωση της πίεσης προς τον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή.

Στο πλαίσιο αυτό, κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία φορέων, που θα είναι προσιτοί και διαφανείς και θα παρέχουν σαφείς πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, ούτως ώστε να λάβουν ορθή και τεκμηριωμένη απόφαση για τη συμμετοχή τους στην εν λόγω διαδικασία. Προκειμένου μάλιστα οι φορείς αυτοί να λειτουργήσουν αποτελεσματικά, κρίνεται απαραίτητη η σωστή επάνδρωσή τους με ανθρώπινο και υλικό δυναμικό, το οποίο θα συνοδεύεται και από τους απαραίτητους οικονομικούς πόρους.

81. Προς την κατεύθυνση αυτή, ενεργό και σημαντικό ρόλο μπορεί να λάβουν οι επιχειρήσεις, οι οποίες θα προβαίνουν μέσω αρμόδιων προς τούτο τμημάτων τους, στην ενημέρωση των καταναλωτών - εν δυναμεί πελατών τους, για τη λειτουργία και τα οφέλη του θεσμού της διαμεσολάβησης. Στο πλαίσιο αυτό, οι εκπρόσωποι των επιχειρήσεων με ενημερωτικά έντυπα και σεμινάρια θα μπορέσουν να παράσχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στα μέλη τους για το θεσμό και τη χρησιμότητά του, καθιστώντας τις εταιρείες ενημερωμένους «μοχλούς» διάδοσης του θεσμού. Εάν από τους εκπροσώπους των επιχειρήσεων δωθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην προώθηση του θεσμού, οι εταιρείες-μέλη τους, θα πεισθούν ευκολότερα για τη χρησιμότητα της διαμεσολάβησης και το μόνο που θα μένει ακολούθως θα είναι η ενημέρωση και του καταναλωτικού κοινού.

82. Επίσης στα οικεία Πρωτοδικεία και Ειρηνοδικεία της χώρας θα μπορούσαν να διαμορφωθούν χώροι ενημέρωσης του κοινού. Η ενημέρωση αυτή, θα λαμβάνει χώρα κατόπιν μάλιστα προτροπής του εκάστοτε δικαστή της έδρας, σε μια προσπάθεια διάδοσης του θεσμού. Ενδεχομένως, και η δημιουργία κατάλληλων μηχανισμών, που θα παραπέμπουν ή καλύτερα θα προτρέπουν τα μέρη να αναζητήσουν την πιο πρόσφορη για την επίλυση της διαφοράς τους διαδικασία, να ήταν εποικοδομητική. Προς την κατεύθυνση αυτή, οι θεσμικές δομές επίλυσης των διαφορών θα πρέπει, περαιτέρω, να εξασφαλίζουν τη μεταφορά και την επίλυση της διαφοράς σε άλλο

μηχανισμό, σε περίπτωση που τα μέρη επιλέξουν τη «λάθος πόρτα». Η εφαρμογή της διαμεσολάβησης και των ADR εν γένει θα πρέπει να θεωρείται καλό «δημόσιο συμφέρον» σε μακροοικονομικό επίπεδο και προς τούτο θα πρέπει να ενέχεται στην εφαρμογή τους αν όχι το στοιχείο της υποχρεωτικότητας, τουλάχιστον το στοιχείο της παρότρυνσης.

Εξαιρετικό είναι το παράδειγμα του τι συμβαίνει στις Κάτω Χώρες, όπου οι δικαστές έχουν λάβει σύντομη κατάλληλη εκπαίδευση αναφορικά με τη διαμεσολάβηση και υποχρεωτικώς, σε κάθε αστική διαφορά όταν φτάνει στο ακροατήριο, οι διάδικοι να συμπληρώσουν ένα ερωτηματολόγιο το οποίο περιέχει ερωτήσεις, που αποκαλύπτουν τους δείκτες διαμεσολάβησης. Τις απαντήσεις των μερών, εν συνεχεία, τις αξιολογεί ο δικαστής για να καταλήξει εάν η εν λόγω διαφορά θα ήταν πιθανώς επιδεκτική επιτυχούς επίλυσεως μέσω της διαμεσολάβησης, και εάν κρίνει θετικώς προς τούτο, τότε προτρέπει τα μέρη να επιλέξουν αυτή την οδό²⁶⁸. Στο πλαίσιο αυτό στη χώρα μας η σχετική ενημέρωση και εκπαίδευση των Δικαστικών λειτουργών για το θεσμό και τον τρόπο λειτουργίας της διαμεσολάβησης, θα βοηθούσε στο να διαγιγνώσκουν τις διαφορές, που είναι οι πλέον κατάλληλες για υπαγωγή στη διαμεσολάβηση, έχοντας έτσι ενεργό ρόλο στην ενδεχόμενη προτροπή των μερών προς την εναλλακτική δικαιοσύνη.

83. Η δημιουργία ενημερωτικών εκστρατειών που να εισάγουν την έννοια της διαμεσολάβησης στο λεξιλόγιο του μέσου Έλληνα²⁶⁹ και ταυτόχρονα, η στόχευση στη συστηματική πληροφόρηση των κυρίως εμπλεκόμενων και δη των δικηγόρων²⁷⁰ αποτελεί προαπαιτούμενο για την εγκαθίδρυση του θεσμού. Με πρωτοβουλία του Υπουργείου Δικαιοσύνης σε συνεργασία με τους κατά τόπον Δικηγορικούς Συλλόγους, θα πρέπει να οργανωθεί μεγάλος αριθμός ημερίδων σε όλη τη χώρα με σκοπό την εκπαίδευση των Δικηγόρων για τη λειτουργία και τη χρησιμότητα του θεσμού στα πλαίσια των οποίων ιδιαίτερη βαρύτητα θα πρέπει να δίδεται στα πλεονεκτήματα,

268. Βλ. *Dr. Felix Steffek*, Διαμεσολάβηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση, 2012.

269. Στα πλαίσια αυτά δημιουργήθηκε αρκετά πρόσφατα η αστική μη κερδοσκοπική εταιρεία με την επωνυμία «Ελληνική Επιστημονική Εταιρεία για τη Διαμεσολάβηση» (ΕΛΠΙΔΙΑ), η οποία έχει ως στόχο να συνενώσει όλες τις δυνάμεις και τους φορείς που επιδιώκουν την προώθηση της Διαμεσολάβησης και της Φιλικής Επίλυσης των Διαφορών στην Ελλάδα, να συνεργαστεί με ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς, ώστε να ενισχυθεί η εφαρμογή της Διαμεσολάβησης και της Φιλικής Επίλυσης των Διαφορών και να ενημερώσει τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, το πανεπιστημιακό και δικαστικό κοινό σχετικά με το ρόλο, τα οφέλη και την κοινωνική αποστολή της Διαμεσολάβησης. Βλ. <http://www.elpidia.gr/company/vision-target.html>.

270. Η συνεισφορά τους είναι ανεκτίμητη, καθότι αποτελούν τον πρώτο φορέα στον οποίο απευθύνεται το κοινό, σε περίπτωση που ανακύψει μια διαφορά. Οι ίδιοι οι δικηγόροι είναι αυτοί που θα παρακινήσουν τις περισσότερες φορές τον πελάτη τους να στραφεί στη διαμεσολάβηση, θεωρώντας ότι αποτελεί την αποτελεσματικότερη μέθοδο για την επίλυση της διαφοράς του.

οικονομικής και επαγγελματικής φύσεως²⁷¹, που έχει η εν λόγω διαδικασία και για τους ίδιους. Η νομοθετική μάλιστα θέσπιση της υποχρέωσης των Δικηγόρων να ενημερώνουν εγγράφως τους εντολείς τους, για την διαδικασία της διαμεσολάβησης²⁷², όπως χαρακτηριστικά συμβαίνει στη Γαλλία και την Ιταλία, θα αποτελούσε μια ακόμη λύση στο πλαίσιο διάδοσης του θεσμού.

- **Δημοσιοποίηση βαθμού συμμορφώσεως**

84. Περαιτέρω, η δημοσιοποίηση των αποτελεσμάτων της φιλικής διευθέτησης της καταναλωτικής διαφοράς, όπως και ο βαθμός συμμόρφωσης των μερών στις εν λόγω συμφωνίες, μέσα από τακτικές εκθέσεις και σχετικά καταναλωτικά και επιχειρηματικά έντυπα θα βοηθούσε αφενός μεν στη διάδοση του θεσμού στους παράγοντες της αγοράς, αφετέρου δε, αναλόγως και με το αποτέλεσμα, θα είχε θετικές συνέπειες ιδίως για τον προμηθευτή συνιστώντας ενδεχομένως ένα συγκριτικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της συναλλακτικής του συμπεριφοράς.

85. Εν κατακλείδι, όπως καθίσταται πασιφανές η αποτελεσματικότητα της εφαρμογής της διαμεσολάβησης στις καταναλωτικές διαφορές δεν εξαρτάται μόνον από την οικονομία, την ταχύτητα και την απλούστευση των διαδικασιών αλλά και από την γνωστοποίησή της στους παράγοντες της αγοράς (επιχειρήσεις και καταναλωτές) και ιδιαίτερα από την τήρηση ορισμένων θεμελιωδών αρχών και νομικών εγγυήσεων. Η ειρηνική επίλυση των διαφορών, βέβαια, στην πραγματικότητα έχει τις ρίζες της σε βαθύτερες αιτίες, αφού πρόκειται πρωτίστως για ζήτημα παιδείας το να μην επιδιώκουμε μονίμως την αντιπαλότητα, την έριδα και τα ακραία μέτρα, αλλά να είναι η πρώτη μας σκέψη η συμφιλιωτική διευθέτηση μίας διαφοράς, γεγονός που μπορεί να γίνει πραγματικότητα με την συστηματική και μακροπρόθεσμη διαπαιδαγώγηση. Κρίνεται λοιπόν απαραίτητη, η συστηματική καλλιέργεια της αντίστοιχης νοοτροπίας και της συνειδητοποίησης από τους παράγοντες της αγοράς των πλεονεκτημάτων της διαδικασίας σε σύγκριση με την προσφυγή στη δικαιοσύνη, η οποία σε συνδυασμό και με τις κατάλληλες νομοθετικές πρωτοβουλίες και κινητοποιήσεις του κρατικού μηχανισμού θεωρώ, ότι θα καταστήσει τη διαμεσολάβηση μέρος της νομικής πραγματικότητας.

271. Η παράσταση των δικηγόρων στη διαμεσολάβηση είναι υποχρεωτική (αρ. 8 του ν. 3898/2010), γεγονός που αυτομάτως αυξάνει την δικηγορική τους ύλη.

272. Αναφέρεται άλλωστε και στο υπ' αριθμ. 25 σημείο της αιτιολογικής έκθεσης της Οδηγίας 2008/52/ΕΕ. Η προσπάθεια εξάλλου συμβιβασμού αποτελεί μέρος των καθηκόντων του δικηγόρου (αρ. 46 παρ.1 του Κώδικα περί Δικηγόρων).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄ Η ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ ΣΤΙΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΦΟΡΕΣ

86. Στο νομικό μας σύστημα η παροχή έννομης προστασίας επί ιδιωτικών διαφορών υλοποιείται και με την κατ'αρ. 867 επ. ΚΠολΔ υπαγωγή στη διαιτησία²⁷³. Η διαιτησία συνιστά την «κατεξοχήν εκδήλωση ιδιωτικής αυτονομίας στο πεδίο της απονομής της δικαιοσύνης»²⁷⁴ και αποτελεί δικαιοδοτική τάξη, η οποία κινείται παράλληλα με την δικαστική, επιφέροντας μάλιστα από πλευράς αποτελεσμάτων ισοδύναμες έννομες συνέπειες.

1. Βασικά χαρακτηριστικά του θεσμού της Διαιτησίας – Οι Προϋποθέσεις Υπαγωγής

87. Η διαιτησία αποτελεί έναν *sui generis* θεσμό²⁷⁵, ο οποίος έχει χαρακτηριστικά ιδιωτικού δικαίου, αποδιδόμενα στη συμβατική θεμελίωση και δικονομικού δικαίου, αποδιδόμενα στη δικαιοδοτική αποστολή του και διέπεται από διατάξεις δικονομικού και ουσιαστικού δικαίου.

Η διαιτητική έννομη σχέση θεμελιώνεται με την διαιτητική συμφωνία, πραγματώνεται με το διορισμό των διαιτητών και τη διαιτητική διαδικασία και ολοκληρώνεται με την έκδοση διαιτητικής απόφασης. Σε αντίθεση με τα υπόλοιπα είδη εξώδικαστικής επίλυσης των διαφορών, η διαφορά επιλύεται από ένα τρίτο,

273. Σχετικές αναφορές στη διαιτησία υπάρχουν αρκετές και στο ίδιο το ευρωπαϊκό δίκαιο (πρωτογενές και παράγωγο), άρθρο 81 παρ. 1 εδ. 1 της ΣΛΕΕ, άρθρο 273 ΣΛΕΕ, σκέψη υπ' αριθμ. 29 της Οδηγίας 2013/11/ΕΕ “για την εναλλακτική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών”. Υφίσταται ωστόσο, μια διχογνωμία για το κατά πόσον η διαιτησία αποτελεί τρόπο εξώδικης επίλυσης της διαφοράς, η οποία πηγάζει από το γεγονός, ότι η διαιτητική απόφαση αναπτύσσει συνέπειες ουσιαστικού και δικονομικού δικαίου, που δεν συναντώνται στις λοιπές μορφές εξώδικης επίλυσης. Η δεσμευτικότητα της διαιτητικής απόφασης και μάλιστα με ισχύ δεδικασμένου την διαφοροποιεί από τις υπόλοιπες μορφές εξώδικαστικής επίλυσης των διαφορών. Βλ. *Κουτσουράδης* (1997), 153 επ· *Ζέκος*, ΔΕΕ 2002,1195 επ· *Αλεξανδρίδου*, Το Δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου - Ελληνικό και Κοινοτικό, 2010², 210. Αντίθετα βλ. *Παπαγεωργάκης*, Η διαιτησία στο ΕΒΕΑ, *Συνήγορος* 1999, 30· *Ορφανίδης*, Εναλλακτικές μορφές επίλυσης διαφορών - συμφιλίωση – διαμεσολάβηση, εισήγηση σε συνέδριο του Ερευνητικού Ινστιτούτου Δικονομικών Μελετών του Σεπτεμβρίου 2001.

274. Βλ. *Κεραμέας*, Έλεγχος της συμφωνίας περί διαιτησίας από τα πολιειακά δικαστήρια πριν από την έκδοση της διαιτητικής αποφάσεως, *Διατ.*1992, 7· *Δάτογλου*, Η συνταγματικότητα της συμφωνίας περί διαιτησίας, *ΔιοικΔ* 4.1, 588.

275. Υπήρξε διχογνωμία στο παρελθόν για την νομική φύση της διαιτησίας και είχαν διατυπωθεί τρεις εκδοχές: α) η δικονομική θεωρία, β) η ουσιαστική θεωρία, και γ) η δικαιοδοτική θεωρία (κρατούσα). Βλ. *Κουσουύλης*, «Θεμελιώδη Προβλήματα της Διαιτησίας (Β.ΘΕΩΡΙΑ)», 1996, 1 επ· *Κουσουύλης*, Δίκαιο της Διαιτησίας, 2006, 7 επ και 24 επ· *Καλαβρός*, «ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-Ι. Εσωτερική Διαιτησία», Τεύχος Α΄, 2011, 67.

αμερόληπτο πρόσωπο, αφού προηγηθεί εκατέρωθεν ακρόαση των μερών, το οποίο καταλήγει σε δεσμευτική απόφαση²⁷⁶.

89. Για να υπαχθεί ωστόσο μια διαφορά σε διαιτητική επίλυση θα πρέπει κατ' αρ. 867 ΚΠολΔ να συντρέχουν σωρευτικώς οι εξής προϋποθέσεις: α) να πρόκειται για διαφορά ιδιωτικού δικαίου, εξαιρουμένων των διαφορών που αναφέρονται στο αρ.663 ΚΠολΔ, β) να υφίσταται συμφωνία των μερών και γ) να έχουν τα μέρη εξουσία διάθεσης του αντικείμενου της διαφοράς.

Συγκεκριμένα:

• Διαφορές Ιδιωτικού Δικαίου

90. Καταρχήν αντικείμενο διαιτητικής επίλυσης μπορεί να αποτελέσει ό,τι αποτελεί και αντικείμενο δίκης ενώπιον των τακτικών δικαστηρίων, δηλαδή κάθε διαφορά ιδιωτικού δικαίου αναφεύσα ήδη ή μέλλουσα να προκύψει από ορισμένη έννομη σχέση²⁷⁷. Από την διαιτητική υπαγωγή εξαιρούνται ωστόσο ρητώς οι διαφορές, που διαλαμβάνονται στο άρθρο 663 ΚΠολΔ²⁷⁸. Σε κάθε περίπτωση δεκτικές υπαγωγής σε πρώτη ανάγνωση²⁷⁹ είναι και οι καταναλωτικές διαφορές, γεγονός που έχει ιδιαίτερα πρακτικό ενδιαφέρον, καθότι οι συμβάσεις πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών έχουν μεγάλη συχνότητα εφαρμογής στην καθημερινή πρακτική²⁸⁰.

276. Βλ. Φουστούκος, ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ (ΜΕΛΕΤΕΣ, ΑΡΘΡΑ, ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ), 2000,15 επ.

277. Ως αντικείμενο έχουν την ύπαρξη ή ανυπαρξία έννομης σχέσης, είτε επιμέρους εκδηλώσεις ως προς τα υποκείμενα, τα αντικείμενα, το περιεχόμενο του δικαιώματος, τη διάπλαση έννομης σχέσης, την υποχρέωση προς παροχή κ.α. Βλ. ενδεικτικώς: ΕφΑθ.5522/2002, Αρμ. 2003, 1658· ΕφΑθ. 1944/2006, ΝΟΜΟΣ· Εφ.Δωδ. 19/2008, ΝΟΜΟΣ· ΑΠ 506/2010, ΝΟΜΟΣ· ΕφΑθ. 6020/2011, ΔΕΕ 2012, 375· Καλαβρός, Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας, 2011,219.

278. Εξαιρούνται από την υπαγωγή σε διαιτητική επίλυση οι εργατικές διαφορές, αφενός μεν διότι υπάγονται στον Οργανισμό Μεσολάβησης και Διαιτησίας (Ο.Μ.Ε.Δ.), αφετέρου δε για λόγους δημοσίου συμφέροντος. Ο Ο.Μ.Ε.Δ. λειτουργεί από το 1990 με κύρια δραστηριότητά του τη διαμεσολάβηση και την έκδοση διαιτητικών αποφάσεων σε ανακύπτουσες διαφορές ανάμεσα σε εργοδότες και εργαζομένους. Βλ. σχετικές εκδοθείσες αποφάσεις: ΔΑ 49/2007, ΔΑ 45/2007, ΔΑ 46/2007.

279. Βλ. σχετικό προβληματισμό που αναλύεται κατωτέρω, στις υπ' αριθμ. 209 επ. παραγράφους.

280. Βλ. Κεραμέας, Αρμ. 1980, 860· Ο Ίδιος, Νομικές Μελέτες 1994, 259, όπου αναφέρεται χαρακτηριστικά στην διαιτητική επίλυση των διαφορών ανάμεσα στον κύριο του ακινήτου-αγοραστή και τον εργολάβο από σύμβαση που αφορά σε αντιπαροχή. Οι εν λόγω διαφορές υπαχθείσες σε διαιτητική επίλυση, επιλύονται σε ποσοστό 78% υπέρ των καταναλωτών -αγοραστών. Με όλες τις επιφυλάξεις, που επιβάλλονται από την πενιχρότητα του στατιστικού υλικού διαφαίνονται κάποια ψήγματα εφαρμογής της διαιτησίας και στις καταναλωτικές διαφορές.

- **Η Συμφωνία Διαιτησίας**

91. Η συμφωνία διαιτησίας αποτελεί πρωταρχικό στοιχείο της διαιτησίας, καθώς από το συνδυασμό των αρ. 8 και 5 Σ συνάγεται, ότι τα μέρη μπορούν να αποκλείσουν με τη θέλησή τους το νόμιμο δικαστή, υπαγάγοντας τη διαφορά σε διαιτητική επίλυση, γεγονός που πραγματοποιείται με τη διαιτητική συμφωνία²⁸¹.

Το συνηθέστερο είναι να ενσωματώνεται η συμφωνία περί διαιτησίας, στη σύμβαση που συνάπτουν τα μέρη για να ρυθμίσουν τις μεταξύ τους σχέσεις δεσμευόμενοι, ότι τυχόν μελλοντικές διαφορές τους, που θα προκύψουν από συγκεκριμένη έννομη σχέση, θα υπαχθούν σε διαιτησία (ρήτρα διαιτησίας – arbitration clause)²⁸². Η ρήτρα αυτή είναι δεσμευτική για τα μέρη²⁸³ και διατηρεί το κύρος της, χωρίς να επηρεάζεται από την τύχη της κύριας συμβάσεως²⁸⁴. Ειδικά στις καταναλωτικές διαφορές η ρήτρα διαιτησίας, λαμβάνει συνηθέστερα τη μορφή ΓΟΣ, αποτελώντας έτσι ένα μοχλό πίεσης, κατά την κρατούσα άποψη²⁸⁵, προς το ασθενέστερο μέρος, τον καταναλωτή για εξώδικο συμβιβασμό²⁸⁶.

281. Βλ. *Μαθιουδάκης*, Αγορά Χωρίς Σύνορα, 2004, 69 επ· *Καλαβρός*, ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-Ι. Εσωτερική Διαιτησία, Τεύχος Α', 2011, 7 επ· *Γραμματικάκη-Αλεξίου/Παπασιώπη – Πασιά/Βασιλακάκης*, Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο, 2012, 470 επ.

282. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η ρήτρα με την εξής μορφή, «Αγγλικό Δίκαιο – Διαιτησία- Λονδίνο σύμφωνα με ICC Rules, η οποία έχει κριθεί ως έγκυρη. ICC Rules: είναι οι Κανόνες του Διεθνούς Εμπορικού Επιμελητηρίου. Βλ. www.icc.gr · *G.Verveniotis*, International Commercial Arbitration II, 2000, 475 επ.

283. Έτσι, σε περίπτωση που κάποιο μέρος παρά την ύπαρξη της συμφωνίας διαιτησίας καταφύγει ενώπιον των Δικαστηρίων ενεργοποιούνται οι δικονομικές συνέπειες αυτής. Το κύρος της ρήτρας διαιτησίας κρίνεται από το πολιτικό Δικαστήριο προβαίνει στον έλεγχο του κύρους της ρήτρας διαιτησίας παρεμπιπτόντως (αρ. 284) ΚΠολΔ, κατόπιν προβληθείσας ενστάσεως και αν την κρίνει βάσιμηπραπέμπει την υπόθεση στη διαιτησία λόγω έλλειψης δικαιοδοσίας, διατηρώντας ωστόσο τις συνέπειες της αγωγής και συνεπώς αν πάψει η συμφωνία διαιτησίας, επαναφέρεται η αγωγή με κλήση, γεγονός που συμβαίνει και επί αλλοδαπής διαιτησίας (αρ. 264 ΚΠολΔ). Βλ. ΑΠ 816/1993, ΝΟΜΟΣ· Εφαθ. 8676/1999· Entscheidungen des Bundesgerichtshofs in Zivilsachen - BGHZ 41, 104 Neue Juristische Wochenschrift (NJW) 1980, 2136 51· *Habscheid*, "Die Kündigung des Schiedsvertrages aus wichtigem Grund", KTS, 1980, 285 επ· *Καλαβρός*, Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας, 2011, 229 επ.

284. Έχει επικρατήσει νομολογιακά ο κανόνας της αυτονομίας (separability/severability/autonomie) της διαιτητικής ρήτρας έναντι της κύριας συμβάσεως. Ενδεικτικώς, ΑΠ 329/1977 ΝοΒ 1977, 340· ΠΠρΑθηνών 2543/1992 ΝοΒ 1993,535· ΠΠρΑθηνών 1039/1993, ΕΕμπΔ 1994, 78· *Κουσουλής*, Θεμελιώδη προβλήματα της διαιτησίας, 1996, 87· *Κομνηνού*, Δίκαιο ελεύθερου ανταγωνισμού και διαιτησία, ΔΕΕ 2012, 11 επ.

285. Σύμφωνα με τον *Μπέη*, ΠολΔΓενΑρχ & Ερμην. των άρθρων, Γεν Εισαγωγή στη διαιτησία, 1994, η ρήτρα αυτή είναι έγκυρη, εφόσον η υπογραφή των μερών τεθεί και κάτω από τους εν λόγω έντυπους όρους.

286. Βλ. αναλυτικά κατωτέρω, υπ' αριθμ. 101 επ. παραγράφους, όπου αναλύεται λεπτομερώς το κύρος της ρήτρας διαιτησίας σε καταναλωτική σύμβαση.

Πέραν της εν λόγω δυνατότητας για υπαγωγή της διαφοράς σε διαιτητική επίλυση, υπάρχει και η δυνατότητα σύναψης συμφωνίας για διαφορές, που έχουν ήδη δημιουργηθεί (*submission agreements*).

Σε κάθε περίπτωση, για να είναι έγκυρη η συμφωνία περί διαιτησίας απαιτείται: α) η προέλευση της διαφοράς από μια έννομη σχέση²⁸⁷, β) η δυνατότητα υπαγωγής των διαφορών αυτών σε διαιτησία, γ) η ικανότητα των μερών, δ) το σύννομο περιεχόμενο και ε) η τήρηση νόμιμου τύπου (αρ. 869 ΚΠολΔ)²⁸⁸.

Η συμφωνία για διαιτησία θα πρέπει να καταρτίζεται εγγράφως²⁸⁹. Το έγγραφο απαιτείται ως συστατικός τύπος της συμφωνίας²⁹⁰, ωστόσο η έλλειψή του θεραπεύεται, εάν αυτοί που συνομολόγησαν τη συμφωνία εμφανιστούν στους διαιτητές και λάβουν ανεπιφύλακτα μέρος στη διαιτητική διαδικασία.

Αναφορικά δε με το περιεχόμενο της συμφωνίας αξίζει να αναφερθεί, ότι η συμφωνία περί διαιτησίας θα πρέπει να αφορά την επιτέλεση γνήσιου δικαιοδοτικού έργου και όχι την απλή διαπίστωση πραγματικών γεγονότων²⁹¹. Επιπροσθέτως, τα μέρη απαιτείται να αποκλείουν την προσφυγή στα δικαιοδοτικά όργανα της πολιτείας. Σε αντίθετη περίπτωση, η ανάθεση σε τρίτο θα έχει χαρακτήρα συμβιβαστικής ή διαμεσολαβητικής αποστολής.

Τέλος η έγκυρη εν τέλει σύναψή της συνεπάγεται δικονομικά²⁹² και ουσιαστικά²⁹³ αποτελέσματα.

287. Δεν είναι ανάγκη, να μνημονεύονται οι συγκεκριμένες διαφορές, απαιτείται όμως να αναφέρεται η ορισμένη έννομη σχέση από την οποία θα προέλθουν οι διαφορές. Η περαιτέρω ερμηνεία, εφόσον κρίνεται αναγκαίο, γίνεται βάσει των αρ. 173 και 200 ΑΚ. Βλ. ενδεικτικώς ΟΛΑΠ 1481/1977, ΔΙΑΙΤ 1992, 460· ΑΠ 877/2000, ΔΕΕ 2001, 408· Εφ.Αθ. 5522/2002, οπ· Εφ.Αθ. 1944/2006, ΝΟΜΟΣ· ΑΠ 2004/2007, ΕλλΔνη 5/2009, 1357· Εφ.Δωδ. 19/2008, οπ· ΑΠ 506/2010, ΝΟΜΟΣ· Εφ.Αθ. 6020/2011, ΔΕΕ 2012/375· *Οικονομόπουλος*, Η αυτοτέλεια της συμφωνίας περί διαιτησίας και η έννοια της συμφωνίας - «αι διαφοραί εκ της συμβάσεως υπάγονται εις διαιτησίαν», Δ 5, 707· *The Competence- Competence Principle, Revisited*, J. Int' l Arb. 24/3 (2007), 231 επ· *Δημολίτσα*, Η εξέλιξη και οι συνεχιζόμενες παρεξηγήσεις της Kompetenz - kompetenz στη διαιτησία, ΔΕΕ 1998, 1181 επ· *Φουστούκος*, Η εγκυρότητα της συμφωνίας περί διαιτησίας και ο έλεγχος της, ΝοΒ 35, 1366.

288. Βλ. μεταξύ άλλων *Μαντάκου*, Η κατάρτιση της διαιτητικής συμφωνίας, Διαιτησία 1995, 15.

289. Τα ίδια ισχύουν και στην Ολλανδία όπως και στην Ελβετία. Βλ. ΟΛΑΠ 967/1973· ΕφΠειρ.1401/1981, ΔΙΑΙΤ 1992,313· ΕφΠειρ 200/1997, ΕΝαυτΔ 1997,76· ΕφΑθ. 5522/2002, οπ· ΕφΑθ.2471/2006, ΔΕΕ 2006/1294· ΑΠ 2004/2007, ΝΟΜΟΣ· ΕφΑθ 1105/2009, ΕφΑΔ 2010,721 επ· *Κουσουλής*, (1996), 69 επ· *Τσικούρη*, Ζητήματα τύπου της συμφωνίας περί διαιτησίας, ΔΕΕ 1998, 1198 επ· *Φουστούκος*, (2000), 22 επ· *Καλαβρός*, Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας, 2011,147 επ.

290. ΟΛΑΠ 1481/1977, οπ· Εφ.Αθ. 4508/1981, ΔΙΑΙΤ 1992, 431· Εφ.Αθ. 3259/1999, ΕλΔνη 1999, 1582· Εφ.Αθ. 168/2004, ΔΕΕ 2004,569· ΕφΑθ. 2471/2006, οπ· Εφ.Αθ. 1105/2009, ΕφΑΔ 2010, 721.

291. Βλ. *Κουσουλής*, Θεμελιώδη προβλήματα της διαιτησίας, 1996, 13 επ.

292. Όπως ο αποκλεισμός της κρατικής δικαιοδοσίας για την επίλυση της συγκεκριμένης διαφοράς, η εξουσία κρίσης των διαιτητών, οι έννομες συνέπειες της διαιτητικής αποφάσεως, η διακοπή της παραγραφής (αρ. 296 ΚΠολΔ), η εκκρεμοδικία (αρ. 222 ΚΠολΔ). Βλ. *Καΐσης*,

- **Εξουσία Διαθέσεως του αντικειμένου της διαφοράς**

92. Η εξουσία των μερών για διαιτητική υπαγωγή της διαφοράς τους δεν είναι απεριόριστη. Φραγμό αυτής αποτελεί η δημόσια τάξη. Η διάταξη του αρ. 867 ΚΠολΔ εκλαμβάνοντας τη διαιτητική συμφωνία ως διαθετική δικαιοπραξία θέτει δύο προϋποθέσεις, μια υποκειμενική και μια αντικειμενική όσον αφορά την ιδιότητα της διαφοράς, χαράσσοντας τη διαχωριστική γραμμή ανάμεσα στην ανάγκη εξασφάλισης της προστασίας των κοινωνικών συμφερόντων αφενός και την ανάγκη υλοποίησης της ελεύθερης βούλησης των μερών από την άλλη.

Μολονότι δεν προσδιορίζονται ρητώς στο νόμο σε ποιες περιπτώσεις υπάρχει εξουσία διάθεσης²⁹⁴, ωστόσο γίνεται δεκτό, ότι τα μέρη στερούνται εξουσίας διάθεσης οσάκις αναφέρονται σε έννομες σχέσεις που διέπονται από αναγκαστικού δικαίου διατάξεις, πράγμα βέβαια το οποίο κρίνεται σε συνάρτηση πάντοτε με τις οικείες διατάξεις του ουσιαστικού δικαίου. Έτσι, δεν μπορούν να υπαχθούν σε διαιτησία έννομες σχέσεις, που αφορούν ζωτικά συμφέροντα της πολιτείας ή ανώτατες ηθικές αρχές (π.χ. στην περίπτωση των διαφορών πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας, ανταγωνισμού, ή ενός διπλώματος ευρεσιτεχνίας²⁹⁵, ενός εμπορικού σήματος, κ.α.). Στις περιπτώσεις αυτές οι διαφορές θεωρούνται μη διαιτητέσιμες (non arbitrable). Η εν λόγω διάταξη επιδιώκει τον αποκλεισμό της υπαγωγής σε διαιτησία εννόμων σχέσεων που ενδιαφέρουν άμεσα τη δημόσια τάξη, η διάγνωση των οποίων γίνεται αποκλειστικώς από την κρατική δικαιοδοσία²⁹⁶.

“Ακύρωση διαιτητικών αποφάσεων”, 1989², 157, όπου επικαλείται τον Rosenberg-Schwab (174 VIII), αλλά παραθέτει και την άποψη των Stein-Jonas-Schlosser· *Δεληκωστόπουλος-Σινανιώτης*, Ερμ. ΚΠολΔ άρθρο 273, 1989, 276· *Νίκας*, Η ένσταση της εκκρεμοδικίας στην πολιτική δίκη, 1991, 56 επ· *Κουσουλής* (2006), 7 επ και 24 επ· *Καλαβρός*, «ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-Ι. Εσωτερική Διαιτησία», Τεύχος Α', 2011, 67.

293. Όπως η υποχρέωση παράλειψης έγερσης αγωγής ενώπιον των κρατικών δικαστηρίων, η υποχρέωση τήρησης της ρήτρας, η υποχρέωση σύμπραξης των μερών στη συγκρότηση του διαιτητικού δικαστηρίου.

294. Συνήθως ζητήματα που έχουν άμεσο οικονομικό όφελος αποτελούν διαιτητέσιμες διαφορές (arbitrable).

295. Εξαιρούνται οι συμβατικές παραχωρήσεις χρήσεως των δικαιωμάτων αυτών (π.χ. copyright, ευρεσιτεχνίας, know-how) από τρίτους και στην περίπτωση αυτή τα θέματα εγκυρότητας της μεταβίβασης, εφαρμογής, παραχώρησης, λήξης της σύμβασης μπορούν να υπαχθούν σε διαιτησία. Απαιτήσεις αποζημίωσης για παράνομη χρησιμοποίηση ευρεσιτεχνίας, σήματος κ.α. κατά κρατούσα άποψη μπορούν. Βλ. *Φουστούκος*, (2000), 19 επ· *Παππάς*, ΔΕΕ 2002, 692 επ.

296. Βλ. *Παππάς*, ΔΕΕ 2002, 684 επ· *Κουσουλής*, 2006, 30 επ· *Καλαβρός*, Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας, 2011, 93.

Εν κατακλείδι, αντικείμενο της συμφωνίας για διαιτησία μπορεί να αποτελέσει ό,τι αποτελεί και αντικείμενο δίκης ενώπιον των τακτικών δικαστηρίων, δηλαδή κάθε διαφορά ιδιωτικού δικαίου αναφεύσα ήδη ή μέλλουσα να προκύψει από ορισμένη έννομη σχέση, εφόσον οι ενδιαφερόμενοι έχουν την εξουσία ελεύθερης διάθεσης του αντικειμένου της διαφοράς και δεν πρόκειται για τις διαφορές που διαλαμβάνονται στο άρθρο 663 ΚΠολΔ.

2. Η Διαδικασία της Διαιτησίας (αρ. 867 επ. ΚΠολΔ)

2.1 Τα Στάδια της Διαδικασίας - Εφαρμοζόμενοι Κανόνες

93. Η διαιτησία αναπτύσσεται σε τέσσερα στάδια, τα οποία αποτελούν ενιαίο σύνολο²⁹⁷. Συγκεκριμένα: α) σε πρώτο στάδιο συντελείται η υπογραφή της συμφωνίας, β) ακολουθεί ο διορισμός των διαιτητών²⁹⁸, γ) η κυρίως διαιτητική διαδικασία²⁹⁹, η οποία χρονικά εκτείνεται από τη συγκρότηση του διαιτητικού δικαστηρίου έως την έκδοση διαιτητικής απόφασης και τέλος δ) έχουμε την έκδοση της διαιτητικής απόφασης³⁰⁰.

Από τη στιγμή που θα συγκροτηθεί το διαιτητικό δικαστήριο αρχίζει η διαιτητική διαδικασία. Εφόσον λοιπόν έχει συναφθεί η συμφωνία διαιτησίας, ακολουθεί ο ορισμός των διαιτητών. Ένα από τα βασικότερα πλεονεκτήματα της διαιτησίας έναντι της τακτικής δικαιοσύνης είναι το γεγονός, ότι τα μέρη επιλέγουν μόνα τους το άτομο που θα έχει αποφασιστική αρμοδιότητα και κυρίως δύνανται να επιλέξουν κάποιον, ο οποίος λόγω των ειδικών επιστημονικών, τεχνικών ή ακόμα και εμπειρικών του γνώσεων, θα είναι ο πλέον κατάλληλος να επιληφθεί της διαφοράς, αφού θα αντιληφθεί πλήρως και σε βάθος το αντικείμενο της υπόθεσης.

94. Η διαιτητική διαδικασία είναι απαλλαγμένη κατά κανόνα από την τυπικότητα και αυστηρότητα που χαρακτηρίζει τη διαδικασία ενώπιον των κρατικών δικαστηρίων³⁰¹. Οι διατάξεις της πολιτικής δικονομίας δεν εφαρμόζονται ευθέως αλλά αναλόγως, αν οι σκοποί που υπηρετούν ευρίσκουν έδαφος εφαρμογής στην διαιτησία. Γενικά στη διαιτητική διαδικασία επιδιώκονται πιο εύκαμπτες λύσεις³⁰². Η έλλειψη

297. Βλ. *Καλαβρός*, Η έννοια της αλλοδαπής διαιτητικής απόφασης, 1983, 84 επ.

298. Βλ. *Σινανίδης*, Ο ορισμός των διαιτητών, *Διαιτησία* 1995, 53.

299. Βλ. *Φουστούκος*, Η διαιτητική διαδικασία, Δ, 222· *Βερβενιώτου*, Θέματα εκ της ενώπιον των διαιτητών διαδικασίας, ΝοΒ 21, 1261.

300. Βλ. *Καλαβρός*, ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-Ι. Εσωτερική Διαιτησία, 2011, 38 επ.

301. Βλ. *Καλαβρός*, ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-Ι. Εσωτερική Διαιτησία, 2011, 54 επ· *Scarpino*, Mandatory Arbitration of Consumer Disputes: A proposal to ease the financial burden on low-income consumers, 2003, 680.

302. Υπάρχουν και ορισμένοι θεωρητικοί, που κατατάσσουν στα ενδεχόμενα αρνητικά στοιχεία της διαδικασίας, την εν γένει ευελιξία της διαιτησίας, την μυστικότητα αυτής και την μη εξάρτησή της από το νομολογιακό προηγούμενο. Ως μειονέκτημα της εν γένει ευελιξίας της διαδικασίας

τυπικότητας και αυστηρότητας γίνεται αισθητή από τη δυνατότητα διάπλασης της από τα μέρη της ακολουθητέας διαδικασίας³⁰³, από τον τρόπο κοινοποίησης των εγγράφων³⁰⁴ από την κάμψη της αρχής του αμετάβλητου της οριοθέτησης του αντικειμένου της δίκης³⁰⁵, από την απαλλαγή των τύπων στην απόδειξη κ.α.

Οι διαιτητές κρίνουν στα πλαίσια του συστήματος της ελεύθερης εκτίμησης των προσαγόμενων από τους διαδίκους αποδείξεων, έχουν όμως ταυτοχρόνως την υποχρέωση να ακολουθήσουν τη διαδικασία απόδειξης, που προβλέπεται από τους εφαρμοστέους κατά περίπτωση κανόνες περί αποδείξεων, προκειμένου να καταλήξουν στο σχηματισμό δικανικής πεποίθησης. Η εξουσία τους προσδιορίζεται κατ'αντικείμενο στο νόμο και στη βούληση των μερών. Η εμπέδωση της αμεροληψίας και της ανεξαρτησίας των διαιτητών εναπόκειται κατά κύριο λόγο στην προσωπική ανεξαρτησία των διαιτητών έναντι των διαδίκων αλλά και έναντι του πραγματικού υλικού³⁰⁶.

Ελάχιστα προαπαιτούμενα της διαιτητικής διαδικασίας αποτελούν η αρχή της ισότητας³⁰⁷, της ακροάσεως³⁰⁸ και η μυστικότητα της διαδικασίας.

Η διαδικασία της διαιτησίας προσομοιάζει πολύ με τη δικαστική, αφού υπάρχει η δυνατότητα εξετάσεως μαρτύρων και διεξαγωγής αποδείξεων, ενώ για τη λήψη της διαιτητικής αποφάσεως, εφόσον δεν προβλέπεται κάτι στη συμφωνία των μερών, όταν υπάρχουν πολλοί διαιτητές αποφασίζουν όλοι από κοινού με τον επιδιαιτητή, κατά

σημειώνεται και η μη εφαρμογή των ευεργετικών διατάξεων που έχουν θεσπιστεί για την προστασία του καταναλωτή, ανάμεσα στις οποίες συγκαταλέγεται και η αντιστροφή του βάρους απόδειξης. Βλ. *Mastry*, Arbitration of Consumer Disputes – The AAA' s Consumer Due Process Protocol, *Journal of Texas Consumer Law*, 43· *Scarpino Julia*, Mandatory Arbitration of Consumer Disputes: A proposal to ease the financial burden on low-income consumers, 2003, 685· *Bates*, A consumer's dream or Pandora's Box: Is Arbitration a Viable Option for Cross-Border Consumer Disputes?, *Fordham International Law Journal*, 2003, 863.

303. Χωρίς βεβαίως να παραβιάζονται οι κανόνες αναγκαστικού δικαίου του *forum*. Αρ. 886 παρ. 1 ΚΠολΔ, άρ. 19 παρ.1 ν. 2735/1999.

304. Αρ. 873 παρ.1 και 2 ΚΠολΔ, άρ.21 του ν. 2735/1999, όπου δεν απαιτείται να ακολουθείται η τυπική διαδικασία επίδοσης δια του δικαστικού επιμελητή.

305. Όπου καταρχήν δεν εφαρμόζονται οι αυστηρές διατάξεις των άρ.216 και 223-224 ΚΠολΔ. Βλ. *Κουσούλης* (2006), 94· *Καλαβρός*, «ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-Ι. Εσωτερική Διαιτησία», 2011, 55 επ· *Καλαβρός*, Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας, 2011, 209 επ.

306. Απαγορεύεται κατά την κρίση της διαφοράς να χρησιμοποιήσει τυχόν ιδιωτικές του γνώσεις, διαφορετικά, ο διαιτητής θα έχανε την ιδιότητα του τρίτου κριτή και θα γινόταν μάρτυρας της υποθέσεως με αποτέλεσμα να παραβιάζεται η αρχή της ίσης μεταχειρίσεως και η αρχή της εκατέρωθεν ακροάσεως.

307. Προβλέπεται άλλωστε στα αρ. 886 παρ. 2 ΚΠολΔ, αρ. 5 παρ.1 Σ.Ν.Υ, αρ.18 ν. 2735/1999. Βλ. ΟΛΑΠ 13/1995, Δνη 1995,1524· ΑΠ 71/1995, ΔΕΕ 1995,1098· ΕφΑθ. 2061/2002 ΕΛΔνη 2002,1070· ΕφΠειρ. 923/2003, Αχ.Νομ2004, 294· ΕφΑθ. 8224/2003, Δνη 2004,514· ΑΠ 1428/2005, ΔΕΕ 2006,76· *Κεραμέας/Κονδύλης/Νίκας*, Ερμηνεία του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας II, 2000, 78.

308. Άρ.897 παρ.6 ΚΠολΔ. Βλ. ΕφΑθ. 6839/1986, ΕλλΔνη 1986, 1489· ΟΛΑΠ 13/1995, οπ· ΑΠ 714/1997, Δ 1998, 311· ΑΠ 1779/1999 ΔΕΕ 2001, 407· ΑΠ 404/2000, ΕΛΔνη 2000, 1313· ΑΠ 1668/2005, ΝΟΜΟΣ· *Καλαβρός*, Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας, 2011, 114 επ· *Κουσούλης* (2006), 88 επ.

πλειοψηφία. Αν δεν σχηματιστεί πλειοψηφία, υπερισχύει η γνώμη του επιδαιτητή. Η διαιτητική απόφαση συντάσσεται εγγράφως και πρέπει να υπογράφεται ιδιοχείρως από τους διαιτητές. Από την υπογραφή της και υπό τις προϋποθέσεις του δεδिकाσμένου³⁰⁹ αποτελεί εκτελεστό τίτλο.

2.2 Η Διαιτητική Απόφαση

95. Το καθοριστικό στοιχείο της διαιτησίας και ταυτόχρονα το στοιχείο, που τη διαφοροποιεί από άλλες μορφές εξώδικης επίλυσης διαφορών, είναι η δεσμευτικότητα της απόφασης που θα εκδοθεί από τους διαιτητές³¹⁰. Η διαιτητική απόφαση είναι τελεσίδικη και αμετάκλητη, έχει δεσμευτικό χαρακτήρα και συνιστά λειτουργικά ένα πλήρες υποκατάστατο της δικαστικής απόφασης³¹¹ και ως τέτοιο, κατόπιν συμφωνίας των μερών³¹² ή παρελθούσης απράκτου της προθεσμίας προσφυγής³¹³, δημιουργεί κατ'άρ. 896 ΚΠολΔ δεδिकाσμένο.

96. Η διαιτητική απόφαση δεν υπόκειται σε ένδικα μέσα, εκτός και αν με τη συμφωνία διαιτησίας έχει συμφωνηθεί η προσφυγή σε άλλους διαιτητές³¹⁴. Ωστόσο η

309. Ειδικότερα η διαιτητική απόφαση παράγει δεδिकाσμένο εφόσον: α) υπεγράφη νομίμως (άρ.892 ΚΠολΔ), β) έχει χαρακτήρα εν όλω ή εν μέρει οριστικό (ΑΠ 91/1993, ΔΕΕ 1996,779), γ) δεν βαρύνεται με κανένα από τα ελαττώματα που την καθιστούν ανύπαρκτη κατ'άρ. 901 ΚΠολΔ, δ) δεν έχει συμφωνηθεί η προσβολή της με προσφυγή κατ'άρ. 895 παρ.2 ΚΠολΔ και ε) αποφαίνεται για έννομη σχέση ή δικαίωμα (ΑΠ 456/1980, ΝοΒ 1980,1927: δεν αποφαίνεται για νομικά ή πραγματικά περιστατικά μόνο). Περαιτέρω να σημειωθεί, ότι η προθεσμία άσκησης αγωγής ακύρωσης κατά της διαιτητικής απόφασης ή η άσκηση αυτής δεν αναστέλλουν την επέλευση του δεδिकाσμένου (άρ.897 ΚΠολΔ) και των λοιπών εννόμων συνεπειών, οι οποίες τελούν υπό την διαλυτική αίρεση της μεταγενέστερης ακύρωσης της διαιτητικής απόφασης με δικαστική. Το δεδिकाσμένο λαμβάνεται υπόψη αυτεπάγγελα (άρ. 896 εν συνδ.με αρ. 332 ΚΠολΔ). Αποκλείεται μάλιστα η ελεύθερη διάθεσή του από τα μέρη, ακόμη και αν τα μέρη μετά την έκδοση της απόφασης αποφασίσουν να καταργήσουν τη συμφωνία διαιτησίας, το δεδिकाσμένο δε θίγεται. Βλ. *Κεραμέας/Κονδύλης/Νίκας*, 2000, 1679 επ· *Κουσούλης* (2006), 137 επ· *Καλαβρός*, Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας, 2011, 311 επ.

310. Ο συμβιβασμός διαφέρει ριζικά από την διαιτητική απόφαση, αφού η τελευταία έχει διαγνωστικό χαρακτήρα εξοπλισμένο με δεδिकाσμένο, ενώ ο συμβιβασμός συνιστά αμιγώς διαπλαστική απόφαση. Αποτελεί μια απλή συμφωνία των μερών με την οποία επιλύουν την διαφορά τους και καταλήγει σε απόφαση νομικά ανύπαρκτη, υπό την έννοια, ότι δεν παράγει δεδिकाσμένο. Βλ. *Μπέης*, Πολιτική Δικονομία, Γενικές Αρχές και ερμηνεία των άρθρων, αρ.867 επ, 1994, 20 επ.

311. Συνιστά αυθεντική διάγνωση του εάν επήλθαν ή όχι επικαλούμενες ή αποκρουόμενες από τους διαδίκους έννομες συνέπειες. Η διαιτητική απόφαση παράγει κύριες (π.χ. δεδिकाσμένο, διαπλαστική ενέργεια, εκτελεστότητα) και δευτερεύουσες έννομες συνέπειες (επέρχονται δυνάμει ειδικής διάταξης νόμου π.χ. για εγγραφή υποθήκης). Οι τελευταίες διακρίνονται περαιτέρω σε παρεπόμενες μεταξύ των μερών και αντανακλαστικές σε τρίτους (π.χ. στον εγγυητή). Βλ. ΕφΑθ 7941/2000, ΕΛΔνη 2002, 249· *Καλαβρός*, ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-Ι., 2011, 57 επ.

312. Σύμφωνα με το άρ.895 ΚΠολΔ.

313. Αρ. 899 παρ.2 ΚΠολΔ.

314. Αρ. 895 ΚΠολΔ.

οριστική³¹⁵ διαιτητική απόφαση επιδέχεται, μέσω της αγωγής ακύρωσης³¹⁶, τόσο προληπτικού³¹⁷ όσο και κατασταλτικού ελέγχου³¹⁸. Η εκ των προτέρων (ex ante) παραίτηση από το δικαίωμα να ασκηθεί αγωγή ακύρωσης είναι άκυρη, σύμφωνα με το αρ. 900 ΚΠολΔ, ενόψει του δημοσίου συμφέροντος να ελέγχονται οι διαιτητικές αποφάσεις από τα τακτικά δικαστήρια³¹⁹, γεγονός που ειδικά στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών συνιστά ουσιώδες δικονομικό «όπλο». Περαιτέρω παρέχεται το δικαίωμα, απροθέσμως ενώπιον του Εφετείου, άσκησης, επί εσωτερικής διαιτησίας³²⁰, αγωγής αναγνώρισης της ανυπαρξίας διαιτητικής αποφάσεως³²¹ για τους περιοριστικά αναφερόμενους στο άρθρο αυτό λόγους³²².

Εφόσον επιδικάζεται απαίτηση, η διαιτητική απόφαση συνιστά κατ'αρ. 904 παρ. 2 β' ΚΠολΔ εκτελεστό τίτλο³²³. Περαιτέρω, για την περιαφή του εκτελεστήριου τύπου απαιτείται η κατάθεση του πρωτοτύπου της διαιτητικής αποφάσεως στη Γραμματεία του Μονομελούς Πρωτοδικείου της περιφέρειας στην οποία εξεδόθη³²⁴. Ενόψει των

315. Διακρίνονται από τις μη οριστικές αποφάσεις, οι οποίες διαθέτουν κατά κανόνα παρεμπόδιση αποστολή επιλύοντας θέματα αναγκαία για την πρόοδο της διαδικασίας, όπως εφαρμοστέου δικαίου, διεξαγωγής αποδείξεων κ.α. Βλ. ΑΠ 91/1993, ΔΕΕ 1996,779· *Κουσούλης* (2006), 128 επ.

316. Αρ. 897 ΚΠολΔ. Βλ. *Φουστούκος*, Η εγκυρότητα της συμφωνίας της διαιτησίας και ο έλεγχός της, ΝοΒ 1987,1366· *Μαρκουλάκης*, Το διαδικαστικό πλαίσιο του δικαστικού ελέγχου των διαιτητικών αποφάσεων, Ερευνητικό Ινστιτούτο Δικονομικών Μελετών, 2014.

317. Ελέγχεται π.χ. εάν ο νόμος δεν επιτρέπει την υπαγωγή μιας διαφοράς σε διαιτησία, αν καταρτίστηκε έγκυρα η διαιτητική συμφωνία κ.α. Σκοπός είναι να εξετασθεί από το τακτικό δικαστήριο κατά πόσον η απονομή δικαιοσύνης από τους διαιτητές ανταποκρίθηκε στις τασσόμενες από τον νόμο προϋποθέσεις. Βλ. Α.Π. 9092/1992, ΝΟΜΟΣ· *Κουσούλης* (1996), 33· *Κεραμέας*, Έλεγχος της συμφωνίας διαιτησίας από τα πολιτικά δικαστήρια πριν την έκδοση διαιτητικής απόφασης, Νομικές Μελέτες II, 437 επ.

318. Αναφορικά με την έκταση της εξουσίας των διαιτητών ή σχετικά με το εάν έπαυσε να ισχύει η διαιτητική συμφωνία κ.α.

319. Επιτρεπτός είναι όμως ο εκ των προτέρων (ex ante) συμβατικός αποκλεισμός της προσβολής της διαιτητικής απόφασης, εφ' όσον κυρωθεί με νόμο. Βλ. Εφ.Αθ. 90/1992, ΝΟΜΟΣ· *Κουσούλης* (2006), 149.

320. Εσωτερική διαιτησία υφίσταται, όταν δεν υπάρχει στοιχείο αλλοδαπότητας. Βλ. για ορισμό διεθνούς διαιτησίας αρ.1 παρ. 2 του ν. 2735/1999. Βλ. *Fragistas*, Arbitrage etranger et arbitrage international en droit prive, *Rev.crit.dr.int.priv.*1960, 15· *P. Gottwald*, International Arbitration, Current Positions and Comparative Trends, 1996, 211· *Κουσούλης* (2006), 148.

321. Αρ. 901 ΚΠολΔ.

322. Δύναται να προβληθεί και κατ' ένσταση, λ.χ. όταν επιχειρείται βάσει αυτής αναγκαστική εκτέλεση. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η ανυπαρξία διαιτητικής απόφασης δεν μπορεί να ταυτισθεί με το ανυπόστατο, διότι μια απόφαση με αυτές τις πλημμέλειες δεν είναι ανυπόστατη αλλά αυτοδικαίως άκυρη, δεδομένου ότι ανυπόστατη είναι η απόφαση που δεν φέρει τα ελάχιστα ουσιώδη στοιχεία της. Βλ. *Κουσούλης* (2006), 154 επ.

323. Βλ. *Γέσιου-Φαλτσή*, Δίκαιο Αναγκαστικής Εκτέλεσης I, Γενικό Μέρος 1998, 295· *Η ίδια*, Αναγκαστική Εκτέλεση, Γενικό μέρος, 1998, 35· *Η ίδια*, Παραδεκτό και βάσιμο των λόγων ανακοπής κατά την αναγκαστική εκτέλεση δικαστικής απόφασης με κατάσχεση τραπεζικής καταθέσεως, ΝοΒ 2003, 2098.

324. Άρθρο 893 παρ. 2 ΚΠολΔ και αρ. 32 παρ.5 του ν. 2735/1999.

ανωτέρω καθίσταται λοιπόν σαφές, ότι η διαιτητική απόφαση αναπτύσσει την εκτελεστότητά της ευθύς με την έκδοσή της³²⁵, αλλά για την επιχείρηση πράξεων αναγκαστικής εκτέλεσης απαιτείται περαιτέρω η κατάθεση αυτής στη γραμματεία του δικαστηρίου.

2.3 Αναγνώριση και εκτέλεση της Διεθνούς Διαιτητικής Απόφασης

97. Όσον αφορά την εκτέλεση μιας διαιτητικής απόφασης, θα πρέπει να καταστεί σαφές, ότι η διαδικασία διαφοροποιείται ανάλογα με το εάν αφορά εκτέλεση εσωτερικής απόφασης ή εάν ομιλούμε για εκτέλεση διεθνούς διαιτητικής απόφασης.

Στην πρώτη περίπτωση, ήτοι στην περίπτωση, που η εκτέλεση αφορά μια εσωτερική απόφαση η διαδικασία είναι σχετικά εύκολη και εν προκειμένω ισχύουν οι κανόνες της εκτέλεσης των άρθρων του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας, εφόσον η διαιτητική απόφαση από την έκδοσή της αναπτύσσει, υπό τους όρους υπό τους οποίους αποτελεί δεδικασμένο, εκτελεστότητα και συνιστά εκτελεστό τίτλο (αρ. 904 § 2 περ. β' ΚΠολΔ).

Η εκτέλεση ωστόσο μιας αλλοδαπής απόφασης³²⁶ αποτελεί ζήτημα πιο περίπλοκο και δεν είναι σπάνιο το να διέπεται από διεθνείς συνθήκες. Η βασικότερη Σύμβαση που εφαρμόζεται και στη χώρα μας για την αναγνώριση και εκτέλεση των διεθνών διαιτητικών αποφάσεων, είναι η Σύμβαση της Νέας Υόρκης του 1958^{327,328}, η

325. Το αυτό ισχύει και αν η απόφαση εξεδόθη επί διεθνούς διαιτησίας (άρ. 32 ν. 2735/1999). Συνεπώς, επιτρέπεται να ζητηθεί η κήρυξή της ως εκτελεστής στη χώρα όπου πρόκειται να εκτελεστεί (άρ.5 Σ.Ν.Υ.).

326. Ειδικότερα, ημεδαπή είναι η απόφαση που εξεδόθη στην Ελλάδα κατ' εφαρμογή του ν. 2735/1999 ή του άρ. 867 επ. ΚΠολΔ, ενώ αλλοδαπή είναι αυτή που εξεδόθη εκτός ελληνικής επικράτειας. Το τελευταίο σημαίνει έκδοση μιας απόφασης σε έδαφος κράτους διαφορετικού από αυτό, στο οποίο απαιτείται να γίνει η αναγνώριση και η εκτέλεσή της.

327. Σύμβαση Νέας Υόρκης 1958 «για την αναγνώριση και εκτέλεση διαιτητικών αποφάσεων», η οποία κυρώθηκε στο ελληνικό μας δίκαιο με το Ν.Δ. 4220/1961, ΦΕΚ/Α/173/19.9.1961. Βλ. Bates (2003), 868 επ. <http://www.oddee.gr/el/nomothesia/2-uncategorised-gr/27-sumvasi-neas-iorkis-1958.html>.

328. Έντονος προβληματισμός υπήρξε, λόγω του ότι η διαιτησία εξαιρείται ρητώς από το πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού 44/2001 («Βρυξέλλες» I). Τούτο διότι, το γεγονός αυτό μπορεί να υπονομεύσει στην πράξη τη συμφωνία διαιτησίας, εφόσον προβληθεί σχετική ένσταση περί εγκυρότητας αυτής ενώπιον δικαστηρίου, και να δημιουργήσει μια κατάσταση, όπου αναποτελεσματικές, παράλληλες διαδικασίες ενώπιον δικαστηρίων μπορεί να οδηγήσουν σε ασυμβίβαστες επιλύσεις της διαφοράς, με πρόσθετες δαπάνες και καθυστερήσεις, υπονομεύοντας έτσι την προβλεψιμότητα της επίλυσης της διαφοράς και δημιουργώντας κίνητρα για καταχρηστική δικονομική συμπεριφορά (torpedo actions"), γεγονός που στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών μπορεί να εμφανιστεί με μεγάλη συχνότητα. Βλ. ad hoc απόφαση 10.2.2009, υπόθεση C-185/07, Allianz SpA & Generali Assicu-razioni Generali SpA/West Tankers Inc, Συλλ. 2010, I-00663. Η αιτιολογική βάση της εξαιρέσεως της διαιτησίας από τον αρχικό Κανονισμό Βρυξέλλες I (και συνακόλουθα από το σημερινό Κανονισμό

οποία ρυθμίζει θέματα διασυνοριακής διαιτησίας, δηλαδή περιπτώσεων αναγνώρισης και εκτέλεσης διαιτητικών αποφάσεων που εκδόθηκαν σε άλλο Κράτος σε σχέση με αυτό επί του οποίου ζητείται η αναγνώριση ή και η εκτέλεση.

Η Σύμβαση αυτή επιβάλλει στα δικαστήρια του κάθε κράτους – συμβαλλόμενου μέρους την αναγνώριση της διαιτητικής συμφωνίας και κατόπιν την εκτέλεση της αλλοδαπής διαιτητικής απόφασεως³²⁹.

Οι έννομες συνέπειες λοιπόν των αλλοδαπών διαιτητικών αποφάσεων αναπτύσσονται στην χώρα μας, αφού πρώτα υποβληθούν σε πολιτειακό έλεγχο μέσω της διαδικασίας της αναγνώρισης³³⁰ και της κήρυξής τους ως εκτελεστές, υπό τους όρους των άρθρων 4 και 5 της Σ.Ν.Υ. και την διαδικασία την οποία προβλέπει το ημεδαπό δικονομικό μας δίκαιο³³¹.

Στα πλαίσια της εν λόγω διαδικασίας αξίζει να σημειωθεί, ότι το αρμόδιο Δικαστήριο έχει την δυνατότητα να εξετάσει αυτεπαγγέλτως δύο λόγους περί μη αναγνώρισης και κήρυξης εκτελεστής της διαιτητικής απόφασης, σύμφωνα με το αρ. 5 της Σύμβασης³³². Πρώτον, αν το αντικείμενο της διαφοράς είναι επιδεκτικό διαιτητικής επίλυσης, κατά την *lex fori*, δηλαδή κατ' άρθρο 867 ΚΠολΔ, και δεύτερον εάν η αναγνώριση και η εκτέλεση της απόφασης είναι αντίθετη προς την ημεδαπή δημόσια τάξη³³³, όπως αυτή εννοείται στο αρ. 33 ΑΚ.

Σύμφωνα με τη υπ' αριθ. 451/2000 απόφαση του Εφετείου Θεσσαλονίκης³³⁴, «αντίθεση στην δημόσια τάξη όπως αυτή διαλαμβάνεται κατά το αρ.33 ΑΚ, νοείται ότι υπάρχει όταν αντίκειται σε θεμελιώδεις κανόνες και αρχές που κρατούν κατά ορισμένο

1215/12/ΕΕ) στηρίζεται κατά κύριο λόγο στη ρύθμιση του θεσμού της διαιτησίας από διεθνείς Συμβάσεις και κυρίως από τη Σύμβαση της Νέας Υόρκης του 1958 για την αναγνώριση και εκτέλεση διαιτητικών αποφάσεων. Βλ. *Βουλγαράκης*, Διαιτησία και Κανονισμός 44/2001/ΕΚ. Με αφορμή την απόφαση *West Tankers* και την από 14/12/2010 Πρόταση της Επιτροπής για την τροποποίηση του Κανονισμού (COM (2010) 748 τελικό), ΕφΑΔ 2012,817 επ.

329. Για το τι πραγματικά νοείται ως διαιτητική απόφαση και επομένως αναγνωρίζεται και εκτελείται σύμφωνα με τους όρους της ΣΝΥ, βλέπε Οδηγό του ICCA για την ερμηνεία της Σύμβασης της Νέας Υόρκης του 1958: http://www.arbitration-icca.org/media/2/13940331949970/nyc_judges_guide_greek_final-withcover.pdf, 60.

330. Αναγνώριση μιας διαιτητικής απόφασης προκύπτει, όταν ζητείται από ένα δικαστήριο, από την πλευρά ενός διάδικου μέρους, να αναγνωριστεί μια απόφαση ως έγκυρη και δεσμευτική, να αναγνωριστεί δηλαδή η νομική της ισχύ. Βλ. Απόφαση 4.2.1988, υπόθεση C-145/1986, *Horst Ludwig Martin Hoffman/Adelheid Krieg*, Συλλ. 1988, I- 00645.

331. Άρ. 3 της Σ.Ν.Υ.

332. Βλ. *Κουσουλής* (2006), 162 επ.

333. Βλ. *Bates* (2003), 874 επ.

334. ΝΟΜΟΣ.

χρόνο στην χώρα και απηχούν τις κοινωνικές, οικονομικές, πολιτειακές, πολιτικές, θρησκευτικές, ηθικές και άλλες αντιλήψεις»³³⁵.

Η εν λόγω πρόβλεψη είναι ιδιαίτερος σημαντική ειδικά στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών, καθότι παρέχεται με αυτό τον τρόπο το δικαίωμα στο δικάζον Δικαστήριο, να εξετάσει σε οποιοδήποτε στάδιο της δίκης τον καταχρηστικό ή μη χαρακτήρα της ρήτρας διαιτησίας, υπό το πρίσμα των κριτηρίων που θέτει η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ στο αρ.6 επ. αυτής³³⁶.

Από τ'άνωτέρω αναλυτικώς περιγραφόμενα καθίσταται πασιφανές, ότι το οπλοστάσιο των δικαιωμάτων των καταναλωτών ενισχύεται ιδιαίτερος με την παροχή της δυνατότητας υπαγωγής των διαφορών τους στην θεσμοθετημένη διαδικασία της διαιτησίας. Η ταχύτητα διεκπεραίωσης της υπόθεσης, η εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας, η εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος, η προσαρμοστικότητα της διαδικασίας στα στοιχεία της εκάστοτε περίπτωσης³³⁷, η δυνατότητα αποδέσμευσης του διαιτητή από το ουσιαστικό δίκαιο, αποτελούν μερικά μόνον από τα πλεονεκτήματα της εν λόγω διαδικασίας, η οποία παρέχει συν τοις άλλοις και όλες τις ασφαλιστικές δικλίδες πλήρους προστασίας των καταναλωτών³³⁸, γεγονός που καθιστά τη διαιτησία ως ισότιμο με τα δικαστήρια και ακόμη αποτελεσματικότερο και λειτουργικότερο θεσμό επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών³³⁹.

3. Ο προβληματισμός υπαγωγής των καταναλωτικών Διαφορών σε Διαιτησία

98. Η καθιέρωση της διαιτητικής επίλυσης της διαφοράς, που έχει ως αποτέλεσμα τον αποκλεισμό της κρατικής δικαιοδοσίας έχει συνταγματικό έρεισμα³⁴⁰, εφόσον θεμελιώνεται στην αυτονομία της ιδιωτικής βούλησης των μερών.

335. Βλ. και ΑΠ 133/2006, ΝΟΜΟΣ· Εφ. Αθ. 5631/2003, Δνη 2004, 517· ΑΠ 1377/2011, ΧρΙΔ 2012, 286· ΑΠ 6/1990· ΑΠ 1066/2007, ΝοΒ 56,1236 · ΑΠ 1618/2007, ΧρΙΔ 2008, 540.

336. Το αρ. 6 της Οδηγίας έχει κριθεί παγίως νομολογιακώς, ως ισοδύναμο προς τους εθνικούς κανόνες που αποτελούν, στο πλαίσιο της εσωτερικής έννομης τάξεως, κανόνες δημοσίας τάξεως, δεδομένης της φύσεως και της σπουδαιότητας του δημοσίου συμφέροντος επί του οποίου στηρίζεται η προστασία την οποία παρέχει η οδηγία στους καταναλωτές. Βλ. αναλυτικά κατωτέρω, υπ' αριθμ. 230 επ. παραγράφους.

337. Πιο περιορισμένη μεν εν συγκρίσει με την διαμεσολάβηση.

338. Η διαιτητική απόφαση παράγει δεδικασμένο, είναι εκτελεστή, παρέχεται τη δυνατότητα άσκησης αγωγής ακύρωσης (αρ. 897 ΚΠολΔ), αγωγής ανυπαρξίας της διαιτητικής απόφασης (αρ. 901 ΚΠολΔ) αλλά και ανακοπής στο πλαίσιο της αναγκαστικής εκτέλεσης (αρ. 933 επ. ΚΠολΔ).

339. Βλ. *Bates* (2003), 850 επ.

340. Αρ. 8 Σ. Βλ. *Δάτογλου*, Η συνταγματικότητα της συμφωνίας διαιτησίας, ΔιοικΔ, 588.

Παραταύτα, η ανάθεση της δικαιοδοτικής εξουσίας σε διαιτητές, όπως είδαμε, δεν είναι απεριόριστη και τούτο διότι μια ανακύπτουσα διαφορά μπορεί να θίγει τη δημόσια τάξη του κράτους, η οποία αντανακλά την οικονομική, κοινωνική και πολιτική του κατάσταση. Για το λόγο αυτό το Κράτος παραμένει διστακτικό ως προς την υπαγωγή ορισμένων διαφορών στην εναλλακτική δικαιοσύνη και διατηρεί ως προς τούτο, το μονοπώλιο³⁴¹. Καθότι η εξουσία των διαιτητών πηγάζει από τη συμφωνία των μερών, είναι λογικό να μην σχηματίζονται δεσμευτικές αποφάσεις για τρίτους (*erga omnes*) που ενδέχεται να θίγουν τα συμφέροντά τους. Έτσι, στο πλαίσιο αυτό κάθε πρόσωπο, που έχει την εξουσία διάθεσης του δικαιώματός του, μπορεί καταρχήν να επιδιώξει την επίλυση της διαφοράς του δια της διαιτησίας.

99. Στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών υπάρχει ένας προβληματισμός για το διαιτητέυσιμο αυτών³⁴². Όπως έχουμε ήδη αναφέρει, για να υπαχθεί μια διαφορά στη διαιτησία απαιτείται να έχει συναφθεί εγγράφως συμφωνία προς τούτο. Αυτή η συμφωνία έχει συνήθως τη μορφή ρήτρας σε κύρια σύμβαση και αναφέρεται σε ενδεχόμενες μελλοντικές διαφορές.

Στα πλαίσια της ελευθερίας των συμβάσεων είναι καταρχήν έγκυρη μια τέτοια ρήτρα, σύμφωνα με την οποία - σε μία ιδιωτική σχέση - τα μέρη συμφωνούν, ότι κάθε διαφορά, που θα ανακύψει μεταξύ τους, στα πλαίσια ορισμένης έννομης σχέσης, θα επιλύεται υποχρεωτικά μέσω της διαιτησίας³⁴³. Ωστόσο, ειδικά στις καταναλωτικές διαφορές υπάρχει πάντοτε ο κίνδυνος μία διαιτητική συμφωνία και συνακολούθως η εκδοθείσα επ'αυτής απόφαση, να "επιβλήθηκε" στην πραγματικότητα ακούσια στο οικονομικά ασθενέστερο μέρος, ήτοι τον καταναλωτή, από το οικονομικά δυνατό μέρος - τον προμηθευτή. Δεν είναι μάλιστα λίγες οι φορές, που ο προμηθευτής έχει περαιτέρω επιλέξει ακόμη και τον διαιτητικό οργανισμό που θα διεξαχθεί η διαιτησία περιορίζοντας ακόμη περισσότερο τα δικαιώματα του καταναλωτή³⁴⁴.

Η ιδιαίτερως μειονεκτική θέση (διαπραγματευτική και πληροφοριακή) του καταναλωτή, καθιστά άκρως απαραίτητη τη δημιουργία του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου για την προστασία του. Έτσι, ενώ σε μία εμπορική διαφορά, γίνεται καταρχήν δεκτό, ότι αμφότερες οι πλευρές έχουν τη δυνατότητα να εκφράσουν τα θέλω και τις αντιρρήσεις τους σε σχέση με κάθε επιμέρους προβλεπόμενο όρο και επομένως σε πρώτη φάση το τελικώς υπογραφέν κείμενο τεκμαίρεται, ότι περιέχει την πραγματική

341. Επί παραδείγματι όσον αφορά την αναγνώριση και την εκτέλεση των διαιτητικών αποφάσεων.

342. Βλ. *Bates* (2003), 846 επ.

343. ΕφΑθ 1105/2009, ΕφΑΔ 2010, 721 επ.

344. Βλ. *Mastery*, Arbitration of consumer's Disputes, 2003· *Scarpino*, Mandatory Arbitration of consumer disputes: a proposal to ease the financial burden on low-income consumers, 2003, 680· *Bates* (2003), 893.

βούληση όλων των πλευρών, δεν ισχύει το ίδιο και στις καταναλωτικές διαφορές και τούτο διότι, συχνότατα -εάν όχι πάντα- δίνεται στον καταναλωτή ένα προδιατυπωμένο κείμενο, επί του οποίου δεν έχει καμία δυνατότητα παρέμβασης.

Για το λόγο αυτό, υπάρχει ένας έντονος προβληματισμός σχετικά με το εάν οι καταναλωτικές διαφορές μπορούν, να υπαχθούν σε διαιτησία. Οι πιο πολλές ευρωπαϊκές χώρες³⁴⁵ έχουν δημιουργήσει κανόνες και έχουν υιοθετήσει ειδική νομοθεσία σχεδιασμένη για την αποτροπή κατάρτισης αθέμιτων συμβάσεων και για την προστασία των καταναλωτών, που θεωρούνται ότι βρίσκονται σε ασθενέστερη θέση σε σχέση προς τον επαγγελματία, όσον αφορά τόσο τη δυνατότητα διαπραγματεύσεως όσο και το επίπεδο της πληροφόρησης. Συγκεκριμένα, καταναλωτές ειδών και υπηρεσιών λιανικής (πώλησης) θεωρούνται, ότι βρίσκονται – κατά κανόνα- σε δυσμενέστερη θέση από τ' άλλα μέρη σε μια διαιτητική συμφωνία, από τη στιγμή που οδηγούνται, τις περισσότερες φορές να υπογράψουν ένα προδιατυπωμένο έντυπο σύμβασης (σύμβαση προσχώρησης), δίχως να είναι επαρκώς ενημερωμένοι για τους ειδικότερους όρους της συμφωνίας και χωρίς να έχουν τη δυνατότητα ουσιαστικής διαπραγμάτευσης επ'αυτών. Οι χώρες αυτές δεν ευνοούν κατά κανόνα την άποψη, ότι οι καταναλωτικές διαφορές επιδέχονται διαιτητική επίλυση, από τη στιγμή, που τα δικαστήρια έχουν την αποκλειστική δικαιοδοσία δοσμένη από το κράτος, να εφαρμόζουν την ειδικά θεσπιζόμενη για τους καταναλωτές νομοθεσία, η οποία και αποτελεί το καταλληλότερο μέσο εξισορρόπησης της διαφοράς στο οικονομικό βεληνικές των μερών.

Αν ωστόσο, ακολουθήσουμε την πιο μετριοπαθή στάση των Η.Π.Α.³⁴⁶, η οποία ευνοεί την διευθέτηση των διαφορών, που σχετίζονται με καταναλωτικές διαφορές δια της διαιτητικής διαδικασίας, ίσως βρούμε ερείσματα υπαγωγής και των εν λόγω διαφορών στη διαιτησία, από τη στιγμή μάλιστα, που μια τέτοια διαφορά μεταξύ ενός καταναλωτή και μιας εταιρείας-προμηθεύτριας, δεν είναι λιγότερο διαιτητέσιμη από μια ακραιφνώς εμπορική διαφορά³⁴⁷. Το Ανώτατο Δικαστήριο των Η.Π.Α. μάλιστα έχει ταχθεί υπέρ της ύπαρξης ρητρών διαιτησίας στις καταναλωτικές συμβάσεις³⁴⁸, υπό την

345. Στη Γαλλία η διαιτησία δεν προβλέπεται για τις καταναλωτικές συμβάσεις, από τη στιγμή μάλιστα, που οι διαιτητικές ρήτρες γενικά απαγορεύονται σε συμφωνίες μεταξύ προσώπων εμπλεκόμενων σε εμπορικές δραστηριότητες και προσώπων μη εμπλεκόμενων σε αυτές. Βλ. *Kirry, Anttoine*, "Arbitability: Current Trends in Europe", *Arbitration International*, Vol. 12, No 4, 1996, p. 388· *Bates* (2003), 890 επ.

346. Βλ. *Mc Laughlin Joseph*, "Arbitrability : Current trends in Unoied States", *Arbitability International*, Vol. 12, No 2, 1996, p. 123 επ· *Bates* (2003), 831 επ.

347. Βλ. *Παππάς*, ΔΕΕ 2002, 690 επ· *Bates* (2003), 855 επ.

348. Βλ. Απόφαση του Αμερικανικού Δικαστηρίου *The Supreme Court, Allied-Bruce Terminix Companies v. Dobson*, 1995· ακόμη και στην περίπτωση, που ο καταναλωτής δεν έχει την οικονομική δυνατότητα να ανταπεξέλθει σε μια πολυδάπανη διαιτητική διαδικασία. Βλ. Απόφαση *North American Van Lines v. Colleyer*, Fla. Dist. Ct.App., 1993 · *Brower v. Gateway*,

προϋπόθεση ωστόσο, αφενός μεν η εν λόγω ρήτρα να έχει διατυπωθεί με σαφή και ρητό τρόπο, αφετέρου δε ο καταναλωτής να είναι πλήρως ενημερωμένος για τις έννομες συνέπειες συνάψεως αυτής και για το κοστολόγιο της διαδικασίας³⁴⁹. Προς την περαιτέρω δε προστασία του καταναλωτή, παρέχεται στα αμερικανικά Δικαστήρια η δυνατότητα να κρίνουν κατά πόσον η ρήτρα διαιτησίας αποτέλεσε συνειδητή επιλογή του καταναλωτή και εφόσον απαφανθούν αρνητικώς, να μη δεχθούν την εφαρμογή της³⁵⁰. Σε επόμενο στάδιο δε, τα αμερικανικά δικαστήρια έχουν την δυνατότητα να κρίνουν ως ανεφαρμοστή τη ρήτρα διαιτησίας, αν μολοντί οριζόταν σε αυτήν συγκεκριμένος διαιτητικός οργανισμός και συνεπώς συγκεκριμένη ακολουθητέα διαιτητική διαδικασία, αυτή δεν εφαρμόστηκε κατά τα συμπεφωνηθέντα³⁵¹.

Παρόλα αυτά, ακόμη και ακολουθώντας την πιο μετριοπαθή στάση των ΗΠΑ οι αμφιβολίες για το κατά πόσον το διαιτητεύσιμο των καταναλωτικών διαφορών είναι δυνατόν να καταστεί πραγματικότητα, δεν παύουν να υφίστανται, από τη στιγμή μάλιστα, που η διαιτησία στις εν λόγω διαφορές ενδέχεται να αποδειχθεί ίσως πιο δαπανηρή διαδικασία³⁵² και πιο σύνθετη από αυτή των δικαστηρίων ιδιαίτως στις περιπτώσεις που οι διαφορές ξεπερνούν τα όρια ενός κράτους³⁵³. Το κατά κανόνα μικρό μέγεθος του προβαλλόμενου αιτήματος στις καταναλωτικές διαφορές και τα

N.Y. App. Div. 1998 · Rollins v. Foster, federal District Court for the Middle District of Alabama, 1988· Βλ. και αντίθετη απόφαση του Αμερικανικού Δικαστηρίου, Green Tree Financial Services Corp. V. Randolph, Supreme Court, 2000, όπου εν τέλει εκρίθη, ότι η διαιτητική ρήτρα που έχει επιβληθεί υποχρεωτικά στον καταναλωτή δεν θα είναι έγκυρη, εάν ο τελευταίος δεν μπορεί αντικειμενικά να ανταπεξέλθει στα έξοδα της διαδικασίας και ορθό προς αυτή την κατεύθυνση θα ήταν να υπάρχει μια ρύθμιση, σύμφωνα με την οποία ο προμηθευτής θα επιβαρύνεται με τα έξοδα της διαιτητικής διαδικασίας. Το βάρος απόδειξης ωστόσο της οικονομικής του αδυναμίας να ανταπεξέλθει στα έξοδα της διαιτητικής διαδικασίας, το φέρει ο καταναλωτής, ο οποίος επιπροσθέτως επιβαρύνεται και με τα δικαστικά έξοδα μιας τέτοιας διαδικασίας, ενώ σε περίπτωση «ήττας» υποχρεούται περαιτέρω να καταβάλλει και τα έξοδα διεξαγωγής της διαιτητικής διαδικασίας. Βλ. Walton v. Experan, N.D., Sept. 9 2003, όπου απερρίφθη σχετικός ισχυρισμός του καταναλωτή, επειδή δεν απεδείχθη και εκρίθη έγκυρη η διαιτητική ρήτρα. · Scarpino (2003), 687 · Bates (2003), 861 και 893 επ.

349. Βλ. JAMS Consumer Rules · Bates (2003), 837 επ.

350. Βλ. Edited by Loukas A. Mistelis/Stavros L. Brekoulakis, Arbitrability: International & Comparative Perspectives, Wolters Kluwer, 2009, p.310· Mastry, Arbitration of consumer's Disputes, 2003, 44.

351. Βλ. Απόφαση του Αμερικανικού Δικαστηρίου του Texas Supreme Court, In Cantella & Co. V. Goodwin, το οποίο έκρινε, ότι δεν υφίσταται έγκυρη διαιτητική συμφωνία, καθότι δεν ακολουθήθηκαν οι κανόνες και η διαδικασία του διαιτητικού οργανισμού που είχε επιλεγεί για την διεξαγωγή αυτής.

352. Βλ. Scarpino, Mandatory Arbitration of consumer disputes: a proposal to ease the financial burden on low-income consumers, 2003, 680 και 688 επ· Bates (2003), 858 επ.

353. Βλ. Rene, David, "Arbitration in International Trade", Kluwer Law and Taxation, London 1985, p.187· Mc Laughlin Joseph, Arbitrability : Current trends in United States, Arbitrability International, Vol. 12, No 2, 1996, p. 123 επ· Kirry, Antoine, "Arbitrability: Current Trends in Europe", Arbitration International, Vol. 12, No 4, 1996, p. 388· Bates (2003), 885 επ.

δυσανάλογα έξοδα διεξαγωγής της διαιτησίας³⁵⁴ δεν καθιστούν ευχερή την υπαγωγή του καταναλωτή στη διαιτησία³⁵⁵. Η προϋπόθεση σύμπτωσης των δηλώσεων βούλησης και των δύο εμπλεκόμενων μερών για την προσφυγή στη διαιτησία, η αδυναμία του δικαστηρίου να διατάξει ασφαλιστικά μέτρα και η πιθανή προσφυγή στην τακτική δικαιοσύνη για την ακύρωση της διαιτητικής απόφασης και μάλιστα για τους περιοριστικά αναφερόμενους στο αρ. 897 ΚΠολΔ λόγους³⁵⁶ συνιστούν αντικίνητρα για την προσφυγή του καταναλωτή στη διαιτησία και εξανεμίζουν τα πλεονεκτήματα της επιλεγείσας διαιτητικής διαδικασίας³⁵⁷. Ενώ περαιτέρω, αντικίνητρο υπαγωγής μιας καταναλωτικής διαφοράς σε διαιτησία μπορεί να αποτελέσει και το γεγονός της ενδεχόμενης μη αμερόληπτης κρίσης των ιδιωτών δικαστών. Αν λάβει μάλιστα κανείς υπ' όψιν του, ότι δεν είναι λίγες οι φορές, που την επίλυση της διαφοράς ενδέχεται να αναλάβουν διαιτητές, που έχουν εργαστεί σε επιχειρήσεις, ο φόβος προς τούτο ενισχύεται³⁵⁸.

100. Η διαφορετική αντιμετώπιση του ίδιου ζητήματος από τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τις Η.Π.Α. αντικατοπτρίζει την διαφορετική παράδοση και κοινωνική δομή, γεγονός που έχει άμεσο αντίκτυπο και στη διαμόρφωση του νομικού κόσμου³⁵⁹.

Αν αναλογιστεί κανείς, ότι η διαιτησία προσφέρει τα πλεονεκτήματα του χαμηλότερου κόστους (με τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις)³⁶⁰, της ταχύτητας στην απονομή της δικαιοσύνης, της μείωσης του κλίματος αντιπαλότητας και της πιθανότητας, ότι τα μέρη θα δεχθούν τα αποτελέσματα ειρηνικότερα και θα συνεχίσουν την συναλλακτική τους σχέση και στο μέλλον, θα δώσει αсуζητητή μια ευκαιρία εφαρμογής αυτής και στον χώρο των καταναλωτικών διαφορών.

Κατά την άποψή μου, το δικαίωμα για την υπαγωγή μιας καταναλωτικής διαφοράς σε διαιτησία θα πρέπει όχι μόνο να παρέχεται αλλά και να προωθείται τοιουτοτρόπως. Σε αντίθετη περίπτωση, στα πλαίσια υπερπροστασίας του καταναλωτή, ελλοχεύει σοβαρός κίνδυνος, να αποστερήσουμε από τον καταναλωτή τον νομοθετικά κατοχυρωμένο εναλλακτικό τρόπο επίλυσης της διαφοράς του. Η στροφή προς την κατεύθυνση της διαιτητικής επίλυσης θα πρέπει να ενθαρρύνεται,

354. Αρ. 882 και 882 Α' ΚΠολΔ. Ευεργέτημα της πενίας δεν προβλεπεται.

355. Βλ. *Κουτσουράδης* (1997), 153 επ· *Cabecadas*, *The Lisbon Arbitration Centre for Consumer Conflicts Q The Portuguese Approach*, CLJ, 1999, 493.

356. Βλ. *Bates* (2003), 862 επ.

357. Βλ. *Κουτσουράδης* (1997), 153· *Καράκωστας σε Τζουγανάτο, Προστασία του καταναλωτή Ν.2251/1994*, Ερμηνεία κατ' αρ., 1997, 221 επ· *Παπαϊωάννου*, *Digesta* 2003, 422 επ.

358. Βλ. *Scarpino* (2003), 686.

359. Βλ. *Bates* (2003), 831 επ. και 885 επ.

360. Βλ. κατωτέρω, υπ' αριθμ. 123 και 125 παραγράφοι.

εφόσον βέβαια έχει διασφαλιστεί, ότι η εν λόγω ρήτρα, διατυπωμένη με σαφή και κατανοητό τρόπο, έχει αποτελέσει προϊόν συνειδητής επιλογής και του καταναλωτή.

4. Η ρήτρα Διαιτησίας στις καταναλωτικές συμβάσεις και ο έλεγχος του κύρους της

4.1 Η έννοια της καταχρηστικότητας των καταναλωτικών ΓΟΣ κατά το Κοινοτικό Δίκαιο

101. Με βάση και τους ανωτέρω προβληματισμούς, θεσπίστηκε η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου «*σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές*»³⁶¹, στην οποία καθορίζονται τα γενικά κριτήρια εκτίμησης του καταχρηστικού χαρακτήρα των συμβατικών ρητρών, με απώτερο σκοπό την καθιέρωση ενός ομοιόμορφου πλαισίου προστασίας των καταναλωτών. Η οδηγία αναφέρεται στις συμβάσεις που απουσιάζει το στοιχείο της ατομικής διαπραγμάτευσης, απουσία, η οποία εντοπίζεται κυρίως στις συμβάσεις προσχώρησης. Σε μια τέτοια σύμβαση κάθε σχετική ρήτρα που αντιβαίνει στην αρχή της καλής πίστης³⁶² και δημιουργεί σημαντική ανισορροπία³⁶³ ανάμεσα στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών, είναι καταχρηστική³⁶⁴.

102. Η Οδηγία διευκρινίζει, ότι μία ρήτρα δε συνιστά προϊόν ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν έχει συνταχθεί εκ των προτέρων και ο καταναλωτής δεν είχε τη δυνατότητα να επηρεάσει το περιεχόμενό της, ενώ σε περίπτωση, που ο επαγγελματίας προβάλλει τον ισχυρισμό, ότι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση, φέρει εκείνος το βάρος αποδείξεως³⁶⁵. Η Οδηγία εμπεριέχει τα γενικά κριτήρια καθώς και το σύνολο των παραμέτρων που πρέπει να λαμβάνονται υπ'όψιν για να κρίνεται ο καταχρηστικός ή μη χαρακτήρας των συμβατικών όρων³⁶⁶. Ανάμεσα σε αυτά, είναι η φύση των αγαθών ή των υπηρεσιών, οι επιμέρους περιστάσεις υπό τις οποίες συνήφθη η σύμβαση, το περιεχόμενο των λοιπών ρητρών της σύμβασής ή ακόμη και κάποια άλλη σύμβαση από την οποία εξαρτάται η εξεταζόμενη. Εξαιρετικά σημαντικό είναι το γεγονός, ότι οι μεν καταχρηστικές ρήτρες είναι άκυρες, ωστόσο η σύμβαση

361. Ε.Ε. 21.4.1993, L. 095.

362. Βλ. για τον προσδιορισμό της εν λόγω έννοιας την νομολογία του ΔΕΕ, που έχει κρίνει αυθεντικά επ'αυτού: απόφαση 14.3.2013, υπόθεση C-415/2011, Mohamed Aziz/Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa), Συλλ. 2013, I-164.

363. Βλ. για τον προσδιορισμό της εν λόγω έννοιας την νομολογία του ΔΕΕ, που έχει κρίνει αυθεντικά επ'αυτού Απόφαση 14.3.2013, υπόθεση C-415/2011, Mohamed Aziz/Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa), Συλλ. 2013, I-164.

364. Αρ. 3 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

365. Άρθρο 3 και 4 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

366. Αρ. 4 Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

εξακολουθεί να εφαρμόζεται, εφόσον μπορεί να υπάρξει ακόμη και άνευ των εν λόγω όρων³⁶⁷.

103. Σημαντική περαιτέρω, είναι και η θεσπιζόμενη στο αρ. 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ³⁶⁸ αρχή της διαφάνειας σύμφωνα με την οποία οι Γ.Ο.Σ. θα πρέπει να διατυπώνονται με σαφή και κατανοητό τρόπο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να διαγνώσει εκ των προτέρων κρίσιμα στοιχεία ή μεγέθη της σύμβασης, όπως τη διάρκειά της και τα μεγέθη που περικλείονται στη βασική σχέση παροχής και αντιπαροχής. Η σχέση παροχής και αντιπαροχής, καταρχήν δε λαμβάνεται υπόψιν για την εκτίμηση του καταχρηστικού χαρακτήρα κάποιου Γ.Ο.Σ.³⁶⁹. Αυτό που ελέγχεται, είναι εάν ο σχετικός όρος παραβιάζει ή όχι την αρχή της διαφάνειας, εάν δηλαδή έχει διατυπωθεί με τρόπο σαφή και κατανοητό.

104. Στο παράρτημα της ως άνω Οδηγίας καταγράφεται μάλιστα ένας ενδεικτικός κατάλογος των περιπτώσεων που συνιστούν καταχρηστικές ρήτρες χωρίς, όμως, αυτό να περιορίζει τον εθνικό δικαστή ή νομοθέτη να αναγνωρίσει και άλλες περιπτώσεις στο πλαίσιο της αποτελεσματικότερης προστασίας του καταναλωτή. Ο κοινοτικός νομοθέτης εμφανίζεται στο σημείο αυτό εξαιρετικά φειδωλός, αφού προτιμά μια *grey list* (γκρι λίστα)³⁷⁰ αντί για μια *black list* (μαύρη λίστα) όρων, οι οποίοι άνευ ετέρου θα κρίνονται καταχρηστικοί.

Η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ δηλαδή, καταγράφει ενδεικτικώς τις περιπτώσεις εκείνες που συνήθως συνιστούν καταχρηστική ρήτρα σε καταναλωτικές συμβάσεις³⁷¹, όμως επιφυλάσσει τον τελικό λόγο στον εκάστοτε εθνικό Δικαστή που θα επιληφθεί της

367. Αρ. 6 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

368. Άρθρο 5 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

369. Αρ.4 παρ. 2 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

370. Το παράρτημα στο οποίο παραπέμπει το άρθρο 3 παράγραφος 3 της Οδηγίας περιέχει ενδεικτικό και μη εξαντλητικό κατάλογο ρητών, οι οποίες είναι δυνατόν να κηρυχθούν καταχρηστικές. Ρήτρα περιλαμβανόμενη στον εν λόγω κατάλογο δεν πρέπει κατ' ανάγκη να θεωρείται καταχρηστική και, αντιστρόφως, ρήτρα που δεν περιλαμβάνεται σε αυτόν μπορεί, εντούτοις, να κηρυχθεί καταχρηστική. Επομένως, μόνον από το γεγονός, ότι μια ρήτρα περιλαμβάνεται στον κατάλογο δεν συνάγεται κατ' ανάγκη το συμπέρασμα, ότι η ρήτρα είναι καταχρηστική, αλλά απαιτείται αυτοτελής και λεπτομερής εκτίμηση της επίμαχης συμβατικής ρήτρας ως προς τον ενδεχόμενο καταχρηστικό χαρακτήρα της βάσει των κανόνων του άρθρου 4 της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

371. Βλ. χαρακτηριστικά Απόφαση 1.4.2004, υπόθεση C-237/02, *Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG/Ludger Hofstetter και Ulrike Hofstetter*, Συλλ. 2004, I-03403, σκέψη 20· Απόφαση 9.11.2010, υπόθεση C-137/08, *VB Pénzügyi Lízing Zrt. κατά Ferenc Schneider*, Συλλ. 2010, I-10847, σκέψη 42· Απόφαση 4.6.2009, υπόθεση C-243/08, *Pannon GSM Zrt./Erzsébet Sustikné Gyórfi*, Συλλογή 2009, I-4713, σκέψη 25· Απόφαση 16.11.2010, υπόθεση C-76/10, *Pohotovost' s.r.o./Iveta Korčkovská*, Συλλογή 2010, I-11557, σκέψεις 56 και 58· Απόφαση 26.4.2012, υπόθεση C-472/10, *Nemzeti Fogasztónvédelmi Hatóság/Invitel Távközlési Zrt.*, Συλλ. 2012, I-242, σκέψη 25· Προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα VERICA TRSTENJAK, 13.9.2011, υπόθεση C-92/11, *RWE Vertrieb AG/Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen*, Συλλ. 2012, I-566, σκ. 70.

υποθέσεως, να κρίνει *ad hoc* το θέμα της καταχρηστικότητας θεωρώντας, ότι πιθανώς να υφίστανται περιπτώσεις που ο καταναλωτής εν γνώσει του και με πλήρη αντίληψη των εννόμων συνεπειών, προχώρησε στην υπογραφή του φαινομενικά καταχρηστικού όρου. Η κατά σειρά “π” πρόβλεψη στον εν λόγω ενδεικτικό κατάλογο, αφορά στην περίπτωση, που η ρήτρα αποκλείει τον καταναλωτή από την προσφυγή στη Δικαιοσύνη ή την άσκηση ενδίκων μέσων ή υπαγορεύει ως υποχρεωτική τη διαιτησία.

Με τη θέσπιση των καταχρηστικών ρητρών ο νομοθέτης λαμβάνοντας υπ’ όψιν την υποδεέστερη κατάσταση του ενός εκ των συμβαλλόμενων μερών, τείνει να αναπληρώσει την τυπική ισορροπία, που εισάγει η σύμβαση μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των συμβαλλόμενων, με την ουσιαστική ισορροπία, η οποία είναι ικανή να αποκαταστήσει τη μεταξύ τους ισότητα³⁷².

4.2 Η νομολογία του ΔΕΕ για τις καταχρηστικές ρήτρες - Η περίπτωση της ρήτρας περί υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία

A) Η νομολογία του ΔΕΕ για τις καταχρηστικές ρήτρες

105. Κατά πάγια πλέον νομολογία του ΔΕΕ, όπως αυτή έχει διαμορφωθεί βασιζόμενη στην ανωτέρω παρατεθείσα νομοθεσία, το ΔΕΕ προσανατολίζεται προς την κατεύθυνση του κατά περίπτωση (*ad hoc*) χαρακτηρισμού μιας ρήτρας ως καταχρηστικής.

Στο πλαίσιο αυτό, το ΔΕΕ, δίνει την πλήρη εξουσία και αρμοδιότητα στο εκάστοτε εθνικό δικαστήριο να εξετάσει και να κρίνει, σε κάθε στάδιο της δίκης, υπό το γενικότερο πρίσμα των συνθηκών και των περιστάσεων, που προσιδιάζουν στην οικεία περίπτωση και στηριζόμενο στα εθνικά πρότυπα και τις εθνικές αρχές, εάν μια ρήτρα είναι καταχρηστική ή όχι³⁷³. Λαμβάνοντας λοιπόν υπ’ όψιν τη φύση των αγαθών ή των

372. Βλ. Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ.2000, I-346, σκέψη 27· Απόφαση 26.10.2006, υπόθεση C-168/05, Elisa María Mostaza Claro /Centro Mónvil Milenium SL, Συλλ. 2006, I-10421, σκέψη 36· Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579, σκέψη 30 επ· Απόφαση 9.11.2010, υπόθεση C-137/08, VB Pénzügyi Lízing Zrt. κατά Ferenc Schneider, Συλλ. 2010, I-10847, σκέψη 47· Απόφαση 4.6.2009, υπόθεση C-243/08, Pannon GSM Zrt./Erzsébet Sustikné Gyórfi, Συλλογή 2009, I-4713, σκέψη 25· Απόφαση 15.3.2012, υπόθεση C-453/10, Jana Pereničová και Vladislav Perenič κατά SOS financ spol. s r. O, Συλλ. 2012, I-144, σκέψη 28.

373. Βλ. Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579· Απόφαση 4.6.2009, υπόθεση C-243/08, Pannon GSM Zrt./Erzsébet Sustikné Gyórfi, Συλλογή 2009, I-4713, σκ. 42,43,44· Απόφαση 16.11.2010, υπόθεση C-76/10, Pohotovost’ s.r.o./Iveta Korčkovská, Συλλογή 2010, I-11557· Απόφαση 16.1.2014, υπόθεση C-226/12, Constructora Principado SA/José Ignacio Menéndez Álvarez., Συλλ.2014, I-10, σκ.27· Απόφαση 3.4.2014, υπόθεση C-342/13, Katalin Sebestyén/Zsolt Csaba Kónári και λοιπών, Συλλ. 2014, I-1857.

υπηρεσιών, τις εν γένει περιστάσεις που έλαβαν χώρα κατά τη σύναψη της επίμαχης σύμβασης, καθώς και όλες τις υπόλοιπες ρήτρες αυτής³⁷⁴, όπως επίσης και την αυθεντική ερμηνεία της έννοιας της «καταχρηστικής ρήτρας» και των γενικών κριτηρίων που τίθενται από το ΔΕΕ και την κοινοτική νομοθεσία³⁷⁵, ο εκάστοτε εθνικός δικαστής διαμορφώνει αναλόγως την απόφασή του³⁷⁶. Στο πλαίσιο αυτό εξακριβώνει, ποιοι είναι οι εθνικοί δικονομικοί κανόνες που έχουν εφαρμογή στην ενώπιον του εκκρεμούσα

374. Βλ. Προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα VERICA TRSTENJAK, 13.9.2011, υπόθεση C-92/11, RWE Vertrieb AG/Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Συλλ. 2012, I-566, σκ. 48· Απόφαση 21.2.2013, υπόθεση C-472/11, Banif Plus Bank Zrt κατά Csaba Csipai και Viktória Csipai, Συλλ.2013, I-88, σκ. 57 επ.

375. Βλ. Απόφαση 9.11.2010, υπόθεση C-137/08, VB Pénzügyi Lízing Zrt. κατά Ferenc Schneider, Συλλ. 2010, I-10847, σκέψη 44· Απόφαση 26.4.2012, υπόθεση C-472/10, Nemzeti Fogasztónvédelmi Hatóság/Invitel Távközlési Zrt, Συλλ. 2012, I-242, σκέψη 22· Απόφαση 14.3.2013, υπόθεση C-415/2011, Mohamed Aziz/Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa), Συλλ. 2013, I-164· Απόφαση 16.1.2014, υπόθεση C-226/12, Constructora Principado SA/José Ignacio Menéndez Álvarez., Συλλ.2014, I-10, σκ. 22 και 23.

376. Κατά πάγια νομολογία, στο πλαίσιο της διαδικασίας του άρθρου 267 ΣΛΕΕ η οποία στηρίζεται σε σαφή διάκριση των λειτουργιών των εθνικών δικαστηρίων και του ΔΕΕ, η διαπίστωση και η εκτίμηση των πραγματικών περιστατικών της διαφοράς της κύριας δίκης εμπίπτουν στην αποκλειστική αρμοδιότητα του εθνικού δικαστή, όπως και η ερμηνεία και η εφαρμογή του εθνικού δικαίου. Συνεπώς, στα εθνικά δικαστήρια απόκειται να αποφανθούν κατά πόσον μια συμβατική ρήτρα, η οποία δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγματεύσεως είναι καταχρηστική ή όχι λαμβάνοντας υπ'όψιν τα γενικά κριτήρια των αρ. 3 και 4 της Οδηγίας, που ορίζονται σε αυτά και την ερμηνεία του ΔΕΕ. Βλ. Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ.2000, I-346, σκέψη 22· Απόφαση 1.4.20004, υπόθεση C-237/02, Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG/Ludger Hofstetter και Ulrike Hofstetter, Συλλ. 2004, I-03403, σκέψη 19 και 22· Απόφαση 26.10.2006, υπόθεση C-168/05, Elisa María Mostaza Claro κατά Centro Móvil Milenium SL, Συλλ. 2006, I-10421· Απόφαση 9.11.2010, υπόθεση C-137/08, VB Pénzügyi Lízing Zrt. κατά Ferenc Schneider, Συλλ. 2010, I-10847, σκέψεις 42, 43 και 49· Αποφάση 4.6.2009, υπόθεση C-243/08, Pannon GSM Zrt./Erzsébet Sustikné Györfi, Συλλογή 2009, I-4713, σκέψη 37 και 43· Απόφαση 16.11.2010, υπόθεση C-76/10, Pohotovost' s.r.o./Iveta Korčkovská, Συλλογή 2010, I-11557, σκέψη 59· Απόφαση 26.4.2012, υπόθεση C-472/10, Nemzeti Fogasztónvédelmi Hatóság/Invitel Távközlési Zrt, Συλλ. 2012, I-242, σκέψη 25· Προτάσεις Εισαγγελέα, 29.11.2011, στην υπόθεση C-453/10, Jana Pereničová και Vladislav Perenič κατά SOS financ spol. s r. O, Συλλ. 2012, I-144, σημείο 69· Προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα VERICA TRSTENJAK, 13.9.2011, υπόθεση C-92/11, RWE Vertrieb AG/Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Συλλ. 2012, I-566, σκ. 48· *Griller, S.* «Direktwirkung und richtlinienkonforme Auslegung» σε: Eilmannsberger, T./Herzig, Gl. (επιμέλεια), 10 Jahre Anwendungdes Gemeinschaftsrechtsin Österreich, Wien, Graz 2006, 94· *Δούβλης* σε *Δούβλη/Μπώλο* (2008), 21 επ· *Schulte-Nölke, H.*, «Scope and Role of the horizontal directive and its relationship to the CFR», σε: Schulze, R. (επιμέλεια) *Modernisingand Harmonising Consumer Contract Law*, Μόναχο 2009, 44· *Aubry H./Poillot, E./Sauphanor-Brouillard, N.*, *Droitdelaconsommation – Étudesetcommentaires*, RecueilDalloz, 2010, σημείο 13, 798.

διαφορά³⁷⁷ και λαμβάνει υπόψη του το σύνολο του εσωτερικού δικαίου και τις αναγνωρισμένες από το δίκαιο αυτό μεθόδους ερμηνείας, πράττοντας ό,τι είναι δυνατό εντός των ορίων της δικαιοδοσίας του, προκειμένου να διασφαλίσει την πλήρη αποτελεσματικότητα του άρθρου 6 παράγραφος 1 της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και να καταλήξει σε λύση σύμφωνη προς τον σκοπό που επιδιώκει η οδηγία αυτή³⁷⁸.

Η πάγια θέση του ΔΕΕ να κρίνεται ανά περίπτωση (*ad hoc*) η ύπαρξη ή μη καταχρηστικής ρήτρας, ανταποκρίνεται στο πραγματικό νόημα του προστατευτικού πλέγματος της κοινοτικής Οδηγίας, στο να προστατεύεται δηλαδή ο καταναλωτής από εμπορικές πρακτικές που δε του γνωστοποιούνται και κυρίως στο να μην εξαναγκάζεται στην εφαρμογή προδιατυπωμένων όρων, που δε γνωρίζει και δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό τους και ουχί στην άνευ ετέρου προστασία του, χωρίς να πληρούνται οι προϋποθέσεις της Οδηγίας.

Στα πλαίσια μάλιστα αποτελεσματικής και ενιαίας προστασίας του καταναλωτή, το ΔΕΕ κατά πάγια πλέον νομολογία του, υποστηρίζει, ότι ο εκάστοτε εθνικός δικαστής υποχρεούται να προβαίνει στην εξέταση του ενδεχόμενου καταχρηστικού χαρακτήρα

377. Ελλείπει σχετικής ρυθμίσεως στο δίκαιο της Ένωσης, που να ρυθμίζει ενιαίως τους δικονομικούς κανόνες, οι τελευταίοι προσδιορίζονται στα πλαίσια της εκάστοτε έννομης τάξης. Ωστόσο, οι κανόνες αυτοί δεν πρέπει να είναι λιγότερο ευνοϊκοί από εκείνους που διέπουν παρεμφερείς καταστάσεις εσωτερικής φύσεως (αρχή της ισοδυναμίας), ούτε να διαμορφώνονται κατά τρόπο που να καθιστούν πρακτικώς αδύνατη ή υπερβολικά δυσχερή την άσκηση των δικαιωμάτων που απονέμει η έννομη τάξη της Ένωσης (αρχή της αποτελεσματικότητας). Βλ. Απόφαση 21.11.2002, υπόθεση C-473/00, Cofidis SA/Jean-Louis Fredout.Cofidis, Συλλογή 2002, I-10875, σκέψη 35· Απόφαση 26.10.2006, υπόθεση C-168/05, Elisa María Mostaza Claro κατά Centro Móvil Milenium SL, Συλλ. 2006 I-10421, σκέψη 24· Απόφαση 13.3.2007, υπόθεση C-432/05, Unibet (London) Ltd και Unibet (International) Ltd/Justitiekanslern, Συλλογή 2007, I-2271, σκέψη 77· Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579, σκέψη 39 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία· Απόφαση 14.6.2012, υπόθεση C-618/10, Banco Español de Crédito SA/Joaquín Calderón Camino, Συλλ. 2012, I-349, σκέψη 46, όπου εκρίθη, ότι η αδυναμία του εθνικού δικαστή να κρίνει στο πλαίσιο έκδοσης διαταγής πληρωμής τον καταχρηστικό χαρακτήρα των ρητρών συνιστά παραβίαση της αρχής της αποτελεσματικότητας και ως εκ τούτου μια τέτοια εσωτερική κανονιστική ρύθμιση αποκλείεται, καθότι έρχεται σε αντίθεση με το σκοπό της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ· Συναφώς και η απόφαση C-137/08, Pénczúgyi Lízing, οπ, σκέψη 56· Απόφαση 21.2.2013, υπόθεση C-472/11, Banif Plus Bank Zrt κατά Csaba Csipai και Viktória Csipai, Συλλ. 2013, I-88, σκέψη 26· Απόφαση 30.5.2013, υπόθεση C-488/11, Dirk Frederik Asbeek Brusse και Katarina de Man Garabito/Jahani BV, Συλλ. 2013, I-341· Απόφαση 5.12.2013, υπόθεση C-413/12 Asociación de Consumidores Independientes de Castilla y León κατά Anuntis Segundamano España SL., Συλλ. 2013, I-80, σκ.38· Απόφαση 14.11.2013, συνεκδικαζόμενες υπόθεσεις Banco Popular Español SA κατά Maria Teodolinda Rivas Quichimbo και Wilmar Edgar Cun Pérez (C-537/12) και Banco de Valencia SA κατά Joaquín Valldeperas Tortosa και María Ángeles Miret Jaume (C-116/13), Συλλ. 2013, I-759, όπου εκρίθη, ότι προσκρούει στην Οδηγία 93/13/ΕΟΚ κανονιστική ρύθμιση κράτους – μέλους, η οποία δεν παρέχει το δικαίωμα στο δικαστήριο της εκτέλεσης να κρίνει αυτεπάγγελα τον καταχρηστικό χαρακτήρα ρήτρας περιλαμβανόμενης στη σύμβαση, στην οποία βασίζεται ο εκτελεστός τίτλος, ούτε να διατάξει προσωρινά μέτρα, μεταξύ των οποίων, την αναστολή εκτέλεσης.

378. Βλ. Απόφαση 14.6.2012, υπόθεση C-618/10, Banco Español de Crédito SA/Joaquín Calderón Camino, Συλλ. 2012, I-349, σκέψη 27 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία.

της εν λόγω ρήτρας αυτεπάγγελα³⁷⁹ και μάλιστα σε οποιοδήποτε στάδιο της δίκης, ακόμη και στο πλαίσιο της αναγκαστικής εκτέλεσης³⁸⁰, εφόσον έχει στη διάθεση του όλα τα νομικά και πραγματικά στοιχεία³⁸¹ και πράττοντας τούτο να αναπληρώσει την υφιστάμενη μεταξύ καταναλωτή και επαγγελματία ανισότητα³⁸².

106. Η φύση και η σπουδαιότητα του δημοσίου συμφέροντος επί του οποίου εδράζεται η οδηγία 93/13/ΕΟΚ³⁸³, επιβάλλει την διαπίστωση, ότι το άρ. 6 αυτής θεωρείται ισοδύναμο με τους κανόνες δημόσιας τάξης³⁸⁴ και δικαιολογεί ως εκ τούτου

379. Βλ. Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ.2000, I-346, σκ. 25 επ· Απόφαση 26.10.2006, υπόθεση C-168/05, Elisa María Mostaza Claro κατά Centro Móvil Milenium SL, Συλλ. 2006 I-10421· Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579, σκέψη 58· Απόφαση 14.6.2012, υπόθεση C-618/10, Banco Español de Crédito SA/Joaquín Calderón Camino, Συλλ. 2012, I-349· Απόφαση 21.2.2013, υπόθεση C-472/11, Banif Plus Bank Zrt κατά Csaba Csipai και Viktória Csipai, Συλλ. 2013, I-88, σκ. 57 επ.

380. Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579· Απόφαση 27.2.2014, υπόθεση C-470/2012, Pohotovost' s. r. o./Miroslav Vašuta, Συλλ. 2014, I- 101.

381. Βλ. Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579· Απόφαση 4.6.2009, υπόθεση C-243/08, Pannon GSM Zrt./Erzsébet Sustikné Györfi, Συλλογή 2009, I-4713, σκέψεις 31 και 32· Απόφαση 16.11.2010, υπόθεση C-76/10, Pohotovost' s.r.o./Iveta Korčkovská, Συλλογή 2010, I-11557· Απόφαση 14.6.2012, υπόθεση C-618/10, Banco Español de Crédito SA/Joaquín Calderón Camino, Συλλ. 2012, I-349, σκέψη 43.

382. Βλ. Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ.2000, I-346· Απόφαση 22.1.2002, υπόθεση C-372/99, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων/Ιταλικής Δημοκρατίας, Συλλ. 2002 I-00819· Απόφαση 21.11.2001, υπόθεση C-473/2000, Cofidis SA κατά Jean-Louis Fredout, Συλλ. 2002, I-10875· Απόφαση 4.6.2009, υπόθεση C-243/08, Pannon GSM Zrt./Erzsébet Sustikné Györfi, Συλλογή 2009, I-4713, σκέψη 31 και 32· Απόφαση 30.5.2013, υπόθεση C-397/11, Erika Jörös κατά Aegon Magyarország Hitel Zrt, Συλλ. 2013, I-340· Απόφαση 27.2.2014, υπόθεση C-470/2012, Pohotovost' s. r. o./Miroslav Vašuta, Συλλ. 2014, I- 101.

383. Η Οδηγία, η οποία σκοπεί στην ενίσχυση της προστασίας των καταναλωτών, συνιστά, απαραίτητο μέτρο για την εκπλήρωση των αποστολών που ανατέθηκαν στην Κοινότητα και ειδικότερα για την ανύψωση του επιπέδου και της ποιότητας ζωής στο σύνολο αυτής. Βλ. Απόφαση 1.6.1999, υπόθεση C-126/97, Eco Swiss China Time Ltd/Benetton International NV, Συλλ. 1999, I-03055, σκέψη 36· Απόφαση 26.10.2006, υπόθεση C-168/05, Elisa María Mostaza Claro κατά Centro Móvil Milenium SL, Συλλ. 2006, I-10421· Απόφαση 4.6.2009, υπόθεση C-243/08, Pannon GSM Zrt./Erzsébet Sustikné Györfi, Συλλογή 2009, I-4713, σκέψη 26.

384. Βλ. Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579, σκέψη 52· Απόφαση 16.11.2010, υπόθεση C-76/10, Pohotovost' s.r.o./ Iveta Korčkovská, Συλλογή 2010, I-11557, σκέψη 50· Απόφαση 30.5.2013, υπόθεση C-397/11, Erika Jörös κατά Aegon Magyarország Hitel Zrt, Συλλ. 2013, I-

τον αυτεπάγγελτο έλεγχο των καταχρηστικών ρητρών από τον εκάστοτε εθνικό δικαστή³⁸⁵. Το μέσο αυτό του αυτεπάγγελτου ελέγχου κρίνεται μάλιστα νομολογιακώς³⁸⁶ και ως το καταλληλότερο για την επίτευξη του αποτελέσματος, που ορίζει το άρθρο 6 της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, ήτοι για να μην δεσμεύονται οι μεμονωμένοι καταναλωτές από καταχρηστικές ρήτρες³⁸⁷, όσο και για την επίτευξη του σκοπού του άρθρου 7, καθόσον μια τέτοια εξέταση μπορεί να έχει αποτρεπτικό αποτέλεσμα, συμβάλλοντας στην παύση της χρησιμοποίησης καταχρηστικών ρητρών στις συμβάσεις που συνάπτει ένας επαγγελματίας με τους καταναλωτές³⁸⁸.

Επομένως, το ΔΕΕ κατέστησε σαφές, ότι οι διατάξεις αφορώσες την αναγνώριση και ακύρωση των καταχρηστικών ρητρών σε καταναλωτική σύμβαση κατά

340· Απόφαση 30.5.2013, υπόθεση C-488/11, Dirk Frederik Asbeek Brusse και Katarina de Man Garabito/Jahani BV, Συλλ. 2013, I-341, σκ.43 επ. Πρέπει να σημειωθεί, ότι ο χαρακτηρισμός αυτός εκτείνεται σε όλες τις διατάξεις της Οδηγίας που είναι απαραίτητες για την υλοποίηση του σκοπού, που επιδιώκει το άρθρο 6. Το ΔΕΕ κατέληξε λοιπόν στο συμπέρασμα, ότι όταν ο εθνικός δικαστής είναι αρμόδιος, κατά τους εσωτερικούς δικονομικούς κανόνες, να εξετάσει μια νομική πράξη υπό το πρίσμα των εθνικών κανόνων δημοσίας τάξεως, πρέπει επίσης να ασκήσει την αρμοδιότητα αυτή προκειμένου να εκτιμήσει αυτεπαγγέλτως, υπό το πρίσμα των κριτηρίων που προβλέπει η Οδηγία, τον ενδεχομένως καταχρηστικό χαρακτήρα μιας συμβατικής ρήτρας, που εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Οδηγίας.

385. Βλ. Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ.2000, I-346, σκ. 25 επ.

386. Βλ. Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ. 2000, I-346, σκέψη 26.

387. Υπενθυμίζεται ότι το άρθρο 6 παράγραφος 1 της Οδηγίας υποχρεώνει τα κράτη μέλη να προβλέπουν, ότι οι καταχρηστικές ρήτρες δεν δεσμεύουν τους καταναλωτές, «τηρουμένων των σχετικών όρων της εθνικής νομοθεσίας». Το Δικαστήριο έχει ερμηνεύσει τη διάταξη αυτή υπό την έννοια, ότι ο εθνικός δικαστής πρέπει να συναγάγει όλες τις συνέπειες οι οποίες, κατά το εθνικό δίκαιο, απορρέουν από τη διαπίστωση του καταχρηστικού χαρακτήρα της επίμαχης ρήτρας, ώστε να διασφαλίζεται ότι ο καταναλωτής δεν δεσμεύεται από αυτήν. Συναφώς, το Δικαστήριο διευκρίνισε ότι, αν ο εθνικός δικαστής κρίνει καταχρηστική μια συμβατική ρήτρα, υποχρεούται να μην την εφαρμόσει, εκτός εάν ο καταναλωτής δεν συμφωνεί. Έτσι το ΔΕΕ κατέληξε στο ότι, εφόσον το εθνικό δικαστήριο έχει την εξουσία, σύμφωνα με τους εσωτερικούς δικονομικούς κανόνες, να ακυρώσει αυτεπαγγέλτως μια ρήτρα που αντιβαίνει στη δημόσια τάξη ή σε μια αναγκαστικού δικαίου νομική διάταξη, η οποία έχει περιεχόμενο που δικαιολογεί μια τέτοια συνέπεια, οφείλει επίσης να ακυρώσει αυτεπαγγέλτως μια συμβατική ρήτρα της οποίας τον καταχρηστικό χαρακτήρα έχει διαπιστώσει υπό το πρίσμα των κριτηρίων, που προβλέπει η Οδηγία 93/13/ΕΟΚ.

388. Βλ. Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ. 2000, I-346, σκ. 25 επ, σκ. 28· Απόφαση 21.11.2001, υπόθεση C-473/2000, Cofidis SA κατά Jean-Louis Fredout, Συλλ. 2002, I-10875, σκέψη 32· Απόφαση 26.10.2006, υπόθεση C-168/05, Elisa María Mostaza Claro/Centro Móvil Milenium SL, Συλλ. 2006 I-10421, σκέψη 27.

το κοινοτικό δίκαιο, θα πρέπει να εξομοιούνται, ως προς την αντιμετώπισή τους, με τις διατάξεις αναγκαστικού δικαίου της εκάστοτε εθνικής έννομης τάξης, και συνακόλουθα η ύπαρξη καταχρηστικών ή μη ΓΟΣ θα πρέπει, να εξετάζεται υποχρεωτικά από τον εθνικό δικαστή *ad hoc* σε οποιοδήποτε στάδιο δικαστικής προστασίας του καταναλωτή, ούτως ώστε να υλοποιείται η πλήρης προστασία του.

Μέσω αυτής της παρέμβασης του εκάστοτε εθνικού δικαστή εξασφαλίζεται πλήρως η αποτελεσματικότητα της προστασίας των καταναλωτών, δεδομένου ότι τις περισσότερες φορές υφίσταται σημαντικός κίνδυνος ο ίδιος ο καταναλωτής είτε λόγω άγνοιας του αναφορικά με τα δικαιώματά του, είτε λόγω των δικαστικών εξόδων που συνεπάγεται η άσκησή τους, είτε επειδή μπορεί να παρήλθαν οι νόμιμες προθεσμίες, να μην προβάλλει τον καταχρηστικό χαρακτήρα της ρήτηρας, με αποτέλεσμα να αποφεύγεται εν τέλει η εφαρμογή της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ.

B) Η περίπτωση της ρήτηρας περί υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία

107. Ανάμεσα στις ρήτηρες, η καταχρηστικότητα των οποίων κρίνεται *ad hoc* σύμφωνα με το ΔΕΕ, βρίσκεται και η ρήτρα περί υποχρεωτικής υπαγωγής στη διαιτησία, για την οποία το ΔΕΕ σε πρόσφατη απόφασή του, η οποία εκδόθηκε κατόπιν αιτήσεως του αρμόδιου Δικαστηρίου της Ουγγαρίας (Szombathelyi Törvényszék) στο πλαίσιο της δίκης της Katalin Sebestyén κατά solt Csaba Kónári, OTP Bank, OTP Faktoring Követeléskezelő Zrt, Raiffeisen Bank Zrt απεφάνθη, πως δεν θα πρέπει άνευ έτερου να θεωρείται καταχρηστική μόνο και μόνο επειδή περιλαμβάνεται στον ενδεικτικό κατάλογο του παραρτήματος³⁸⁹, αλλά για τη συναγωγή του αντίστοιχου συμπεράσματος θα πρέπει να εξετάζεται καταρχήν, εάν η ρήτρα αυτή αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, ή εάν αντιθέτως είχε προδιατυπωθεί και συνεπώς ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό της και ακολούθως, σε περίπτωση που συντρέχει η δεύτερη περίπτωση, να εξετάζεται, εάν εξαιτίας της ρήτηρας αυτής, υφίσταται “σημαντική ανισορροπία”³⁹⁰ μεταξύ δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών, γεγονός, που θέτει τον καταναλωτή σε μειονεκτική νομική κατάσταση³⁹¹. Στο πλαίσιο της εκτίμησης του καταχρηστικού χαρακτήρα της εν

389. Περίπτωση π’ του παραρτήματος της Οδηγίας.

390. Η ανισορροπία θα πρέπει να παρέχει ένα υπερβολικό πλεονέκτημα εις βάρος του καταναλωτή, ώστε η ρήτρα να μπορεί να θεωρηθεί καταχρηστική. Το ΔΕΕ έχει ερμηνεύσει αυθεντικά την έννοια του όρου. Βλ. Απόφαση 14.3.2013, υπόθεση C-415/11, Mohamed Aziz/Caixa d’Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa), Συλλ.2013, I-164· Απόφαση 16.1.2014, υπόθεση C-226/12, Constructora Principado SA/José Ignacio Menéndez Álvarez, Συλλ. 2014, I-10.

391. Βλ. Αποφ. 3.4.2014, υποθ. C-342/13, Katalin Sebestyén κατά Zsolt Csaba Kónári και λοιπών, Συλλ. 2014, I- 1857.

λόγω ρήτρας, το οικείο εθνικό δικαστήριο θα πρέπει να λάβει περαιτέρω υπ' όψιν του τυχόν γνωστοποίηση στον καταναλωτή, πριν την σύναψη της επίμαχης σύμβασης, γενικών πληροφοριών αναφορικά με τις διαφορές της δικαστικής οδού και της διαιτησίας και ακολούθως να αποφανθεί αναλόγως³⁹².

108. Άξια μνείας στο πλαίσιο του χαρακτηρισμού της ρήτρας διαιτησίας ως καταχρηστικής, χρήζει και η απόφαση C-40/08³⁹³, που εξεδόθη στα πλαίσια δίκης μεταξύ της εταιρείας κινητής τηλεφωνίας «Asturcom Telecomunicaciones SL και της καταναλώτριας Cristina Rodríguez Nogueira, η οποία έκρινε, ότι ο εθνικός δικαστής υποχρεούται αυτεπαγγέλτως ακόμη και στο στάδιο της αναγκαστικής εκτέλεσης και μολονότι έχουν παρέλθει οι προθεσμίες για την άσκηση των τυχόν προβλεπόμενων στην εθνική δικονομική τάξη ένδικων βοηθημάτων επί διαιτητικής απόφασης, η οποία μάλιστα στην εν λόγω περίπτωση εξεδόθη ερήμην του καταναλωτή, να κρίνει τον καταχρηστικό χαρακτήρα αυτής, εφόσον διαθέτει βεβαίως όλα τα αναγκαία προς τούτο στοιχεία σχετικά με την νομική και πραγματική κατάσταση της υπόθεσης και να συναγάγει όλες τις έννομες συνέπειες, που απορρέουν εξ αυτού, βάσει του εθνικού δικαίου³⁹⁴. Εν προκειμένω, η κρίση του Δικαστηρίου, δε θα μπορούσε να είναι διαφορετική, αφού σε αντίθετη περίπτωση, θα οδηγούμασταν στο παράλογο αποτέλεσμα μία καταχρηστική ρήτρα διαιτησίας να μην μπορεί να κριθεί ποτέ από τακτικό Δικαστήριο, εάν ο καταναλωτής δε συμμετείχε στη διαιτητική διαδικασία και έχανε τις προθεσμίες ακυρώσεως της διαιτητικής απόφασης. Αντιθέτως, κατά πάγια πλέον νομολογία του ΔΕΕ, η παροχή έννομης προστασίας του καταναλωτή, αφορά σε όλα τα πιθανά δικονομικά στάδια, γεγονός απαραίτητο για την επίτευξη του σκοπού της Οδηγίας.

109. Αντίστοιχη και η απόφαση C-168/05³⁹⁵, που εξεδόθη στα πλαίσια δίκης μεταξύ εταιρείας κινητής τηλεφωνίας (Mónvil) και του καταναλωτή (Mostaza Claro), η

392. Το ΔΕΕ έχει κρίνει και στο παρελθόν, ότι είναι εξαιρετικά σημαντικό το γεγονός, πως ο καταναλωτής ενημερώθηκε πριν τη σύναψη της συμβάσεως, σχετικά με τους συμβατικούς όρους και τις συνέπειες που αυτοί συνεφέρουν και έλαβε την αντίστοιχη επ' αυτού απόφασή του για τη δέσμευσή του από τους εν λόγω όρους. Βλ. Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ. 2000, I-346, σκ. 21 έως 24, που έκριναν ως καταχρηστική ρήτρα παρεκτάσεως αρμοδιότητας, που περιλαμβανόταν σε καταναλωτική σύμβαση. Απόφαση 16.1.2014, υπόθεση C-226/12, Constructora Principado SA/José Ignacio Menéndez Álvarez, Συλλ. 2014, I-10, σκέψη 25.

393. Βλ. Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579. Η εν λόγω απόφαση απεφάνθει περί της καταχρηστικότητας της εν λόγω ρήτρας.

394. Βλ. Απόφαση 27.2.2014, υπόθεση C-470/2012, Pohotovost' s. r. o./Miroslav Vašuta, Συλλ. 2014, I-101.

395. Βλ. Απόφαση 26.10.2006, υπόθεση C-168/05, Elisa María Mostaza Claro/Centro Mónvil Milenium SL, Συλλ. 2006 I-10421.

οποία έκρινε, ότι το εθνικό δικαστήριο επιληφθέν προσφυγής ακυρώσεως κατά διαιτητικής αποφάσεως υποχρεούται, να εκτιμά την ακυρότητα της συμβάσεως περί διαιτησίας και να την ακυρώνει με το αιτιολογικό, ότι η εν λόγω σύμβαση εμπεριέχει καταχρηστική ρήτρα, έστω και αν ο καταναλωτής επικαλέστηκε την ακυρότητα, όχι στο πλαίσιο της διαιτητικής διαδικασίας, αλλ' αποκλειστικώς με την αγωγή ακυρώσεως. Η εν λόγω στάση του ΔΕΕ περί αυτεπάγγελτου ελέγχου των καταχρηστικών ρητρών σε κάθε στάδιο δικαστικής διαδικασίας, ακόμα και στο πλαίσιο της αναγκαστικής εκτέλεσης, γίνεται κατά πάγια νομολογία του δεκτή, καθότι κρίνεται, ότι αποτελεί τον καταλληλότερο τρόπο για την επίτευξη του σκοπού των αρ. 6 και 7 της Οδηγίας για την αποτελεσματικότερη προστασία του καταναλωτή.

110. Από τ' ανωτέρω καθίσταται σαφές, ότι το όλο πνεύμα των αποφάσεων του ΔΕΕ αναφορικά με τον χαρακτηρισμό των ρητρών σε καταναλωτική σύμβαση ως καταχρηστικών, βασιζόμενο στο πνεύμα αλλά και στο γράμμα της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, κατευθύνεται αποκλειστικώς και μόνο στην εξισορρόπηση της μειονεκτικής θέσης στην οποία ευρίσκεται συχνά ο καταναλωτής. Σύμφωνα με το ΔΕΕ θα πρέπει λοιπόν, να ερευνάται κατά περίπτωση (*ad hoc*) και με βάση τα πραγματικά περιστατικά κάθε υποθέσεως, ο καταχρηστικός ή μη χαρακτήρας μιας ρήτρας και τούτο διότι ο καταναλωτής δεν είναι πάντα και άνευ ετέρου το «αδύναμο» μέρος μίας σύμβασης, και επομένως δε θα πρέπει οπωσδήποτε να χρήζει προστασίας από τους ΓΟΣ, ακόμα και όταν αυτοί ανήκουν σε έναν ενδεικτικό κατάλογο περιπτώσεων, που συνήθως συνεπάγονται καταχρηστικότητα.

Το εκάστοτε εθνικό δικαστήριο συνεπώς, οφείλει να προβαίνει στη συνολική θεώρηση όλων των ρυθμίσεων, λαμβάνοντας υπ' όψιν τη φύση των αγαθών ή των υπηρεσιών, τις εν γένει περιστάσεις που έλαβαν χώρα κατά τη σύναψη της επίμαχης σύμβασης, καθώς και όλες τις υπόλοιπες ρήτρες αυτής και να καταλήγει στο ανάλογο κατά περίπτωση συμπέρασμά του. Το αυτό ισχύει και στην περίπτωση που κρίνεται ο καταχρηστικός χαρακτήρας μιας ρήτρας περί «*υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία*», η οποία περιλαμβάνεται σε καταναλωτική σύμβαση.

Ο εκάστοτε λοιπόν εθνικός δικαστής καταρχήν οφείλει στην περίπτωση αυτή, να εξετάζει, εάν η εν λόγω ρήτρα περί υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Στην περίπτωση που συντρέχει το εν λόγω γεγονός, θεωρείται, ότι ο καταναλωτής ενημερώθηκε πλήρως για το περιεχόμενό της και για τις έννομες συνέπειες, που αυτή συνεφέλκει και μπόρεσε να επηρεάσει ουσιωδώς το περιεχόμενό της καταλήγοντας συνειδητώς στην απόφασή

του να αποτελέσει έναν από τους συμβατικούς όρους. Συνεπώς, μια τέτοια ρήτρα, που αποτέλεσε προϊόν ατομικής διαπραγμάτευσης και του καταναλωτή θεωρείται έγκυρη, τον δεσμεύει και ενδεχόμενη προβληθείσα από αυτόν ένσταση περί καταχρηστικότητας θα απορριφθεί ως νόμω και ουσία αβάσιμη.

Ωστόσο, αν η ρήτρα αυτή κριθεί, ότι έχει προδιατυπωθεί, το εθνικό δικαστήριο θα εξετάσει *ad hoc*, εάν εξαιτίας της ρήτρας αυτής υφίσταται «σημαντική ανισορροπία», όπως αυτή προσδιορίζεται αυθεντικά από το ΔΕΕ, μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών γεγονός που θέτει τον καταναλωτή σε μειονεκτική νομική κατάσταση και περαιτέρω θα ελέγξει κατά πόσον η εν λόγω ανισορροπία δημιουργήθηκε παρά την «απαίτηση της καλής πίστης» και σε συνδυασμό με τα πραγματικά περιστατικά εκάστης υπό κρίση περίπτωσης, θα καταλήξει στον καταχρηστικό ή μη χαρακτήρα αυτής.

Έτσι, σύμφωνα με την εν λόγω στάση, που υιοθετεί ο κοινοτικός νομοθέτης, μια ρήτρα περί υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία δεν θα πρέπει πάντοτε και ανεπιφύλακτα να θεωρείται καταχρηστική, αλλά θα πρέπει να κρίνεται *ad hoc*, συνεκτιμώμενων όλων των ιδιαίτερων περιστάσεων της εκάστοτε υπό κρίση περίπτωσης.

4.3 Η έννοια της καταχρηστικότητας της ρήτρας περί διαιτησίας κατά την εθνική νομοθεσία και νομολογία

111. Εν αντιθέσει με την πάγια ανωτέρω παρατεθείσα νομολογιακή θέση του ΔΕΕ, τα εθνικά μας Δικαστήρια, βασιζόμενα στον νόμο 2251/1994, ο οποίος ενσωμάτωσε στην ελληνική έννομη τάξη την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, και πλέον συγκεκριμένως στο αρ. 2 περ.7 λα΄ αυτού, κρίνουν άνευ ετέρου ως καταχρηστική και ως εκ τούτου άκυρη τη ρήτρα περί υποχρεωτικής υπαγωγής στη διαιτησία, η οποία περιλαμβάνεται σε καταναλωτική σύμβαση. Η εν λόγω εξουσία του εθνικού μας δικαστή βασίζεται στο αρ. 2 του ν. 2251/1994, το οποίο θεσπίζει στις παραγράφους 6 και 7 ένα ενισχυμένο, εν συγκρίσει με το αντίστοιχο κοινοτικό σύστημα ελέγχου του κύρους του περιεχομένου των ΓΟΣ, πλαίσιο³⁹⁶.

396. Κατά κοινά πλέον θεωρητική και νομολογιακή παραδοχή ο δικαστικός έλεγχος των καταναλωτικών ΓΟΣ διέρχεται από τρία στάδια : α) τον έλεγχο ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση (αρ. 2 παρ.1-3 και 8-10 ν. 2251/1994), β) τον ερμηνευτικό έλεγχο των ΓΟΣ (αρ. 2 παρ.4-5 του ν. 2251/1994) και γ) τον τελικό έλεγχο του κύρους του περιεχομένου των ΓΟΣ (αρ. 2 παρ. 6-7). Βλ. Δούβλης σε Δούβλη/Μπώλο (2008), 83 επ· Βασιλόπουλος σε Δούβλη/Μπώλο (2008), 15 επ.

A) Το άρθρο 2 παρ.6 και 7 του ν. 2251/1994

112. Συγκεκριμένα ο έλληνας νομοθέτης κάνοντας χρήση της δυνατότητας, που του παρέχεται βάση του αρ.8 της Οδηγίας³⁹⁷, περιέλαβε νομίμως στις ρυθμίσεις του και συγκεκριμένα στην παρ.7 του αρ. 2 του ν. 2251/1994 τριάντα δύο περιπτώσεις γενικών όρων, οι οποίοι θεωρούνται άνευ ετέρου *ex lege* καταχρηστικοί³⁹⁸. Για τις εν λόγω περιπτώσεις δεν χρειάζεται να συντρέχει καμία άλλη προϋπόθεση³⁹⁹, αρκεί τα συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά που τίθενται εν όψει, να υπάγονται σε κάποια από αυτές. Με την εν λόγω ρύθμιση επιλέγεται μία “μαύρη λίστα” όρων, η οποία περιέχει ΓΟΣ που είναι πάντοτε και αδιαμφισβήτητα κατά αμάχητο τεκμήριο καταχρηστικοί σε καταναλωτικές συμβάσεις, με αποτέλεσμα αφενός μεν ο καταναλωτής⁴⁰⁰ να μη χρειάζεται να αποδείξει την καταχρηστικότητα των συμβατικών

397. Η Οδηγία θέτει τα ελάχιστα όρια προστασίας του καταναλωτή (κανόνας *de minimis*) μη αποκλειόμενων αυστηρότερων εθνικών ρυθμίσεων με στόχο την μεγαλύτερη παροχή προστασίας στον καταναλωτή. Βλ. Απόφαση της 3ης Ιουνίου 2010, C-484/08, *Caja de Ahorros y Monte do Piedadada de Madrid*, Συλλογή 2010, I 4785, σκεψεις 28 και 29· *Δούβλης σε Δούβλη/Μπώλο* (2008),79.

398. Η ευρωπαϊκή νομοθεσία εμφανίζεται διαφοροποιημένη ως προς το σκέλος αυτό. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε, ότι η μεν Γαλλική νομοθεσία ουσιαστικά υιοθέτησε τη “γκρίζα λίστα” της Οδηγίας, ενώ ο γερμανός νομοθέτης ακολούθησε τη “μέση οδό”, αφού κατασκεύασε τόσο ένα “μαύρο” - αυστηρό- κατάλογο, όσο και ένα “γκρίζο” κατάλογο. Επίσης, η ισπανική νομοθεσία έχει και αυτή θεσπίσει κατάλογο υποχρεωτικά καταχρηστικών ρητρών (Άρθρο 82 παρ. 4 του Βασιλικού Διατάγματος της 16ης Νοεμβρίου 2007, “περί εγκρίσεως του αναθεωρημένου κειμένου του γενικού νόμου για την προστασία των καταναλωτών και των χρηστών και άλλων συμπληρωματικών νόμων”).

399. Δεν ερευνάται ως προς αυτούς τους όρους η συνδρομή των προϋποθέσεων της γενικής ρήτρας της παρ.6 κατά την οποία η καταχρηστικότητα του εν λόγω όρου, κρίνεται βάσει των στοιχείων α΄ και β΄ της παρ.6 του αρ.2, εν συνδυασμό με τις γενικότερες δικαίκες αρχές της καλής πίστης και των χρηστών ηθών. Για να κριθεί περαιτέρω, εάν ένας ΓΟΣ διαταράσσει τη συμβατική ισορροπία και συνεπώς είναι άκυρος ως καταχρηστικός γίνεται αξιολογική στάθμιση των εκατέρωθεν συμφερόντων και εκτιμώνται οι ειδικές συνθήκες της συγκεκριμένης περίπτωσης. Εξειδικεύοντας εν συνεχεία τα δικαστήρια περαιτέρω τις κρίσεις τους, καταλήγουν σύμφωνα πλέον με πάγια νομολογία, ότι κατά την εν λόγω διάταξη ένας ΓΟΣ για να θεωρείται καταχρηστικός, θα πρέπει να περιέχει απόκλιση από τις ουσιώδεις ρυθμίσεις καθοδηγητικού χαρακτήρα του ενδοτικού δικαίου, δηλαδή θα πρέπει χωρίς επαρκή και εύλογη αιτία να αποκλίνει από τυπικές και συναλλακτικά δικαιολογημένες προσδοκίες του πελάτη. Επίσης κριτήριο ελέγχου της καταχρηστικότητας των ΓΟΣ αποτελεί και η αρχή της διαφάνειας, που διαπνέει όλο το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή και έχει ενσωματωθεί (όχι ρητώς) αλλά μέσω του αρ. 2 παρ.1-3, παρ. 6, παρ. 7 περ. ε΄, ζ΄, η΄, ι΄ και ια΄ του ν. 2251/1994. Βλ. ΑΠ 296/2001, οπ· ΑΠ 1219/2001, οπ· ΑΠ 430/2005, ΔΕΕ 2005,460· ΑΠ 1495/2006, οπ· Ολ.ΑΠ 6/2006, ΔΕΕ 2006,665· ΟΛΑΠ 15/2007, ΔΕΕ 2007, 975· Εφ.Αθ. 4788/2008, οπ· ΑΠ 1001/2010, ΕΕμπΔ 2010· ΠΠΧαλκ. 83/2013, οπ· ΑΠ 561/2014, ΝΟΜΟΣ· *Δούβλης σε Δούβλη/Μπώλο* (2008), 87 επ και παρατεθείσα αναλυτικά νομολογία· *Βασιλόπουλος σε Δούβλη/Μπώλο* (2008), 22 επ· *Καράκωστας* (2008), 102 επ.

400. Έννοια, η οποία προσδιορίζεται στο αρ.1 παρ. 4 και για την οποία έχει γίνει εκτενής αναφορά στην εισαγωγή.

όρων που περιέχονται στον κατάλογο, αφετέρου δε ο δικαστής να υποχρεούται σε κάθε περίπτωση να κηρύξει αυτούς άκυρους ως καταχρηστικούς, χωρίς να του παρέχεται η διακριτική ευχέρεια διαφορετικής εκτιμήσεως αυτών⁴⁰¹. Με αυτό τον τρόπο ενισχύεται η διαφάνεια στην προστασία του καταναλωτή και η ασφάλεια δικαίου γενικότερα, αφού αυτός γνωρίζει εξ αρχής, ποιες περιπτώσεις ΓΟΣ είναι ούτως ή άλλως καταχρηστικές.

Εν συντομία, αναφέρουμε ως προς το περιεχόμενο του εν λόγω καταλόγου, ότι λογίζονται *per se* καταχρηστικοί οι ΓΟΣ, που εξοπλίζουν τον προμηθευτή με υπερβολικά δικαιώματα έναντι του καταναλωτή ή αντίστροφα επιβαρύνουν τον καταναλωτή με υπέρμετρες υποχρεώσεις, που δεν δικαιολογούνται από τη φύση της σύμβασης και τις εν γένει γενικές αρχές του δικαίου, με αποτέλεσμα να αναιρούν την προστασία των δικαιολογημένων προσδοκιών του καταναλωτή σε σχέση με την κύρια παροχή ή το τίμημα αυτής, που είναι και τα βασικά στοιχεία, που στην πλειοψηφία των περιπτώσεων ερευνά ο καταναλωτής.

B) Η περίπτωση λα΄ του αρ. 2 παρ. 7 του ν. 2251/1994

113. Μεταξύ των εν λόγω *per se* καταχρηστικών ρητρών περιλαμβάνεται και η περίπτωση λα΄ του αρ. 2 παρ. 7 του ν. 2251/1994 κατά την οποία ορίζεται, ότι προβλεπόμενος όρος στις καταναλωτικές συμβάσεις που «*αποκλείει την υπαγωγή των διαφορών από σύμβαση στο φυσικό τους δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας*» είναι καταχρηστικός και ως εκ τούτου άνευ ετέρου άκυρος.!

Η εν λόγω ρήτρα τις περισσότερες φορές στις καταναλωτικές συμβάσεις λαμβάνει τη μορφή ΓΟΣ αποτελώντας κατά την κρατούσα άποψη ένα μοχλό πίεσης προς το ασθενέστερο μέρος, ήτοι τον καταναλωτή, για εξώδικο συμβιβασμό, ο οποίος με αυτό τον τρόπο ενδέχεται να στερηθεί το συνταγματικώς κατοχυρωμένο δικαίωμά του για προσφυγή ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων.

Βέβαια, ζήτημα περί καταχρηστικότητας του εν λόγω όρου και συνεπώς ακυρότητας αυτού δεν τίθεται σε περίπτωση, που υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση⁴⁰², κατέφαρμογή της αρχής της αυτονομίας της βουλήσεως και της ελευθερίας των

401. Ενδεικτικώς ΑΠ 296/2001, σπ· ΠΠρ.Θεσ. 31919/2007, σπ· ΕφΑθ. 4788/2008, σπ· ΑΠ 1001/2010, σπ· ΠΠρΞάνθης 23/2014, ΝΟΜΟΣ· ΑΠ 561/2014, σπ· Γεωργιάδης, Γενικές Αρχές, 2002, 28· *Καράκωστας* (2008), 105 επ· *Δούβλης σε Δούβλη/Μπώλο* (2008), 87 επ.

402. Το βάρος όμως της απόδειξης, ότι πράγματι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση το φέρει ο προμηθευτής (Αρ. 2 παρ.10 του ν. 2251/1994).

συμβάσεων⁴⁰³ και βεβαίως στην περίπτωση, που ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή δεν χαρακτηριστεί εν τέλει ως καταναλωτής⁴⁰⁴.

Από τ' ανωτέρω καθίσταται σαφές, ότι εφόσον πρόκειται περί καταναλωτικής συμβάσεως⁴⁰⁵, που εμπίπτει στο προστατευτικό πεδίο του ν. 2251/1994, δεν έχει υπάρξει ατομική διαπραγμάτευση του όρου για την υπαγωγή της τυχόν ανακύπτουσας μελλοντικής διαφοράς στα πλαίσια της εν λόγω έννομης σχέσης σε διαιτητική επίλυση, συνιστά δηλαδή ο εν λόγω όρος, ΓΟΣ, που επιβλήθηκε μονομερώς στο ασθενέστερο μέρος, μια τέτοια ρήτρα, εφόσον καταστεί περιεχόμενο καταναλωτικής σύμβασης, είναι άνευ ετέρου καταχρηστική βάσει του αρ. 2 παρ. 7 περ. λα' του ν. 2251/1994 και της πάγιας νομολογίας⁴⁰⁶ στα πλαίσια παροχής ενισχυμένης προστασίας στον καταναλωτή, καθότι θεωρείται ότι στην περίπτωση αυτή, ο καταναλωτής δεν έχει εξουσία διαπραγμάτευσης και δημιουργείται έτσι σημαντική ανισορροπία μεταξύ των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών, καθότι με τον τρόπο αυτό αποστερείται του συνταγματικώς κατοχυρωμένου δικαιώματός του για επίλυση της διαφοράς του ενώπιον του φυσικού του δικαστή⁴⁰⁷.

403. Αρ. 361 ΑΚ. Υποστηρίζεται μάλιστα, ότι μια τέτοια ρήτρα θεωρείται έγκυρη, εφόσον η υπογραφή των μερών τεθεί και κάτω από τους εν λόγω έντυπους όρους, καθότι τεκμαίρεται η γνώση αυτών και η συμφωνία με το περιεχόμενό τους. Βλ. *Μπέης*, ΠολΔΓενΑρχ & Ερμην. των άρθρων, 1994.

404. Με βάσει τα στοιχεία του αρ. 1 παρ. 4 ως έχουν αναλυθεί και ανωτέρω στις υπ' αριθμ. 1 επ. παραγράφους· Βλ. και ΑΠ 2273/2009, ΕφΑΔ 2010,1237· Εφ.Αθ. 5861/2006, ΔΕΕ 2007,62.

405. Έτσι, με την ΑΠ 2273/2009, οπ εκρίθη, ότι ο παραγγελέας-εργοδότης του υπό ναυπήγηση πλοίου δεν ενέπιπτε στην έννοια του καταναλωτή (αρ.1 παρ.4 του ν. 2251/1994), καθότι δεν ήταν τελικός αποδέκτης των υπηρεσιών και κατά συνέπεια οι διατάξεις του αρ. 2 του ν. 2251/1994 δεν έβρισκαν εφαρμογή στην περίπτωση του. Αντιθέτως με την ΑΠ 1001/2010 εκρίθη, ότι το νομικό πρόσωπο, εμπίπτει στην ευρεία έννοια του καταναλωτή, που υιοθετείται από το αρ.1 παρ.4 του ν. 2251/1994 και συνεπώς τυγχάνουν εφαρμογής οι διατάξεις του αρ. 2 του ν. 2251/1994.

406. Βλ. ΑΠ 2273/2009, οπ· Εφ.Αθ. 5861/2006, οπ· και παρεμφερείς αποφάσεις, οι οποίες έκριναν αντιστοίχως ως καταχρηστικό, ΓΟΣ ο οποίος προέβλεπε ρήτρα παρεκτάσεως: Εφ. Αθ. 6401/2002, ΔΕΕ 2003, 412 επ· καθώς και την Απόφαση του Αγγλικού του Εμπορικού Δικαστηρίου Queen's Bench Division στην υπόθεση Standard Bank of London Ltd v. Apostolakis and ANOR (περίληψη έχει δημοσιευθεί στον Σύνήγορο τευχ. 28/2001).

407. Αρ. 8 Σ. Η ρήτρα περί υπαγωγής στη διαιτησία είναι δεσμευτική για τα μέρη και σε περίπτωση που κάποιο μέρος παρά την ύπαρξη της συμφωνίας διαιτησίας καταφύγει ενώπιον των Δικαστηρίων ενεργοποιούνται οι δικονομικές συνέπειες αυτής. Εφόσον δηλαδή προβληθεί η εν λόγω ένσταση ενώπιον του Δικαστηρίου και η συμφωνία κριθεί έγκυρη, δημιουργείται έλλειψη δικαιοδοσίας του Δικαστηρίου ως προς τη συγκεκριμένη διαφορά, η οποία πάντως σε περίπτωση παύσης ισχύος της διαιτητικής συμφωνίας αίρεται.

114. Μάλιστα για την πληρέστερη και αποτελεσματικότερη στα πλαίσια αυτά προστασία του καταναλωτή, έχει γίνει δεκτό τόσο από τη θεωρία⁴⁰⁸, όσο και από τη νομολογία, η οποία συμπορεύεται με την νομολογία του ΔΕΕ, ότι οι ρυθμίσεις του αρ. 2 παρ.6 και 7 του ν. 2251/1994, αποτελούν κανόνες αναγκαστικού δικαίου και συνεπώς δεν επιτρέπεται η συμβατική παραίτηση του καταναλωτή. Έτσι, η τυχόν αποδοχή ΓΟΣ εκ μέρους του καταναλωτή με πρόβλεψη περί διαιτητικής επίλυσης της ενδεχόμενης ανακυπτόμενης μελλοντικής διαφοράς και η ένταξη αυτού στη συναφθείσα σύμβαση, δεν τον καθιστά έγκυρο, αν βέβαια ήταν άκυρος, διότι οι κανόνες για τον έλεγχο της καταχρηστικότητας, με βάση τα κριτήρια των παρ. 6 και 7 του άρθρου 2 του Ν 2251/1994, είναι κανόνες αναγκαστικού δικαίου, από την εφαρμογή των οποίων δεν είναι δυνατή η συμβατική παραίτηση (άρθρο 3 ΑΚ)⁴⁰⁹. Η εν λόγω πρόβλεψη ενισχύει ουσιαδώς την θέση του καταναλωτή, ο οποίος μπορεί με αυτό τον τρόπο να αναπληρώσει, έστω και εκ των υστέρων το διαπραγματευτικό και πληροφοριακό του έλλειμμα και να επιτύχει εν τέλει μια πραγματική ισορροπία μεταξύ αυτού και του προμηθευτή, ικανή να αποκαταστήσει τη μεταξύ τους ισότητα.

115. Η ακυρότητα μάλιστα του εν λόγω καταχρηστικού ΓΟΣ θα εξεταστεί αυτεπάγγελα⁴¹⁰, όπως επιτάσσει άλλωστε και η πάγια νομολογία του ΔΕΕ, και μάλιστα σε οποιοδήποτε στάδιο της δίκης διασφαλίζοντας έτσι μέσω της παρέμβασης του δικαστή την αποτελεσματική προστασία των καταναλωτών, δεδομένου ότι, τις περισσότερες φορές υφίσταται σημαντικός κίνδυνος οι ίδιοι οι καταναλωτές, είτε λόγω της άγνοιάς τους, αναφορικά με τα δικαιώματά τους, είτε λόγω των δικαστικών εξόδων που συνεπάγεται η άσκησή τους, είτε επειδή μπορεί να παρήλθαν οι νόμιμες προθεσμίες, να μην προβάλλουν τον καταχρηστικό χαρακτήρα της ρήτρας διαιτησίας, με αποτέλεσμα να αποφεύγεται εν τέλει η εφαρμογή της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ και του ν. 2251/1994, οι οποίοι λόγω της φύσης και της σπουδαιότητας του δημοσίου συμφέροντος επί του οποίου εδράζονται, απαιτούν την διαφύλαξη της απαρέγκλιτης εφαρμογής τους.

Ο έλεγχος δε του κύρους της εν λόγω ρήτρας, να σημειωθεί, ότι δύναται να συντελεστεί ακόμη και στο στάδιο της αναγκαστικής εκτελέσεως, σε περίπτωση που ο καταναλωτής κάνει χρήση των δικονομικών δικαιωμάτων, που του παρέχονται δια των

408. Βλ. *Πελένη/Παπαγεωργίου*, Το ζήτημα της εφαρμογής του Ν. 2251/1994 (όπως αυτός τροποποιήθηκε με τον Ν.3587/2007) επί τραπεζικών συναλλαγών, Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο, 2009, 224 επ.

409. Βλ. Εφ.Αθ. 5861/2006, ΔΕΕ 2007, 62 επ· Εφ.Αθ. 2057/2010, ΔΕΕ 2011, 339 επ· ΜΠρΑθ 437/2013 Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο 2013, 148 επ.

410. Βλ. *Πυροβέτσης*, Προστασία του καταναλωτή – Γενικοί όροι – Γενικοί καταχρηστικοί όροι των Συναλλαγών στους καταναλωτές, Αρμ. 1999, 309· *Δούβλης σε Δούβλης/Μπώλος* (2008), 75· *Ο Ίδιος*, ΔΕΕ 2002, 483.

προστατευτικών διατάξεων του ΚΠολΔ, αρ 933 επ. Αν και υφίσταται μια διχογνωμία για το κατά πόσον μπορούν, να αποτελέσουν λόγους, στο πλαίσιο της εκτέλεσης, οι λόγοι του αρ. 897 ΚΠολΔ⁴¹¹, ανάμεσα στους οποίους είναι και η εγκυρότητα της συμφωνίας διαιτησίας, στο πλαίσιο των καταναλωτικών συμβάσεων, λόγω αφενός μεν της ειδικής νομοθεσίας περί προστασίας των καταναλωτών, αφετέρου δε της πάγιας κοινοτικής νομολογίας, θα πρέπει να γίνει δεκτό, ότι όχι μόνον παρέχεται η δυνατότητα αυτή, αλλά αποτελεί περαιτέρω υποχρέωση του δικάζοντος δικαστή.

4.4 Κριτικές Παρατηρήσεις

116. Κατά την άποψή μου η συντηρητική και “φειδωλή” στάση του ΔΕΕ για τον *ad hoc* χαρακτηρισμό των ρητρών, που περιλαμβάνονται στις καταναλωτικές συμβάσεις, ως καταχρηστικών ή μη, ανάμεσα στις οποίες βρίσκεται και η ρήτρα περί υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία, αποτελεί πιο δίκαιη και ασφαλή λύση, ανταποκρινόμενη πλήρως στο πραγματικό νόημα του προστατευτικού πλέγματος της κοινοτικής Οδηγίας. Στόχος της Οδηγίας είναι η εξισορρόπηση της μειονεκτικής θέσης στην οποία ευρίσκεται συχνά ο καταναλωτής και κυρίως η προστασία του από προδιατυπωμένους όρους, τους οποίους δεν γνώριζε και δεν μπορούσε να επηρεάσει το περιεχόμενό τους.

Το ΔΕΕ εμμένει προς την κατεύθυνση του κατά περίπτωση (*ad hoc*) χαρακτηρισμού της ρήτρας διαιτησίας ως καταχρηστικής από το εκάστοτε εθνικό δικαστήριο, καθότι εκτιμά, ότι ενδεχομένως να συντρέχουν και περιπτώσεις, κατά τις οποίες ο καταναλωτής μπορεί να μην θεωρείται ως το “αδύναμο” σκέλος μίας σύμβασης και επομένως δε θα πρέπει οπωσδήποτε να χρήζει προστασίας από τον εν λόγω ΓΟΣ, ακόμα και αν αυτός ανήκει στον ενδεικτικό κατάλογο περιπτώσεων, ή ακόμη και να έχει προβεί εν γνώσει του και με πλήρη αντίληψη των εννόμων συνεπειών στην υπογραφή του φαινομενικά αυτού καταχρηστικού όρου.

Και ναι μεν η στάση που υιοθετεί η ελληνική νομοθεσία και νομολογία για τον άνευ ετέρου χαρακτηρισμό ορισμένων ρητρών ως καταχρηστικών, ανάμεσα στις οποίες και η ρήτρα περί υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία, εδράζεται στο σκεπτικό της παροχής αυξημένης προστασίας στον -κατά κανόνα- αδύναμο καταναλωτή,

411. Κατά την πρώτη άποψη σε περίπτωση ασκήσεως ανακοπής κατά της εκτέλεσης, δεν μπορεί να εξεταστεί η εγκυρότητα ή μη της διαιτητικής αποφάσεως και δεν μπορεί να αποτελέσει λόγο ανακοπής του άρθρου 933 ένας από τους λόγους ακύρωσης της διαιτητικής απόφασης. Κατά την δεύτερη άποψη (βλ. σχετικά και ΑΠ 32/2009) ορθώς κρίνεται η εκτελεστότητα της διαιτητικής απόφασης στο πλαίσιο της εκτέλεσης. Επ’αυτής βέβαια της απόφασης υπήρξε έντονη κριτική, διότι στην ουσία επιτρέπει την εκ πλαγίου προβολή λόγων ακύρωσης διαιτητικής απόφασης κατά τη διάρκεια δίκης περί την εκτέλεση, ενώπιον μάλιστα κατώτερου Δικαστηρίου.

ωστόσο οδηγεί σε προβληματισμούς, καθότι ορισμένες φορές η θέση αυτή μπορεί να αντιτίθεται προς την βασική αρχή περί ελευθερίας των συμβάσεων⁴¹², η οποία αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της οικονομικής εξέλιξης της κοινωνίας. Θα πρέπει ωστόσο να ληφθεί υπ' όψιν, ότι την εποχή που θεσπίστηκε ο ν. 2251/1994, ο μέσος καταναλωτής ήτο αδαής και δεν είχε αποκτήσει την απαιτούμενη εμπειρία διαχείρισης των πιθανών κινδύνων, που ενδέχοντο να εμφανιστούν στα πλαίσια της συναλλακτικής του σχέσης με τον προμηθευτή. Η υιοθέτηση συνεπώς, ενός αυστηρότερου νομοθετικού πλαισίου κατά την εποχή εκείνη, ανταποκρινόταν ίσως πλήρως στις επιταγές της εποχής. Σήμερα ωστόσο, ο καταναλωτής παρουσιάζεται πιο έμπειρος, εκπαιδευμένος και υποψιασμένος απέναντι στις εμπορικές πρακτικές που ακολουθούνται στην αγορά, ώστε δύναται πλέον να επιλέξει κατά βούληση, εφόσον βεβαίως του παρασχεθεί αυτή η δυνατότητα, τους συμβατικούς όρους, που θα τον δεσμεύουν, ανάμεσα στους οποίους και τον τρόπο επίλυσης της ενδεχόμενης ανακύπτουσας μελλοντικής του διαφοράς.

Συνεπώς, η έρευνα από το εκάστοτε εθνικό δικαστήριο σε πρώτο στάδιο κατά πόσον η ρήτρα περί υποχρεωτικής υπαγωγής σε διαιτησία περιληφθείσα σε καταναλωτική σύμβαση υπήρξε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης ή εάν είχε προδιατυπωθεί και επομένως ο καταναλωτής δεν μπόρεσε, να επηρεάσει το περιεχόμενό της και ακολούθως, εφόσον πρόκειται για ΓΟΣ, η συνεκτίμηση των πραγματικών περιστατικών εκάστης περίπτωσης και η έρευνα της ενδεχόμενης δημιουργίας “σημαντικής ανισορροπίας” μεταξύ δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των μερών εις βάρος του καταναλωτή, αποτελεί την καταλληλότερη και πιο δίκαιη λύση, η οποία ανταποκρίνεται πλήρως στις τασσόμενες υποκειμενικές και αντικειμενικές προϋποθέσεις της Οδηγίας.

Σε αντίθετη περίπτωση υφίσταται το ενδεχόμενο, να οδηγηθούμε στο αντιφατικό αποτέλεσμα, να θεωρείται άνευ ετέρου καταχρηστική μια ρήτρα, που αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και του καταναλωτή, μετατρέποντας αλυσιτελώς τον προμηθευτή σε «αδύναμο» μέρος της σχέσης, αφού κατ' ουσίαν θα συντελείται μία ακούσια εις βάρος του μεταβολή των συμφωνηθέντων, χωρίς ο ίδιος να έχει προβεί σε καταχρηστική συμπεριφορά.

412. Αρ.361 ΑΚ

5. Συγκριτική Επισκόπηση υπαγωγής καταναλωτικών διαφορών σε Διαιτησία

117. Η «εκτόπιση» των δικαστηρίων από τους ιδιώτες δικαστές, ήτοι τους διαιτητές, παρατηρείται ιδιαίτερα στο διεθνές εμπόριο⁴¹³. Αυτό βεβαίως καταδεικνύει και τη σημασία της εξώδικης επίλυσης των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και καταναλωτές εγκατεστημένους ιδίως σε διαφορετικά κράτη.

Ειδικά στις καταναλωτικές διαφορές, οι οποίες, όπως έχει αναλυθεί εκτενώς, είναι προτιμότερο για όλα τα μέρη να επιλύονται, όσο το δυνατόν πιο σύντομα, η προσφυγή στη διαιτησία αποτελεί μία πιο γρήγορη, απλή και ευέλικτη διαδικασία. Στη χώρα μας όμως, μέχρι στιγμής στο επίπεδο των καταναλωτικών διαφορών δεν έχουν υπάρξει οι κατάλληλες νομοθετικές πρωτοβουλίες, όπως επί παραδείγματι συμβαίνει στις εμπορικές διαφορές⁴¹⁴, γεγονός που κατά τρόπο τινά θα προωθούσε την διαιτησία στις εν λόγω διαφορές.

- **Η περίπτωση της Κύπρου**

118. Αντιθέτως, σε αρκετές ευρωπαϊκές χώρες έχει θεσμοθετηθεί και οργανωθεί η διαδικασία της διαιτησίας για τις καταναλωτικές διαφορές. Έτσι, στην Κυπριακή Δημοκρατία, ήδη από το 2011 υφίσταται ο Ν. 78(I) 2011 «περί της εξώδικης διευθέτησης των καταναλωτικών απαιτήσεων με την παραπομπή τους σε διαιτησία», όπου προβλέπεται μία ταχύτατη διαδικασία επιλύσεως της διαφοράς μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή χάρη στη διαιτησία, γεγονός που ενισχύει την εφαρμογή του θεσμού. Η συγκεκριμένη νομοθετική πρωτοβουλία στην Κύπρο φαίνεται, πως στοχεύει στη χρήση της διαιτησίας για την άμεση, γρήγορη και πιο αποτελεσματική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών μικρής κλίμακας.

Συγκεκριμένα, ο Νόμος εφαρμόζεται σε καταναλωτικές απαιτήσεις το ύψος των οποίων, εξαιρουμένων τυχόν τόκων και εξόδων, δεν υπερβαίνει το ποσό των τριών χιλιάδων ευρώ (3.000 €) και εφόσον δεν υφίσταται εσωτερικός μηχανισμός για την εξώδικη επίλυση των εν λόγω διαφορών. Στόχος, να καλυφθεί το μεγαλύτερο ποσοστό καταναλωτικών διαφορών, για τις οποίες ένας δικαστικός αγώνας θα ήταν οικονομικά ασύμφορος και πρακτικά λιγότερο αποτελεσματικός. Ο καταναλωτής στα πλαίσια της εν λόγω διαδικασίας δύναται πριν υποβάλει αίτηση στην αρμόδια Υπηρεσία εναντίον

413. Βλ. *Δημολίτσα*, Τα πλεονεκτήματα της διεθνούς εμπορικής διαιτησίας, ΝοΒ 1980, 332· *Η Ίδια*, Διαιτητικές συμφωνίες και ξένες επενδύσεις, ΝοΒ 1988, 1381.

414. Άρθρο 902 ΚΠολΔ, όπου μερίμνησε ο νομοθέτης για τη δημιουργία διαιτητικών οργάνων εντός των επαγγελματικών ενώσεων (χρηματιστήρια, επιμελητήρια κ.τ.λ.).

του εμπόρου-προμηθευτή, να υποβάλει σχετικό παράπονο σε σύνδεσμο καταναλωτών, λειτουργός του οποίου, τους προτρέπει να καταλήξουν σε φιλικό διακανονισμό. Αν, μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα από την ημερομηνία που υποβλήθηκε το παράπονο στον σύνδεσμο καταναλωτών δεν επιτευχθεί φιλικός διακανονισμός, τότε ο λειτουργός του συνδέσμου καταναλωτών, ενημερώνει τον καταναλωτή για τη διαδικασία διευθέτησης της απαίτησής του με παραπομπή της σε διαιτησία δυνάμει του νόμου αυτού (78 (I)/2011. Πριν υποβάλει την αίτησή του στην Υπηρεσία, ο καταναλωτής οφείλει να εξασφαλίσει τη γραπτή συγκατάθεση του εμπόρου εναντίον του οποίου υποβάλλεται η αίτηση. Σε περίπτωση, που ο έμπορος περιλαμβάνεται στο Μητρώο Εμπόρων τεκμαίρεται, ότι έχει ήδη δώσει την απαιτούμενη συγκατάθεση.

Το εντυπωσιακό γεγονός εστιάζεται στην ίδρυση τοπικών - σε κάθε “επαρχία”- αρμοδίων Γραμματέων, οι οποίοι παραλαμβάνουν τα σχετικά αιτήματα υπαγωγής σε διαιτησία από πλευράς του καταναλωτή. Το κόστος σε αυτό το στάδιο είναι μόνο ένα παράβολο της τάξεως των 5-17 Ευρώ (αναλόγως του ύψους της απαίτησης). Στη διαδικασία ενώπιον του Διαιτητή τα μέρη μπορούν να παρασταθούν είτε μόνα τους, είτε με δικηγόρο. Τέλος, η αμοιβή του Διαιτητή βαρύνει τον ηττημένο της διαιτησίας και ανέρχεται σε 85 ή 170 ευρώ (αναλόγως της απαίτησης). Έτσι, εάν ο καταναλωτής αποφασίσει να παραστεί μόνος του ενώπιον του Διαιτητή και τελικώς η διαιτητική απόφαση τον δικαιώσει, το μοναδικό κόστος για τον καταναλωτή είναι το αρχικό παράβολο που είχε πληρώσει, γεγονός που καθιστά την όλη διαδικασία εξαιρετικά ελκυστική από πλευράς εξόδων, χρόνου και στην περίπτωση αυτή και αποτελέσματος. Επίσης, η διαδικασία είναι ταχύτατη, αφού ο Διαιτητής υποχρεούται να εκδώσει τη δεσμευτική για τα μέρη απόφασή του εντός ενός μήνα από την ολοκλήρωση της ακροαματικής διαδικασίας.

- **Η Περίπτωση της Ισπανίας**

119. Επίσης, στην Ισπανία έχουν δημιουργηθεί δικαστήρια διαιτησίας σε τοπικό επίπεδο, τα οποία συχνά απασχολούνται με καταναλωτικά θέματα. Ήδη από το 1984⁴¹⁵ στην Ισπανία έχει θεσπιστεί ένα σύστημα εξωδικαστικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, που περιλαμβάνει αρχικώς διαμεσολάβηση και μετέπειτα διαιτησία (Med-Arb), καταλήγοντας σε αποφάσεις δεσμευτικές και εκτελεστές και για τα δύο μέρη⁴¹⁶. Επιπροσθέτως και στο πλαίσιο προώθησης της διαιτησίας έχουν θεσπιστεί τα συμβούλια διαιτησίας καταναλωτών (σε επαρχιακό, περιφερειακό ή

415. Ν. 22/1984, της 19ης Ιουλίου.

416. University of Catalonia, <https://www.google.gr/url?sa>.

δημοτικό επίπεδο), και έχουν καταρτιστεί μόνιμοι πίνακες διαιτητών, που συγκροτούνται μέσω συμφωνίας μεταξύ των δημόσιων αρχών και του Εθνικού Ινστιτούτου Καταναλωτών⁴¹⁷.

- **Η Περίπτωση της Διεθνούς Διαιτησίας**

120. Περαιτέρω σε επίπεδο διεθνούς διαιτησίας, υπάρχει ευρεία διάθεση υπαγωγής καταναλωτικών διαφορών σε διαιτησία. Ένα πρόσφατο και ιδιαίτερο ενδιαφέρον παράδειγμα αφορά στο λεγόμενο “κούρεμα” που υπέστησαν πολλοί καταθέτες στην Κύπρο πριν από ένα χρόνο. Τόσο η Ελλάδα όσο και η Κύπρος είναι από το 1966 μέλη του διεθνούς διαιτητικού κέντρου για την επίλυση διαφορών από επενδύσεις⁴¹⁸, το οποίο εδρεύει στην Washington. Σύμφωνα μάλιστα με την από το 1992 διακρατική συμφωνία Κύπρου – Ελλάδας (N. 2100/1992)⁴¹⁹ για διαφορές, όπως αυτή που ανέκυψε μετά την τραπεζική κρίση στην Κύπρο, παρέχεται η δυνατότητα υπαγωγής της εν λόγω διαφοράς ενώπιον της διαιτησίας του “*International Center for the Settlement of Investment Disputes*”⁴²⁰.

121. Η διαιτησία γενικότερα τα τελευταία έτη αποτελεί διεθνώς μία πολύ συχνή επιλογή ανάμεσα στους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης της διαφοράς, η οποία εξασφαλίζει χρόνο και χρήμα στα αντίδικα μέρη⁴²¹ και υψηλά κέρδη στα διαιτητικά κέντρα. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε, ότι η Εκτίμηση Επιπτώσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το έτος 2010⁴²² αναφέρει, ότι το σύνολο της οικονομίας γύρω από τη διαιτησία στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης (“arbitration industry”) ανήλθε - για το έτος 2009 - σε 4 δισεκατομμύρια ευρώ.!

417. <http://www.scielo.cl/scielo.php>.

418. “International Center for the Settlement of Investment Disputes - (ICSID). Βλ. icsid.worldbank.org.

419. ΦΕΚ/Α/191, Κύρωση Συμφωνίας μεταξύ των Κυβερνήσεων της Ελληνικής Δημοκρατίας και της Κυπριακής Δημοκρατίας για την αμοιβαία προώθηση και προστασία των επενδύσεων, Bilateral Investment Treaty.

420. Το International Center for the Settlement of Investment Disputes (ICSID) αποτελεί τη μόνη διαιτησία στην οποία μπορεί να εισαχθεί προς επίλυση η συγκεκριμένη διαφορά. Οποιαδήποτε άλλη διαιτησία ξεκινήσει για το ίδιο θέμα θα είναι αναρμόδια και άκυρη. Το ICSID εγγυάται με το διεθνές του κύρος και την παγκόσμια αναγνώρισή του για την αντικειμενικότητα και την ουδετερότητα των αποφάσεών του.

421. Βλ. *Τριανταφύλλου*, Η αναγκαιότητα εφαρμογής των πρακτικών της εναλλακτικής επίλυσης των διαφορών (ADR) και σύγχρονος ρόλος του δικηγόρου (Β΄ μέρος), Συνηγορος 2011, 60 επ.

422. Βλ. http://ec.europa.eu/justice/policies/civil/docs/sec_2010_1547_en.pdf.

6. De lege ferenda σκέψεις για την εγκαθίδρυση του θεσμού της διαιτησίας στις καταναλωτικές διαφορές

Τα πλεονεκτήματα του θεσμού της διαιτησίας, καθιστούν επιτακτική την ανάγκη περί εγκαθίδρυσης του θεσμού αυτού στην ελληνική νομική πραγματικότητα και δη στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών. Προς τούτο καίριες νομοθετικές ρυθμίσεις και τομές κρίνονται απαραίτητες. Κατωτέρω θα προβούμε σε μια παράθεση των σημαντικότερων κατά τη γνώμη μας προτάσεων:

- **Σύσταση μόνιμων διαιτητικών Οργάνων**

122. Η σύσταση μόνιμων και αποκεντρωμένων διαιτητικών οργάνων (σε επαρχιακό, περιφερειακό ή δημοτικό επίπεδο), τα οποία θα αποτελούνται από διαιτητές, που θα ορίζονται ισομερώς από τις καταναλωτικές ενώσεις σε συνεργασία με τις ενώσεις των επαγγελματιών και θα υπακούουν σε αρχές και κανόνες, που θα διασφαλίζουν την ανεξαρτησία και την αμεροληψία⁴²³, θα ενισχύσει ιδιαίτερως την εφαρμογή του θεσμού στην πράξη⁴²⁴. Το κύρος, η εμπειρία και η εξειδίκευση των προσώπων αυτών στον τομέα των καταναλωτικών διαφορών, η επίγνωση των κανόνων της αγοράς, η αντίληψη των ισορροπιών της οικονομίας, αποτελούν βασικά χαρακτηριστικά, τα οποία απαιτείται να συντρέχουν στο πρόσωπο των εν λόγω διαιτητών. Προς διευκόλυνση δε των καταναλωτών και ενίσχυση της εμπιστοσύνης αυτών προς το θεσμό, κρίνεται σκόπιμη και η κατάρτιση μόνιμων πινάκων διαιτητών, οι οποίοι θα συγκροτούνται μέσω συμφωνίας μεταξύ των δημόσιων αρχών και ενώσεων των καταναλωτών και θα βρίσκονται ανηρτημένοι στις διαδικτυακές πύλες των τελευταίων.

- **Θεσμοθέτηση Διαιτητικής Διαδικασίας**

123. Βαδίζοντας δε στα χνάρια της Κύπρου, εποικοδομητική θα ήταν και η θεσμοθέτηση της διαδικασίας της διαιτησίας στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών, ενδεχομένως σε πρώτο στάδιο στις μικροδιαφορές. Έτσι, ένα νομοθετικό πλαίσιο που θα προβλέπει μια απλή, γρήγορη και κυρίως σχετικά ανέξοδη διαιτητική διαδικασία για την επίλυση των διαφορών, που προκύπτουν μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών, με σαφή ορισμό των ακολουθητέων σταδίων και πρόβλεψη ρητών

423. Βλ. *Mastery*, Arbitration of Consumer Disputes – The AAA’s Consumer Due Process Protocol, *Journal of Texas Consumer Law*, 44.

424. Όπως συμβαίνει με τις εμπορικές διαφορές, όπου ο νομοθέτης έχει μεριμνήσει για τη δημιουργία διαιτητικών οργάνων εντός των επαγγελματικών ενώσεων (σε χρηματιστήρια, επιμελητήρια κ.τ.λ.).

προθεσμιών και συνολικού προσιτού προς τον καταναλωτή κόστους της διαδικασίας, θα έδινε ουσιώδη ώθηση στο θεσμό.

Η εν λόγω διαδικασία θα μπορούσε να έχει ως εξής: βάσει του νομοθετικού πλαισίου, θα προβλέπεται καταρχήν η ίδρυση Γραμματέων σε κάθε αρμόδια υπηρεσία για την προστασία του καταναλωτή, σε τοπικό επίπεδο. Οι αρμόδιοι Γραμματείς θα παραλαμβάνουν τα σχετικά αιτήματα των καταναλωτών περί υπαγωγής της διαφοράς τους σε διαιτησία και θα τα διαβιβάζουν περαιτέρω εντός δύο εργασίμων (2) ημερών από την κατάθεσή τους στον εκάστοτε προμηθευτή, προς τον οποίο θα απευθύνονται. Εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος, (π.χ. δέκα (10) ημερών), ο εκάστοτε προμηθευτής θα υποχρεούται να απαντήσει εγγράφως επί των αιτημάτων και ενδεχομένως να προβάλει και δική του ανταπαίτηση ή σε περίπτωση που συμφωνεί, να προβαίνει από κοινού με τον καταναλωτή στην εξωδικαστική επίλυση της διαφοράς τους, καταλήγοντας έτσι σε φιλικό διακανονισμό με αμοιβαία θετικά αποτελέσματα. Σε αντίθετη περίπτωση, με το πέρας των δέκα (10) ημερών και εφόσον τα τυπικά στοιχεία για την υποβολή της αιτήσεως του καταναλωτή πληρούνται, οι αρμόδιοι Γραμματείς θα ορίζουν διαιτητή ή διαιτητές, από το μητρώο διαιτητών της υπηρεσίας τους, ανάλογα με τη σειρά εγγραφής αυτών ή σε περίπτωση που η διαφορά αφορά αντικείμενο τεχνικής φύσης, θα ορίζεται εξειδικευμένος επ'αυτού διαιτητής. Ο νόμος δε, θα προβλέπει τα προσόντα και τις προϋποθέσεις που θα πρέπει να συντρέχουν στο πρόσωπο των διαιτητών για την εγγραφή τους στον πίνακα εκάστης αρμόδιας υπηρεσίας. Κατόπιν ορισμού του διαιτητή ή των διαιτητών, που θα επιλαμβάνονται της καταναλωτικής διαφοράς, οι τελευταίοι θα ορίζουν, λαμβάνοντας υπ'όψιν τα δεδομένα και τις συνθήκες και των δύο μερών, τον τόπο και το χρόνο διεξαγωγής της διαδικασίας και τα μέρη θα ενημερώνονται προς τούτο από τον αρμόδιο Γραμματέα. Μετά το πέρας της ακροαματικής διαδικασίας των μερών ο διαιτητής ή οι διαιτητές, αναλόγως της βαρύτητας της διαφοράς, θα υποχρεούνται εντός μηνός (30 ημέρες) από το πέρας αυτής, να αποφαινεται τελεσιδίκως για την επίλυση της διαφοράς. Το κόστος της όλης διαδικασίας θα πρέπει κάθε φορά να προσαρμόζεται ανάλογα με το αντικείμενο της διαφοράς, ώστε να μην καθίσταται απαγορευτική η προσφυγή στη διαιτησία. Σε κάθε περίπτωση ένα παράβολο συμβολικού ποσού 5,00 € - 20,00 € για την υποβολή του αιτήματος και η σχετική πρόβλεψη για την αμοιβή των διαιτητών, η οποία δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το ποσό των 90,00 - 300,00 €, αναλόγως του ύψους της απαιτήσεως ή που θα υπολογίζεται σε ποσοστό επί της αξίας του αντικειμένου της διαφοράς και θα βαρύνει πάντοτε τον ηττημένο διάδικο ή μόνον τον προμηθευτή σε περίπτωση που ο τελευταίος «επιβάλλει» τη ρήτρα διαιτησίας στον καταναλωτή και ο τελευταίος δεν έχει αντικειμενικά τη δυνατότητα να ανταπεξέλθει στην κίνηση της

υποχρεωτικής διαιτητικής διαδικασίας⁴²⁵, αποτελεί εκ των ουκ άνευ. Σχετική πρόβλεψη δε, θα πρέπει να υπάρχει, ούτως ώστε η παράσταση του δικηγόρου στην εν λόγω διαδικασία να είναι προαιρετική. Συνολικώς, θεωρώ, ότι επειδή η διαιτησία εν γένει είναι μια ιδιαίτερος κοστοβόρα διαδικασία⁴²⁶, ο μόνος τρόπος για να καταστεί αυτή κτήμα και πραγματικότητα των καταναλωτών, οι διαφορές των οποίων τις περισσότερες φορές περιορίζονται σε μικροποσά, είναι με το να υπάρξουν ρητές ελκυστικές νομοθετικές προβλέψεις από πλευράς αφενός εξόδων και αφετέρου χρόνου.

- **Ενημέρωση**

124. Στην διάδοση εν γένει του θεσμού και στην εγκαθίδρυσή του στην ελληνική πραγματικότητα σπουδαίο ρόλο δε, θα συντελέσει και η συστηματική ενημέρωση του κοινού, καθότι πρόβλεψη για την εν λόγω δυνατότητα διαιτητικής επίλυσης υφίσταται, ελλείψει ωστόσο ενημερώσεως, παραμένει άνευ εφαρμογής. Στο πλαίσιο αυτό, κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία φορέων, που θα είναι προσιτοί και διαφανείς και θα παρέχουν σαφείς πληροφορίες στους ενδιαφερόμενους καταναλωτές και προμηθευτές για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, ακόμη και μέσω τηλεφώνου, παροχής έγγραφου υλικού αλλά και ιστοσελίδων, ούτως ώστε να μπορούν να λάβουν ορθή, τεκμηριωμένη απόφαση για τη συμμετοχή τους στην εν λόγω διαδικασία. Η δημιουργία ενημερωτικών εκστρατειών που να εισάγουν την έννοια της διαιτησίας στο λεξιλόγιο του μέσου Έλληνα και ταυτόχρονα, η στόχευση στην συστηματική πληροφόρηση των κυρίως εμπλεκομένων και δη των δικηγόρων, οι οποίοι αποτελούν την πρώτη «πύλη», σε περίπτωση που ανακύψει μια διαφορά, αποτελεί προαπαιτούμενο για την εγκαθίδρυσή του θεσμού. Στο πλαίσιο αυτό, ίσως η νομοθετική θέσπιση της υποχρέωσης των Δικηγόρων να ενημερώνουν εγγράφως τους εντολείς τους για τη διαδικασία της διαιτητικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών τους, θα ήτο μια εποικοδομητική λύση. Ακόμη, η δημοσιοποίηση του βαθμού συμμορφώσεως των μερών στις διαιτητικές αποφάσεις επί της επιλύσεως των καταναλωτικών διαφορών μέσα από τακτικές εκθέσεις και σχετικά καταναλωτικά και επιχειρηματικά έντυπα θα βοηθούσε ιδιαίτερος στη διάδοση του θεσμού στους παράγοντες της αγοράς.

Στην κατεύθυνση της ενημέρωσης περαιτέρω, σπουδαίο ρόλο μπορεί να λάβουν και οι επιχειρήσεις, τόσο σε προσυμβατικό, όσο και σε μεταγενέστερο στάδιο. Στο πλαίσιο αυτό, οι τελευταίες θα μπορούσαν κατά τη σύναψη της σύμβασης

425. Η ρύθμιση αυτή εφαρμόζεται στην Αμερική. Βλ. Απόφαση του αμερικανικού Δικαστηρίου Court of Appeals for the District of Columbia, *Cole v. Burns International Security services*, 1997· *Scarpino*, Mandatory Arbitration of consumer disputes: a proposal to ease the financial burden on low-income consumers, 2003, 680 επ. και 704 επ.

426. Βλ. αρ. 882 και 882 Α' επ. ΚΠολΔ.

πώλησης αγαθών ή παροχής υπηρεσιών, να παρέχουν σαφείς και ευκρινείς πληροφορίες για τη διαιτητική διαδικασία και να εφιστούν την προσοχή του καταναλωτή στην ενδεχόμενη ύπαρξη διαιτητικής ρήτηρας και στις έννομες συνέπειες που αυτή συνεπέλκει. Μάλιστα σε περίπτωση που εν τέλει ανακύψει στα πλαίσια της εν λόγω έννομης σχέσης μια καταναλωτική διαφορά, το αρμόδιο προς τούτο τμήμα εκάστης επιχείρησης θα υποχρεούται να παράσχει κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τον τρόπο διεξαγωγής της διαδικασίας⁴²⁷.

- **Μειωμένο κοστολόγιο**

125. Περαιτέρω η διαιτητική διαδικασία για να μπορέσει να αποτελέσει κομμάτι της νομικής πραγματικότητας στις καταναλωτικές διαφορές, θα πρέπει να καταστεί προσιτή από άποψη κόστους. Στα πλαίσια αυτά και βαδίζοντας στα διεθνή πρότυπα⁴²⁸, η ενδεχόμενη επιβάρυνση του προμηθευτή με το συνολικό κόστος της διαιτητικής διαδικασίας, στην περίπτωση που η ρήτηρα διαιτησίας δεν έχει αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και του καταναλωτή και ο τελευταίος αδυνατεί αντικειμενικώς να ανταποκριθεί στο υψηλό κοστολόγιο αυτής, θα αποτελούσε ίσως την πιο ενδεδειγμένη λύση

- **Έλεγχος του κύρους της ρήτηρας διαιτησίας**

126. Ο ενδεχόμενος δε φόβος των καταναλωτών περί «υποχρεωτικής» υπαγωγής της διαφοράς τους στη διαιτησία, δια ρήτηρας που δεν έχει αποτελέσει αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης και από μέρους τους, επιτυχώς υπερνικάτε με την άνευ ετέρου κήρυξη αυτής από το οικείο δικαστήριο ως καταχρηστικής και συνεπώς άκυρης. Όπως έχει αναλυθεί και ανωτέρω κατά πάγια νομολογία των ελληνικών δικαστηρίων, βασιζόμενη στην ενισχυμένη προστασία, που παρέχει στους καταναλωτές ο νόμος 2251/1994, στην εν λόγω κρίση προβαίνει το δικαστήριο αυτεπαγγέλτως και σε οποιοδήποτε στάδιο της δίκης, ούτως ώστε να αποκαθίσταται η ουσιαστική ισότητα και ισορροπία των μερών.

127. Όπως καταφαίνεται από τ'ανωτέρω, η εγκαθίδρυση του θεσμού της διαιτησίας στις καταναλωτικές διαφορές αποτελεί μια συλλογική προσπάθεια κράτους, παραγόντων της νομικής επιστήμης και φορέων διάδοσης του θεσμού, οι οποίοι, οι μεν

427. Βλ. *Mastery*, Arbitration of Consumer Disputes – The AAA' s Consumer Due Process Protocol, *Journal of Texas Consumer Law*, 44.

428. Βλ. *Scarpino* (2003), 688 επ.

πρώτοι με τις νομοθετικές τους προβλέψεις, οι δε έτεροι με την ενημέρωση των πολιτών-καταναλωτών, θα καταστήσουν την διαιτησία, νομική πραγματικότητα. Κατ'αυτό τον τρόπο ο καταναλωτής διαθέτοντας όλες τις ασφαλιστικές δικλίδες για την πλήρη και αποτελεσματική άσκηση και διασφάλιση των δικαιωμάτων του, θα μπορεί, να επιλέξει ανεπιφύλακτα την διαιτητική επίλυση της διαφοράς του, η οποία συνεφέλκει σωρεία λειτουργικών πλεονεκτημάτων, αξιοποιώντας πλέον στην πράξη το δικονομικό «όπλο» που παρέχεται στη φαρέτρα των δικαιωμάτων του προς ποιοτικότερη απονομή δικαιοσύνης.

ΣΥΜΠΕΡΣΜΑΤΙΚΕΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Η ανάγκη εφαρμογής της διαιτησίας της διαμεσολάβησης στο πεδίο των καταναλωτικών διαφορών, όπως καταφάνηκε ανωτέρω, αποτελεί επιταγή της εποχής.

Τούτο συμβαίνει διότι ειδικά στις καταναλωτικές διαφορές τα πλεονεκτήματα, που εμφανίζουν οι δύο αυτοί κύριοι μηχανισμοί εξώδικης επίλυσης έναντι της άκαμπτης δικαστικής οδού, είναι πολλά και σχετίζονται με τη φύση των διαφορών αυτών, οι οποίες συνεπάγονται ψυχολογικά, οικονομικά, κοινωνικά και νομικά εμπόδια, τα οποία προκαλούν αβεβαιότητα ως προς το αποτέλεσμα και καθιστούν ελάχιστα ελκυστική την προσφυγή σε ένδικα βοηθήματα ενώπιον των αρμόδιων δικαστηρίων⁴²⁹.

Η καθυστέρηση στην απονομή της δικαιοσύνης⁴³⁰ που έρχεται σε ευθεία αντίθεση με το σκοπό των καταναλωτικών συναλλαγών, οι οποίες σχετίζονται κατά κύριο λόγο με την κάλυψη άμεσων και καθημερινών αναγκών, τα διογκωμένα δικαστικά έξοδα που τις περισσότερες φορές υπερκαλύπτουν το μικρό οικονομικό διακύβευμα της καταναλωτικής συναλλαγής⁴³¹, η άγνοια και το δέος ενώπιον του δαιδαλώδους δικαστικού συστήματος, η νομική γλώσσα και κουλτούρα, η πολυπλοκότητα των διαδικασιών, ο ιδιαίτερα τεχνικός χαρακτήρας της καταναλωτικής διαφοράς, η δυσκολία ανεύρεσης αποδεικτικών μέσων, αποτρέπουν τον καταναλωτή προς διεκδίκηση των δικαιωμάτων του στην αρένα της δικαστικής διαμάχης.

Η απαγκίστρωση από νομικούς όρους και κανόνες, η αποφυγή της επώδυνης συγκρουσιακής κατάστασης και φιλονικίας η οποία τροφοδοτεί μια στείρα αντιδικία, η δυνατότητα απόκλισης από την πάγια διαμορφωθείσα νομολογία, η προσαρμοστικότητα, η ευελιξία, η εμπιστευτικότητα και η μυστικότητα των διαδικασιών, η διατήρηση βιώσιμων των συναλλακτικών σχέσεων, η πρωτοβουλία των μερών στην απονομή της δικαιοσύνης, η δυνατότητα επιλογής ειδικά καταρτισμένων προσώπων, η ρεαλιστική προσέγγιση των αξιώσεων σε ένα κλίμα συνεννόησης και συνεργασίας καθιστούν τη διαιτησία και τη διαμεσολάβηση το δικονομικό όπλο των καταναλωτών.

Αλλά και για τους προμηθευτές, είτε ανήκουν στον κλάδο των ισχυρών, είτε στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, η απεμπλοκή των καταναλωτικών διαφορών από την

429. Εναλλακτικώς και στα πλαίσια ταχείας, απλής και οικονομικής παροχής προστασίας στον καταναλωτή θετική θα ήταν και θεσμοθέτηση *ad hoc* ταχείας και απλουστευμένης διαδικασίας επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, κατά τα πρότυπα του ΚΠολΔ του καντονίου της Ζυρίχης, παράγραφος 53. Βλ. *Walder, Zivilprozessrecht*, Zuerich 1996, 409 επ. Μια τέτοια λύση ωστόσο, υποστηρίζεται, ότι στη χώρα μας δύσκολα θα έβρισκε εφαρμογή και τούτο διότι θα επήρχετο διάσπαση της δικαιοδοτικής ενότητας των δικαστηρίων και μείωση της δικαστικής αποτελεσματικότητας.

430. Το χρονοβόρο της διαδικασίας, ισοδυναμεί στην ουσία με αρνησιδικία. Δεν είναι λίγες οι φορές που μια σημαντική μερίδα διαφορών δεν γνωρίζει το δεδικασμένο.

431. Βλ. <http://www.efpolis.gr/el/epanorthosi-askisi-dikaiomaton/79-exodikastiki-epilisi.html>.

δικαστική πρακτική έχει θετικό αντίκτυπο και τούτο διότι αναμφισβήτητα η εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους, σημαίνει εξοικονόμηση χρόνου και δαπανών και αποφυγή απασχόλησης προσωπικού, γεγονός που ενισχύει την ανταγωνιστικότητά των επιχειρήσεων και βοηθά στην ανεμπόδιστη άσκηση των δραστηριοτήτων τους. Περαιτέρω, η εμπιστευτικότητα και το απόρρητο των εν λόγω διαδικασιών αποτελούν το πιο θελκτικό κίνητρο για τους προμηθευτές, οι οποίοι επιθυμούν, να διατηρήσουν την εχεμύθεια της αντιδικίας με τον καταναλωτή, καθότι η δημοσιοποίηση της υποθέσεως, που συνεπάγεται ένας δικαστικός αγώνας, πλήττει ανεπανόρθωτα τη φήμη τους με τα συνακόλουθα αρνητικά αποτελέσματα. Τέλος, στην περίπτωση της ειρηνικής διευθέτησης της διαφοράς τους, παρέχονται όλα τα εχέγγυα για την διατήρηση και τη συνέχιση των συναλλακτικών σχέσεων μεταξύ των μερών.

Τα ενδεχόμενα μειονεκτήματα των δύο αυτών θεσμών σχετιζόμενα αφενός μεν με την θέσπιση υποχρεωτικού χαρακτήρα στις εν λόγω διαδικασίες, αφετέρου δε με το κοστολόγιο αυτών, το οποίο θα πρέπει να είναι ανάλογο του οικονομικού αντικειμένου της υποθέσεως, ούτως ώστε η προσφυγή στη διαιτησία ή τη διαμεσολάβηση, να μην καθίσταται απαγορευτική, μπορούν με τις κατάλληλες νομοθετικές ρυθμίσεις να ξεπεραστούν. Όπως αναλύθηκε και ανωτέρω οι μέθοδοι αυτοί της ποιοτικότερης απονομής της δικαιοσύνης, ουδόλως θέτουν εκ ποδός τα συνταγματικώς κατοχυρωμένα δικαιώματα των μερών, τα οποία παραμένουν ανέπαφα και ακέραια, ικανά προς άσκηση οποτεδήποτε καταστεί αυτό επιθυμητό.

Καθίσταται λοιπόν πασιφανές, πως η εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών με την εφαρμογή της διαιτησίας ή της διαμεσολάβησης έχει μόνον παράπλευρη χρησιμότητα και για τα δύο μέρη, ενώ περαιτέρω συμβάλλει ουσιαστικά στο οικονομικό γίνεσθαι και στην ποιοτικότερη απονομή δικαιοσύνης.

Όπως χαρακτηριστικά και πολύ εύστοχα σημειώνει ο Πρόεδρος του Άρειου Πάγου, Στ. Μαθθία : «... η συμβιβαστική λύση θα είναι ουσιαστικότερη, διότι οι διάδικοι, που γνωρίζουν καλύτερα από κάθε τρίτο την αλήθεια αλλά και τις ασθενείς πλευρές της άποψής τους ο καθένας, είναι σε θέση, με την καθοδήγηση των δικηγόρων τους, να βρουν, κατά τη συνάντησή τους, αδέσμευτοι από δικονομικούς τύπους και από τις διατάξεις του ουσιαστικού δικαίου την αμοιβαίως συμφερότερη λύση, αποφεύγοντας τον συχνά μαρκόσυρτο, φθοροποιό, δαπανηρό και πάντοτε αμφίροπο δικαστικό αγώνα»⁴³².

Σε κάθε περίπτωση, η εξώδικη επίλυση μίας διαφοράς συνιστά σύνθεση διαφορετικών απόψεων και όχι σύγκρουση αντίθετων θέσεων, ενώ όπως

432. Βλ. Μαθθίας, «Συμβιβαστική Επίλυση Ιδιωτικών Διαφορών- Ερμηνευτική προσέγγιση», ΝοΒ 2000, 98.

χαρακτηριστικά παρατηρείται από την πλευρά των ανθρωπίνων σχέσεων επαληθεύεται, ότι ο χειρότερος συμβιβασμός είναι πάντοτε καλύτερος από την καλύτερη δικαστική απόφαση.

Η σωρεία των επιχειρημάτων υπέρ της εγκαθίδρυσης του θεσμού της διαιτησίας και της διαμεσολάβησης στο πλαίσιο των καταναλωτικών διαφορών δεν αφήνει καμία αμφιβολία για το πόσο σημαντική είναι η διάδοσή τους. Αναλύοντας, ωστόσο όλα τ'ανωτέρω καταδεικνύεται, ότι οι ADR, είτε αναφέρονται στη διαιτησία, είτε στη διαμεσολάβηση, δεν χρησιμοποιούνται με την ίδια συχνότητα, που χρησιμοποιείται η παραδοσιακή δικαστική διαδικασία. Παρά την πρόνοια του έλληνα και του κοινοτικού νομοθέτη για την δικονομική προστασία του καταναλωτή, ανοιχτό παραμένει το ζήτημα της αποτελεσματικότητας από την χρήση των δυνατοτήτων αυτών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός αφενός μεν της περιορισμένης ενημέρωσης των πολιτών για τους ADR και του τρόπου λειτουργίας τους, αφετέρου δε της ελλείψεως καίριων νομοθετικών ρυθμίσεων που θα ενισχύσουν τη χρήση τους. Ακόμη όμως και οι ελάχιστοι ενημερωμένοι πολίτες οφείλουμε να ομολογήσουμε, ότι παρουσιάζονται απρόθυμοι ως προς την εφαρμογή καινοτόμων δρόμων. Είναι γνωστό άλλωστε, ότι η κοινωνία δεν έχει συνήθως τόσο γρήγορα αντανakλαστικά και εμφανίζεται συχνά διστακτική σε καθετί νεοπαγές. Έτσι, συνεχίζει να επαφίεται στους πολυετείς δικαστικούς αγώνες, αυξάνοντας τα έξοδα, μειώνοντας τα έσοδα και σπαταλώντας εποικοδομητικό χρόνο.

Στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης αντιθέτως, ο αφιερωμένος χρόνος στη διαδικασία, όπως καταφάνηκε ανωτέρω, δίνει ωφέλιμα αποτελέσματα, ευκαιρία επανεκτίμησης της διαφοράς, σύσφιξης των σχέσεων των μερών, είναι παραγωγικός χρόνος, ανεξαρτήτως αποτελέσματος. Το χαμηλό κόστος της διαμεσολάβησης επιτρέπει και ενθαρρύνει την εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών, το αντικείμενο διαφοράς των οποίων ως επί το πλείστον περιορίζεται σε μικροδιαφορές, δίνοντας έτσι την ευκαιρία αφενός μεν να επιλυθούν, αφετέρου δε να ανασυστήσουν τα μέρη τη σχέση τους. Με τις κατάλληλες δε *de lege ferenda* νομοθετικές ρυθμίσεις κυρίως στο πλαίσιο του κοστολογίου της διαδικασίας και η διαιτησία μπορεί να καταστεί ένας προσιτός εξωδικαστικός τρόπος στο πεδίο των καταναλωτικών διαφορών. Τότε, το δίλλημα του εκάστοτε καταναλωτή για την επιλογή του καταλληλότερου τρόπου επίλυσης της διαφοράς του θα συνίσταται στο αποφασίζον πρόσωπο. Εάν θα επιθυμεί να είναι το κρίσιμο πρόσωπο, που θα αποφασίζει για τα ζητήματα που το απασχολούν και να έχει την πρωτοβουλία στην απονομή της δικαιοσύνης, η διαμεσολάβηση θα αποτελεί μονόδρομο, άλλως αν επιδιώκει κάποιος τρίτος να αποφασίζει δεσμευτικά και τελεσίδικα για αυτόν με μια δεσμευτική απόφαση, η ενδεδειγμένη για αυτόν οδός θα ακούει στο όνομα διαιτησία.

De lege lata θα μπορούσαμε να πούμε λοιπόν, ότι υφίστανται οι κατάλληλες υποδομές, οι οποίες σε πρώτη φάση, μπορούν να αποτελέσουν την βάση προς τη στροφή στην εναλλακτική δικαιοσύνη. Η έννομη τάξη παρέχει τη δυνατότητα αυτή, το μόνο που απομένει πλέον είναι η χρήση των δυνατοτήτων αυτών από τους καταναλωτές, είτε ατομικά είτε μέσω των φορέων τους, όπου κρίνεται αναγκαίο. Περαιτέρω, ωστόσο θα συνηγορούσε κανείς, στο γεγονός, ότι de lege ferenda για να συντελεστεί αποτελεσματικώς η «αποδικαστηριοποίηση» των καταναλωτικών διαφορών, καίριες νομοθετικές ρυθμίσεις πρέπει να λάβουν χώρα, όπως αναλυτικά εξετάθησαν δια της παρούσης, ούτως ώστε να καταστεί εν τέλει ο καταναλωτής «βασιλιάς» και σε επίπεδο δικονομικού δικαίου⁴³³.

Θα γίνει σιγά σιγά αντιληπτό, όπως έχει γίνει και στις λοιπές χώρες, ότι οι διαφορές δεν χρειάζονται την αυθεντική διάγνωση, αλλά όπως τόνισε και ο Hans-Peter Walter, δικαστής στο ομοσπονδιακό δικαστήριο της Ελβετίας, τη θεραπεία⁴³⁴. Η αποφυγή εξάλλου της επώδυνης συγκρουσιακής κατάστασης και της φιλονικίας, η οποία πάντοτε παραμένει ως ανοιχτό ενδεχόμενο, αποτελεί δείγμα μιας υγιούς έννομης τάξης και προάγει τον νομικό μας πολιτισμό. Η διαμεσολάβηση και η διαιτησία αποτελούν σημαντικό εργαλείο υποδομής και ανάπτυξης προορισμένα να συντελέσουν στην ποιοτικότερη απονομή της δικαιοσύνης και σε μακροοικονομικό επίπεδο στο καλώς νοούμενο «δημόσιο συμφέρον».

Όλα τ'ανωτέρω ωστόσο μέχρι και σήμερα δεν έχουν γίνει δυστυχώς αντιληπτά στο ελληνικό κοινό. Τα σημερινά ωστόσο ποσοστά «χρήσης» αφήνουν μεγάλα περιθώρια για την ανάπτυξη των ADR στο μέλλον σε όλες τις διαφορές ανεξαρτήτου της φύσεως αυτών και δη στις καταναλωτικές, που όπως εκθέσαμε αναλυτικώς λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους, κρίνονται ως οι πλέον κατάλληλες για εναλλακτική επίλυση.

Απομένει λοιπόν να αποδειχθεί στην πράξη αν τελικά η σταδιακή προσπάθεια καθιέρωσης εναλλακτικών οχημάτων επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών βάσει ορισμένων θεσμικών εγγυήσεων και καίριων νομοθετικών προβλέψεων, ως κατάλληλο συμπλήρωμα προς τους κλασσικούς μηχανισμούς απονομής της δικαιοσύνης, θα βρει

433. Βλ. Cheshire/Fifoot & Furmstones, Law of Contract, 1991, 23· *Campbell*, The wolf report and the Consumer: Will it mean greater Access to Justice in Consumer Disputes, Journal of Consumer Policy 1996,30, όπου υπογραμμίζεται χαρακτηριστικά στον αγγλοσαξωνικό νομικό κόσμο ότι: «... *in the market place the consumer was the king but in the law courts uncrowned*». Ας προσπαθήσαμε λοιπόν, να το ανατρέψουμε προς το καλύτερο, καθιστώντας τον βασιλιά και σε δικονομικό επίπεδο.

434. Βλ. *Walter*, Parteiautonome Prozesserledigung und Willensmaengel Mitteilung aus dem Institut fur zivilrechtliches Verfahrenin Zuerich, Helf 22, 5 επ.

εν τέλει γόνιμο έδαφος στο σημερινό δύσπιστο και απαιτητικό καταναλωτικό κοινό.
Εναποθέτουμε λοιπόν τις ελπίδες μας στο μέλλον.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

➤ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- *Αλεξανδρίδου Ε.*, «Δίκαιο προστασίας καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό», Τεύχος II, Εκδόσεις Σάκκουλα, 1996
- *Η Ίδια*, «Η πρόταση Οδηγίας της Ε.Ε. για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή», ΔΕΕ 2000
- *Η Ίδια*, «Ο τροποποιημένος νόμος για την προστασία του καταναλωτή από τη σκοπιά ενός εμπορικόλογου», Νομικό Βήμα 2007
- *Η Ίδια*, «Δίκαιο προστασίας Καταναλωτή», Νομική Βιβλιοθήκη, 2008
- *Η Ίδια*, «Το Δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου», Ελληνικό και Κοινοτικό, Εκδόσεις Α.Ν. Σάκκουλα, Β΄ Έκδοση, 2010
- *Αλικάκος Π.*, «Εξωδικαστική επίλυση διαφορών στο ηλεκτρονικό εμπόριο κατά την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία», *Αρμενόπουλος 2005*
- *Αναστασοπούλου Ι.*, «Η Διαμεσολάβηση στις Αστικές και Εμπορικές Διαφορές», Νομική Βιβλιοθήκη, 2011
- *Άνθιμος Α.*, «Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών – Ελληνικό δίκαιο και κοινοτικές εξελίξεις», Δελτ. Α.Ε. & ΕΠΕ 2006
- *Αντωνέλος Σ./Πλέσσα Ε.*, «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις- Διεθνής εμπειρία και ελληνική εφαρμογή», Εκδόσεις Σάκκουλα, 2014
- *Αντωμοπούλου Φ.*, «Τα όρια της προστασίας του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών κατά το σύγχρονο καταναλωτικό δίκαιο», Ελληνική Δικαιοσύνη 2003
- *Αργρίτης Μ.*, «Ερμηνεία Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας», Δίκαιο & Οικονομία, 2012
- *Αυγητίδης Δ.*, «Η ευθύνη του αναδόχου στο δίκαιο προστασίας του καταναλωτή», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 2005
- *Αυλογιάρη Ε.*, «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις», *Αρμενόπουλος 2010*
- *Βαθρακοκόλης Β.*, «Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας Ερμηνευτική Προσέγγιση - Νομολογιακή Ανάλυση (κατ'άρθρο)», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1994
- *Ο Ίδιος*, «Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας – Ερμηνευτική-Νομολογιακή Ανάλυση (κατ'άρθρο)», Τόμος Α΄, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2001
- *Βάρκα - Αδάμη Α.*, «Εισαγωγή στο δίκαιο προστασίας καταναλωτή», Νομική Βιβλιοθήκη, 2010

- Βενιέρης Ι., «Έξοδα κίνησης και τήρησης του τραπεζικού λογαριασμού καταθέσεως. Η επιβάρυνση του καταναλωτή και ο έλεγχος του σχετικού όρου κατά το ν. 2251/1994, ΕΕμπΔ 2004
- Ο Ίδιος, “Κριτική αποτίμηση της διαδικασίας του Ν. 3869/2010 (τα «υπερχρεωμένα νοικοκυριά») και της αναμόρφωσής της με το Ν. 4161/2013”, Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο, Τεύχος 2/2013
- Βερβενιώτου Μ., «Θέματα εκ της ενώπιον των διαιτητών διαδικασίας», Νομικό Βήμα 1973
- Βουλγαράκης Κ., “Διαιτησία και Κανονισμός 44/2001/ΕΚ. Με αφορμή την απόφαση West Tankers και την από 14/12/2010 Πρόταση της Επιτροπής για την τροποποίηση του Κανονισμού (COM (2010) 748 τελικό)”, Εφαρμογές Αστικού και Αστικού Δικονομικού Δικαίου 2012,
- Γέσιου–Φαλσή Π., “Αναγκαστική Εκτέλεση”, Γενικό μέρος, Εκδόσεις Σάκκουλα, 1998
- Η Ίδια, «Ο ευρωπαϊκός εκτελεστός τίτλος’, ΕλλΔνη 2004
- Η Ίδια, «Παραδεκτό και βάσιμο των λόγων ανακοπής κατά την αναγκαστική εκτέλεση διαιτητικής απόφασης με κατάσχεση τραπεζικής καταθέσεως», Νομικό Βήμα 2003
- Γεωργιάδης Α., «Γενικές Αρχές Αστικού Δικαίου», Εκδόσεις Σάκκουλα, 2002
- Γκόρτσος Χ., «Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών - περιεχόμενο και ιδιαιτερότητες’, ΧρηΔικ 2007
- Γκούτσου Α., «Ζητήματα νομικής προστασίας καταναλωτών-πελατών τραπεζών», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών 1997
- Γραβιάς Γ., «Η ρητρα διαμεσολάβησης» στο πλαίσιο ημερίδας με θέμα «Η Διαμεσολάβηση ως εναλλακτικός τρόπος επίλυσης των διαφορών σύμφωνα με το ν. 3898/2010, που διργανώθηκε από το ΔΣΑ και το ΕλλΚΔ, 2011
- Γραμματικάκη-Αλεξίου Α., “Η έννοια του καταναλωτή στα πλαίσια της προστασίας από καταχρηστικές ρήτρες. Εθνική και κοινοτική νομοθεσία”, Συνήγορος 55/2006
- Γραμματικάκη- Αλεξίου Α./ Παπασιώπη – Πασια Ζ./Βασιλακάκης Ε., «Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο», Εκδόσεις Σάκκουλα 2012
- Δάτογλου Π., «Η συνταγματικότητα της συμφωνίας περί διαιτησίας», Διοικητική Δίκη 4.1
- Δελγκωστόπουλος Σ, “Η αυτονομία της ιδιωτικής βούλησης εν τη πολιτική δικονομία. Αι δικονομικαί συμβάσεις”, 1975

- Δεληκωστόπουλος Σ./Σινανιώτης Λ., Ερμηνεία (κατ'άρθρον) κώδικος πολιτικής Δικονομίας, Εκδόσεις Άλφα Δέλτα, 1969
- Δέλλιος Γ., «Προστασία των καταναλωτών και το σύστημα του ιδιωτικού δικαίου», Τ. Ι, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2005
- Δημολίτσα Α., «Τα πλεονεκτήματα της διεθνούς εμπορικής διαιτησίας», Νομικό Βήμα 1980
- Η Ίδια, «Διαιτητικές συμφωνίες και ξένες επενδύσεις», Νομικό Βήμα 1988
- Η Ίδια, «Η εξέλιξη και οι συνεχιζόμενες παρεξηγήσεις της Kompetenz - kompetenz στη διαιτησία», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών 1998
- Δούβλης Β., «Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυήσεων στον Ν. 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, Σκέψεις και διαπιστώσεις με αφορμή Εφ.Πειρ.91/2002», ΔΕΕ 2003
- Ο Ίδιος, «Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Δίκαιο», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 2003
- Ο Ίδιος, «Ο δικαστικός έλεγχος λειτουργίας των τραπεζικών ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές», ΕΤρΑξΧρΔ 1999
- Δούβλης Β./Μπώλος Α., «Δίκαιο Προστασίας των καταναλωτών» (ΔικΠΚ), Εκδόσεις Σάκκουλα, 2008
- Ζέκος Γ., «Cyberspace και ηλεκτρονική διαιτησία», Δίκαιο επιχειρήσεων και εταιριών, Τεύχος 12/2002,
- Ηλιακόπουλος Η., «Ο νέος θεσμός της διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις- Σε σχέση με την Οδηγία 2008/52/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου. Σκέψεις για τον θεσμό της Δικαστικής μεσολάβησης», Εφαρμογές Αστικού Δικαίου & Αστικού Δικονομικού Δικαίου, Τεύχος 1/2012
- Θεοχάρης Δ., «Το Ιταλικό Μοντέλο ενσωμάτωσης της οδηγίας 2008/52/ΕΚ», Έκδοση 2012
- Θεοχαροπούλου Ε., «Η διαμεσολάβηση του «Συνηγόρου του Καταναλωτή» στις ιδιωτικές διαφορές ως νέα μορφή δράσης της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης», Θεωρία και Πράξη Διοικητικού Δικαίου, Τεύχος 1/2010
- Καΐσης Α., «Ακύρωση διαιτητικών αποφάσεων», Εκδόσεις Σάκκουλα, Β' έκδοση, 1989
- Καλαβρός Κ., «Η έννοια της αλλοδαπής διαιτητικής απόφασης», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 1983
- Ο Ίδιος, «Σκέψεις για τις τροποποιήσεις του δικαίου της διαιτησίας με τον ν.1816/1988», ΕλλΔνη 1990

- Ο *Ίδιος*, «Δίκαιο της Διαιτησίας (I. Εσωτερική Διαιτησία)», Τεύχος Α΄, Εκδόσεις Σάκκουλα, 1993
- Ο *Ίδιος*, «Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1988
- Ο *Ίδιος*, «ΔΙΚΑΙΟ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ-I. Εσωτερική Διαιτησία», Τεύχος Α΄, Εκδόσεις Σάκκουλα 2011
- Ο *Ίδιος*, «Θεμελιώδη ζητήματα του Δικαίου της Διαιτησίας», Εκδόσεις Σάκκουλα 2011
- Ο *Ίδιος*, «Πολιτική Δικονομία Γενικό Μέρος», Εκδόσεις Σάκκουλα, Έκδοση 3^η, 2012,
- *Καλουτά-Τερασε*, “Η ρύθμιση των υπερχρεωμένων νοικοκυριών σε Ελλάδα και Γερμανία”, Εφαρμογές Αστικού και Αστικού Δικονομικού Δικαίου, Τεύχος 12/2010
- *Κανελλόπουλος Ν.*, “Εφαρμοσμένες λύσεις επιτάχυνσης της απονομής δικαιοσύνης στη Γαλλία”, Συνήγορος τεύχος 47/2004
- *Καράκωστας Ι.*, «Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή», Νομική Βιβλιοθήκη, 2008
- Ο *Ίδιος*, «Βασικά ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στο Διαδίκτυο», Δίκαιο Μέσων Ενημέρωσης και Επικοινωνίας, Τεύχος 4/2004
- *Κατσάς Θ.*, “Οι ρυθμίσεις του δικαίου της αστικής αφερεγγυότητας (Ν 3869/2010) ως προς τον εξωδικαστικό και δικαστικό συμβιβασμό επί ληξιπρόθεσμων χρηματικών οφειλών υπερχρεωμένων φυσικών προσώπων”, Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών, Τεύχος 11/2011
- *Κεραμέας Κ.*, «Δικονομικές Δυνατότητες προστασίας των καταναλωτών», Αρμενόπουλος 1980
- Ο *Ίδιος*, «The Use of Conciliation for Dispute Settlement”, Νομικές Μελέτες I, 1980
- Ο *Ίδιος*, «Αστικό Δικονομικό Δίκαιο», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1998
- Ο *Ίδιος*, «Έλεγχος της συμφωνίας περί διαιτησίας από τα πολιτειακά δικαστήρια πριν από την έκδοση της διαιτητικής αποφάσεως», Διαιτησία 1992,
- Ο *Ίδιος*, «Νομικές Μελέτες II», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1994
- *Κεραμέας Κ./Κονδύλης Δ./Νίκας Ν.*, «Ερμηνεία του Κώδικα Πολιτικής Δικονομίας II, Εκδόσεις Σάκκουλα, 2000
- *Κλαμαρης Ν.*, «Διαμεσολάβηση, επιστημονική μόδα ή πραγματική λύση;», Δικαιόραμα 2008
- Ο *Ίδιος*, Η ρύθμιση της διαμεσολάβησης στα ελληνικά σχέδια Νόμου, ΕΠολΔ 2010
- *Κλαμαρης Ν./Κουσουλής Σ./Πανταζόπουλος*, “Πολιτική Δικονομία (Οργανισμός Δικαστηρίων, Γενική Εισαγωγή και Διαδικασία στα πρωτοβάθμια δικαστήρια, Απόδειξη)”, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 2012

- Κομνηνού Α., “Δίκαιο ελεύθερου ανταγωνισμού και διαιτησία”, Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών 2012
- Κόμνιος Κ., “ONLINE Διαμεσολάβηση”, Εφαρμογές Αστικού και Αστικού Δικονομικού Δικαίου, Τεύχος 5/2013
- Κοτσίρης Λ., «Η έννοια του καταναλωτή», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών 2005
- Κουσουλής Σ., «Θεμελιώδη Προβλήματα της Διαιτησίας (Α. ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ)», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1996
- Ο ίδιος, «Θεμελιώδη Προβλήματα της Διαιτησίας (Β.ΘΕΩΡΙΑ)», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1996
- Ο ίδιος, «ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ- Ερμηνεία κατ’άρθρο», Εκδόσεις Σάκκουλα 2004
- Ο ίδιος, «Δίκαιο της Διαιτησίας», Εκδόσεις Σάκκουλα 2006
- Κουτσούμπας Θ., «Προστασία του καταναλωτή στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό δίκαιο», ΧρΙΔ 2005
- Κουτσουράδης Α., «Η εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στο ελληνικό δίκαιο», Κριτική Επιθεώρηση Νομικής θεωρίας και πράξης, 1997
- Κυπρούλη Κ., «Προστασία Καταναλωτή», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών 2003
- Κυτρίδου Α., «Αστικό Οικονομικό Δίκαιο - Γενικοί Όροι Συναλλαγών», ΔΕΕ 7/2006
- Λιβαδά Χ., «Η έννοια του προστατεύου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο», ΔΕΕ 11/2005
- Μαθιουδάκης Μ., «Η Διεθνής Εμπορική Διαιτησία ως Εναλλακτική Μορφή Επίλυσης Διεθνών Εμπορικών Διαφορών», Αγορά Χωρίς Σύνορα, 2004
- Μακρή Π., “Online Dispute Resolution”, Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών, Τεύχος 2/2009
- Μαντάκου Α., «Η κατάρτιση της διαιτητικής συμφωνίας», Διαιτησία 1995
- Μαργαρίτης Λ., «Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας», Τ. Ι, 2012
- Μαρκουλάκης Γ., “Το διαδικαστικό πλαίσιο του δικαστικού ελέγχου των διαιτητικών αποφάσεων”, Ερευνητικό Ινστιτούτο Δικονομικών Μελετών, Τόμος 47, Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα, 2014
- Ματθίας Σ., «Συμβιβαστική Επίλυση Ιδιωτικών Διαφορών- Ερμηνευτική προσέγγιση», Νομικό Βήμα 2000
- Ο ίδιος, «Συμβιβαστική Επίλυση Ιδιωτικών Διαφορών- Ερμηνευτική προσέγγιση», Νομικό Βήμα 2000
- Μπέης Κ., «Ο ευρωπαϊκός εκτελεστός τίτλος», Δίκη 2003

- Ο *Ίδιος*, «Πολιτική Δικονομία, Γενικές Αρχές και ερμηνεία των άρθρων – Διαιτησία», Αφοί Π. Σάκκουλα, 1994
- *Μουτσιούλης*, “Το βασικό ρυθμιστικό πλαίσιο του Ν 3869/2010 (ΦΕΚ Α΄ 130/3.8.2010) για τα υπερχρεωμένα φυσικά πρόσωπα”, Πειραιϊκή Νομολογία, Τεύχος 2/2012
- *Μπώλος Α.*, «Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ως μορφή εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών στον χρηματοπιστωτικό τομέα», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών 2004
- Ο *Ίδιος*, «Ο ευρωπαϊκός εκτελεστός τίτλος - Η διασυνοριακή εκτέλεση βάσει συμβολαιογραφικού εγγράφου», Δίκη 2006
- *Μπώλου Β.*, «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή», Συνήγορος 2007
- *Η Ίδια*, “Το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτή και η παρουσία του Θεσμού στην Ελλάδα”, Συνήγορος 2012
- *Νίκας Ν.*, «Ο δικαστικός συμβιβασμός», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1984
- Ο *Ίδιος*, «Η ένσταση της εκκρεμοδικίας στην πολιτική δίκη», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1991
- Ο *Ίδιος*, «Πολιτική Δικονομία II», Εκδόσεις Σάκκουλα, 2005
- Ο *Ίδιος*, «Προβληματισμοί σχετικά με τις παράλληλες και διαδοχικές δίκες που διεξάγουν οι ενώσεις καταναλωτών ν. 2251/1994», Αρμενόπουλος 1996
- *Νικολόπουλος Π.*, «Ο νέος θεσμός της διαμεσολάβησης στις στικές και εμπορικές υποθέσεις», ΕφΑΔ, 2008
- *Οικονομίδης Β.*, «Εγχειρίδιον Πολιτικής Δικονομίας», Εκδόσεις Αντ Ν. Σάκκουλα, 7η Έκδοση, Τόμος 1^{ος}, 1924
- *Οικονομόπουλος Λ.*, «Η αυτοτέλεια της συμφωνίας περί διαιτησίας και η έννοια της συμφωνίας» - «αι διαφοραί εκ της συμβάσεως υπάγονται εις διαιτησίαν», Δίκη 1974
- *Ορφανίδης Γ.*, «Εναλλακτικές λύσεις στη δικαιοσύνη και εντός της δικαιοσύνης», Εθνική Εισήγηση στο 8ο Παγκόσμιο Συνέδριο Πολιτικής Δικονομίας στην Ουτρέχτη, 1987, δημοσιευμένη στον τόμο του Ερευνητικού Ινστιτούτου Δικονομικών Μελετών 1988
- Ο *Ίδιος*, «Εναλλακτικές μορφές επίλυσης διαφορών - συμφιλίωση – διαμεσολάβηση», εισήγηση σε συνέδριο του Ερευνητικού Ινστιτούτου Δικονομικών Μελετών του Σεπτεμβρίου 2001
- Ο *Ίδιος*, «Εναλλακτικές μορφές επίλυσης διαφορών-Συμφιλίωση Διαμεσολάβηση», Δ.Α.Ε. & Ε.Π.Ε., 2006
- *Παπαγεωργάκης Θ.*, «Η διαιτησία στο ΕΒΕΑ», Συνήγορος 1999

- Παπαγεωργίου Ι., «Η δημιουργία ενός Ευρωπαϊκού χώρου Δικαιοσύνης για τις αστικές υποθέσεις», ΕλλΔνη 2003
- Παπαδημητρόπουλος Δ., «Κύρος απαλλακτικών ρητρών που συμφωνήθηκαν χωρίς ατομική διαπραγμάτευση – Περί των ορίων της κατ' άρθρα 332 παρ. 2 και 334 παρ. 2 ΑΚ ακυρότητας», Εφαρμογές Αστικού Δικαίου & Αστικού Δικονομικού Δικαίου, Τεύχος 11/2013
- Παπαϊωάννου Γ., «Το Ευρωπαϊκό δίκτυο εξώδικων διασυνοριακών παραπόνων στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών 2002
- Ο Ίδιος, «Η εθνική και ευρωπαϊκή διάσταση του ζητήματος της εναλλακτικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», Digesta 2003
- Ο Ίδιος, «Οι διαδικασίες εξώδικης επίλυσης ιδιωτικών διαφορών ιδίως στο πεδίο της προστασίας του καταναλωτή», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών 2005
- Ο Ίδιος, «Το σκανδιναβικό πρότυπο εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», ΧρΙΔ 2005
- Παπανικολάου Π., «Η έννοια του καταναλωτή σήμερα - Ιδίως στις καταρτιζόμενες με ΓΟΣ πιστωτικές συμβάσεις», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών 2010
- Παππάς Ν., «Το διαιτητεύσιμο των διαφορών (Arbitrability)», ΔΕΕ 2002
- Πελένη-Παπαγεωργίου Α., «Το ζήτημα της εφαρμογής του Ν. 2251/1994 (όπως αυτός τροποποιήθηκε με τον Ν.3587/2007) επί τραπεζικών συναλλαγών», Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο 2009
- Περάκης Ε., «Η έννοια του «καταναλωτή» κατά το νέο νόμο 2251/1994», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών 1995
- Περιβολάρης Χ., «Η διαμεσολάβηση (Mediation) στην Ελλάδα ως τρόπος εναλλακτικής επίλυσης αστικών και εμπορικών διαφορών», ΠειρΝομ. 2008'
- Πίψου Λ., «Τροποποιήσεις της Συμβάσεως των Βρυξελλών από τον Κανονισμό 44/2001», Αρμενόπουλος 2001
- Ποδηματά Ε., «Ζητήματα από τη ρύθμιση της συλλογικής αγωγής του ν. 2251/1944», Αρμενόπουλος 1997
- Πουλιάδης Α., «Οι ενώσεις καταναλωτών και η συλλογική αγωγή», Εκδόσεις Σάκκουλα 1998
- Πυροβέτσης Μ., «Προστασία του καταναλωτή – Γενικοί όροι – Γενικοί καταχρηστικοί όροι των Συναλλαγών στους καταναλωτές», Αρμενόπουλος 1999
- Σινανίδης Λ., «Ο ορισμός των διαιτητών», Διαιτησία 1995

- Σκορδάκη Β., «Εξώδικη επίλυση των διαφορών και πρόσφατες εξελίξεις στην Ελλάδα», Δίκη 2001
- Η ίδια, «Η διαμεσολάβηση μέσα από το Νόμο 3898/2010: νομοθεσία - κατ' άρθρο σχολιασμός : μια μέρα διαμεσολάβησης», Εκδόσεις Σκορδάκη Β., 2012
- Σκουλαρίκη, «Σχολιασμός της ΔΕΚ Υπόθ. C-541/1999 απόφ. 22.11.2001», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών 2002
- Σταθόπουλος Μ./Χιωτέλης Α./Αυγουστιανάκης Μ., «Κοινοτικό Αστικό Δίκαιο Ι», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1995
- Ταγαράς Χ., «Η αναθεώρηση της Σύμβασης των Βρυξελλών με τον κανονισμό 44/2001», Νομικό Βήμα 2004
- Τζίβα Ε., «Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους των συναλλαγών», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών 2003
- Η ίδια, «Η εξωδικαστική επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ιδίως στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου», ΕΕμπΔ 2003
- Τζουγανάτος Δ., «Προστασία του καταναλωτή Ν.2251/1994 - Ερμηνεία κατ'αρ.», Εκδόσεις Σάκκουλα, 1997
- Τριανταφύλλου Δ., «Η αναγκαιότητα εφαρμογής των πρακτικών εναλλακτικής επίλυσης διαφορών (ADR), και ο σύγχρονος ρόλος του Δικηγόρου», Συνήγορος 2010
- Η ίδια, «Διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις (3869/2010)», Συνήγορος 2010
- Τσικουρή Μ., «Ζητήματα τύπου της συμφωνίας περί διαιτησίας», Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιρειών 1998
- Φουστούκος Α, «Ο θεσμός των μόνιμων διαιτησιών και η οργάνωσή του στη χώρα μας», Νομικό Βήμα 1977
- Φουστούκος, «Η εγκυρότητα της συμφωνίας της διαιτησίας και ο έλεγχός της», Νομικό Βήμα 1987
- Ο ίδιος, «ΔΙΑΙΤΗΣΙΑ (ΜΕΛΕΤΕΣ, ΑΡΘΡΑ, ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ)», Εκδόσεις Σάκκουλα, 2000
- Χαμηλοθώρης Ι., «Εναλλακτικοί Τρόποι Επίλυσης των ιδιωτικών διαφορών», Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα 2000
- Χατζηαντωνίου Μ., «Η διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις κατά το ελληνικό δίκαιο», ΕφΑΔ 2010

- *Η Ίδια*, “Επισκόπηση του θεσμού της διαμεσολάβησης ως εναλλακτικού τρόπου επίλυσης ιδιωτικών διαφορών”, Εφαρμογές Αστικού Δικαίου & Αστικού Δικονομικού Δικαίου, Τεύχος 7/2011
- *Η Ίδια*, «Η Διαμεσολάβηση ως εναλλακτικός τρόπος επίλυσης διαφορών σύμφωνα με το Ν. 3898/2010», ΕφΑΔ 2013
- *Χριστοδούλου Κ.*, « Η Οδηγία 2008/52 για τη διαμεσολάβηση στις ιδιωτικές διαφορές», Νομικό Βήμα 2010

➤ **ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- *Arvanitidis*, Der prozessuale Verbraucherschutz im griechischen autonomen und internationalen Recht, ZZPInt 2004
- Aubry H./Poillot E./Sauphanor-Brouillard N., Droit de la consommation – Études et commentaires, Recueil Dalloz, 2010
- *Bates D.*, *A consumer's dream or Pandora's Box: Is Arbitration a Viable Option for Cross-Border Consumer Disputes?*, *Fordham International Law Journal*, 2003
- *Bourgoignie*, Consumer Access to Law and Justice, *European Consumer Law Journal*, 1992
- *Branton/Lovett*, Alternative Dispute Resolution, Twinging to What? Theories of Litigation, Procedure and Dispute Settlement in Anglo-American Jurisprudence, 1992
- *Brown-Marriott*, "ADR Principles and Practice", London, Sweet & Maxwell, 1993
- *Cabecadas*, The Lisbon Arbitration Centre for Consumer Conflicts Q The Portuguese Approach, CLJ, 1999
- *Campbell*, The wolf report and the Consumer: Will it mean greater Access to Justice in Consumer Disputes, *Journal of Consumer Policy* 1996
- *Capctive/Garth*, Access to Justice: The Worldwide Movement to Make Rights Effective: A general Report in Access to Justice : A world Survey, 1978
- Cheshire/Fifoot & Furmstones, Law of Contract, 1991
- *Chiarlioni S.*, Stato attuale e prospettive della conciliazione stragiudiziale, rivista trimestrale di diritto e procedura civile, 2000
- *Coester-Waltjen*, Der neue europäische Vollstreckungstitel, 2005
- *Coester-Waltjen*, Einige Überlegungen zu einem künftigen europäischen Vollstreckungstitel, FS Beys (I), 2003
- *De Roo/Jagtenberg*, Mediation in the Netherlands: Past, Present- Future, *Electronic Journal of Comparative Law*, 2002
- *Dr. Klaus Markowetz/Kampel E.*, Die verfahrensrechtliche Verknüpfung von Mediation und Schiedsverfahren in Österreich
- *Dr Steffek LLM*, "Mediation in European Union", Cambridge, 2012
- *Duve/Eidenmüller/Hacke*, Mediation in der Wirtschaft, 2003
- *Duve/Prause*, Mediation und Vertraulichkeit - Der Vorentwurf einer europäischen Mediationsrichtlinie, IDR 2004
- *Fragistas*, *Arbitrage étranger et arbitrage international en droit privé*, *Rev.crit.dr.int.priv.*, 1960

- *Franck/ Susan D.*, Foreign Direct Investment, Investment Treaty Arbitration and the Rule of Law. *McGeorge Global Business and Development Law Journal*, Vol. 19, p. 337, 2007. Available at SSRN
- *Fisher/Ury/Patton*, Getting to yes - Negotiating Agreement Without Giving In, 1991
- *Funken K.*, "The pros and cons of getting to yes"- Shortcomings and Limitations of Principled Bargaining in Negotiation and Mediation Available at SSRN
- Glasser Cyril /Simon Robert, *Dipsute Resolytion: Civil Justice and its Alternatives*,2011
- *Griller S.*, «Direktwirkung und richtlinienkonforme Auslegung» σε: Eilmannsberger T./Herzig, 10 Jahre Anwendungdes Gemeinschaftsrechtsin Österreich, Wien, Graz 2006
- *Gonzalez de Cossio*, The Compétence-Compétence Principle, Revisited, *J. Int' I Arb.* 24/3, 2007
- *Gottwald P.*, International Arbitration, Current Positions and Comparative Trends, 1996
- Gottwald, Mediation und gerichtlicher Vergleich: Unterschiede und Gemeinsamkeiten, FS Ishkawa, 2001
- *Gottward P.*, Aktuelle Entwicklungen und Probleme des europäischen Internationalen Zivilverfahrensrechts
- *G. De Pallo & Lauren Keller*, Mediation in Italy: ADR for All, 2010
- *G. De Pallo, L. D' Urso , R. Gabellini*, Il Ruolo Dell' Avvocato Nella mediazione, 2011
- *Grziwotz*, Mediationsvergleich - "Nachgeformter" Schiedsvergleich, MDR 2001
- *Habscheid*, "Die Kündigung des Schiedsvertrages aus wichtigem Grund", KTS, 1980
- *Katsh/Rifkin*, "Online Dispute Resolution - Resolving Conflicts in Cyberspace", San Francisco 2001
- *Katsh/Rifkin*, "Online Dispute resolution for Business: B2B, Ecommerce, Cosmumer, Employment, Insurance, and other Commercila Conflicts, 2002
- *Kirry, Anttoine*, "Arbitability: Current Trends in Europe", *Arbitration International*, Vol. 12, No 4, 1996
- *Koch H.*, Verbraucherprozeßrecht, Heidelberg: C. F. Müller Jur. Verlag 1990 (Forum Rechtswissenschaft Bd. 24) 153.
- *Laura Ervo/ Anna Nylund*, The Future of Civil Litigation: Access to Courts and Court-annexed Mediation in the Nordic Countrie Springer International Publidhing Switzerland 2014, 121 επ.

- *Leible/Lehmann*, Die Verordnung über den Europäischen Vollstreckungstitel für unbestrittene Forderungen und ihre Auswirkungen auf die notarielle Praxis, NotBZ 2004
- *Loukas A. Mistelis/Stavros L. Brekoulakis*, Arbitrability: International & Comparative Perspectives, Wolters Kluwer, 2009
- Luckey, Der Europäische Vollstreckungstitel (EG-VO Nr. 805/2004), ZGS 2005
- *Mastry Cherisse*, Arbitration of Consumer Disputes – The AAA’ s Consumer Due Process Protocol, Journal of Texas Consumer Law
- Menkel-Meadow Lawyer Negotiations : Theories and Realities- What we learn from mediation, Modern Law review
- *Mc Laughlin Joseph*, “ Arbitrability : Current trends in United States”, Arbitrability International, Vol. 12, No 2, 1996
- *Nielsen*, Editorial: The Prospects for the New European Code of Conduct for Mediators, IDR 2004
- *Oghigian*, “The mediation/arbitration Hybrid”, Journal of International Arbitration, 2003
- *Ordoover/Donoff*, Alternatives to Litigation: Mediation, Arbitration and the Art of Dispute Resolution, 2002
- *Paisant*, A le recherché tu consommateur, pour en finir avec l; actuelle confusion née de l’ application du critère du “rapport direct”, 2003
- *Palandt/Sprau*, BGB, 65. Auflage, 2006, § 779 ap.6
- *Pieckowski S.*, How the New Polish Civil Mediation Law Compares with the Proposed EU Directive on Mediation, Dispute Resolution Journal 2006
- *Rauscher*, Der Europäische Vollstreckungstitel für unbestrittene Forderungen, 2004
- *Redfern/Hunter*, Law and practice of International Commercial Arbitration, 1999
- *Reich/ Micklitz*, Europäisches Verbraucherrecht 2003
- *Rehbinder*, Rechtssoziologie, Berlin/N.Y. 1993
- *Rene David*, “Arbitration in International Trade”, Kluwer Law and Taxation, London 1985
- *Revisited J.*, The Compétence- Compétence Principle, Int’ l Arb. 24/3, 2007
- *Roehl*, Rechtssoziologie, Koeln/Berlin/Bonn, 1987
- *Scarpino Julia*, Mandatory Arbitration of Consumer Disputes: A proposal to ease the financial burden on low-income consumers, 2003
- *Scjulte Nölke/ Twg- Flesner/Ebers*, EC Consumer Law Compendium, Comparative Analysis, 2006

- *Schulte-Nölke* H., «Scope and Role of the horizontal directive and its relationship to the CFR», σε: Schulze R., *Modernising and Harmonising Consumer Contract Law*, München 2009
- *Simon Roberts*, *Alternative Dispute Resolution and Civil Justice : An Unresolved Relationship*, *Modern Law Review* 1993
- *Stadtler*, *Kritische Anmerkungen zum Europäischen Vollstreckungstitel*, *RIW* 2004
- *Stauder/ Feldges*, *Aussergerichtliche Streitbeilegung bei Verbrauchergeschäften- Versuch einer Kritischen Bestandsaufnahme* *ZBJV* 120, 1984
- *Staudinger/Marburger*, *BGB*, 13. Bearb., 2002, § 779 ap. 5
- *Solvay/Reed/Fiduccia*, *The Internet and Dispute Resolution: Untangling the Web*, 2003
- *Verveniotis G.*, *International Commercial Arbitration II*, 2000
- *Wagner/Thole*, *Die europäische Mediations-Richtlinie-Inhalt Probleme und Umsetzungsperspektive* σε *Festschrift für J. Kropholler zum 70. Geburtstag*, 2008
- *Wagner*, *Sicherung der Vertraulichkeit von Mediationsverfahren durch Vertrag*, *NJW* 2001
- *Wagner*, *Die neue EG-Verordnung zum Europäischen Vollstreckungstitel*, *IPRax* 2005
- *Walter*, *Parteiautonome Prozesserledigung und Willensmangel Mitteilung aus dem Institut für zivilrechtliches Verfahren in Zürich*, *Hef 22*

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

(οι ενδείξεις παραπέμπουν στους αριθμούς των υποσημειώσεων του κειμένου)

ΔΕΕ

- Απόφαση 21.6.1978, υποθ. C-150/1977, Betrand/Ott, Συλλ. 1978, I- 01431:8
- Απόφαση 4.2.1988, υπόθεση C-145/1986, Horst Ludvig Martin Hoffman/Adelheid Krieg, Συλλ. 1988, I- 00645 : 165
- Απόφαση 14.3.1991, υποθ. C-361/1989, Patrice Di Pinto, Συλλ. 1991, I-01189: 8
- Απόφαση 19.1.1993, Shearson Lehman/TVB, C-89/91, Συλλ.1993, I-00139: 8
- Απόφαση 2.4.1998, υποθ. C-269/1995, The Queen/Commissioners of Customs and Excise, ex parte EMU Tabac SARL, The Man in Black Ltd, John Cunningham, Συλλ.1998, I-01605 : 131
- Απόφαση της 27.4.1999, υποθ. C-99/1996, Mietz/ Intership, Συλλ. 1999, I-2277: 28, 8
- Απόφαση 23.3.2000, υποθ. C-208/1998, Berliner Kindl Brauerei, Συλλ. 2000, I-01741: 8
- Αποφάσεις 27.6.2000, υποθέσεις C-240/98 έως C-244/98, Océano Grupo Editorial SA κατά Roció Murciano Quintero (C-240/98) και Salvat Editores SA κατά José M. Sánchez Alcón Prades (C-241/98), José Luis Copano Badillo (C-242/98), Mohammed Berroane (C-243/98) και Emilio Viñas Feliú (C-244/98), Συλλ.2000, I-346: 372, 376,379,382, 385, 386,388,392
- Απόφαση 22.1.2002, υπόθεση C-372/99, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων/Ιταλικής Δημοκρατίας, Συλλ. 2002 I-00819: 382
- Απόφαση 22.11.2001, υπόθεση C-542/99, Cape Snc/Idealservice Srl και Idealservice MN RE Sas/OMAI Srl, Συλλ. 2001, I-09049 :16
- Απόφαση 11.7.2002, υπόθεση C-96/2000, Rundolf/Gabriel, Συλλ. 2002, I - 06367: 8
- Απόφαση 21.11.2002, υπόθεση C-473/00, Cofidis SA/Jean-Louis Fredout.Cofidis, Συλλογή 2002, I-10875: 185, 377
- Απόφαση 20.1.2005, υποθ. C-464/2001, Johann Gruber κατά Bay Wa AG, Συλλ. 2005, I-00439 :8

- Απόφαση 1.4.20004, υπόθεση C-237/02, Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG/Ludger Hofstetter και Ulrike Hofstetter, Συλλ. 2004, I-03403: 71, 376
- Απόφ. 23.2.2006, υποθ. C-441/04, A-Punkt Schmuckhandels GmbH/Claudia Schmidt, Συλλ. 2006, I-02093: 18
- Απόφαση 26.10.2006, υπόθεση C-168/05, Elisa María Mostaza Claro /Centro Mónvil Milenium SL, Συλλ. 2006, I-10421 : 372, 376, 377, 379, 383, 388
- Απόφαση 13.3.2007, υπόθεση C-432/05, Unibet (London) Ltd και Unibet (International) Ltd/Justitiekanslern, Συλλογή 2007, I-2271: 377
- Απόφαση 10.2.2009, υπόθεση C-185/07, Allianz SpA & Generali Assicurazioni Generali SpA/West Tankers Inc, Συλλ. 2009 I-00663 : 328
- Απόφαση 6.10.2009, υπόθεση C-40/08, Asturcom Telecomunicaciones SL κατά Cristina Rodríguez Nogueira, Συλλ. 2009, I-09579: 372, 373, 377, 379, 380, 381, 384, 393
- Απόφαση 9.11.2010, υπόθεση C-137/08, VB Pénczügyi Lizing Zrt. κατά Ferenc Schneider, Συλλ. 2010, I-10847: 371, 372, 375, 376, 377
- Απόφαση 4.6.2009, υπόθεση C-243/08, Pannon GSM Zrt./Erzsébet Sustikné Gyórfi, Συλλογή 2009, I-4713: 371, 372, 373, 376, 381, 382, 1383
- Αποφάσεις 18.5.2010, υποθέσεις C-317/08, Rosalba Alassini/Telecom Italia SpA, υπόθεση C-318/08 Filomena Califano.Wind SpA, υπόθεση C-319/08, Lucia Anna Giorgia Iacono/Telecom Italia SpA, υπόθεση C-320/08, Multiservice Srl/Telecom Italia SpA, Συλλ.2010, I-02213 : 171, 184
- Απόφαση 3.6.2010, υποθ. C-484/08, Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Madrid, Συλλογή 2010, I 4785 :17, 397
- Απόφαση 16.11.2010, υπόθεση C-76/10, Pohotovost' s.r.o./Iveta Korčková, Συλλογή 2010, I-11557: 371, 373, 376, 381, 384
- Απόφαση 15.3.2012, υπόθεση C-453/10, Jana Pereničová και Vladislav Perenič κατά SOS financ spol. s r. O, Συλλ. 2012, I-144 : 372, 376
- Απόφαση 26.4.2012, υπόθεση C-472/10, Nemzeti Fogyasztónédelmi Hatóság/Invitel Távközlési Zrt, Συλλ. 2012, I-242:371, 375, 376
- Απόφαση 14.6.2012, υπόθεση C-618/10, Banco Español de Crédito SA/Joaquín Calderón Camino, Συλλ. 2012, I-349: 185, 377, 378, 379, 381
- Προτάσεις της Γενικής Εισαγγελέα VERICA TRSTENJAK, 13.9.2011, υπόθεση C-92/11, RWE Vertrieb AG/Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Συλλ. 2012, I-566: 371, 374, 376

- Απόφαση 30.5.2013, υπόθεση C-397/11, Erika Jörös κατά Aegon Magyarországi Hitel Zrt, Συλλ. 2013, I-340: 382, 384
- Απόφαση 14.3.2013, υπόθεση C-415/2011, Mohamed Aziz/Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa), Συλλ. 2013, I-164: 362, 363, 375
- Απόφαση 21.2.2013, υπόθεση C-472/11, Banif Plus Bank Zrt κατά Csaba Csipai και Viktória Csipai, Συλλ.2013, I-88: 374, 377, 379
- Απόφαση 30.5.2013, υπόθεση C-488/11, Dirk Frederik Asbeek Brusse και Katarina de Man Garabito/Jahani BV, Συλλ. 2013, I-341: 377, 384
- Απόφαση 16.1.2014, υπόθεση C-226/12, Constructora Principado SA/José Ignacio Menéndez Álvarez., Συλλ.2014, I-10: 373, 375, 389, 392
- Απόφαση 5.12.2013, υπόθεση C-413/12 Asociación de Consumidores Independientes de Castilla y León κατά Anuntis Segundamano España SL., Συλλ. 2013, I-80 : 377
- Απόφαση 27.2.2014, υπόθεση C-470/2012, Pohotovost' s. r. o./Miroslav Vašuta, Συλλ. 2014, I-101: 380,382, 394
- Απόφαση 14.11.2013, συνεκδικαζόμενες υπόθεσεις Banco Popular Español SA κατά Maria Teodolinda Rivas Quichimbo και Wilmar Edgar Cun Pérez (C-537/12) και Banco de Valencia SA κατά Joaquín Valldeperas Tortosa και María Ángeles Miret Jaume (C-116/13), Συλλ.2013, I-759: 377
- Απόφαση 3.4.2014, υπόθεση C-342/13, Katalin Sebestyén/Zsolt Csaba Kővári και λοιπών, Συλλ. 2014, I-1857: 373, 391

Αρείος Πάγος

- ΑΠ 363/1968, ΝοΒ 1969, 355 :135
- ΑΠ 329/1977 ΝοΒ 1977, 340 : 284
- ΑΠ 6/1990, Δνη 1990,1568: 94
- ΑΠ 9092/1992, ΝΟΜΟΣ : 317
- ΑΠ 91/1993, ΔΕΕ 1996,779: 309, 315
- ΑΠ 816/1993, ΝΟΜΟΣ : 283
- ΑΠ 473/1997, Δνη 1998, 351 : 12
- ΑΠ 714/1997, Δίκη 1998, 311: 308
- ΑΠ 1779/1999, ΔΕΕ 2001, 407: 308
- ΑΠ 404/2000, ΕΛΔνη 2000, 1313: 308
- ΑΠ 877/2000, ΔΕΕ 2001: 287

- ΑΠ 1375/2000, Τ.Ν.Π. ΝΟΜΟΣ: 135
- ΑΠ 296/2001, ΕΕμπΔ 2001,489: 15/υπ. 14, 110/υπ. 399, 111/υπ. 401
- ΑΠ 733/2011, ΕΕμπΔ 2011,819 : 30
- ΑΠ 1219/2001, ΔΕΕ2011: 51, 399
- ΑΠ 1540/2003, Δνη 2005,1704: 135
- ΑΠ 289/2004, ΝοΒ 2005, 284: 30
- ΑΠ 989/2004, ΕΕμπΔ 2005, 517: 13, 22, 30
- ΑΠ 430/2005, ΔΕΕ 2005,460 : 51, 399
- ΑΠ 1668/2005, ΝΟΜΟΣ: 308
- ΑΠ 133/2006, ΝΟΜΟΣ: 335
- ΑΠ 1495/2006, ΝΟΜΟΣ: 399
- ΑΠ 1066/2007, ΝοΒ 56,1236: 335
- ΑΠ 1618/2007, ΧρΙΔ 2008,540: 335
- ΑΠ 2004/2007, ΕλλΔνη 2009, 1357 2,287 , 289
- ΑΠ 16/2009, ΝΟΜΟΣ :13, 30
- ΑΠ 1738/2009, ΕφΑΔ 2010, 439: 31
- ΑΠ 2273/2009, ΝΟΜΟΣ: 12, 404, 405,406
- ΑΠ 506/2010, ΝΟΜΟΣ:85/υπ. 277, 87/υπ. 287
- ΑΠ 1001/2010, ΕΕμπΔ 2010 : 13, 30, 51, 399, 401, 405
- ΑΠ 1383/2010, ΧρΙΔ 2011, 421:12/υπ. 2
- ΑΠ 904/2011, Αρμ. 2012, 1708: 16/υπ. 23, 17/υπ. 31
- ΑΠ 1377/2011, ΧρΙΔ 2012, 286: 94/υπ. 335
- ΑΠ 370/2012, ΧρΙΔ 2012, 609: 19/υπ. 51
- ΑΠ 1332/2012, Αρμ. 2013, 809: 17/υπ. 30
- ΑΠ 1343/2012, Αρμ. 6/2013, 1102: 15, 30, 47
- ΑΠ 891/2013, ΝΟΜΟΣ: 30
- ΑΠ 561/2014, ΝΟΜΟΣ: 399, 401

Ολομέλεια Αρείου Πάγου

- ΟΛΑΠ 967/1973, ΝοΒ 1973, 505: 289
- ΟΛΑΠ 1481/1977, ΔΙΑΙΤ 1992, 460: 287, 290
- ΟΛΑΠ 2092/1986, ΝοΒ 35, 1629: 156
- ΟΛΑΠ 13/1995, ΝΟΜΟΣ: 307, 308
- ΟΛ.ΑΠ 6/2006, ΔΕΕ 2006, 665: 399

- ΟΛΑΠ 15/2007, ΔΕΕ 2007, 975: 399

ΣΤΕ

- ΣΤΕ ΟΛ. 1210/2010, ΧριΔ 2010,545: 31
- ΣΤΕ 3352/2011, ΝΟΜΟΣ
- ΣΤΕ 1560/2012, ΝΟΜΟΣ: 50

Ολομέλεια Συμβουλίου της Επικρατείας

- ΟΛΣΤΕ 1210/2010, ΝΟΜΟΣ: 31

Εφετείο Αθηνών

- Εφ.Αθ. 4508/1981, ΔΙΑΙΤ 1992, 431: 290
- Εφ.Αθ. 6839/1986, ΕλλΔνη 1986, 1489: 308
- Εφ.Αθ. 3259/1999, ΕλΔνη 1999, 1582 : 290
- Εφ.Αθ. 8676/1999, ΝΟΜΟΣ: 283
- Εφ.Αθ. 7941/2000, ΕλΔνη 2002, 249: 311
- Εφ.Αθ. 5522/2002, Αρμ. 2003, 1658: 277, 287
- Εφ.Αθ. 5253/2003, ΕΕμπΔ 2003, 643: 23
- Εφ. Αθ. 5631/2003, Δνη 2004, 517: 335
- Εφ.Αθ. 6720/2003, ΔΕΕ 2004, 592: 135
- Εφ.Αθ. 168/2004, ΔΕΕ 2004, 569: 290
- Εφ.Αθ. 1944/2006, ΝΟΜΟΣ: 277, 287
- Εφ.Αθ. 2471/2006, ΔΕΕ 2006, 1294: 289,290
- Εφ.Αθ. 3884/2006, ΕλλΔνη 2007, 305: 31
- Εφ.Αθ. 5861/2006, ΔΕΕ 2007,62: 404,406 , 409
- Εφ.Αθ. 1215/2008, Αρμ. 2009, 1210 : 30
- Εφ.Αθ. 4682/2008, Δνη 2008, 1497 :31
- Εφ.Αθ. 4788/2008, ΕΕμπΔ 2009,835: 13, 30, 399, 401
- Εφ.Αθ. 1105/2009, ΕφΑΔ 2010, 721: 2, 87, 289,290, 343
- Εφ.Αθ.1429/2009, ΕΕμπΔ 2009, 1010:23
- Εφ.Αθ. 239/2010, ΤΝΠ ΔΣΑ: 156
- Εφ.Αθ. 2057/2010, ΔΕΕ 2011, 339: 409
- Εφ.Αθ. 3984/2011, ΔΕΕ 2011, 1276 : 123
- Εφ.Αθ. 6020/2011, ΔΕΕ 2012, 375: 277, 287
- Εφ.Αθ. 6151/2011, Αρμ. 2013, 757: 15
- Εφ.Αθ. 63/2012, Αρμ 2013, 293: 30

- Εφ.Αθ.1159/2012, ΔΕΕ 2012,676: 131
- Εφ.Αθ. 3670/2012, ΔΕΕ 2012, 1039 : 23, 31 , 56
- Εφ.Αθ. 1471/2013, ΝΟΜΟΣ: .51

Εφετείο Δωδώνης

- ΕφΔωδ 19/2008, ΝΟΜΟΣ

Εφετείο Θεσσαλονίκης

- ΕφΘεσ/κης 317/2009, ΔΕΕ 2009, 819: 31
- Εφ.Θεσ/κης 1429/2009, ΕΕμπΔ 2009, 1010 : 23, 31
- Εφ.Θεσ.492/2010, ΕΕμπΔ 2011,81: 23 . 31
- Εφ.Θεσ. 2005/2010, ΕΕμπΔ 2011,68: 31

Εφετείο Λάρισας

- Εφ.Λάρ. 114/2007, ΝΟΜΟΣ : 23
- Εφ.Λάρ. 133/2010, ΕπισκΕΔ 2011,135 : 30
- Εφ.Λάρ. 806/2010, ΕπισκΕΔ 2011, 461 :31

Εφετείο Πάτρας

- ΕφΠατρ.1263/2006, ΑχΝομ.2007, 418 : 116

Εφετείο Πειραιά

- Εφ.Πειρ.1401/1981, ΔΙΑΙΤ 1992, 313 :8 289
- Εφ.Πειρ. 718/96, ΕλλΔνη 39, 153:156
- Εφ.Πειρ. 200/1997, ΕΝαυτΔ 1997,76: 289
- Εφ.Πειρ. 91/2002 ΕΕμπΔ 2002, 778 : 8, 23
- Εφ. Πειρ. 72/2011, ΔΕΕ 2011,701:15,17
- Εφ.Πειρ.133/2012, ΝΟΜΟΣ : 17

Πολυμελές Πρωτοδικείο Αθηνών

- ΠΠρΑθ. 2371/1980 (αδημ.): 116
- ΠΠρΑθηνών 2543/1992 ΝοΒ 1993,535 : 8284
- ΠΠρΑθηνών 1039/1993, ΕΕμπΔ 1994, 78: 8284
- ΠΠρΑθ. 20/2013, Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο, 2013, 164:31
- ΠΠρΑθ 2773/2013, Περιοδικό Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο, 2013, 351: 31

Πολυμελές Πρωτοδικείο Θεσσαλονίκης

- ΠΠΘεσ/κης 31919/2007, Αρμεν 2008, 23 : 401

Πολυμελές Πρωτοδικείο Ξάνθης

- ΠΠρΞάνθης 23/2014, ΝΟΜΟΣ 401

Πολυμελές Πρωτοδικείο Χαλκίδας

- ΠΠΧαλκ. 83/2013, ΝΟΜΟΣ: 13,130,56, 399

Πολυμελές Πρωτοδικείο Χανίων

- ΠΠΧανίων 61/2009, ΕπισκΕΔ 2209, 270: 16

Μονομελές Πρωτοδικείο Αθηνών

- ΜΠρΑθ 437/2013, Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο 2013, 148: 409

Ειρηνοδικείο Αθηνών

- Ειρ.Αθ. 1376/2014, ΝΟΜΟΣ : 30 ,56

Διαιτητικές αποφάσεις

- ΔΑ 45/2007 : 78
- ΔΑ 46/2007: 278
- ΔΑ 49/2007: 278

Αποφάσεις Αγγλικών Δικαστηρίων

- Απόφαση England and Wales Court of Appeal (Civil Division) Decisions, Halsey v Milton Keynes General NHS Trust, 11 May 2004 EWCA Civ 576: 128, 208,260, 261
- Απόφαση Cable & Wireless Plc v. IBM UK Ltd: 128,208
- Απόφαση του Αγγλικού του Εμπορικού Δικαστηρίου Queen's Bench Division στην υπόθεση Standard Bank of London Ltd v. Apostolakis and ANOR.: 406

Αποφάσεις Αμερικανικών Δικαστηρίων

- Απόφαση North American Van Lines v. Colleyer, Fla. Dist. Ct.. App., 1993: 348
- Απόφαση του Αμερικανικού Δικαστηρίου The Supreme Court, Allied-Bruce Terminix Companies v. Dobson, 1995:348

- Απόφαση Court of Appeals for the District of Columbia, *Cole v. Burns International Security services*, 1997: 425
- Απόφαση του Αμερικάνικου Δικαστηρίου του Texas Supreme Court, In *Cantella & Co. V. Goodwin*: 351
- Απόφαση *Brower v. Gateway*, N.Y. App. Div. 1998: 348
- Απόφαση *Rollins v. Foster*, federal District Court for the Middle District of Alabama, 1988: 378
- Απόφαση του Αμερικανικού Δικαστηρίου, *Green Tree Financial Services Corp. v. Randolph*, Supreme Court, 2000: 348
- Απόφαση *Walton v. Experan*, N.D., 2003: 348

Αποφάσεις Γαλλικών Δικαστηρίων

- CA Paris, 17 Sept. 1999, *Ste Prefi vs Pharmacie Boucicaut*, *Juris Classeur* 2000 : 29
- CA Grenole, 27 Sept.1999, *M. Monnet c. Ste Socrata Location*, *Juris Classeur*, 2000: 29

ΛΗΜΜΑΤΙΚΟ ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ

(οι ενδείξεις παραπέμπουν στις σελίδες και στους αριθμούς των υποσημειώσεων του κειμένου)

A

- ADR (Alternative Dispute resolution): 6, 7, 8, 13, 21, 24, 25, 55, 59, 81, 125, 126, 133, 134, 135, 137 (σε υποσημειώσεις: [1], [65], 23[80], [95], [109],[126],[128], [199], [205], [214], [222], [228], [233], [261], [262], [267],[421])
- Αμεροληψία: 29, 48, 90, 118 (σε υποσημειώσεις: [176],[194],[255])
- Αναγνώριση: 10, 41, 44, 91, 92, 93, 105 (σε υποσημειώσεις: [164,166], [326-327], [328,330], [341])
- Αντικειμενικότητα: (σε υποσημειώσεις : [255], [420])
- Ατομική Διαπραγμάτευση: 99, 107, 109, 111, 112, 115, 121, 132 (σε υποσημειώσεις: [376], [402])
- Απόρρητο: 27, 31, 69, 124
- Αλλοδαπή Απόφαση: 92, 93, 129 (σε υποσημειώσεις: [297], [326])

Γ

- Γενικοί Όροι Συναλλαγών (Γ.Ο.Σ): 10, 19, 38, 86, 99, 100, 105, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 129, 131, 132, 133 (σε υποσημειώσεις: [41], [56],[136],[396], [399], [406])

Δ

- Διαιτησία: 5, 6, 10, 23, 24, 25, 31, 35, 53, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 93, 94, 95, 96, 97, 92, 100, 101, 107, 108, 109, 110, 111, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134 (σε υποσημειώσεις: [57], [70],[83], [116], [119],[123], [124], [128], [130],[195], [241], [271],[273], [274], [275], [277], [278], [280], [281], [282], [283], [284], [285], [286], [287], [288], [289], [291], [292], [295], [296], [298], [300], [301], [302], [305], [308], [309], [316], [317], [320], [325], [328], [340], [345], [407], [413])

- Διαιτητική Απόφαση : 6, 10, 84, 89, 90, 91, 92, 93, 98, 108, 116, 128, 129, 130, 131 (σε υποσημειώσεις: [159], [170], [217], [273,274], [292], [297], [309], [310], [311], [371], [319], [322], [329], [330], [338], [411])
 - Αναγνώριση: 10, 86, 92, 93 (σε υποσημειώσεις: [327], [328,329,330], [341])
 - Εκτέλεση: 6, 10, 92, 93, 128 (σε υποσημειώσεις: [170], [322], [327], [328,329], [338], [341], [411])
- Διαμεσολάβηση: 5, 6, 9, 23, 24, 25, 26-63, 67, 68, 69, 73, 74-83, 117, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 132, 133, 134 (σε υποσημειώσεις : [2], [71], [75], [78], [83], [84], [88], [91], [92], [93], [95,97,98], [99], [101], [102], [107], [109], [111], [119], [122], [124], [126], [127], [128], [128], [129], [130], [131], [137], [141], [155], [170], [172], [174], [187], [188], [190], [195], [211], [213], [214], [226], [237], [254], [257], [262], [263], [264], [265], [266], [268], [269], [270], [271], [273], [278], [337])
- Διαφορές Ιδιωτικού Δικαίου: 18, 30, 33, 85, 88
- Δεδικασμένο: 340, 41, 90, 91, 92 (σε υποσημειώσεις: [135], [156], [191], [198], [273], [309], [310], [311], [338], [430])
 - Δικαστικός Συμβιβασμός: 42, 43, 130, 131 (σε υποσημειώσεις: [115], [146], [156], [164], [170])

Ε

- Εξουσία Διάθεσης των μερών: 30, 33, 34, 85, 88, 95
- Εξωδικαστικός Συμβιβασμός: 37, 42, 47, 86, 111, 130
- Εξώδικη (Εξωδικαστική) Επίλυση διαφορών : 5, 9, 13, 14, 21, 24, 34, 46, 77, 84, 117, 119, 123, 124, 127, 131, 132, 133 (σε υποσημειώσεις: [65], [67], [74], [75], [81], [203])
- Εκτελεστός Τίτλος: 40, 41, 43, 90, 92, 128, 131 (σε υποσημειώσεις: [152], [159], [160], [162], [170], [377])
- Εκτελεστότητα: 31, 42, 43, 44, 92 (σε υποσημειώσεις: [164], [166], [311], [411])
- Ελάχιστης εναρμόνισης (de minimis): 15 (σε υποσημειώσεις: [397])
- Ελευθερία των συμβάσεων: 12, 95, 111, 114

- Εμπιστευτικότητα: 27, 31, 40, 69, 94, 123, 124
- Εναλλακτικοί Μηχανισμοί (ή τρόποι) Επίλυσης Διαφορών : 12, 22, 60, 65, 118, 134 (σε υποσημειώσεις: [78], [98], [113], [214])
- Έννοια Καταναλωτή : 5, 9, 14, 16, 17, 128, 130, 131, 132, 133 (σε υποσημειώσεις: [7], [10], [15], [16], [18], [34], [405])
- Έννοια Καταναλωτικής Διαφοράς : 5, 9, 14, 18, 19
- Εχεμύθεια: 32, 38, 124

Η

- Ηλεκτρονική Επίλυση Διαφορών (ΗΕΔ): σε υποσημείωση [83]

Κ

- Καταχρηστικότητα (ΓΟΣ): 10, 34, 99, 100, 107, 109, 111, 113 (σε υποσημειώσεις: [36], [393], [399])
- Κώδικας Δεοντολογίας Διαμεσολαβητών: 29 (σε υποσημειώσεις: [88], 29[104])

Ο

- Online Dispute Resolution(ODR): 21, 24, 131, 136 (σε υποσημειώσεις: [65], [70], [83])
- Online Mediation: (σε υποσημειώσεις: [83])

Π

- Πρακτικό Διαμεσολάβησης: 9, 40, 41, 42

Ρ

- Ρήτρα διαιτησίας: 6, 10, 35, 86, 94, 97, 98, 101, 107, 108, 109, 113, 114, 120, 121 (σε υποσημειώσεις: [123], [283], [284], [285], [286], [348], [407])
- Ρήτρα διαμεσολάβησης: 35, 36, 37, 38, 56 (σε υποσημειώσεις: [122], [124], [127], [128], [128], [130])

Σ

- Συμφωνία Διαμεσολάβησης: 33, 35, 36, 37, 41, 42, 43, 77 (σε υποσημειώσεις: [170])
- Συμφωνία Διαιτησίας: 84, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 93, 95, 96, 113, 128, 130, 131, 132, 133, 134 (σε υποσημειώσεις: [274], [283], [287], [288], [289], [309], [316], [317], [318], [328], [340], [351], [407])

Τ

- Τελικός Αποδέκτης: 15, 16, 18 (σε υποσημειώσεις: [405])