

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΟΠΟΙΗΣΗ
Κατεύθυνση: Ιδιωτικό Δίκαιο

**«Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗ ΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ
ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΜΠΟΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΜΑΡΙΑΣ ΧΑΤΖΗΓΕΩΡΓΙΟΥ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΔΟΥΒΛΗΣ

ΑΘΗΝΑ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2006

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

Σελίδα

Συντομογραφίες.....	9
---------------------	---

Εισαγωγή.....	11
---------------	----

ΜΕΡΟΣ Ι: ΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄: Ηλεκτρονική Τραπεζική (e-banking)

1.1. Έννοια και ιστορική αναδρομή της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	13
1.2. Η Ηλεκτρονική Τραπεζική ως νέα προοπτική στις τραπεζικές συναλλαγές στα πλαίσια του Ηλεκτρονικού Εμπορίου.....	14
1.3. Το e-banking στην Ελλάδα, τα Πλεονεκτήματα και οι Κίνδυνοι της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	15
1.4. Είδη και Διακρίσεις e-banking	
1.4.1. Τραπεζική αυτοεξυπηρέτησης (kiosk ή self banking), Τηλεφωνική τραπεζική (phone banking) και πρόσβαση από το κινητό τηλέφωνο (mobile banking), Μέθοδος της αμφίδρομης τηλεόρασης (TV banking).....	17
1.4.2. Τραπεζική μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών (PC banking).....	18

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄: Internet Banking

2.1. Θεσμικό πλαίσιο πληρωμών μέσω internet banking.....	20
2.2. Ηλεκτρονική Σύναψη Συμβάσεων – Αντικείμενο.....	21
2.2.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη, οι δηλώσεις βουλήσεώς τους και το χρονικό σημείο σύναψης της συμφωνίας.....	22
2.2.2. Οι Απαλλακτικές ρήτρες.....	24
2.3. Σχέση Δικτυακής Τραπεζικής (Internet Banking) και Τραπεζικών Υπηρεσιών προς καταναλωτές (Retail Banking).....	25
2.4. Η προστασία του αποδέκτη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Internet και η δυνατότητα θεώρησής του ως καταναλωτή.....	26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: Το Ευρωπαϊκό Δίκαιο και η εναρμόνιση του ελληνικού δικαίου

3.1. Ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής	
3.1.1. Η θεμελίωση της ελευθερίας και οι προϋποθέσεις άσκησής της.....	28
3.1.2. Οι περιορισμοί της ελευθερίας.....	31

3.2. Οι βασικές κοινοτικές ρυθμίσεις και η ενσωμάτωση των Οδηγιών στο ελληνικό δίκαιο

3.2.1. Οι Οδηγίες για την ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής από κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα.....32

3.2.2. Οι Οδηγίες με διατάξεις συναφείς με την κοινωνία της πληροφορίας και την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.....33

3.2.2.1. Προληπτική Εποπτεία δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής των πιστωτικών ιδρυμάτων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος και Έλεγχος εφαρμογής των διατάξεων των Οδηγιών 2000/31/EK και 1999/93/EK.....38

3.2.3. Οι κοινοτικές πράξεις που αφορούν στη διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών.....40

3.3. Συστήματα Πληρωμών: Η υλοποίηση του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε ευρώ (SEPA) με πρωτοβουλίες της αγοράς - Προοπτικές για την αγορά των καρτών πληρωμής της χώρας μας από την εφαρμογή του SEPA.....41

ΜΕΡΟΣ II : Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΜΠΟΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄: Το θεσμικό πλαίσιο της Προστασίας του Καταναλωτή κατά την Εξ Αποστάσεως Παροχή Υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση

4.1. Θεμελιώδεις διατάξεις προστασίας καταναλωτή στο Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Δίκαιο στη Συνθήκη (νομοθετικές βάσεις εξελίξεων).....43

4.2. Προστασία του Καταναλωτή στο Διαδίκτυο.....44

4.2.1. Προστασία και κατά τις γενικές διατάξεις του δικαίου της πώλησης...45

4.2.2. Συμβάσεις προσχώρησης και η προστασία από Γ.Ο.Σ.....47

4.2.3. Η Οδηγία 97/7/EK για τις συμβάσεις από απόσταση, όπως τροποποιήθηκε από τις οδηγίες 2002/65/EK και 2005/29/EK.....55

4.3. Η Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.....57

4.3.1. Στόχος, Αντικείμενο, Πεδίο εφαρμογής.....58

4.3.2. Ορισμοί

4.3.2.1. Σύμβαση εξ αποστάσεως.....60

4.3.2.2. Χρηματοοικονομική υπηρεσία και Προμηθευτής.....62

4.3.2.3.	Η έννοια του Καταναλωτή σύμφωνα με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ και το ζήτημα του επιτρεπτού της διεύρυνσης του κοινοτικού ορισμού του καταναλωτή κατά τη μεταφορά των Οδηγιών στις εθνικές έννομες τάξεις.....	63
4.3.2.3.1.	Η έννοια του Καταναλωτή σύμφωνα με την Οδηγία 2002/65/ΕΚ και ζήτημα του αποκλεισμού των νομικών προσώπων από τον κοινοτικό ορισμό του καταναλωτή.....	68
4.3.2.3.2.	Η προϋπόθεση της «ερασιτεχνικής» ιδιότητας του καταναλωτή.....	69
4.3.2.4.	Μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως και Φορέας ή Προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως.....	71
4.3.2.5.	Σταθερό μέσο.....	71
4.3.3.	Υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή και Μέτρα για τη διαφάνεια.....	71
4.3.4.	Ανακοίνωση των συμβατικών όρων και των εκ των προτέρων πληροφοριών, Δικαίωμα Σκέψης.....	75
4.3.5.	Το Δικαίωμα Αναιτιολόγητης Υπαναχώρησης και Εξαιρέσεις.....	77
4.3.6.	Πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση.....	80
4.3.7.	Πληρωμή με κάρτα, Μη αιτηθείσες υπηρεσίες και Αυτόκλητη Επικοινωνία.....	81
4.3.8.	Ο Αναγκαστικός χαρακτήρας των διατάξεων της Οδηγίας και Κυρώσεις.....	82
4.3.9.	Διαδικασίες Προσφυγής, Βάρος Απόδειξης και Δικαίωμα Αποζημίωσης.....	83

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε΄: Η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων κατά το εθνικό δίκαιο

5.1.	Το γενικό νομοθετικό πλαίσιο.....	85
5.1.1.	Το Νέο Θεσμικό Πλαίσιο για την Προστασία του Καταναλωτή του Προσχεδίου νόμου για την τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994.....	88
5.2.	Η ενσωμάτωση της Οδηγίας 2002/65/ΕΚ στο ελληνικό δίκαιο, ορισμοί και πεδίο εφαρμογής.....	90
5.2.1.	Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως.....	92
5.2.2.	Γνωστοποίηση των συμβατικών όρων.....	96
5.2.3.	Δικαίωμα υπαναχώρησης – Εξαιρέσεις.....	96

5.2.4. Πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση.....	98
5.2.5. Πληρωμή με κάρτα.....	99
5.2.6. Μη αιτηθείσες υπηρεσίες, Αυτόκλητη επικοινωνία και Κυρώσεις.....	100
5.2.7. Αναγκαστικός χαρακτήρας των διατάξεων και Βάρος της απόδειξης.....	101
5.3. Ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως μηχανισμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.....	102
5.3.1. Ίδρυση, Αποστολή και Αρμοδιότητες.....	104
5.3.2. Διαδικασία Έρευνας.....	105
5.3.3. Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας.....	107
5.4. Το «Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών (Ε.Σ.Κ.)» και το υπό σύσταση «Ινστιτούτο Μελετών Αγοράς και Καταναλωτή (Ι.Μ.Α.Κ.)».....	107

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ΄: Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας σε σχέση με την προστασία του ασθενέστερου συμβαλλομένου

6.1. Σκοπός και νομική φύση του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας.....	110
6.2. Ο Θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή και η συμβολή του στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του κοινού προς τα πιστωτικά ιδρύματα.....	111
6.2.1. Αποστολή.....	112
6.2.2. Η λειτουργία του θεσμού στην Ευρώπη.....	112
6.2.3. Η λειτουργία του θεσμού στην Ελλάδα: Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.).....	114
6.3. Η Πράσινη Βίβλος για την προστασία των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και η «Ηλεκτρονική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών».....	117

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....121

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ελληνική.....	125
- Ξενόγλωσση.....	130
- Ηλεκτρονικές Προσβάσεις.....	131

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ.....132

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Υπόδειγμα Δήλωσης Υπαναχώρησης από τη Σύμβαση εξ Αποστάσεως.....135

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας – Πίνακας Περιεχομένων.....137

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ

Τραπεζικοί Μεσολαβητές & Παρόμοιοι Θεσμοί.....139

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV

Έντυπο Παραπόνων προς τον Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών
Υπηρεσιών.....141

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

Σχέδιο Νέου Νόμου για την τροποποίηση – κατάργηση του ν.2251/1994....145

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΚ	Αστικός Κώδικας
ανωτ.	ανωτέρω
ΑΠ	Άρειος Πάγος
απόφ.	απόφαση
αριθ.	αριθμός
άρ.	άρθρο
Αρμ	Αρμενόπουλος
ΑΤΜ	Αυτόματη Ταμειολογιστική Μηχανή
βλ.	βλέπε
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
Γ.Ο.Σ.	Γενικοί Όροι Συναλλαγών
Δ	Δίκη
ΔΕΕ	Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών
ΔΕΕΤ	Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
ΔΕΚ	Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
δηλ.	δηλαδή
ΔίΜΜΕ	Δίκαιο Μέσων Ενημέρωσης και Επικοινωνίας
ΔΣΑ	Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών
εδ.	εδάφιο
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΕυρΔ	Ελληνική Επιθεώρηση Ευρωπαϊκού Δικαίου (περιοδικό)
ΕΕΕΚ	Επίσημη Εφημερίδα των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
ΕΕΤ	Ένωση Ελληνικών Τραπεζών
ΕΕμπΔ	Επιθεώρηση του Εμπορικού Δικαίου
ΕισΝΑΚ	Εισαγωγικός Νόμος Αστικού Κώδικα
εκδ.	έκδοση
ΕΚΤ	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕλλΔνη	Ελληνική Δικαιοσύνη
ΕΟΚ	Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα
επ.	επόμενα
ΕπισκΕΔ	Επισκόπηση Εμπορικού Δικαίου
ΕΣΚΤ	Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών
ΕΤρΑξΧρΔ	Επιθεώρηση Τραπεζικού, Αξιογραφικού και Χρηματιστηριακού Δικαίου
ΕφΑθ	Εφετείο Αθηνών

ΕφΛαρ	Εφετείο Λαρίσης
ΕφΠειρ	Εφετείο Πειραιώς
Η/Υ	Ηλεκτρονικός Υπολογιστής
e-banking	electronic banking
HERMES	Hellenic Real-time Money transfer Express System
IBAN	International Bank Account Number
ΙΔΔ	Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο
Internet	Intercontinental Network
κεφ.	κεφάλαιο
ΚΠολΔ	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
ΚΤΔ	Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας
ΜΠρΑθ	Μονομελές Πρωτοδικείο Αθηνών
ΜΠρΗρ	Μονομελές Πρωτοδικείο Ηρακλείου
Μ.Τ.Ε.Υ.	Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών
ν.	νόμος
NoB	Νομικό Βήμα
ν.π.δ.δ.	νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου
ν.π.ι.δ.	νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου
ό.π.	όπου παραπάνω
παρ.	παράγραφος
ΠΔΤΕ	Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος
ΠΠρ	Πολυμελές Πρωτοδικείο
ΣΑΤ	Σύστημα Άυλων Τίτλων
σελ.	σελίδα
σημ.	σημείωση
σκ.	σκέψη
ΣυνθΕΕ	Συνθήκη Ευρωπαϊκής Ένωσης
Συντ.	Σύνταγμα
SWIFT	Society for Worldwide International Financial Telecommunications
TARGET	Trans-European Automated Real-time Gross settlement Express Transfers
ΥΑ	Υπουργική Απόφαση
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας Κυβέρνησης
www	World Wide Web
Χ.Α.Α.	Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών
ΧρΙΔ	Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου

Εισαγωγή

«Η παγκόσμια οικονομία κινείται στις μέρες μας από την βιομηχανική εποχή στην κοινωνία της πληροφορίας: η ψηφιακή τεχνολογία καθιστά ευκολότερη και φθηνότερη την πρόσβαση, συγκέντρωση και μετάδοση της πληροφορίας, ενώ συντελεί στην αναδόμηση της εργασίας σε όλους τους τομείς της οικονομίας»¹. Οι βιοτικές σχέσεις που γεννώνται σήμερα εξαιτίας της σύγχρονης τεχνολογίας, θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο ενός μέρους του παραδοσιακού δικαίου, που θα μπορούσε να ονομασθεί «ηλεκτρονικό δίκαιο» και θα είχε ως βασικό προσανατολισμό του τη διερεύνηση των εννόμων σχέσεων που δημιουργούνται στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας, στο πλαίσιο της εφαρμογής τεχνολογίας της Πληροφορικής². Η χρήση ηλεκτρονικών δικτύων και η δημιουργία ηλεκτρονικών μέσων πληρωμών, όπως το ηλεκτρονικό χρήμα, οι χρεωστικές κάρτες ή οι «έξυπνες κάρτες»³, αποτελούν τα δεδομένα του παγκόσμιου χρηματοπιστωτικού συστήματος του 21^{ου} αιώνα. Οι αναφορές σε όρους, όπως e-banking, m-banking, home banking, κ.ά, κατακλύζουν τη διεθνή τραπεζική βιβλιογραφία και πρακτική. Η εξ αποστάσεως διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, προκάλεσε επανάσταση στις συναλλαγές με τους τραπεζικούς κολοσσούς.

Σήμερα υπάρχουν περισσότερες από ένα δισεκατομμύριο ιστοσελίδες στο διαδίκτυο, ενώ καθημερινά προσθέτονται πάνω από ένα εκατομμύριο σελίδες. Για πρώτη φορά στην ιστορία, οι άνθρωποι σε όλη τη γη έχουν πρόσβαση στις σκέψεις, τα προϊόντα και τα έγγραφα ενός τεράστιου και συνεχώς αυξανόμενου ποσοστού του πληθυσμού της.⁴ Στο εξωτερικό η τραπεζική από απόσταση (remote banking) λαμβάνει τεράστιες διαστάσεις, ενώ οι «εικονικές» τράπεζες (virtual banks) αυξάνονται με ταχύτατους ρυθμούς. Στις ΗΠΑ πάνω από 23 εκατομμύρια πολίτες έχουν πρόσβαση σε κάποια υπηρεσία Internet banking, ενώ πάνω από το 40% των Γερμανών χρηστών του διαδικτύου πραγματοποιούν «διαδικτυακές» τραπεζικές συναλλαγές⁵.

Η παρούσα μελέτη για την ευρωπαϊκή προστασία των καταναλωτών στη δικτυακή τραπεζική και στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών

¹ Απόσπασμα της Ομιλίας του Επιτρόπου *Erkki Liikanen* με τίτλο «e-Europe: An information society for all» σε διάσκεψη που πραγματοποιήθηκε στην Αθήνα (21 Ιανουαρίου 2000), με θέμα «Η απελευθέρωση του τομέα τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα», http://www.europa.eu.int/comm/information_society/speeches/liikanen/athens01_en.htm

² Βλ. *Κ. Χριστοδούλου*, «Ηλεκτρονικό δίκαιο –ανάδυση ενός νέου κλάδου;-», Δ 35/2004, σελ. 561.

³ «Έξυπνη κάρτα» (smart card) ονομάζεται η κάρτα της οποίας η ηλεκτρονικά αποθηκευμένη σε αυτήν αξία αγοράζεται από τον χρήστη και μειώνεται μετά από κάθε χρήση της για την πραγματοποίηση πληρωμών.

⁴ *Michael Specter*, "Postcard from Silicon Valley", *The New Yorker*, Spring 2000.

⁵ *Αρ. Σινανιώτη – Ι. Φαρσάρωτα*, «ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ», εκδ. Αντ. Σάκκουλα 2005, σελ. 142.

υπηρεσιών, αποτελείται από δύο (2) μέρη που το καθένα περιλαμβάνει από τρία κεφάλαια: Στο ΜΕΡΟΣ Ι περιγράφεται και αναλύεται η έννοια και οι διακρίσεις της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σύγχρονο χρηματοπιστωτικό σύστημα (κεφ. Α'), ειδικότερα η δικτυακή τραπεζική στο κεφάλαιο Β' και η προστασία της από το Ευρωπαϊκό Δίκαιο με τις προοπτικές στην ευρωπαϊκή αγορά (κεφ. Γ'), ενώ στο ΜΕΡΟΣ ΙΙ επιχειρείται η πλήρης κάλυψη των θεμάτων για την προστασία των καταναλωτών στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, από τις θεμελιώδεις διατάξεις της Συνθήκης Ε.Κ. και τις εφαρμοζόμενες Οδηγίες της Ε.Ε (κεφ. Δ'), την ενσωμάτωση αυτών στην εθνική έννομη τάξη (κεφ. Ε') και την προστασία των καταναλωτών μέσα από την οπτική γωνία των πιστωτικών ιδρυμάτων (κεφ. ΣΤ'), και καταλήγοντας στις τελικές παρατηρήσεις, αναφέρεται το πρόγραμμα δράσης της ΕΕ για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και ακολουθεί Παράρτημα.

ΜΕΡΟΣ Ι

ΔΙΚΤΥΑΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΚΑΙ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Κεφάλαιο Α΄

Ηλεκτρονική Τραπεζική (e-banking)

1.1. Έννοια και ιστορική αναδρομή της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Με τον όρο ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking) εννοούμε όλες τις δυνατές συναλλαγές μιας Τράπεζας, τόσο τις παραδοσιακές όσο και τις καινοτομικές, που τελούνται εξ αποστάσεως με χρήση ηλεκτρονικών μέσων, κυρίως μέσω διαδικτύου⁶ (Internet Banking), ενώ εφαρμογές της συναντούμε στους χώρους του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-Commerce) και των ηλεκτρονικών επενδύσεων (e-Investment), αλλά και μέσω σταθερού ή κινητού τηλεφώνου και δεν απαιτούν τη φυσική παρουσία του πελάτη σε κατάσταση της Τράπεζας (remote banking). Σύμφωνα με την Ένωση Ελληνικών Τραπεζών ως ηλεκτρονική τραπεζική νοείται «οποιαδήποτε εμπορική συναλλαγή που διεξάγεται μεταξύ της τράπεζας και των πελατών της διαμέσου ηλεκτρονικών δικτύων και βοηθάει ή οδηγεί στην πώληση τραπεζικών υπηρεσιών ή προϊόντων»⁷. Η ηλεκτρονική τραπεζική, που ορίζεται, απλούστερα, ως η διεξαγωγή τραπεζικών εργασιών με τη βοήθεια των τηλεπικοινωνιών ή του εξοπλισμού που βασίζεται στις τηλεπικοινωνίες, αναπτύχθηκε ταχύτατα, επιφέροντας θεμελιώδεις αλλαγές τόσο στην τραπεζική βιομηχανία όσο και στις τραπεζικές αγορές, κάνοντας τις τραπεζικές εργασίες μέρος της ψηφιακής οικονομίας⁸.

⁶ Το «διαδίκτυο», γνωστό με την ονομασία Internet, δημιουργήθηκε το 1969, ενώ η καταγωγή του ανάγεται στα τέλη της δεκαετίας του 1960 με την αρχική ονομασία «ARPAnet» (Advanced Research Projects Agency Network) όταν το Υπουργείο Άμυνας των Η.Π.Α. σε συνεργασία με μια ομάδα αμερικανικών πανεπιστημίων εγκατέστησε ένα σύστημα σύνδεσης διαφόρων υπολογιστών, που μπορούσε να λειτουργήσει ακόμα και όταν ένας ή περισσότεροι υπολογιστές είχαν τεθεί κάποια στιγμή εκτός χρήσης. Με το χρόνο, το σύστημα εξελίχθηκε σε διεθνές επίπεδο, προσβάσιμο, όμως, σε χρήστες που ήταν σε θέση γνωρίζοντας τους κώδικες επικοινωνίας να πραγματοποιούν συνδέσεις μεταξύ τους. Μόλις στα τέλη της δεκαετίας του 1980 ο Άγγλος Tim Berners – Lee επιστήμονας του Ευρωπαϊκού Κέντρου για την πυρηνική έρευνα στη Γενεύη συνέλαβε ένα νέο σύστημα πρόσβασης στις πληροφορίες που περιέχονται στο Internet, το γνωστό World Wide Web (www). Το World Wide Web «Παγκόσμιος Ιστός» είναι ένας «χώρος» στο περιβάλλον του Internet που εισάγει μια μέθοδο οργάνωσης και παρουσίασης κάθε είδους πληροφορίας -αλλά και με εικόνες, ήχους, κλπ- συνδέοντας την πληροφορία με οποιαδήποτε άλλη που εισάγεται στο δίκτυο μέσω Internet. Μετά από μια δεκαετία περίπου άρχισε να γίνεται χρήση του διαδικτύου για εμπορικές συναλλαγές. Βλ. Έφη TZIBA «Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους συναλλαγών», ΔΕΕ 10/2003, σελ. 1039.

⁷ Βλ. ΔΕΕΤ, e-Banking, ειδική έκδοση, 2000.

⁸ Norbert Horn, “Legal Issues in Electronic Banking”, Aspen Publishers, 2001, p.1

Με τη χρήση του δικτύου SWIFT⁹ εμφανίσθηκαν στη δεκαετία του '80 οι πρώτες μορφές της ηλεκτρονικής τραπεζικής, καλύπτοντας τη διατραπεζική επικοινωνία, ενώ στις αρχές της δεκαετίας του '90 πραγματοποιήθηκαν οι πρώτες εφαρμογές EDI¹⁰, που επιτρέπουν επικοινωνία τόσο μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, όσο μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων για τη διευκόλυνση του εμπορίου.

Καθώς ο σύγχρονος τρόπος ζωής του μέσου πελάτη δεν του επιτρέπει να περιμένει επί μακρόν για να πραγματοποιήσει μια απλή τραπεζική συναλλαγή, το μέλλον των τραπεζών αποδεσμεύεται όλο και περισσότερο από τις ουρές στα ταμεία, ενώ με τα αυτόματα ταμειολογιστικά μηχανήματα οι τράπεζες απέκτησαν ένα νέο τρόπο επαφής με τους πελάτες τους, ενώ ακολούθησε το διαδίκτυο, η κινητή τηλεφωνία και η λεγόμενη interactive TV.

1.2. Η Ηλεκτρονική Τραπεζική ως νέα προοπτική στις τραπεζικές συναλλαγές στα πλαίσια του Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) είναι ένας ευρύς όρος που αναφέρεται σε δραστηριότητες ανταλλαγής αγαθών και υπηρεσιών έναντι μιας αξίας, μέσω ενός ηλεκτρονικού δικτύου –κλειστού ή ανοικτού- ή ενός αυτοματοποιημένου συστήματος. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ως ενεργητικά μέρη της παγκοσμιοποιημένης αγοράς έσπευσαν στην υιοθέτηση μέσων ηλεκτρονικής τραπεζικής για την παροχή χρηματοπιστωτικών προϊόντων και υπηρεσιών λιανικής τραπεζικής, ενώ οι τεχνολογίες της πληροφορίας (Information Technologies) παρέχουν μία ποικιλία καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών. Η εξάπλωση του ηλεκτρονικού εμπορίου σε συνδυασμό με το αυξανόμενο «surfing» στο διαδίκτυο είναι φαινόμενο της νέας εποχής, η οποία άλλαξε και συνεχώς αλλάζει ριζικά τις συναλλακτικές και επικοινωνιακές συνήθειες.

Παρά το γεγονός, όμως, ότι η ηλεκτρονική τραπεζική κατέκτησε ταχύτατα την δυνατότητα άμεσης επαφής τόσο μεταξύ τραπεζών (Bank-to-Bank ή B2B) όσο και μεταξύ τράπεζας και καταναλωτή-πελάτη (Bank-to-Customer ή B2C) και φαίνεται να κινείται εξελικτικά με πολύ γρήγορους ρυθμούς και χωρίς σημαντικά προβλήματα, εντούτοις, το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τις κατά αυτόν τον τρόπο καταρτιζόμενες

⁹ Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT): Μια παγκόσμια ένωση όλων των τραπεζών με σκοπό την ασφαλή και ταχύτατη ηλεκτρονική ανταλλαγή κωδικοποιημένων και κλειδαριθμημένων μηνυμάτων μεταφοράς κεφαλαίων από τράπεζα σε τράπεζα, τα οποία προκύπτουν από οποιαδήποτε μορφή οικονομικής συναλλαγής.

¹⁰ Electronic Data Interchange (EDI): Ηλεκτρονική ανταλλαγή στοιχείων μεταξύ εμπορικών μονάδων ή ενίοτε και μεταξύ δημόσιων φορέων σε τυποποιημένη μορφή και αφορά διάφορες κατηγορίες μηνυμάτων, όπως εντολές πληρωμής, τιμολόγια, τελωνειακά έγγραφα, εμβάσματα. Τα μηνύματα αυτά διαβιβάζονται μέσω δημόσιων δικτύων ή τραπεζικών διαύλων επικοινωνίας.

συμβάσεις που βασίζονται εν γένει στις τηλεπικοινωνίες, δεν είναι πάντα σαφές και ορισμένο σε σχέση με ορισμένα θέματα που εμφανίζονται σήμερα με μεγαλύτερη συχνότητα από ποτέ, ειδικά όσον αφορά τις διασυνοριακές συναλλαγές¹¹.

1.3. Το e-banking στην Ελλάδα, τα Πλεονεκτήματα και οι Κίνδυνοι της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Η ηλεκτρονική τραπεζική στη χώρα μας εξελίσσεται δυναμικά τα τελευταία χρόνια. Στην Ελλάδα πρωτοεμφανίσθηκε το 1997 από την ΕΓΝΑΤΙΑ Τράπεζα και κατόπιν ακολούθησαν και οι υπόλοιπες τράπεζες του εσωτερικού¹², ενώ σήμερα υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής διαθέτει η πλειοψηφία των εγχώριων τραπεζικών οργανισμών. Οι περισσότερες τράπεζες προσφέρουν τη δυνατότητα βασικών τραπεζικών εργασιών και υπηρεσιών μέσω Internet, όπως η πληρωμή πιστωτικών καρτών και λογαριασμών κοινής ωφελείας, η μεταφορά χρηματικών ποσών μεταξύ λογαριασμών στην Ελλάδα ή το εξωτερικό, η παρακολούθηση της κίνησης του λογαριασμού, η κατάθεση αίτησης για πιστωτική κάρτα ή δάνειο και χορήγηση δάνειου μέσω του Internet, η αναλυτική ενημέρωση για προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες, αλλά και η διεξαγωγή διάφορων χρηματιστηριακών συναλλαγών. Ο κλάδος παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ελλάδα, ο οποίος αφορά σε παροχή προϊόντων και υπηρεσιών και σε διεκπεραίωση συναλλαγών μέσω ATM, Internet και σταθερού ή κινητού τηλεφώνου, αναπτύσσεται αρκετά γρήγορα, όμως η διστακτικότητα από τους καταναλωτές, λόγω της ανεπαρκούς κατανόησης των συστημάτων ασφαλείας που διέπουν τις συγκεκριμένες συναλλαγές εξ αποστάσεως, αποτελεί τροχοπέδη στην ταχεία ανάπτυξη του εν λόγω κλάδου.

Η παγκοσμιοποίηση των αγορών Χρήματος και Κεφαλαίου, έχει αναγάγει σε μονόδρομο για τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, αφ' ενός μεν την ασφάλεια δικαίου, αφ' ετέρου δε την ταχύτητα, την ασφάλεια των συναλλαγών και τη μείωση των διαφόρων μορφών κόστους στις διασυνοριακές ηλεκτρονικές πληρωμές. Η *ελαχιστοποίηση του λειτουργικού κόστους*¹³ των παρεχομένων υπηρεσιών και η μεγιστοποίηση των κερδών (με την φθηνότερη τιμολόγηση και πώληση των προϊόντων τους) είναι οι βασικοί στόχοι των τραπεζών που χρησιμοποιούν το internet τόσο ως μέσο προώθησης των υπηρεσιών τους όσο και για την άμεση

¹¹ Norbert Horn, [ό.π.], σελ. 1.

¹² Alpha (1998), Eurobank (1999), Πειραιώς, Κύπρου και Εθνική (2000), Nova και Citibank (9/2000), Εμπορική (4/2001), Λαϊκή (6/2001), ενώ ακολούθησαν η Aspis Bank και η Ελληνική Τράπεζα.

¹³ Το χαμηλότερο κόστος αποτελεί σημείο – κλειδί για την ανάπτυξη των εναλλακτικών δικτύων παροχής ηλεκτρονικών τραπεζικών υπηρεσιών (προσωπικός Η/Υ, σταθερό ή κινητό τηλέφωνο, αυτόματες ταμειολογιστικές μηχανές-ΑΤΜ'ς), καθώς, αν μια απλή συναλλαγή μέσω του τραπεζικού γκισέ κοστολογείται π.χ. 1,20 ευρώ, το κόστος είναι μηδενικό ή κατά πολύ μειωμένο αν πραγματοποιηθεί μέσω τηλεφώνου ή μέσω ATM ή μέσω Internet.

πώληση των προϊόντων τους 24 ώρες το 24ωρο. Οι παραδοσιακοί δίαυλοι επικοινωνίας των τραπεζών με τους πελάτες και τα αντίστοιχα δίκτυα διάθεσης των τραπεζικών υπηρεσιών έχουν υποκατασταθεί σταδιακά από τη χρήση των εφαρμογών του διαδικτύου¹⁴, ενώ η εδραίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στη χρήση νέων τεχνολογιών, αποτελεί βασική προϋπόθεση της ανάπτυξης του e-banking και εξασφαλίζεται από τη θέσπιση ενός θεσμικού πλαισίου προσαρμοσμένου στις ανάγκες και ιδιαιτερότητες των νέων τεχνολογιών.

Δεδομένου ότι μια τραπεζική συναλλαγή κοστίζει στις τράπεζες τέσσερις έως πέντε φορές ακριβότερα όταν πραγματοποιείται μέσω του παραδοσιακού δικτύου από ό,τι μέσω του Internet, τα προσφερόμενα με ηλεκτρονικό τρόπο τραπεζικά προϊόντα έχουν πιο προνομιακό επιτόκιο από αυτά που προσφέρονται στα καταστήματα. Για παράδειγμα, τα καταθετικά προϊόντα που διατίθενται αποκλειστικά στους χρήστες του διαδικτύου, έχουν υψηλότερο επιτόκιο σε σχέση με τα προσφερόμενα από τα τραπεζικά γκισέ, ενώ, αντίστοιχα, τα δάνεια μέσω Internet έχουν χαμηλότερο επιτόκιο και σχεδόν μηδενικά έξοδα συναλλαγών. Επίσης, στα πλεονεκτήματα του internet banking συγκαταλέγονται οι συναλλαγές εκτός ωραρίου (24 ώρες το 24ωρο), η αποφυγή «ουράς» και η αποσυμφόρηση των ταμείων, η ανάπτυξη νέων γεωγραφικών αγορών (όπως οι ομογενείς στο εξωτερικό) και η ευκολότερη προώθηση νέων προϊόντων σε συνδυασμό πάντα με την εξοικονόμηση κόστους που αποτελεί τον πρωταρχικό στόχο των μερών¹⁵.

Από την άλλη πλευρά, μια και όλο και περισσότερες τράπεζες παρέχουν στους πελάτες τους on-line υπηρεσίες, η συχνότητα των ηλεκτρονικών επιθέσεων τα τελευταία χρόνια αυξάνεται. Η αύξηση αυτή δεν είναι τεράστια, εντούτοις, όμως, αποτελεί ένα ανησυχητικό φαινόμενο μια και πολλοί θεωρούν τις οικονομικές πληροφορίες που τους αφορούν άκρως απόρρητες και διατηρούν μια επιφυλακτική στάση απέναντι σε διαδικασίες που τις καθιστούν ευάλωτες στο ευρύ κοινό, όπως είναι το e-banking¹⁶. Οι απλοί χρήστες, που δεν χρησιμοποιούν λογισμικό για

¹⁴ Ως πρώτη τράπεζα που δραστηριοποιήθηκε στο Internet αναφέρεται η Wells Fargo το 1995, ενώ από τον Οκτώβριο 1995 η Security First Network Bank λειτουργεί αποκλειστικά και μόνο στο Internet.

¹⁵ Αντίθετα, όσον αφορά στα μειονεκτήματα του internet banking για τις Τράπεζες, αναφέρονται το επισφαλές των συναλλαγών και, ειδικά για τις τράπεζες η ανάγκη διαχείρισης των κινδύνων, πληροφόρησης της διοίκησης, η ανάγκη δημιουργίας ειδικού τμήματος ηλεκτρονικής τραπεζικής και διαχωρισμό αρμοδιοτήτων (προκειμένου να τηρηθεί η νομοθεσία προστασίας προσωπικών δεδομένων), η ειδική εκπαίδευση του προσωπικού και των πελατών, καθώς και η επιβολή ειδικών μέτρων ασφαλείας, όπως η χρήση κρυπτογραφίας, ψηφιακών υπογραφών και συνθηματικών και η διαχείριση προγραμμάτων και μεθόδων προστασίας από ιούς και κακόβουλες επιθέσεις προς τα πληροφοριακά συστήματα.

¹⁶ Στοιχεία για το ηλεκτρονικό έγκλημα δεν κοινοποιούνται δημοσίως, αλλά υπολογίζεται ότι στις Η.Π.Α. χάνονται ετησίως περίπου 11 δισεκατομμύρια δολάρια από εταιρείες και καταναλωτές λόγω αυτής της μορφής εγκλήματος. Ειδικοί πληροφορούν ότι κλοπές ποσών από 5 μέχρι 10 χιλιάδες δολαρίων μπορούν να πραγματοποιηθούν σε χρονικό διάστημα μερικών εβδομάδων. Για ποσά μέχρι

ασφάλεια, πέφτουν εύκολα θύματα προγραμμάτων που υποτίθεται ότι κάνουν κάτι χρήσιμο για αυτούς, αλλά στην πραγματικότητα ανοίγουν «τρύπες» ασφάλειας στο σύστημα επιτρέποντας σε χάκερς, να έχουν πρόσβαση σε αυτό, π.χ. υποδουμένοι ότι είναι κάποιος άλλος στο διαδίκτυο¹⁷.

1.4. Είδη και Διακρίσεις e-banking

1.4.1. Τραπεζική αυτοεξυπηρέτησης (kiosk ή self banking), Τηλεφωνική τραπεζική (phone banking), Πρόσβαση από το κινητό τηλέφωνο (mobile banking) και Μέθοδος της αμφίδρομης τηλεόρασης (TV banking)

Ανάλογα με το ηλεκτρονικό μέσο που οι εξ αποστάσεως τραπεζικές εργασίες διεξάγονται, η ηλεκτρονική τραπεζική διακρίνεται περαιτέρω σε τρεις κατηγορίες: τραπεζική αυτοεξυπηρέτησης (kiosk ή self banking), τηλεφωνική τραπεζική (phone banking) και τραπεζική μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών (PC banking). Οι μεγάλες τράπεζες προτιμούν να ενσωματώνουν τις υπηρεσίες μέσω διαδικτύου στο υφιστάμενο σύστημα διανομής προϊόντων και υπηρεσιών, όπως στο δίκτυο καταστημάτων και στην τηλεφωνική τραπεζική.

Ευρέως διαδεδομένη και στη χώρα μας στο χώρο της ηλεκτρονικής τραπεζικής τηλεεξυπηρέτησης είναι η προσφορά των υπηρεσιών της τράπεζας μέσω τηλεφώνου (**phone banking**), από όποιο μέρος του κόσμου και αν βρίσκεται ο πελάτης. Η σύνδεση με την τράπεζα είναι άμεση και γίνεται με απλή τηλεφωνική

και 1 εκατομμυρίου δολαρίων χρειάζονται μόλις 4 μήνες. Χαρακτηριστικές περιπτώσεις ηλεκτρονικών επιθέσεων: Α) Citibank 1994: ο Ρώσος χάκερ Βλαντιμίρ Λέβιν απέσπασε ποσό από λογαριασμούς της Citibank που υπολογίστηκε ότι ανερχόταν στα 10 εκατομμύρια δολάρια. Απέκτησε πρόσβαση στα δίκτυα της τράπεζας από την Αγία Πετρούπολη στη Ρωσία. Όταν συνελήφθη από την Σκότλαντ Γιαρντ και το FBI, παραδέχθηκε ότι χρησιμοποίησε κλεμμένους κωδικούς και passwords από πελάτες της τράπεζας και μετέφερε ποσά στο λογαριασμό του. Β) Barclays Bank, η αγγλική τράπεζα που ισχυρίζεται ότι διαχειρίζεται τους περισσότερους online λογαριασμούς σε όλο το Ηνωμένο Βασίλειο, Ιούλιος 2000: ένα ελάττωμα στο λογισμικό του συστήματος της τράπεζας επέτρεπε στους πελάτες της να βλέπουν τις λεπτομέρειες των λογαριασμών των υπόλοιπων πελατών. Γ) ABN AMRO, η ολλανδική πολυεθνική τράπεζα, Σεπτέμβριος 2000: ένα ολλανδικό τηλεοπτικό πρόγραμμα αποκάλυψε πως χάκερς, έκλεβαν σημαντικές πληροφορίες των πελατών της τράπεζας. Οι χάκερς έστελναν στους πελάτες της τράπεζας μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που υποτίθεται ότι προέρχονταν από την τράπεζα. Τα mails αυτά εγκαθιστούσαν στους υπολογιστές των πελατών προγράμματα τα οποία επέτρεπαν στους χάκερς να έχουν πρόσβαση σε κρίσιμες πληροφορίες των λογαριασμών τους και με αυτόν τον τρόπο να μεταφέρουν χρήματα από αυτούς. Δ) Charles Schwab, η μεγαλύτερη online χρηματιστηριακή εταιρεία στις Η.Π.Α., Δεκέμβριος 2000: Ο δικτυακός τόπος της εταιρείας έδινε τη δυνατότητα σε χάκερς να έχουν πρόσβαση σε όλους τους λογαριασμούς των πελατών της. Μάλιστα, όσο ο πελάτης ήταν συνδεδεμένος στο σύστημα, ο χάκερ μπορούσε να αγοράσει και να πουλήσει μετοχές από το λογαριασμό του (βλ. η-Επιχειρείν: “Κίνδυνοι του e-banking”, www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html (10-4-2006)).

¹⁷ Ένας άλλος τρόπος είναι να «χτυπήσουν» τις μικρές, τοπικές τράπεζες, οι οποίες μπήκαν στον τομέα του e-banking εσπευσμένα προκειμένου να διατηρήσουν τον ανταγωνισμό με τις μεγαλύτερες τράπεζες. Δυστυχώς, όμως, λόγω αυτής της βιασύνης, οι τράπεζες αφήνουν πολλές «τρύπες» στα συστήματά τους, κάτι που οι επίδοξοι εισβολείς εκμεταλλεύονται πολύ εύκολα.

σύνδεση φωνητικής τηλεφωνίας, με το ειδικό αυτοματοποιημένο σύστημα της τράπεζας (απλές οδηγίες μέσω του τηλεφώνου ή tone pad (συσκευή ηχητικών τόνων), ενώ δύναται να υπάρχει ενημέρωση μέσω μηχανήματος fax (με τηλεομοιοτυπικό μήνυμα) για τους τραπεζικούς λογαριασμούς, το χαρτοφυλάκιο των μετοχών, κλπ.

Στη μέθοδο κινητού τηλεφώνου (**mobile banking** ή m-banking) χρησιμοποιείται κινητό τηλέφωνο ή άλλη παρόμοια συσκευή, η οποία διαθέτει δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας. Η τραπεζική μέσω κινητής τηλεφωνίας δεν συγκροτεί αυτοτελή κατηγορία, αλλά αποτελεί υπάλληλη έννοια της δικτυακής τραπεζικής με διαφοροποιητικό γνώρισμα το μέσο πρόσβασης στο διαδίκτυο¹⁸. Η επικοινωνία και η παροχή των προβλεπόμενων από την ηλεκτρονική τραπεζική υπηρεσιών¹⁹ καθίστανται δυνατές με τη μορφή γραπτών μηνυμάτων και τεχνολογίας WAP του φυσικού ή νομικού προσώπου με την τράπεζα, ενώ με τη μέθοδο Micro-bank είναι δυνατή η οπτικοακουστική επικοινωνία με χρήση της τεχνολογίας Video-Conference.

Δυνατότητα προσβάσεως στην τράπεζα και στο Internet μέσω των κινητών τηλεφώνων, αλλά και μέσω της τηλεόρασής τους έχουν οι πελάτες την ηλεκτρονικών τραπεζών, καθώς στο διαδίκτυο πραγματοποιούνται συναλλαγές στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου με τις οποίες μπορεί κάποιος να αγοράσει εισιτήρια για το θέατρο, τον ποδοσφαιρικό αγώνα, για να κλείσει τις διακοπές του και τη μετακίνησή του, να ψωνίσει δώρα χρεώνοντας τον λογαριασμό του ή την πιστωτική του κάρτα. Στη μέθοδο αμφίδρομης τηλεόρασης (**TV banking**) χρησιμοποιείται τηλεοπτική συσκευή με δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας, συνδεδεμένη συνήθως με συνδρομητικό τηλεοπτικό δίκτυο.

1.4.2. Τραπεζική μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών (PC banking)

Η τραπεζική μέσω ηλεκτρονικών υπολογιστών μπορεί να διεξάγεται σε κλειστά – αποκλειστικά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα (proprietary dial up services)²⁰ ή σε ανοιχτά δίκτυα (internet) για την πραγματοποίηση συναλλαγών τόσο μεταξύ των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων όσο μεταξύ πιστωτικού ιδρύματος και καταναλωτικού κοινού.

¹⁸ Βλ. *European Central Bank* (1999), σελ. 10.

¹⁹ Οι συναλλαγές που συνήθως προσφέρονται από την υπηρεσία mobile banking είναι: αναλυτική ενημέρωση για το υπόλοιπο και τελευταίες κινήσεις λογαριασμών και καρτών, ενημέρωση για την κατάσταση άυλων τίτλων, προθεσμιακών καταθέσεων, χρηματιστηριακών εντολών, θέσης χαρτοφυλακίου μετοχών, ενημέρωση για τον IBAN (International Bank Account Number), μεταφορά ποσού από λογαριασμό σε λογαριασμό, πληρωμή καρτών, εξόφληση λογαριασμών ΟΤΕ-ΔΕΗ, κλπ.

²⁰ Ο χρήστης συνδέεται με τον προσωπικό του υπολογιστή απευθείας με τα υπολογιστικά συστήματα της τράπεζας, χωρίς την παρεμβολή άλλου δικτύου (όπως, π.χ. το Internet)

Η ηλεκτρονική τραπεζική σε ανοιχτά δίκτυα (ή δικτυακή τραπεζική, *internet banking*), η οποία αποτελεί το αντικείμενο της παρούσας μελέτης, διακρίνεται περαιτέρω, με βάση το εύρος των δραστηριοτήτων, σε **α) πληροφοριακή (informational)**: Τέτοιες υπηρεσίες αποτελούν οι υπηρεσίες σχετικά με τη διαφήμιση, την εμπορική προώθηση, τη χορηγία, την προώθηση πωλήσεων και τις δημόσιες σχέσεις, **β) επικοινωνιακή (communicative)**: για παράδειγμα η ενημέρωση υπολοίπου και κίνησης λογαριασμού, πιστωτικών καρτών, δανείων και επενδύσεων, υποβολή αιτήσεων για χορήγηση δανείων, έκδοση πιστωτικής κάρτας, κλπ. κ α ι **γ) συναλλακτική (transactional)**: πληρωμή λογαριασμών, εντολές μεταφοράς χρημάτων, κλπ. Έτσι, οι υπηρεσίες που προσφέρονται με χρήση της ηλεκτρονικής σελίδας της τράπεζας στους πελάτες της, χορηγούν, σύμφωνα με τις παραπάνω διακρίσεις, τη δυνατότητα: να πληροφορούνται για τις εντολές και πληρωμές λογαριασμών, για τα υπόλοιπα και τους τόκους των λογαριασμών τους σε ευρώ ή σε συνάλλαγμα, να αποθηκεύουν τις κινήσεις των λογαριασμών και των καρτών τους σε ειδικά λογισμικά, ώστε να έχουν πλήρη έλεγχο των οικονομικών τους, να κάνουν αίτηση για πιστωτική κάρτα και δάνεια, να πληροφορούνται για τις τιμές (αγορά – πώληση) συναλλάγματος, των ξένων χαρτονομισμάτων, τις τιμές μετοχών εταιριών του ΧΑΑ και τις τιμές κλεισίματος αυτών, να πληροφορούνται για την τρέχουσα ενδοσυνεδριακή θέση του χαρτοφυλακίου τους, την κατάσταση των ημερήσιων εντολών τους, τα νέα της αγοράς και τα νέα των εισηγμένων εταιριών με έγκυρες αναλύσεις, να αποθηκεύουν τις τιμές κλεισίματος μετοχών, δεικτών, αμοιβαίων κεφαλαίων (επικοινωνιακή δικτυακή τραπεζική). Στη συναλλακτική της μορφή, η δικτυακή τραπεζική επιτρέπει στους χρήστες του διαδικτύου – πελάτες της τράπεζας να πραγματοποιούν εξοφλήσεις λογαριασμών Δημοσίου (π.χ. ΦΠΑ, ΙΚΑ, ΤΕΒΕ), να δίνουν εντολές στην τράπεζα για μεταφορά χρημάτων από έναν λογαριασμό σε άλλον, για εξόφληση λογαριασμών κοινής ωφελείας (ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ), κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας, ασφαλιστηρίων συμβολαίων, πιστωτικών καρτών και προσωπικών δανείων, να συμμετέχουν σε δημόσιες εγγραφές με δυνατότητα ακύρωσης της αίτησής τους, να πραγματοποιούν Intraday συναλλαγές μετοχών, αγοραπωλησίες αμοιβαίων κεφαλαίων, αλλά και να παραγγείλουν μπλοκ επιταγών, να εκδώσουν τραπεζική επιταγή, να προχωρήσουν σε ανάκληση επιταγής, κλπ.

Κεφάλαιο Β΄ Internet Banking

2.1. Θεσμικό πλαίσιο πληρωμών μέσω internet banking

Αντίστοιχη της παγκόσμιας εξάπλωσης του Internet είναι και η εξάπλωση του Internet Banking: Η εμπορική συναλλαγή που πραγματοποιείται μέσω του παγκόσμιου διαδικτύου - Internet και διεξάγεται μεταξύ της Τράπεζας και των Πελατών της, αποτελεί τη λεγόμενη Διεξαγωγή Τραπεζικής Συναλλαγής μέσω Διαδικτύου (internet banking). Το έτος 2002 οι χρήστες παγκοσμίως υπολογίζονταν σε περίπου 121 εκατομμύρια, ενώ πλέον του 65% των τραπεζών δραστηριοποιείται και μέσω internet banking²¹. Όπως όλες οι τραπεζικές υπηρεσίες, και το internet banking, ως παροχή τραπεζικών υπηρεσιών ιδίως προς καταναλωτές, υπάγεται στην εποπτεία των Κεντρικών Τραπεζών και τις σχετικές Οδηγίες της ΕΕ για τα πιστωτικά ιδρύματα. Παράλληλα οι ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες διέπονται από την Οδηγία 2000/31 (Οδηγία για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο)²², που εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης», σύμφωνα με την οποία «ο τόπος εγκατάστασης εταιρείας που παρέχει υπηρεσίες μέσω διεύθυνσης (site) Internet, δεν βρίσκεται εκεί που είναι η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω διεύθυνση ούτε εκεί που παρέχεται πρόσβαση στην εν λόγω διεύθυνση, αλλά εκεί που ασκεί την οικονομική της δραστηριότητα». Κατά συνέπεια, η διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο Internet από τράπεζα εδρεύουσα στην Ελλάδα υπάγεται στην κείμενη ελληνική και κοινοτική τραπεζική²³ και χρηματοπιστωτική νομοθεσία, επομένως οι πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος εφαρμόζονται και στις δραστηριότητες internet banking, ενώ η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές που ρυθμίστηκε με την Οδηγία 2002/65/ΕΚ και ενσωματώθηκε πρόσφατα στο ελληνικό δίκαιο με την Υ.Α. Ζ1-629/2005, βρίσκει εφαρμογή και αναλύεται διεξοδικά στο δεύτερο μέρος της παρούσας για την προστασία του καταναλωτή.

Το internet banking έχει μοναδικά πλεονεκτήματα σε σχέση με τις άλλες μορφές e-banking: Από το σπίτι ή από το γραφείο μέσω του ηλεκτρονικού του υπολογιστή ο καθένας μπορεί εύκολα, ανέξοδα και ακούραστα να πραγματοποιεί ηλεκτρονικά τραπεζικές αλλά και χρηματιστηριακές συναλλαγές²⁴. Ως Ηλεκτρονική

²¹ Στην Ελλάδα περίπου οι μισές από τις Τράπεζες – Μέλη της ΕΕΤ.

²² Ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το ΠΔ 131/2003 (ΦΕΚ Α΄116, ΚΝοΒ, 51, σελ. 693), βλ. αναλυτικά κατωτέρω, σελ. 33.

²³ Ν.2076/92 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, με τον οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική τραπεζική νομοθεσία η 2^η Τραπεζική Οδηγία (89/646/ΕΟΚ, όπως κωδικοποιήθηκε με την Οδηγία 2000/12/ΕΚ).

²⁴ Π.χ., παρακολουθώντας τη συνεδρίαση του ΧΑΑ και βλέποντας τις τιμές των όλων των μετοχών σε πραγματικό χρόνο (real time).

Πληρωμή στην Πράξη 50/31.7.2002 του Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής ορίζεται: «Κάθε συναλλαγή που διενεργείται ηλεκτρονικά, ανεξάρτητα από το μέσο που χρησιμοποιείται». Οι συνηθέστερες μέθοδοι πληρωμής μέσω internet banking είναι: Η πληρωμή μέσω πιστωτικών καρτών²⁵ ή με χρήση προπληρωμένων καρτών²⁶, η πληρωμή με συστήματα ηλεκτρονικού χρήματος, που βασίζονται είτε σε ειδικές «έξυπνες» κάρτες (smart cards) είτε σε ειδικό λογισμικό. Ως Ηλεκτρονικό Χρήμα ορίζεται «Νομισματική αξία που συνιστά απαίτηση έναντι του εκδότη, είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα (κάρτα ή λογισμικό), έχει εκδοθεί έναντι καταβολής χρηματικού ποσού, χωρίς απαραίτητα την κίνηση τραπεζικών λογαριασμών και γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από επιχειρήσεις άλλες αυτής της εκδόσεως»²⁷, ενώ στην περίπτωση αυτή ισχύουν οι διατάξεις για τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος. Άλλες μέθοδοι πληρωμής μέσω δικτυακής τραπεζικής είναι η απευθείας πίστωση (credit transfer) του λογαριασμού της επιχείρησης με μεταφορά από το λογαριασμό του χρήστη²⁸, η απευθείας χρέωση (direct debit) του λογαριασμού του χρήστη με χρήση αριθμού λογαριασμού ή χρεωστικής κάρτας και η πληρωμή μέσω ειδικών πυλών πληρωμών (payment portals), δηλαδή με τη μεσολάβηση ειδικών διευθύνσεων στο Internet μέσω των οποίων διεξάγεται η οικονομική εκκαθάριση της συναλλαγής, χωρίς άμεση καταβολή στην επιχείρηση.

Το θεσμικό πλαίσιο πληρωμών που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και στο internet banking, ορίζεται από την Οδηγία 98/26 (Ν.2789/2000), για τις διασυνοριακές πληρωμές από την Οδηγία 97/5 (ΠΔ 33/2000) και συμπληρώνεται από τον Κανονισμό 2560/2001 σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, που διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων και ισχύει από 1.1.2006 για ποσά μέχρι 50.000 ευρώ. Τέλος, για τη διεξαγωγή ασφαλών συναλλαγών μέσω internet banking ισχύουν οι διατάξεις της Οδηγίας 1999/93 που ενσωματώθηκε στην ελληνική νομοθεσία με το ΠΔ 150/01 για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, ενώ για την περίπτωση διεξαγωγής συναλλαγών με ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος ισχύει ο Ν. 3148/2003 που τροποποίησε το βασικό Ν. 2076/92 και ενσωμάτωσε τις Οδηγίες 2000/46 και 2000/28 για το ηλεκτρονικό χρήμα.

2.2. Ηλεκτρονική Σύναψη Συμβάσεων – Αντικείμενο

²⁵ Ο χρήστης απλά πληκτρολογεί τα στοιχεία της κάρτας, η οποία και χρεώνεται. Σε αυτήν την περίπτωση χρησιμοποιούνται οι μέθοδοι ασφάλειας και τα πρότυπα που επιβάλλονται από τους διεθνείς οργανισμούς διαχείρισης πιστωτικών καρτών.

²⁶ ΠΔΤΕ 2366/3.8.95

²⁷ Βλ. Πράξη 50/31.7.2002 του Συμβουλίου Νομισματικής Πολιτικής.

²⁸ Π.χ. σε πάγιες εντολές εξόφλησης λογαριασμών.

Ηλεκτρονική Σύμβαση είναι η σύμβαση που συνάπτεται με ηλεκτρονικά μέσα²⁹. Με άλλα λόγια είναι η σύμβαση που καταρτίζεται στον κυβερνοχώρο και αποδεικνύεται μόνο με ηλεκτρονικούς παλμούς³⁰. Με το άρθρο 9 της Οδηγίας 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο *εξαιρούνται* της υποχρέωσης εισαγωγής νομοθεσίας, ώστε να καταρτίζονται ηλεκτρονικώς οι συμβάσεις επί ακινήτου περιουσίας (εκτός από μισθώσεις)³¹, οι συμβάσεις που αφορούν σε εκ του νόμου προσφυγή σε δικαστήρια, δημόσιες αρχές ή επαγγέλματα που ασκούν δημόσια εξουσία, οι συμβάσεις εγγυοδοσίας και οι συμβάσεις που εμπίπτουν στο οικογενειακό ή κληρονομικό δίκαιο. Σύμφωνα και με το άρθρο 8 Π.Δ. 131/2003, *επιτρέπεται* η κατάρτιση συμβάσεων με ηλεκτρονικά μέσα, με εξαίρεση τις ανωτέρω τις συμβάσεις. Πρόκειται για ρύθμιση που επιβλήθηκε από την Οδηγία, προκειμένου να υπάρξει αυτόνομη νομική αναγνώριση των συμβάσεων αυτών.

2.2.1. Τα συμβαλλόμενα μέρη, οι δηλώσεις βουλήσεώς τους και το χρονικό σημείο σύναψης της συμφωνίας

Κατά τη σύναψη συμβάσεων στο Internet, ιδιαίτερο πρόβλημα προκύπτει στη διαπίστωση της ύπαρξης ηλεκτρονικής πρότασης και της αντίστοιχης ηλεκτρονικής αποδοχής, ώστε, αφού βρεθεί το εφαρμοστέο δίκαιο, να κριθούν η δικαιοπρακτική ικανότητα, η τήρηση τύπου και τα τυχόν ελαττώματα της βούλησης. Π.χ., το άρ.10 του Π.Δ. 131/2003 περιέχει τη σημαντική διάταξη για τον χρόνο κατάρτισης της σύμβασης που συνάπτεται με ηλεκτρονικά μέσα: Ο φορέας παροχής υπηρεσιών οφείλει να αποστείλει αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας του αποδέκτη χωρίς περιττή καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα. Η παραγγελία και το αποδεικτικό παραλαβής θεωρείται ότι έχουν παραληφθεί όταν τα μέρη στα οποία απευθύνονται έχουν πρόσβαση σ' αυτά. Αυτό το τελευταίο διασφαλίζει το μέρος που τελικά πρέπει να προβεί στην αποδοχή της πρότασης και το προφυλάσσει από οιοδήποτε τεχνικό εμπόδιο θα μπορούσε να αλλοιώσει, σε βάρος του, τα συμβατικά του δικαιώματα και ιδιαίτερα την έκφραση της δήλωσης βουλήσεώς του. Η πρόβλεψη του διατάγματος ισχύει στην περίπτωση που δεν υπάρχει αντίθετη συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων μερών, που δεν είναι καταναλωτές³².

²⁹ Βλ. άρθρο 8 Π.Δ. 131/2003.

³⁰ Βλ. Θ. Πανάρο, «Το Νομοθετικό Πλαίσιο για τις συναλλαγές Ηλεκτρονικού Εμπορίου, NOB 2004, σελ. 543.

³¹ «Συμβάσεις που θεμελιώνουν ή μεταβιβάζουν εμπράγματα δικαιώματα επί ακινήτων», ως αναφέρεται στο άρθρο 8 Π.Δ. 131/2003

³² Δηλαδή στην περίπτωση που το ένα συμβαλλόμενο μέρος είναι ο καταναλωτής υποχρεωτικά ισχύουν τα διαλαμβανόμενα στο π.δ., ενώ στην περίπτωση που τα μέρη είναι επιχειρηματίες ή επαγγελματίες, τότε έχουν την δυνατότητα να προκαθορίσουν τον τρόπο και τον χρόνο ισχύος κατάρτισης της σύμβασης.

Τα ανωτέρω προβλήματα προκύπτουν στις ηλεκτρονικώς καταρτιζόμενες συμβάσεις μέσω Internet. Αντίθετα, η σύναψη συμβάσεων στο internet banking δεν φαίνεται να παρουσιάζει τα ίδια προβλήματα. Η διεξαγωγή των συναλλαγών βασίζεται σε προϋφιστάμενη τραπεζική σύμβαση, στην οποία τα μέρη έχουν συμβληθεί εγγράφως³³, αλλά και σε ειδική σύμβαση διεξαγωγής συναλλαγών μέσω Internet, στην οποία συμφωνείται το ακριβές περιεχόμενο, αλλά και η διαδικασία αυτών των συναλλαγών³⁴. Θα πρόκειται για σύμβαση έργου, στην οποία εφαρμόζονται συμπληρωματικά και οι διατάξεις περί εντολής³⁵, καθώς και οι όροι ανάκλησης αυτής της εντολής.

Συνεπώς, σε σχέση με το προαναφερθέν ζήτημα του χρονικού σημείου περιέλευσης της δήλωσης στον αποδέκτη, ώστε αυτή να επιφέρει νομική ενέργεια (ιδίως επειδή στο Internet μεσολαβούν πολλοί ενδιάμεσοι υπολογιστές, που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικές δικαιοδοσίες), αυτό κρίνεται κατά τις γενικές διατάξεις (στο ελληνικό δίκαιο με βάση τη θεωρία της λήψης του ΑΚ 167), και αυτό στην σπάνια περίπτωση που δεν υπάρχει σχετική συμβατική πρόβλεψη. Με συμβατικό όρο επιλύεται στην πράξη και το πρόβλημα του πότε ακριβώς θεωρείται ότι ο παραλήπτης έχει λάβει γνώση του ηλεκτρονικού μηνύματος κατά την περιέλευση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) στο ηλεκτρονικό «γραμματοκιβώτιό» του, ενώ, θεωρητικά, ο παραλήπτης θα φέρει την ευθύνη από τη στιγμή που το μήνυμα αποθηκεύθηκε στον εξοπλισμό που ανήκει στη δική του σφαίρα επιρροής. Εξ άλλου, όπως αναλύεται κατωτέρω, ο προμηθευτής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (βλ. κεφ. 4.3.2.1., 4.3.2.2.) χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένο σύστημα τεχνικών μέσων, επομένως, όταν ο προμηθευτής είναι το πρόσωπο που διατυπώνει την πρόταση για κατάρτιση της χρηματοοικονομικής συμφωνίας, τότε η σύμβαση θα συνάπτεται τη *χρονική στιγμή που η δήλωση αποδοχής του αντιδιαπραγματευομένου είναι αναγνωρίσιμη από το σύστημα Η/Υ του προμηθευτή*. Το σημείο αυτό δεν προσδιορίζεται αφηρημένα, αλλά με βάση τις συναλλακτικές παραστάσεις του προμηθευτή στο κοινό, ο οποίος, συνήθως, μέσω internet, δηλώνει ετοιμότητα και διαθεσιμότητα για σύναψη χρηματοοικονομικών συμφωνιών και πέραν των συνήθων εργασίμων ημερών και ωρών. Δεδομένης της αδιάλειπτης λειτουργίας του Διαδικτύου, και εφόσον δεν προκύπτει ρητή επιφύλαξη στην ιστοσελίδα του προμηθευτή, θα πρέπει να δεχθούμε ως τεκμήριο, ότι το σύστημα Η/Υ που

³³ Π.χ. σύμβαση καταθετικού λογαριασμού.

³⁴ Στην πράξη, για λόγους ασφάλειας χορηγούνται ειδικοί κωδικοί αριθμοί και συνθηματικά, για τη φύλαξη και τη χρήση των οποίων δεσμεύεται ο συμβαλλόμενος, ο οποίος συνήθως αναλαμβάνει και την ευθύνη για τις συναλλαγές που θα διεξαχθούν με δόλια χρήση αυτών των κωδικών και των συνθηματικών.

³⁵ Βλ. *Ι. Ιγγλεζάκη*, Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet περιγραφή και νομική προβληματική, Συνήγορος, 2001, σελ. 206.

χρησιμοποιεί είναι προγραμματισμένο να αναγνωρίζει και να επεξεργάζεται ηλεκτρονικές δηλώσεις βουλήσεως είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο³⁶.

Στις περιπτώσεις δε που η δήλωση διαβιβάζεται κατά λάθος, χωρίς ο αποστολέας να επιθυμεί την αποστολή (π.χ. πληκτρολογεί κατά λάθος το πλήκτρο “Enter”) ή το περιεχόμενο της δήλωσης διαβιβάζεται λανθασμένα (π.χ. 150.000 € αντί για 15.000 €), καθώς και στις περιπτώσεις που η δήλωση είναι αποτέλεσμα πλάνης, απάτης ή απειλής, η ελαττωματικότητα θα κριθεί σύμφωνα με τις γενικές διατάξεις (ΑΚ 140 επ., 147 επ., 150 επ.), εφόσον, βεβαίως εφαρμοστέο είναι το ελληνικό δίκαιο.

Τέλος, ζήτημα νομικό προκύπτει και στην περίπτωση που συμφωνούνται ηλεκτρονικώς περαιτέρω συμβατικοί όροι που εξειδικεύουν την αρχική σύμβαση και αναγράφονται στις ιστοσελίδες των τραπεζών, ιδίως όταν η συμφωνία αυτή θεωρηθεί προσχώρηση σε Γ.Ο.Σ. Στην περίπτωση αυτή θα ισχύουν τα προβλεπόμενα από τη σχετική νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και τα πλεονεκτήματα που αυτός απολαμβάνει.

2.2.2. Οι Απαλλακτικές ρήτρες

Στο internet banking η ισχύς των απαλλακτικών ρητρών δεν είναι καθόλου βέβαια. Η εγκυρότητα της συνομολόγησης, δηλαδή, ρητρών απαλλαγής της ευθύνης ως προς την έκταση της αποζημίωσης, το βαθμό της υπαιτιότητας, το χρονικό περιορισμό της ευθύνης ή τη ζημιογόνο αιτία, ιδίως όταν δεν τηρούνται κανόνες ασφαλείας ή τεχνικοί κανόνες, αν κριθεί κατά το ελληνικό δίκαιο, εφαρμοστέοι είναι οι κανόνες της ΑΚ 332 παρ.2 εδ. 2: «Άκυρη είναι η συμφωνία... και αν η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο της σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης» με παράλληλη εφαρμογή της ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προστασίας του καταναλωτή. Σε παγκόσμιο, όμως, επίπεδο, αφού εξ ορισμού το Internet συνιστά μέσο που απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό, το ζήτημα της ισχύος των ρητρών αυτών είναι κρισιμότερο και ο νομικός κίνδυνος από την αναγραφή τέτοιων ρητρών σε ιστοσελίδες internet banking πρακτικά είναι δύσκολο να προσδιορισθεί στις περιπτώσεις που η σύμβαση συνάπτεται ηλεκτρονικά και δεν έχει ορισθεί με αυτή εφαρμοστέο δίκαιο.

Στο τέταρτο τμήμα της Οδηγίας 2000/31 για το ηλεκτρονικό εμπόριο ρυθμίζεται η ευθύνη των μεσαζόντων παροχής υπηρεσιών (άρθρα 12 – 14), δηλ. των ενδιάμεσων φορέων που εμπλέκονται στη διακίνηση πληροφοριών στο Internet, ενώ ασαφής παραμένει η ευθύνη αυτών που παρέχουν υπερσυνδέσμους (hyperlinks),

³⁶ Th. Hoeren, “Transaction safety in electronic banking in Horn”, Legal issues in electronic banking, 2002, p.94.

δηλ. αυτών που φιλοξενούν απλή παραπομπή σε άλλες ιστοσελίδες³⁷. Σκόπιμο, λοιπόν, κρίνεται στις σχετικές ιστοσελίδες των τραπεζών να τίθενται σχετικά κείμενα, που θα ορίζουν επακριβώς ποια είναι η ευθύνη της για τις εμφανιζόμενες πληροφορίες, δεδομένης της σημασίας που έχουν στο χρηματοοικονομικό τομέα ακόμη και απλές πληροφορίες. Σε περίπτωση, τέλος, υπερσυνδέσμων που μεταφέρουν το χρήστη σε άλλη ιστοσελίδα, είναι απαραίτητο να υπάρχει ρητή και εμφανής ανακοίνωση ότι πλέον ο χρήστης εγκαταλείπει την ιστοσελίδα και το χώρο ευθύνης της τράπεζας.

2.3. Σχέση Δικτυακής Τραπεζικής (Internet Banking) και Τραπεζικών Υπηρεσιών προς καταναλωτές (Retail Banking)

Το “retail banking” αφορά τραπεζικές υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται κυρίως σε φυσικά πρόσωπα, αποτελούν συναλλαγές σχετικά μικρού ύψους και παρουσιάζουν σχετική ομοιομορφία, περιοδικότητα και επαναληπτικότητα. Στις υπηρεσίες αυτές εμπίπτουν π.χ. οι καταθέσεις χρημάτων, οι πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, η έκδοση και διαχείριση πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών, η εκμίσθωση θυρίδων, οι συναλλαγές σε συνάλλαγμα, η διαχείριση χαρτοφυλακίου ή η παροχή συμβουλών για τη διαχείρισή του, κλπ³⁸. Οι διατάξεις του ν. 2251/94 είναι αμέσως εφαρμοστέες στο “retail banking” που περιλαμβάνει τις τραπεζικές συμβάσεις, που από τη φύση τους δεν απευθύνονται αποκλειστικά σε επαγγελματίες για την εξυπηρέτηση των επαγγελματικών του αναγκών, αλλά προορίζονται για καταναλωτές με την έννοια των «τελικών αποδεκτών»³⁹. Ως «τελικός αποδέκτης» τραπεζικών υπηρεσιών θεωρείται ο πελάτης της τράπεζας που καταρτίζει με αυτή σύμβαση για την εξυπηρέτηση προσωπικών και καθημερινών αναγκών, για παράδειγμα σύμβαση καταναλωτικού δανείου.

Η έννοια “retail banking” αποδίδεται στα ελληνικά ως «παροχή τραπεζικών υπηρεσιών προς καταναλωτές»⁴⁰, συνεπώς, οι υπεύθυνοι για τη δραστηριότητα internet banking πρέπει εξ ορισμού να συμμορφώνονται προς τη νομοθεσία

³⁷ Βλ. άρθρο 21 παρ. 2 Οδηγίας 2000/31: «η έκθεση εξετάζει την ανάγκη προσαρμογής της παρούσας οδηγίας και την ανάγκη να διατυπωθούν προτάσεις σχετικά με την ευθύνη των παροχών υπερσυνδέσμων και μέσων εντοπισμού πληροφοριών, τις απαιτήσεις κοινοποίησης και τον καταλογισμό της ευθύνης που προκύπτει από την αφαίρεση περιεχομένου..»

³⁸ Βλ. *Ι. Καράκωστα*, «Η προστασία του καταναλωτή στην τραπεζική συναλλαγή», Σύμμεκτα Γ. Κουμάντου, εκδ. Αντ.Σάκκουλα, 2004, σελ. 339.

³⁹ *Του ίδιου*, «Γενικοί Όροι των Τραπεζικών Συναλλαγών», εκδ. Αντ. Σάκκουλα, 2001, σελ. 30-31 και τις εκεί παραπομπές.

⁴⁰ *Του ίδιου*, «Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής», ΧρΙδΔ 2003, σελ. 100 και τις εκεί παραπομπές.

προστασίας του καταναλωτή (Ν. 2251/94), δεδομένου ότι το internet banking αφορά κατά κύριο μέρος την παροχή υπηρεσιών “retail banking”.

2.4. Η προστασία του αποδέκτη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Internet και η δυνατότητα θεώρησής του ως καταναλωτή.

Η ανάλυση των ανωτέρω θεμάτων, στο πλαίσιο αυτής της μελέτης, κείται ιδιαίτερα προσανατολισμένη στο πρόσωπο του αποδέκτη των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Πράγματι, κατ’ αντιδιαστολή προς το πρόσωπο του προμηθευτή, οι ιδιότητες του αποδέκτη των υπηρεσιών ασκούν σημαντική επιρροή στην ερμηνευτική εξειδίκευση των ενοχικών υποχρεώσεων των μερών. Ειδικά, μάλιστα, εφόσον ο τελευταίος κρίνεται ως καταναλωτής αντίστοιχων υπηρεσιών, τυγχάνουν εφαρμογής ιδιαίτερες ρυθμίσεις που κατοχυρώνουν δραστικότερα τα συμφέροντά του⁴¹.

Αναλογικά, μάλιστα, πρέπει να γίνει δεκτό ότι *και ο εγγυητής* καταναλωτικού δανείου ή σύμβασης για τη χορήγηση πιστωτικής κάρτας εμπίπτει στο πεδίο προστασίας του ν. 2251/94, δεδομένου ότι δεν προέβη στη συγκεκριμένη ενέργεια με σκοπό το μετέπειτα κερδοσκοπικό όφελος, αλλά την κάλυψη καθαρά ατομικών οικονομικών αναγκών. Συνεπώς, οι παραπάνω εγγυητές θα πρέπει να εξομοιώνονται με καταναλωτές στη σχέση τους με την τράπεζα, δικαιούμενοι ανάλογης προστασίας βάσει του ν. 2251/94⁴².

Σύμφωνα δε με το πρόσφατο νομοσχέδιο του Υπουργείου Ανάπτυξης που δόθηκε στη δημοσιότητα στις αρχές του Οκτωβρίου 2006 για την τροποποίηση του άρθρου 1 παρ. 4 α’ του ν. 2251/1994, στον *γενικό ορισμό του καταναλωτή* περιλήφθηκε, μεταξύ άλλων, *και ο εγγυητής* που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, με την προϋπόθεση να *μην* ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, ενώ εγγυητής μπορεί να είναι είτε φυσικό είτε νομικό πρόσωπο. Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 4 του νομοσχεδίου, και με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων του ως άνω νόμου, «καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος. *Καταναλωτής είναι επίσης κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ*

⁴¹ Ρυθμίσεις που αναλύονται στο δεύτερο μέρος της παρούσας.

⁴² Βλ. *Β.Δούβλη*, «Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυητών στον Ν 2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών», ΔΕΕ 2003, σελ. 879. Σε σχέση δε με την απόσβεση της εγγύησης (άρ. 862 ΑΚ) και την απελευθέρωση του εγγυητή η νομολογιακή καταγραφή καταδεικνύει τα τελευταία χρόνια μία «σκληρή ρύθμιση» της στάσης των δικαστηρίων απέναντι στις τράπεζες, γεγονός σχετικό με το γενικότερο κλίμα δυσαρέσκειας των συναλλασσομένων με αυτές (βλ. και *του ιδίου*, «Η απελευθέρωση των τραπεζικών εγγυητών κατ’ άρθρο 862 ΑΚ, εκδ. Αντ.Σάκκουλα 1998, σελ. 218).

καταναλωτή, εφόσον ο εγγυητής δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας του».

Αντίθετα, ουδεμία μεταβολή υπέστη, με το ως άνω νομοσχέδιο, ο *ειδικός ορισμός* του καταναλωτή του άρθρου 4 Α΄ του ως άνω νόμου για την εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (internet banking, κλπ), αφού με τις τροποποιήσεις του νόμου επαναλαμβάνεται ότι «καταναλωτής είναι κάθε *φυσικό* πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας».

Κεφάλαιο Γ΄

Το Ευρωπαϊκό Δίκαιο και η εναρμόνιση του ελληνικού δικαίου

3.1. Ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής

3.1.1. Η θεμελίωση της ελευθερίας και οι προϋποθέσεις άσκησής της

Κατ' αρχάς πρέπει να διευκρινίσουμε ότι ο όρος «ευρωπαϊκό» δίκαιο, παρά το ότι με αυστηρά επιστημονικά κριτήρια αφορά όλες στην ουσία τις ευρωπαϊκές χώρες, δημιουργώντας έτσι τις προϋποθέσεις μιας συγκριτικού χαρακτήρα διερεύνησης, είθισται, κατά την κρατούσα τάση της αλλοδαπής βιβλιογραφίας, να χρησιμοποιείται με την έννοια του «κοινοτικού» δικαίου και να υποδηλώνει την κοινοτική και μόνον διάστασή του, δηλ. το δίκαιο των κρατών μελών της ΕΕ⁴³. Σε αυτόν το χώρο, λοιπόν, του κοινοτικού δικαίου, η ελευθερία παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής θεμελιώνεται:

1) Στην κωδικοποιητική Οδηγία 2000/12/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 20ής Μαρτίου σχετικά με την ανάληψη δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων⁴⁴ με τις τροποποιητικές Οδηγίες 2000/28/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18^{ης} Σεπτεμβρίου 2000⁴⁵ και 2004/39/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Απριλίου 2004 για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, για την τροποποίηση των οδηγιών 85/611/ΕΟΚ και 93/6/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 2000/12/ΕΚ του Ευρωπ. Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και για την κατάργηση της οδηγίας 93/22/ΕΟΚ του Συμβουλίου και στην Οδηγία 2000/46/ΕΚ.

Η οδηγία 2000/12/ΕΚ καταργεί ταυτόχρονα ενσωματώνοντάς τις όλες τις προγενέστερες κοινοτικές οδηγίες σε ένα μόνο και ενιαίο κείμενο. Βασικός «φιλοσοφικός» άξονας της οδηγίας είναι η ουσιαστική απελευθέρωση του δικαιώματος εγκατάστασης και παροχής τραπεζικών υπηρεσιών με την παράλληλη θέσπιση ορισμένων *minimum* διασφαλιστικών κανόνων, που άμεσα απευθύνονται στα κράτη μέλη, οι αρμόδιες αρχές των οποίων είναι πλέον υπεύθυνες για τη χορήγηση άδειας λειτουργίας σε όσα πιστωτικά ιδρύματα επιλέξουν τον όποιο εθνικό χώρο εντός της ΕΕ ως τόπο κύριας εγκατάστασης και περαιτέρω ενεργοποίησής τους⁴⁶. Αποτελεί το κατάλληλο εργαλείο για την επίτευξη της ενιαίας αγοράς αναφορικά με την ελευθερία εγκατάστασης και την ελευθερία παροχής υπηρεσιών

⁴³ Βλ. Β. Δούβλη, Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Δίκαιο, εκδ. Αντ.Σάκκουλα, 2003, σελ. 27, υποσημ. 1.

⁴⁴ Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 126 της 26/05/2000 σ. 0001 – 0059.

⁴⁵ ΕΕ L 275 της 27.10.2000, σ. 37 έως 38.

⁴⁶ Του ιδίου, [ό.π.], σελ. 115.

στον τομέα των πιστωτικών ιδρυμάτων. Με την Οδηγία 2000/28/EK τροποποιείται η ανωτέρω οδηγία προσθέτοντας διατάξεις σχετικά με το ηλεκτρονικό χρήμα⁴⁷ και με την Οδηγία 2000/46/EK για την έννοια του ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος⁴⁸, για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος.

Το άρθρο 17 της οδηγίας 2000/12/EK ορίζει ότι οι αρμόδιες αρχές του κράτους καταγωγής είναι υπεύθυνες για την καλή διοικητική και λογιστική οργάνωση κάθε πιστωτικού ιδρύματος της δικαιοδοσίας τους καθώς και για τη θέσπιση πρόσφορων διαδικασιών εσωτερικού ελέγχου. Σύμφωνα δε με την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης, τα πιστωτικά ιδρύματα, περιλαμβανομένων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος, που έχουν λάβει άδεια λειτουργίας σε ένα κράτος μέλος μπορούν να παρέχουν διασυνοριακά, δηλαδή χωρίς την εγκατάσταση φυσικής παρουσίας, τις υπηρεσίες τους στην επικράτεια άλλων κρατών μελών, χωρίς να απαιτείται άδεια των αρμοδίων αρχών του κράτους μέλους υποδοχής (άρθρο 18 κωδικοποιητικής Οδηγίας). Η έκταση εφαρμογής της αρχής της αμοιβαίας αναγνώρισης περιλαμβάνει τις υπηρεσίες που αφενός μεν καλύπτονται από την άδεια λειτουργίας των αρμόδιων αρχών του κράτους μέλους καταγωγής και αφετέρου περιέχονται στον κατάλογο των υπηρεσιών που απαριθμούνται στο Παράρτημα Ι της Οδηγίας 2000/12/EK. Κι εδώ ανακύπτει και το ερώτημα εάν οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής περιλαμβάνονται ή όχι στον εν λόγω κατάλογο. Η επιλογή του κοινοτικού νομοθέτη για τη μη διαμόρφωση ενός αυτοτελούς πλαισίου συνηγορεί στη θεώρηση της παροχής τραπεζικών υπηρεσιών μέσω internet ως ένα νέο μέσο εξ αποστάσεως διενέργειας συμβατικών συναλλαγών και όχι ως αυτοτελή δραστηριότητα.

2) Στην Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο⁴⁹, στο άρθρο 3 παρ.2, όπου αναφέρεται ότι τα κράτη μέλη δεν μπορούν να περιορίσουν την ελεύθερη

⁴⁷ Ειδικότερα, στον ορισμό “πιστωτικό ίδρυμα” αναφέρεται ότι είναι α) η επιχείρηση που η δραστηριότητά της έγκειται στην αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων από το κοινό και στη χορήγηση πιστώσεων για ίδιο λογαριασμό ή β) ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος κατά την έννοια της Οδηγίας 2000/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 18^{ης} Σεπτεμβρίου 2000.

48 α) Ως “ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος” νοείται μια επιχείρηση ή άλλου τύπου νομικό πρόσωπο, εκτός του πιστωτικού ιδρύματος κατά την έννοια του άρθρου 1, σημείο 1, πρώτο εδάφιο στοιχείο α) της οδηγίας 2000/12/EK, η οποία εκδίδει μέσα πληρωμής υπό μορφή ηλεκτρονικού χρήματος.

β) ως “ηλεκτρονικό χρήμα” νοείται νομισματική αξία αντιπροσωπευόμενη από απαίτηση έναντι του εκδότη, η οποία: i) είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα, ii) έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής χρηματικού ποσού τουλάχιστον ίσου με την εκδοθείσα νομισματική αξία, iii) γίνεται δεκτή ως μέσο πληρωμής από άλλες επιχειρήσεις πέραν της εκδότριας.

⁴⁹ *Επίσημη Εφημερίδα* αριθ. L 178 της 17/07/2000 σ. 0001 – 0016.

κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας που προέρχονται από άλλο κράτος μέλος⁵⁰.

3) Τέλος, στην Οδηγία 1999/93/EK για τις ηλεκτρονικές υπογραφές⁵¹, στο άρθρο 4 («Αρχές της εσωτερικής αγοράς») προβλέπεται: «1. Κάθε κράτος μέλος εφαρμόζει τις εθνικές διατάξεις που θεσπίζει κατ' εφαρμογήν της παρούσας οδηγίας για παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης εγκατεστημένους στην επικράτειά του, καθώς και για τις υπηρεσίες που αυτοί παρέχουν. Τα κράτη μέλη δεν μπορούν να περιορίσουν την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης που προέρχονται από άλλο κράτος μέλος στους τομείς που καλύπτονται από την παρούσα οδηγία. 2. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι τα προϊόντα ηλεκτρονικής υπογραφής που συμμορφούνται με την παρούσα οδηγία επιτρέπεται να κυκλοφορούν ελεύθερα στην εσωτερική αγορά». Δηλαδή, τα κράτη μέλη δεν μπορούν να περιορίζουν ούτε την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης από φορείς εγκατεστημένους σε άλλο κράτος μέλος στους τομείς που καλύπτονται από την Οδηγία αυτή ούτε την ελεύθερη κυκλοφορία των προϊόντων ηλεκτρονικής υπογραφής.

Προϋποθέσεις για την άσκηση του δικαιώματος της ελευθερίας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής από τα κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα αποτελούν οι υποχρεώσεις που υπέχουν για:

A) Έγγραφη *γνωστοποίηση στην αρμόδια εποπτική αρχή* του κράτους μέλους της έναρξης παροχής υπηρεσιών. Η γνωστοποίηση γίνεται στις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής των υπηρεσιών που πρόκειται να παρασχεθούν στο κράτος μέλος υποδοχής. Μέσα σε ένα (1) μήνα από την παραλαβή της εν λόγω γνωστοποίησης, οι αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής προβαίνουν σε κοινοποίηση⁵² στις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους υποδοχής. Επισημαίνεται δε ότι η παροχή τραπεζικών υπηρεσιών μέσω internet δεν θα πρέπει να υπόκειται κατ'αρχήν στην υποχρέωση προηγούμενης γνωστοποίησης εφόσον το πιστωτικό ίδρυμα δεν θα ασκήσει τις δραστηριότητές του στην επικράτεια άλλου κράτους μέλους.

B) Παροχή πρόσβασης σε συγκεκριμένες πληροφορίες (στους αποδέκτες και στις αρμόδιες αρχές). Σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 της οδηγίας για το ηλεκτρονικό εμπόριο, ο φορέας παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής υποχρεούται να παρέχει εύκολη πρόσβαση τόσο στους αποδέκτες του όσο και στις

⁵⁰ Βλ. αναλυτικά κατωτέρω σελ. 33.

⁵¹ *Επίσημη Εφημερίδα* αριθ. L 013 της 19/01/2000 σ. 0012 – 0020.

⁵² Η κοινοποίηση της γνωστοποίησης αποτελεί μια απλή διοικητική διατύπωση (εξυπηρετεί αποκλειστικά το σκοπό αμοιβαίας ενημέρωσης των αρμοδίων εποπτικών αρχών), κατά συνέπεια, στο βαθμό που δεν αποβλέπει στην προστασία των καταναλωτών, η παράλειψή της δεν μπορεί να θεμελιώσει λόγο ακυρότητας συναφθεισών συμβάσεων.

αρμόδιες αρχές, σε πληροφορίες που αφορούν στην επωνυμία του φορέα και τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος, την ηλεκτρονική του διεύθυνση και λοιπά στοιχεία που επιτρέπουν την ταχεία, άμεση και ουσιαστική επικοινωνία, τον αριθμό εγγραφής του στο εμπορικό ή παρόμοιο δημόσιο μητρώο, αριθμό αναγνώρισης Φ.Π.Α, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτικής αρχής εφόσον η δραστηριότητα υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης και την επαγγελματική ένωση στην οποία είναι πιθανώς εγγεγραμμένος ο φορέας.

Χαρακτηριστική της ελευθερίας παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στον ευρωπαϊκό χώρο, είναι η απόφαση της 10.5.1995 του Ευρωπαϊκού Δικαστηρίου, στην υπόθεση C-384/93 *Alpine Investments* κατά του Ολλανδού Υπουργού Οικονομικών⁵³, με την οποία θεωρήθηκε ότι η τηλεφωνική προσέγγιση των ιδιωτών, έστω και χωρίς τη συναίνεσή τους, με σκοπό να τους προταθεί η σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών («cold calling») αποτελεί παροχή *υπηρεσιών* κατά την έννοια των άρθρων 49 και 50 ΣυνθΕΕ (πρώην 59 και 60 ΣυνθΕΟΚ) και *η απαγόρευση της τηλεφωνικής αυτής προσέγγισης προσώπων εγκατεστημένων σε άλλο κράτος από εκείνο της εγκατάστασης του παρέχοντος την υπηρεσία αποτελεί ανεπίτρεπτο περιορισμό κατά το άρθρο 49 ΣυνθΕΕ* (πρώην 59 ΣυνθΕΟΚ).

3.1.2. Οι περιορισμοί της ελευθερίας

Παρέκκλιση από την αρχή της αμοιβαίας αναγνώρισης, προβλέπεται στην Οδηγία 2000/12/ΕΚ⁵⁴: Το κράτος μέλος υποδοχής έχει τη δυνατότητα, για την άσκηση του δικαιώματος εγκαταστάσεων και της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών, να επιβάλλει την τήρηση των ειδικών διατάξεων που προβλέπονται από τις εθνικές, νομοθετικές και κανονιστικές ρυθμίσεις του, στα ιδρύματα τα οποία δεν έχουν λάβει άδεια λειτουργίας πιστωτικού ιδρύματος στο κράτος μέλος καταγωγής ή στις δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στον κατάλογο αυτό, εφόσον, αφενός, οι διατάξεις αυτές συμβιβάζονται με το κοινοτικό δίκαιο και έχουν θεσπιστεί για λόγους γενικού συμφέροντος και, αφετέρου, εφόσον αυτά τα πιστωτικά ιδρύματα ή αυτές οι δραστηριότητες δεν υπόκεινται σε ισοδύναμους κανόνες σύμφωνα με τις νομοθετικές ή κανονιστικές ρυθμίσεις του κράτους μέλους καταγωγής. Τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνούν ώστε να μην προσκρούουν σε κανένα εμπόδιο οι δραστηριότητες που υπάγονται στο καθεστώς της αμοιβαίας αναγνώρισης και να μπορούν να ασκούνται με τον ίδιο τρόπο στο κράτος μέλος καταγωγής, εφόσον δεν αντίκεινται στις

⁵³ ΔΕΕ 1995, σελ. 631.

⁵⁴ Βλ. 16^ο και 17^ο σημείο του Αιτιολογικού.

ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις γενικού συμφέροντος του κράτους μέλους υποδοχής.

Επίσης, κάμψη της αρχής της αμοιβαίας αναγνώρισης, προβλέπεται και με την Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Τα κράτη μέλη μπορούν να λαμβάνουν μέτρα σε σχέση με συγκεκριμένη υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, εφόσον πληρούνται οι ακόλουθοι όροι: Τα μέτρα πρέπει α) να είναι αναγκαία για έναν από τους ακόλουθους λόγους, ήτοι δημόσια τάξη, ιδίως πρόληψη, έρευνα, διαπίστωση και δίωξη εγκλημάτων, στα οποία περιλαμβάνονται η προστασία των ανηλίκων και η καταπολέμηση της πρόκλησης μίσους λόγω φυλής, φύλου, θρησκείας ή εθνικότητας, καθώς και οι παραβιάσεις της ανθρώπινης αξιοπρέπειας που αφορούν μεμονωμένα πρόσωπα, προστασία της δημόσιας υγείας, δημόσια ασφάλεια, συμπεριλαμβανομένης της προάσπισης της εθνικής ασφάλειας και άμυνας, *προστασία του καταναλωτή*, περιλαμβανομένου και του επενδυτή, β) να στρέφονται κατά μιας υπηρεσίας της κοινωνίας της πληροφορίας η οποία βλάπτει τους στόχους που αναφέρονται ανωτέρω ή συνιστά σοβαρό κίνδυνο που απειλεί να βλάψει τους προαναφερόμενους στόχους και γ) να είναι ανάλογα προς τους στόχους αυτούς (σεβασμό στην αρχή της αναλογικότητας).

3.2. Οι βασικές κοινοτικές ρυθμίσεις για το internet banking και η ενσωμάτωση των Οδηγιών στο ελληνικό δίκαιο

Το internet banking διέπουν τρεις (3) κύριοι κλάδοι του δικαίου: Η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή⁵⁵, η νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων⁵⁶ και η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία.

3.2.1. Οι Οδηγίες για την ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής από κοινοτικά πιστωτικά ιδρύματα

Πρόκειται α) για τη βασική τραπεζική Οδηγία 2000/12/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων, που κωδικοποιεί διατάξεις οδηγιών από το 1977 έως το 2000, β) την Οδηγία 2000/28/EK για την τροποποίηση της πρώτης,

⁵⁵ Για την προστασία του καταναλωτή στο διαδίκτυο, βλ. Μέρος δεύτερο, II, σελ. 43.

⁵⁶ Το ζήτημα της προστασίας προσωπικών δεδομένων, ευρισκόμενο σε άμεση συσχέτιση με τη χρήση του Διαδικτύου και ρυθμιζόμενο από την Οδηγία 1995/46/EK (με την οποία εναρμονίστηκε η χώρα μας θεσπίζοντας το ν. 2472/1997), Οδηγία 1997/66/EK (που εξειδίκευσε και συμπλήρωσε την αρχική) και Οδηγία 2002/58/EK (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών), με την οποία ολοκληρώνεται η προστασία, δεν θα μας απασχολήσει στην παρούσα μελέτη.

προσθέτοντας διατάξεις σχετικά με το ηλεκτρονικό χρήμα⁵⁷ και γ) την Οδηγία 2000/46/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την ανάληψη, την άσκηση και την προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος⁵⁸.

Τροποποιήσεις της βασικής οδηγίας έχουν πραγματοποιηθεί και με τις πρόσφατες Οδηγίες 2002/87/EK σχετικά με τη συμπληρωματική εποπτεία πιστωτικών ιδρυμάτων, ασφαλιστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων επενδύσεων χρηματοπιστωτικού ομίλου ετερογενών δραστηριοτήτων⁵⁹ και για την τροποποίηση των οδηγιών του Συμβουλίου 73/239/ΕΟΚ, 79/267/ΕΟΚ, 92/49/ΕΟΚ, 92/96/ΕΟΚ και 93/22/ΕΟΚ και των οδηγιών του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 98/78/EK, με την Οδηγία 2004/39/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 21^{ης} Απριλίου 2004, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων⁶⁰, για την τροποποίηση των οδηγιών 85/611/ΕΟΚ και 93/6/ΕΟΚ του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 93/22/ΕΟΚ του Συμβουλίου, την Οδηγία 2004/69/EK⁶¹ και την Οδηγία 2005/1/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 9^{ης} Μαρτίου 2005 για τροποποίηση των οδηγιών 73/239/ΕΟΚ, 85/611/ΕΟΚ, 91/675/ΕΟΚ, 92/49/ΕΟΚ και 96/3/ΕΟΚ του Συμβουλίου καθώς επίσης και των οδηγιών 94/19/EK, 98/78/EK, 2002/83/EK και 2002/87/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, με σκοπό τη θέσπιση νέας οργανωτικής διάρθρωσης των αρμόδιων επιτροπών στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών⁶².

Η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο διέπεται από την ελληνική και κοινοτική *τραπεζική* νομοθεσία.

3.2.2. Οι Οδηγίες με διατάξεις συναφείς με την κοινωνία της πληροφορίας και την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Πρόκειται για:

⁵⁷ ΕΕ L 275 της 27.10.2000, σ. 37 έως 38.

⁵⁸ ΕΕ L 275 της 27.10.2000, σ. 39 έως 43.

⁵⁹ Τίθενται κοινοί κανόνες για την προληπτική εποπτεία των χρηματοπιστωτικών ομίλων ετερογενών δραστηριοτήτων και αποσκοπεί να δημιουργήσει νομική σταθερότητα.

⁶⁰ Τροποποιείται το παράρτημα Α της οδηγίας προσδιορίζοντας ότι οι επενδυτικές υπηρεσίες και δραστηριότητες που αναφέρονται στα παραρτήματα της Οδηγίας υπόκεινται σε αμοιβαία αναγνώριση (άρθρο 68)

⁶¹ Τροποποιείται ο ορισμός των πολυμερών τραπεζών ανάπτυξης.

⁶² Αναφέρεται μία Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τραπεζών σε αντικατάσταση της Συμβουλευτικής Επιτροπής Τραπεζών, με αρμοδιότητα να επικουρεί την Επιτροπή στην σωστή εφαρμογή της Οδηγίας 2000/12 καθώς και άλλα ειδικότερα καθήκοντα.

α) Την Οδηγία πλαίσιο 2000/31/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁶³ για ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά και εισάγει την αρχή του «κράτους προέλευσης», συνεπώς και το internet banking υπάγεται στην *τραπεζική νομοθεσία* του «κράτους προέλευσης», με την έννοια ότι οι δραστηριότητες ενός Φορέα Παροχής Υπηρεσιών Διαδικτύου («Internet Service Provider») υπόκεινται στο δίκαιο του κράτους – μέλους όπου αυτός είναι εγκατεστημένος και ότι αυτός υπόκειται στον έλεγχο των αρμοδίων αρχών αυτού του Κράτους.

Ο διεθνής χαρακτήρας του ηλεκτρονικού εμπορίου δίνει έναυσμα για επαναπροσδιορισμό των παραδοσιακών κανόνων του Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου σε παγκόσμιο επίπεδο, και πιο συγκεκριμένα, στην περίπτωση μας, του ΙΔΔ της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Αυτοί οι παλαιοί κανόνες δικαίου δεν έχουν θέση στη νέα εποχή του ηλεκτρονικού εμπορίου, σύμφωνα με την άποψη κάποιων σχολιαστών που υποστηρίζουν μία θεωρία γνωστή ως «πλάνη του κυβερνοχώρου» («the cyberspace fallacy»)⁶⁴. Στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου ο όρος κατοικία ή συνήθης διαμονή αποκτά μια άλλη διάσταση «εικονική» και καθόλου συμβατή με τη βεβαιότητα που ενυπάρχει μόνο στη φυσική εγκατάσταση, ενώ τόσο απ'την πλευρά του προμηθευτή, όσο και από τη μεριά του καταναλωτή, η κατοικία ή συνήθης διαμονή τις περισσότερες φορές δεν είναι εντοπίσιμη⁶⁵. Η εφαρμογή του κανόνα «της χώρα προέλευσης», αρχή γνωστή και ως «country of origin principle», δημιουργεί σημαντικούς προβληματισμούς⁶⁶ σε σχέση με τις διασυνοριακές συναλλαγές ειδικά όσον αφορά στη θέση του ευρωπαίου καταναλωτή μέσα στην εσωτερική αγορά, διότι ο κανόνας αυτός σημαίνει ότι οι υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας υπάγονται στο νομικό καθεστώς του κράτους μέλους εντός του οποίου είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής των υπηρεσιών, εκεί δηλ. όπου ασκείται η οικονομική δραστηριότητα του φορέα. Παρέχεται, έτσι, η δυνατότητα στον φορέα να κινηθεί εντός ενός οικείου περιβάλλοντος και μάλιστα της προεπιλογής του, ενώ, αντίθετα, επιβάλλεται στον λήπτη των υπηρεσιών αυτών, συνήθως καταναλωτή, να κινείται μέσα σε ένα νομικό πλαίσιο, το οποίο δεν το γνωρίζει, υπάγοντας αυτόν σε έναν αφιλόξενο νομικά χώρο⁶⁷. Για τους λόγους αυτούς, πρέπει να γίνει δεκτό ότι ορισμένοι τομείς του δικαίου, όπως, μεταξύ άλλων, οι καταναλωτικές συμβάσεις

⁶³ Η εν λόγω Οδηγία ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το Π.Δ. 131/2003.

⁶⁴ Βλ. *John Perry Barlow*, *Thinking Globally, Acting Locally*, Time, 15 Ιανουαρίου.

⁶⁵ Βλ. *Ε. Τζίβα*, «Η εξωδικαστηριακή επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ιδίως στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου», ΕΕμπΔ 2003, σελ. 735.

⁶⁶ Βλ. *Θ. Κουτσούμπα*, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο – Νομικοί προβληματισμοί στα πλαίσια εφαρμογής των κοινοτικών και εθνικών ρυθμίσεων», ΔΕΕ 4/2006 σελ. 376 επ.

⁶⁷ *Του ιδίου*, [ό.π.], σελ. 380-381.

εξαιρούνται από την εφαρμογή της αρχής της χώρας προελεύσεως. Στο συμπέρασμα αυτό ερμηνευτικά μας οδηγεί τόσο το Παράρτημα της Οδηγίας και το άρθρο 3 παρ. 3, («το άρ. 3 δεν εφαρμόζεται στις συμβατικές υποχρεώσεις που αφορούν τις συμβάσεις που συνάπτουν οι καταναλωτές»), όσο και το σημείο 27 του προοιμίου της που αναφέρει για την Οδηγία 2000/31/EK ότι «...μαζί με την οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εξ αποστάσεως εμπορία καταναλωτικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, συμβάλλουν στη δημιουργία νομικού πλαισίου για την on-line παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών...η δυνατότητα των κρατών μελών, να περιορίζουν υπό ορισμένους όρους την ελευθερία παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, με σκοπό την προστασία των καταναλωτών, καλύπτει επίσης μέτρα στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ιδίως μέτρα για την προστασία των επενδυτών», απ' το οποίο, εκτός των άλλων, προκύπτει ότι η ως άνω Οδηγία δεν ανήκει στην ομάδα των Οδηγιών που έχουν εκδοθεί αποκλειστικά με σκοπό την προστασία του καταναλωτή⁶⁸. Τέλος, το ΔΕΚ σε μία από τις βασικές υποθέσεις περί καταναλωτών⁶⁹, έκρινε ότι το ειδικό νομικό καθεστώς που εγκαθίσταται από τη Σύμβαση (ήδη Κανονισμό, άρθρο 16) των Βρυξελλών είναι «εμπνευσμένο από την ανάγκη να προστατεύσει τον καταναλωτή ως το μέρος που είναι καταδικασμένο να είναι το οικονομικά ασθενέστερο και λιγότερο έμπειρο σε νομικά ζητήματα από το άλλο μέρος του συμβολαίου, και γι' αυτό το λόγο ο καταναλωτής δεν θα πρέπει να αποθαρρύνεται από το να ενάγει, με το να είναι υποχρεωμένος να καταθέτει την αγωγή του ενώπιον των δικαστηρίων του Συμβληθέντος Κράτους, στο οποίο το άλλο μέρος του συμβολαίου έχει την κατοικία του».

Εξ άλλου, δόθηκε, ήδη, στη δημοσιότητα στις 15.12.2005 από την Επιτροπή η πρόταση Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές. Στην πρόταση αυτή σημαντική αλλαγή επέρχεται στο άρθρο 5 σχετικά με τις συμβάσεις καταναλωτών, στις οποίες εφαρμοστέο δίκαιο θα είναι αυτό της συνήθους διαμονής του καταναλωτή, αρκεί ο επαγγελματίας – αντισυμβαλλόμενος του καταναλωτή να ασκεί τις εμπορικές του δραστηριότητες στον τόπο της συνήθους διαμονής του καταναλωτή ή τις κατευθύνει προς αυτό. Με τον τρόπο αυτό λαμβάνονται υπ' όψη οι εξελίξεις της τεχνολογίας στις συμβάσεις εξ αποστάσεως, ιδίως μέσω του διαδικτύου, καθώς και η διαπραγματευτική και οικονομική υπεροχή του επαγγελματία. Ειδικά δε για τις δραστηριότητες που «κατευθύνονται», μέσω του διαδικτύου, προς τον τόπο της

⁶⁸ Βλ. και Χ. Σκορδάκη, «Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Προστασία του Καταναλωτή στο Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης», ΔιΜΕΕ 1/2006, σελ. 44.

⁶⁹ Υπόθεση C-89/1991, Shearson Lehmann Hutton

συνήθους διαμονής του καταναλωτή, σύμφωνα με την Επιτροπή, θα πρέπει η ιστοσελίδα να προσκαλεί τους χρήστες στη σύναψη συμβάσεων, οι οποίες στη συνέχεια συνάπτονται εξ αποστάσεως. Προκειμένου, όμως, να προστατευτεί και ο καλόπιστος επαγγελματίας, ρητά προβλέπεται ότι θα εξακολουθεί να τυγχάνει εφαρμογής το δίκαιο της έδρας του, εάν ο καταναλωτής του απέκρυψε τον τόπο της συνήθους διαμονής του και αυτός δεν την αγνοούσε υπαίτια⁷⁰.

β) Την Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁷¹ σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές⁷² και την τροποποίηση των Οδηγιών 90/619/ΕΟΚ, 97/7/EK και 98/27/EK, όπως τροποποιήθηκε με την πρόσφατη Οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁷³ για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά⁷⁴ και για την τροποποίηση της Οδηγίας 84/450/ΕΟΚ, 97/7/EK, 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του Κανονισμού 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

γ) Την Οδηγία 1999/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, σχετικά με ένα κοινό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές⁷⁵. Η νομοθετική ρύθμιση των ηλεκτρονικών υπογραφών⁷⁶ πηγάζει από την ανάγκη αναγνώρισης μιας

⁷⁰ Βλ. http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/el/com/2005/com2005_065el01.pdf, και ΔιΜΕΕ 1/2006, σελ. 6.

⁷¹ *Επίσημη Εφημερίδα* αριθ. L 271 της 09/10/2002 σ. 0016 – 0024.

⁷² Η ενσωμάτωση της Οδηγίας 2002/65/EK στο ελληνικό δίκαιο έγινε με την ΚΥΑ ΖΙ-629 (προσαρμογή του ν.2251/1994 για την «Προστασία των Καταναλωτών» προς τις διατάξεις της εν λόγω οδηγίας)

⁷³ *Επίσημη Εφημερίδα* αριθ. L 149 της 11/06/2005, σ. 0022 – 0039.

⁷⁴ Η Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές αποτελεί μια από τις πιο φιλόδοξες πρωτοβουλίες των οργάνων της ΕΕ και μοναδική ευκαιρία για την πλήρωση των κενών και την αντιμετώπιση των προβλημάτων που υφίστανται λόγω των διαφορετικών επιπέδων προστασίας του καταναλωτή στα διάφορα κράτη μέλη. Αντικείμενο της οδηγίας αποτελούν οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές, που χρησιμοποιούν αυτές στο χώρο της εσωτερικής αγοράς με σκοπό την προώθηση των πωλήσεων των προϊόντων τους. Καθιερώνει ενιαία κριτήρια για τη διαπίστωση του αθέμιτου χαρακτήρα των εμπορικών πρακτικών, που χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις στην ΕΕ και περιλαμβάνει α) διατάξεις με τις οποίες εξειδικεύονται ορισμένες αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, β) μια γενική διάταξη που προορίζεται να καλύψει τις αθέμιτες πρακτικές που δεν εμπίπτουν στις ειδικότερες ρυθμίσεις και γ) έναν κατάλογο *per se* αθέμιτων εμπορικών πρακτικών. Η οδηγία δεν θίγει τους κανόνες δικαιοδοσίας ούτε τις κοινοτικού και εθνικού δικαίου ρυθμίσεις για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών, ενώ προορίζεται να παίξει *ρόλο συμπληρωματικό του κοινοτικού κεκτημένου των καταναλωτών* της σημερινής, αλλά και της μελλοντικής κοινοτικής νομοθεσίας. Οι φιλοδοξίες των συντακτών της οδηγίας δεν έφθασαν πάντως στο σημείο να περιλάβουν στο αντικείμενο ρύθμισής της και τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς επιχειρήσεις. Βλ. *Ελ. Αλεξανδρίδου*, «Η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές», ΔΕΕ 6/2005, σελ. 639-640, 647-648.

⁷⁵ Ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το υπ' αριθ. 150/2000 ΠΔ (ΦΕΚ Α' /125, 25.6.2001).

⁷⁶ Ένας αρχικός συστηματικός διαχωρισμός θα πρέπει να γίνει σχετικά με τους όρους *ηλεκτρονική υπογραφή* και *ψηφιακή υπογραφή*. Ως κατηγορία των ηλεκτρονικών υπογραφών θεωρούμε τις ψηφιακές υπογραφές, οι οποίες κάνουν χρήση μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας, που βασίζεται στη χρήση της ασύμμετρης κρυπτογραφίας ή κρυπτογραφίας δημοσίου κλειδιού (*W.Ford, M.Baum*,

ηλεκτρονικής μεθόδου ως νομικά έγκυρης και ισότιμης με τη χειρόγραφη μέθοδο παραγωγής υπογραφής (ιδιόχειρες υπογραφές), ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί κατά την απόδειξη. Βασικός σκοπός της Οδηγίας αυτής είναι η ρύθμιση θεμάτων σχετικών με τη νομική αναγνώριση της χρήσης της ηλεκτρονικής υπογραφής και τους όρους παροχής σχετικών υπηρεσιών, με στόχο στη ρύθμιση των ηλεκτρονικών υπογραφών που χρησιμοποιούνται για τη μη αποκλήρυξη των συναλλαγών. Ως «μη αποκλήρυξη» των συναλλαγών θεωρείται η προστασία εναντίον μιας επιτυχημένης προσβολής σχετικά με την προέλευση, αποστολή, παράδοση ή περιεχόμενο μιας επικοινωνίας. Η μη αποκλήρυξη παρέχει υψηλό επίπεδο διαβεβαίωσης ότι μια πληροφορία είναι αυθεντική και δεν μπορεί να γίνει αντικείμενο αποκλήρυξης από τον υπογράφοντα. Οι ηλεκτρονικές υπογραφές χρησιμοποιούνται με σκοπό τη μη αποκλήρυξη, εφόσον είναι λογικά συνδεδεμένες με τα δεδομένα που έχουν υπογραφεί μέσω μιας αναγνωρισμένης τεχνικής μεθόδου που μπορεί να ελεγχθεί. Κατ' αυτό τον τρόπο, με τις ηλεκτρονικές υπογραφές καθίσταται ένα έγγραφο δεσμευτικό⁷⁷.

Στην ηλεκτρονική τραπεζική, ηλεκτρονικές υπογραφές χρησιμοποιούνται τόσο στις συναλλαγές με τους πελάτες, όσο και σε εσωτερικές διαδικασίες, διαδικασίες εκκαθάρισης, κλπ. Επίσης, το δίκτυο SWIFT διαθέτει ένα περιβάλλον που χρησιμοποιείται από κοινού από τα μέλη του και διαθέτει υποδομή για την παροχή έμπιστων υπηρεσιών σε εταιρικούς πελάτες. Η υπηρεσία αυτή υποστηρίζει τόσο την ηλεκτρονική υπογραφή όσο και υπηρεσίες διαπίστωσης της αυθεντικότητας της ταυτότητας. Οι τραπεζικοί οργανισμοί χρησιμοποιούν αυτά τα δεδομένα σε περίπτωση ελέγχου και επίλυσης διαφορών⁷⁸.

δ) Την Οδηγία 98/48/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση της Οδηγίας 98/34/EK για την καθιέρωση μιας διαδικασίας πληροφόρησης στον τομέα των τεχνικών προτύπων και προδιαγραφών που σκοπό έχει την επέκταση του πεδίου εφαρμογής της Οδηγίας 98/34/EK στις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, με την καθιέρωση μιας διαδικασίας διαβούλευσης και διοικητικής συνεργασίας αναφορικά με τα νέα σχέδια κανονιστικών ρυθμίσεων.

“Secure Electronic Commerce, (2nd edition) Prentice-Hall, Upper River Saddle, 2001). Υφίσταται, λοιπόν, διάκριση μεταξύ των απλών ηλεκτρονικών υπογραφών και των προηγμένων ηλεκτρονικών υπογραφών ή αλλιώς ψηφιακών υπογραφών. Οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπογραφές έχουν αυξημένη τυπική ισχύ και επέχουν θέση ιδιόχειρης υπογραφής τόσο κατά τις διατάξεις του ουσιαστικού όσο και του δικονομικού δικαίου, εφόσον βασίζονται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και δημιουργούνται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής (άρ. 3 παρ. 1 ΠΔ 150/2001).

⁷⁷ Βλ. Α. Μήτρακα, «Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές στο Ευρωπαϊκό και Ελληνικό Δίκαιο: Ζητήματα εφαρμογών στον τραπεζικό τομέα», ΔΕΕΤ 2003, σελ. 113.

⁷⁸ Του ιδίου, [ό.π.], σελ. 122.

3.2.2.1. Προληπτική Εποπτεία δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής των πιστωτικών ιδρυμάτων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος και Έλεγχος εφαρμογής των διατάξεων των Οδηγιών 2000/31/ΕΚ και 1999/93/ΕΚ

Η ηλεκτρονική τραπεζική υπάγεται, ως τραπεζική εργασία, στην εποπτεία της Κεντρικής Τράπεζας⁷⁹ και τις Οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τα πιστωτικά ιδρύματα. Σύμφωνα με το άρθρο 26 της Οδηγίας 2000/12/ΕΚ, η προληπτική εποπτεία επί των δραστηριοτήτων ηλεκτρονικής τραπεζικής των πιστωτικών ιδρυμάτων και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος ασκείται από τις αρμόδιες αρχές του κράτους μέλους καταγωγής⁸⁰. Στην έννοια της εποπτείας περιλαμβάνονται ο ορισμός των ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων⁸¹, ο έλεγχος της φερεγγυότητας⁸², ρευστότητας, κεφαλαιακής επάρκειας⁸³, συγκέντρωσης κινδύνων⁸⁴ και συστήματος εσωτερικού ελέγχου⁸⁵ των πιστωτικών ιδρυμάτων. Επίσης, στην αρμοδιότητα του κράτους μέλους καταγωγής εμπίπτει και ο έλεγχος της διοικητικής και λογιστικής οργάνωσης, ενώ η αρμοδιότητα για τον έλεγχο της ρευστότητας ανήκει στα κράτη μέλη υποδοχής. Με την ΠΔ/ΤΕ 2577/9-3-2006 με θέμα «Πλαίσιο αρχών λειτουργίας και κριτηρίων αξιολόγησης της οργάνωσης και των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων και σχετικές αρμοδιότητες των διοικητικών τους οργάνων» ρυθμίστηκαν σχετικά ζητήματα.

Στο αιτιολογικό της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ⁸⁶ αναφέρεται ότι «ο έλεγχος των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας πρέπει να ασκείται στην πηγή της δραστηριότητας, για να προστατεύεται αποτελεσματικά το γενικό συμφέρον και, γι' αυτό το σκοπό, είναι απαραίτητο να δοθούν εγγυήσεις ότι η αρμόδια αρχή θα εξασφαλίζει την προστασία του γενικού συμφέροντος, όχι μόνο για τους πολίτες της χώρας της αλλά, επίσης, για όλους τους πολίτες της Κοινότητας. Για τη βελτίωση της

⁷⁹ Εφαρμόζονται συνεπώς σε αυτήν η νομοθεσία για την εποπτεία της Τράπεζας της Ελλάδος, οι διατάξεις για τον περιορισμό του σκοπού και των ποσοστών συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε πιστωτικά ιδρύματα ή της συμμετοχής των πιστωτικών ιδρυμάτων σε άλλες επιχειρήσεις και οι διατάξεις για τη δημοσιοποίηση των οικονομικών αποτελεσμάτων.

⁸⁰ Συνεπώς, εάν η χώρα καταγωγής του πιστωτικού ιδρύματος είναι η Ελλάδα, την προληπτική εποπτεία ασκεί η Τράπεζα της Ελλάδος.

⁸¹ Βλ. ΠΔ/ΤΕ 2053/1992

⁸² Βλ. ΠΔ/ΤΕ 2054/1992

⁸³ Βλ. ΠΔ/ΤΕ 2397/1996

⁸⁴ Βλ. ΠΔ/ΤΕ 2246/1993

⁸⁵ Βλ. ΠΔ/ΤΕ 2438/6.8.1998 για το «Πλαίσιο αρχών λειτουργίας και κριτηρίων αξιολόγησης των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών ιδρυμάτων και προσδιορισμός αρμοδιοτήτων των οργάνων τους στον τομέα του Εσωτερικού Ελέγχου», όπως αυτή τροποποιήθηκε με τις αποφάσεις της Ε.Τ.Π.Θ. 154/9/18.7.2003 και 193/1/11.3.2005.

⁸⁶ Βλ. σημείο 22 του αιτιολογικού της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ.

αμοιβαίας εμπιστοσύνης μεταξύ των κρατών μελών είναι απαραίτητο να προσδιοριστεί επακριβώς η ευθύνη του κράτους μέλους καταγωγής των υπηρεσιών. Επιπλέον, για την αποτελεσματική εξασφάλιση της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών και προκειμένου να υπάρχει ασφάλεια δικαίου για τους φορείς παροχής των υπηρεσιών και για τους αποδέκτες τους, οι εν λόγω υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας θα πρέπει να υπόκεινται καταρχήν στο νομικό καθεστώς του κράτους μέλους στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών». Όσον αφορά τον τόπο εγκατάστασης του φορέα παροχής υπηρεσιών μέσω δικτυακής ιστοσελίδας, πρέπει να γίνει δεκτό ότι, δεν είναι ο τόπος που βρίσκεται η τεχνολογία που υποστηρίζει την εν λόγω ιστοσελίδα, αλλά εκεί που ασκεί οικονομική δραστηριότητα ή εκεί που έχει το κέντρο των δραστηριοτήτων του, που σχετίζονται με την παρεχόμενη υπηρεσία.

Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 3 της Οδηγίας 1999/93/EK για τις ηλεκτρονικές υπογραφές «Κάθε κράτος μέλος εξασφαλίζει την καθιέρωση κατάλληλου συστήματος που καθιστά δυνατή την επιτήρηση των εγκατεστημένων στο έδαφός τους παρόχων υπηρεσιών πιστοποίησης οι οποίοι εκδίδουν για το κοινό αναγνωρισμένα πιστοποιητικά». Καθιερώνεται, δηλαδή, η αρχή του ελέγχου από το κράτος μέλος καταγωγής και αναφορικά με τους παρόχους υπηρεσιών πιστοποίησης.

Κατά τα ανωτέρω, η πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο διέπεται από την ελληνική και κοινοτική τραπεζική και χρηματοπιστωτική νομοθεσία:

α) Εφαρμόζεται ο ν. 2076/1992 για τα χρηματοδοτικά και πιστωτικά ιδρύματα, με τον οποίο ενσωματώθηκε στην ελληνική τραπεζική νομοθεσία η 2^η τραπεζική Οδηγία (89/646/ΕΟΚ-Δραστηριότητες Πιστωτικών Ιδρυμάτων), όπως ισχύει σήμερα, καθώς και οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες νομοθετικές ρυθμίσεις, όπως οι Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, που εφαρμόζονται και στη διεξαγωγή internet banking. Για παράδειγμα, με την ΠΔΤΕ 2501/31.10.2002 «Ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα»⁸⁷ συμπληρώθηκαν και κωδικοποιήθηκαν σε ενιαίο κείμενο, οι διατάξεις για τη διαφάνεια των διαδικασιών και οι όροι των συναλλαγών, μεταξύ των πιστωτικών ιδρυμάτων και αυτών που συναλλάσσονται με αυτά. Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με τις συναλλαγές μέσω Διαδικτύου, προβλέπεται ειδική πληροφόρηση για τις τραπεζικές συναλλαγές που διενεργούνται μέσω internet: Τα πιστωτικά ιδρύματα θα διαμορφώνουν τη μορφή της πληροφόρησης με τρόπο που θα επιτυγχάνεται ο σκοπός που επιζητείται μ' αυτή τη νομοθετική ρύθμιση, είτε με την άμεση γνωστοποίηση στο διαδίκτυο των σχετικών

⁸⁷ ΕΤρΑξΧρΔ 2002, σελ. 937.

στοιχείων είτε με παραπομπή σ' εναλλακτικό τρόπο παροχής της σχετικής πληροφόρησης (αρμόδιος υπάλληλος, διεύθυνση, αριθμός, τηλέφωνο) σε επίπεδο καταστήματος. Επιπλέον, θα παρέχονται: α) στοιχεία της ταυτότητας του πιστωτικού ιδρύματος και ειδικότερα της άδειας της Τράπεζας της Ελλάδος ή της λειτουργίας του μέσω του κοινοτικού διαβατηρίου σύμφωνα με το ν.2076/1992 και την Οδηγία 2000/12/EK και β) πληροφορίες σχετικά με την ασφαλή διεξαγωγή των συναλλαγών μέσω του internet (μορφή και βαθμός της παρεχόμενης ασφάλειας)⁸⁸.

β) Ως προς τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, εφαρμόζεται ο ν. 2396/1996, με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην ελληνική νομοθεσία οι Οδηγίες 93/22/ΕΟΚ, για τις επενδυτικές υπηρεσίες στον τομέα των κινητών αξιών και 93/6/ΕΟΚ, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων. Στις συναλλαγές του internet banking εφαρμόζονται και εδώ οι κατ' εξουσιοδότηση εκδοθείσες ρυθμίσεις της Τράπεζας της Ελλάδος και της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι η Τράπεζα της Ελλάδος έχει την αρμοδιότητα για την εφαρμογή από τα πιστωτικά ιδρύματα και των διατάξεων του ν. 2331/1995, που αφορά στην πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές ενέργειες, ενώ με τον ν. 2655/1998 η Ελλάδα έχει επίσης κυρώσει την Ευρωπαϊκή Σύμβαση για το ξέπλυμα, την έρευνα, την κατάσχεση και τη δήμευση των προϊόντων που προέρχονται από εγκληματικές δραστηριότητες.

3.2.3. Οι κοινοτικές πράξεις που αφορούν στη διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών

Εδώ εντάσσονται οι κοινοτικές πράξεις που αφορούν στο κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη διενέργεια πληρωμών σε περιβάλλον ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο περιλαμβάνει: α) Τη Σύσταση 97/489/EK της Επιτροπής της 30ής Ιουλίου 1997 σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ εκδότη και κατόχου, σκοπός της οποίας είναι η εξασφάλιση διαφάνειας στις σχέσεις μεταξύ του εκδότη και του κατόχου - χρήστη των μέσων ηλεκτρονικής πληρωμής⁸⁹, β) την Οδηγία 97/5 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων μέχρι 50.000 ευρώ, που ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο με το π.δ. 33/2000, γ) τον Κανονισμό 2560/2001/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου

⁸⁸ Βλ. Γ.Βελέντζα, «Ενημέρωση του καταναλωτή στις τραπεζικές συμβάσεις», ΕΤΡΑΞΧρΔ 2003, σελ. 498-499.

⁸⁹ Περιλαμβάνει ρυθμίσεις σχετικά με τις υποχρεώσεις και ευθύνες του κατόχου / του εκδότη, την επαρκή πληροφόρηση των καταναλωτών τόσο κατά τη σύναψη της σύμβασης όσο και μετά τη διενέργεια συναλλαγών, ενώ εφαρμόζεται σε μεταφορές χρηματικών ποσών εκτός αυτών που διενεργούνται μεταξύ χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.

και του Συμβουλίου, για τις διασυννοριακές πληρωμές σε Ευρώ, ο οποίος διασφαλίζει τη διαφάνεια των εξόδων που επιβάλλονται και ευθυγραμμίζει το ύψος τους κατά τις συναλλαγές και δ) την Απόφαση-πλαίσιο 2001/413/ΔΕΥ του Συμβουλίου για την καταπολέμηση της απάτης και της πλαστογραφίας, που αφορούν στα μέσα πληρωμής πλην των μετρητών.

3.3. Συστήματα Πληρωμών: Η υλοποίηση του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε ευρώ (SEPA) με πρωτοβουλίες της αγοράς -Προοπτικές για την αγορά των καρτών πληρωμής της χώρας μας από την εφαρμογή του ενιαίου χώρου πληρωμών σε ευρώ

Τον Ιούνιο 2002 οι τρεις ευρωπαϊκές ενώσεις των εμπορικών, των συνεταιριστικών και των αποταμιευτικών τραπεζών και 40 μεγάλες ευρωπαϊκές τράπεζες ίδρυσαν το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών (EPC) και ανακοίνωσαν ότι θα ενώσουν τις δυνάμεις τους, με στόχο τη δημιουργία του Ενιαίου Χώρου Πληρωμών σε ευρώ (Single Euro Payments Area / SEPA). Η ολομέλεια του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Πληρωμών (EPC) στις 21 Σεπτεμβρίου 2005 ενέκρινε καταρχήν τα κείμενα που περιγράφουν τους επιχειρηματικούς κανόνες που θα διέπουν τις πανευρωπαϊκές άμεσες χρεώσεις και τις μεταφορές πιστώσεων. Επίσης, εγκρίθηκε το πλαίσιο λειτουργίας των καρτών πληρωμών (χρεωστικές και πιστωτικές κάρτες) στον Ενιαίο Χώρο Πληρωμών σε ευρώ. Η διαδικασία διαβούλευσης με τα εθνικά τραπεζικά συστήματα είναι εξαιρετικά σημαντική, καθώς εάν οι επιχειρηματικοί κανόνες για τα βασικά μέσα ηλεκτρονικών πληρωμών σε ευρώ που αφορούν κάρτες, ηλεκτρονικές μεταφορές πιστώσεων και άμεσες χρεώσεις, γίνουν ευρέως αποδεκτοί από τα εθνικά τραπεζικά συστήματα, η αγορά θα έχει επιβεβαιώσει την πρόθεσή της για μια ενοποιημένη ευρωπαϊκή αγορά πληρωμών και όλες οι προσπάθειες θα επικεντρωθούν στην υλοποίηση των τεχνικών υποδομών, βάσει συγκεκριμένου χρονοπρογράμματος.

Ο στόχος δημιουργίας του SEPA για τους πολίτες από την 1^η Ιανουαρίου 2008 περιλαμβάνει:

- τη δυνατότητα των πολιτών, τόσο των καταναλωτών όσο και των επιχειρήσεων, που είναι εγκατεστημένοι στην ευρωζώνη να χρησιμοποιούν πανευρωπαϊκά μέσα πληρωμών (άμεσες χρεώσεις, μεταφορές πιστώσεων και κάρτες) και για τις εγχώριες πληρωμές τους, και

- την υποχρέωση όλες οι κάρτες πληρωμών που θα εκδίδονται από 1^η Ιανουαρίου 2008 και εφεξής να είναι πανευρωπαϊκές (SEPA) και να γίνονται αποδεκτές με τους ίδιους όρους σε όλα τα κράτη-μέλη της ευρωζώνης.

Για την επίτευξη του πιο πάνω στόχου το ενδιαφέρον της Ευρωπαϊκής Επιτροπής εστιάζεται στον εκσυγχρονισμό των συστημάτων των ηλεκτρονικών πληρωμών, έτσι ώστε οι ευρωπαίοι πολίτες και οι επιχειρήσεις να μπορούν να στέλνουν και να δέχονται ηλεκτρονικές πληρωμές στην Ευρωπαϊκή Ένωση τόσο εύκολα και αποτελεσματικά, όσο το κάνουν σήμερα εγχώρια⁹⁰. Το έργο του μετασχηματισμού των εθνικών ηλεκτρονικών συστημάτων πληρωμών σε συστήματα πανευρωπαϊκής εμβέλειας θεωρείται και είναι τόσο πολύπλοκο και πολυδάπανο, όσο και το έργο της εισαγωγής και υιοθέτησης του ευρώ.

⁹⁰ Η Ελληνική Ένωση Τραπεζών θα συμμετάσχει στην Εθνική Επιτροπή για τη δημιουργία του SEPA, που θα συντονίζεται από την Τράπεζα της Ελλάδος και στην οποία θα συμμετέχουν, επίσης, το Δημόσιο, οι ΔΕΚΟ, καθώς και εκπρόσωποι των παραγωγικών τάξεων και των καταναλωτών (ΔΕΕΤ 45/2006, σελ. 28).

ΜΕΡΟΣ II

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΕΜΠΟΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Κεφάλαιο Δ΄

Το θεσμικό πλαίσιο της Προστασίας του Καταναλωτή κατά την Εξ Αποστάσεως Παροχή Υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση

4.1. Θεμελιώδεις διατάξεις προστασίας καταναλωτή στο Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Δίκαιο στη Συνθήκη (νομοθετικές βάσεις εξελίξεων)

Με την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη η έννοια του καταναλωτή εισήχθη στο κείμενο της Συνθήκης (άρθρο 95 παρ. 3 της Συνθήκης των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων): «Η Επιτροπή, στις προτάσεις της σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος και την προστασία των καταναλωτών, λαμβάνει ως βάση ένα *υψηλό επίπεδο προστασίας*, λαμβάνοντας ιδίως υπόψη όσες νέες εξελίξεις βασίζονται σε επιστημονικά δεδομένα. Στα πλαίσια των αντιστοίχων αρμοδιοτήτων τους, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο επιδιώκουν επίσης την επίτευξη αυτού του στόχου».

Παρότι το αρχικό κείμενο της Συνθήκης της Ρώμης δεν περιελάμβανε ρυθμίσεις ως προς την προστασία των καταναλωτών, η πολιτική βούληση για τη διαμόρφωση μίας σχετικής κοινοτικής πολιτικής εκδηλώθηκε για πρώτη φορά στο πλαίσιο της διάσκεψης κορυφής που πραγματοποιήθηκε στο Παρίσι κατά το έτος 1972. Το 1975 θεσπίστηκε το προκαταρκτικό πρόγραμμα δράσης για μία πολιτική προστασίας και πληροφόρησης των καταναλωτών, στο οποίο προβλέπονταν τα θεμελιώδη δικαιώματα των καταναλωτών, που αποτελούν τη βάση της μεταγενέστερης κοινοτικής νομοθεσίας και ήδη αποτυπώνονται στο άρθρο 153 παρ. 1 ΕΚ (Προστασία των Καταναλωτών): «Προκειμένου να προωθήσει τα συμφέροντα των καταναλωτών και να διασφαλίσει υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, η Κοινότητα συμβάλλει στην προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών, καθώς και στην προώθηση του δικαιώματός τους για ενημέρωση, εκπαίδευση και οργάνωσή τους για την υπεράσπιση των συμφερόντων τους»⁹¹.

⁹¹ «Οι απαιτήσεις προστασίας του καταναλωτή λαμβάνονται υπόψη κατά τον καθορισμό και την εφαρμογή άλλων κοινοτικών και πολιτικών δραστηριοτήτων. Η Κοινότητα συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων που αναφέρονται στην παρ. 1 με: α) μέτρα θεσπιζόμενα κατά εφαρμογή του άρθρου 95 στα πλαίσια της υλοποίησης της εσωτερικής αγοράς και β) μέτρα που στηρίζουν, συμπληρώνουν και

Καθοριστική σημασία για τη διαμόρφωση της κοινοτικής έννοιας του καταναλωτή είχε η νομολογία του ΔΕΚ, σύμφωνα με την οποία ως καταναλωτές νοούνται όσοι συμμετέχουν στην αγορά σε ιδιωτικό επίπεδο, συνάπτοντας συμβάσεις για την κάλυψη ιδίων καταναλωτικών αναγκών και όχι για την επίτευξη επαγγελματικών ή επιχειρηματικών σκοπών⁹². Κατά τον τρόπο αυτό, ως καταναλωτές νοούνται μόνο φυσικά πρόσωπα⁹³. Περαιτέρω, το Δικαστήριο προσανατολίζεται προς την εικόνα του μέσου καταναλωτή, που διαθέτει συνήθη ενημέρωση και είναι ευλόγως προσεκτικά ενημερωμένος⁹⁴.

Η προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών ανάγεται στη διαφύλαξη της ελευθερίας επιλογής και απόφασης των καταναλωτών, καθώς και στην προστασία τους από οικονομικές επιβαρύνσεις κατά την απόκτηση αγαθών. Με στόχο, λοιπόν, την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών θεσπίστηκαν μέτρα και σε σχέση με τις καταχρηστικές ρήτρες σε συμβάσεις καταναλωτών (Οδηγία 93/13/ΕΚ) και με την καταναλωτική πίστη (Οδηγίες 87/102/ΕΟΚ, 90/88/ΕΟΚ, 98/7/ΕΚ). Το σύνολο των μέτρων αυτών αποτυπώνει την πρόθεση της Κοινότητας για τη διαμόρφωση του πλαισίου της ελεύθερης κυκλοφορίας των προϊόντων και της ελεύθερης παροχής υπηρεσιών κατά τρόπο φιλικό προς τους καταναλωτές.

Ειδικά στον χώρο των χρηματοοικονομικών προϊόντων και υπηρεσιών, λόγω των ειδικών τους χαρακτηριστικών, της πολυμορφίας τους, της πολυπλοκότητάς τους και της διαρκούς διεύρυνσης του φάσματός τους, καθώς και της εμφανώς ασθενούς θέσης σε σχέση με τον προμηθευτή, στην οποία ευρίσκεται ο ευρωπαϊός καταναλωτής χρηματοοικονομικών προϊόντων, είναι αναγκαία η εξασφάλιση ειδικών όρων συναλλαγής, ούτως ώστε, ο καταναλωτής – επενδυτής, αφ' ενός να έχει εύκολη πρόσβαση σε οποιονδήποτε προμηθευτή προϊόντων ή παροχές υπηρεσιών, αφ' ετέρου δε να τυγχάνει τέτοιας προστασίας, η οποία να εξασφαλίζει την ταχεία και δίκαιη αντιμετώπισή του στις διασυνοριακές συναλλαγές⁹⁵.

4.2. Προστασία του Καταναλωτή στο Διαδίκτυο

παρακολουθούν την πολιτική των κρατών μελών. Το Συμβούλιο, αποφασίζοντας σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 251 και μετά από διαβούλευση με την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή, θεσπίζει τα μέτρα που αναφέρονται στην παράγραφο 3 στοιχείο β). Τα μέτρα που θεσπίζονται κατ' εφαρμογή της παρ. 4, δεν εμποδίζουν τα κράτη μέλη να διατηρούν ή να εισάγουν αυστηρότερα προστατευτικά μέτρα. Τα μέτρα αυτά πρέπει να συμβιβάζονται με την παρούσα συνθήκη και κοινοποιούνται στην Επιτροπή».

⁹² ΔΕΚ C-269/95, Benincasa, C-89/91, Shearson Lehman Hutton.

⁹³ ΔΕΚ C-541/99 και C-542/99.

⁹⁴ ΔΕΚ C-220/98, Estee Lauder Cosmetics, C-210/96, Gut Springenheide & Tusky.

⁹⁵ Βλ. Θ. Κουτσούμπα, «Προστασία καταναλωτή στην εξ αποστάσεων εμπορεία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Δίκαιο», ΧρΙΔ Ε/2005, σελ. 953.

4.2.1. Προστασία και κατά τις γενικές διατάξεις του δικαίου της πώλησης

Με το ν. 3043/2002, που ενσωμάτωσε στο ελληνικό δίκαιο την Οδηγία 1999/44/EK, τροποποιήθηκαν τα άρθρα του ΑΚ για την πώληση, τα οποία αναμφισβήτητα εφαρμόζονται στις περιπτώσεις ηλεκτρονικών συμβάσεων, δηλαδή συμβάσεων που συνάπτονται στο διαδίκτυο, εφόσον το εφαρμοστέο δίκαιο είναι το ελληνικό. Ο ν. 2251/1994 (άρθρο 5 παρ. 5) ρητά προβλέπει ότι, σε κάθε περίπτωση επιφυλάσσεται η εφαρμογή των διατάξεων του Αστικού Κώδικα για την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συνομολογημένων ιδιοτήτων. Εκ των προτέρων παραίτηση του καταναλωτή από την προστασία του κατά τις διατάξεις αυτές είναι άκυρη. Σε διαφορά η οποία απορρέει από την πώληση καταναλωτικών αγαθών και φέρεται ενώπιον των ελληνικών δικαστηρίων, *ανεξάρτητα από το εφαρμοστέο σε αυτή δίκαιο*, εφαρμόζονται πάντοτε οι διατάξεις του ελληνικού δικαίου που διέπουν την πώληση καταναλωτικών αγαθών κατά την έκταση που παρέχουν μεγαλύτερη προστασία στον καταναλωτή.

Η πρωτογενής συμβατική υποχρέωση του πωλητή, άρα και του δραστηριοποιούμενου στο διαδίκτυο, καθορίζεται στην παράδοση του πράγματος με τις συνομολογημένες ιδιότητες και χωρίς πραγματικά ελαττώματα και η υποχρέωση αυτή του πωλητή⁹⁶ δεν εκπληρώνεται, σύμφωνα με το άρθρο 535 ΑΚ, αν το πράγμα που παραδίδει στον αγοραστή δεν ανταποκρίνεται στη σύμβαση και ιδίως: 1) δεν ανταποκρίνεται στην περιγραφή που έχει γίνει από τον πωλητή ή στο δείγμα ή υπόδειγμα που ο πωλητής είχε παρουσιάσει στον αγοραστή, 2) δεν είναι κατάλληλο για το σκοπό της συγκεκριμένης σύμβασης και ιδιαίτερα για τη σύμφωνη με το σκοπό αυτόν ειδική χρήση, 3) δεν είναι κατάλληλο για τη χρήση για την οποία προορίζονται συνήθως πράγματα της ίδιας κατηγορίας και 4) δεν έχει την ποιότητα ή την απόδοση που ο αγοραστής ευλόγως προσδοκά από πράγματα της ίδιας κατηγορίας, λαμβάνοντας υπόψη και τις δημόσιες δηλώσεις του πωλητή, του παραγωγού ή του αντιπροσώπου του, στο πλαίσιο ιδίως της σχετικής διαφήμισης ή της επισήμανσης, εκτός αν ο πωλητής δεν γνώριζε ούτε όφειλε να γνωρίζει τη σχετική δήλωση.

Σύμφωνα δε με το άρθρο 537 ΑΚ, «ο πωλητής ευθύνεται ανεξάρτητα από υπαιτιότητά του αν το πράγμα, κατά το χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή, έχει πραγματικά ελαττώματα ή στερείται τις συνομολογημένες ιδιότητες, εκτός αν ο αγοραστής κατά τη σύναψη της σύμβασης γνώριζε ότι το πράγμα δεν

⁹⁶ Η πρώτη κύρια καινοτομία της τροποποίησης του ΑΚ αφορά ακριβώς την κατάργηση της εγγυητικής ευθύνης του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα ή έλλειψη συμφωνημένων ιδιοτήτων, η οποία εμφανιζόταν ως μια αντικειμενική ευθύνη, χωρίς να περιλαμβάνει την υποχρέωση παράδοσης πράγματος απαλλαγμένου ελαττωμάτων.

ανταποκρίνεται στη σύμβαση ή η μη ανταπόκριση οφείλεται σε υλικά που χορήγησε ο αγοραστής. Το ελάττωμα ή η έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας που διαπιστώνεται μέσα σε έξι (6) μήνες από την παράδοση του πράγματος τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά την παράδοση, εκτός αν τούτο δεν συμβιβάζεται με τη φύση του πράγματος που πουλήθηκε ή με τη φύση του ελαττώματος ή της έλλειψης». Εισάγεται, δηλαδή, τεκμήριο ύπαρξης του ελαττώματος στον κρίσιμο χρόνο της παράδοσης του αγαθού στον αγοραστή, στις περιπτώσεις που το ελάττωμα διαπιστώνεται εντός έξι μηνών από την παράδοση του πράγματος.

Επίσης, στο άρθρο για τα δικαιώματα του αγοραστή (540 ΑΚ) προβλέπεται ότι αυτός (αγοραστής) δικαιούται, στις περιπτώσεις ευθύνης του πωλητή για πραγματικό ελάττωμα ή για έλλειψη συνομολογημένης ιδιότητας, κατ' επιλογήν του: 1) να απαιτήσει, χωρίς επιβάρυνσή του, τη διόρθωση ή αντικατάσταση του⁹⁷ πράγματος με άλλο, εκτός αν μια τέτοια ενέργεια είναι αδύνατη ή απαιτεί δυσανάλογες δαπάνες, 2) να μειώσει το τίμημα ή 3) να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, ανεξάρτητα από οποιασδήποτε μορφής υπαιτιότητα του πωλητή, εκτός αν πρόκειται για επουσιώδες πραγματικό ελάττωμα. Τα δικαιώματα αυτά παρέχονται στον αγοραστή εναλλακτικά χωρίς ιεραρχική διαβάθμιση.

Αποζημίωση (άρθρο 543 ΑΚ) προβλέπεται αν κατά το χρόνο που ο κίνδυνος μεταβαίνει στον αγοραστή λείπει η συνομολογημένη ιδιότητα του πράγματος, αυτός δικαιούται, αντί για τα δικαιώματα του άρθρου 540, δηλ. διαζευκτικά, να απαιτήσει αποζημίωση για μη εκτέλεση της σύμβασης ή, σωρευτικά με τα δικαιώματα αυτά, να απαιτήσει αποζημίωση για τη ζημία που δεν καλύπτεται από την άσκησή τους. Το ίδιο ισχύει και σε περίπτωση παροχής ελαττωματικού πράγματος, η οποία οφείλεται σε πταίσμα του πωλητή.

Το πλαίσιο της ευθύνης συμπληρώνεται με την αντικατάσταση του άρθρου 332 ΑΚ για τις απαλλακτικές ρήτρες (συμφωνία για μη ευθύνη από πταίσμα): «Άκυρη είναι κάθε εκ των προτέρων συμφωνία με την οποία αποκλείεται ή περιορίζεται η ευθύνη από δόλο ή βαριά αμέλεια. Άκυρη είναι επίσης η εκ των προτέρων συμφωνία ότι δεν θα ευθύνεται ο οφειλέτης και για ελαφριά ακόμη αμέλεια, αν ο δανειστής βρίσκεται στην υπηρεσία του οφειλέτη ή η ευθύνη προέρχεται από την άσκηση επιχείρησης για την οποία προηγήθηκε παραχώρηση της αρχής. Το ίδιο ισχύει και αν η απαλλακτική ρήτρα περιέχεται σε όρο της σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης ή αν με τη ρήτρα απαλλάσσεται ο οφειλέτης από την ευθύνη για προσβολή αγαθών που απορρέουν από την προσωπικότητα και ιδίως της ζωής, της υγείας, της ελευθερίας ή της τιμής». Οι δύο

⁹⁷ Ο πωλητής οφείλει να πραγματοποιήσει τη διόρθωση ή την αντικατάσταση σε εύλογο χρόνο και χωρίς σημαντική ενόχληση του αγοραστή.

τελευταίες, ειδικότερες, περιπτώσεις μέχρι σήμερα συνάγονταν μόνο ερμηνευτικώς. Τέλος, με την παρ. 2 του άρθρ. 334 ΑΚ (ευθύνη από πταίσμα του προστηθέντος), απαγορεύθηκε η συννομολόγηση απαλλακτικών ρητρών για δόλο ή βαριά αμέλεια του προστηθέντος⁹⁸.

4.2.2. Συμβάσεις προσχώρησης και η προστασία από Γ.Ο.Σ

Ο νόμος 2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή μπορεί να εφαρμοσθεί και στις συμβάσεις που καταρτίζονται στο Διαδίκτυο. Η χρήση των ΓΟΣ στο διαδίκτυο γίνεται όλο και πιο συχνή, ακριβώς διότι οι ΓΟΣ εξυπηρετούν περισσότερο από οποιοδήποτε άλλο μόρφωμα την ταχύτητα των συναπτομένων δια του διαδικτύου συναλλαγών. Οι συμβάσεις αυτές καταρτίζονται είτε βάσει προσυντεταγμένων ηλεκτρονικών εγγράφων, ως συμβάσεις προσχωρήσεως είτε με προδιατυπωμένους Γενικούς Όρους Συναλλαγών. Οι ΓΟΣ περιέχονται στον κόμβο (server), όπου «στεγάζεται» ο επιχειρηματίας-προμηθευτής αγαθών και υπηρεσιών και ειδικότερα στην ιστοσελίδα του προμηθευτή ή στα e-mail, που αυτός μαζικά αποστέλλει, και αποτυπώνονται ευανάγνωστα σ' εμφανές μέρος ή επισημαίνονται σε link (σύνδεσμο). Ο αντισυμβαλλόμενος-χρήστης του διαδικτύου έχει μόνο την επιλογή της συμφωνίας ή της άρνησης της σύμβασης, γεγονός που υποδηλώνει την ανισορροπία ισχύος μεταξύ των συμβαλλομένων⁹⁹.

Σύμφωνα με το άρθρο 2 του Ν 2251/1994, τα εννοιολογικά χαρακτηριστικά των ΓΟΣ είναι α) να είναι συμβατικοί όροι, β) να έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων, γ) να προορίζονται να αποτελέσουν ομοιόμορφο περιεχόμενο μελλοντικών συμβάσεων και δ) να επιβάλλονται από τον έναν συμβαλλόμενο στον άλλον κατά την κατάρτιση της σύμβασής. Εφόσον, λοιπόν, γίνει δεκτή η ύπαρξη των ΓΟΣ σε μια διαδικτυακή σύμβαση, τίθεται το ζήτημα της ένταξής τους στη σύμβαση αυτή. Οι προϋποθέσεις εντάξεως των ΓΟΣ είναι *ιδίως* η υπόδειξη των ΓΟΣ και η εξασφάλιση δυνατότητας πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους από την πλευρά του καταναλωτή, ενώ η υπόδειξη προς τον καταναλωτή θα πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μην καταλείπει αμφιβολίες ότι η σύμβαση καταρτίζεται υπό συγκεκριμένους ΓΟΣ¹⁰⁰.

⁹⁸ Ο οφειλέτης ευθύνεται για το πταίσμα των προσώπων που χρησιμοποιεί για να εκπληρώσει την παροχή, όπως για δικό του πταίσμα. "Η ευθύνη αυτή μπορεί εκ των προτέρων να περιοριστεί ή να αποκλειστεί, εκτός αν συντρέχει κάποια από τις περιπτώσεις του άρθρου 332 ΑΚ."

⁹⁹ Βλ. *Ι. Καράκωστα*, «Δίκαιο και Internet – Νομικά ζητήματα του Διαδικτύου», 2001, σελ. 201-204 και του *ιδίου* «Η προστασία του καταναλωτή στην τραπεζική συναλλαγή», Σύμμεικτα Γεωργίου Κουμάντου, εκδ. Αντ.Σάκκουλα 2004, σελ. 335.

¹⁰⁰ Βλ. άρ. 2 παρ. 1 ν.2251/94 και σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ. 1 νομοσχεδίου για την τροποποίησή του: «Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης, τους αγνοούσε

Σε κάθε περίπτωση, δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή όροι που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Θεωρείται ότι ο όρος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν έχει διατυπωθεί εκ των προτέρων και ο καταναλωτής για το λόγο αυτό δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενο του¹⁰¹. Θα πρέπει, ταυτόχρονα, ο χρήστης – καταναλωτής να έχει τη δυνατότητα πραγματικής γνώσης του περιεχομένου τους και αυτό πρακτικά σημαίνει ότι ολόκληρο το κείμενο των ΓΟΣ θα πρέπει να βρίσκεται σε εμφανές – κεντρικό σημείο του ηλεκτρονικού εγγράφου ή να επισημαίνεται με «σύνδεσμο» (link)¹⁰². Οι ΓΟΣ θα πρέπει να είναι διατυπωμένοι στην ελληνική γλώσσα, εφόσον α) ο προμηθευτής είναι ελληνική επιχείρηση και απευθύνεται σε Έλληνες χρήστες-καταναλωτές κ α ι β) ο προμηθευτής έχει ως έδρα την Ελλάδα και ο χρήστης – καταναλωτής βρίσκεται και αυτός στην Ελλάδα, ασχέτως εάν γίνεται χρήση κόμβου (server) εγκατεστημένου σε μια τρίτη χώρα. Κατά το άρθρο 2 παρ. 3 εδ. α΄ του νομοσχεδίου για την τροποποίηση του ν.2251/94, οι ΓΟΣ θα πρέπει, επιπλέον, να διατυπώνονται κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί το νόημά τους.

Κατά την ερμηνεία των ΓΟΣ αναζητείται η αληθινή βούληση χωρίς προσήλωση στις λέξεις¹⁰³, ενώ η όλη σύμβαση ερμηνεύεται όπως απαιτεί η καλή

ανυπαίτιως, *ιδίως* όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους».

¹⁰¹ Βλ. και άρθρο 2 παρ. 1 εδ.β΄ Νομοσχεδίου για την τροποποίηση του ν.2251/94.

¹⁰² Βλ. *Ι. Καράκωστα*, «Βασικά ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στο διαδίκτυο», ΔΕΕ 5/2004, σελ. 500 και τις εκεί παραπομπές, καθώς και άρθρο 2 παρ. 3 ν.2251/94.

¹⁰³ Σε αντίθεση με το παραδοσιακό γνωστό στην Ελλάδα παλαιότερο μοντέλο, που είχε ως βάση την ανεξάρτητη βούληση των συναλλασσομένων, δηλ. της τράπεζας και του πελάτη της. Η θεμελιώδης αρχή της συμβατικής ελευθερίας του άρ. 361 ΑΚ οδηγούσε αναπόφευκτα στην υποχρέωση τήρησης των ανειλημμένων συμβατικών υποχρεώσεων, γνωστή ως *pacta sunt servanda*, ενώ τα ελληνικά δικαστήρια έως το έτος 2000 έμοιαζαν να «αγνοούν» το ν.2251/94, αντί να τον λαμβάνουν υπ'όψιν *αυτεπαγγέλτως* και συνέχιζαν να εκδίδουν αποφάσεις με μόνη αναφορά στις παραδοσιακές ρήτρες του αστικού δικαίου, απορρίπτοντας συνήθως και, μάλιστα, πολλές φορές ανατιολόγητα την ένσταση του άρ. 281 Α.Κ. (βλ. και *Β. Δούβλη* «Ο δικαστικός έλεγχος λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές», ΕΤρΑΞΧρΔ, 1999, σελ. 8-9, 16). Βλ. *υπ'αρ. 412/1999 απόφ. ΑΠ* (ΝοΒ 48, 2000, σελ. 1114 επ.) με την οποία αναιρέθηκε η *υπ'αρ. 4504/1997 απόφαση* του ΕφΑθ, καθώς και *υπ'αρ. 6296/1998 ΠΠρ Αθηνών* (αδημοσίευτη) που αφορά αλληλόχρεο λογαριασμό και τη δυνατότητα έκδοσης διαταγής πληρωμής με απλό φωτοαντίγραφο της σύμβασης, που, όμως, εξαφανίστηκε με την *υπ'αριθ. 2919/2005 απόφαση* του ΕφΑθ (αδημοσίευτη), με την οποία έγινε δεκτός ισχυρισμός της καταναλωτή – εκκαλούσας ότι η προμηθευτής - εφεσίβλητη τράπεζα, προκειμένου να εκδώσει διαταγή πληρωμής, δεν επισύναψε στην αίτησή της επικυρωμένο αντίγραφο της συμβάσεως πιστώσεως δι'ανοικτού λογαριασμού, αλλά απλό φωτοαντίγραφο μόνο του 1^{ου} φύλλου, στο οποίο μάλιστα δεν διαλαμβάνεται συμφωνία των διαδίκων, ότι η κίνηση του λογαριασμού και το κατάλοιπο μπορεί να αποδειχθούν και από αποσπάσματα των βιβλίων της αιτούσας την έκδοση διαταγής πληρωμής τράπεζας, στα οποία έχει καταχωρισθεί ο λογαριασμός, συνεπώς δεν αποδεικνύεται ούτε η κατάρτιση και το (πλήρες) περιεχόμενο της επικαλουμένης συμβάσεως, ούτε το κατάλοιπο του υφισταμένου μεταξύ των διαδίκων ανοικτού λογαριασμού. Βλ. σχετικά και την *υπ'αρ. 430/2005 απόφ. ΑΠ*, με την οποία κρίθηκε ότι «η συμφωνία μεταξύ Τράπεζας και δανειολήπτη, με την οποία συμφωνείται, ότι το ύψος της οφειλής του τελευταίου προς την πρώτη θα αποδεικνύεται από το «απόσπασμα» των εμπορικών βιβλίων της Τράπεζας είναι έγκυρη και δεν στερεί τον πιστούχο – οφειλέτη του

πίστη, λαμβανομένων υπόψη και των συναλλακτικών ηθών (άρθρα 173 και 200 ΑΚ), ενώ, σύμφωνα με την αρχή της διαφάνειας, οι ΓΟΣ πρέπει να παρουσιάζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών κατά τρόπο ορισμένο, ορθό και σαφή («αρχή της διαφάνειας», η οποία πρέπει να διέπει τη διατύπωση των όρων)¹⁰⁴. Μία πρώτη προσπάθεια ελέγχου των ΓΟΣ στο χώρο των συμβάσεων της καταναλωτικής πίστης έγινε με την απόφαση 3356/1997 του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, το οποίο έκρινε ότι έντυπος όρος που επιτρέπει στην Τράπεζα να χρεώνει τις πιστωτικές κάρτες των πιστοληπτών χωρίς παραστατικά δελτία υπογεγραμμένα από τους ίδιους είναι άκυρος, αφού το βάρος απόδειξης αντιστρέφεται εις βάρος του καταναλωτή. Η πρωτοβάθμια απόφαση επικυρώθηκε από την υπ' αριθ. 2319/1999 απόφαση του Εφετείου Αθηνών και με την υπ' αριθ. 589/2001 απόφαση του Αρείου Πάγου. Το ανώτατο δικαστήριο επανέλαβε ότι, εφόσον σύμβαση έκδοσης πιστωτικής κάρτας είναι διατυπωμένη σε μορφή ΓΟΣ βάσει του ν.2251/1994, δεν μπορεί να περιέχεται σε αυτήν ρήτρα που προβλέπει αντιστροφή του βάρους απόδειξης, κατά τρόπο ώστε ο κάτοχος της κάρτας να πρέπει να αποδείξει ότι αυτός δεν έχει προκαλέσει τη συγκεκριμένη συναλλαγή μέσω τηλεφώνου ή διαδικτύου.

δικαιώματος ανταπόδειξης...Μη καταχρηστικός ο Γ.Ο.Σ. κατά το μέρος που προβλέπει ότι το απόσπασμα από τα βιβλία της Τράπεζας θα αποτελεί πλήρη απόδειξη κατά του οφειλέτη για το υπόλοιπο που θα οφείλεται». Για τον ανατοκισμό των οφειλόμενων τόκων επί αλληλόχρεου λογαριασμού, όταν υπάρχει συμφωνία περί ανατοκισμού των τόκων υπερημερίας και μετά το κλείσιμο αυτού (μη αρκούσης της μονομερούς δήλωσης της Τράπεζας), βλ. σχετ. απόφ. ΑΠ υπ' αρ. 578/2006 (<http://www.dsa.gr/index.phtml?url=nomology&id.gr>) και ΕφΑρ. υπ' αρ. 53/2005 (ΝοΒ 2005, σελ. 1128 επ.). Αντίθετα, όταν δεν προκύπτει από την σύμβαση δανείου ότι συνομολογήθηκε συμφωνία περί ανατοκισμού οφειλόμενων τόκων, κρίθηκε ότι ο ανατοκισμός είναι μη νόμιμος, ενώ αντισυνταγματική κρίθηκε και η διάταξη του άρθρου 30 παρ. 8 εδ. τελευταίο του ν. 2789/2000 κατά την οποία «καταβληθέντα οποτεδήποτε ποσά, ανεξαρτήτως ύψους, από τους οφειλέτες ή τρίτους είτε εκουσίως, είτε κατόπιν συμφωνίας, είτε οποιαδήποτε ρύθμισης, είτε συνεπεία διαδικασιών ατομικής ή συλλογικής εκτέλεσης δεν αναζητούνται σε καμία περίπτωση και για καμία αιτία» ως αντικείμενη στα άρθρα 2 παρ. 1 και 17 παρ. 2 του Συντάγματος, αλλά και στο άρθρο 1 του Πρώτου Προσθέτου Πρωτοκόλλου της Ευρωπαϊκής Σύμβασης (ΕΣΔΑ) (βλ. ΕφΑθ. 3365/2003 αδημοσίευτη). Σύμφωνα είναι και η 297/2004 ΜΠρΗρ για την αντισυνταγματικότητα της ως άνω διάταξης με υποχρέωση της τράπεζας, στη συγκεκριμένη περίπτωση να επιστρέψει στην δανειολήπτρια το ποσό των 44.000 € που είχε επί πλέον καταβάλει. Επίσης, με την τελευταία αυτή απόφαση το Δικαστήριο δέχθηκε ότι στην συνολική οφειλή, δεν προστίθενται έξοδα, τόκοι, ΕΦΤΕ, εισφορές και επιβαρύνσεις διάφορων νόμων που οι τράπεζες πλήρωσαν στο Δημόσιο για λογαριασμό των δανειοληπτών. Ο όρος, όμως, της δανειακής σύμβασης που επιτρέπει τον ανά τρίμηνο ανατοκισμό, *ακόμη κι αν τον αποδέχθηκε ο πιστούχος – καταναλωτής*, είναι άκυρος ως καταχρηστικός, διότι η τράπεζα σ' αυτή την περίπτωση λαμβάνει ωφελήματα δυσανάλογα των παροχών της (βλ. απόφαση υπ' αρ. 5467/2002 ΜΠρΑθ, ΝοΒ 51/2003, σελ. 1659 επ.). Τέλος, ο Γ.Ο.Σ. που προβλέπει την εφάπαξ επιβάρυνση ύψους σχεδόν 1% επί του ποσού του δανείου που επιβάλει η τράπεζα κατά τη σύναψη των δανείων στους καταναλωτές – δανειολήπτες ως «έξοδα χρηματοδότησης» και «έξοδα φακέλου», ή άλλως «διαχειριστικά έξοδα», κρίθηκε καταχρηστικός (βλ. απόφ. Ειρ.Αθ. υπ' αρ. 726/2004 ΔΕΕ 1/2005 σελ.74) τόσο κατά το άρθρο 178 ΑΚ όσο και κατά το άρ. 2 ν. 2251/94, γιατί παραβιάζει την αρχή της διαφάνειας (με υποχρέωση της τράπεζας να επιστρέψει τα χρήματα που εισέπραξε σε εφαρμογή του παραπάνω όρου). Βλ. και *Ι. Καρακώστα* «Η Προστασία του Καταναλωτή στην Τραπεζική Συναλλαγή», Σύμ. Γ.Κουμάντου 2004, σελ. 325 επ.

¹⁰⁴ Βλ. ΑΠ 296/2001 ΝοΒ 50, 2002, σελ. 332, ΑΠ 1030/2001 ΝοΒ 50, 2002, σελ. 349 (351) και ΑΠ 1219/2001 ΝοΒ 50, 2002, σελ. 354, καθώς και ΕιρΑθ 2175/2004, 726/2004 ΔΕΕ 1/2005 σελ.74 και ΔΕΕ 2/2005 σελ 200, αντίστοιχα.

Με την υπ'αρ. 1219/2001 απόφαση ΑΠ (NoB 50/2002, σελ. 354), κρίθηκαν ως καταχρηστικοί (*άκυροι*) οι εξής Γ.Ο.Σ. τράπεζας: **α)** Ο όρος που επιτρέπει στην τράπεζα την επιβολή εξόδων κίνησης σε περίπτωση που ο λογαριασμός δεν εμφανίζει υπόλοιπα πάνω από το καθοριζόμενο από την τράπεζα κατώτατο κάθε φορά όριο, **β)** ο όρος που προβλέπει ευθύνη του κατόχου πιστωτικής κάρτας από την παράνομη χρήση της και μετά την εκ μέρους του αναγγελία της κλοπής ή απώλειας χωρίς υπαίτια βραδύτητα (και σε περίπτωση ασάφειας του νόμου για την ευθύνη του και σε περίπτωση έλλειψης υπαιτιότητας ως προς την έγκαιρη γνωστοποίηση στην τράπεζα της κλοπής ή της απώλειας)¹⁰⁵, **γ)** η συμφωνία για επιτόκια που υπερβαίνουν τα ανώτατα όρια των επιτοκίων εξωτραπεζικών συναλλαγών¹⁰⁶, **δ)** η ρήτρα που επιτρέπει στην τράπεζα τη μεταβολή μονομερώς του επιτοκίου χωρίς καθορισμό των κριτηρίων με βάση τα οποία η τράπεζα νομιμοποιείται να προβαίνει στη μεταβολή, εφόσον αυτά είναι εύλογα¹⁰⁷, **ε)** ο όρος που παρέχει δυνατότητα υπολογισμού προμήθειας στην τράπεζα επί δανείων των οποίων το επιτόκιο ορίζεται ελεύθερα, **στ)** *η ρήτρα αποκλειστικής αρμοδιότητας δικαστηρίου χωρίς εύλογη αιτία*, **ζ)** όροι με τους οποίους επιχειρείται η δημιουργία πλάσματος ή αμάχητου τεκμηρίου ότι ο καταναλωτής προέβη με τη συμπεριφορά του (συνήθως μη αντίδρασή του) σε δήλωση ορισμένου περιεχομένου¹⁰⁸. Άκυρος κρίθηκε και ο τυποποιημένος όρος, που καθορίζει την προμήθεια ανάληψης

¹⁰⁵ Η επίρριψη στον κάτοχο οποιασδήποτε υποχρέωσης ή ζημίας, που θα προκύψει από τη χρήση της κάρτας από οποιονδήποτε και με οποιονδήποτε τρόπο, και η ανατεθείσα υποχρέωση σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας ή παράνομης ή αντικανονικής χρήσης να ενημερώσει ο κάτοχος αμέσως την τράπεζα τηλεφωνικά και γραπτά, άλλως ευθύνεται έναντι της Τράπεζας για κάθε ζημία που θα προκύψει, κρίθηκε απαγορευμένη ως άκυρη.

¹⁰⁶ Η συμφωνία για χρέωση του λογαριασμού με συμβατικό τόκο στις περιπτώσεις τμηματικών εξοφλήσεων, ο οποίος καθορίζεται εκάστοτε από την Τράπεζα, κρίθηκε παράνομη κατά 281 ΑΚ, καθώς πρόκειται για συμφωνία τραπεζικού επιτοκίου υψηλότερου από το διοικητικώς καθοριζόμενο μέγιστο εξωτραπεζικό επιτόκιο ενήμερης οφειλής. Ρήτρα περί αναπροσαρμογής κρίθηκε καταχρηστική λόγω αδιαφάνειας, αφού δεν αναφέρει με ποια εύλογα κριτήρια είναι δυνατή η αναπροσαρμογή.

¹⁰⁷ Η ρήτρα περί αναπροσαρμογής κρίθηκε καταχρηστική λόγω αδιαφάνειας, αφού δεν αναφέρει με ποια εύλογα κριτήρια είναι δυνατή η αναπροσαρμογή. Επίσης, η επιβάρυνση για τη χορήγηση κάρτας με την εκάστοτε ισχύουσα ετήσια συνδρομή, η οποία υπόκειται σε αναπροσαρμογές κατά την κρίση της Τράπεζας κρίθηκε άκυρη συμφωνία, καθώς οι ρήτρες μονομερούς από τον προμηθευτή αναπροσαρμογής της αντιπαροχής θεωρούνται αδιαφανείς, καθώς δεν καθορίζουν τα ειδικά και εύλογα κριτήρια. Τέλος, ο γενικός όρος που καθορίζει ότι ο σχετικός τόκος θα μεταβάλλεται από την Τράπεζα και ο κάτοχος θα ενημερώνεται για το ύψος του με τον μηνιαίο λογαριασμό που θα του αποστέλλεται, κρίθηκε άκυρος, καθώς δεν θεμελιώνεται σοβαρός λόγος για την αναπροσαρμογή ούτε προβλέπεται η υποχρέωση της Τράπεζας να ενημερώνει τον καταναλωτή και το συναφές δικαίωμα του καταναλωτή να μην δεχθεί την αύξηση εξοφλώντας την οφειλή με το προηγούμενο επιτόκιο.

¹⁰⁸ Η συναγωγή τεκμηρίου για αποδοχή των εγγραφών, που έγιναν, και αναγνώριση του χρεωστικού υπολοίπου, εφόσον μέσα σε είκοσι (20) μέρες από την λήψη του μηνιαίου λογαριασμού ο κάτοχος δεν αμφισβητήσει το ποσό ή δεν προβάλλει τις αντιρρήσεις του, και η περαιτέρω συναγωγή τεκμηρίου παραλαβής του μηνιαίου λογαριασμού, εφόσον μέσα στον επόμενο ημερολογιακό μήνα δεν ειδοποιηθεί γραπτά με απόδειξη την τράπεζα, κρίθηκε άκυρος, κατά μεν το 1^ο σκέλος γιατί θεμελιώνει άκυρη απαλλαγή του προμηθευτή, άλλως πολύ σύντομη προθεσμία έγερσης των αξιώσεων, ενώ κατά το 2^ο σκέλος ως καταχρηστικός.

μετρητών στο 3% επί του ποσού ανάληψης με ελάχιστο ποσό προμήθειας τις 500 δραχμές. Η συμφωνία για χρέωση του λογαριασμού με συμβατικό τόκο στις περιπτώσεις τμηματικών εξοφλήσεων, ο οποίος καθορίζεται εκάστοτε από την Τράπεζα, κρίθηκε παράνομη κατά 281 ΑΚ, καθώς πρόκειται για συμφωνία τραπεζικού επιτοκίου υψηλότερου από το διοικητικώς καθοριζόμενο μέγιστο εξωτραπεζικό επιτόκιο ενήμερης οφειλής, ενώ η ρήτρα περί αναπροσαρμογής κρίθηκε καταχρηστική λόγω αδιαφάνειας, αφού δεν αναφέρει με ποια εύλογα κριτήρια είναι δυνατή η αναπροσαρμογή.

Σε σχέση με τις ρήτρες μονομερούς αναπροσδιορισμού του επιτοκίου που συνοδεύουν τη συμφωνία περί κυμαινόμενου (βλ. ανωτέρω υπό στοιχ. δ'), καταρχήν δεν είναι καταχρηστικές, εφόσον για την αύξηση του τόκου υφίσταται βάσιμος λόγος και η αύξηση αυτή ανταποκρίνεται στην ανάγκη εκ των προτέρων καθορισμού ορισμένων εύλογων για τον καταναλωτή κριτηρίων. Κατά την αναπροσαρμογή πρέπει να λαμβάνονται επαρκώς υπόψη τα εύλογα συμφέροντα του αντισυμβαλλομένου και οι συνθήκες της αγοράς και του ανταγωνισμού, ώστε ο προσδιορισμός του ύψους να γίνεται κατά δίκαιη κρίση¹⁰⁹.

Σε σχέση με τον όρο, σύμφωνα με τον οποίο, αρμόδια για κάθε επίλυση διαφοράς είναι τα δικαστήρια Αθηνών (βλ. ανωτέρω υπό στοιχ. στ'), αυτός κρίθηκε άκυρος, καθώς με τον όρο αυτό η Τράπεζα επιχειρεί τη συγκέντρωση όλων των διαφορών της στην Αθήνα, όπου έχει οργανωμένη νομική υπηρεσία, με την επιπλέον επισήμανση της εξοικονόμησης χρόνου και χρήματος, ενώ από την άλλη πλευρά ο απλός καταναλωτής μπορεί να υποχρεωθεί να διεξαγάγει δικαστικό αγώνα πολύ μακριά από την κατοικία του, οπότε και προκρίθηκε η περιφρούρηση του συμφέροντος του καταναλωτή. Ομοίως απεφάνθη και το ΔΕΚ στην απόφαση της 27.6.2000 στην υπόθεση C-240/98 έως C-244/98¹¹⁰. Πρόσφατα δε κρίθηκε σε περίπτωση παροχής επενδυτικών υπηρεσιών από χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, ότι η ρήτρα αποκλειστικής δωσιδικίας δικαστηρίου ευρισκόμενου σε χώρα διαφορετική από αυτήν του αποδέκτη – καταναλωτή, δεν είναι δεσμευτική για τα συμβαλλόμενα μέρη, διότι οι ρήτρες τέτοιου είδους είναι *prima facie* άδικες, λόγω ανισότητας της διαπραγματευτικής ισχύος των μερών¹¹¹, ενώ ανάλογες προβλέψεις για τη δωσιδικία

¹⁰⁹ Βλ. Γ. Παπαϊωάννου, «Τραπεζικά επιτόκια και έλεγχος καταχρηστικότητας γενικών όρων συναλλαγών», ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ 2003, σελ. 65.

¹¹⁰ Βλ. *ΧρΙΔ* 2001, σελ. 136 επ.

¹¹¹ Ειδικότερα το αγγλικό δικαστήριο, το οποίο εξέτασε το κύρος υπογεγραμμένης στην Ελλάδα σύμβασης παροχής επενδυτικών υπηρεσιών μεταξύ φυσικού προσώπου – καταναλωτή, που κατοικεί στην Ελλάδα, και τραπεζικού οργανισμού με έδρα την Αγγλία, έκρινε ότι αποτελεί βάρος και δαπάνη για τον εκάστοτε καταναλωτή να προβαίνει σε δικαστικές ενέργειες εκτός της κατοικίας του, όπως επίσης να αντιδικεί σε γλώσσα που δεν είναι η μητρική του. Η ανισότητα της διαπραγματευτικής δύναμης των μερών ισοδυναμεί με αθέτηση της αρχής της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών.

διακρατικών διαφορών με καταναλωτές περιέχονται στον Κανονισμό 44/2001 του Συμβουλίου.

Σύμφωνα, επίσης, με την υπ' αριθ. 430/2005 απόφαση του Αρείου Πάγου για σύμβαση τραπεζικού δανείου, κρίθηκε αμετάκλητα ότι α) ο ΓΟΣ που προβλέπει, ότι οι τόκοι υπολογίζονται με βάση έτος 360 ημερών είναι καταχρηστικός και β) ο όρος που επιτρέπει στην Τράπεζα να εισπράττει αποζημίωση στην περίπτωση προεξόφλησης του δανείου, χωρίς, ωστόσο, να γίνει επίκληση της ύπαρξης ζημίας από την εν λόγω προεξόφληση είναι καταχρηστικός. Με την πρόσφατη αυτή απόφαση του ΑΠ διαφαίνεται ότι υπάρχουν δύο βασικοί άξονες ελέγχου της καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ: αφενός μεν το κριτήριο «της διατάραξης των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων των μερών», που απορρέει ευθέως από τη γραμματική διατύπωση της γενικής ρήτρας του άρθρου 2 παρ. 6 του ν. 2251/1994, δηλ. *η αρχή της μη ουσιώδους διατάραξης της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων και αφετέρου η αρχή της διαφάνειας*, η οποία δεν αναφέρεται μεν ρητά στο ν. 2251/94, προκύπτει, όμως, από τη συστηματική και τεολογική ερμηνεία τόσο της γενικής αυτής ρήτρας, όσο και των επιμέρους περιπτώσεων της παρ. 7 του άρ. 2 του ως άνω νόμου¹¹². Ο Άρειος Πάγος δέχθηκε, στην συγκεκριμένη υπόθεση, και ως νόμιμη την επιβολή της εισφοράς του ν.128/1975¹¹³ στο δανειολήπτη, ενώ επισήμανε ότι ο ΓΟΣ *μπορεί να ελεγχθεί μόνο από άποψη διαφάνειας, ιδίως όταν επιβάλλεται χωρίς προηγούμενη επαρκή ενημέρωση ή κατά τρόπο κεκαλυμμένο*. Εφόσον όμως, εν προκειμένω, στο σχετικό Γ.Ο.Σ. γίνεται ειδική αναφορά για τη χρέωση του δανειολήπτη και με την εισφορά του ν. 128/1975 προσδιοριζόμενη σε ποσοστό επί τοις εκατό, οι απαιτήσεις διαφάνειας και ενημέρωσης έχουν ικανοποιηθεί, χωρίς να συντρέχει άλλος λόγος για την

Βλ. *Ι. Καράκωστα* «Η Προστασία του Καταναλωτή στην Τραπεζική Συναλλαγή», [ό.π.], σελ. 328 και τις εκεί παραπομπές.

¹¹² Βλ. *Γ. Δέλλιο*, «Νομολογιακές εξελίξεις σχετικά με τον έλεγχο του περιεχομένου των όρων τραπεζικών πιστωτικών συμβάσεων», ΕπισκΕΔ 2005, σελ. 5.

¹¹³ Πρόκειται για εισφορά που επιβλήθηκε ύστερα από τη σύμβαση της 19.3.1962 μεταξύ της Τράπεζας της Ελλάδος αφενός και των Τραπεζών αφετέρου (Εθνικής, Ιονικής και Λαϊκής, Εμπορικής πίστεως και Τράπεζας Μετοχικού Ταμείου Στρατού, αρχικά, στην οποία προσχώρησαν αργότερα όλες οι τράπεζες που λειτουργούν στην Ελλάδα), με την οποία συμφωνήθηκε η δημιουργία κοινού λογαριασμού στην Τράπεζα της Ελλάδος, χρηματοδοτούμενου από κάθε συμβαλλόμενη τράπεζα με το 5% του μέσου όρου των ετήσιων πιστώσεών της. Προς ενίσχυση του λογαριασμού αυτού, με το άρ. 1 παρ. 3 εδ. α' του ν.128/1975, επιβάλλεται από το έτος 1976 εισφορά, που βαρύνει τα πάσης φύσεως λειτουργούντα στην Ελλάδα πιστωτικά ιδρύματα. Από το γεγονός ότι η διάταξη αυτή αναφέρεται στα «υπόλοιπα των χορηγούμενων πάσης φύσεως δανείων ή πιστώσεων» και αφορά το μέσο ετήσιο ύψος των «μηνιαίων υπολοίπων» των χορηγούμενων γενικά πιστώσεων, συνάγεται πως και οι καθυστερούμενοι τόκοι ληξιπρόθεσμων δόσεων δανείων ή κάθε άλλου είδους πιστώσεων αποτελούν «πιστώσεις» και συνεπώς υπόκεινται στην πιο πάνω εισφορά. Βλ. *Ι. Πιτσιρίκο*, «Γενικοί Όροι Τραπεζικών Συμβάσεων περί εξόδων προεξόφλησης, εξόδων χρηματοδότησης και εισφοράς του ν. 128/1975», ΔΕΕ 6/2004, σελ. 638.

απαγόρευση της σχετικής ρήτρας. Η αιτιολογία, όμως, του ΑΠ¹¹⁴ σχετικά με τη χρέωση του δανειολήπτη και με την εισφορά του ν.128/1975 προσδιοριζόμενη σε ποσοστό επί τοις εκατό (σήμερα 0,6 % ετησίως), χωρίς να συντρέχει άλλος λόγος για την απαγόρευση της ρήτρας αυτής, δεν δύναται να θεωρηθεί επαρκής, σύμφωνα με μια άποψη, διότι, σύμφωνα με την αρχή της διαφάνειας και εν όψει της αντίθετης γραμματικής διατύπωσης του άρ. 1 παρ. 3 του ν. 128/1975, θα έπρεπε να εξετάζεται *ad hoc* κατά πόσο από τη διατύπωση της επίμαχης ρήτρας προκύπτουν οι ιδιαίτεροι λόγοι που επιβάλλουν τη συμβατική αυτή μετακύλιση στο δανειολήπτη, το συνολικό ύψος της επιβάρυνσής του καθώς και τα κριτήρια με βάση τα οποία υπολογίζεται η επιβάρυνση αυτή, έτσι ώστε ο μέσος δανειολήπτης – καταναλωτής να μπορεί να αντιλαμβάνεται με σαφήνεια τα καθοριστικά αυτά στοιχεία¹¹⁵. Αντίθετα, σύμφωνα με άλλη άποψη, η εισφορά του άρ. 1 παρ. 3 ν.128/75 καθορίζεται επακριβώς στο νόμο, υπολογίζεται με βάση ορισμένο συντελεστή, που καθορίζεται από τον ίδιο το νομοθέτη και γι' αυτό είναι γνωστός και διαφανής σε όλους, συνεπώς η μετακύλιση της εισφοράς αυτής στον πελάτη – δανειολήπτη – καταναλωτή, δεν προσκρούει ούτε στο άρ. 1 παρ. 3 του ν.128/1975 ούτε συνιστά καταχρηστικό και άκυρο ΓΟΣ κατά τις διατάξεις του ν.2251/1994 και η σχετική συμφωνία στη δανειακή σύμβαση είναι νόμιμη¹¹⁶.

Σχετικά δε με δικαστικές αποφάσεις επί συλλογικών αγωγών, αυτές δεν παράγουν «δεδικασμένο» και δεν έχουν άνευ ετέρου δεσμευτική ισχύ έναντι πάντων, ενόψει του άρ. 20 παρ. 1, σε συνδυασμό με το άρ. 25 παρ. 1, του άρθρου 4 παρ. 1 Συντάγματος και του άρθρου 6 παρ. 1 ΕΣΔΑ και, εάν Γ.Ο.Σ ενός πιστωτικού ιδρύματος κριθούν καταχρηστικοί με δικαστική απόφαση επί συλλογικής αγωγής, η

¹¹⁴ Ο Άρειος Πάγος δέχθηκε με την ως άνω υπ' αριθ. 430/2005 απόφασή του ότι η μετακύλιση της εισφοράς του ν.128/1975 στον καταναλωτή, δεν είναι παράνομος ΓΟΣ. Από τη γραμματική διατύπωση της διάταξης της παρ.3 του άρθρου 1 ν.128/1975, «δεν προκύπτει η θέσπιση απαγορευτικού με την παραπάνω έννοια, κανόνα δικαίου. Με την παραπάνω διατύπωση ο νόμος ορίζει την επιβολή της εισφοράς και το υπόχρεο να την καταβάλει, πρόσωπο, χωρίς όμως να ορίζει ούτε την υποχρεωτική μετακύλισή του ούτε όμως και την απαγόρευση μετακύλισης του. Συμπερασματικά από τα παραπάνω προκύπτει, ότι από το ν.128/1975 ούτε προβλέπεται ρητά ως συμβατικά δυνατή αλλά ούτε και απαγορεύεται η συμβατική μετακύλιση της εισφοράς που θεσπίζεται με το νόμο αυτό. Η ρυθμιστική ισχύς του ως άνω νόμου εξαντλείται στον καθορισμό του υποχρέου έναντι του Δημοσίου, προσώπου στα πλαίσια της έννομης σχέσης που ιδρύεται με τη σχετική διάταξη και αφορά επομένως αποκλειστικά την (κάθετη) σχέση μεταξύ Κράτους και πιστωτικών ιδρυμάτων και όχι την (οριζόντια) σχέση μεταξύ πιστωτικών ιδρυμάτων και δανειοληπτών. Εξάλλου και υπό το καθεστώς ελεύθερης διαμόρφωσης των επιτοκίων, η Τράπεζα της Ελλάδος επέβαλε την υποχρέωση για ξεχωριστή αναφορά της σχετικής επιβάρυνσης με αποφάσεις της (ΠΔ/ΤΕ 1969/1991 και 2501/2002). Η ΠΔ/ΤΕ 2501/2002, στο άρθρο Β2 αυτής επεκτείνει την υποχρέωση ενημέρωσης του πελάτη από την Τράπεζα και στην επιβολή «ειδικών εισφορών» και η εισφορά του ν.128/1975 είναι μια τέτοια ειδική εισφορά».

¹¹⁵ Βλ. *Χρυσ. Τσενέ*, «Αρχή της διαφάνειας και έλεγχος καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ.», *Συνήγορος* 51/2005, σελ. 30-32.

¹¹⁶ Βλ. *Ι. Πιτσιρίκο*, [ό.π.], σελ. 638-640.

επίδραση των κρίσεων της για τη διαμόρφωση συναφών Γ.Ο.Σ που υιοθετούν άλλα πιστωτικά ιδρύματα, πρέπει να έχει πρωτίστως ως όχημα θεσμούς εποπτείας, διαμεσολάβησης και διαβούλευσης, όπως είναι ιδίως η Τράπεζα της Ελλάδος, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Μεσολαβητής Τραπεζικών και Επενδυτικών Υπηρεσιών¹¹⁷. Σύμφωνα δε με τις επιχειρούμενες τροποποιήσεις του νόμου 2251/1994 (νομοσχέδιο, άρθρο 2 παρ. 7 εδ. λγ'), *καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που «περιλαμβάνουν όρους που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις»*. Συνεπώς, προβλέπεται η κατάργηση από τις τραπεζικές συμβάσεις όλων των ως άνω όρων που έχουν αμετάκλητα κριθεί καταχρηστικοί, ενώ, επιπρόσθετα, με το νέο εδάφιο λβ' της παρ. 7 του άρ. 2 του νομοσχεδίου, *καταχρηστικοί είναι και οι όροι, οι οποίοι προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς να υποχρεούται ο τελευταίος να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη*.

Όροι που συμφωνήθηκαν ύστερα από διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλομένων (ειδικοί όροι) είναι επικρατέστεροι από τους αντίστοιχους γενικούς όρους, ενώ κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή, ενώ ΓΟΣ που έχουν ως αποτέλεσμα τη διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται, αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης¹¹⁸. Ως μέτρο δε ελέγχου της διατάραξης της ισορροπίας αυτής χρησιμεύει κάθε φορά το ενδοτικό δίκαιο που ισχύει για τη συγκεκριμένη σύμβαση. Τα συμφέροντα, η διατάραξη της ισορροπίας των οποίων σε βάρος του καταναλωτή μπορεί να χαρακτηρίσει ένα γενικό όρο άκυρο ως καταχρηστικό, πρέπει να είναι ουσιώδη, η δε διατάραξη αυτή πρέπει να είναι ιδιαίτερα σημαντική σύμφωνα με τις αρχές της καλής πίστεως. Προς τούτο λαμβάνονται υπόψη τα συμφέροντα των συμβαλλομένων, στη συγκεκριμένη σύμβαση, μερών και εξετάζεται ποιο είναι το συμφέρον του προμηθευτή προς

¹¹⁷ Βλ. Γ. Παπαδημητρίου «Το Σύνταγμα και η επέκταση των αποτελεσμάτων που παράγουν οι δικαστικές αποφάσεις επί των συλλογικών αγωγών, τις οποίες ασκούν ενώσεις καταναλωτών, ιδίως στην περίπτωση των γενικών όρων τραπεζικών συναλλαγών» (γνωμοδότηση), Δ 36/2005, σελ. 1141, ο οποίος θεωρεί ότι «η παρέμβαση του νομοθέτη πρέπει να αποτελεί το *ultimum refugium* και να επιχειρείται με φειδώ και αυτοσυγκράτηση».

¹¹⁸ Βλ. άρ. 2 παρ. 4, 5 και 6 ν.2251/94.

διατήρηση του συγκεκριμένου όρου που ελέγχεται και ποιο εκείνο του καταναλωτή προς κατάργησή του. Δηλαδή ερευνάται, ποιες συνέπειες θα είχε η διατήρηση ή κατάργηση του όρου για κάθε πλευρά, πώς θα μπορούσε κάθε μέρος να εμποδίσει την επέλευση του κινδύνου που θέλει ν' αποτρέψει ο συγκεκριμένος γενικός όρος και πώς μπορεί κάθε μέρος να προστατευθεί από τις συνέπειες της επέλευσης του κινδύνου με δικές του ενέργειες¹¹⁹.

Τροποποίηση, αναφορικά με την αυξημένη ισχύ των «ειδικών όρων», επέρχεται με το πρόσφατο νομοσχέδιο, το οποίο προβλέπει ως προϋπόθεση ότι οι ειδικοί όροι για να υπερισχύουν των γενικών, θα πρέπει να είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή. Συγκεκριμένα στην παρ. 4 του άρ. 2 του νομοσχεδίου προβλέπεται ότι «όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλομένων (ειδικοί όροι) υπερισχύουν των αντίστοιχων γενικών όρων, *εφόσον είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή*». Επιπρόσθετα, διευκρινίζεται ότι «το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιου όρου ή για έναν μεμονωμένο όρο υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση, δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο της σύμβασης, εάν από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει ότι πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης». Τέλος, σημαντική είναι και η ειδική πρόβλεψη ότι το βάρος απόδειξης, ότι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση, φέρει ο προμηθευτής (άρ. 2, παρ. 4 εδ. γ'), ενώ άκυροι ως καταχρηστικοί είναι και οι όροι που αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή *ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα ή προβλέπουν ορισμένα αποδεικτικά μέσα ή αποκλείουν το δικαίωμα ανταπόδειξης* (τροποποίηση νομοσχεδίου, άρ. 2 παρ. 7 εδ. κζ') .

4.2.3. Η Οδηγία 97/7/ΕΚ για τις συμβάσεις από απόσταση, όπως τροποποιήθηκε από τις οδηγίες 2002/65/ΕΚ και 2005/29/ΕΚ.

Η γενικότερη ανησυχία για την προστασία των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών στο νέο περιβάλλον της έντονης και συχνά αυθαίρετης εισβολής της επιχειρηματικής δραστηριότητας στον ιδιωτικό βίο, μέσω του διαδικτύου, σε συνδυασμό με την έλλειψη προσωπικής επαφής με τον προμηθευτή, στόχος του οποίου είναι συχνά να «υφαρπάξει» τη δικαιοπρακτική ανταπόκριση του καταναλωτή, καθώς και η συνακόλουθη αδυναμία φυσικής εξέτασης του αγαθού ή της υπηρεσίας, οδήγησε στην ανάληψη νομοθετικών πρωτοβουλιών σε ευρωπαϊκό και στη συνέχεια σε εθνικό επίπεδο¹²⁰. Η ρύθμιση των συμβάσεων από απόσταση επιχειρήθηκε αρχικά με την Οδηγία 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του

¹¹⁹ Βλ. ΑΠ 1030/2001 Τμ. Δ', ΝοΒ 50/2002 σελ. 349-350.

¹²⁰ Βλ. 'Αν. Δεσποτίδου, «Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση κατά το άρθρο 4 ν.2251/1994», ΕπισκεΔ Γ/2005, σελ. 564.

Συμβουλίου της 20ής Μαΐου 1997 «για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις»¹²¹, που υπήρξε καρπός μακροχρόνιων διαβουλεύσεων και συμβιβασμών και είναι Οδηγία ελάχιστης εναρμόνισης. Το άρθρο 4 του Ν. 2251/1994 «Σύμβαση από Απόσταση – Εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών, *πλην των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών*»¹²² προσάρμοσε την ελληνική νομοθεσία στην Οδηγία 97/7/EK και χρησιμοποιείται ως νομικό πλαίσιο για τις διαδικτυακές συναλλαγές εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. «Σύμβαση από απόσταση» είναι κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία και συνάπτεται στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που οργανώνεται από τον προμηθευτή χωρίς ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, με τη χρησιμοποίηση τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση για τη διαβίβαση της πρότασης για σύναψη της σύμβασης και της αποδοχής, ενώ στα «μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση» περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και άλλα μέσα που υποβοηθούνται από το διαδίκτυο¹²³. Στην παράγραφο 2 του άρθρου 4 ν. 2251/94 προβλέπεται ακυρότητα της σύμβασης, αν πριν από τη σύναψή της ο καταναλωτής δεν ενημερώθηκε κατά τρόπο σαφή για την ταυτότητα του προμηθευτή, τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, την τιμή, την ποσότητα και τις δαπάνες μεταφοράς, τον Φ.Π.Α, τον τρόπο πληρωμής, παράδοσης και εκτέλεσης, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς ή της τιμής, το δικαίωμα υπαναχώρησης, το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας από απόσταση, την ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης. Οι ανωτέρω πληροφορίες αποτελούν ένα *minimum* πληροφόρησης και ενημέρωσης του καταναλωτή και πρέπει να περιέχονται στη σύμβαση κατά τρόπο ευκρινή και κατανοητό.

Ο καταναλωτής λαμβάνει επιβεβαίωση με έγγραφο ή άλλο μόνιμο υπόθεμα ευρισκόμενο στη διάθεσή του, όπως η ύπαρξη ιστοσελίδας στο διαδίκτυο ή η αποστολή e-mail και η επιβεβαίωση αυτή πρέπει να περιλαμβάνει ορισμένες πληροφορίες (με ποινή ακυρότητας υπέρ του καταναλωτή) με σημαντικότερη εκείνη της ενημέρωσής του ότι έχει δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης από τη σύμβαση εντός προθεσμίας 10 εργασίμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής

¹²¹ ΕΕ L. 144/19, 4.06.1997

¹²² Η τροποποίηση του άρθρου 4 του ν.2251/1994, έγινε από την Κοινή Υπουργική Απόφαση (ΚΥΑ) Ζ1-496/2000 (ΦΕΚ Β'1545/18.12.2000)

¹²³ Η χρησιμοποίηση, όμως, των τεχνικών επικοινωνίας θα πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην προσβάλλεται η ιδιωτική ζωή του καταναλωτή (άρ.4 παρ. 6 ν.2251/94). Απαγορεύεται επομένως η χρησιμοποίηση των σύγχρονων τεχνικών επικοινωνίας, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, κλπ, για την πρόταση σύναψης σύμβασης, εκτός αν ο καταναλωτής έχει δώσει τη συναίνεσή του.

του αγαθού ή της υπηρεσίας¹²⁴, θα πρέπει, μάλιστα, να περιλαμβάνει σε χωριστό έντυπο υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης.

Ακολούθησε η εξειδικευμένη νομοθετική αντιμετώπιση επιμέρους προβλημάτων, όπως αυτών που παρουσιάζουν οι «ηλεκτρονικές» και οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές με τη θέσπιση, αντίστοιχα, των Οδηγιών 2001/31/EK «για τη ηλεκτρονικό εμπόριο»¹²⁵ και 2002/65/EK «σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές».

4.3. Η Οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές

Η εξαίρεση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από το πεδίο εφαρμογής της ως άνω 97/7/EK Οδηγίας για τις συμβάσεις από απόσταση, οδήγησε, στην υιοθέτηση της Οδηγίας 2002/65/EK¹²⁶, η οποία ήλθε να καλύψει το νομοθετικό κενό στο χώρο της εξ αποστάσεως εμπορίας. Σύμφωνα με το σημείο 13 του Προοιμίου της, με την Οδηγία, θα πρέπει να διασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, ώστε να εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ενώ τα κράτη-μέλη δεν θα πρέπει να μπορούν να προβλέπουν διατάξεις άλλες από αυτές που θεσπίζονται από την παρούσα οδηγία για τους τομείς τους οποίους αυτή εναρμονίζει, εκτός εάν αναφέρεται το αντίθετο ρητώς σε αυτή. Συνεπώς, πρόκειται για Οδηγία «μέγιστης» ή «πλήρους» εναρμόνισης ως προς το κανονιστικό περιεχόμενό της¹²⁷, σε αντίθεση με την οδηγία 97/7/EK για τις συμβάσεις από απόσταση.

Η επέκταση του πεδίου της προστασίας των καταναλωτών στην εξ αποστάσεως παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προέκυψε, επειδή οι αποδέκτες των υπηρεσιών αυτών βρίσκονται σε καταφανώς μειονεκτική θέση έναντι των προμηθευτών των υπηρεσιών αυτών, αλλά και λόγω της φύσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έτσι, αναγκαστικά κρίθηκε η θέσπιση πρόσθετων ιδιαίτερων μέσων προστασίας, ώστε οι καταναλωτές να μπορούν να συγκρίνουν αντικειμενικά και να επιλέγουν νηφάλια τις καταλληλότερες και ανταγωνιστικότερες από τις διατιθέμενες σε διασυνοριακή κλίμακα υπηρεσίες. Οι καταναλωτές πρέπει να έχουν πρόσβαση αδιακρίτως στο ευρύτερο δυνατό φάσμα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

¹²⁴ Βλ. άρθρο 4 παρ. 10 ν. 2251/94, ενώ το άρθρο 6 της Οδηγίας 97/7/EK προβλέπει δικαίωμα καταγγελίας εντός προθεσμίας τουλάχιστον επτά εργασίμων ημερών για τον καταναλωτή – χρήστη του διαδικτύου.

¹²⁵ ΕΕ L. 178/1, 12.07.2000.

¹²⁶ Επίσημη Εφημερίδα αριθ. L 271 της 09/10/2002, σελ. 0016 – 0024.

¹²⁷ Βλ. και J. Dickie, EU Internet and Electronic Commerce Law: Consumers and Non-Consumers in Wilhelmsson/Tuominen/Tuomola (ed.), Consumer law in the information society, 2000, 133.

που διατίθενται στην Κοινότητα, ώστε να μπορούν να επιλέγουν τις πλέον κατάλληλες για τις ανάγκες τους.

Η Οδηγία 2002/65/EK θα πρέπει να εφαρμόζεται σύμφωνα με τη συνθήκη και το παράγωγο δίκαιο, συμπεριλαμβανομένης της προαναφερομένης Οδηγίας 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο, με την προϋπόθεση ότι η τελευταία ισχύει μόνο για τις συναλλαγές τις οποίες καλύπτει. Οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, λόγω του άυλου χαρακτήρα τους, προσφέρονται κατ'εξοχήν για την εξ αποστάσεως πώληση, ενώ η θέσπιση νομικού πλαισίου για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών αυξάνει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή στη χρησιμοποίηση των νέων τεχνικών εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

4.3.1. Στόχος, Αντικείμενο, Πεδίο εφαρμογής

Η Επιτροπή, προκειμένου να προσδιορίσει την ανάγκη λήψης ειδικών μέτρων στο τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, κάλεσε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να της διαβιβάσουν τις παρατηρήσεις τους, με την ευκαιρία ιδίως της εκπόνησης της Πράσινης Βίβλου της με τίτλο: "Χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες: οι προσδοκίες των καταναλωτών". Από τις διαβουλεύσεις που διεξήχθησαν στο πλαίσιο αυτό προέκυψε ότι είναι ανάγκη να ενισχυθεί η προστασία του καταναλωτή στο συγκεκριμένο τομέα (βλ. σημ. 11 Προοιμίου). Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, εκδόθηκε η Οδηγία 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/EK και 98/27/EK¹²⁸, η οποία έχει στόχο την θέσπιση κοινών κανόνων για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, ενώ αντικείμενό της είναι η προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με την ως άνω εξ αποστάσεως εμπορία¹²⁹.

Κύρια μέριμνα της Οδηγίας είναι η ελάχιστη εναρμόνιση των ανόμοιων μέχρι στιγμής διατάξεων, οι οποίες ισχύουν στα κράτη μέλη και οι οποίες στην ουσία προβάλλουν κωλύματα στην πορεία ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς χρηματοοικονομικών προϊόντων και δημιουργούν αρνητικές επιδράσεις στην εξέλιξη του υγιούς ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων. Διαφορετικές ή ανόμοιες διατάξεις προστασίας των καταναλωτών θεσπιζόμενες από τα κράτη μέλη στον

¹²⁸ Όπως αυτή τροποποιήθηκε με την Οδηγία 2005/29/EK για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/EK, 98/27/EK, της εν λόγω 2002/65/EK και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.

¹²⁹ Βλ. σημείο 34 σκεπτικού και άρθρο 1 παρ. 1 της Οδηγίας 2002/65/EK.

τομέα της εξ αποστάσεως εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές συνέπειες για τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και τον ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων. Συνεπώς, χρειάζεται να θεσπισθούν κοινοί κανόνες σε κοινοτικό επίπεδο στο συγκεκριμένο τομέα και τα κράτη μέλη δεν θα πρέπει να μπορούν να προβλέπουν διατάξεις άλλες από αυτές που θεσπίζονται από την Οδηγία για τους τομείς τους οποίους αυτή εναρμονίζει, ενώ θα πρέπει να διασφαλίζεται ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή, ώστε να εξασφαλίζεται η ελεύθερη κυκλοφορία των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Στο πρώτο άρθρο της Οδηγίας γίνεται, επίσης, διάκριση των συμβάσεων σε «*αρχική συμφωνία παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών*» και σε «*διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της ίδιας φύσης*» (άρ. 1 παρ. 2). Ο λόγος που προέκυψε η διάκριση αυτή, ανάγεται στον προβληματισμό που ανέκυψε, μήπως, εξαιτίας της διαρκούς φύσης της συναλλακτικής σχέσης, η κοινοτική ρύθμιση οδηγήσει πρακτικά σε επαναλαμβανόμενες διαδικαστικές διατυπώσεις για τα μέρη, που, τελικά, θα αποθάρρυναν τη συνεργασία τους από απόσταση. Έτσι, προβλέπεται η εφαρμογή της Οδηγίας *μόνο στην αρχική συμφωνία*, όταν οι συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (μέσω διαδικτύου) περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και *ακολουθώς διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά*. Στην περίπτωση δε που δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας, αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλομένων μερών, η υποχρέωση πληροφόρησης και αναλυτικής διαφώτισης του καταναλωτή των άρθρων 3 και 4, καθώς και το θεμελιώδες δικαίωμά του για αναιτιολόγητη υπαναχώρηση, εφαρμόζονται *μόνο κατά τη διενέργεια της πρώτης πράξης*¹³⁰. Όταν, όμως, δεν έχει διενεργηθεί πράξη της ίδιας φύσης για *διάστημα άνω του ενός (1) έτους*, η διενέργεια της επόμενης πράξης θεωρείται ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, εφαρμόζονται τα άρθρα 3 και 4.

Η ίδια σύμβαση, που περιλαμβάνει διαδοχικές πράξεις ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, δηλ. με παρεπόμενες της αρχικής συμφωνίας συναλλαγές, μπορεί να χαρακτηρίζεται νομικώς με διαφορετικούς τρόπους στα διάφορα κράτη μέλη. Είναι, ωστόσο, σημαντικό η παρούσα οδηγία να εφαρμόζεται με τον ίδιο τρόπο σε όλα τα κράτη μέλη. Για το σκοπό αυτό, ενδείκνυται να θεωρηθεί ότι η Οδηγία εφαρμόζεται στην *πρώτη* από μια σειρά διαδοχικών πράξεων ή διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά και

¹³⁰ Δηλαδή, το δικαίωμα αναιτιολόγητης υπαναχώρησης του καταναλωτή, δεν αναγνωρίζεται επί τυχόν διαδοχικών ή διακριτών πράξεων.

είναι δυνατόν να θεωρηθεί ότι αποτελούν ένα ενιαίο σύνολο, ανεξάρτητα από το εάν η πράξη αυτή ή αυτή η σειρά πράξεων αποτελεί αντικείμενο μιας μοναδικής σύμβασης ή διακριτών διαδοχικών συμβάσεων. Μια "αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας" μπορεί να συνιστά, π.χ., το άνοιγμα τραπεζικού λογαριασμού, η απόκτηση πιστωτικής κάρτας ή η σύναψη σύμβασης διαχείρισης χαρτοφυλακίου. "Πράξεις" μπορούν να συνιστούν, παραδείγματος χάριν, η κατάθεση ή η ανάληψη μετρητών προς ή από τραπεζικό λογαριασμό, η πληρωμή με πιστωτική κάρτα και οι συναλλαγές στα πλαίσια σύμβασης διαχείρισης χαρτοφυλακίου (ιδίως χρηματιστηριακών παραγγελιών και καταθέσεων: διακριτές πράξεις). Αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αποτελεί, εξίσου, η συμφωνία παροχής πίστωσης μέσω internet εκ μέρους πιστωτικού ιδρύματος. Η συμφωνία αυτή παροχής πίστωσης ή σύμβασης δανείου, υλοποιείται μέσω ιδιαίτερων, χρονικά κλιμακούμενων, συναλλαγών (καταθέσεις, αναλήψεις, εντολές, κλπ) που συνεπάγονται, αντίστοιχα, αυξομείωση του λογιστικού υπολοίπου της χρηματικής απαίτησης του προμηθευτή κατά του αποδέκτη της υπηρεσίας και συναποτελούν, κατά την έννοια της Οδηγίας, «διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως» με τη συμφωνία παροχής πίστωσης.

Τέλος, όταν προστίθενται στην αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας νέα στοιχεία, όπως είναι η δυνατότητα χρησιμοποίησης ηλεκτρονικού μέσου πληρωμής μαζί με ήδη υφιστάμενο τραπεζικό λογαριασμό, αυτό δεν συνιστά "πράξη" αλλά *πρόσθετη σύμβαση* στην οποία έχει εφαρμογή η εν λόγω Οδηγία.

4.3.2. Ορισμοί

4.3.2.1. Σύμβαση εξ αποστάσεως

Η Οδηγία 2002/65/EK αποτελεί πλήρη εφαρμογή της αρχής της Ελεύθερης Παροχής Υπηρεσιών, μίας εκ των τεσσάρων βασικών οικονομικών Ελευθεριών του Ευρωπαϊκού οικοδομήματος, αφού καλύπτει την προσφορά, τη διαπραγμάτευση και τη σύναψη συμβάσεων πώλησης χρηματοοικονομικών προϊόντων εξ αποστάσεως, δηλαδή τη σύναψη συμβάσεων χωρίς την ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή στον ίδιο τόπο. Σύμφωνα με την Οδηγία, *"σύμβαση εξ αποστάσεως"* είναι κάθε σύμβαση, που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και, συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, στο πλαίσιο *συστήματος* εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών *οργανωμένου από τον προμηθευτή*, ο οποίος *χρησιμοποιεί αποκλειστικά*, για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα *μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως*, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης. Εδώ

υπάγονται οι συμβάσεις παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που συνάπτονται στο Διαδίκτυο.

Η Οδηγία, αναφερόμενη σε ένα σύστημα παροχής υπηρεσιών οργανωμένο από τον προμηθευτή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αποβλέπει να αποκλείσει από το πεδίο εφαρμογής της την παροχή υπηρεσιών, η οποία πραγματοποιείται σε αυστηρά περιστασιακή βάση και εκτός συγκεκριμένης εμπορικής δομής, με σκοπό τη σύναψη συμβάσεων εξ αποστάσεως¹³¹. Για την υπαγωγή, λοιπόν, των καταναλωτικών συμφωνιών στους κανόνες της Οδηγίας, πρέπει να συντρέχουν δύο (2) προϋποθέσεις: **α) η ύπαρξη οργανωμένου συστήματος του προμηθευτή και β) η αποκλειστική χρήση μέσων επικοινωνίας από απόσταση.**

Με την πρώτη προϋπόθεση του οργανωμένου συστήματος του προμηθευτή, εμφανίζεται η μέριμνα του κοινοτικού νομοθέτη για επιφύλαξη ειδικής προστασίας στους καταναλωτές που συνάπτουν χρηματοοικονομικές συμβάσεις από απόσταση, εντοπίζοντας την διαπραγματευτική ανισορροπία μεταξύ των μερών. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, η χρηματοοικονομική συναλλαγή από απόσταση δεν συνδέεται με τον αιφνιδιασμό του καταναλωτή, αφού αυτός δεν συμβάλλεται υπό την επιρροή της παρουσίας του προμηθευτή, αλλά αναλαμβάνει ο *ίδιος* (καταναλωτής) την πρωτοβουλία της συναλλακτικής επαφής. Αντίθετα, η έλλειψη φυσικής επικοινωνίας μεταξύ των ως άνω προσώπων αποτελεί κρίσιμο στοιχείο της συναλλαγής. Ο προμηθευτής των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου, πρέπει να έχει εξασφαλίσει αξιόλογη τεχνολογική υποδομή, τεχνογνωσία και επαρκείς πόρους, ώστε να αναπτύξει μόνιμη «παρουσία» στο internet μέσω ειδικών ιστοσελίδων, αξιοποιώντας τις υπηρεσίες Παγκόσμιου Ιστού και μεταφοράς Αρχείων. Η «παρουσία» του αυτή πρέπει να συνοδεύεται από πλήρη τεχνικά υποσυστήματα που διευκολύνουν τη διαφήμιση και προώθηση των υπηρεσιών στο συναλλακτικό κοινό, την επίτευξη αμφίδρομης επικοινωνίας με αυτό (από απόσταση) και την εκτέλεση των συναλλαγών μέσω του internet. Με την ως άνω τεχνολογική υποδομή, ο προμηθευτής (π.χ. η τράπεζα) λειτουργεί ως ένα εικονικό κατάστημα, στο οποίο η πρόσβαση του καταναλωτή είναι ευχερέστατη με απλό ηλεκτρονικό χειρισμό. Εναπόκειται δε στις επιλογές και την πρωτοβουλία του καταναλωτή, εάν θα εισέλθει σε συγκεκριμένη διαπραγμάτευση με την τράπεζα αξιοποιώντας το συγκεκριμένο σύστημα που ο προμηθευτής έχει προγραμματίσει, οργανώσει, ελέγξει και θέσει στη διάθεση του κοινού και το οποίο εποπτεύει.

Δεύτερη προϋπόθεση εφαρμογής της ειδικής ρύθμισης της Οδηγίας, αποτελεί η αποκλειστική χρήση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως *μέχρι και τη στιγμή*

¹³¹ Βλ. Προοίμιο Οδηγίας σημ. 18.

σύναψης της σύμβασης, δηλαδή τόσο κατά το προκαταρκτικό στάδιο όσο και κατά το τελικό στάδιο της σύναψής της. Σύμφωνα με το άρ. 15 του Προοιμίου της Οδηγίας, *συμβάσεις εξ αποστάσεως είναι εκείνες των οποίων η προσφορά, η διαπραγμάτευση και η σύναψη πραγματοποιούνται εξ αποστάσεως*. Έτσι, τεκμηριώνεται ακόμη περισσότερο η έλλειψη πληροφόρησης και η έκθεση σε κίνδυνο των συμφερόντων του καταναλωτή, ο οποίος, δεν θα πρέπει να έχει διαπραγματευθεί με τον προμηθευτή υπό συνθήκες ταυτόχρονης *φυσικής* παρουσίας τους (το φαξ ή η τηλεφωνική επικοινωνία δεν κωλύουν την εφαρμογή της Οδηγίας). Ευνόητο δε είναι ότι η τυχόν χρησιμοποίηση του διαδικτύου για σκοπούς πληροφόρησης εκ μέρους του καταναλωτή, που εν συνεχεία συμβάλλεται παρόντος του προμηθευτή, δεν πληρεί την εν λόγω προϋπόθεση, ακόμη και αν στη συνέχεια η *εκτέλεση* της σύμβασης λαμβάνει χώρα μέσω διαδικτύου. Στην περίπτωση αυτή, δεν θα πρόκειται για χρηματοοικονομική σύμβαση από απόσταση, αλλά απλώς για χρηματοοικονομική σύμβαση που υλοποιείται σε απευθείας σύνδεση (σύμβαση υπηρεσιών Κοινωνίας της Πληροφορίας)¹³².

4.3.2.2. Χρηματοοικονομική υπηρεσία και Προμηθευτής

"Χρηματοοικονομική υπηρεσία" είναι κάθε υπηρεσία *τραπεζικής*, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές (η οποία, βεβαίως, να δύναται να παρασχεθεί εξ αποστάσεως). "Προμηθευτής" χρηματοοικονομικής υπηρεσίας είναι το πρόσωπο που παρέχει τέτοιες υπηρεσίες εξ αποστάσεως, και συγκεκριμένα κάθε, φυσικό ή νομικό, πρόσωπο, δημοσίου ή ιδιωτικού δικαίου, το οποίο, ενεργώντας στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής του ιδιότητας, παρέχει συμβατικώς υπηρεσίες που αποτελούν αντικείμενο συμβάσεων εξ αποστάσεως. Στον εξειδικευμένο, βεβαίως, τομέα της παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου, είναι ακριβέστερο να ομιλούμε για *προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου*.

Κύρια κατηγορία προμηθευτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Internet, αποτελούν τα *πιστωτικά ιδρύματα*¹³³ και δεύτερη κατηγορία, τα *χρηματοδοτικά ιδρύματα*¹³⁴, που συμπεριλαμβάνουν τις εταιρίες χρηματοδοτικής μίσθωσης, πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων, διαμεσολάβησης στις αγορές

¹³² Βλ. *Ι.Λιναρίτη*, «Η Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου», εκδ. Σάκουλα, 2005, σελ. 116.

¹³³ Πιστωτικό ίδρυμα είναι α) επιχείρηση, η δραστηριότητα της οποίας συνίσταται στην αποδοχή καταθέσεων από το κοινό και στη χορήγηση πιστώσεων για λογαριασμό της ή β) ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος (άρθρο 2 παρ. 1 ν. 2076/1992).

¹³⁴ Χρηματοδοτικό ίδρυμα είναι η επιχείρηση, η οποία δεν είναι πιστωτικό ίδρυμα και της οποίας η κύρια δραστηριότητα συνίσταται σε τοποθετήσεις σε τίτλους, κλπ (άρ. 2 παρ. 6 και άρ. 24 σημ.β'-ιβ' ν. 2076/92).

συναλλάγματος και χρήματος, κλπ. Είδη χρηματοδοτικών ιδρυμάτων με ιδιαίτερα έντονη δραστηριότητα μέσω internet αποτελούν οι εταιρείες έκδοσης και διαχείρισης μέσων πληρωμής (πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών επιταγών), οι εταιρείες διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, καθώς και οι οργανισμοί συλλογικών επενδύσεων. Τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, δηλ. οι επιχειρήσεις που εκδίδουν ηλεκτρονικό χρήμα, ενώ δεν αποδέχονται καταθέσεις από το κοινό ούτε χορηγούν πιστώσεις, αποτελούν, αναμφίβολα, χαρακτηριστικό προμηθευτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω internet. Τέλος, χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου παρέχουν τόσο οι επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (ΕΠΕΥ, ν. 2396/1996), όσο και οι ασφαλιστικές εταιρείες (Ν.Δ. 400/1970).

Η Οδηγία θα πρέπει, ωστόσο, να εφαρμόζεται και σε περίπτωση που κάποια από τις φάσεις της εμπορίας διεκπεραιώνεται με τη συμμετοχή κάποιου διαμεσολαβητή. Έχοντας υπόψη τη φύση και το βαθμό αυτής της συμμετοχής, θα πρέπει να εφαρμόζονται στο διαμεσολαβητή αυτόν, οι κατάλληλες διατάξεις της Οδηγίας, ανεξάρτητα από το νομικό του καθεστώς¹³⁵.

Αποδέκτης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών των ανωτέρω προμηθευτών, μπορεί να είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δηλ. τόσο ιδιώτες για την κάλυψη των ατομικών τους αναγκών, όσο και επαγγελματίες για τις ανάγκες των επιχειρήσεών τους.

4.3.2.3. Η έννοια του καταναλωτή σύμφωνα με την Οδηγία 93/13/ΕΟΚ και το ζήτημα του επιτρεπτού της διεύρυνσης του κοινοτικού ορισμού του καταναλωτή κατά τη μεταφορά των Οδηγιών στις εθνικές έννομες τάξεις

Η έννοια του καταναλωτή δεν είναι ενιαία σε κοινοτικό και εθνικό επίπεδο, ενώ συναντώνται αρκετά διαφοροποιημένες προσεγγίσεις της στην θεωρία και τη νομολογία, που οφείλονται στο ότι οι εκάστοτε αποδέκτες των προϊόντων και υπηρεσιών αποτελούν μεγάλες και ανομοιογενείς ομάδες, με διαφορετικό προφίλ και ανάγκες και με διαφορετικό γνωστικό υπόβαθρο και συμπεριφορά στις συναλλαγές τους.

Το ζητούμενο εδώ είναι να διερευνηθούν καταρχήν οι λόγοι, στους οποίους οφείλεται η κατά γενική παραδοχή αδυναμία του καταναλωτή έναντι του προμηθευτή στις συναλλαγές του. Οι λόγοι αυτοί είναι κατά βάση τόσο η ασυμμετρία πληροφόρησης¹³⁶ μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή όσο και η μειωμένη

¹³⁵ Βλ. Προοίμιο Οδηγίας σημ. 19.

¹³⁶ Είναι σαφές ότι ο καταναλωτής, ο οποίος κάνει χρήση μιας υπηρεσίας δεν διαθέτει την τεχνογνωσία και την πληροφόρηση που έχει ο προμηθευτής του σχετικά με τις ιδιότητες και τον τρόπο λειτουργίας

διαπραγματευτική ικανότητα του καταναλωτή έναντι του προμηθευτή¹³⁷. Η ικανοποίηση δε των αιτημάτων για την άμβλυνση της υφιστάμενης ασυμμετρίας στην πληροφόρηση και την αποκατάσταση της διαπραγματευτικής ικανότητας του καταναλωτή, επιτυγχάνεται, αντίστοιχα, με την παροχή ορθής και πλήρους πληροφόρησης στον καταναλωτή (βλ. κατωτέρω παρ. 4.3.3.) και με την καθιέρωση κανόνων για την ακυρότητα καταχρηστικών ΓΟΣ. Το ΔΕΚ οριοθετεί ακόμη πιο συγκεκριμένα την έννοια του καταναλωτή: κάνει λόγο για τον «μέσο καταναλωτή» που έχει «τη συνήθη πληροφόρηση και είναι ευλόγως προσεκτικός και ενημερωμένος», δηλαδή εκείνον που διαθέτει πληροφόρηση, αλλά ταυτόχρονα την αναζητά και την αξιοποιεί καταλλήλως¹³⁸.

Η Σύσταση 92/295/ΕΟΚ σχετικά με τους κώδικες δεοντολογίας για την προστασία των καταναλωτών στις από απόσταση διαπραγματευόμενες συμβάσεις, δεν προβλημάτισε ως προς την έννοια του καταναλωτή στο μέτρο που παραπέμπει ρητά στις αντίστοιχες Οδηγίες που, εν συνεχεία, και, λόγω της Σύστασης εκδόθηκαν, δηλαδή τις Οδηγίες 97/7/ΕΚ¹³⁹ και 2002/65/ΕΚ. Σύμφωνα, επίσης, με το άρθρο 2 παρ. β' της Οδηγία 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές "καταναλωτής" είναι «κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, κατά τις συμβάσεις που καλύπτει η παρούσα οδηγία, ενεργεί για σκοπούς οι οποίοι είναι άσχετοι με τις επαγγελματικές του δραστηριότητες».

Τον ορισμό αυτό του άρ. 2 της ως άνω Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ κλήθηκε να ερμηνεύσει το ΔΕΚ στην υπόθεση Idealservice¹⁴⁰ και συγκεκριμένα, να απαντήσει στο ερώτημα εάν η έννοια του καταναλωτή πρέπει να ερμηνευτεί ως αναφερόμενη σε φυσικά μόνο πρόσωπα. Η απάντηση του Δικαστηρίου ήταν καταφατική, χωρίς περαιτέρω επιχειρηματολογία, καθιστώντας σαφές ότι τάσσεται υπέρ της «στενής» ερμηνείας της έννοιας του καταναλωτή και του περιορισμού της στα φυσικά πρόσωπα. Το ΔΕΚ κρίνοντας στην ως άνω υπόθεση, ότι από το γράμμα της διάταξης συνάγεται ότι πρόσωπο άλλο, πέραν του φυσικού προσώπου, που συνάπτει σύμβαση με επαγγελματία, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως καταναλωτής,

της υπηρεσίας, ενώ η έλλειψη εμπειρίας του προκύπτει από την αντίστοιχη έλλειψη συνεχούς επανάληψης των συναλλαγών σε αντίθεση με τον προμηθευτή.

¹³⁷ Εδώ αναφερόμαστε στους Γ.Ο.Σ (γενικούς όρους συναλλαγών), δηλαδή συμβατικούς όρους που καθορίζονται εκ των προτέρων κατά τρόπο γενικό και ενιαίο για να αποτελέσουν ομοιόμορφο περιεχόμενο απροσδιόριστου αριθμού μελλοντικών συμβάσεων, τους οποίους αναγκάζεται ο καταναλωτής να αποδεχθεί χωρίς αντίρρηση, αφού δεν έχει ούτε τις γνώσεις για την πλήρη κατανόησή τους ούτε διαθέτει την οικονομική υπεροχή για τη δυνατότητα διαπραγματεύσεώς τους.

¹³⁸ Υπόθεση C-220/98 Estee Lauder Cosmetics

¹³⁹ Κατά το άρ. 2 παρ. 2 της Οδηγίας 97/7/ΕΚ, «καταναλωτής» είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, όσον αφορά τις συμβάσεις που καλύπτονται από την ως άνω οδηγία, ενεργεί για λόγους οι οποίοι δεν εμπίπτουν στα πλαίσια της επαγγελματικής δραστηριότητάς.

¹⁴⁰ Υπόθεση C-541/99, C-542/99, ΔΕΕ 11/2002, σελ. 1122 επ.

απέρριψε σιωπηρά τους ισχυρισμούς τόσο της Ισπανικής όσο και της Γαλλικής Κυβέρνησης ότι ο προβλεπόμενος στην Οδηγία ορισμός του καταναλωτή δεν αποκλείει στα εθνικά δίκαια των κρατών-μελών τη δυνατότητα, κατά τη μεταφορά της Οδηγίας, να θεωρήσουν μια εταιρία ως καταναλωτή, τασσόμενο *κατά* της δυνατότητας θεώρησης των νομικών προσώπων ως καταναλωτών¹⁴¹.

Η ως άνω απόφαση δεν είναι, όμως, η μόνη με την οποία το ΔΕΚ, ερμηνεύοντας την κοινοτική νομοθεσία, καταλήγει να συνδέει την έννοια του καταναλωτή με *φυσικό πρόσωπο*. Στην υπόθεση C-269/95, Fr.Benincasa κατά Dentalkit Srl¹⁴², το Δικαστήριο στις 3.7.1997, σε σχέση με την έννοια του καταναλωτή κατά το άρ.13 Συνθ.Βρυξελλών, ήδη άρθρο 15 Κανονισμού 44/2001, δέχθηκε ότι η διάταξη αυτή αφορά μόνο τον τελικό καταναλωτή ως ιδιώτη, ο οποίος δεν εμπλέκεται σε εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες (σκέψη 15), ενώ με προηγούμενη απόφασή του, στις 19.1.1993, στην υπόθεση C-89/91, Shearson Lehman Hutton Inc. κατά TVB GmbH¹⁴³, είχε κάνει δεκτό ακριβώς το ίδιο, ότι, δηλ., καταναλωτής είναι ο τελικός ιδιώτης καταναλωτής που δεν εμπλέκεται σε εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες (σκ. 22) και δεν απολαμβάνει της προστασίας της Σύμβασης (Βρυξελλών) παρά μόνο εάν ο ίδιος προσωπικά είναι ενάγων ή εναγόμενος σε δίκη (σκ. 23).

Κατά την ενσωμάτωση στο ελληνικό δίκαιο της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (παρ. 4 α' του άρθρου 1 ν.2251/1994), διευρύνθηκε η γενική έννοια του καταναλωτή, ως εξής: «καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά ή το οποίο κάνει χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους...». Ο ορισμός αυτός που ισχύει στην εσωτερική μας έννομη τάξη, αποτελεί αντιπροσωπευτικό παράδειγμα του ζητήματος εάν και κατά πόσο επιτρέπεται η διεύρυνση του κοινοτικού ορισμού κατά τη μεταφορά των Οδηγιών στις έννομες τάξεις των κρατών-μελών, ώστε να καταλαμβάνει και τα νομικά πρόσωπα. Από τη θεωρία έχει ασκηθεί

¹⁴¹ Αντίθετα, *Φ.Δωρής*, που έχει την άποψη ότι στην ελληνική έννομη τάξη ισχύ έχει ο ορισμός του άρ. 1 ν.2251/94 (παρ. 4 α') και όχι ο ορισμός του νέου άρθρου 4 Α (παρ.1 δ') του ν.2251/94, για το λόγο ότι ο νέος ορισμός του άρ. 4 Α' («φυσικό πρόσωπο») αποτελεί ειδικότερη διάταξη σε σχέση με εκείνη του άρ. 1 («φυσικό ή νομικό πρόσωπο»), θεωρώντας ότι το νέο άρθρο 4 Α' του ν.2251/94 που ενσωματώνει κατά λέξη την Οδηγία 2002/65/ΕΚ στην εσωτερική έννομη τάξη, δεν ανήκει σε άλλη λογική - μόνο ίσως δικαιοπολιτικά - και δεν είναι σε δυσαρμονία με τον υπόλοιπο νόμο (Ομιλία του Φ. Δωρή στην Ημερίδα με θέμα «Υπεύθυνος Δανεισμός: Άμυνα στην Υπερχρέωση των Καταναλωτών», 24/2/2006). Επίσης, βλ. *Φ.Δωρή*, «Ο Χαρακτηρισμός Αντισυμβαλλομένων Τραπεζών ως Καταναλωτών ως Προϋπόθεση για την Προστασία τους από Καταχρηστικούς Γ.Ο.Σ.», ΝοΒ 52/2004, σελ. 729 επ.

¹⁴² Συλλ. 1997 σελ. I-3767

¹⁴³ Συλλ. 1993 σελ. I-181

έντονη κριτική¹⁴⁴, εφόσον ο κύκλος των προσώπων που εντάσσονται στην έννοια του καταναλωτή διευρύνεται σε πολύ μεγάλο βαθμό. Από τη γραμματική διατύπωση του νόμου δημιουργείται η πεποίθηση ότι ως καταναλωτής μπορεί να θεωρηθεί και ένας οικονομικά ισχυρός αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή, όπως μία μεγάλη εταιρία ή και μία τράπεζα¹⁴⁵. Σε αυτή την περίπτωση, όμως, δημιουργείται ανταγωνιστικό μειονέκτημα για τους *προμηθευτές* που δραστηριοποιούνται σε αυτό, καθώς υπόκεινται σε αυστηρότερο καθεστώς από εκείνο των ανταγωνιστών τους στα άλλα κράτη-μέλη, με συνέπεια, αφ' ενός να μην υπάρχουν ίσοι όροι ανταγωνισμού και αφ' ετέρου να μην διευκολύνεται η διασυνοριακή παροχή υπηρεσιών, αφού αυτοί θα αναγκάζονται να συμμορφώνονται με τις διαφορετικές ρυθμίσεις του κάθε κράτους-μέλους στο οποίο επιθυμούν να παρέχουν τις υπηρεσίες τους.

Κατά συνέπεια, όπως το κοινοτικό δίκαιο ορίζει και κατά πάγια Νομολογία του ΔΕΚ, όπως αυτή ερμηνεύει την έννοια του καταναλωτή που τη συνδέει αποκλειστικά με φυσικό πρόσωπο, μπορούμε να οδηγηθούμε στο συμπέρασμα ότι γενική επέκταση της έννοιας του καταναλωτή σε κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο τελικό αποδέκτη προϊόντων ή υπηρεσιών, που χρησιμοποιείται στο ν. 2251/1994 (άρθρο 1 παρ. 4) είναι, σε ορισμένες περιπτώσεις, αντίθετη προς το κοινοτικό δίκαιο, γι' αυτό και πρέπει να δίνεται σε αυτή *συσταλτική ερμηνεία*, ως αναφερόμενη αποκλειστικά σε φυσικά πρόσωπα¹⁴⁶. Από την άλλη, όμως, πλευρά, υποστηρίζεται και η άποψη ότι η ως άνω διάταξη, ούτε σε αυξημένης τυπικής ισχύος κανόνες της ελληνικής έννομης τάξης αντιβαίνει ούτε στο κοινοτικό δίκαιο προσκρούει, δεδομένου ότι αυτό δεν αποκλείει ευνοϊκότερες ρυθμίσεις στις εσωτερικές έννομες τάξεις των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε σχέση με την προστασία που επιτάσσει το κοινοτικό δίκαιο, νοούμενη ως ελάχιστη προστασία¹⁴⁷. Με άλλα λόγια, η διευρυμένη έννοια του καταναλωτή δεν πρέπει να θεωρείται ότι προσκρούει στην Οδηγία 93/13/ΕΟΚ, ειδικότερα στο άρ. 3 παρ. 1 αυτής, καθώς η Οδηγία θέτει ελάχιστα όρια προστασίας, είναι *minimum directive* για τους καταχρηστικούς όρους, όπως προκύπτει και από το άρ. 8 αυτής, θέτει ως κριτήριο ελέγχου της καταχρηστικότητας τη «σημαντική ανισορροπία» και δεν αποκλείει ευνοϊκότερες ρυθμίσεις στις εθνικές

¹⁴⁴ Βλ. και Β. Δούβλη «Ο δικαστικός έλεγχος λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές, ΕΤΡΑΞΧρΔ, 1999, σελ. 38-39, σχετικά με τις έκδηλες αδυναμίες του ν.2251/94 σε σχέση με το αρχέτυπο κοινοτικό πλαίσιο, ιδιαίτερα όσον αφορά τους ΓΟΣ και την έννοια του καταναλωτή, το άρ. 2 παρ.4 α' του νόμου απέχει από το αντίστοιχο άρθρο 2 β' της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, που θεωρεί ως καταναλωτή κάθε φυσικό πρόσωπο που στα πλαίσια προδιατυπωμένων όρων ενεργεί για σκοπούς άσχετους με τις επαγγελματικές του δραστηριότητες.

¹⁴⁵ Σύμφωνη άποψη Φιλ. Δωρή, «Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλόμενων τραπεζών ως καταναλωτών ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς ΓΟΣ», [ό.π.], σελ. 729 επ.

¹⁴⁶ Βλ. άποψη Α. Κοτσίρη, «Η έννοια του καταναλωτή (γνωμ.)», ΔΕΕ 11/2005 σελ. 1130.

¹⁴⁷ Βλ. Φ. Δωρή, [ό.π.], σελ. 753.

έννομες τάξεις¹⁴⁸. Η απόκλιση του Έλληνα νομοθέτη στηρίζεται στην αντίληψη ότι, της ίδιας προστασίας από συμβάσεις προσχωρήσεως χρήζουν, ταυτόχρονα, με τον ιδιώτη καταναλωτή και ο έμπορος και ο ελεύθερος επαγγελματίας, ακόμη κι όταν η συναλλαγή τους καθαυτή συνδέεται με την επαγγελματική τους δράση. Εξάλλου, η έλλειψη ισότητας στη διαπραγματευτική ισχύ των συμβαλλομένων, είναι ελάττωμα εγγενές στη φύση της ρυθμιστέας βιοτικής σχέσεως και, συνεπώς, ανεξάρτητο κατ' αρχήν από το πρόσωπο του υποβαλλόμενου στους ΓΟΣ συμβαλλομένου¹⁴⁹.

Η ευρύτητα της γενικής έννοιας του καταναλωτή στο άρ. 1 παρ. 4 α' του ν. 2251/1994 (έννοια που *διευρύνεται ακόμη περισσότερο* σύμφωνα με το άρ. 1 παρ. 4 του νομοσχεδίου¹⁵⁰ που κατατέθηκε στη Βουλή), καθιστά ορατό τον κίνδυνο, σε ορισμένες περιπτώσεις, καταχρηστικής επίκλησης της προβλεπόμενης στο πλαίσιο της προστασίας από οικονομικά ισχυρούς συναλλασσομένους. Γι' αυτό, ως κριτήριο οριοθέτησης της γενικής έννοιας του καταναλωτή, πρέπει να επιλέγεται ο προστατευτικός σκοπός του νόμου, δηλ. η ανάγκη κατοχύρωσης της αρχής προστασίας του καταναλωτή στις περιπτώσεις όπου αυτός είναι στην ουσία αδύνατο αντισυμβαλλόμενο μέρος, ώστε μόνο στις περιπτώσεις όπου υπαγορεύονται καταχρηστικοί όροι λόγω συναλλακτικής απειρίας και αδυναμίας να μπορούν να προστατευτούν οι αποδέκτες των ΓΟΣ ως καταναλωτές. Ειδικότερα στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών, η ανάγκη προστασίας της συμβατικής ισορροπίας είναι έκδηλη λόγω της εξουσιαστικής θέσης των τραπεζών, οι οποίες επιβάλλουν μονομερώς στους ασθενέστερους αντισυμβαλλομένους τους στη βάση του *take it or leave it* την κατάρτιση τυποποιημένων συμβάσεων με προδιατυπωμένους από τις ίδιες γενικούς όρους. Συνεπώς, ανεξάρτητα από το εάν ο πελάτης συναλλάσσεται με την τράπεζα στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή και της εμπορικής του ιδιότητας, θα πρέπει οι διατάξεις του ν. 2251/94 να εφαρμόζονται είτε ευθέως είτε κατ' αναλογία, αρκεί να χαρακτηρίζεται η συγκεκριμένη συναλλαγή από ανισομέρεια σε βάρος της διαπραγματευτικής δύναμης του πελάτη της τράπεζας. Η διαμόρφωση από τα δικαστήρια τυπολογίας περιπτώσεων και η αντίστοιχη διαβάθμιση της προστασίας των πελατών των τραπεζών ανάλογα με τις ανάγκες και τις γνώσεις τους, πάντα με γνώμονα εξατομίκευσης το σκοπό του ν.2251/1994 και την ΑΚ 281 και 288, θα

¹⁴⁸ Βλ. και *Ι.Καράκωστα* «Η προστασία του καταναλωτή στην τραπεζική συναλλαγή», [ό.π.], σελ. 344-345.

¹⁴⁹ Βλ. *Ό. Αλεξίου*, «Η έννοια του καταναλωτή στα πλαίσια της προστασίας από καταχρηστικές ρήτρες -Εθνική και κοινοτική νομοθεσία», *Συνήγορος* 55/2006, σελ. 76 και τις εκεί παραπομπές.

¹⁵⁰ Αφού προστίθενται στον ορισμό του καταναλωτή τόσο οι ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα όσο και οι εγγυητές (φυσικά ή νομικά πρόσωπα).

συμβάλλει στη διάπλαση ενός σταθερού πλαισίου προστασίας του αδύνατου συμβαλλομένου μέρους στις τραπεζικές συναλλαγές¹⁵¹.

4.3.2.3.1. Η έννοια του καταναλωτή σύμφωνα με την Οδηγία 2002/65/EK και το ζήτημα του αποκλεισμού των νομικών προσώπων από τον κοινοτικό ορισμό του καταναλωτή

Στις κοινοτικές πράξεις αναφορικά με την προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή¹⁵² προβλέπεται ειδικά ορισμός του καταναλωτή. Ως καταναλωτής, στις εν λόγω πράξεις, νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο, κατά τις συμβάσεις ή τις συναλλαγές που καλύπτονται από αυτές, ενεργεί για σκοπούς, οι οποίοι δεν εντάσσονται στο πλαίσιο της εμπορικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας. Συγκεκριμένα, στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2002/65/EK ορίζεται ως καταναλωτής «κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων εξ αποστάσεως, γίνεται αποδέκτης χρηματοοικονομικών προϊόντων για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας».

Η απόφαση του ΔΕΚ στην υπόθεση Idealservice, αφορά μεν την ερμηνεία του ορισμού του καταναλωτή για τις ανάγκες της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ, αναλογικά, όμως, πρέπει να γίνει δεκτό ότι ισχύει για όλες τις Οδηγίες, στις οποίες η γραμματική διατύπωση του ορισμού του καταναλωτή είναι η ίδια, συμπεριλαμβανομένης και της εν λόγω Οδηγίας 2002/65/EK. Αντίθετα, στις περιπτώσεις όπου ο ορισμός του καταναλωτή δεν αναφέρεται ρητά σε φυσικό πρόσωπο, δεν είναι σαφές ότι μπορεί να ισχύσει η αυτή προσέγγιση του ΔΕΚ, αλλά *κάθε υπόθεση κατά περίπτωση πρέπει να κρίνεται χωριστά*.

Από την άλλη πλευρά, όμως, έχει υποστηριχθεί και η άποψη ότι ο αποκλεισμός όλων των κατηγοριών νομικών προσώπων από την έννοια του καταναλωτή είναι υπερβολικός ή μη δικαιολογημένος, αφού νομικά πρόσωπα (π.χ. μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και μικρές ή μικρομεσαίες επιχειρήσεις) είναι δυνατό να είναι ασθενέστερα μέρη σε μια σύμβαση έναντι του προμηθευτή τους με την έννοια της οικονομικής κατωτερότητας και της μειωμένης διαπραγματευτικής ικανότητας, ιδιαίτερα, μάλιστα, στις περιπτώσεις εμπορίας χρηματοπιστωτικών

¹⁵¹ Βλ. *Ι.Καράκωστα*, «Γενικοί Όροι των Τραπεζικών Συναλλαγών», εκδ. Αντ.Σάκκουλα, 2001, σελ. 33 και του ιδίου «Η προστασία του καταναλωτή στην τραπεζική συναλλαγή», [ό.π.] σελ. 340.

¹⁵² Τις πράξεις δηλαδή που αφορούν τις συμβάσεις εξ αποστάσεως (Οδηγία 97/7/EK, 2002/65/EK, Σύσταση 92/295/ΕΟΚ σχετικά με τους κώδικες δεοντολογίας για τη προστασία των καταναλωτών όσον αφορά τις συμβάσεις από απόσταση, τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (Οδηγία 2005/29/EK), τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος (85/577/ΕΟΚ), την καταναλωτική και τη στεγαστική πίστη (Οδηγία 87/102/ΕΟΚ, Οδηγία 90/88/ΕΟΚ, 98/7/EK, Σύσταση 2001/193/EK σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια), τη διαφήμιση (Οδηγία 84/450/ΕΟΚ, 97/55/EK), τους καταχρηστικούς όρους σε συμβάσεις (Οδηγία 93/13/ΕΟΚ).

υπηρεσιών όπου προμηθευτής – αντισυμβαλλόμενος μπορεί να είναι πιστωτικό ίδρυμα (Οδηγία 2002/65/EK)¹⁵³.

4.3.2.3.2. Η προϋπόθεση της «ερασιτεχνικής» ιδιότητας του καταναλωτή

Το φυσικό πρόσωπο στο πλαίσιο συμβάσεων εξ αποστάσεως, για να θεωρείται καταναλωτής, θα πρέπει να ενεργεί για σκοπούς *εκτός* του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας. Η δικαιολογητική βάση της αρνητικής αυτής προϋπόθεσης του κοινοτικού ορισμού, απορρέει από το γεγονός ότι, το φυσικό πρόσωπο που λειτουργεί στο πλαίσιο της επιχειρηματικής του δραστηριότητας, οφείλει να τελεί σε μεγαλύτερη εγρήγορση από εκείνο που πραγματοποιεί μια συναλλαγή για την εξυπηρέτηση ιδιωτικών του αναγκών. Ο επαγγελματίας που ενεργεί για την εξυπηρέτηση του επαγγέλματός του, αναμένεται να είναι περισσότερο εξοικειωμένος με την επικινδυνότητα των συναλλαγών, οφείλει να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του με επαγγελματική ευσυνειδησία και αυξημένο βαθμό εγρήγορσης και επιμέλειας, σε αντίθεση με το πρόσωπο που ενεργεί για την εξυπηρέτηση ιδιωτικών αναγκών του, που λειτουργεί σαφώς πιο ερασιτεχνικά και με λιγότερη επιμέλεια έχοντας μειωμένη πληροφόρηση και διαπραγματευτική δύναμη.

Σύμφωνα δε με το άρθρο 2 της Οδηγίας 2005/29/EK¹⁵⁴, "καταναλωτής" είναι κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί για λόγους, οι οποίοι δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα, ενώ "επαγγελματική ευσυνειδησία" είναι το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας εμπορευόμενος προς τους καταναλωτές, κατ' αναλογία προς την έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του εμπορευόμενου. Συνεπώς, η έννοια του καταναλωτή συνδέεται μόνο με φυσικό πρόσωπο εφόσον συμβάλλεται για σκοπό άσχετο με την επαγγελματική του δραστηριότητα ή κατά θετική διατύπωση εφόσον η σύμβαση αφορά «οικογενειακές ή προσωπικές του ανάγκες»¹⁵⁵.

Το ως άνω κριτήριο παρέχει μεγάλο βαθμό ασφάλειας ως προς την οριοθέτηση του καταναλωτή με τρόπο αντικειμενικό, αφού, στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι σαφές πότε κάποιος λειτουργεί για ιδιωτικούς λόγους και πότε για

¹⁵³ Βλ. Χριστ. Λιβαδά, «Η έννοια του προστατευτέου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο», ΔΕΕ 11/2005 σελ. 1144 και τις εκεί παραπομπές.

¹⁵⁴ Οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»)

¹⁵⁵ Βλ. σημ. 27 Πρωτ.Γεν.Εισαγγελέα στην υπόθεση Idealservice, Συλλ. 2001 σελ. I-9049, 9055.

επαγγελματικούς, ενώ, ταυτόχρονα, επιτυγχάνεται και η ζητούμενη ασφάλεια δικαίου και των συναλλαγών. Τι γίνεται, όμως, στις περιπτώσεις που η δραστηριότητα του προσώπου είναι μεικτή, δηλαδή αφορά την εξυπηρέτηση και ιδιωτικών και επαγγελματικών σκοπών; Την απάντηση την έδωσε το ΔΕΚ με την απόφασή του στην υπόθεση Gruber (C-464/01 της 20^{ης} Ιανουαρίου 2005)¹⁵⁶ ως εξής: «Το πρόσωπο που έχει συνάψει σύμβαση, η οποία αφορά ένα αγαθό που προορίζεται εν μέρει για επαγγελματική χρήση και εν μέρει για χρήση ξένη προς την επαγγελματική δραστηριότητα του προσώπου αυτού, δεν έχει δικαίωμα να επικαλεστεί το ευεργέτημα των κανόνων διεθνούς δικαιοδοσίας που περιέχονται στα άρθρα 13 έως 15 της Συμβάσεως των Βρυξελλών¹⁵⁷, εκτός αν η επαγγελματική χρήση είναι *περιθωριακή* μέχρι το σημείο να έχει *αμελητέο ρόλο* στο όλο πλαίσιο της σχετικής οικονομικής πράξεως, ενώ εν προκειμένω δεν έχει σημασία το γεγονός ότι προέχει η εξωεπαγγελματική πτυχή· του δικάζοντος δικαστηρίου έργο είναι να κρίνει αν η σχετική σύμβαση συνήφθη για να καλυφθούν, σε μη αμελητέο μέτρο, ανάγκες που ανάγονται στην επαγγελματική δραστηριότητα του σχετικού προσώπου ή αν, αντιθέτως, η επαγγελματική χρήση είναι ασήμαντη· προς τούτο, το δικαστήριο αυτό πρέπει να λάβει υπόψη το σύνολο των κρίσιμων πραγματικών στοιχείων που απορρέουν *αντικειμενικά* από τη δικογραφία· αντιθέτως, δεν πρέπει να λάβει υπόψη περιστάσεις ή στοιχεία τις οποίες ή τα οποία ο αντισυμβαλλόμενος θα μπορούσε να γνωρίζει όταν συνήφθη η σύμβαση, εκτός αν, το πρόσωπο το οποίο επικαλείται την ιδιότητα του καταναλωτή, συμπεριφέρθηκε κατά τέτοιον τρόπο ώστε θεμιτά δημιουργήθηκε στον αντισυμβαλλόμενο η εντύπωση ότι το πρώτο πρόσωπο ενήργησε για επαγγελματικούς σκοπούς». Συγκεκριμένα, όπως παρατήρησε ο γενικός εισαγγελέας στα σημεία 40 και 41 των προτάσεών του, από τη στιγμή που ένα πρόσωπο συνάπτει μια σύμβαση για χρήση που συνδέεται με την επαγγελματική του δραστηριότητα, το πρόσωπο αυτό πρέπει να θεωρείται ότι συναλλάσσεται επί ίσοις όροις με τον αντισυμβαλλόμενό του, οπότε η ειδική προστασία που η Σύμβαση των Βρυξελλών προβλέπει για τους καταναλωτές, δεν δικαιολογείται στην περίπτωση αυτή.

Κατά συνέπεια, το πρόσωπο που συνάπτει μια σύμβαση για μεικτή χρήση, δεν μπορεί να επικαλεστεί την ιδιότητά του ως καταναλωτή, παρά μόνο στην περίπτωση που, ο σύνδεσμος της συμβάσεως αυτής με την επαγγελματική

¹⁵⁶ Αφορά αγορά κεραμιδιών από αγρότη για τη στέγαση αγροικίας, η οποία χρησιμοποιείται εν μέρει για ιδιωτικούς και εν μέρει για επαγγελματικούς σκοπούς και την ερμηνεία του άρθρου 15 του Κανονισμού Βρυξελλών 44/2001 για τη διεθνή δικαιοδοσία σε συμβάσεις καταναλωτών που προβλέπει ότι «σε συμβάσεις που ο σκοπός τους μπορεί να θεωρηθεί ξένος προς την επαγγελματική δραστηριότητα του προσώπου που τις καταρτίζει, του καταναλωτή, η διεθνής δικαιοδοσία καθορίζεται από τις διατάξεις του παρόντος...»

¹⁵⁷ Βλ. άρθρα 15-17 του Κανονισμού Βρυξελλών 44/2001.

δραστηριότητα του ενδιαφερομένου είναι τόσο ισχνός, ώστε να έχει αμελητέο ρόλο στο πλαίσιο της συναλλαγής για την οποία συνήφθη η σύμβαση. Το κριτήριο δε που πρέπει να χρησιμοποιείται είναι ο σκοπός και το αντικείμενο της σύμβασης και όχι η υποκειμενική κατάσταση του προσώπου που προβαίνει στη σύναψη της σύμβασης.

4.3.2.4. Μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως και Φορέας ή Προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως

Ως «μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως» ορίζεται κάθε μέσο, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για την εξ αποστάσεως εμπορία υπηρεσίας (χρηματοοικονομικών προϊόντων) μεταξύ των μερών αυτών. Η χρησιμοποίηση δε μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, δεν θα πρέπει να οδηγεί σε απαράδεκτο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον πελάτη.

«Φορέας ή προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως» είναι κάθε, φυσικό ή νομικό, πρόσωπο, ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, του οποίου η εμπορική ή η επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως *στους προμηθευτές*.

4.3.2.5. Σταθερό μέσο

Ως «σταθερό (πληροφοριακό) μέσο» αποθήκευσης πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή, θεωρείται κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες, απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά, επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο μέσο επιτρέπει την ακριβή και πιστή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών. Στα σταθερά μέσα, όπως περιπτώσιολογικά εξειδικεύονται στο Προοίμιο της Οδηγίας (σημ. 20), συγκαταλέγονται δισκέτες, CD-ROM, DVD και σκληροί δίσκοι υπολογιστών του καταναλωτή, όπου αποθηκεύεται το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ενώ δεν συμπεριλαμβάνονται οι ιστοσελίδες του Διαδικτύου¹⁵⁸.

4.3.3. Υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή και Μέτρα για τη διαφάνεια

Η χρησιμοποίηση μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, δεν θα πρέπει να οδηγεί σε απαράδεκτο περιορισμό των πληροφοριών που παρέχονται στον πελάτη.

¹⁵⁸ «Εκτός εάν οι ιστοσελίδες αυτές πληρούν τα κριτήρια που καθορίζονται στον ορισμό των σταθερών μέσων» (βλ. 20ή αιτιολογική σκέψη του προοιμίου της Οδηγίας 2002/65/EK, για την ερμηνεία του όρου «durable medium», καθώς και *Αν. Δεσποτίδου, [ό.π.], σελ.581*).

Για το λόγο αυτό, η Οδηγία καθορίζει τις απαιτήσεις, οι οποίες αποβλέπουν στην επαρκή ενημέρωση του καταναλωτή, τόσο πριν από όσο και μετά τη σύναψη της σύμβασης, προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια. Οι απαραίτητες πληροφορίες πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ώστε να είναι σε θέση να εκτιμήσει ορθά τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του προτείνεται και να προβαίνει συνεπώς στην επιλογή του, έχοντας πλήρη επίγνωση. Ο προμηθευτής θα πρέπει να υποδεικνύει ρητώς επί πόσο χρόνο ισχύει αμετάβλητη η ενδεχόμενη προσφορά του¹⁵⁹.

Συγκεκριμένα, στο άρθρο 3 της Οδηγίας 2002/65/EK προβλέπεται η υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή *πριν* από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως ως εξής:

Α. Ο καταναλωτής σε εύθετο χρόνο και προτού δεσμευθεί από μια εξ αποστάσεως σύμβαση ή προσφορά, λαμβάνει *τις πληροφορίες που αφορούν 1) τον προμηθευτή*, ήτοι: α) την ταυτότητα και την κύρια δραστηριότητά του, τη γεωγραφική διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος, καθώς και κάθε άλλη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον προμηθευτή· β) την ταυτότητα του αντιπροσώπου του προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στο κράτος μέλος διαμονής του καταναλωτή και τη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον αντιπρόσωπο, όταν υπάρχει αντιπρόσωπος· γ) εάν οι επαγγελματικές επαφές του καταναλωτή έγιναν με άλλον επαγγελματία πλην του προμηθευτή, την ταυτότητα του εν λόγω επαγγελματία, την ιδιότητα με την οποία ενεργεί έναντι του καταναλωτή, και τη γεωγραφική διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία· δ) όταν ο προμηθευτής είναι καταχωρημένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο προμηθευτής και τον αριθμό καταχώρησής του ή ισοδύναμο μέσο αναγνώρισης στο εν λόγω μητρώο· ε) όταν η δραστηριότητα του προμηθευτή υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής. **2) τη χρηματοοικονομική υπηρεσία**, ήτοι: α) περιγραφή των κυριότερων χαρακτηριστικών στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας· β) το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο

¹⁵⁹ Βλ. και αιτιολογική σκέψη υπ' αριθ. 21 της Οδηγίας 2002/65/EK.

καταναλωτής· γ) ενδεχομένως, κοινοποίηση οποία αναφέρει ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με τίτλους που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεδεμένους με τα ειδικά χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση, καθώς και ότι οι επιδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές επιδόσεις· δ) μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν· ε) τους τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών· στ) τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση· ζ) το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται. **3) Τη σύμβαση εξ αποστάσεως**, ήτοι: α) την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 6, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα¹⁶⁰, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος· β) την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη βάση ή περιοδικά· γ) πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη να προκαλέσουν την πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης εξ αποστάσεως δυνάμει των όρων της σύμβασης εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών ποινών που προβλέπονται στη σύμβαση στις περιπτώσεις αυτές· δ) πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να απευθύνεται η κοινοποίηση· ε) το κράτος μέλος ή τα κράτη μέλη στη νομοθεσία των οποίων βασίζεται ο προμηθευτής για τη δημιουργία σχέσεων με τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως· στ) οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δίκαιο που εφαρμόζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως ή/και το αρμόδιο δικαστήριο· ζ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες παρέχονται οι όροι της σύμβασης και την αναφερόμενη στο παρόν άρθρο εκ των προτέρων πληροφόρηση, καθώς και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο προμηθευτής, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια της σύμβασης. **4) Την προσφυγή**, δηλαδή: α) την ύπαρξη ή έλλειψη εξωδικαστικών διαδικασιών

¹⁶⁰ Όταν το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται διότι ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς την εκτέλεση μιας σύμβασης, ο προμηθευτής θα πρέπει να πληροφορεί τον καταναλωτή (βλ. και αιτιολογική σκέψη Οδηγίας υπ'αρ. 24).

υποβολής ενστάσεων και προσφυγών στις οποίες έχει πρόσβαση ο καταναλωτής που είναι μέρος στην εξ αποστάσεως σύμβαση και, αν υπάρχουν τέτοιες διαδικασίες, τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση ο καταναλωτής· β) την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από την οδηγία 94/19/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 30ής Μαΐου 1994, περί των συστημάτων εγγύησης των καταθέσεων και από την οδηγία 97/9/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 3ης Μαρτίου 1997, σχετικά με τα συστήματα αποζημίωσης των επενδυτών.

Β. Οι πληροφορίες που προβλέπονται στην παρ. 1, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής, πρέπει να παρέχονται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, με κάθε ενδεικνυόμενο μέσο σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, λαμβανομένων δεόντως υπόψη, ιδίως, των αρχών της καλής πίστης που πρέπει να διέπει τις εμπορικές συναλλαγές και της προστασίας εκείνων που, σύμφωνα με τη νομοθεσία των κρατών μελών, είναι ανίκανοι προς δικαιοπραξία, όπως οι ανήλικοι.

Ειδικότερα, οι εφαρμοστές του internet banking, πρέπει να περιλαμβάνουν τους όρους της σύμβασης, είτε στην αρχική ιστοσελίδα είτε μέσω ειδικού συνδέσμου (link) σε άλλη σελίδα. Η απεικόνιση απευθείας ή κατά παραπομπή των συμβατικών όρων, πρέπει να υπάρχει και όταν χρησιμοποιείται εξυπηρετής (server) τρίτου ή αν ο τρίτος διαθέτει δείκτες (links) προς την ιστοσελίδα της τράπεζας¹⁶¹.

Τέλος, στο άρθρο 3 παρ. 3 της Οδηγίας 2002/65/EK, ρυθμίζονται οι κανόνες για τις επικοινωνίες, με φωνητική τηλεφωνία¹⁶², ενώ στην παρ. 4 αναφέρεται ότι «οι πληροφορίες σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις, οι οποίες πρέπει να

¹⁶¹ Βλ. ανωτέρω σημ. 4.2.2 και Γ. Γιαννόπουλου, «Internet Banking: Νομικά Ζητήματα από τη Διεξαγωγή Τραπεζικών Συναλλαγών στο Διαδίκτυο», ΔΕΕΤ 2003, σελ. 105.

¹⁶² α) Πρέπει να δηλώνεται σαφώς στην αρχή οποιασδήποτε συνομιλίας με τον καταναλωτή, η ταυτότητα του προμηθευτή και ο εμπορικός σκοπός του τηλεφωνήματος που κάνει ο προμηθευτής.

β) υπό την επιφύλαξη της τυπικής συγκατάθεσης του καταναλωτή, μόνον οι παρακάτω πληροφορίες πρέπει να παρέχονται:

- η ταυτότητα του προσώπου που έρχεται σε επαφή με τον καταναλωτή και η σχέση του με τον προμηθευτή,
- η περιγραφή των κυριότερων στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,
- το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, η βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής,
- μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,
- η ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στο άρθρο 6, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, η διάρκεια και οι προϋποθέσεις άσκησης του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με το άρθρο 7 παρ. 1.

Ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αφενός ότι, κατόπιν αιτήματός του, μπορεί να λάβει και άλλες πληροφορίες, αφετέρου δε, για τη φύση των πληροφοριών αυτών. Εν πάση περιπτώσει, ο προμηθευτής του παρέχει όλες τις πληροφορίες όταν εκτελεί τις κατά το άρθρο 5 υποχρεώσεις του.

ανακοινώνονται στον καταναλωτή κατά την περίοδο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, πρέπει να είναι σύμφωνες με τις συμβατικές υποχρεώσεις που θα απέρρεαν από τη νομοθεσία που θα εφαρμοζόταν κατά τεκμήριο στη σύμβαση εξ αποστάσεως, εάν η τελευταία είχε συναφθεί». Τα κράτη μέλη μπορούν να διατηρούν σε ισχύ ή να εισάγουν αυστηρότερες διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, εφόσον οι διατάξεις αυτές είναι συμβατές με το κοινοτικό δίκαιο», ενώ η Επιτροπή, προκειμένου να εξασφαλίζει ένα υψηλό επίπεδο διαφάνειας με κάθε κατάλληλο μέσο, φροντίζει ώστε οι πληροφορίες που της γνωστοποιούνται για τις εθνικές διατάξεις, να διαβιβάζονται, επίσης, στους καταναλωτές και στους προμηθευτές.

4.3.4. Ανακοίνωση των συμβατικών όρων και των εκ των προτέρων πληροφοριών, Δικαίωμα Σκέψης

Σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 της Οδηγίας, ο προμηθευτής πρέπει να ανακοινώνει στον καταναλωτή όλους τους όρους της σύμβασης, καθώς και τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 3 παράγραφος 1 και στο άρθρο 4, σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο, το οποίο τίθεται σε εύθετο χρόνο στη διάθεση του καταναλωτή και στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση, πριν να δεσμευτεί από σύμβαση εξ αποστάσεως ή προσφορά.

Χαρακτηριστική είναι και η πρόσφατη και αναμενόμενη στροφή της ελληνικής νομολογίας¹⁶³ προς το πνεύμα της εν λόγω κοινοτικής Οδηγίας, με την οποία καθιερώνεται η υποχρέωση των τραπεζών για προστασία και πρόνοια των συμφερόντων των πελατών τους, η οποία, υποχρέωση, έχει ως συνέπεια και την επέκταση της ευθύνης της Τράπεζας για πταίσματα τρίτων, ιδιαίτερα στην περίπτωση που η τράπεζα αναθέτει σε άλλη τράπεζα (διαμεσολαβούσα ή ανταποκρίτρια) την εκτέλεση της ανατεθείσας από τον πελάτη – καταναλωτή της εντολής. Από την ως άνω γενική υποχρέωση προστασίας και από τη συναλλακτική σχέση απορρέει και η ειδικότερη υποχρέωση ενημέρωσης και παροχής συμβουλών¹⁶⁴. Μεταξύ άλλων, γίνεται δεκτό, με την υπ'αρ. 2087/2004 απόφαση

¹⁶³ Βλ. Απόφαση υπ'αριθ. 2087/2004 του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, ΝοΒ 53/2005, σελ. 1463 επ.

¹⁶⁴ Τούτο, σύμφωνα με το σκεπτικό της υπ'αρ. 2087/2004 απόφασης του Πολυμελούς Πρωτοδικείου Αθηνών, συμβαίνει για τους εξής κυρίως λόγους: « α) Η Τράπεζα είναι επαγγελματίας και γνώστης της αγοράς χρήματος, με ευρύτατη πληροφόρηση στον χρηματοπιστωτικό τομέα, λόγω δε της θέσεώς της αυτής, μπορεί να προκύψει υποχρέωσή της να καταστήσει τον πελάτη της κοινωνό ορισμένων πληροφοριών ή να του παράσχει συμβουλές. β) Από τη συμπεριφορά της τράπεζας εξαρτάται πολλές φορές, ακόμα και η οικονομική υπόσταση του πελάτη της. γ) Οι σχέσεις τράπεζας και πελάτη έχουν εμπιστευτικό και άρα ιδιαίτερα ευαίσθητο χαρακτήρα, δεδομένου ότι η τράπεζα γνωρίζει πολλά προσωπικά και ενδεχομένως απόρρητα στοιχεία του πελάτη της. δ) Τα πιστωτικά ιδρύματα δεν είναι απλές εμπορικές επιχειρήσεις, αλλά επιτελούν σημαντικότερη λειτουργία στην εθνική οικονομία κάθε

ΠΠρ Αθηνών (που αφορά επένδυση καταναλωτή σε χρηματοοικονομικά παράγωγα σε οίκο των Η.Π.Α.), ότι θα ήταν εντελώς έξω από κάθε συναλλακτική πρακτική, ο καταναλωτής, για ένα μεγάλο ποσό που αποστέλλεται στο εξωτερικό, να μην αναζητήσει κάποια εγγύηση εξασφάλισης των χρημάτων του. Σε σχέση δε με ισχυρισμό του προμηθευτή (τράπεζας) ότι δεν εδύνατο να εξαρτηθεί η αποστολή χρημάτων από την προηγούμενη λήψη της εγγυητικής επιστολής, ο ισχυρισμός αυτός κρίθηκε αβάσιμος, αφού η διασφάλιση του καλού τέλους αυτής ήταν απόλυτα εφικτή από τεχνικής πλευράς με δύο τρόπους: Με την παρεμβολή σχετικού όρου στο κείμενο της, προς το εξωτερικό, εντολής πληρωμής, που θα απαιτούσε την κατάθεση στα γραφεία της πληρώτριας Τράπεζας στο εξωτερικό της αιτουμένης εγγυήσεως, ταυτόχρονα με την καταβολή του ποσού της εντολής (Conditional Payment Order) και την υποχρέωση της πληρώτριας να τη διαβιβάσει στον εντολέα - καταναλωτή της εναγομένης τράπεζας. Σημειωτέον ότι, ισχυρισμός του προμηθευτή (τράπεζας) ότι δεν ήταν δυνατή η προσθήκη του όρου αυτού επειδή στο σχετικό έντυπο της τράπεζας δεν προεβλέπετο επαρκής χώρος για την αναγραφή του όρου, κρίθηκε παντελώς αβάσιμος και έξω από κάθε συναλλακτική λογική και τραπεζική πρακτική.

Η ειδικότερη υποχρέωση ενημέρωσης και παροχής συμβουλών από τον προμηθευτή στον καταναλωτή, απορρέει από τη γενική υποχρέωση προστασίας του και πρέπει να είναι ανάλογη με τις συγκεκριμένες συνθήκες, όπως το είδος της σκοπούμενης συναλλαγής και το επίπεδο γνώσεων του καταναλωτή, ώστε να

χώρας, διότι χρηματοδοτούν το εμπόριο και τη βιομηχανία. Η θέση αυτή των τραπεζών τους επιβάλλει την υποχρέωση ομαλής και καλόπιστης συνεργασίας με τους πελάτες τους και ε) Η Τράπεζα έχει κατά κανόνα μεγαλύτερη οικονομική ισχύ από ό,τι ο πελάτης της. Από τα παραπάνω συνάγεται ότι η θέση της τράπεζας είναι πολύ πλεονεκτικότερη από αυτή των πελατών της, πράγμα που δικαιολογεί τη δημιουργία αυξημένης υποχρέωσης προστασίας των συμφερόντων των πελατών της. Στα ως άνω πλαίσια η τράπεζα υπέχει αυξημένη υποχρέωση προστασίας και πρόνοιας των συμφερόντων των πελατών της, η οποία εξειδικεύεται με βάση και τις ειδικές συνθήκες κάθε συγκεκριμένης περίπτωσης. Και τούτο, διότι μεταξύ τράπεζας και πελάτη δημιουργείται μία εξειδικευμένη σχέση εμπιστοσύνης αλλά εν μέρει και εξάρτησης του πελάτη, καθόσον, όπως προαναφέρθηκε η τράπεζα έχει ειδικές γνώσεις των συνθηκών της αγοράς καθώς και ευρύτατο φάσμα πληροφοριών. Από τη γενική αυτή υποχρέωση απορρέει ειδικότερη υποχρέωση της Τράπεζας να μην επιδιώκει μονομερώς την πρόταξη των ατομικών της συμφερόντων καθώς και ότι η υπό ευρεία έννοια παροχή της πρέπει να τελεί σε σχέση αναλογίας με την αιτούμενη αντιπαροχή από τον πελάτη της.. Επίσης από τη γενική υποχρέωση προστασίας και από τη συναλλακτική σχέση μεταξύ τράπεζας και πελάτη απορρέει μεταξύ άλλων και η ειδικότερη υποχρέωση ενημέρωσης και παροχής συμβουλών. Και αν και δεν υφίσταται γενική υποχρέωση της τράπεζας για ενημέρωση, εντούτοις από τη σχέση εμπιστοσύνης που συνδέει την τράπεζα με τον πελάτη της και το προβάδισμα της πρώτης στον τομέα της πληροφόρησης, μπορεί σε συγκεκριμένη περίπτωση να προκύψει υποχρέωση της τράπεζας για ενημέρωση, ανάλογα με τις συγκεκριμένες συνθήκες, όπως το είδος της σκοπούμενης συναλλαγής και το επίπεδο γνώσεων του πελάτη. Έτσι, η τράπεζα υπέχει υποχρέωση ενημέρωσης, όταν είναι πρόδηλο ότι ο συγκεκριμένος πελάτης δεν αντιλαμβάνεται τους κινδύνους από τη σκοπούμενη συναλλαγή ή όταν η τράπεζα γνωρίζει ορισμένα γεγονότα, που αν τα γνώριζε ο πελάτης της, πιθανότατα δεν θα προέβαινε στη σύναψή της.»

καθίσταται σαφές ότι, ο τελευταίος, αντιλαμβάνεται πλήρως τους κινδύνους από τη σκοπούμενη συναλλαγή.

Σύμφωνα, τέλος, με την παρ. 2 του άρ. 5 της Οδηγίας 2002/65/EK, ο προμηθευτής εκπληρώνει την, δυνάμει της παρ. 1, υποχρέωσή του για ανακοίνωση των όρων και πληροφοριών σε χαρτί, αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν αυτή έχει συναφθεί, κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή, με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινωθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες σύμφωνα με την παρ.1, ενώ, όσο διαρκεί η συμβατική σχέση, ο καταναλωτής δικαιούται, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους σε χαρτί. Επιπλέον, ο καταναλωτής δικαιούται να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός εάν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

4.3.5. Το Δικαίωμα Αναιτιολόγητης Υπαναχώρησης και Εξαιρέσεις

Είναι σημαντικό, για να εξασφαλίζεται η βέλτιστη προστασία του καταναλωτή, να ενημερώνεται αυτός, επαρκώς, για τις διατάξεις της οδηγίας, για τους κώδικες συμπεριφοράς που υφίστανται στον εν λόγω τομέα και να διαθέτει δικαίωμα υπαναχώρησης. Το άρθρο 6 της Οδηγίας¹⁶⁵ ρυθμίζει το θεμελιώδες δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση και, μάλιστα, χωρίς να είναι υποχρεωμένος να αιτιολογήσει την απόφασή του αυτή. Ο καταναλωτής διαθέτει προθεσμία *δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών* για να υπαναχωρήσει, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία¹⁶⁶. Η προθεσμία, εντός της οποίας μπορεί να ασκηθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης, αρχίζει να μετράται είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης εξ αποστάσεως¹⁶⁷ είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 και 2, εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη από την αναφερόμενη στην πρώτη περίπτωση.

¹⁶⁵ Το άρθρο αυτό δεν θίγει τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις των κρατών μελών που διέπουν την καταγγελία, τη διακοπή ή το μη εκτελεστό συμβάσεως εξ αποστάσεως ή το δικαίωμα του καταναλωτή να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις πριν από την ημερομηνία που ορίζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως. Οι διατάξεις αυτές ισχύουν ανεξάρτητα από τους όρους και τα νομικά αποτελέσματα της λύσεως της σύμβασης (άρ.6 παρ. 8 της Οδηγίας 2002/65/EK).

¹⁶⁶ Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε 30 ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφαλίσσεις ζωής, καλυπτόμενες από την οδηγία 90/619/ΕΟΚ καθώς και πράξεις που αφορούν τις ατομικές συντάξεις.

¹⁶⁷ Εκτός εάν πρόκειται για τις εν λόγω ασφαλίσσεις ζωής, για τις οποίες η προθεσμία αρχίζει να μετράται από τη στιγμή που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως.

Τα κράτη μέλη, επιπροσθέτως του δικαιώματος υπαναχώρησης, μπορούν να ορίζουν ότι, το εκτελεστό των συμβάσεων εξ αποστάσεως που αφορούν *επενδυτικές υπηρεσίες* αναστέλλεται, κατά τη διάρκεια της ως άνω προθεσμίας.

Σημαντικές *εξαιρέσεις* από το δικαίωμα υπαναχώρησης προβλέπονται στην παρ. 2 του άρ. 6 της Οδηγίας. Συγκεκριμένα, το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται: **α)** σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς, επί των οποίων, ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση και μπορεί να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης¹⁶⁸, **β)** σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός και **γ)** *στις συμβάσεις, των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη, με ρητή αίτηση του καταναλωτή, προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης*¹⁶⁹.

Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι, το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν έχει εφαρμογή και στις περιπτώσεις του άρ. 6 παρ. 3, ενημερώνοντας σχετικά την Επιτροπή¹⁷⁰ σχετικά με τη χρήση της προβλεπόμενης στην παρ. δυνατότητας. Πρόκειται για τις εξής περιπτώσεις: α) Σε πίστωση, η οποία προορίζεται κυρίως για την κτήση ή τη διατήρηση δικαιωμάτων ιδιοκτησίας επί εγγείου ιδιοκτησίας ή επί υπάρχοντος ή υπό κατασκευή κτιρίου, ή για την ανακαίνιση ή βελτίωση κτιρίου, ή β) σε πίστωση, η οποία εξασφαλίζεται είτε με υποθήκη επί ακινήτου είτε με δικαίωμα επί ακινήτου, ή γ) σε δηλώσεις καταναλωτών, οι οποίες πραγματοποιούνται με συμμετοχή δημόσιου λειτουργού, υπό την προϋπόθεση ότι, ο δημόσιος λειτουργός πιστοποιεί ότι τα δικαιώματα του καταναλωτή, σύμφωνα με το άρ. 5 παρ. 1, διασφαλίζονται.

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, *κοινοποιεί* το γεγονός αυτό, σύμφωνα με τις πρακτικές οδηγίες που του έχουν δοθεί¹⁷¹ *πριν από*

¹⁶⁸ Ενδεικτικά, αναφέρονται ως τέτοιες υπηρεσίες που αφορούν: πράξεις συναλλάγματος, τίτλους της χρηματαγοράς, διαπραγματεύσιμους τίτλους, μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων, προθεσμιακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις (futures), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς, προθεσμιακά συμβόλαια επιτοκίου (FRA), συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) με αντικείμενο επιτόκιο ή συνάλλαγμα ή συνδεδεμένες με μετοχές ή με δείκτη μετοχών (equity swaps), προαιρεσίες (options) αγοράς ή πώλησης οιαδήποτε τίτλου από τους αναφερόμενους στο παρόν σημείο, συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισεως τοις μετρητοίς. Συμπεριλαμβάνονται, ιδίως, στην κατηγορία αυτή οι προαιρεσίες συναλλάγματος και επιτοκίων.

¹⁶⁹ Όταν το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται για το λόγο αυτό, ήτοι διότι ο καταναλωτής έχει ζητήσει ρητώς την εκτέλεση μιας σύμβασης, ο προμηθευτής θα πρέπει να πληροφορεί τον καταναλωτή (σημ. 24 προοιμίου).

¹⁷⁰ Η Επιτροπή θέτει στη διάθεση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου τις πληροφορίες που της παρέχονται από τα κράτη μέλη και εξασφαλίζει ότι οι πληροφορίες αυτές γνωστοποιούνται επίσης στους καταναλωτές και στους προμηθευτές που τις ζητούν.

¹⁷¹ Σύμφωνα με το άρθρο 3 παράγραφος 1 σημείο 3 στοιχείο δ' της Οδηγίας.

την εκπνοή της προθεσμίας, έτσι ώστε η κοινοποίηση να μπορεί να αποδεικνύεται σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο. Η προθεσμία θεωρείται ότι έχει τηρηθεί, εφόσον η κοινοποίηση έχει αποσταλεί πριν από την εκπνοή της προθεσμίας, *υπό την προϋπόθεση ότι έχει γίνει σε χαρτί ή σε άλλο σταθερό μέσο*, το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση.

Το ΔΕΚ σε πρόσφατη νομολογία του¹⁷², σε αποφάσεις που εκδόθηκαν ύστερα από προδικαστικές παραπομπές γερμανικών δικαστηρίων σχετικά με την ερμηνεία της Οδηγίας 85/577/ΕΟΚ για τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, έκανε, μεταξύ των άλλων, δεκτό, λαμβάνοντας υπόψη το σκοπό της Οδηγίας, ότι η οδηγία απαγορεύει στον εθνικό νομοθέτη να εφαρμόζει προθεσμία (ενός έτους) από τη σύναψη της σύμβασης, για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης (που θεσπίζεται στο άρθρ. 5), στην περίπτωση που δεν παρασχέθηκαν στον καταναλωτή οι πληροφορίες που προβλέπει το άρθρο 4 της ως άνω οδηγίας (απόφαση Heininger, αιτιολογική σκέψη 44 και 46)¹⁷³. Το ΔΕΚ απέρριψε τη θέση της Τράπεζας, ότι η αποσβεστική προθεσμία του ενός έτους, που τέθηκε από το Γερμανό νομοθέτη, για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης, επιβάλλεται για λόγους ασφάλειας του δικαίου και των συναλλαγών. Σύμφωνα με το Δικαστήριο, τέτοιοι λόγοι, δεν μπορούν να ισχύσουν, στον βαθμό που συνεπάγονται περιορισμό των δικαιωμάτων που ρητά παρέχει στον καταναλωτή η κοινοτική οδηγία 85/577/ΕΟΚ, για να τον προστατέψει από τους κινδύνους, που απορρέουν από το γεγονός ότι οι Τράπεζες επέλεξαν να συνάψουν δάνεια με εμπράγματα ασφάλεια εκτός των εμπορικών τους καταστημάτων. Εξάλλου, τα Πιστωτικά Ιδρύματα μπορούν να διαφυλάξουν τόσο τα συμφέροντα των καταναλωτών, όσο και τις δικές τους απαιτήσεις, συμμορφούμενα προς την υποχρέωσή τους να πληροφορούν τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναχώρησης που προβλέπει η ως άνω οδηγία (αιτιολογική σκέψη 27). Στις υποθέσεις Schulte και Crailsheimer Volksbank, το ΔΕΚ ασχολήθηκε και με τις έννομες συνέπειες για την Τράπεζα, σε περίπτωση της υπαναχώρησης του καταναλωτή χωρίς την τήρηση των υποχρεώσεων ενημέρωσης εκ μέρους της και έκανε σαφές ότι *αν η Τράπεζα είχε πληροφορήσει, εγκαίρως, τους καταναλωτές για το δικαίωμα υπαναχώρησής τους, εκείνοι θα είχαν την*

¹⁷² Στις υποθέσεις C-481/99, *Heininger* κατά Bayerische Hypo- und Vereinsbank, Συλλογή 2001, I-9945, απόφασης της 13-12-2001, C-350/03, *Schulte* κατά Deutsche Bausparkasse Badenia, απόφαση της 25-10-2005 και C-229/04, *Crailsheimer Volksbank* κατά Conrads Συλλογή 2001, απόφαση της 25-10-2005.

¹⁷³ Το ερώτημα που τέθηκε στο ΔΕΚ ήταν αν και πότε αποσβέννεται το δικαίωμα υπαναχώρησης, καθώς το ζεύγος Heininger ανακάλεσε τη δήλωση βούλησης μετά το πέρας πέντε (5) ετών από τη σύναψη δανειακής σύμβασης (με εμπράγματα ασφάλεια). Συγκεκριμένα, αν, η οδηγία 85/577/ΕΟΚ, απαγορεύει στον εθνικό νομοθέτη να εφαρμόζει διάταξη, που προβλέπει συγκεκριμένη αποσβεστική προθεσμία (ενός έτους) ως προς το δικαίωμα υπαναχώρησης.

προβλεπόμενη από το νόμο προθεσμία να αναθεωρήσουν την απόφασή τους περί της συνάψεως της σύμβασης. Κατά συνέπεια, με την έγκαιρη πληροφόρηση για το δικαίωμα της υπαναχώρησης, ο καταναλωτής θα μπορούσε να είχε αποφύγει να εκτεθεί σε «κινδύνους» (αιτιολογική σκέψη 98) και η Τράπεζα που αθέτησε την υποχρέωση πληροφόρησης πρέπει να υφίσταται τις συνέπειες από την επέλευση των κινδύνων (αιτιολογική σκέψη 100).

Προκειμένου, λοιπόν, να αποφεύγονται αθέμιτες πρακτικές και να αποκαθίσταται η συναλλακτική ισότητα μεταξύ των συμβαλλομένων στο ευρωπαϊκό δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, τόσο το δικαίωμα υπαναχώρησης, όσο και το δικαίωμα ενημέρωσης του καταναλωτή σχετικά με την ύπαρξη αυτού του δικαιώματος, θα ενισχύονται¹⁷⁴.

4.3.6. Πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση

Στο άρθρο 7 της Οδηγίας, ρυθμίζεται η διαδικασία εκκαθάρισης της συμβατικής σχέσης, μετά την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή, ως εξής: Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, μπορεί να υποχρεωθεί να πληρώσει, το συντομότερο δυνατόν, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του έχει, όντως, παράσχει ο προμηθευτής, σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως. Η εκπλήρωση της σύμβασης επιτρέπεται να αρχίσει μόνο μετά τη συναίνεση του καταναλωτή. Το πληρωτέο ποσό δεν μπορεί να υπερβαίνει ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχέθηκε, σε σχέση με το σύνολο των παροχών που προβλέπει η σύμβαση εξ αποστάσεως, ενώ σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να είναι τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.

Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει κανένα ποσό, βάσει της παρ. 1, εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι, ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με το άρ. 3 παρ. 1 σημείο 3 στοιχείο α'. Ωστόσο, δεν μπορεί, σε καμία περίπτωση, να απαιτήσει την πληρωμή αυτή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης (του άρ. 6 παρ. 1), χωρίς να το ζητήσει προηγουμένως ο καταναλωτής.

Ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα ημερολογιακών ημερών, όλα τα ποσά που έχει λάβει από αυτόν σύμφωνα με την εξ αποστάσεως σύμβαση, με εξαίρεση το ποσό

¹⁷⁴ Βλ. Άγγ. Μπώλο, «Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος στην πρόσφατη νομολογία του ΔΕΚ», ΕλλΔνη 47/2006, σελ. 691-693, 697.

που αναφέρεται στην παρ. 1. Η προθεσμία αρχίζει να μετράται από την ημέρα που ο προμηθευτής *παραλαμβάνει* την κοινοποίηση της υπαναχώρησης.

Ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός 30 ημερολογιακών ημερών, ό,τι χρηματικά ποσά ή/και πράγματα έχει λάβει από αυτόν. Η προθεσμία αρχίζει να μετράται από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής *απέστειλε* την κοινοποίηση της υπαναχώρησης.

4.3.7. Πληρωμή με κάρτα, Μη αιτηθείσες υπηρεσίες και Αυτόκλητη Επικοινωνία

Στο άρθρο 8 της Οδηγίας προβλέπεται ότι, τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνούν, ώστε να υπάρχουν τα κατάλληλα μέτρα και ο καταναλωτής: α) να μπορεί να ζητεί την ακύρωση μιας πληρωμής, σε περίπτωση που χρησιμοποιήθηκε *δολίως* η κάρτα πληρωμής του στα πλαίσια συμβάσεων εξ αποστάσεως και β) σε περίπτωση τέτοιας δόλιας χρήσης, να επαναπιστώνεται με τα ποσά που έχουν καταβληθεί ή να του επιστρέφονται τα ποσά αυτά.

Κατά το αρχικό άρθρο 9 της Οδηγίας 2002/65/EK, τα κράτη μέλη λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα, ώστε: α) να απαγορεύεται η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε καταναλωτή, *χωρίς να το έχει ζητήσει αυτός προηγουμένως*, όταν αυτή η παροχή περιλαμβάνει αίτηση για άμεση ή μεταγενέστερη πληρωμή, β) να απαλλάσσεται ο καταναλωτής από οποιαδήποτε υποχρέωση, σε περίπτωση μη αιτηθείσας υπηρεσίας, χωρίς η έλλειψη απάντησης εκ μέρους του να εκλαμβάνεται ως συγκατάθεση. Το ως άνω άρθρο 9 της οδηγίας 2002/65/EK αντικαταστάθηκε με το άρθρο 15 της νέας Οδηγίας 2005/29/EK, ως εξής : «Λαμβάνοντας υπόψη την *απαγόρευση παροχής μη παραγγελθέντων* που θεσπίζεται με την οδηγία 2005/29/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, σχετικά με τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και με την επιφύλαξη της νομοθεσίας των κρατών μελών σχετικά με τη σιωπηρή ανανέωση των εξ αποστάσεως συμβάσεων, όταν οι κανόνες αυτοί επιτρέπουν τη σιωπηρή ανανέωση, τα κράτη μέλη λαμβάνουν μέτρα προκειμένου να απαλλάσσεται ο καταναλωτής από κάθε υποχρέωση. *Στην περίπτωση παροχής μη παραγγελθέντων, η έλλειψη απάντησης δεν συνιστά συναίνεση*».

Συνεπώς, η *προστασία* που παρέχεται στον καταναλωτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από τις αυτόκλητες υπηρεσίες, από τις οποίες δεν θα πρέπει να δεσμεύεται, *έγκειται στο ότι η απουσία απάντησης δεν είναι δυνατό να ερμηνεύεται ως συγκατάθεσή του*. Σύμφωνα, όμως, με την Οδηγία, όπου τα εθνικά δίκαια το

επιτρέπουν, επιτρέπεται η σιωπηρή ανανέωση συμβάσεων που έχουν εγκύρωσ συναφθεί¹⁷⁵.

Σύμφωνα με το άρθρο 10 της Οδηγίας, η χρησιμοποίηση των τεχνικών επικοινωνίας εξ αποστάσεως, δηλ. των φαξ και των αυτοματοποιημένων συστημάτων κλήσης χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση (αυτόματες συσκευές κλήσης), από έναν προμηθευτή, απαιτεί την προηγούμενη συγκατάθεση του καταναλωτή. Στην παρ. 2 του άρ. 10 προβλέπεται ότι, τα κράτη μέλη πρέπει να μεριμνούν, ώστε τα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, *εκτός από εκείνα που ως άνω αναφέρονται*, όταν παρέχουν δυνατότητα προσωπικής επικοινωνίας: α) να μην επιτρέπονται, εάν δεν υπάρχει συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου καταναλωτή ή β) να χρησιμοποιούνται μόνον, εφόσον, δεν υπάρχει έκδηλη αντίθεση του καταναλωτή. Επίσης, τα μέτρα που προβλέπονται ως άνω, δεν πρέπει να συνεπάγονται έξοδα για τους καταναλωτές. Το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο, στην υπόθεση C-384/93 Alpine Investments κατά του Ολλανδού Υπουργού Οικονομικών¹⁷⁶, θεώρησε, κατ' αρχάς, ότι η τηλεφωνική προσέγγιση των ιδιωτών, χωρίς τη συναίνεσή τους, με σκοπό να τους προταθεί η σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών («cold calling»), αποτελεί παροχή *υπηρεσιών* κατά την έννοια των άρθρων 49 και 50 ΣυνθΕΕ και η απαγόρευση της τηλεφωνικής αυτής προσέγγισης προσώπων εγκατεστημένων σε άλλο κράτος από εκείνο της εγκατάστασης του παρέχοντος την υπηρεσία, αποτελεί μεν ανεπίτρεπτο περιορισμό κατά το άρθρο 49 ΣυνθΕΕ, από την άλλη πλευρά, όμως, το ΔΕΚ έκρινε ότι η μέθοδος του cold calling εγκυμονεί κινδύνους για τον απροειδοποίητο ιδιώτη και διακυβεύει το κύρος της αγοράς των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (λαμβανομένων, μάλιστα, υπόψη τόσο του κερδοσκοπικού χαρακτήρα όσο και της πολυπλοκότητας των σχετικών συμβάσεων), έτσι ώστε να δικαιολογείται η απαγόρευσή του με βάση την προστασία του δημοσίου συμφέροντος (άρ. 55 και 46 ΣυνθΕΕ). Την τελική του κρίση δηλ. το ΔΕΚ, τη στήριξε στην ανάγκη προστασίας του καταναλωτή, χωρίς, μάλιστα, να διακρίνει εάν η σχετική απαγόρευση προέρχεται από το κράτος του παρέχοντος ή εκείνο του δέκτη των υπηρεσιών¹⁷⁷.

4.3.8. Ο Αναγκαστικός χαρακτήρας των διατάξεων της Οδηγίας και Κυρώσεις

Ο καταναλωτής *δεν μπορεί να παραιτείται των δικαιωμάτων* που του απονέμονται από την Οδηγία. Τα κράτη μέλη πρέπει να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα, ώστε να εξασφαλίζεται ότι, ο καταναλωτής δεν στερείται της προστασίας

¹⁷⁵ Βλ. και αιτιολογική σκέψη υπ'άρ. 25 του Προοιμίου της Οδηγίας 2002/65/ΕΚ.

¹⁷⁶ Απόφαση της 10.5.1995, ΔΕΕ 1995, σελ. 631.

¹⁷⁷ Βλ. Π. Καλαμπούκα – Γιαννοπούλου, «Η προστασία του καταναλωτή στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών», ΔΕΕ 1/2000, σελ. 15 και τις εκεί παραπομπές.

αυτής που του παρέχεται, λόγω της επιλογής δικαίου τρίτης χώρας, ως του δικαίου που διέπει τη σύμβαση, όταν η σύμβαση αυτή συνδέεται στενά με το έδαφος ενός ή περισσότερων κρατών μελών¹⁷⁸.

Τις κυρώσεις που πρέπει να επιβάλλονται, σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν τηρεί τις εθνικές διατάξεις που έχουν θεσπιστεί δυνάμει της οδηγίας 2002/65/EK, τις προβλέπουν τα κράτη μέλη¹⁷⁹, τα οποία μπορούν, για τον σκοπό αυτό, να ορίζουν ότι επιτρέπεται στον καταναλωτή να καταγγείλει τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή, χωρίς έξοδα και ποινές. Οι κυρώσεις αυτές, πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές, κατά το άρθρο 11 της Οδηγίας.

4.3.9. Διαδικασίες Προσφυγής, Βάρος Απόδειξης και Δικαίωμα Αποζημίωσης

Με το άρθρο 13 της Οδηγίας 2002/65/EK, για την ένδικη και διοικητική προσφυγή, καλούνται τα κράτη μέλη να μεριμνήσουν, ώστε να υπάρχουν κατάλληλα και αποτελεσματικά μέσα εξασφάλισης της συμμόρφωσης με την οδηγία προς το συμφέρον του καταναλωτή. Τα μέσα αυτά πρέπει να περιλαμβάνουν διατάξεις, βάσει των οποίων, ένας ή περισσότεροι από τους ακόλουθους οργανισμούς, όπως αυτοί ορίζονται από το εθνικό δίκαιο, μπορούν να προσφεύγουν, βάσει του εθνικού δικαίου, ενώπιον των δικαστηρίων ή των αρμόδιων διοικητικών φορέων για την εξασφάλιση της εφαρμογής των εθνικών διατάξεων για τη θέση σε εφαρμογή της οδηγίας: α) Οι δημόσιοι οργανισμοί ή οι εκπρόσωποί τους, β) οι οργανώσεις των καταναλωτών που έχουν έννομο συμφέρον για την προστασία των καταναλωτών και γ) οι επαγγελματικές οργανώσεις που έχουν έννομο συμφέρον να ενεργήσουν, *έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν την πλήρη εφαρμογή της Οδηγίας και να παράσχουν αποτελεσματική προστασία στους θιγόμενους καταναλωτές*. Τα κράτη μέλη οφείλουν να λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα, ώστε οι οργανισμοί και οι προμηθευτές μέσω των επικοινωνιών εξ αποστάσεως να θέτουν τέρμα, εφόσον είναι σε θέση να το πράξουν, στις πρακτικές που, βάσει δικαστικής απόφασης, διοικητικής απόφασης ή απόφασης ελεγκτικής αρχής, η οποία τους κοινοποιείται, κηρύσσονται ότι αντιβαίνουν στην οδηγία.

Σύμφωνα με το άρθρο 14 της Οδηγίας, σχετικά με την ένδικη προσφυγή, τα κράτη μέλη οφείλουν να προωθούν τη θέσπιση ή ανάπτυξη εξωδικαστικών διαδικασιών υποβολής ενστάσεων και προσφυγών, οι οποίες είναι κατάλληλες και αποτελεσματικές για την επίλυση διαφορών επί καταναλωτικών θεμάτων που αφορούν τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Τα κράτη

¹⁷⁸ Βλ. άρθρο 12 Οδηγίας 2002/65/EK.

¹⁷⁹ Βλ. κατωτέρω (κεφ. 5.2.6) τις προβλεπόμενες κυρώσεις του εθνικού μας δικαίου, κατά την εναρμόνιση Οδηγίας με την ΚΥΑ Ζ1-629/10-5-2005.

μέλη οφείλουν να ενθαρρύνουν, ιδίως τα όργανα που είναι υπεύθυνα για την εξωδικαστική λύση των διαφορών¹⁸⁰, να συνεργάζονται για να επιλύονται οι διασυνοριακές διαφορές που αφορούν τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Σε αντίθεση με το αναγκαστικού Δικαίου περιεχόμενο της Οδηγίας του άρθρου 12, το ποιος φέρει το βάρος της απόδειξης, αφήνεται στην ευχέρεια του κράτους μέλους. Κατά το άρθρο 15, για την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης του καταναλωτή που επιβάλλονται στον προμηθευτή, καθώς και για τη συγκατάθεση του καταναλωτή στη σύναψη της σύμβασης και, ενδεχομένως, στην εκτέλεσή της, τα κράτη μέλη μπορούν να ορίζουν να βαρύνει τον προμηθευτή. Όμως, η συμβατική ρήτρα που προβλέπει ότι, το βάρος της απόδειξης για την τήρηση εκ μέρους του προμηθευτή του συνόλου ή μέρους των υποχρεώσεων που τον βαρύνουν, το φέρει ο καταναλωτής, θεωρείται καταχρηστική ρήτρα¹⁸¹.

¹⁸⁰ Βλ. κατωτέρω (στοιχ. 5.3) τους θεσμούς που θεσπίστηκαν στην Ελλάδα.

¹⁸¹ Κατά την έννοια της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με τους καταναλωτές.

Κεφάλαιο Ε΄

Η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων κατά το εθνικό δίκαιο

5.1. Το γενικό νομοθετικό πλαίσιο

Το εξαιρετικής σπουδαιότητας ζήτημα της προστασίας του καταναλωτή, αντιμετωπίζεται στην εθνική νομοθεσία, κατ' αρχήν, από το ελληνικό Σύνταγμα στα άρθρα 2 (περί σεβασμού και προστασίας της αξίας του ανθρώπου), άρ. 5 (δικαίωμα ελεύθερης ανάπτυξης της προσωπικότητας), άρ. 5 Α (δικαίωμα στην πληροφόρηση και συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας), άρ. 9 Α (δικαίωμα προστασίας προσωπικών δεδομένων) και άρ. 25 για τα ατομικά και κοινωνικά δικαιώματα. Στη συνέχεια, ο Αστικός Κώδικας παρέχει προστασία με μία σειρά διατάξεων, όπως τα άρθρα 57-59 για την προστασία της προσωπικότητας, άρ. 174 για τις απαγορευμένες δικαιοπραξίες, άρ. 178 και 179 για τις δικαιοπραξίες που αντιβαίνουν στα χρηστά ήθη, άρ. 200 περί της ερμηνείας των συμβάσεων σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, άρ. 281 για την κατάχρηση δικαιώματος και άρ. 288 για την υποχρέωση παροχής σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη, άρ. 332 για την ακυρότητα απαλλακτικής ρήτρας, η οποία περιέχεται σε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης ή την ακυρότητά της εάν με αυτή απαλλάσσεται ο οφειλέτης από την ευθύνη για προσβολή αγαθών που απορρέουν από την προσωπικότητα (ζωής, υγείας, ελευθερίας, τιμής), άρ. 335-348 για την αδυναμία παροχής, άρ. 349-360 για την υπερημερία του δανειστή, άρ. 371-373 για τις ενοχές από συμβάσεις και την ακυρότητα αυτών όταν ο προσδιορισμός της παροχής ανατίθεται στην απόλυτη κρίση ενός εκ των συμβαλλομένων ή και τρίτου, άρ. 374-388 για τις αρχές επί των αμφοτεροβαρών συμβάσεων (ένσταση μη εκπλήρωσης της σύμβασης, δικαίωμα αποζημίωσης μαζί με την υπαναχώρηση, απρόοπτη μεταβολή συνθηκών, κλπ), άρ. 904 για τον αδικαιολόγητο πλουτισμό και άρ. 914, 919, 932 για τις αδικοπραξίες.

Η προστασία του καταναλωτή ολοκληρώνεται με το νόμο 2251/1994 που αποτελεί υποχρεωτικό Δίκαιο και αποτελεί τον κορμό της προστασίας στην εθνική έννομη τάξη, εναρμονίζοντας τους εθνικούς κανόνες δικαίου με εκείνους της ευρωπαϊκής έννομης τάξης, ενώ πρόσφατα (την 2^η Οκτωβρίου 2006), δόθηκε επίσημα στη δημοσιότητα, το προσχέδιο νόμου του υπουργείου Ανάπτυξης για την προστασία του Καταναλωτή¹⁸², με το οποίο τροποποιείται και συμπληρώνεται ο ν.2251/94. Τη νομοθετική πρόταση του υπουργείου, θα μελετήσουν τόσο οι Ενώσεις

¹⁸² Βλ. κατωτέρω κεφ. 5.1.1.

Καταναλωτών, όσο και κάθε ενδιαφερόμενος φορέας της αγοράς, προκειμένου έως την 1^η Νοεμβρίου 2006 να διατυπώσουν σχόλια ή και παρατηρήσεις επί των σχετικών άρθρων¹⁸³. Στο παρόν κεφάλαιο αναφέρονται τόσο οι ισχύουσες διατάξεις όσο και οι προτεινόμενες τροποποιήσεις τους βάσει του ως άνω νομοσχεδίου.

Στο πρώτο άρθρο του νόμου, επισημαίνεται η υποχρέωση της Πολιτείας να μεριμνά για τα συμφέροντα των καταναλωτών, ιδίως για την υγεία και την ασφάλειά τους, τα οικονομικά τους συμφέροντα, την οργάνωσή τους σε ενώσεις καταναλωτών, το δικαίωμα ακρόασης, την πληροφόρηση και επιμόρφωσή τους σε καταναλωτικά θέματα (σε θέματα αγοράς, ανταγωνισμού και καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένης της βιώσιμης κατανάλωσης)¹⁸⁴. Στην παρ. 1 του άρθρου 1 του νομοσχεδίου προστίθεται διάταξη, σύμφωνα με την οποία, ο σεβασμός και η προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των καταναλωτών αποτελεί πρωταρχική υποχρέωση της Πολιτείας, ενώ για την ερμηνεία και εφαρμογή των διατάξεων του νόμου πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών.

Κατά τη γενική διάταξη του νόμου «καταναλωτής» είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους, ενώ «προμηθευτής» είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή¹⁸⁵. Το άρθρο 4 ρυθμίζει τις συμβάσεις από απόσταση, ειδικότερα την εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών, πλην των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι οποίες τυγχάνουν ρύθμισης με το επόμενο νέο άρθρο 4 Α' ν. 2251/1994 για την «εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών» (βλ. κατωτέρω κεφ. 5.2.). Σύμφωνα δε με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις του νομοσχεδίου, διευκρινίζεται ότι ο ως άνω γενικός ορισμός του καταναλωτή ισχύει με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων του νόμου, ενώ ως ειδική διάταξη για την έννοια του καταναλωτή στην εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, προτείνεται και πάλι η ήδη ισχύουσα, ως εξής: «Καταναλωτής», είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών

¹⁸³ Βλ. εφημερίδα «Η ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ» της 3^{ης} Οκτωβρίου 2006, σελ. 11.

¹⁸⁴ Βλ. άρ. 1 ν.2251/94 και νομοσχέδιο (άρ. 1 παρ. 2 α' έως ε').

¹⁸⁵ Ο πλήρης ορισμός του «καταναλωτή», όπως προτείνεται στο νομοσχέδιο (άρ. 1 παρ. 4), έχει ως εξής: «Επιφύλασσομένων των ειδικών διατάξεων του παρόντος νόμου, καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος. Καταναλωτής είναι επίσης κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον ο εγγυητής δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητας του».

υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας (άρθρο 5 παρ. 1 α' νομοσχεδίου).

Πέρα από τον ως άνω προσδιορισμό της έννοιας του καταναλωτή στο πλαίσιο της συστηματικής και τεολογικής ερμηνείας του ν. 2251/1994, είναι δυνατό να προκύψουν ακραίες περιπτώσεις όπου θα απαιτείται η προστασία του αντισυμβαλλομένου των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, πλην, όμως, αυτός ούτε κατά το σύστημα ούτε κατά το σκοπό του ν. 2251/94 θα μπορεί να υπαχθεί στις σχετικές προστατευτικές διατάξεις. Σε αυτές τις περιπτώσεις ασφαλιστική δικλείδα προστασίας μπορούν να αποτελέσουν τα ως άνω άρθρα 281 και 288 ΑΚ για την εξισορρόπηση των αντικρουόμενων συμφερόντων. Με αυτόν τον τρόπο, το κοινό δίκαιο παρέχει επαρκή προστασία όταν ο αντισυμβαλλόμενος δεν απολαύει της ειδικής προστασίας του αδύνατου καταναλωτή¹⁸⁶.

Το Π.Δ. 150/2001¹⁸⁷, με το οποίο προσαρμόστηκε η ελληνική νομοθεσία προς τις διατάξεις της Οδηγίας 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Δεκεμβρίου 1999 «σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές»¹⁸⁸, λειτουργεί συμπληρωματικά και παράλληλα, όσον αφορά τα μέτρα προστασίας του καταναλωτή. Σύμφωνα με το Π.Δ., η ηλεκτρονική υπογραφή εξομοιώνεται με την ιδιόχειρη, πιστοποιώντας την έγκυρη έκφραση της βούλησης των συμβαλλομένων¹⁸⁹ και διευκολύνοντας κατά μεγάλο μέρος την εξ αποστάσεως παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Στη συνέχεια, με το Π.Δ. 131/2003¹⁹⁰ έγινε προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά¹⁹¹. Σύμφωνα με το άρ.1 του Π.Δ., υπηρεσία της Κοινωνίας της Πληροφορίας είναι οποιαδήποτε υπηρεσία που συνήθως παρέχεται έναντι αμοιβής, με ηλεκτρονικά μέσα εξ αποστάσεως (δηλ. χωρίς τη φυσική παρουσία των συμβαλλομένων στον ίδιο τόπο) και κατόπιν προσωπικής επιλογής ενός αποδέκτη υπηρεσιών (δηλ. μόνο μετά από αίτημα του λήπτη). Το Π.Δ. 131/2003 καλύπτει και το χώρο της εξ αποστάσεως παροχής χρηματοοικονομικών

¹⁸⁶ Βλ. *Ι.Καράκωστα*, «Γενικοί Όροι των Τραπεζικών Συναλλαγών», [ό.π.], σελ. 35.

¹⁸⁷ ΦΕΚ Α' 125/25.6.2001

¹⁸⁸ ΕΕΛ 13/19.1.2000

¹⁸⁹ Η εγκυρότητα της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής προϋποθέτει την ύπαρξη διαδικασίας πιστοποίησης (άρ. 3 παρ. 1) και οι αρμόδιες αρχές πιστοποίησης (άρ. 2 παρ.11), παρέχουν πιστοποιητικά, με τα οποία επιβεβαιώνεται η ταυτότητα των προσώπων και η μοναδικότητα των κλειδίων, τα οποία χρησιμοποιούνται από τα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα.

¹⁹⁰ ΦΕΚ Α' 116/16.5.2003

¹⁹¹ Στο Π.Δ. 131/2003, ως «καταναλωτής» ορίζεται κάθε φυσικό πρόσωπο που επιδιώκει στόχους μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας, ενώ, αντίθετα, «αποδέκτης της υπηρεσίας» είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί, επαγγελματικώς ή άλλως, μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας..

προϊόντων και υπηρεσιών, όπως προκύπτει από το υπ' αριθ. 27 αιτιολογικό της Οδηγίας 2000/31 που αναφέρει ότι «η παρούσα οδηγία, μαζί με την μελλοντική οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εξ αποστάσεως εμπορία καταναλωτικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, συμβάλλουν στη δημιουργία νομικού πλαισίου για την on-line παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Η δυνατότητα των κρατών μελών, δυνάμει της παρούσας οδηγίας, να περιορίζουν υπό ορισμένους όρους την ελευθερία παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, με σκοπό την προστασία των καταναλωτών, καλύπτει επίσης μέτρα στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ιδίως μέτρα για την προστασία των επενδυτών».

5.1.1. Το Νέο Θεσμικό Πλαίσιο για την Προστασία του Καταναλωτή του Προσχεδίου νόμου για την τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994

Ο υπουργός και ο υφυπουργός Ανάπτυξης, καθώς και ο γενικός γραμματέας Καταναλωτή, έδωσαν την 2^η Οκτωβρίου 2006 στη δημοσιότητα, για δημόσια διαβούλευση με τους φορείς, το προσχέδιο νόμου «περί προστασίας καταναλωτή»¹⁹². Με το προσχέδιο νόμου τροποποιείται και συμπληρώνεται ο νόμος 2251/1994, ο οποίος ήταν ένας καλός νόμος, αλλά ύστερα από δώδεκα (12) χρόνια εφαρμογής του χρειαζόταν προσαρμογές στις σημερινές και αυριανές ανάγκες. Στο προσχέδιο Νόμου, το οποίο διαμόρφωσε το υπουργείο Ανάπτυξης με το σχέδιο της Επιτροπής που είχε συσταθεί για τον σκοπό αυτό έχουν ήδη ενσωματώσει, πολλές από τις προτάσεις των φορέων που είχαν σταλεί στο υπουργείο Ανάπτυξης κατά την πρώτη διαβούλευση, ενόψει της αναθεώρησης του νόμου «περί προστασίας του καταναλωτή».

Σημαντικά στοιχεία του νέου νόμου παρουσιάσθηκαν κατά τη διάρκεια του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή που πραγματοποιήθηκε τέλη Σεπτεμβρίου 2006 και έτυχαν της θετικής αποδοχής από τους φορείς που συμμετέχουν σε αυτό το θεσμικό όργανο. Οι πιο σημαντικές καινοτομίες του προσχεδίου νόμου και οι οποίες αφορούν την παρούσα μελέτη, είναι οι ακόλουθες:

-Περιλαμβάνει στην απαρίθμηση των όρων, που είναι καταχρηστικοί, τους όρους που έχουν κριθεί ως τέτοιοι με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις.

-Προστίθεται άρθρο για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, το οποίο ρυθμίζει μεταξύ άλλων και τη διαφήμιση προϊόντων και υπηρεσιών και το οποίο ενσωματώνει στο Ελληνικό Δίκαιο την οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Το άρθρο αυτό

¹⁹² Βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V, σελ. 145.

περιέχει ρυθμίσεις για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, τις παραπλανητικές πράξεις και παραλείψεις και τις επιθετικές εμπορικές πολιτικές.

-Καθιερώνεται η οργάνωση των καταναλωτικών οργανώσεων σε δεύτερο βαθμό και συστήνεται επιτροπή για την πιστοποίηση της πραγματικής λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών και τήρηση των κανόνων χρηματοδότησής τους.

-Καθιερώνεται η δυνατότητα των δευτεροβάθμιων οργανώσεων καταναλωτών να ασκήσουν συλλογική αγωγή. *Ταυτόχρονα, δίνεται η δυνατότητα στον υπουργό Ανάπτυξης να διατάξει την απάλειψη γενικού όρου συναλλαγών που κρίθηκε με αμετάκλητη δικαστική απόφαση ως καταχρηστικός στο πλαίσιο συλλογικής αγωγής και ορίζονται κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.* Τέλος, ρυθμίζεται η διανομή των χρηματικών ποσών που επιδικάστηκαν λόγω ηθικής βλάβης στο πλαίσιο συλλογικής αγωγής.

-Καθιερώνεται υποχρέωση των καταναλωτικών ενώσεων να διαθέτουν τα στοιχεία βάσει των οποίων προβαίνουν σε ανακοινώσεις προς τους καταναλωτές σε κάθε ενδιαφερόμενο.

-Ισχυροποιείται ο θεσμός του φιλικού διακανονισμού καταναλωτικών διαφορών, με την υπαγωγή των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών στην ανεξάρτητη αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».

-Τροποποιείται η σύνθεση και η ονομασία του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή (ΕΣΚ) σε Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτών (ΕΣΑΚ) και ρυθμίζονται θέματα λειτουργίας του.

-Συνιστάται Ινστιτούτο Μελετών Αγοράς και Καταναλωτή (Ι.Μ.Α.Κ.) και ρυθμίζονται οι αρμοδιότητές του¹⁹³.

-Καταργείται η Επιτροπή Προστασίας των Καταναλωτών των Δημοσίων Επιχειρήσεων και Οργανισμών.

-Ρυθμίζεται η διαδικασία συμμετοχής των εκπροσώπων των ενώσεων καταναλωτών σε συλλογικά όργανα φορέων του δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

-Αναπροσαρμόζεται το ανώτατο και κατώτατο όριο των χρηματικών προστίμων για παραβάσεις των διατάξεων του ν.2251/1994. Ακόμα, ορίζεται υποχρέωση των προμηθευτών να απαντούν μέσα στην οριζόμενη προθεσμία στις καταγγελίες των καταναλωτών που τους διαβιβάζονται από την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και κυρώσεις για την μη τήρηση της προαναφερόμενης προθεσμίας. Τέλος, καθιερώνεται δικαίωμα του γενικού γραμματέα Καταναλωτή να δημοσιοποιεί τις επιβαλλόμενες κυρώσεις για λόγους προστασίας των συμφερόντων των καταναλωτών.

¹⁹³ Βλ. κατωτέρω κεφ. 5.4.

5.2. Η ενσωμάτωση της Οδηγίας 2002/65/EK Οδηγίας στο ελληνικό δίκαιο, ορισμοί και πεδίο εφαρμογής

Με την υπ' αριθ. Ζ1-629/10.5.2005 Απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών – Ανάπτυξης – Δικαιοσύνης¹⁹⁴ έγινε προσαρμογή του ν. 2251/1994 για την «Προστασία των καταναλωτών» προς τις διατάξεις της οδηγίας 2002/65/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002 «σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ του Συμβουλίου, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ». Με το άρθρο 3 της ως άνω απόφασης προστέθηκε νέο άρθρο 4 Α στο νόμο 2251/94, το οποίο περιλαμβάνει 13 παραγράφους, οι οποίες ρυθμίζουν τα θέματα της εν λόγω Οδηγίας.

Στο σημείο αυτό αξίζει να επισημανθεί ότι οι χρηματοοικονομικές συμφωνίες από απόσταση υπάγονταν, μέχρι τη θέση σε ισχύ της ως άνω ΚΥΑ στο προστατευτικό πεδίο των γενικών διατάξεων για τις συμβάσεις από απόσταση (της προηγούμενης διατύπωσης του άρ. 4 ν.2251/94). Και αυτό γιατί ο έλληνας νομοθέτης, σε αντίθεση με τον κοινοτικό, δεν είχε υιοθετήσει την εξαίρεση για τις συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, αποτιμώντας ορθώς τις αυξημένες ανάγκες προστασίας των καταναλωτών που πραγματοποιούν από απόσταση τέτοιου είδους συναλλαγές¹⁹⁵.

Η εν λόγω διάταξη φαίνεται να λαμβάνει επαρκώς υπόψη τόσο τις ιδιαιτερότητες των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (άυλος χαρακτήρας, υψηλός βαθμός πολυπλοκότητας) όσο και την αυξημένη επικινδυνότητα της εμπορίας τους από απόσταση και ιδίως μέσω του Διαδικτύου¹⁹⁶, επιτυγχάνοντας την πλήρη ενσωμάτωση της Οδηγίας στο εθνικό Δίκαιο και μεταφέροντας σχεδόν αυτούσιο το κείμενό της, με τρόπο που δεν χρήζει ειδικότερου σχολιασμού από αυτόν τον οποίο έτυχε ως άνω η Οδηγία¹⁹⁷. Για την πληρότητα, όμως, της παρούσης μελέτης και σε συνδυασμό με τις επιχειρούμενες τροποποιήσεις του νέου νομοσχεδίου, πρέπει να προστεθούν οι εξής επισημάνσεις:

Στην 1^η παράγραφο με τίτλο «Γενικές διατάξεις» περιλαμβάνονται οι **ορισμοί** των εννοιών κατά ακριβή, κατά βάση, μεταφορά τους από την Οδηγία 2002/65/EK. Έτσι:

¹⁹⁴ ΦΕΚ Β' 720/30.05.2005

¹⁹⁵ Βλ. Α. Δεσποτίδου, [ό.π.], σελ. 567.

¹⁹⁶ Βλ. Αιτιολογική Έκθεση της Πρότασης Οδηγίας, COM (1998) 468 τελικό, από 14.10.1998, σελ. 2, 5-6.

¹⁹⁷ Βλ. ανωτέρω κεφ. 4.3.

α) «*Σύμβαση από απόσταση*»¹⁹⁸, είναι κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, *χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους (ως εξειδικεύεται με την ΚΥΑ Ζ1-629/2005)*, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών οργανωμένου από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.

β) «*Μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως*», είναι κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για την εξ αποστάσεως εμπορία (προϊόντων ή) υπηρεσιών μεταξύ των μερών αυτών¹⁹⁹.

γ) «*Χρηματοοικονομική υπηρεσία*», είναι κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές.

δ) «*Καταναλωτής*», είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.

ε) «*Φορέας ή προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως*» είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, του οποίου η εμπορική ή η επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως στους προμηθευτές και

στ) «*Σταθερό μέσο*» είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά, επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

Σημειώνεται ότι για πρώτη φορά στο πλαίσιο του ν. 2251/1994 *υιοθετείται ο κοινοτικός ορισμός για τον καταναλωτή*, σύμφωνα με τον οποίο ως καταναλωτής νοείται κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων (χρηματοοικονομικών υπηρεσιών) από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του

¹⁹⁸ Στο νομοσχέδιο αντικαταστάθηκε σε όλες τις παραγράφους η φράση «σύμβαση από απόσταση» με την εξειδικευμένη «σύμβαση *χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση*», προφανώς για την αποφυγή συγχύσεως των άρθρων 4 και 4 Α' του νόμου (βλ. νομοσχέδιο άρθρο 5 παρ. 1 β'), ενώ η έννοια παρέμεινε ίδια.

¹⁹⁹ Η προσθήκη των «προϊόντων» γίνεται με το νομοσχέδιο.

πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας²⁰⁰, ορισμός που επαναλαμβάνεται χωρίς καμία τροποποίηση και στο πρόσφατο νομοσχέδιο.

Στην 2^η παράγραφο (**Πεδίο εφαρμογής**) αναφέρεται ρητά ότι, οι διατάξεις αυτού του άρθρου εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία, όσον αφορά τις συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και ακολούθως διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά. Αν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, διενεργούνται μεταξύ των ίδιων συμβαλλομένων μερών, οι παράγραφοι 3 και 4, για την υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή, εφαρμόζονται μόνο κατά τη διενέργεια της πρώτης πράξης. Όταν, όμως, δεν έχει διενεργηθεί πράξη της ίδιας φύσης για διάστημα άνω του ενός (1) έτους, η διενέργεια της επόμενης πράξης θεωρείται ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, οι παράγραφοι 3 και 4 για την υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή τυγχάνουν πλήρους εφαρμογής²⁰¹.

5.2.1. Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως

Στην τρίτη παράγραφο (2^η του νομοσχεδίου) προσδιορίζεται το ελάχιστο περιεχόμενο πληροφόρησης του καταναλωτή κατά το διάστημα *πριν* τη σύναψη της σύμβασης. Έτσι, σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν πριν από τη σύναψή της ο καταναλωτής δεν ενημερώθηκε κατά τρόπο σαφή και κατανοητό, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές, για τα ακόλουθα στοιχεία, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής²⁰²:

²⁰⁰ Όπως ανωτέρω αναφέρθηκε (κεφ. 4.3.2.3.), ο γενικός ορισμός του καταναλωτή που περιέχεται στο άρθρο 1 παρ. 4 α' του ν.2251/94 είναι κατά πολύ ευρύτερος του ορισμού που περιέχεται στις περισσότερες από τις κοινοτικές Οδηγίες που έχουν ενσωματωθεί με τις διατάξεις του, ενώ με το νομοσχέδιο που κατατέθηκε στη Βουλή, διευρύνεται ακόμη περισσότερο, αφού περιλαμβάνει και τις ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα, αλλά και τους εγγυητές. Πάγια θέση της ΕΕΤ είναι ότι η απόκλιση της ελληνικής νομοθεσίας από την αντίστοιχη κοινοτική δεν είναι ορθή και λειτουργεί ιδιαίτερα επιβαρυντικά τόσο σε ό,τι αφορά την ασφάλεια δικαίου όσο και την ανταγωνιστικότητα των ελληνικών πιστωτικών ιδρυμάτων. Ως εκ τούτου, η υιοθέτηση του κοινοτικού ορισμού για τους σκοπούς ενσωμάτωσης στην ελληνική έννομη τάξη της Οδηγίας 2002/65/EK αποτελεί ένα πολύ σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση της σύμπτωσης του ελληνικού δικαίου με το κοινοτικό.

²⁰¹ Με το νομοσχέδιο δεν τροποποιούνται οι ως άνω διατάξεις, απλά ενσωματώνονται σε μία παράγραφο μαζί με τους ορισμούς.

²⁰² Σύμφωνα με το νομοσχέδιο (άρ. 5 παρ. 2 α') «Πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό με κάθε ενδεικνύόμενο τρόπο σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές, για τα ακόλουθα στοιχεία, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής», ενώ σύμφωνα με τη διατύπωση της παρ. 2 ε' του αυτού νομοσχεδίου «Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι άκυρη

i. Πληροφορίες που αφορούν τον προμηθευτή

- την ταυτότητα και την κύρια δραστηριότητα του προμηθευτή, τη διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής, καθώς και κάθε άλλη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον προμηθευτή,
- την ταυτότητα του αντιπροσώπου του προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα και τη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον αντιπρόσωπο, όταν υπάρχει αντιπρόσωπος,
- εάν οι επαγγελματικές επαφές του καταναλωτή έγιναν με άλλον επαγγελματία πλην του προμηθευτή, την ταυτότητα του εν λόγω επαγγελματία, την ιδιότητα με την οποία ενεργεί έναντι του καταναλωτή, και τη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία,
- όταν ο προμηθευτής είναι καταχωρημένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο προμηθευτής και τον αριθμό καταχώρησής του ή ισοδύναμο μέσο αναγνώρισης στο εν λόγω μητρώο,
- όταν η δραστηριότητα του προμηθευτή υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής.

ii. Πληροφορίες που αφορούν τη χρηματοοικονομική υπηρεσία

- περιγραφή των κυριοτέρων χαρακτηριστικών στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,
- το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής,
- εφόσον συντρέχει περίπτωση, προειδοποίηση η οποία αναφέρει ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με τίτλους που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεόμενους με τα ειδικά χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση, καθώς και ότι οι αποδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές αποδόσεις,
- μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,
- τους τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών,

υπέρ του καταναλωτή, αν πριν από τη σύναψή της ο τελευταίος δεν ενημερώθηκε, με τα προβλεπόμενα ως άνω μέσα και τρόπο, επί στοιχείων τα οποία προβλέπονται στα υπό α' και β' εδάφια της παρούσας παραγράφου, και ταυτόχρονα αποτελούν κρίσιμους παράγοντες διαμόρφωσης της δικαιοπρακτικής βούλησής του».

- τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση,
- το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται.

iii. Πληροφορίες που αφορούν τη σύμβαση εξ αποστάσεως

- την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος,
- την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη βάση ή περιοδικά,
- πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη να προκαλέσουν την πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης εξ αποστάσεως δυνάμει των όρων της σύμβασης εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κυρώσεων που προβλέπονται στη σύμβαση στις περιπτώσεις αυτές,
- πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης²⁰³, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να απευθύνεται η δήλωση υπαναχώρησης,
- το κράτος μέλος ή τα κράτη μέλη στη νομοθεσία των οποίων βασίζεται ο προμηθευτής για τη δημιουργία σχέσεων με τον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως,
- οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δίκαιο που εφαρμόζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως ή/και το αρμόδιο δικαστήριο,
- τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες διατυπώνονται οι όροι της σύμβασης και η αναφερόμενη στην παρούσα παράγραφο εκ των προτέρων πληροφόρηση, καθώς και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο προμηθευτής, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

iv. Πληροφορίες που αφορούν την προσφυγή

- την ύπαρξη μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως ο *Συνήγορος του Καταναλωτή*²⁰⁴ (και οι *Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού*²⁰⁵), στους οποίους έχει πρόσβαση ο καταναλωτής που είναι συμβαλλόμενος στην εξ αποστάσεως σύμβαση και τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση ο καταναλωτής,
- την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από συστήματα εγγύησης καταθέσεων,

²⁰³ Βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ I, σελ. 135.

²⁰⁴ Βλ. κατωτέρω κεφ. 5.3.

²⁰⁵ Βλ. νομοσχέδιο άρ. 5 παρ. 2 α, περ. iv.

σύμφωνα με το ν. 2832/2000 και αποζημίωσης των επενδυτών, σύμφωνα με το ν. 2533/1997.

Αξιοσημείωτη είναι η αλλαγή που επιχειρείται με το νομοσχέδιο με την προσθήκη *προϋπόθεσης* για την κήρυξη ακυρότητας της σύμβασης (ακυρότητα που επέρχεται λόγω έλλειψης ενημέρωσης με τις ως άνω πληροφορίες), ως εξής: Σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 2 ε' του νομοσχεδίου «Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν πριν από τη σύναψή της ο τελευταίος δεν ενημερώθηκε, με τα προβλεπόμενα ως άνω μέσα και τρόπο, επί στοιχείων τα οποία προβλέπονται στα υπό α' και β' εδάφια της παρούσας παραγράφου, και ταυτόχρονα αποτελούν κρίσιμους παράγοντες διαμόρφωσης της δικαιοπρακτικής βούλησης του». Αντίθετα, σύμφωνα με το ισχύον άρθρο 4 Α του ν.2251/94 παρ. 3 α' «Σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν πριν από τη σύναψή της ο καταναλωτής δεν ενημερώθηκε κατά τρόπο σαφή και κατανοητό με κάθε ενδεικνυόμενο τρόπο σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές, για τα ακόλουθα στοιχεία, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής»²⁰⁶.

Στη συνέχεια ρυθμίζεται η υποχρέωση πληροφόρησης στις περιπτώσεις των τηλεφωνικών επικοινωνιών²⁰⁷, οι οποίες, σύμφωνα με το πρόσφατο νομοσχέδιο, θα πρέπει να ηχογραφούνται τηρουμένων των διατάξεων του ν.2774/1999.

Επίσης, στην παρ. 4 του άρ. 4 Α' ν.2251/94, αναφέρονται οι πρόσθετες απαιτήσεις πληροφόρησης και ρητά προβλέπεται η υποχρέωση των προμηθευτών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση να ανακοινώνουν (διαβιβάζουν) στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή τις εθνικές διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, προκειμένου αυτή να πληροφορήσει σχετικά την Επιτροπή. Οι προμηθευτές υποχρεούνται άνευ άλλου τινός (αμελλητί) να διαβιβάζουν στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή τα σχετικά έντυπα πληροφόρησης του καταναλωτή. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κοινοποιεί τις εθνικές διατάξεις, σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή δυνάμει του άρθρου 4 (3) της οδηγίας 2002/65/ΕΚ.

²⁰⁶ Το ερώτημα που τίθεται στο σημείο αυτό, είναι το εξής: Είναι δυνατόν η ελλιπής πληροφόρηση του καταναλωτή, και, μάλιστα, με μη προβλεπόμενα από το νόμο μέσα και τρόπο, να μην οδηγήσει τελικά στην ακύρωση της σύμβασης εμπορίας χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, στην περίπτωση που, τα ελλιπή αυτά στοιχεία αποδειχθεί ότι δεν αποτέλεσαν κρίσιμους παράγοντες διαμόρφωσης της δικαιοπρακτικής βούλησης του καταναλωτή; Και εφόσον η απάντηση είναι θετική, με ποια κριτήρια και αποδεικτικά μέσα μπορεί να γίνει αυτό; Μήπως μία τέτοια προσθήκη στο νόμο περί προστασίας του καταναλωτή ακυρώνει στην ουσία τον σκοπό του νόμου; Η αποδοχή ή όχι της προϋπόθεσης αυτής κατά την ψήφιση του νόμου, θα πρέπει οπωσδήποτε να αναμένεται με ενδιαφέρον.

²⁰⁷ Βλ. ανωτέρω υποσημείωση υπ' αριθ. 162.

5.2.2. Γνωστοποίηση των συμβατικών όρων

Με την παρ. 5 του άρ. 4 Α' ν.2251/94, προβλέπεται ότι, η σύμβαση από απόσταση είναι *άκυρη* υπέρ του καταναλωτή, αν αυτός δεν λάβει εγκαίρως και σε κάθε περίπτωση, πριν την δέσμευσή του από την σύμβαση εξ αποστάσεως, όλους τους όρους της σύμβασης, καθώς και τις υποχρεωτικές ως άνω πληροφορίες, γραπτά ή με άλλο σταθερό μέσο, στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση. Ο προμηθευτής δε εκπληρώνει την υποχρέωσή του αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης (χρηματοοικονομικών υπηρεσιών) εξ αποστάσεως, εάν αυτή έχει συναφθεί κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες σύμφωνα με το εδάφιο α'. Όσο διαρκεί η συμβατική σχέση, ο καταναλωτής δικαιούται, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους γραπτά. Επιπλέον, αυτός δικαιούται να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός εάν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

Σύμφωνα με το νομοσχέδιο που κατατέθηκε στη Βουλή «σε κάθε περίπτωση, μη γνωστοποιηθέντες ως ανωτέρω συμβατικοί όροι στον καταναλωτή, ακόμη και εάν δεν αποτελούν κρίσιμους παράγοντες διαμόρφωσης της δικαιοπρακτικής βούλησης του, δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή» (άρθρο 5 παρ. 3 γ' νομοσχεδίου).

5.2.3. Δικαίωμα υπαναχώρησης - Εξαιρέσεις

Σύμφωνα με την παρ. 6 του ως άνω άρθρου του νόμου, σε κάθε σύμβαση από απόσταση ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει μέσα σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία²⁰⁸. Για την άσκηση του δικαιώματος αυτού η προθεσμία αρχίζει είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης εξ αποστάσεως²⁰⁹ είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη από την αναφερόμενη στην πρώτη περίπτωση.

²⁰⁸ Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής, όπως αυτές προβλέπονται από το άρθρο 13 περ. 2 του ν.δ. 400/1970 (ΦΕΚ 10/Α/1970) όπως ισχύει, καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφαλίσεις.

²⁰⁹ Εκτός εάν πρόκειται για ασφαλίσεις ζωής, για τις οποίες η προθεσμία αρχίζει να μετρά από την ημέρα που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως

Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν παρέχεται επί εξ αποστάσεως συμβάσεων για τις ακόλουθες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες:

- i. σε χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς, επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση και μπορεί να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης²¹⁰,
- ii. στις συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση («*δήλωση*» *σύμφωνα με το νομοσχέδιο*) του καταναλωτή, προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης
- iii. σε ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός.

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, κοινοποιεί το γεγονός αυτό σύμφωνα με τις πρακτικές οδηγίες που του έχουν δοθεί, *πριν* από την εκπνοή της προθεσμίας, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση. Με τη νέα διατύπωση, σύμφωνα με το νομοσχέδιο «ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης με σχετική δήλωσή του προς τον προμηθευτή ακολουθώντας τις πρακτικές οδηγίες που του έχουν δοθεί κατά την παρ. 2 εδ. α' σημείο iii, τέταρτη περίπτωση του παρόντος άρθρου, πριν από την εκπνοή της ανωτέρω προθεσμίας, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση».

Η προαναφερθείσα νομολογία του ΔΕΚ²¹¹ έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για το ελληνικό δίκαιο, ειδικά όσον αφορά στο χρονικό περιορισμό του δικαιώματος υπαναχώρησης, στην περίπτωση που δεν παρασχέθηκαν στον καταναλωτή οι *πληροφορίες* που προβλέπουν οι σχετικές διατάξεις, καθώς και ως προς τα κατάλληλα νομοθετικά μέτρα που πρέπει να ληφθούν, προκειμένου να μην υφίσταται ο καταναλωτής τις συνέπειες από την επέλευση των κινδύνων. Το «όπλο» της αναιτιολόγητης υπαναχώρησης αποσκοπεί και στο να δώσει στον καταναλωτή τη δυνατότητα να εκτιμήσει, εντός ενός ορισμένου χρονικού διαστήματος, όλες τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τη σύμβαση, χωρίς να απαιτείται προβολή, επίκληση ή δήλωση οποιουδήποτε λόγου υπαναχώρησης: ο καταναλωτής έχει τη δυνατότητα να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση χωρίς άλλη εξήγηση ή λόγο, απλά και μόνο επειδή μετάνιωσε από τη συμβατική δέσμευση. Όπως προβλέπει το νέο άρθρο 4 Α' του ν. 2251/1994 (στην 3^η παράγραφο), άκυρη είναι η σύμβαση από απόσταση υπέρ του καταναλωτή, αν πριν από τη σύναψή της δεν ενημερώθηκε κατά τρόπο σαφή και κατανοητό για τις πληροφορίες που, μεταξύ των άλλων, αφορούν

²¹⁰ Βλ. ανωτέρω υποσημείωση υπ' αριθ. 168.

²¹¹ Βλ. ανωτέρω κεφ. 4.3.5.

την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, και, αν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, και για τις συνέπειες της μη άσκησής του, καθώς και πρακτικές οδηγίες για την άσκησή του και υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης. Επομένως, ο νομοθέτης υποχρεώνει τον προμηθευτή και σε βασική πληροφόρηση για το δικαίωμα υπαναχώρησης και σε αποστολή εντύπου υπαναχώρησης, επί ποινή ακυρότητας της σύμβασης. Κατά συνέπεια, τυχόν ελλιπής, λανθασμένη ή ασαφής πληροφόρηση – διατύπωση εκ μέρους του προμηθευτή ως προς το δικαίωμα υπαναχώρησης, πρέπει να εξομοιώνεται με μη ενημέρωση και να συνεπάγεται, βεβαίως, την ακυρότητα της σύμβασης²¹².

5.2.4. Πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση

Κατά την παρ. 7 του άρ. 4 Α' ν.2251/94, η εκπλήρωση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση επιτρέπεται να αρχίσει *μόνο μετά τη συναίνεση²¹³ του καταναλωτή*.

Εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, υποχρεούται να πληρώσει, το συντομότερο δυνατόν, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του έχει όντως παράσχει ο προμηθευτής σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως. Το πληρωτέο ποσό δεν μπορεί:

- να υπερβαίνει ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχέθηκε, σε σχέση με το σύνολο των παροχών που προβλέπει η σύμβαση εξ αποστάσεως,
- σε καμία περίπτωση να είναι τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.

Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει κανένα ποσό (βάσει του εδ. β'), εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό (σύμφωνα με την παρ. 3, εδ. α), σημείο iii, 1η περίπτωση). Ωστόσο, δεν μπορεί, σε καμία περίπτωση, να απαιτήσει την πληρωμή αυτή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, χωρίς την συναίνεση του καταναλωτή (*«χωρίς προηγούμενη ειδική σχετική δήλωση του καταναλωτή»*, σύμφωνα με τη διατύπωση του νομοσχεδίου, άρ.5 παρ. 5 γ').

Ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, όλα τα ποσά

²¹² Βλ. Άγγ. Μπώλλο, «Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος στην πρόσφατη νομολογία του ΔΕΚ», (ό.π.), σελ. 694.

²¹³ «*Ειδική Δήλωση*» του καταναλωτή, σύμφωνα με αλλαγή διατύπωσης του νομοσχεδίου (άρ.5 παρ. 5α').

που έχει λάβει από αυτόν σύμφωνα με την εξ αποστάσεως σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών²¹⁴. Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα που ο προμηθευτής παραλαμβάνει την κοινοποίηση της υπαναχώρησης («*από την ημέρα που ο προμηθευτής λαμβάνει τη δήλωση υπαναχώρησης*», σύμφωνα με το νομοσχέδιο, άρ. 5 παρ. 5 δ’).

Ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, ό,τι χρηματικά ποσά ή/και πράγματα έχει λάβει από αυτόν. Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής απέστειλε την κοινοποίηση («*δήλωση*») της υπαναχώρησης.

5.2.5. Πληρωμή με κάρτα

Η Κ.Υ.Α. Ζ-1-629/2005, στην παράγραφο 8, προβλέπει ρητά ότι σε περίπτωση χρήσης της κάρτας πληρωμής *χωρίς την συναίνεση του καταναλωτή*, στο πλαίσιο σύμβασης (χρηματοοικονομικών υπηρεσιών) από απόσταση, *από πρόσωπο που δεν ενεργεί ούτε μπορεί να θεωρηθεί ότι ενεργεί ως αντιπρόσωπος του κατόχου*, η σύμβαση είναι αυτοδίκαια *άκυρη* και ό,τι έχει καταβληθεί επιστρέφεται έντοκα στον καταναλωτή²¹⁵. Οι όροι σύμβασης των πάσης φύσεως καρτών πρέπει να αναφέρουν ρητά την περίπτωση αυτή.

Με το νομοσχέδιο προστίθεται διαζευκτικά και η προϋπόθεση χρήσης της κάρτας με *δόλιο τρόπο* (άρ. 5 παρ. 6) ως εξής: “Με την επιφύλαξη του άρθρου 4, παράγραφος 3 της υπ αριθμ. Ζ1 178/13.2.2001 κοινής υπουργικής απόφασης, σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με κάρτες (ΦΕΚ 255 Β'/2001), σε περίπτωση χρήσης κάρτας (κατά την έννοια της ως άνω απόφασης) χωρίς την συναίνεση του καταναλωτή, στο πλαίσιο σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, *με δόλιο τρόπο ή από πρόσωπο που δεν ενεργεί ούτε μπορεί να θεωρηθεί ότι ενεργεί ως αντιπρόσωπος του κατόχου*, η σύμβαση είναι αυτοδίκαια

²¹⁴ Με εξαίρεση το ποσό που αναφέρεται στο εδάφιο β', ήτοι τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του έχει όντως παράσχει ο προμηθευτής.

²¹⁵ Με την επιφύλαξη του **άρθρου 4** «περί ευθύνης του κατόχου κάρτας», **παράγραφος 3** της υπ αριθμ. Ζ1-178/13.2.2001 κοινής υπουργικής απόφασης (εναρμόνιση με τη Σύσταση 97/489/ΕΚ, Προσαρμογή Υ.Α. Φ1-983/91 προς Οδηγία 98/7/ΕΚ σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με κάρτες), (ΦΕΚ 255 Β/2001): «1. Μέχρι τη γνωστοποίηση στον εκδότη, ο κάτοχος ευθύνεται για τις ζημιές που έχει υποστεί συνεπεία της απώλειας ή κλοπής της κάρτας μέχρι ενός ορίου που δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 150 ευρώ, εκτός εάν από βαριά αμέλεια δεν έχει τηρήσει τις διατάξεις του άρθρου 3 της παρούσας ή έχει ενεργήσει με δόλο, οπότε δεν εφαρμόζεται το ανωτέρω όριο. 2. Από το χρόνο της γνωστοποίησης στον εκδότη (ή στο φορέα που έχει ορίσει ο τελευταίος) κατά τα προβλεπόμενα στο άρθρο 3 εδάφιο β) της παρούσας, ο κάτοχος δεν φέρει πλέον ευθύνη για τις ζημιές από την απώλεια ή την κλοπή της κάρτας, εκτός εάν έχει ενεργήσει με δόλο. 3. Κατά παρέκκλιση από τις παραγράφους 1 και 2 του παρόντος άρθρου, ο κάτοχος δεν ευθύνεται για τις συναλλαγές για τις οποίες η αναγνώριση ταυτότητας περιορίζεται στη χρησιμοποίηση εμπιστευτικού κωδικού αριθμού ή άλλης παρόμοιας απόδειξης ταυτότητας, χωρίς να απαιτείται επίδειξη ή ηλεκτρονική αναγνώριση της κάρτας. ». Βλ. και Ελ.Αθανάσιου, «Πιστωτική Κάρτα και Διαδίκτυο», ΕλλΔνη 47/2006, σελ. 991-994.

άκυρη και ό,τι έχει καταβληθεί επιστρέφεται έντοκα στον καταναλωτή. Οι όροι σύμβασης των πάσης φύσεως καρτών αναφέρουν ρητά την περίπτωση αυτή».

5.2.6. Μη αιτηθείσες υπηρεσίες, Αυτόκλητη επικοινωνία και Κυρώσεις

Απαγορεύεται να παρέχονται στον καταναλωτή χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, *χωρίς προηγούμενη παραγγελία εκ μέρους του*, όταν αυτός καλείται να τις αποκτήσει έναντι, άμεσης ή μεταγενέστερης, πληρωμής. Αν η αποστολή αυτή πραγματοποιηθεί, ο καταναλωτής δεν έχει καμία υποχρέωση και δεν οφείλει οποιοδήποτε τίμημα, εκτός αν η αποστολή οφείλεται σε προφανές λάθος, οπότε θέτει την υπηρεσία για εύλογο χρόνο και εφόσον η φύση της υπηρεσίας το επιτρέπει, στη διάθεση του προμηθευτή. Η παράλειψη απάντησης δεν ισοδυναμεί σε καμία περίπτωση με συναίνεση (παρ. 9 άρ. 4 Α ν.2251/94).

Σύμφωνα με την αλλαγή διατύπωσης του νομοσχεδίου, «απαγορεύεται να παρέχονται στον καταναλωτή χρηματοοικονομικές υπηρεσίες χωρίς προηγούμενη *αίτηση* εκ μέρους του, όταν αυτός καλείται να τις αποκτήσει έναντι άμεσης ή μεταγενέστερης πληρωμής. Αν η εν λόγω *παροχή υπηρεσιών* πραγματοποιηθεί, ο καταναλωτής δεν έχει καμία υποχρέωση και δεν οφείλει οποιοδήποτε τίμημα, εκτός αν η *παροχή υπηρεσιών* οφείλεται σε προφανές λάθος, οπότε ο καταναλωτής θέτει την υπηρεσία για εύλογο χρόνο και εφόσον η φύση της υπηρεσίας το επιτρέπει, στη διάθεση του προμηθευτή. Η παράλειψη απάντησης δεν ισοδυναμεί σε καμία περίπτωση με συναίνεση».

Με την παρ. 10 του άρ. 4 Α' ν.2251/94 προβλέπεται η χρησιμοποίηση των τεχνικών επικοινωνίας να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην προσβάλλεται η ιδιωτική ζωή του καταναλωτή²¹⁶.

Ο καταναλωτής, σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν τηρεί τις διατάξεις του άρ. 4 Α, *μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση ανά πάσα στιγμή, χωρίς έξοδα και ποινές* (αρ. 4 Α, παρ.11 ν. 2251/94). Η διάταξη αυτή ισχύει με την επιφύλαξη του άρθρου 14, παρ. 3 του νόμου 2251/94 που προβλέπει επιβολή προστίμου από τον Υπουργό Ανάπτυξης, για κάθε παράβαση των διατάξεων του νόμου 2251/1994 από προμηθευτές, από πεντακόσιες χιλιάδες (500.000) δραχμές μέχρι είκοσι εκατομμύρια (20.000.000) δραχμές, ενώ σε περίπτωση δε υποτροπής, το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται. Σε περίπτωση επανειλημμένης υποτροπής, ο Υπουργός

²¹⁶ Για το θέμα της αυτόκλητης επικοινωνίας ίσχυαν οι διατάξεις του άρθρου 9 του ν. 2774/1999 («Μη Ζητηθείσες Κλήσεις») για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα (ΦΕΚ Α 287/22.12.1999) πριν αυτό καταργηθεί με το άρθρο 17 του ν. 3471/2006 (Α' 133/28.6.2006), με έναρξη της κατάργησης, σύμφωνα με το πρώτο εδάφιο του άρθρου 31 του ίδιου νόμου, από 28.7.2006..

Ανάπτυξης, μετά από γνώμη του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, μπορεί να διατάξει τη διακοπή της λειτουργίας της Επιχείρησης ή τμήματός της για χρονικό διάστημα μέχρι ενός έτους.

Σύμφωνα δε με τις τροποποιήσεις του νομοσχεδίου, αναπροσαρμόζονται τα ως άνω ποσά ως εξής: για κάθε παράβαση των διατάξεων του παρόντος νόμου από προμηθευτές να επιβάλλεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης πρόστιμο από 1.500 ευρώ μέχρι 1.000.000 ευρώ για κάθε παράβαση. Σε περίπτωση υποτροπής, το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται. Σε περίπτωση επανειλημμένης υποτροπής, ο Υπουργός Ανάπτυξης, μπορεί να διατάξει τη διακοπή της λειτουργίας της επιχείρησης ή τμήματος της για χρονικό διάστημα μέχρι ενός έτους (χωρίς να προβλέπεται ως προϋπόθεση η λήψη υπ'όψη της γνώμης του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών).

5.2.7. Αναγκαστικός χαρακτήρας των διατάξεων και Βάρος της απόδειξης

Θα πρέπει για μία ακόμη φορά να τονίσουμε ότι οι διατάξεις του άρθρου 4 Α έχουν αναγκαστικό χαρακτήρα, γεγονός που συνεπάγεται τα εξής:

- α) Ρήτρες, με τις οποίες ο καταναλωτής παραιτείται από την άσκηση των δικαιωμάτων που αναφέρει το παρόν άρθρο ή ο προμηθευτής απαλλάσσεται των ευθυνών που απορρέουν από το άρθρο αυτό, είναι *άκυρες* κ α ι
- β) Οι διατάξεις του άρθρου 4 Α' εφαρμόζονται, σε κάθε περίπτωση, όταν η σύμβαση μεταξύ προμηθευτή και ενός καταναλωτή συνδέεται στενά με την Ελλάδα ή άλλο κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή κράτος του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.) *ανεξάρτητα από τη συμβατική επιλογή δικαίου τρίτης χώρας*²¹⁷.

Το βάρος της απόδειξης, σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης του καταναλωτή που επιβάλλονται στον προμηθευτή, καθώς και τη συγκατάθεση («δήλωση») του καταναλωτή στη σύναψη της σύμβασης και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, στην εκτέλεσή της, *φέρει ο προμηθευτής*. Επιπρόσθετα, συμβατική ρήτρα, η οποία προβλέπει ότι το βάρος της απόδειξης για την τήρηση εκ μέρους του προμηθευτή του συνόλου ή μέρους των υποχρεώσεων που τον βαρύνουν, σύμφωνα με τις πρόνοιες του παρόντος άρθρου, *φέρει ο καταναλωτής*, θεωρείται *άκυρη ως καταχρηστική*²¹⁸. Με άλλα λόγια, το βάρος της απόδειξης της τήρησης των διατάξεων του νόμου, το έχει ο προμηθευτής ακόμη και αν ρητά έχει στη σύμβαση οριστεί διαφορετικά. Συνεπώς, ο έλληνας νομοθέτης, κάνοντας χρήση

²¹⁷ Βλ. άρ. 4 Α' παρ. 12 ν. 2251/94, ενώ η β' ως άνω περίπτωση *καταργείται* με την πρόταση νόμου που κατατέθηκε στη Βουλή.

²¹⁸ Βλ. άρ. 4 Α' παρ. 13 ν. 2251/94.

της διακριτικής ευχέρειας που του παρείχετο μέσω της Οδηγίας 2002/65/EK (άρθρο 15) για τον καθορισμό της ευθύνης του βάρους της απόδειξης, ορθώς, επέλεξε να βαρύνει τον προμηθευτή στις ως άνω περιπτώσεις (υποχρέωση πληροφόρησης του καταναλωτή και συγκατάθεση του καταναλωτή).

5.3. Ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» ως μηχανισμός εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών

Το Συμβούλιο των υπουργών Δικαιοσύνης και Εσωτερικών Υποθέσεων κάλεσε, στις 29.5.2000, την Επιτροπή να υποβάλει μία Πράσινη Βίβλο για τους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης των διαφορών αστικού και εμπορικού δικαίου (μη περιλαμβανομένης της διαιτησίας), έχοντας ως αφετηρία το σχέδιο δράσης της Βιέννης και τα συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου του Τάμπερε. Στην Πράσινη Βίβλο που εξέδωσε η Επιτροπή (COM 2002, 196) επισημαίνει ότι, η ανάπτυξη των συγκεκριμένων μεθόδων επίλυσης διαφορών, δεν πρέπει να θεωρείται ως ένας τρόπος αντιμετώπισης των δυσκολιών που χαρακτηρίζουν τη λειτουργία των δικαστηρίων, αλλά ως μία εναλλακτική, περισσότερο συναινετική, μέθοδος κοινωνικής ειρήνευσης, η οποία, σε πολλές περιπτώσεις, είναι προσφορότερη από την προσφυγή σε κάποιο δικαστήριο. Ειδικά ως προς τις καταναλωτικές διαφορές, προβλέπονται φορείς που παρέχουν εναλλακτικό τρόπο επίλυσης («Alternative Dispute Resolution Bodies» -ADR) και εντάσσονται μηχανισμοί όπως η μεσολάβηση (mediation), η συνδιαλλαγή (conciliation) και οι επιτροπές επίλυσης καταναλωτικών διαφορών²¹⁹.

Στη χώρα μας σε κάθε νομαρχιακή αυτοδιοίκηση προβλέπεται η σύσταση επιτροπής φιλικού διακανονισμού (άρ. 11 ν.2251/94), ενώ πρόσφατα δημιουργήθηκε η ανεξάρτητη διοικητική αρχή με την επωνομασία «Συνήγορος του Καταναλωτή» με το ν.3297/2004, η οποία λειτουργεί με βάση τις αρχές των συστάσεων 98/257 και 2001/310 της Επιτροπής²²⁰ και σε αυτόν πλέον υπάγονται διοικητικά οι επιτροπές φιλικού διακανονισμού (άρ. 3 παρ. 4 ν.3297/2004).

²¹⁹ Σε πρόσφατη έρευνα που διεξήγαγε το ευρωβαρόμετρο (eurobarometre) και δημοσιεύθηκε τον Οκτώβριο του 2004 για λογαριασμό της Γενικής Διεύθυνσης Υγείας και Προστασίας των Καταναλωτών (ΓΔ SANCO), διαπιστώθηκε ότι στην ΕΕ το 59% των πολιτών γνωρίζει την ύπαρξη εναλλακτικών τρόπων επίλυσης καταναλωτικής διαφοράς, ενώ το 56% αισθάνεται έτοιμο να καταφύγει σε ένα φοράς ADR, αν χρειαστεί, ενώ, κατά την ίδια έρευνα, για την Ελλάδα τα ποσοστά είναι 26% και 25%, αντίστοιχα, δηλ. πολύ πιο κάτω από το μέσον όρο της ΕΕ. Βλ. *II. Αλικάκο*, «Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο κατά την Εθνική και την Ευρωπαϊκή Νομοθεσία», Αρμ 2005, σελ. 1682.

²²⁰ Σύμφωνα με τις συστάσεις 98/257 και 2001/310 της Επιτροπής, υφίστανται δύο μεγάλες κατηγορίες εναλλακτικών μεθόδων επίλυσης διαφορών, στις οποίες μπορούν να καταφεύγουν οι καταναλωτές για να επιλύσουν τις τυχόν διαφορές τους με επαγγελματίες: α) διαδικασίες στο πλαίσιο των οποίων ο τρίτος βρίσκει ο ίδιος μία λύση και την υποβάλλει εν συνεχεία στα μέρη και β) διαδικασίες μεσολάβησης, στο πλαίσιο των οποίων ο τρίτος βοηθά τα μέρη να καταλήξουν σε συμφωνία, χωρίς,

Στο άρθρο 4 Α' ν. 2251/1994 προβλέπεται σχετικά με την «πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη της συμβάσεως εξ αποστάσεως» ότι η σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν πριν από τη σύναψή της ο καταναλωτής δεν ενημερώθηκε κατά τρόπο σαφή και κατανοητό με κάθε ενδεικνυόμενο τρόπο σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές, για τα ακόλουθα στοιχεία²²¹, μεταξύ των οποίων και για πληροφορίες που αφορούν την προσφυγή - την ύπαρξη μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στους οποίους έχει πρόσβαση ο καταναλωτής που είναι συμβαλλόμενος στην εξ αποστάσεως σύμβαση και τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση ο καταναλωτής.

Με το νομοσχέδιο του Υπουργείου Ανάπτυξης που ήδη κατατέθηκε στη Βουλή, ισχυροποιείται ο θεσμός του φιλικού διακανονισμού καταναλωτικών διαφορών, με την υπαγωγή των Επιτροπών Φιλικού Διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών στην ανεξάρτητη αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή» (άρθρο 21 του νομοσχεδίου). Σε κάθε Νομαρχία συνιστάται, από τον αρμόδιο νομάρχη, επιτροπή φιλικού διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών²²². Οι υποθέσεις εισάγονται στην επιτροπή ύστερα από αίτηση του καταναλωτή ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών, καθώς και ύστερα από παραπομπή υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Η επιτροπή κρίνει κατά το ισχύον δίκαιο, ενώ συμπληρωματικά λαμβάνονται υπόψη τα συναλλακτικά ήθη. Η επιτροπή μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιους οργανισμούς, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, επιμελητήρια και επαγγελματικούς συλλόγους.

Η Επιτροπή βρίσκεται σε απαρτία, εφόσον παρίστανται όλα τα μέλη της, κρίνει δε κατά πλειοψηφία και τα πορίσματα της κοινοποιούνται με έγγραφο στον Συνήγορο του Καταναλωτή και τους ενδιαφερομένους μέσα σε δεκαπέντε το πολύ ημέρες από τη συζήτηση. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί αυτεπαγγέλτως ή

ωστόσο, επισήμως να παίρνει θέση σχετικά με τη λύση που θα μπορούσε να δοθεί στη διαφορά. Η πρώτη ως άνω Σύσταση 98/257 προβλέπει επτά (7) αρχές που πρέπει να τηρούνται οπωσδήποτε κατά τη διαδικασία επίλυσης: ανεξαρτησία, διαφάνεια, εκατέρωθεν ακρόαση, αποτελεσματικότητα, νομιμότητα, ελευθερία και εκπροσώπηση. Στη δεύτερη 2001/310 Σύσταση διατυπώνονται τέσσερις (4) αρχές που διέπουν τη διαδικασία μεσολάβησης: η αμεροληψία, η διαφάνεια, η αποτελεσματικότητα και η δικαιοσύνη.

²²¹ Ο εμπορικός σκοπός των οποίων στοιχείων πρέπει να καθίσταται σαφής και πληροφορίες που αφορούν, μεταξύ των άλλων, την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από συστήματα εγγύησης καταθέσεων, σύμφωνα με το ν. 2832/2000 (ΦΕΚ 141/Α/13.6.2000), και αποζημίωσης των επενδυτών, σύμφωνα με το ν. 2533/1997 (ΦΕΚ 228/Α/11.11.1997), όπως ισχύουν.

²²² Βλ. άρθρο 11 ν. 2251/1994.

κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα²²³. *Τα ως άνω πορίσματα δεν είναι εκτελεστά, δεν παράγουν δεδικασμένο και δεν αναστέλλουν ούτε επηρεάζουν την πορεία οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας, μπορούν όμως να λαμβάνονται υπόψη από τα δικαστήρια για τη συναγωγή δικαστικών τεκμηρίων.*

5.3.1. Ίδρυση, Αποστολή και Αρμοδιότητες

Με το νόμο 3297/2004²²⁴, που τέθηκε σε ισχύ στις 23.12.2004, συστάθηκε ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή»²²⁵, ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επικουρείται από δύο Βοηθούς Συνηγόρους και υποστηρίζεται από είκοσι πέντε (25) ειδικούς επιστήμονες. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτής της αρμοδιότητας ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, ιδίως, όταν από την επιχειρηματική συμπεριφορά τους θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητας του, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών, που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών, ενώ *δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών αρχών.*

Οι επιτροπές που έχουν συσταθεί με τις διατάξεις του άρθρου 11 του Ν. 2251/1994 (ΦΕΚ191 Α') για την εξώδικη επίλυση των διαφορών μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών επιλαμβάνονται των αιτήσεων που υποβάλλονται από καταναλωτές ή ενώσεις των καταναλωτών, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις παραγράφους 5 και 6 του προαναφερόμενου

²²³ Τα πορίσματα των επιτροπών φιλικού διακανονισμού αρχειοθετούνται στις οικείες νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να λάβει γνώση και να ζητήσει αντίγραφο.

²²⁴ ΦΕΚ Α 259, 2004

²²⁵ Ο Συνήγορος του Καταναλωτή εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και κατά την άσκηση των καθηκόντων του απολαμβάνει προσωπικής και λειτουργικής ανεξαρτησίας. Με το πρόσφατο νομοσχέδιο που κατατέθηκε στη Βουλή, προστέθηκαν και οι «Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού» στις υποχρεωτικές πληροφορίες σχετικά με την ύπαρξη μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών.

άρθρου²²⁶. Οι επιτροπές αυτές υπάγονται, ως προαναφέρθηκε, στον Συνήγορο του Καταναλωτή. Τα πορίσματα των επιτροπών κοινοποιούνται υποχρεωτικά, μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών από την έκδοση τους στον Συνήγορο του Καταναλωτή, ο οποίος μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών, να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο πόρισμα²²⁷, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα.

Πρόβλημα δεν φαίνεται να δημιουργείται σχετικά με την αρμοδιότητα του Συνηγόρου του καταναλωτή σε θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, σχετικά με το άρθρο 16 του π.δ. 131/2003 που δεν τροποποιήθηκε με το ν.3297/2004 και το οποίο προβλέπει η αρμοδιότητα, για την επίλυση διαφορών που ανακύπτουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο, να παραμένει στην επιτροπή φιλικού διακανονισμού του άρ. 11 ν.2251/94. Υπό το φως του νέου θεσμού, πρέπει να γίνει δεκτό, ότι η αρμοδιότητα για την επίλυση διαφορών που ανακύπτουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο παραμένει στην επιτροπή φιλικού διακανονισμού, η οποία, όμως, οφείλει να κοινοποιήσει το πόρισμά της στο Συνήγορο εντός 15 ημερών από την έκδοσή του και αυτός στη συνέχεια, ως δευτεροβάθμιο όργανο, μπορεί να επανεξετάσει την υπόθεση κατά τα ως άνω.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή συντάσσει ετήσια έκθεση²²⁸, στην οποία παρουσιάζει το έργο της Αρχής, παραθέτει τις σημαντικότερες υποθέσεις και διατυπώνει προτάσεις για τη θεραπεία των προβλημάτων, που εμπίπτουν στην αρμοδιότητα του, καθώς και τις τυχόν αναγκαίες κατά την κρίση του νομοθετικές παρεμβάσεις.

5.3.2. Διαδικασία Έρευνας

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται κάθε θέματος που εμπίπτει στην αρμοδιότητά του είτε αυτεπαγγέλτως είτε ύστερα από παραπομπή σε αυτόν της υπόθεσης από τις ως άνω επιτροπές είτε ύστερα από ενυπόγραφη αναφορά κάθε

²²⁶ Βλ. άρ. 11 παρ. 5 και 6: «Αρμόδια είναι η επιτροπή του νομού όπου εκτελέστηκε ή συμφωνήθηκε να εκτελεσθεί η επιτροπή του προμηθευτή στον καταναλωτή. Οι υποθέσεις εισάγονται στην επιτροπή ύστερα από αίτηση του καταναλωτή ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών. Οι υποθέσεις συζητούνται κατά τη σειρά που ορίζει ο Πρόεδρος μέσα σε δεκαπέντε (15) το πολύ ημέρες από την υποβολή της αίτησης και ύστερα από πρόσκληση των ενδιαφερομένων πριν από πέντε (5) ημέρες τουλάχιστον. Όταν οι ειδικές συνθήκες το απαιτούν, οι προθεσμίες αυτές μπορούν, με απόφαση του Προέδρου της Επιτροπής, να παρατείνονται για πέντε (5) το πολύ ημέρες. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να εξουσιοδοτήσουν τρίτο, δικηγόρο ή μη, να τους εκπροσωπήσει στη διαδικασία».

²²⁷ Τα πορίσματα του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των επιτροπών, με την επιφύλαξη των διατάξεων της παρ. 5 του άρθρου 4, δεν υπόκεινται σε αναθεώρηση ή ανάκληση και δεν επηρεάζουν τη διαδικασία ενώπιον άλλων θεσμοθετημένων φορέων.

²²⁸ Η έκθεση του Συνηγόρου του Καταναλωτή υποβάλλεται τον Ιούνιο κάθε έτους στον Πρωθυπουργό και τον Πρόεδρο της Βουλής και κοινοποιείται στον Υπουργό Ανάπτυξης.

άμεσα ενδιαφερόμενου φυσικού ή νομικού προσώπου ή ένωσης προσώπων που κατοικούν ή εδρεύουν σε οποιοδήποτε κράτος-μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο Συνήγορος και οι επιτροπές μπορούν να ζητούν από τα εμπλεκόμενα μέρη τη χορήγηση οποιουδήποτε εγγράφου που έχει σχέση με τη διαφορά και κρίνεται πρόσφορο για τη διευθέτηση της, τηρουμένων των διατάξεων περί απορρήτου και προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Η αναφορά υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών, αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά²²⁹ και καταχωρείται σε ειδικό μητρώο. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί, με απόφαση του, να θέτει στο αρχείο αναφορά που κρίνεται προδήλως αόριστη, αβάσιμη, ασήμαντη ή ασκείται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης. Εξετάζει αντικειμενικά και αμερόληπτα τις υποθέσεις της αρμοδιότητας του, με βάση την αρχή της εκατέρωθεν ακρόασης, κατά τρόπο ώστε, η διαδικασία που ακολουθείται, να παρέχει τη δυνατότητα σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη να κοινοποιούν τις απόψεις τους στην Αρχή και να ενημερώνονται για τα επιχειρήματα και τα γεγονότα που ισχυρίζεται το άλλο μέρος και ενδεχομένως για τις εκθέσεις των εμπειρογνομόνων ή των ειδικών επιστημόνων.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι επιτροπές προτείνουν τη *φιλική διευθέτηση της διαφοράς*, επιδιώκοντας να συμβιβάζουν τα εμπλεκόμενα μέρη. Εφόσον επιτευχθεί συμβιβασμός, συντάσσεται περί αυτού πρακτικό από τον Συνήγορο του Καταναλωτή ή τον Πρόεδρο της οικείας επιτροπής φιλικού διακανονισμού κατά περίπτωση, το οποίο υπογράφεται από τα εμπλεκόμενα μέρη ή τους νόμιμους εκπροσώπους τους και επέχει θέση δικαστικού συμβιβασμού. Αν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Συνήγορος προβαίνει στη *διατύπωση έγγραφης σύστασης* προς τα δύο μέρη με σκοπό την επίλυση της διαφοράς. Σε περίπτωση που, κάποιο από τα εμπλεκόμενα μέρη, δεν αποδεχθεί τα διαλαμβανόμενα στην έγγραφη σύσταση της Αρχής, ο Συνήγορος δύναται να δημοσιοποιήσει το γεγονός κοινοποιώντας το πόρισμα του.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή ενημερώνει, σε κάθε περίπτωση, τον ενδιαφερόμενο για την τύχη της υπόθεσης του, ενώ το προσωπικό της Αρχής έχει καθήκον εχεμύθειας για έγγραφα και στοιχεία, των οποίων λαμβάνει γνώση στο πλαίσιο της έρευνας. Αν προκύψουν επαρκείς ενδείξεις για τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερόμενων μερών, ο Συνήγορος μπορεί, εφόσον η πράξη διώκεται μετά από έγκληση, να υποδείξει στο άλλο μέρος την προσφυγή του στη δικαιοσύνη. Στην περίπτωση που η πράξη διώκεται αυτεπαγγέλτως, τότε αυτός

²²⁹ Η υποβολή της δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προβλεπόμενες από το νόμο προθεσμίες για την άσκηση ένδικου βοηθήματος.

ενεργεί σύμφωνα με τις διατάξεις των παρ. 2 και 3 του άρθρου 37 του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας.

Επίσης, ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί να συνεργάζεται με άλλες Αρχές ή υπηρεσίες, οι οποίες επιλαμβάνονται θεμάτων που αφορούν τον καταναλωτή, ενώ ανακοινώνει αμέσως στην Επιτροπή Ανταγωνισμού ό,τι περιέρχεται σε γνώση του με οποιονδήποτε τρόπο και σχετίζεται με παραβάσεις των διατάξεων των άρθρων 1 παρ. 1 και 2, 2 και 4 έως 4 στ', του ν.703/1977 (ΦΕΚ 278 Α'). Έχει δε τη δυνατότητα, στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων του, να απευθύνεται στις δημόσιες υπηρεσίες, στα ν.π.δ.δ., στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' και β' βαθμού, καθώς και στα νομικά πρόσωπα του δημόσιου τομέα και να ζητά κάθε στοιχείο και πληροφορία, που έχουν σχέση με την καταναλωτική διαφορά και συμβάλλουν στην επίλυση της.

5.3.3. Κώδικας Καταναλωτικής Δεοντολογίας

Τέλος, στο άρθρο 7 του ν. 3297/2004 προβλέπεται η κατάρτιση «Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας»²³⁰, στον οποίο καθορίζονται, ιδίως, οι αρχές που πρέπει να διέπουν τη συναλλακτική συμπεριφορά και τις σχέσεις μεταξύ των προμηθευτών και των καταναλωτών και των ενώσεων τους.

5.4. Το «Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών (Ε.Σ.Κ.)» και το υπό σύσταση «Ινστιτούτο Μελετών Αγοράς και Καταναλωτή (Ι.Μ.Α.Κ.)»

Το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών (Ε.Σ.Κ.) εκφράζει τις θέσεις των καταναλωτών για θέματα προστασίας των καταναλωτών, υποβάλλει προτάσεις για την προώθηση των συμφερόντων τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις σε καταναλωτικά θέματα και, ιδίως, για όλα τα νομοσχέδια και τις διατάξεις που αφορούν τους καταναλωτές²³¹.

²³⁰ Ο Κώδικας αναμένεται να καταρτισθεί με απόφαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών, μετά από πρόταση του Συνηγόρου του Καταναλωτή και να κυρωθεί με προεδρικό διάταγμα εκδιδόμενο ύστερα από πρόταση του Υπουργού Ανάπτυξης.

²³¹ Το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών αποτελείται από: α) εννέα εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών, β) δύο πρόσωπα με ειδικευμένες γνώσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή, γ) έναν εκπρόσωπο της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος δ) έναν εκπρόσωπο της Ανώτατης Διοικητικής Επιτροπής Δημοσίων Υπαλλήλων, ε) έναν εκπρόσωπο της Πανελλήνιας Συνομοσπονδίας Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών, στ) έναν εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης των Επιμελητηρίων, ζ) έναν εκπρόσωπο του Συνδέσμου Ελληνικών Βιομηχανιών, η) έναν εκπρόσωπο της Ένωσης Εμπορικών Συλλόγων, θ) έναν εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας και ι) το Διευθυντή της Διεύθυνσης Τεχνικού Ελέγχου Προστασίας Καταναλωτή του Υπουργείου Εμπορίου (άρθρο 12 παρ. 2 ν. 2251/94), ενώ σύμφωνα με το νέο σχέδιο νόμου το Ε.Σ.Α.Κ θα αποτελείται από Το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή αποτελείται από: 12 εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών, τον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης, τον Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, τον Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης,

Με το νέο σχέδιο νόμου για την τροποποίηση του ν. 2251/1994, τροποποιείται η σύνθεση και η ονομασία του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή (ΕΣΚ) σε *Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτών (Ε.Σ.Α.Κ.)* και ρυθμίζονται θέματα λειτουργίας του. Το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή, σύμφωνα με τη νέα διατύπωση, εκφράζει τις θέσεις της αγοράς και του καταναλωτή για θέματα ανταγωνισμού και προστασίας του καταναλωτή, υποβάλλει προτάσεις για την προώθηση των συμφερόντων τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις σε θέματα αγοράς και καταναλωτή και, ιδίως, για όλα τα νομοσχέδια και τις διατάξεις που αφορούν τους καταναλωτές.

Με το άρθρο 23 του σχεδίου νόμου για την τροποποίηση του ν. 2251/1994, προβλέπεται σύσταση ν.π.ι.δ. με την επωνυμία Ινστιτούτο Μελετών Αγοράς και Καταναλωτή (Ι.Μ.Α.Κ.). Σκοποί του Ι.Μ.Α.Κ. είναι η έρευνα και η εκπόνηση μελετών για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της πολιτικής για τους καταναλωτές της χώρας και η υποστήριξη του έργου του Υπουργείου Ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό ειδικότεροι σκοποί του Ι.Μ.Α.Κ είναι, ιδίως, οι εξής:

α) Η διενέργεια ερευνών με αντικείμενο τη διάρθρωση και τη δυναμική των καταναλωτικών τάσεων, β) η εκπόνηση μελετών για θέματα πολιτικής καταναλωτή, γ) η μελέτη και οι προτάσεις σχετικά με δράσεις για την ευαισθητοποίηση της κοινωνίας των πολιτών και ο σχεδιασμός και η υλοποίηση επικοινωνιακής πολιτικής σε θέματα βιώσιμης κατανάλωσης, δ) η ερευνητική συνεργασία του Ι.Μ.Α.Κ. με Ενώσεις Καταναλωτών, Ανώτατα και Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, φορείς της Αγοράς, Επιχειρήσεις, συλλογικά όργανα εργαζομένων, Ινστιτούτα, Ιδρύματα ή Οργανισμούς

τον Συνήγορο του Καταναλωτή, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ειδική Γραμματεία ΔΕΚΟ του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Επιτροπή Ανταγωνισμού, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον ΕΦΕΤ, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον ΕΛΟΤ, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την ΕΕΤ, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον ΣΕΛΠΕ, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την ΓΣΕΒΕ, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τους Διαμεσολαβούντες στην Ιδιωτική Ασφάλιση, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Ξενοδόχων Ελλάδος, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την ΕΕΤΤ, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Πωλητών Άμεσου Μάρκετινγκ, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ), έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ανώτατη Διοικητική Επιτροπή Δημοσίων Υπαλλήλων (ΑΔΕΔΥ), έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Συνομοσπονδία Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών (ΠΑΣΕΓΕΣ), έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Κεντρική Ένωση των Επιμελητηρίων, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Σύνδεσμο Ελληνικών Βιομηχανιών, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (ΕΣΕΕ), έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας, έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδος (ΕΝΑΕ), έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον ΣΕΣΜΕ, τους προϊσταμένους των διευθύνσεων της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και 2 πρόσωπα με ειδικευμένες γνώσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή (άρθρο 22 παρ. 2 νομοσχεδίου).

του ίδιου ή συγγενούς αντικειμένου στην Ελλάδα, την Ευρωπαϊκή Ένωση ή τρίτες χώρες και η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα, ε) στο πλαίσιο της πολιτικής καταναλωτή, η υποστήριξη αντίστοιχων επιχειρησιακών προγραμμάτων, καθώς και η υλοποίηση μέτρων και δράσεων που εντάσσονται στα ανωτέρω προγράμματα, είτε αυτοτελώς είτε σε συνεργασία με δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς, στ) η έκδοση περιοδικών, βιβλίων και επιστημονικών μελετών, ζ) η οργάνωση δημοσίων συζητήσεων, διαλέξεων, συνεδρίων και σεμιναρίων, η) η υποστήριξη και η συνεχής λειτουργία βάσης δεδομένων για θέματα πολιτικής καταναλωτή και θ) η συμμετοχή σε διαγωνισμούς και η ανάθεση έργων από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, σχετικούς με τον σκοπό του Ινστιτούτου.

Κεφάλαιο ΣΤ΄

Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας σε σχέση με την προστασία του ασθενέστερου συμβαλλομένου

6.1. Σκοπός και νομική φύση του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας

Ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας (ΚΤΔ) αποτελεί έργο διατραπεζικής συνεργασίας που εκπονήθηκε με την πρωτοβουλία και τον συντονισμό της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών (ΕΕΤ). Περιλαμβάνει πέντε (5) Κεφάλαια και Ορισμούς εννοιών²³². Το Πρώτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τις Γενικές Αρχές (Ενημέρωση συναλλασσομένων – Διαφάνεια συναλλαγών, Εχεμύθεια – Τραπεζικό και επαγγελματικό απόρρητο, Συλλογή και τήρηση πληροφοριών συναλλασσομένων, Ύποπτες συναλλαγές, Προβολή Τραπεζικών υπηρεσιών – Διαφήμιση, Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων, Παράπονα συναλλασσομένων, Τήρηση του Κώδικα). Το Δεύτερο κεφάλαιο περιλαμβάνει τις Βασικές τραπεζικές εργασίες²³³, το Τρίτο τις Συναλλαγές με κάρτες, το Τέταρτο τις σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους και με τρίτους φορείς και το Πέμπτο κεφάλαιο την Προώθηση τραπεζικών προϊόντων από τρίτους²³⁴.

Σκοπός του Κώδικα είναι η εδραίωση πνεύματος αμοιβαίας εμπιστοσύνης στις σχέσεις των τραπεζών τόσο μεταξύ τους όσο και με τους συναλλασσόμενους καταναλωτές. Ο σκοπός αυτός επιτυγχάνεται με την ενίσχυση της διαφάνειας και ειλικρίνειας κατά τις συναλλαγές, καθώς και με την κωδικοποίηση του πλαισίου των αρχών και διαδικασιών, που πρέπει να ακολουθούνται κατά την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών. Με τη θέσπιση των κανόνων δεοντολογίας επιδιώκεται ο καθορισμός προτύπων καλής τραπεζικής πρακτικής, όπως αυτά διαμορφώνονται από τα συναλλακτικά ήθη, το εθνικό δίκαιο και τις διεθνώς παραδεδεγμένες αρχές δεοντολογίας, στο πλαίσιο των κοινοτικών ρυθμίσεων. Η λήψη της γνώμης των προστατευόμενων από τον Κώδικα προσώπων, η συμμετοχή, δηλαδή, των καταναλωτών τόσο στην κατάρτισή του όσο και στις διαδικασίες και στα όργανα παρακολούθησης της τήρησής του, είναι, βεβαίως, επιβεβλημένη.

Για τη νομική φύση του ΚΤΔ υποστηρίζονται διάφορες γνώμες: Η μία υποστηρίζει ότι ο Κώδικας έχει απλώς ενημερωτικό, προαιρετικό και παιδευτικό κατά

²³² Ορισμοί εννοιών: Τράπεζα ή Πιστωτικό Ίδρυμα, Συναλλασσόμενος ή Πελάτης, Κατάθεση, Δικαιούχος και Συνδικαιούχος Κατάθεσης, Πιστοδότηση, Κίνηση Κεφαλαίων, Valeur Τοκοφορίας και Διαθεσιμότητας, Επενδυτική Υπηρεσία, Κινητές Αξίες, Τίτλοι Χρηματαγοράς, Πρωτογενές και Παράγωγο Χρηματοοικονομικό Προϊόν, Κάρτα, Εκδότης Κάρτας, Αποδέκτης Καρτών, Πιστωτική Κάρτα, Κάρτα Διευκόλυνσης Πληρωμών, Χρεωστική Κάρτα και Τραπεζική Διαφήμιση.

²³³ Καταθέσεις, Πιστοδοτήσεις, Εισαγωγές-Εξαγωγές, Μεταφορά κεφαλαίων, Θυρίδες θησαυροφυλακίου και Επενδυτικές υπηρεσίες.

²³⁴ Βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II, σελ. 137-138.

βάση χαρακτήρα, αφού δεν προβλέπονται κυρώσεις και υποχρεωτικότητα τήρησης. Άλλη άποψη υποστηρίζει ότι, ο ΚΤΔ αποτελεί απόφαση συλλογικού οργάνου νομικού προσώπου και η νομική δέσμευση απορρέει από την ίδια τη φύση της απόφασης της συνέλευσης των μελών της ένωσης ως πολυμερούς δικαιοπραξίας. Μία τρίτη άποψη υποστηρίζει ότι, ο ΚΤΔ αφορά απλά και μόνο στις υποχρεώσεις τραπεζών έναντι της ενώσεώς τους να τηρούν συγκεκριμένη συμπεριφορά προς τις άλλες τράπεζες, προς τους πελάτες τους και προς τρίτους²³⁵. Τέλος, κατά την ορθότερη, κατά την άποψη της γράφουσας, γνώμη, εφόσον με τη θέσπιση των κανόνων του Κώδικα επιδιώκεται η διασφάλιση των συμφερόντων των πελατών – καταναλωτών και των τραπεζών, π.χ. με την βασική υποχρέωση ενημέρωσης των πρώτων, προκύπτει ότι, οι Τράπεζες που συμμετέχουν στον ΚΤΔ, δεν έχουν τη βούληση να αποκλείσουν τη δέσμευση της τράπεζας έναντι τρίτων. Κατά συνέπεια, οι συναλλασσόμενοι δύνανται να εγείρουν κατά των τραπεζών αξιώσεις για παράβαση του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας²³⁶. Σε αυτήν την άποψη συνηγορεί και το άρθρο 2 παρ. 5 ν. 2251/1994, όπου ορίζεται ότι, η ερμηνεία των Γ.Ο.Σ γίνεται προς το συμφέρον του καταναλωτή και ο ΚΤΔ αφορά τις σχέσεις της τράπεζας προς τον πελάτη της, δηλ. τον καταναλωτή πιστωτικών υπηρεσιών, συνεπώς, ερμηνευτικά συνάγεται ο χαρακτηρισμός του ΚΤΔ, ως γενικών όρων συναλλαγών των τραπεζών, ισχύει άμεσα για όλους τους πελάτες των τραπεζών και οι συναλλασσόμενοι μπορούν να αξιώσουν αποζημίωση πάσης ζημίας από παράβαση του ΚΤΔ, εάν τον γνώριζαν και τον έχουν αποδεχθεί, λόγω του συμβατικού του χαρακτήρα.

Ο ΚΤΔ συνέβαλε και θα συνεχίσει να συμβάλει, με τον καθορισμό προτύπων καλής τραπεζικής πρακτικής, στην αποτελεσματική και ταχεία εφαρμογή των νέων τεχνολογιών, στην προστασία του απλού επενδυτή – καταναλωτή και στην εδραίωση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στις παρεχόμενες τραπεζικές υπηρεσίες στη χώρα μας²³⁷.

6.2. Ο Θεσμός του Τραπεζικού Μεσολαβητή και η συμβολή του στην εδραίωση της εμπιστοσύνης του κοινού προς τα πιστωτικά ιδρύματα

²³⁵ Βλ. *Αρ. Σινανιώτη – Ι. Φαρσαρώτα*, [ό.π.], σελ. 358.

²³⁶ Βλ. *Α. Γεωργακόπουλο*, «Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών», Εσωτερική σχέση σε ενέγγυα πίστωση και προσυμβατική υποχρέωση σύναψης δανείου (γνωμ.), ΔΕΕ 8-9/1998, σελ. 773 επ.

²³⁷ Με αναγκαία πλέον την αναθεώρησή του (η τελευταία του έκδοση ανάγεται στο έτος 1997) για θέματα καταναλωτή, ιδίως με νέες διατάξεις για το θεσμό του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.), για το περιεχόμενο της Πράσινης Βίβλου ως προς την προστασία των καταναλωτών στην Ε.Ε. και για τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 1^{ης} Μαρτίου 2001 σχετικά με τις προσυμβατικές πληροφορίες, που πρέπει να παρέχονται στους καταναλωτές από πιστωτές που χορηγούν στεγαστικά δάνεια, κλπ.

6.2.1. Αποστολή

Μία χαρακτηριστική μορφή μεσολάβησης είναι και η λειτουργία του Ombudsman²³⁸, δηλαδή η εναπόθεση του βάρους της επίλυσης των διαφορών στις πλάτες ενός ανεξάρτητου από τα εμπλεκόμενα μέρη προσώπου, το οποίο με την εμπειρία και το κύρος που διαθέτει επιχειρεί τη φιλική διευθέτησή τους. Αποστολή του τραπεζικού μεσολαβητή είναι η εξέταση των καταγγελιών των πελατών πιστωτικών ιδρυμάτων για κακή μεταχείρισή τους κατά τη διάρκεια των προσωπικών συναλλαγών τους με αυτά. Η εξέταση αυτή γίνεται σε σύντομο χρόνο και με τρόπο αντικειμενικό, με απώτερο στόχο την επίτευξη συμβιβαστικής διευθέτησης της διαφοράς. Με λίγα λόγια, το έργο του Ombudsman εκτείνεται από την απλή εξέταση παραπόνων μέχρι την επίλυση διαφορών, χωρίς χρονοτριβή, αποφεύγοντας την αβεβαιότητα που συνεπάγεται ο ένδικος αγώνας.

6.2.2. Η λειτουργία του θεσμού στην Ευρώπη²³⁹

Οι σκανδιναβικές χώρες συνιστούν το λίκνο του Ombudsman, στον οποίο ανατέθηκε, κατ' αρχήν, ο έλεγχος της λειτουργίας της Διοίκησης, μέσω της διερεύνησης καταγγελιών κακής διοίκησης δημόσιων φορέων. Ειδικότερα, η λειτουργία του θεσμού ξεκίνησε από τη Σουηδία το 1968, επεκτάθηκε το 1978 στη Φινλανδία, το 1975 στη Δανία και το 1979 στη Νορβηγία. Από την δεκαετία του 1980, ο όρος αυτός υιοθετήθηκε και για τον προσδιορισμό ιδιωτικών φορέων αντιμετώπισης παραπόνων που συστήθηκαν σε κλάδους της χρηματοοικονομικής βιομηχανίας, με πρωτοπόρο τον τραπεζικό, στα πλαίσια της βελτίωσης της εικόνας κάθε τομέα στην αγορά, ανταποκρινόμενων παράλληλα και στην πίεση του εκκολαπτόμενου καταναλωτικού κινήματος²⁴⁰.

Ο θεσμός του *τραπεζικού* μεσολαβητή ή διαμεσολαβητή (banking Ombudsman, Mediatore bancaire) πρωτοεμφανίσθηκε στη Μ. Βρετανία στις αρχές του 1986 και στη συνέχεια εξαπλώθηκε σε πολλά ευρωπαϊκά κράτη, στα πλαίσια της ενίσχυσης του αιτήματος προστασίας των πελατών των τραπεζών ως καταναλωτών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Αποτελεί προσαρμογή στα σύγχρονα ιδιωτικοοικονομικά τραπεζικά δεδομένα του παλαιότερου ως άνω θεσμού του Ombudsman στον δημόσιο τομέα των Σκανδιναβικών χωρών, που υπήρξε το πρότυπο εισαγωγής και του ευρωπαϊού διαμεσολαβητή στους κόλπους του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου βάσει του άρθρου 138 Ε ΣυνθΕΟΚ, όπως διαμορφώθηκε

²³⁸ Βλ. Gregory, The Ombudsman: "An Excellent Form of Alternative Dispute Resolution", The International Ombudsman Yearbook, Vol.5, 2001, σελ. 98 επ.

²³⁹ Βλ. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ, σελ. 139.

²⁴⁰ Γ. Παπαϊωάννου, «Οι διαδικασίες εξώδικης επίλυσης ιδιωτικών διαφορών ιδίως στο πεδίο της προστασίας του καταναλωτή», ΔΕΕ 2/2005, σελ. 148.

από τη Συνθήκη του Μάαστριχτ (άρθρο 195 ΣυνθΕΚ)²⁴¹. Ο θεσμός του τραπεζικού μεσολαβητή λειτουργεί είτε υπό την εποπτεία της εθνικής ένωσης τραπεζών είτε σε σύνδεση με την εθνική κεντρική τράπεζα είτε ως εντελώς ανεξάρτητη παρουσία στο χώρο των τραπεζικών συναλλαγών.

Η ΕΕ με στόχο, τόσο την ανόθευτη λειτουργία των κανόνων του ελεύθερου ανταγωνισμού μεταξύ τραπεζών στον ΕΟΧ, όσο και την ενδυνάμωση της προστασίας των συναλλασσομένων στον πιστωτικό τομέα σε επίπεδο ενιαίας κοινοτικής αγοράς, ενθάρρυνε την ενεργοποίηση του Ευρωπαϊκού Εξωδικαστικού Δικτύου Επίλυσης Διαφορών ή European Exrtia Judicial – Network (“EEJ-Net”) για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών, που στον τομέα των διασυνοριακών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών²⁴² λειτουργεί, συγκεκριμένα, από το 2001 υπό την ειδικότερη μορφή του Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών ή Consumer complaints network for financial services (“FIN-Net”)²⁴³. Το FIN-NET μπορεί να θεωρηθεί ότι συνιστά τον εξειδικευμένο στα χρηματοοικονομικά ζητήματα βραχίονα του EEJ-Net. Το δίκτυο FIN-Net έχει στόχο να βοηθήσει τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές που δραστηριοποιούνται στο χρηματοοικονομικό τομέα, να επιλύσουν τις διαφορές τους στην εσωτερική αγορά, με ταχύτητα και αποτελεσματικότητα, αποφεύγοντας, στο μέτρο του δυνατού, τις απαιτούμενες χρονοβόρες και υψηλού κόστους ένδικες διαδικασίες. Βεβαίως, σε καμιά περίπτωση δεν τίθεται θέμα αφαίρεσης ή αμφισβήτησης της αρμοδιότητας των πολιτικών δικαστηρίων, παρά μόνον προσαρμογής της δομής της δικαιοσύνης στις απαιτήσεις μιας συνεχώς εξελισσόμενης αγοράς²⁴⁴. Κατά την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η ενίσχυση της εμπιστοσύνης στην απλή, αποτελεσματική και χωρίς κόστος, εναλλακτική της δικαστικής προσφυγής, επίλυση διαφορών, έχει καθοριστική σημασία για την ενιαία εσωτερική αγορά των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Η σημασία που αποδίδει η Κοινότητα στους εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, είναι τόσοση, ώστε έχει συστήσει το ως άνω Ευρωπαϊκό Δίκτυο, προκειμένου να συντονίσει τους τρόπους επίλυσης καταναλωτικών διαφορών που λειτουργούν σε κάθε κράτος μέλος. Το *EEJ-Net* είναι δίκτυο εξώδικων μηχανισμών επίλυσης διαφορών, λειτουργεί στις χώρες της ΕΕ και αποτελεί

²⁴¹ *Του ιδίου*, «Το σκανδιναβικό πρότυπο εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών», ΧρΙΔ 2005, σελ. 20 επ.

²⁴² Το δίκτυο φέρεται να καλύπτει το σύνολο του χρηματοοικονομικού τομέα, συμπεριλαμβανομένων των διαφορών που άπτονται των ασφαλιστικών και χρηματιστηριακών συναλλαγών, παρά την αναφορά του χρηματοπιστωτικού τομέα στην επίσημη μετάφραση της ονομασίας του (*Βλ. Γ. Παπαϊωάννου*, «Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Εξώδικων Διασυνοριακών Παραπόνων στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών», ΔΕΕΤ 2002, σελ. 41).

²⁴³ *Βλ. Β. Δούβλη*, «Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Δίκαιο», [ό.π.], σελ. 218, 219.

²⁴⁴ *Βλ. Roberts*, *Alternative Dispute Resolution and Civil Justice: An Unresolved Relationship*, *Modern Law Review* 1993, σελ. 452 επ.

διάρθρωση επικοινωνίας και υποστήριξης, στην οποία μπορούν να απευθύνονται όλοι οι καταναλωτές, από τις χώρες της ΕΕ, για τη διευθέτηση των διαφορών τους με εμπόρους - προμηθευτές σε οποιοδήποτε κράτος μέλος (καθώς και από τη Νορβηγία και την Ισλανδία)²⁴⁵. Το Δίκτυο αυτό υποβοηθείται από ένα άλλο Δίκτυο, αυτό των «Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών» ή European Consumer Centers, Euroguichets, το οποίο παρέχει πληροφόρηση τους καταναλωτές σε διασυνοριακές καταναλωτικές διαφορές, ενώ πρόσφατα τα δύο αυτά Δίκτυα συγχωνεύθηκαν σε ένα ενιαίο Δίκτυο, το Δίκτυο Ευρωπαϊκών Κέντρων Καταναλωτών ή European Consumers Centers Network (ECC-Net), με στόχο την πιο ολοκληρωμένη προστασία του καταναλωτή²⁴⁶.

6.2.3. Η λειτουργία του θεσμού στην Ελλάδα: Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών

Μία πρωτοβουλία πρωτοποριακή για το χρηματοπιστωτικό τομέα στη χώρα μας, στάθηκε η απόφαση της Γενικής Συνέλευσης της ΕΕΤ πριν από οκτώ χρόνια, το Μάρτιο του 1998, για σύσταση Τραπεζικού Μεσολαβητή, θεσμού που αποτελεί προσαρμογή στα σύγχρονα ιδιωτικοοικονομικά δεδομένα του παλαιότερου θεσμού του Ombudsman (σκανδιναβική λέξη που σημαίνει το «Μεσολαβητή», το «Συνήγορο») στον δημόσιο τομέα των Σκανδιναβικών χωρών²⁴⁷, οι οποίες έχουν ήδη, ως προαναφέρθηκε, μια παράδοση που ξεπερνά τα τριανταεπτά έτη. Η έναρξη λειτουργίας του Γραφείου τοποθετείται στις 15 Μαρτίου 1999 και το γεγονός αυτό, κατέστησε την Ελλάδα τη δωδέκατη κατά σειρά χώρα της ΕΕ, που διαθέτει μια σύγχρονη υπηρεσία διαχείρισης παραπόνων και διευθέτησης των σχέσεων των τραπεζών με την πελατεία τους²⁴⁸.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.), όπως μετονομάστηκε (από το 2005) ο Τραπεζικός Μεσολαβητής στην Ελλάδα, είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και προήλθε από την ενοποίηση του Τραπεζικού Μεσολαβητή και του Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς και λειτουργεί από την 1/7/2005. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. έχει στόχο την δίκαιη, αμερόληπτη και με διαφανείς διαδικασίες εξέταση των διαφορών, που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών, επιδιώκοντας τη φιλική διευθέτησή τους. Έχει, επίσης, σκοπό να συμβάλει τόσο στην ταχεία και ανέξοδη για τον καταναλωτή

²⁴⁵ Βλ. και Έ. Τζίβα «Η Εξωδικαστηριακή Επίλυση των Καταναλωτικών Διαφορών ιδίως στο χώρο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου», ΕΕμπΔ 2003, σελ. 738.

²⁴⁶ Βλ. ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.euroconsumer.org.uk>.

²⁴⁷ Βλ. Άγγ. Μπώλο, «Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ως μορφή εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών στον χρηματοπιστωτικό τομέα», ΔΕΕ 11/2004, σελ. 1130.

²⁴⁸ Βλ. Γ. Παπαϊωάννου, «Τραπεζικός Μεσολαβητής - Πέντε χρόνια στην Υπηρεσία του συναλλασσόμενου Καταναλωτή», Digesta 2004, σελ. 109.

επίλυση των συγκεκριμένων παραπόνων όσο και στη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών των τραπεζών και την εδραίωση της εμπιστοσύνης του κοινού προς τα πιστωτικά ιδρύματα. Ήδη σήμερα συμμετέχουν στο θεσμό είκοσι τέσσερις (24) τράπεζες²⁴⁹, εβδομήντα πέντε (75) χρηματιστηριακές εταιρείες, είκοσι πέντε (25) ΑΕΔΑΚ και εξήντα επτά (67) ΑΕΛΔΕ²⁵⁰.

Αντικείμενο του Μ.Τ.Ε.Υ. αποτελεί ο συγκερασμός των επιμέρους αρμοδιοτήτων των δύο προϋφιστάμενων Μεσολαβητών, δηλαδή, η εξωδικαστική επίλυση διαφορών των καταναλωτών, των ελεύθερων επαγγελματιών και των μικρών επιχειρήσεων που συναλλάσσονται με τράπεζες, καθώς επίσης και των ιδιωτών επενδυτών κατά την παροχή επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών από τράπεζες και άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν επενδυτικές υπηρεσίες, καθώς επίσης και από εταιρείες διαχείρισης αμοιβαίων κεφαλαίων. Ειδικότερα, ο Μ.Τ.Ε.Υ. απευθύνεται σε καταναλωτές, επαγγελματίες καθώς και σε μικρές επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι €1.000.000), που συναλλάσσονται με τράπεζες, ενώ εξαιρούνται οι γεωργικές, δασικές, αλιευτικές και μεταφορικές επιχειρήσεις. Επίσης, απευθύνεται σε επενδυτές -φυσικά ή νομικά πρόσωπα- που συναλλάσσονται με επενδυτικές εταιρίες, εκτός της σφαίρας των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. εξετάζει τις εξής διαφορές:

Α) Διαφορές που ανακύπτουν από την παροχή τραπεζικών (καταθέσεις, δάνεια, κάρτες κ.λ.π.) και επενδυτικών (μετοχές, αμοιβαία κεφάλαια, ομόλογα κ.λ.π.) υπηρεσιών από Τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες (Χρηματιστηριακές Εταιρίες, Εταιρίες Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων και Εταιρίες Λήψης και Διαβίβασης Εντολών) που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ. και είναι εγκατεστημένες στην Ελλάδα.

Β) Διασυνοριακές Διαφορές ως μέλος του FIN-NET (Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών). Ο Μ.Τ.Ε.Υ. παρέχει ενημέρωση και βοήθεια σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα, για τη διευθέτηση προβλημάτων που ανέκυψαν από τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές τους σε άλλο κράτος – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (Ε.Ο.Χ.). Επίσης, εξετάζει παράπονα καταναλωτών άλλων κρατών – μελών της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Χ., που

²⁴⁹ Αγροτική Τράπεζα, Alpha Bank, Aspis Bank, Τράπεζα Αττικής, Hypovereinsbank AG, Citibank, Geniki Bank, Εγνατία Τράπεζα, Εθνική Τράπεζα, EFG Eurobank Ergasias A.E., Ελληνική Τράπεζα, Emporiki Bank, FBB-Πρώτη Επιχειρηματική Τράπεζα, HSBC Bank, Τράπεζα Κύπρου, Λαϊκή Τράπεζα, Novabank, Πανελλήνια Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς, Probank, Proton Επενδυτική, Ταμείο Παρακαταθηκών και Δανείων, Ταχυδρομικό Ταμιευτήριο και Ωμέγα Τράπεζα.

²⁵⁰ ΔΕΕΤ τεύχος 45 (Απριλίου-Ιουνίου 2006), σελ. 24.

ανέκυψαν από συναλλαγές τους με τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ.

Εξαιρούνται από το ως άνω αντικείμενο εξέτασης: α) παράπονα για τα οποία δεν έχει ο καταναλωτής προηγουμένως απευθυνθεί στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία που αφορά το θέμα, β) παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. μετά από ένα (1) μήνα: i) από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας ή ii) από την πάροδο δέκα (10) εργάσιμων ημερών χωρίς απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών, γ) παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. μετά από τρεις (3) μήνες αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε, εκτός αν αποδειχθεί ότι δεν μπορούσε ο καταναλωτής, με τη δέουσα επιμέλεια, να το γνωρίζει νωρίτερα. Σε κάθε περίπτωση, πάντως, ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται μετά από ένα (1) χρόνο αφότου συνέβη το γεγονός που τα προκάλεσε, δ) παράπονα που αποτέλεσαν ή αποτελούν αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον των δικαστικών αρχών, ε) παράπονα στα οποία εμπλέκονται ποινικά αδικήματα που διώκονται αυτεπάγγελα, στ) παράπονα των οποίων έχει ήδη επιληφθεί ο Μ.Τ.Ε.Υ., εκτός αν υπάρχουν νέα αποδεικτικά στοιχεία, ζ) παράπονα που σχετίζονται με την επιχειρηματική πολιτική μιας τράπεζας ή επενδυτικής εταιρίας (π.χ. τιμολόγιο, εγκρίσεις χορηγήσεων κ.λ.π.), η) θέματα που σχετίζονται με αποφάσεις τράπεζας, που ενεργεί ως εκτελεστής διαθήκης ή καταπιστεύματος ή ως διαχειριστής περιουσίας, θ) διαφορές που στο μεταξύ διευθετήθηκαν με την τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία και ι) θέματα γενικής πληροφόρησης για τις τράπεζες ή τις επενδυτικές εταιρίες και για τις υπηρεσίες που παρέχουν.

Η ποσοτική διάσταση του έργου του Τραπεζικού Μεσολαβητή, αποτυπώνεται ιδιαίτερα στα στατιστικά στοιχεία των υποθέσεων που διεκπεραιώνονται κάθε έτος. Από το 1999 μέχρι το 2004 οι υποθέσεις αυτές ανήλθαν από 41 σε 186, 414, 543, 680 και τελικά σε 911, δεδομένης της εντεινόμενης πολυπλοκότητας των προς επίλυση ζητημάτων, ενώ ο δείκτης ικανοποίησης των συναλλασσομένων διαμορφώθηκε σε 82,3 % ²⁵¹.

Η διαδικασία υποβολής παραπόνων στον Μ.Τ.Ε.Υ. είναι έγγραφη²⁵². Εφόσον το «παράπονο» αφορά θέμα που μπορεί να εξετάσει ο Μ.Τ.Ε.Υ. απευθύνεται στην τράπεζα ή την επενδυτική εταιρία, για να πληροφορηθεί την άποψή της και στη συνέχεια, με απόλυτη εχεμύθεια και σε εύλογο χρόνο, προτείνει τη φιλική διευθέτηση της διαφοράς. Εάν δεν επιτευχθεί συμβιβασμός, ο Μ.Τ.Ε.Υ. διατυπώνει αιτιολογημένη έγγραφη σύσταση προς τα μέρη, με σκοπό και πάλι την επίλυση της

²⁵¹ Βλ. ΔΕΕΤ 2005, σελ. 107 σε συνδυασμό με Γ.Παπαϊωάννου «Τραπεζικός Μεσολαβητής – Πέντε χρόνια στην υπηρεσία του συναλλασσομένου καταναλωτή», [ό.π.], σελ. 132.

²⁵² Βλ. «ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ», ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV, σελ. 141-144.

διαφοράς, την οποία κάθε μέρος μπορεί να τη δεχθεί ή να την απορρίψει εγγράφως. Αν η σύσταση αυτή δεν γίνει δεκτή είτε από τον καταναλωτή είτε από την τράπεζα, τότε επιδιώκεται η ικανοποίηση των μερών στα Δικαστήρια²⁵³. Συνεπώς, ενώ, από τη μια πλευρά, η ανέξοδη προσφυγή του καταναλωτή ενώπιον του Μ.Τ.Ε.Υ. και οι εγγυήσεις για την ταχεία επίλυση της διαφοράς, αποτελούν ικανά κίνητρα για τον πελάτη κάθε Τράπεζας (ειδικά στις περιπτώσεις μικρών χρηματικών ποσών) να αποφύγει τη δικαστική διένεξη και να απευθυνθεί στον Μ.Τ.Ε.Υ., το μη δεσμευτικό αποτέλεσμα των αποφάσεων – συστάσεων του, από την άλλη, αποδυναμώνει το ως άνω κίνητρο των καταναλωτών για προσφυγή στο θεσμό²⁵⁴.

6.3. Η Πράσινη Βίβλος για την προστασία των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση και η «Ηλεκτρονική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών»

Τον Δεκέμβριο του έτους 1998 η Επιτροπή δημοσίευσε «Σχέδιο δράσης για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών 1998 – 2001», η αποτίμηση του οποίου έλαβε χώρα κατά τον Αύγουστο του έτους 2001, όταν δημοσιεύθηκε σχετική έκθεση της Επιτροπής²⁵⁵. Ακολούθησε η Πράσινη Βίβλος για την προστασία των καταναλωτών στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η οποία υποβλήθηκε από την Επιτροπή στις 2.10.2001, με στόχο να δοθεί το έναυσμα για μία εκτενή δημόσια διαβούλευση σχετικά με τη μελλοντική κατεύθυνση της προστασίας των καταναλωτών στην Ε.Ε. Λαμβάνοντας υπόψη την τρέχουσα κατάσταση σχετικά με την προστασία των καταναλωτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η Επιτροπή διατύπωσε στη Βίβλο αυτή τους στόχους, στους οποίους θα πρέπει να αποβλέπει το μελλοντικό κανονιστικό σύστημα: μεγαλύτερη προστασία των καταναλωτών με παράλληλη ελαχιστοποίηση του κόστους για τις επιχειρήσεις, απλό και ευέλικτο σύστημα, κατοχύρωση της ασφάλειας δικαίου και της αποτελεσματικότητας²⁵⁶. Σημαντικότερο στόχο της ευρωπαϊκής πολιτικής σε θέματα καταναλωτή, αποτελεί και η θεμελίωση της εμπιστοσύνης στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και για την υλοποίηση του στόχου αυτού η Επιτροπή, από το Μάιο του 2000, προωθεί ένα σχέδιο εμπιστοσύνης των πολιτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Το σχέδιο έχει τίτλο «*e-confidence*» («ηλεκτρονική εμπιστοσύνη») και βασική πτυχή του

²⁵³ Επισημαίνεται ότι, η προσφυγή ή μη στον Τραπεζικό Μεσολαβητή, λόγω της μη δεσμευτικής φύσης της αντίστοιχης διαδικασίας, δεν αποστερεί τα ενδιαφερόμενα μέρη από κάποιο δικαίωμά τους, ιδίως αναφορικά με την ευχέρεια προσφυγής στη δικαιοσύνη, αφού ο θεσμός έχει καθαρά συμβουλευτικό – ηθικό χαρακτήρα. Συνεπώς, η υποβολή της διαφοράς προς επίλυση στο Μεσολαβητή δεν διακόπτει ούτε αναστέλλει τις προθεσμίες για προσφυγή στη δικαιοσύνη, ενώ αν κάποιο από τα μέρη απορρίψει τη σύσταση του Μεσολαβητή, μπορεί ελεύθερα να επιδιώξει δικαστικά την επίλυση της διαφοράς.

²⁵⁴ Βλ. Άγγ. Μπόλο, «Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ως μορφή εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών στον χρηματοπιστωτικό τομέα», [ό.π.], σελ. 1137.

²⁵⁵ COM (2001) 486 τελικό

²⁵⁶ COM (2001) 531 τελικό

σχεδίου είναι η διευκόλυνση της δυνατότητας πρόσβασης των πολιτών σε εξωδικαστικούς τρόπους επίλυσης της διαφοράς, και ειδικότερα σε τρόπους τους οποίους παρέχει το ίδιο το διαδίκτυο²⁵⁷. Περαιτέρω, η Επιτροπή μελετά και προγράμματα *δημιουργίας φορέων που παρέχουν εναλλακτικούς τρόπους επίλυσης καταναλωτικών διαφορών με τη χρήση του διαδικτύου*: πρόκειται κυρίως για το πιλοτικό πρόγραμμα ECODIR («Electronic Consumer Dispute Resolution») «Ηλεκτρονική Επίλυση Καταναλωτικών Διαφορών»²⁵⁸, σκοπός του οποίου είναι να δημιουργήσει ένα σύστημα που να επιλύει με τη βοήθεια του διαδικτύου τις διαφορές μεταξύ καταναλωτών και προμηθευτών (B2C και όχι B2B), που προκύπτουν από ηλεκτρονικές συναλλαγές. Οι κανόνες του ECODIR εφαρμόζονται όταν υπάρχει σχετική συμφωνία των μερών για υποβολή της πιθανής διαφωνίας τους στο ECODIR και επίλυσής της από αυτό και ο μηχανισμός του περιλαμβάνει τρία (3) στάδια επίλυσης της διαφοράς: διαπραγμάτευση (negotiation), μεσολάβηση (mediation) και πρόταση λύσης (recommendation)²⁵⁹. Το ECODIR αποτελεί πρωτοποριακή εξέλιξη στον τομέα της εξώδικης επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, αφού *καθ' όλη τη διαδικασία γίνεται αποκλειστική χρήση του διαδικτύου*. Στις Η.Π.Α. υφίσταται ήδη ένας μεγάλος αριθμός «εικονικών κέντρων επίλυσης διαφορών» («Virtual Dispute Resolution Centers»)²⁶⁰, τα οποία πολλές φορές έχουν τη μορφή «εικονικών δικαστηρίων»²⁶¹, αλλά και στον ευρωπαϊκό χώρο υπάρχουν τέτοιου είδους φορείς²⁶².

²⁵⁷ Σημαντικό μέτρο προς την κατεύθυνση αυτή αποτελεί και η πιστοποίηση των καταστημάτων που βρίσκονται στο διαδίκτυο (e-shops) με ένα ειδικό σήμα, το «ευρωσήμα» (Euro-label). Το ηλεκτρονικό κατάστημα που φέρει το σήμα αυτό, βεβαιώνει τον καταναλωτή ότι μετέχει σε διαδικασία εξώδικης επίλυσης διασυννοριακών διαφορών, αν υπάρξει κάποιο πρόβλημα κατά τη συναλλαγή και αυτή η πληροφορία είναι σίγουρο ότι βαρύνει στην απόφαση του καταναλωτή να συμβληθεί με το συγκεκριμένο κατάστημα και να το προτιμήσει ενδεχόμενα έναντι άλλου. Βλ. ηλεκτρονική δ/ση <http://www.euro-label.com>.

²⁵⁸ Βλ. ηλεκτρονική δ/ση <http://www.ecodir.org>.

²⁵⁹ Κατά το 1^ο στάδιο ο καταναλωτής ζητά από το ECODIR να αποστείλει πρόσκληση για διαπραγματεύσεις στον προμηθευτή για την επίλυση της διαφοράς και ορίζεται συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα, όχι πάνω από 18 ημέρες, και σε περίπτωση που οι διαπραγματεύσεις αποτύχουν, τότε ο καταναλωτής μπορεί να προσφύγει στη δεύτερη φάση, τη μεσολάβηση. Στη 2^η αυτή φάση, το ECODIR ορίζει ένα μεσολαβητή, που θα βοηθήσει τα μέρη να λύσουν τη διαφορά τους, ενώ, σε περίπτωση αποτυχίας και σε αυτό το στάδιο (που δεν μπορεί να διαρκέσει πάνω από 15 ημέρες), ο μεσολαβητής προτείνει από μόνος του μία λύση βασιζόμενος στις αρχές της καλής πίστης και των χρηστών ηθών (3^η φάση), η οποία είναι δεσμευτική για τα μέρη *μόνο εάν* ρητά έχουν *εκ των προτέρων* συμφωνήσει προς τούτο. Ρητά δε εξαιρούνται θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή σχετικά με σωματικές βλάβες, καθώς και οικογενειακού ή φορολογικού δικαίου.

²⁶⁰ Στις Η.Π.Α. εφαρμόζεται το «e-commerce dispute management protocol» (πρωτόκολλο για τη διαχείριση των διαφορών στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ η εναλλακτική επίλυση διαφορών μέσω ειδικών φορέων, εμφανίστηκε εκεί από τις αρχές της δεκαετίας του 1980. Μεταξύ αυτών διακρίνονται το Εθνικό Φόρουμ Διαιτησίας (the National Arbitration Forum, «NAF», www.arbitration-forum.com), το «πληκτρολόγησε και διευθέτησε» (ClickNsettle, www.clicknsettle.com), τη «διαδικτυακή επίλυση» (Online Resolution, www.onlineresolution.com) και τη «δικτυακή διαφορά» (Wdbdspute.com, www.webdispute.com).

²⁶¹ Βλ. ηλεκτρονικές δ/σεις www.vmag.org, www.cybertribunal.com.

²⁶² Βλ. ηλεκτρονικές δ/σεις www.cybercourt.org και www.iris.sgdg.org, που αφορούν, αντίστοιχα, το «κυβερνοδικαστήριο» στη Γερμανία και τη μεσολάβηση IRIS στη Γαλλία.

Στα εικονικά κέντρα επίλυσης μιας καταναλωτικής διαφοράς, η διαδικασία είναι απλή και γρήγορη, αφού αγωγές και ενστάσεις αποστέλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η υπόθεση συζητείται σε μία εικονική αίθουσα δικαστηρίου («chatbox»). Μετά από σχετικό αίτημα των μερών, η δημοσιότητα μπορεί να αποκλειστεί και ειδικοί κωδικοί διασφαλίζουν τη δυνατότητα πρόσβασης μόνον στα ενδιαφερόμενα μέρη και στους μεσολαβητές. Βεβαίως, όπως σε όλες τις περιπτώσεις εναλλακτικών τρόπων επίλυσης διαφοράς, οι αποφάσεις των εναλλακτικών φορέων επίλυσης διαφοράς, δεν έχουν δεσμευτική ισχύ, εκτός εάν εκ των προτέρων έχει συμφωνηθεί το αντίθετο μεταξύ των μερών²⁶³.

Τον Ιούνιο του έτους 2002 δημοσιεύθηκε ανακοίνωση της Επιτροπής σχετικά με τη στρατηγική στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών²⁶⁴, η οποία αποτέλεσε σημείο αναφοράς για το από 2.12.2002 ψήφισμα του Συμβουλίου για την κοινοτική στρατηγική στον τομέα της πολιτικής υπέρ των καταναλωτών 2002-2006²⁶⁵. Οι πολιτικοί στόχοι της στρατηγικής αυτής για την πολιτική υπέρ των καταναλωτών είναι τρεις: α) ένα υψηλό επίπεδο προστασίας του καταναλωτή σε ολόκληρη την ΕΕ, β) αποτελεσματική εφαρμογή των κανόνων προστασίας του καταναλωτή και γ) συμμετοχή των οργανώσεων των καταναλωτών στις πολιτικές της ΕΕ.

Στο χρηματοοικονομικό κλάδο, που υπάγεται, μαζί με το ηλεκτρονικό εμπόριο, στον πρώτο στόχο, η προστασία του καταναλωτή κρίθηκε, ορθά, ότι αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα, δεδομένου του πολύπλοκου χαρακτήρα των περισσότερων χρηματοοικονομικών συμφωνιών και των σημαντικών περιουσιακών επιπτώσεών τους. Λαμβάνοντας υπόψη ότι «λόγω ασυμμετριών και ανισοτήτων στη συγκεκριμένη αγορά, ο καταναλωτής αποτελεί την ασθενέστερη συνιστώσα των εν λόγω συμβατικών σχέσεων», ο ευρωπαϊκός νομοθέτης προέκρινε ότι απαιτούνται ειδικότερες προστατευτικές ρυθμίσεις²⁶⁶.

Στην κατεύθυνση αυτή κινείται άλλωστε και η Ευρωπαϊκή Στρατηγική Καταναλωτή, η οποία, για την περίοδο 2007-2013, προσανατολίζεται στην ενδυνάμωση των καταναλωτών μέσω πληροφόρησης και συντονισμένης εκπαίδευσης, «βοηθώντας τους καταναλωτές», όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στην πρότασή της, «να βοηθήσουν τους εαυτούς τους».

Το πρόγραμμα δράσης του 1999 για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες²⁶⁷, καθόριζε ένα πρόγραμμα πρωτοβουλιών, που απέβλεπε στην ολοκλήρωση της

²⁶³ Βλ. Π. Αλικάκο, [ό.π.], σελ. 1685-1687.

²⁶⁴ COM (2002) 208 τελικό

²⁶⁵ C 11/1 της 17.1.2003

²⁶⁶ Βλ. αιτιολογική σκέψη ΣΤ' Προοιμίου Ψηφίσματος Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου επί της «Πράσινης Βίβλου» (Ε.Ε.Ε.Κ. C 85/17-3-1997, 137-138), παρ. 1.3 και 3.3επ. Γνωμοδότησης Ο.Κ.Ε. επί της «Πράσινης Βίβλου».

²⁶⁷ COM (1999) 232 τελικό.

εσωτερικής αγοράς όσον αφορά τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για το ευρύ κοινό. Στα σχέδια δράσης περιλαμβάνονταν τόσο ενέργειες για τη διευκόλυνση της διασυνοριακής παροχής χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών όσο και μέτρα για να εξασφαλιστεί η κατάλληλη προστασία των καταναλωτών, όπου και να βρίσκονται στην ΕΕ, και για να αυξηθεί η εμπιστοσύνη τους στις διασυνοριακές συναλλαγές. Η Επιτροπή θα ενισχύσει μια κανονιστική προσέγγιση στον τομέα των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, που βασίζονται στην έγκαιρη, ευρεία και συστηματική γνωμοδότηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών, συμπεριλαμβανομένων των καταναλωτών και των τελικών χρηστών. Το πρόγραμμα ολοκληρώθηκε το 2005, καθώς από τα 42 μέτρα που είχαν προβλεφθεί, τα 39 έχουν ήδη υιοθετηθεί (μεταξύ των οποίων και η εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών), ενώ τα υπόλοιπα βρίσκονται σε τελικό στάδιο επεξεργασίας.

Το νέο Πρόγραμμα Δράσης για τις Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες²⁶⁸, δημοσιεύθηκε το Μάιο του 2005 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με τη μορφή Πράσινης Βίβλου (COM (2005), 177), η οποία εκθέτει τις απόψεις της για την πολιτική που θα πρέπει να ακολουθηθεί στα έτη 2005-2010, με στόχο την περαιτέρω ενοποίηση της ευρωπαϊκής χρηματοπιστωτικής αγοράς. Κύριοι άξονες του νέου Προγράμματος Δράσης είναι α) η αποτελεσματικότερη ρυθμιστική παρέμβαση, ενσωμάτωση και επιβολή των κανόνων στα κράτη-μέλη και την αξιολόγησή τους, β) η «κωδικοποίηση» και απλοποίηση του νομοθετικού πλαισίου και γ) η ανάληψη νέων νομοθετικών πρωτοβουλιών.

Στα πλαίσια των ανωτέρω στόχων, με το νομοσχέδιο που κατατέθηκε στη Βουλή (για την τροποποίηση του ν.2251/94), επισημαίνεται (πρώτο άρθρο) ότι ο σεβασμός και η προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των καταναλωτών αποτελεί πρωταρχική υποχρέωση της Πολιτείας. Η ανάγκη δε προστασίας των καταναλωτών θα πρέπει να λαμβάνεται ως πρωταρχικό κριτήριο για την ερμηνεία και εφαρμογή των διατάξεων του νόμου, ενώ στην δεύτερη παράγραφο του ως άνω νομοσχεδίου προστίθεται (στο εδάφιο ε') η υποχρέωση της Πολιτείας να μεριμνά για την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους και σε θέματα αγοράς, ανταγωνισμού και καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένης της βιώσιμης κατανάλωσης.

²⁶⁸ Βλ. *Χ. Γκόρτσο*, «Η κοινοτική πολιτική για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για τα έτη 2005-2010: Post-FSAP, ΔΕΕΤ 2006 σελ. 25 επ.

Σ Υ Μ Π Ε Ρ Α Σ Μ Α Τ Α

Συνοπτικά, οι βασικοί τομείς του δικαίου, που εφαρμόζονται στο internet banking, είναι η νομοθεσία για τη διεξαγωγή τραπεζικών και χρηματοοικονομικών συναλλαγών και την τραπεζική εποπτεία, η νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων και η νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή: ο κοινοτικός νομοθέτης έσπευσε να θεσπίσει ρυθμίσεις για την προαγωγή και των χρηματοοικονομικών συναλλαγών μέσω διαδικτύου (Οδηγία 2000/31/EK), για την ασφάλεια και τη νομιμότητά τους (Οδηγίες 1999/93/EK, 2001/97/EK), καθώς και μέτρα για την προστασία των καταναλωτών αντίστοιχων υπηρεσιών (Οδηγία 2002/65/EK). Η Ευρωπαϊκή Ένωση με την Οδηγία 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, σηματοδότησε την σε πανευρωπαϊκό επίπεδο βούληση προστασίας του Ευρωπαίου καταναλωτή, με στόχο, να οδηγήσει τους συναλλασσόμενους να αντιμετωπίσουν με εμπιστοσύνη την εκμετάλλευση των δυνατοτήτων που προσφέρει το διαδίκτυο, γεγονός που σε βάθος χρόνου, θα συμβάλει στην υλοποίηση της στρατηγικής, για να καταστεί Ευρώπη η πιο ανταγωνιστική τεχνολογικά οικονομία στον κόσμο.

Ο νομικός, με οποιαδήποτε ιδιότητα και αν έχει, οφείλει όχι μόνο να προσαρμόζεται στα νέα δεδομένα, αλλά και να αναζητά λύσεις που θα αντιμετωπίζουν τα πολυσχηματικά προβλήματα που προκύπτουν από τις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις. Η προσπάθειά του αυτή πρέπει να συνοδεύεται από ένα πνεύμα σύγχρονο και ανοικτό στις εξελίξεις, συγχρόνως, όμως, στηριγμένο σε βασικές αξίες, όπως η ασφάλεια των συναλλαγών και η προστασία των καταναλωτών. Η ανάγκη προστασίας του καταναλωτή στο χώρο του Internet είναι αναμφίβολα φανερή στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου και, ιδίως, όσον αφορά τη σύναψη συμβάσεων μεταξύ των χρηστών – καταναλωτών και των προμηθευτών αγαθών και υπηρεσιών. Ο τομέας αυτός θα αποτελεί στο μέλλον, ίσως, τον κυριότερο τρόπο συναλλαγών, ενώ ήδη παρουσιάζει αξιόλογη ανάπτυξη. Καθώς, βέβαια, η τεχνολογία εξελίσσεται με ραγδαίους ρυθμούς, κανένας δεν μπορεί να προκαταλάβει το μέλλον, διατυπώνοντας τη βεβαιότητα, ότι δε θα αναδειχθεί αργότερα η ανάγκη ειδικότερης ρύθμισης της προστασίας του καταναλωτή στο χώρο του διαδικτύου, αφού, συχνά ο τελευταίος παρακινείται να συμβληθεί από απόσταση, με υπεραπλουστευμένες διαδικασίες, υπό δυσανάλογους συναλλακτικούς όρους.

Η προστασία του καταναλωτή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, συμπληρώνεται με δύο ειδικότερα μέσα προστασίας: τα αναγνωριζόμενα δικαιώματα, αφενός αναιτιολόγητης υπαναχώρησης από τη σύμβαση και αφετέρου επίκλησης ακυρότητας συγκεκριμένων καταχρηστικών ΓΟΣ της. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, για συμβάσεις χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μέσω internet, ρήτρες

απαλλαγής ευθύνης του προμηθευτή, για ζημίες από τεχνολογικά αίτια, παροχής διαβεβαιώσεων και ανάληψης αυξημένων τεχνικών καθηκόντων εκ μέρους του καταναλωτή, θα κρίνονται ως καταχρηστικές, ιδίως, όταν επιδιώκουν να απαλλάξουν τον προμηθευτή από ευθύνη για περιστατικά που εντάσσονται στη σφαίρα της δικής του επαγγελματικής τεχνογνωσίας και επιρροής, ενώ, αντίστοιχα, ως καταχρηστικές αντιμετωπίζονται ρήτρες που προβλέπουν απαλλαγή του προμηθευτή για ελαφρά αμέλεια, για πταίσμα τρίτων προσώπων που χρησιμοποίησε ή ποσοτικό περιορισμό της ευθύνης του.

Η σύγχρονη οικονομική πραγματικότητα απαιτεί από πλευρά συναλλασσομένων ευελιξία και ταχύτητα, ενώ η εθνική νομοθεσία κατοχυρώνει την αρχή ασφάλειας και προστασίας των συναλλασσομένων με χρηματοπιστωτικά ιδρύματα και οι έννοιες «καταναλωτής» ή «καταχρηστικοί όροι» ξεφεύγουν από τυποποιήσεις σε στενά όρια, εκτιμώνται ή πρέπει να εκτιμώνται *in concreto* με στάθμιση των πραγματικών συνθηκών σύναψης και των συμφερόντων των μερών και προς εξυπηρέτηση του τελικού στόχου, που είναι η αποκατάσταση της εξισορροπητικής δικαιοσύνης και της έκφρασης της αληθινής βούλησης των μερών.

Την οριστική απάλειψη των καταχρηστικών όρων από τις τραπεζικές ή άλλες συμβάσεις επιδιώκει ήδη το υπουργείο Ανάπτυξης με την τροποποίηση του ν. 2251/1994 περί προστασίας του καταναλωτή. Όπως τονίστηκε στην τελευταία συνεδρίαση του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή, που πραγματοποιήθηκε τέλη Σεπτεμβρίου 2006 στα Ιωάννινα, υπό το γενικό γραμματέα Καταναλωτή, το σχέδιο νόμου που έδωσε στη δημοσιότητα ο υπουργός Ανάπτυξης, μεταξύ άλλων, προβλέπει την κατάργηση από τις συμβάσεις όσων όρων είχαν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις. Σε ό,τι αφορά την απάλειψη και στο μέλλον νέων καταχρηστικών όρων, το νομοσχέδιο δίνει τη δυνατότητα στον υπουργό Ανάπτυξης, να διατάξει την απάλειψη γενικού όρου συναλλαγών που έπειτα από Συλλογική Αγωγή κρίθηκε με αμετάκλητη δικαστική απόφαση ως καταχρηστικός. Ο υπουργός θα μπορεί, επίσης, να ορίζει κυρώσεις σε περίπτωση μη συμμόρφωσης.

Σημαντική, επίσης, είναι και η διάταξη της παρ. 6 του άρ. 4 ν. 2251/94, η οποία ορίζει ότι η χρησιμοποίηση των τεχνικών επικοινωνίας θα πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να μην προσβάλλεται η ιδιωτική ζωή του καταναλωτή. Απαγορεύεται, επομένως, η χρησιμοποίηση των σύγχρονων τεχνικών επικοινωνίας, ανάμεσα στις οποίες αναμφίβολα περιλαμβάνεται και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, για την πρόταση σύναψης σύμβασης, εκτός αν ο καταναλωτής έχει δώσει τη συναίνεσή του. Η ρύθμιση αυτή αποτελεί εξειδίκευση της αρχής προστασίας της προσωπικότητας και του άρθρου 57 ΑΚ. Σε περίπτωση συνεπώς παραβίασης της ανωτέρω απαγόρευσης, ο καταναλωτής δικαιούται να απαιτήσει την άρση της

προσβολής και την παράλειψή της στο μέλλον, κατ' εφαρμογή της ΑΚ 57, ενώ δεν αποκλείεται ν' αξιώσει και αποζημίωση κατά τις περί αδικοπραξιών διατάξεις, εφόσον βέβαια συντρέχει η εφαρμογή τους.

Η διεξαγωγή συναλλαγών, μέσω internet banking, σημαίνει ότι η τράπεζα απευθύνεται σε παγκόσμιο κοινό. Οι πρωτοπόροι τομείς του δικαίου, όπως το δίκαιο της ηλεκτρονικής τραπεζικής, πρέπει να στηρίζονται σε μηχανισμούς τόσο ευέλικτους όσο και ασφαλείς, με σκοπό να δύνανται να ανταποκριθούν έγκαιρα στις διαρκώς μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς. Το internet banking στην Ευρώπη βασίζεται σε κλίμα εμπιστοσύνης, επαρκούς ασφάλειας στις συναλλαγές και υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών μέσα σε ένα καθεστώς ασφάλειας δικαίου, ενώ η εναρμόνιση των ιδιαίτερων μέσων προστασίας των καταναλωτών, εύλογα αναμένεται να οδηγήσει σε χαμηλότερες τιμές, μεγαλύτερη επιλογή και ποιοτικά καλύτερες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για τον καταναλωτή.

~~~~~ / ~~~~~



## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### α) Ελληνική

- Αγγέλης Β., Η Βίβλος του e-banking, εκδ. Νέων Τεχνολογιών, 2005
- Αθανασίου Ελ., Πιστωτική Κάρτα και Διαδίκτυο, ΕλλΔνη 47/2006, σελ. 990-995.
- Αλεξανδρίδου Ελ., Ζητήματα εμπορικού δικαίου και δικαίου προστασίας του καταναλωτή, εκδ. Σάκκουλα, 1994.
- η ίδια, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, ελληνικό και κοινοτικό, εκδ. 1999
- η ίδια, Η πρόταση οδηγίας της ΕΕ για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία του καταναλωτή, ΔΕΕ 2/2000, 113-125.
- η ίδια, Διεθνής Δικαιοδοσία σε Συμβάσεις Ηλεκτρονικού Εμπορίου, Αρμ. 2001, σελ. 1721-1722.
- η ίδια, Η οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, ΔΕΕ 6/2005, σελ. 639-650.
- η ίδια, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, εκδ. Σάκκουλας 2006
- Αλεξίου Όλ., Η έννοια του καταναλωτή στα πλαίσια της προστασίας από καταχρηστικές ρήτρες. Εθνική και κοινοτική νομοθεσία, Συνήγορος 55/2006, σελ. 76-78
- Αλικάκος Π., Εξωδικαστική επίλυση διαφορών στο ηλεκτρονικό εμπόριο κατά την εθνική και την ευρωπαϊκή νομοθεσία, Αρμ. 2005, σελ. 1681-1687.
- Άνθιμος Απ., Καθορισμός της διεθνούς δικαιοδοσίας στις καταναλωτικές συμβάσεις που συνάπτονται μέσω INTERNET, Αρμ. 2001, σελ. 1723-1726.
- Αντωνοπούλου Φ., Τα όρια της προστασίας του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών κατά το σύγχρονο καταναλωτικό δίκαιο. Με αφορμή την ΠΠρΑθ 8032/2001, ΕλλΔνη 2003 σελ. 333 επ.
- Αποστολόπουλος Χ., Η ερμηνεία της αρχής της χώρας προέλευσης στην Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο ως κανόνας σύγκρουσης του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου, ΔΕΕ 2004, σελ. 266-269.
- Βελέντζας Γ., Ενημέρωση του καταναλωτή στις τραπεζικές συμβάσεις, ΕΤρΑξΧρΔ, 2003, σελ. 487-499.
- Βενιέρης Ιάκ., Έξοδα κίνησης και τήρησης τραπεζικού λογαριασμού καταθέσεως, η επιβάρυνση του καταναλωτή και ο έλεγχος του σχετικού όρου κατά το ν.2251/1994, ΕΕμπΔ 2004, σελ. 717-749.
- Γαζέτας Κ., Γενικοί Όροι Συναλλαγών, Δικαστική προστασία, εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2001
- Γεωργακόπουλος Λεων., Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών, Εσωτερική σχέση σε ενέγγυα πίστωση και προσυμβατική υποχρέωση σύναψης δανείου (γνωμ.), ΔΕΕ 8-9/1998, σελ. 773-778.

- Γεωργιάδης Γ.*, Η σύναψη συμβάσεως μέσω του Διαδικτύου, 2003.
- Γιαννόπουλος Γ.*, Internet Banking: Νομικά ζητήματα από τη διεξαγωγή τραπεζικών συναλλαγών στο διαδίκτυο, ΔΕΕΤ 2003, αρ. 34, 97-108.
- Γκόρτσος-Τασάκος*, Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤ 2003, αρ. 34, 77-96.
- Γκόρτσος Χ.*, Τραπεζικές υπηρεσίες και ηλεκτρονικό χρήμα μέσω του διαδικτύου «Internet», 7ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ελλήνων Εμπορικολόγων, Η εφαρμογή της σύγχρονης τεχνολογίας στο Εμπορικό Δίκαιο, 1998, σελ. 253 επ.
- ο *ίδιος*, Η κοινοτική πολιτική για τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες για τα έτη 2005-2010: Post-FSAP, ΔΕΕΤ 2006 σελ. 25-30.
- Δέλλιος Γ.*, Ο κρίσιμος βαθμός διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας για τον έλεγχο του περιεχομένου ΓΟΣ, Αρμ 2000, 1181 επ.
- ο *ίδιος*, Προστασία των καταναλωτών και σύστημα του ιδιωτικού δικαίου ΙΙ, εκδ. Σάκκουλα, 2001.
- ο *ίδιος*, Η απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών που «δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης» μετά την τροποποίηση των άρθρων 332, 334 παρ. 2 του ΑΚ (άρ. 2 ν. 3043/2002), Αρμενόπουλος 2003, 310 επ.
- ο *ίδιος*, Καλή πίστη και ΓΟΣ, ΝοΒ 2003, 218 επ.
- ο *ίδιος*, Νομολογιακές εξελίξεις σχετικά με τον έλεγχο του περιεχομένου των όρων τραπεζικών πιστωτικών συμβάσεων, ΕπισκεΔ, 2005, σελ. 3-14.
- ο *ίδιος*, Προστασία των Καταναλωτών και Σύστημα του Ιδιωτικού Δικαίου Ι, εκδ. Σάκκουλα, 2005.
- Δελούκα Κ.* – *Ιγγλέση*, Νομικά θέματα ηλεκτρονικού εμπορίου, εκδ. Αντ.Σάκκουλα, 2005
- Δεσποτίδου Α.*, Ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση κατά το άρθρο 4 ν. 2251/1994, ΕπισκεΔ, 2005, 563-592.
- Δούβλης Β.*, Η απελευθέρωση των τραπεζικών εγγυητών κατ'άρθρο 862 Α.Κ., εκδ. Αντ.Σάκκουλα, 1998
- ο *ίδιος*, Οι πρόσφατες νομολογιακές εξελίξεις στο πεδίο εφαρμογής των ΑΚ 862-863 στις τραπεζικές χρηματοδοτήσεις, ΔΕΕ 3/1998, σελ. 238-251.
- ο *ίδιος*, Ο δικαστικός έλεγχος λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές, ΕΤρΑξΧρΔ, 1999, σελ. 3-41.
- ο *ίδιος*, Ευρωπαϊκό Τραπεζικό Δίκαιο, εκδ. Αντ.Σάκκουλα 2003
- ο *ίδιος*, Η υπαγωγή ή μη των τραπεζικών εγγυητών στον Ν.2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών, ΔΕΕ 8-9/2003, σελ. 876-884.

- Δωρής Φιλ.* Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλόμενων τραπεζών ως καταναλωτών ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς ΓΟΣ, ΝοΒ 2004, 729 επ.
- ο ίδιος,* Η εξειδίκευση της καλής πίστης στο άρθρο 2 ν.2251/1994 για την προστασία των καταναλωτών και η σημασία της για το κοινό αστικό δίκαιο, ΝοΒ 2000, 737 επ.
- Ελληνικό Κέντρο Ευρωπαϊκών Μελετών και Ερευνών,* Προστασία καταναλωτή και τραπεζικές υπηρεσίες, εκδ. Αντ.Σάκκουλα 1997
- Ζέκος Γ.,* Ιδιόχειρες ηλεκτρονικές υπογραφές και ηλεκτρονικές συμβάσεις, ΔΕΕ 6/2004, 627-632.
- Ιγγλεζάκης Ι.,* Οι νομικές ρυθμίσεις για τις ψηφιακές υπογραφές. Η Οδηγία 1999/93/ΕΚ και οι εθνικές νομοθεσίες, ΕπισκεΔ 2000, 619-638.
- ο ίδιος,* Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2003
- ο ίδιος,* Τραπεζικές συναλλαγές μέσω Internet περιγραφή και νομική προβληματική, Συνήγορος, 2001, σελ. 206.
- Καλαμπούκα – Γιαννοπούλου Π.,* Η προστασία του καταναλωτή στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ΔΕΕ 1/2000, 12-18.
- Καραγιάννης Β.,* Το κοινοτικό νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές – Η Οδηγία 1999/93/ΕΚ, ΔΕΕ 6/2000, 580-588.
- Καράκωστας Ι.,* Γενικοί Όροι των Συναλλαγών και ερμηνεία τους υπό το φως των συνταγματικών και κοινοτικών διατάξεων, ΔΕΕ 1998, σελ. 443-447.
- ο ίδιος,* Το δίκαιο του Internet (Νομική αντιμετώπιση του διαδικτύου), ΝοΒ 46/1998, 1172 επ.
- ο ίδιος,* Νομολογιακή απαρχή του κοινοτικού ελέγχου καταχρηστικών ΓΟΣ επί τραπεζικών συμβάσεων, Σημείωση υπό ΕφΑθ 6291/2000, ΔΕΕ 2000, σελ. 1130-1134.
- ο ίδιος,* Γενικοί Όροι των τραπεζικών Συναλλαγών, εκδ. Αντ. Σάκκουλα, 2001
- ο ίδιος,* Δίκαιο και Internet – Νομικά Ζητήματα του διαδικτύου, β' έκδοση, 2003
- ο ίδιος,* Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής, ΧρΙΔ 2003, σελ. 97-101.
- ο ίδιος,* Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή (ν.2251/94), εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2004
- ο ίδιος,* Βασικά ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στο διαδίκτυο, ΔΕΕ 5/2004, σελ. 499-502, ΔιΜΕΕ 4/2004, σελ. 468-476.
- ο ίδιος,* Η προστασία του καταναλωτή στην τραπεζική πρακτική, Σύμμεικτα Γ. Κουμάντου 2004, 325-348.
- Κοτσαμπάσης Α.,* Οι απαλλακτικές ρήτρες στους γενικούς όρους συναλλαγών, 2001 σελ. 206 επ.

- Κοτσίρης Λ.*, Η έννοια του καταναλωτή (γνωμ.), ΔΕΕ11/2005 σελ.1128-1130.
- Κουσουλής Σ.*, Τα αποτελέσματα αποφάσεως επί συλλογικής αγωγής. Ιδίως επί χρήσεως καταχρηστικών ΓΟΣ εν όψει της ΑΠ 1219/2001, ΔΕΕ 11/2002, σελ. 1097-1103.
- Κουτσούμπας Θ.*, Προστασία Καταναλωτή στην εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Δίκαιο, ΧρΙΔ Ε/2005 σελ. 953-960.
- ο ίδιος*, Ηλεκτρονικό εμπόριο – Νομικοί προβληματισμοί στα πλαίσια εφαρμογής των κοινοτικών και εθνικών ρυθμίσεων, ΔΕΕ 4/2006, σελ. 376-384.
- Κουτσουράδης Αχ.*, Η εξώδικη επίλυση των καταναλωτικών διαφορών στο ελληνικό δίκαιο, ΚριτΕ 1997, 135 επ.
- Λελεντζή Χ.*, Ο έλεγχος του περιεχομένου των ΓΟΣ κατά την πρόσφατη νομολογία του ΑΠ, ΝοΒ 2002, 274 επ.
- Λιβαδά Χριστ.*, Η έννοια του προστατευτέου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, ΔΕΕ 11/2005, 1137-1148.
- Λιναρίτης Ι.*, Η Πρόσβαση στις Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου, εκδ. Σάκκουλα, 2005
- ο ίδιος*, Η νομοθετική ρύθμιση των ηλεκτρονικών υπογραφών μετά την ενσωμάτωση της Οδηγίας 99/93 της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο ελληνικό δίκαιο με το ΠΔ 150/2001, ΔΕΕ 3/2002, σελ. 257-266.
- Μακρής Σπ.*, Η προστασία του καταναλωτή στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου μετά τη μεταφορά των Οδηγιών 97/7/ΕΚ και 2000/31/ΕΚ στο ελληνικό δίκαιο, ΔΕΕ 8-9/2004, 882 επ.
- Μεντή Γ.*, ΓΟΣ σε καταναλωτικές και εμπορικές συμβάσεις, εκδ. Σάκκουλα 2000
- ο ίδιος*, Γενικοί όροι τραπεζικών καταναλωτικών συμβάσεων (με αφορμή την υπ'αριθμ. 1219/2001 απόφαση του Αρείου Πάγου), ΧρΙΔ 2001, σελ. 558-575.
- ο ίδιος*, Όρια της ευθύνης του εγγυητή στις τραπεζικές καταναλωτικές συμβάσεις, ΧρΙΔ 2004, 85 επ.
- Μήτρακας Ανδ.*, Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές στο Ευρωπαϊκό και Ελληνικό Δίκαιο: ζητήματα εφαρμογών στον τραπεζικό τομέα, ΔΕΕΤ 2003, σελ. 109-123.
- Μπώλος Αγγ.*, Ο Τραπεζικός Μεσολαβητής ως μορφή εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών στον χρηματοπιστωτικό τομέα, ΔΕΕ 11/2004, 1130-1138.
- ο ίδιος*, Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος στην πρόσφατη νομολογία του ΔΕΚ, ΕΛΛΔνη 47/2006, σελ. 687-697.
- Πανάγου Θ.*, Το νομοθετικό πλαίσιο για τις συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, ΝοΒ 2004, 539 επ.

- Παπαδημητρίου Γ.*, Το Σύνταγμα και η επέκταση των αποτελεσμάτων που παράγουν οι δικαστικές αποφάσεις επί των συλλογικών αγωγών, τις οποίες ασκούν ενώσεις καταναλωτών, ιδίως στην περίπτωση των γενικών όρων τραπεζικών συναλλαγών, Γνωμοδότηση, Δ 36/2005, σελ. 1133-1141.
- Παπαθωμά Αναστ.*, Ηλεκτρονικό Εμπόριο: Νομικά ζητήματα κατά τη σύναψη εμπορικών συμβάσεων στο Ίντερνετ, ΔΕΕ 1999, 1237-1242.
- Παπαϊωάννου Γεωρ.*, Το Ευρωπαϊκό Δίκτυο Εξωδίκων Διασυνοριακών Παραπόνων στον Τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών, ΔΕΕΤ/2002, 41-58.
- ο *ίδιος*, Νομικά ζητήματα προστασίας του καταναλωτή από τη χρήση των τραπεζικών καρτών, ΧρΙΔ/2002, 103 επ.
- ο *ίδιος*, Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2/2003, 153 επ.
- ο *ίδιος*, Τραπεζικά επιτόκια και έλεγχος καταχρηστικότητας γενικών όρων συναλλαγών, Συνήγορος 2003, σελ. 64-66.
- ο *ίδιος*, Τραπεζικός Μεσολαβητής - Πέντε χρόνια στην υπηρεσία του συναλλασσόμενου καταναλωτή, Digesta 2004, σελ. 105-133.
- ο *ίδιος*, Το σκανδιναβικό πρότυπο εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών, ΧρΙΔ 2005, σελ. 20-24.
- ο *ίδιος*, Οι διαδικασίες εξώδικης επίλυσης ιδιωτικών διαφορών ιδίως στο πεδίο της προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2/2005, 139-151.
- Παπαντώνη Μ.*, Νομικοί Προβληματισμοί σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο, ΕΕμπΔ 2001, 388-396.
- Περάκης Ε.*, Η έννοια του “καταναλωτή” κατά τον νέο ν. 2251/1994, ΔΕΕ 1995, σελ. 32 επ.
- ο *ίδιος*, Θέματα θεωρίας και πράξης του εμπορικού δικαίου, εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2004.
- Πιτσιρίκος Ι.*, Γενικοί Όροι Τραπεζικών Συμβάσεων περί εξόδων προεξόφλησης, εξόδων χρηματοδότησης και εισφοράς του Ν. 128/1975, ΔΕΕ 6/2004, σελ. 633-640.
- Σαμαρά Χρ.*, Η Οδηγία της Ευρωπαϊκής Κοινότητας σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) στην εσωτερική αγορά, ΔΕΕ 2000, 1200 επ.
- Σινανιώτη Αρ. – Φαρσαρώτας Ι.*, Ηλεκτρονική Τραπεζική, εκδ. Αντ.Σάκκουλα, 2005.
- Σκορδάκης Χαρ.*, Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Προστασία του Καταναλωτή στο Ιδιωτικό Διεθνές Δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ΔιΜΕΕ 1/2006, 40 επ.
- Σκορίνη-Παπαρρηγοπούλου*, Η προστασία του καταναλωτή στη σύμβαση εκτός εμπορικού καταστήματος, εκδ. Σάκκουλα, 1999.

- Σκουρήs Β.*, Ερμηνεία Συνθηκών για την Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, εκδ. Αντ.Σάκκουλα, 2003
- Σταθόπουλου Μ./Ρούσσου Κ.*, Αναγνώριση καταλοίπου αλληλόχρεου λογαριασμού και οι τραπεζικές ρήτρες ΓΟΣ για την πλασματική αναγνώριση (γνμδ), ΧρΙΔ 2006, 63 επ.
- Στεφάνου Κ.*, Ελευθερία εγκαταστάσεως και η προστασία του καταναλωτή στον τραπεζικό τομέα. Η πρόσφατη νομολογία του ΔΕΚ, Επίκαιρα Θέματα Διεθνούς και Ευρωπαϊκού Τραπεζικού Δικαίου, Νομική Βιβλιοθήκη 2006, 67-72.
- Ταβλαρίδης Κ.*, Η προστασία των καταναλωτών στην ηλεκτρονική τραπεζική, Δελτ.ΕΕΤ, 2000, 29 επ.
- Τζίβα Ε.*, Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γος, ΔΕΕ 2003, 1039-1048.
- η ίδια*, Η εξωδικαστηριακή επίλυση των καταναλωτικών διαφορών ιδίως στο χώρο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΕΕμπΔ 2003, σελ. 729-739.
- Τσενέ Χρυσ.*, Αρχή της διαφάνειας και έλεγχος καταχρηστικότητας των Γ.Ο.Σ., Συνήγορος 2005, Τ.51, σελ. 30-32.
- Φιλιπποπούλου Έλ.*, Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΔΕΕ 2000, 1086 επ.
- Χριστοδούλου Κ.*, Ηλεκτρονικά έγγραφα και ηλεκτρονική δικαιοπραξία μετά τις νέες κοινοτικές ρυθμίσεις, εκδ. Αντ.Σάκκουλα 2004
- ο ίδιος*, Ηλεκτρονικό Δίκαιο –ανάδυση ενός νέου κλάδου;-, Δ 35/2004, σελ. 559-578.

## **β) Ξενόγλωσση**

- Barlow John Perry, Thinking Globally, Acting Locally, Time, 15 Ιανουαρίου 2006.
- Dickie John, "EU Internet and Electronic Commerce Law: Consumers and Non-Consumers in Wilhelmsson/Tuominen/Tuomola (ed.), Consumer law in the information society, 2000, 127επ.
- Ford W., Baum M.*, "Secure Electronic Commerce (2<sup>nd</sup> edition) Prentice-Hall, Upper River Saddle, 2001
- Gregory*, The Ombudsman: «An Excellent Form of Alternative Dispute Resolution», The International Ombudsman Yearbook, Vol.5, 2001, σελ. 98 επ.
- Hoeren Thomas*, "Transaction safety in electronic banking in Horn", Legal issues in electronic banking, 2002.
- Horn Norbert*, "Legal Issues in Electronic Banking", Aspen Publishers 2001
- Reed Chris*, Legal Regulation of Internet Banking: A European Perspective, Centre for Commercial Law Studies, 1996

*Reed C.*, *Walden I. & Edgar L. (eds)*, *Cross-border Electronic Banking: Challenges and Opportunities*, 2<sup>nd</sup> edition, Lloyd, London, 2000.

*Roberts*, *Alternative Dispute Resolution and Civil Justice: An Unresolved Relationship*, *Modern Law Review* 1993, σελ. 452 επ.

*Specter Michael*, "Postcard from Silicon Valley", *The New Yorker*, Spring 2000.

#### **γ) Ηλεκτρονικές Προσβάσεις (web-sites)**

<http://arbiter.wipo.int/domains/index.html>

<http://www.alpha.gr>

<http://www.alphabank.com>

<http://www.americanexpress.com>

<http://www.arbitration-forum.com>

<http://www.aspisbank.gr>

<http://www.bankinfo.com>

<http://www.bankofgreece.gr>

<http://www.banking.com>

<http://www.bank-omb.gr>

<http://www.citibank.gr>

<http://www.clicknsettle.com>

<http://www.curia.europa.eu>

<http://www.cyberarbitration.com>

<http://www.cybercash.com>

<http://www.cybercourt.org>

<http://www.cybertribunal.com>

<http://www.dsanet.gr>

<https://ebanking.aspisbank.gr>

<http://www.ecommerce.gr>

<http://www.efpolis.gr>

<http://www.egnatibank.gr>

<http://www.electronicbanker.com>

<http://www.emporiki.gr//ebank.emporiki.gr>

<http://www.eurobank.gr>

<http://www.euroconsumer.org.uk>

<http://www.europa.en.int>

<http://www.fbbank.gr>

<http://www.go-online.gr>

<http://www.hellenicbank.gr>

<http://www.hba.gr>  
<http://homebank.nbg.gr>  
[http://www.hypovereinsbank.gr/ebanking\\_gr.htm](http://www.hypovereinsbank.gr/ebanking_gr.htm)  
<http://www.iris.sgdg.org>  
<http://www.laikiebank.gr>  
<http://www.novabank.gr//ebanking.novaweb.gr>  
<http://www.nbg.gr>  
<http://www.onlineresolution.com>  
<http://www.pireausbank.gr>  
<http://www.sakowsky.de>  
<http://www.vmag.org>  
<http://www.webdispute.com>  
<http://www.winbank.gr>  
<http://www.ypan.gr>

## **ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ**

### **ΔΕΚ**

C-361/89, Di Pinto  
 C-89/91, Shearson Lehman Hutton Inc. κατά TVB GmbH  
 C-384/93, Alpine Investments  
 C-269/95, Fr.Benincasa κατά Dentalkit Srl  
 C-210/96, Gut Springenheide & Tusky.  
 C-423/97, Travel Vac v. Sanchis  
 C-220/98, Estee Lauder Cosmetics  
 C-240/98 έως C-244/98, ΧρlδΔ 2001, σελ. 136 επ.  
 C-481/99, Heiningcr κατά Bayerische Hypo- und Vereinsbank  
 C-541/99, C-542/99 Cape Snc Idealservice Srl  
 C-464/01, Johann Gruber κατά Bay Wa AG  
 C-350/03, Schulte κατά Beutsche Bausparkasse Badenia  
 C-229/04, Crailsheimer Volksbank κατά Conrads

### **ΑΠ**

473/1997, NoB 47, 1999, σελ. 31  
 412/1999, NoB 48, 2000, σελ. 1114  
 296/2001, NoB 50, 2002, σελ. 332

589/2001, ΔΕΕ 2001, σελ. 1117  
 1030/2001, ΝοΒ 50, 2002, σελ. 349  
 1219/2001, ΝοΒ 50, 2002, σελ. 354, ΔΕΕ 2001, σελ. 1128, ΕΕμπΔ 2001, σελ.  
 529, ΕπισκΕΔ 2001, σελ 663, ΧρΙΔ 2001, σελ. 1128  
 430/2005, ΕλλΔνη 46, 2005, σελ. 827  
 578/2006, <http://www.dsa.gr/index.phtml?url=nomology&id.gr>

### **ΕφΑθ**

4504/1997 (αδημοσίευτη)  
 2319/1999, ΔΕΕ 1999, σελ. 1175  
 6291/2000, ΔΕΕ 2000, σελ. 1122  
 3365/2003 (αδημοσίευτη)  
 5253/2003, ΕΕμπΔ 2003, σελ. 643  
 2919/2005 (αδημοσίευτη)

### **ΕφΠειρ**

91/2002

### **ΕφΛαρ**

53/2005, ΝοΒ 2005, σελ. 1128

### **ΠΠρΑθ**

8803/1995 (αδημοσίευτη)  
 3356/1997, ΝοΒ 1998, σελ. 838, ΔΕΕ 1998, σελ. 1111  
 1208/1998, ΝοΒ 1999, σελ. 1155  
 6296/1998 (αδημοσίευτη)  
 8032/2001, ΕΕμπΔ, 2002 σελ. 101.  
 2087/2004, ΝοΒ 2005 σελ. 1463 επ.

### **ΜΠρΑθ**

5467/2002, ΝοΒ 51/2003, σελ. 1659 επ.

### **ΜΠρΗρ**

297/2004, <http://www.dsa.gr/index.phtml?url=nomology&id.gr>

### **ΕιρΑθ**

726/2004, ΔΕΕ 2/2005 σελ. 200  
 2175/2004, ΔΕΕ 1/2005 σελ. 74



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

### ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΔΗΛΩΣΗΣ ΥΠΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ

(Συμπληρώστε και αποστείλετε τη δήλωση αυτή μόνο αν επιθυμείτε να ματαιώσετε τη σύμβαση)

ΠΡΟΣ: (Ο προμηθευτής να γράψει το όνομα και τη διεύθυνση του προσώπου προς το οποίο πρέπει να αποσταλεί η δήλωση υπαναχώρησης.)

Εγώ / Εμείς ο / οι υποφαινόμενος / οι ..... διά του παρόντος ματαιώνω / ουμε τη σύμβασή μου / μας.

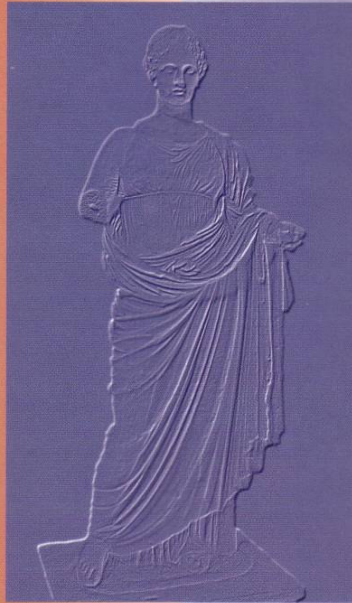
(Ο προμηθευτής να γράψει αριθμό αναφοράς, κώδικα ή άλλες λεπτομέρειες για να γίνει δυνατή η εξακρίβωση της σύμβασης ή προσφοράς. Δύναται να γράψει επίσης το όνομα και τη διεύθυνση του καταναλωτή.)

Υπογραφή καταναλωτή: ...

Ημερομηνία: ...



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

ΚΩΔΙΚΑΣ  
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ  
ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣΕΝΩΣΗ  
ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ  
ΤΡΑΠΕΖΩΝ

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

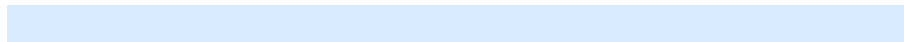
|                                                               | ΣΕΛΙΔΑ |
|---------------------------------------------------------------|--------|
| ΠΡΟΟΙΜΙΟ                                                      | 7      |
| ΟΡΙΣΜΟΙ                                                       | 9      |
| <br>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ                                            |        |
| <i>Γενικές αρχές</i>                                          | 13     |
| • Ενημέρωση συναλλασσομένων - Διαφάνεια συναλλαγών            | 13     |
| • Εχεμύθεια - Τραπεζικό και επαγγελματικό απόρρητο            | 14     |
| • Συλλογή και τήρηση πληροφοριών συναλλασσομένων              | 14     |
| • Υποπτες συναλλαγές                                          | 15     |
| • Προβολή Τραπεζικών υπηρεσιών - Διαφήμιση                    | 15     |
| • Εξυπηρέτηση συναλλασσομένων                                 | 16     |
| • Παράπονα συναλλασσομένων                                    | 18     |
| • Τήρηση του Κώδικα                                           | 18     |
| <br>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ                                          |        |
| <i>Βασικές τραπεζικές εργασίες</i>                            | 19     |
| • Καταθέσεις                                                  | 19     |
| • Πιστοδοτήσεις (χρηματοδοτήσεις - εγγυητικές επιστολές)      | 20     |
| • Εισαγωγές - Εξαγωγές                                        | 23     |
| • Μεταφορά κεφαλαίων (σε δραχμές ή συνάλλαγμα)                | 24     |
| • Θυρίδες θησαυροφυλακίου                                     | 24     |
| • Επενδυτικές υπηρεσίες                                       | 25     |
| <br>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ                                            |        |
| <i>Συναλλαγές με κάρτες</i>                                   | 27     |
| <br>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ                                          |        |
| <i>Σχέσεις των τραπεζών μεταξύ τους και με τρίτους φορείς</i> | 32     |
| <br>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ                                           |        |
| <i>Προώθηση τραπεζικών προϊόντων από τρίτους</i>              | 33     |

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III

### Τραπεζικοί Μεσολαβητές & Παρόμοιοι Θεσμοί

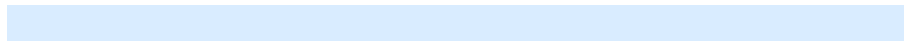
**Αυστρία** - Verband Österreichischer Banken und Bankiers / Ombudsman

<http://www.voebb.at>



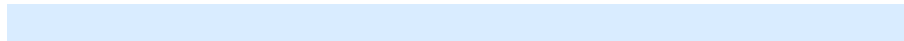
**Ελλάδα** - Τραπεζικός Μεσολαβητής

<http://www.bank-omb.gr>



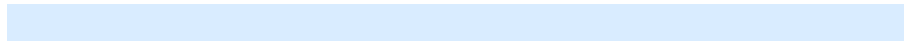
**Ισπανία** - Bank of Spain / Services to the General Public / Complaints Service

<http://www.bde.es/servicio/servicioe.htm>



**Ιρλανδία** - Office of the Ombudsman

<http://www.irlgov.ie/ombudsman>



**Μεγάλη Βρετανία** - The Financial Ombudsman Service

<http://www.financial-ombudsman.org.uk>



**FIN-NET & Οδηγός του Καταναλωτή**

<http://finnet.jrc.it>



**Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής**

<http://www.euro-ombudsman.eu.int>



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

### ΕΝΤΥΠΟ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ Προς τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών

Παρακαλούμε πριν συμπληρώσετε το Έντυπο Παραπόνων που ακολουθεί, διαβάστε προσεκτικά το Ενημερωτικό Φυλλάδιο για τον Μεσολαβητή Τραπεζικών-Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) και τις Οδηγίες Συμπλήρωσης που θα βρείτε στο τέλος του Εντύπου αυτού. Σε περίπτωση που έχετε απορίες, επικοινωνήστε μαζί μας στη διεύθυνση:

Καραγιώργη Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, ■ Τ.Θ.: 3391, 102 10 Αθήνα  
■ τηλ.: 210 - 3376700 ■ fax: 210 - 3238821 ■ e-mail: [contact@bank-invest-omb.gr](mailto:contact@bank-invest-omb.gr)  
■ [www.bank-invest-omb.gr](http://www.bank-invest-omb.gr)

**ΚΩΔΙΚΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ:** Αν έχουμε ήδη δώσει στο παράπονό σας κάποιον κωδικό, παρακαλούμε γράψτε τον εδώ, προς διευκόλυνσή μας.

#### ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΥ (παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα)

|                        |                      |                         |                        |
|------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ *              | <input type="text"/> |                         |                        |
| ΟΝΟΜΑ *                | <input type="text"/> |                         |                        |
| ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ/ΣΥΖΥΓΟΥ * | <input type="text"/> |                         |                        |
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ΟΔΟΣ *      | <input type="text"/> | ΑΡΙΘΜΟΣ *               | <input type="text"/>   |
| ΠΟΛΗ *                 | <input type="text"/> | TAX. ΚΩΔΙΚΑΣ *          | <input type="text"/>   |
| ΤΗΛΕΦΩΝΟ *             | <input type="text"/> | FAX                     | <input type="text"/>   |
|                        |                      | E-MAIL                  | <input type="text"/>   |
| ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΤΑΙΡΙΑΣ      | <input type="text"/> | ΕΤΗΣΙΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ | <input type="text"/> € |

#### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΟΥ (παρακαλούμε συμπληρώστε με ΚΕΦΑΛΑΙΑ γράμματα)

|                                                                                                                                                 |                      |              |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|----------------------|
| ΕΠΩΝΥΜΟ                                                                                                                                         | <input type="text"/> |              |                      |
| ΟΝΟΜΑ                                                                                                                                           | <input type="text"/> |              |                      |
| ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ/ΣΥΖΥΓΟΥ                                                                                                                            | <input type="text"/> |              |                      |
| ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Συμπληρώνεται μόνο αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να παραλαμβάνετε στη διεύθυνσή σας τη σχετική με το παράπονο αλληλογραφία από τον Μ.Τ.Ε.Υ. |                      |              |                      |
| ΟΔΟΣ                                                                                                                                            | <input type="text"/> | ΑΡΙΘΜΟΣ      | <input type="text"/> |
| ΠΟΛΗ                                                                                                                                            | <input type="text"/> | TAX. ΚΩΔΙΚΑΣ | <input type="text"/> |

ΤΗΛΕΦΩΝΟ

FAX

E-MAIL

**ΤΡΑΠΕΖΑ, ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ή Α.Ε.Λ.Δ.Ε. ΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΑΦΟΡΑ ΤΟ  
ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ (Επωνυμία, Κατάστημα)**

ΕΧΕΤΕ ΗΔΗ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙ ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ, ΤΗΣ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ Ή ΤΗΣ Α.Ε.Λ.Δ.Ε.;

(Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΝΑΙ

ΟΧΙ

☐☐

ΕΧΕΤΕ ΗΔΗ ΑΠΕΥΘΥΝΘΕΙ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ;

(Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΝΑΙ

ΟΧΙ

☐☐

ΛΑΒΑΤΕ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΗΣ ΤΡΑΠΕΖΑΣ Ή ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΗΣ  
ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ Ή ΤΗΣ Α.Ε.Λ.Δ.Ε.;

(Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΝΑΙ

ΟΧΙ

☐☐

ΠΩΣ ΕΝΗΜΕΡΩΘΗΚΑΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ Μ.Τ.Ε.Υ.; (Σημειώστε Χ στο αντίστοιχο τετράγωνο):

ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΡΑΠΕΖΑ, ΤΗΝ ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ Ή ΤΗΝ  
Α.Ε.Λ.Δ.Ε.

☐

ΑΠΟ ΑΛΛΗ ΠΗΓΗ

☐

(Σημειώστε ποια)

Παρακαλούμε περιγράψτε με συντομία το πρόβλημά σας, ή, αν έχετε ήδη στείλει επιστολή στον  
Μ.Τ.Ε.Υ., προσθέστε τυχόν νέα στοιχεία (διαβάστε προσεκτικά τις παραγράφους 3 και 4 των  
Οδηγιών Συμπλήρωσης στο τέλος του Εντύπου).

\*

Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε έγγραφο που θεωρείτε σχετικό με το παράπονο που  
διατυπώσατε, και να το αποστείλετε (σε πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο) στο Έντυπο  
αυτό.

1.

2.

3.

4.

5.

Διαβάστε προσεκτικά και δηλώστε αποδοχή (υποχρεωτική)

- Υποβάλλω προς εξέταση από τον Μ.Τ.Ε.Υ. το παράπονο που περιγράφεται πιο πάνω (ή έχει περιγραφεί σε επιστολή που ήδη απέστειλα) και συμφωνώ να το χειριστεί σύμφωνα με τους όρους που περιέχονται στο συνημμένο Ενημερωτικό Φυλλάδιο, του οποίου έλαβα γνώση.
- Δηλώνω ότι όλα τα πιο πάνω στοιχεία είναι ακριβή.
- Δηλώνω ότι το θέμα που αφορά το παράπονο που υποβάλλω προς εξέταση στον Μ.Τ.Ε.Υ. δεν αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο διαδικασιών ενώπιον δικαστικής αρχής.
- Εξουσιοδοτώ την τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε. να αποκαλύψει στον Μ.Τ.Ε.Υ. κάθε πληροφορία ή έγγραφο που μπορεί αυτός να ζητήσει προκειμένου να ερευνήσει την υπόθεσή μου, πλην όσων καλύπτονται από το τραπεζικό απόρρητο και τις διατάξεις της χρηματιστηριακής νομοθεσίας.
- Γνωρίζω ότι η υποβολή του παραπόνου μου στον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις νόμιμες προθεσμίες για προσφυγή μου στη Δικαιοσύνη (π.χ. άσκηση αγωγής κατά της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.Δ.Ε.).
- Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών (Καρ. Σερβίας 12-14, 105 62 Αθήνα, τηλ. 210-33,76,700), ως υπεύθυνος επεξεργασίας, ενημερώνει, σύμφωνα με το άρθρο 11 του Ν. 2472/1997, ότι:
  - α) τηρεί αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των συναλλασσομένων με τις τράπεζες και τις επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, οι οποίοι έχουν απευθυνθεί στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών.
  - β) σκοπός της επεξεργασίας είναι η εξέταση και η μεσολάβηση προκειμένου να διευκολυνθεί η εξωδικαστική επίλυση διαφορών που υποβάλλονται από τους ανωτέρω συναλλασσόμενους στον Μεσολαβητή Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών και
  - γ) οι εν λόγω συναλλασσόμενοι έχουν δικαίωμα ενημέρωσης, πρόσβασης και προβολής αντιρρήσεων ως προς την επεξεργασία των σχετικών δεδομένων.

ΤΟΠΟΣ \*

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ \*

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ/Α \*


(συμπληρώνεται με ΚΕΦΑΛΑΙΑ)

ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΔΟΧΗΣ \* ΝΑΙ



(\* ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ)

#### ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ

1. Προκειμένου να διευκολύνετε το έργο του Μ.Τ.Ε.Υ., παρακαλούμε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του Εντύπου.
2. Αν υποβάλετε παράπονο ως εκπρόσωπος εταιρίας, παρακαλούμε συμπληρώστε την επωνυμία και τον ετήσιο κύκλο εργασιών της κατά το χρόνο υποβολής του παραπόνου στην τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε. και επισυνάψτε κάθε σχετικό

νομιμοποιητικό ή αποδεικτικό έγγραφο.

3. Συμπληρώστε το Έντυπο, και εξηγήστε σύντομα και με τρόπο σαφή και κατανοητό, το παράπονό σας. Είναι απαραίτητο να αναφέρετε τις περιστάσεις κάτω από τις οποίες ανέκυψε το παράπονό σας, για παράδειγμα : ■την ακριβή ημερομηνία ■αν ανέκυψε για πρώτη φορά ■τι είδους συναλλαγή αφορά ■τον αριθμό και το είδος του λογαριασμού σας ■ποια ήταν η στάση της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.Δ.Ε. ■σε ποιες υπηρεσίες της τράπεζας, της επενδυτικής εταιρίας ή της Α.Ε.Λ.Δ.Ε. απευθυνθήκατε, καθώς και τι περιμένετε από την τράπεζα, την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε. και από τον Μ.Τ.Ε.Υ. Παρακαλούμε επίσης να αναφέρετε το θέμα που αφορά το παράπονό σας αποτέλεσε ή αποτελεί αντικείμενο εξέτασης από άλλο εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών.
4. Δεν είναι απαραίτητο να επαναλάβετε λεπτομέρειες που έχετε ήδη αναφέρει σε προηγούμενες επιστολές σας προς τον Μ.Τ.Ε.Υ.
5. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε ότι οι τράπεζες αλλά και οι επενδυτικές εταιρίες και οι Α.Ε.Λ.Δ.Ε. απαγορεύεται να αποκαλύπτουν πληροφορίες ή στοιχεία σχετικά με τους λογαριασμούς των πελατών τους. Για το λόγο αυτό, προκειμένου να μπορέσει ο Μ.Τ.Ε.Υ. να ερευνήσει την υπόθεσή σας, κάθε σχετική με το πρόβλημά σας πληροφορία πρέπει να περιλαμβάνεται στην Φόρμα του Εντύπου Παραπόνων.
6. Είναι επίσης απαραίτητο, μετά την αποστολή του Εντύπου Παραπόνων να αποστείλετε στον Μ.Τ.Ε.Υ. ταχυδρομικά, το πρωτότυπο ή επικυρωμένο αντίγραφο κάθε σχετικού με την υπόθεση σας εγγράφου (π.χ. σύμβαση ανοίγματος λογαριασμού, αλληλογραφία με την τράπεζα την επενδυτική εταιρία ή την Α.Ε.Λ.Δ.Ε., αντίγραφα κίνησης του λογαριασμού σας, κ.ά.). Σκόπιμο είναι να κρατήσετε φωτοτυπία του συμπληρωμένου Εντύπου Παραπόνων και των συνημμένων σε αυτό εγγράφων.
7. Αν η υπόθεση αφορά κοινό λογαριασμό που τηρείτε με άλλους σε μια τράπεζα, πρέπει να το αναφέρετε και να υπογράψετε όλοι οι δικαιούχοι του λογαριασμού το Έντυπο αυτό.
8. Αν έχετε εξουσιοδοτηθεί να ενεργείτε για λογαριασμό ενός ή περισσότερων παραπονούμενων, ορισμένες ή όλες τις πράξεις σχετικά με την εξέταση του παραπόνου από τον Μ.Τ.Ε.Υ. (π.χ. να υπογράψετε το Έντυπο αυτό, να παραλαμβάνετε τη σχετική με το παράπονο αλληλογραφία, να απαντάτε σε αυτή, να αποδεχθείτε ή να απορρίψετε τη σύστασή του κ.λ.π.), είναι απαραίτητο να επισυνάψετε σχετική έγγραφη εξουσιοδότηση με βεβαίωση του γνησίου της υπογραφής από δημόσια αρχή. Στην περίπτωση αυτή, πρέπει στο Έντυπο Παραπόνων να εξηγήτε με σαφήνεια στον Μ.Τ.Ε.Υ. ότι διατυπώνετε παράπονο για λογαριασμό άλλου προσώπου, καθώς και τους λόγους για τους οποίους δεν διατυπώνει ο ίδιος το παράπονο. Αν ο λήπτης των τραπεζικών ή επενδυτικών υπηρεσιών δεν είναι εν ζωή, πρέπει να επισυνάψετε κάθε έγγραφο αποδεικτικό του έννομου συμφέροντός σας.

**ΠΡΟΣΟΧΗ: Η υποβολή του παραπόνου σας και η διαδικασία εξέτασής του από τον Μ.Τ.Ε.Υ. σε καμία περίπτωση δεν διακόπτει ή αναστέλλει τις προθεσμίες για προσφυγή στη Δικαιοσύνη.**

Αντίτυπα του Ενημερωτικού Φυλλαδίου και του Εντύπου Παραπόνων προς τον Μ.Τ.Ε.Υ.

(και στα Αγγλικά) μπορείτε να προμηθευτείτε δωρεάν

■ από τις τράπεζες, τις επενδυτικές εταιρίες ή τις εταιρίες λήψης και διαβίβασης εντολών που συμμετέχουν στο θεσμό (βλ. σχετικό κατάλογο στο τέλος του Ενημερωτικού Φυλλαδίου)

■ από το Γραφείο του Μ.Τ.Ε.Υ. (Καραγιώργη Σερβίας 12-14, 105-62 Αθήνα, τηλ. 210 - 3376700),

Τ.Θ. 3391, 102 10 Αθήνα

και μέσω Διαδικτύου: [www.bank-invest-omb.gr](http://www.bank-invest-omb.gr)

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ V

### ΣΧΕΔΙΟ ΝΕΟΥ ΝΟΜΟΥ

#### Άρθρο 1 - Γενικές διατάξεις

1. Ο σεβασμός και η προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων των καταναλωτών αποτελεί πρωταρχική υποχρέωση της Πολιτείας. Για την ερμηνεία και εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος νόμου λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών.

2. Η Πολιτεία μεριμνά ιδίως για:

α) την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών,

β) τα οικονομικά τους συμφέροντα,

γ) την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών,

δ) το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν

ε) την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους σε θέματα αγοράς, ανταγωνισμού και καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένης της βιώσιμης κατανάλωσης.

3. Οι διατάξεις του παρόντος ισχύουν τόσο στον ιδιωτικό τομέα όσο και για τις επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής του δημοσίου τομέα και των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

4. Επιφυλασσομένων των ειδικών διατάξεων του παρόντος νόμου, καταναλωτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση τέτοιων προϊόντων ή υπηρεσιών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι και κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος. Καταναλωτής είναι επίσης κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον ο εγγυητής δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του.

5. Επιφυλασσομένων των ειδικών διατάξεων του παρόντος νόμου, προμηθευτής είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής είναι και ο διαφημιζόμενος.

#### ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ - ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ

#### Άρθρο 2 - Γενικοί όροι των συναλλαγών - Καταχρηστικοί γενικοί όροι

1. Όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών) δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, αν κατά την κατάρτιση της σύμβασης, τους αγνοούσε ανυπαίτιως, ιδίως όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξη τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. Σε κάθε περίπτωση, δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή όροι που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Θεωρείται ότι ο όρος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν έχει διατυπωθεί εκ των προτέρων και ο καταναλωτής για το λόγο αυτό δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενο του. Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιου όρου ή για ένα μεμονωμένο όρο υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο της σύμβασης, εάν από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει ότι πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης. Το βάρος απόδειξης ότι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση φέρει ο προμηθευτής.

2. Οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπομένων συμφωνιών, που καταρτίζονται στην Ελλάδα, διατυπώνονται στην ελληνική γλώσσα. Εξαιρούνται οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών.

3. Οι γενικοί όροι συναλλαγών διατυπώνονται κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί το νόημά τους. Οι έντυποι όροι εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης.

4. Όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλομένων (ειδικοί όροι) υπερισχύουν των αντίστοιχων γενικών όρων, εφόσον είναι ευνοϊκότεροι για τον καταναλωτή. Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιου όρου ή για έναν μεμονωμένο όρο υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο της σύμβασης, εάν από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει ότι πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης. Το βάρος απόδειξης ότι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση φέρει ο προμηθευτής.

5. Κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψη η ανάγκη προστασίας του καταναλωτικού κοινού. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτο για λογαριασμό του προμηθευτή, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή.

Ειδικώς, όταν ελέγχεται το περιεχόμενο του γενικού όρου συναλλαγών στο πλαίσιο των διαδικασιών της παρ. 14 του άρθρου 20 (συλλογική δικαστική προστασία) και της παρ. 1 του άρθρου 25 του παρόντος νόμου προτιμάται η δυσμενέστερη για τον καταναλωτή ερμηνευτική εκδοχή, εφόσον οδηγεί σε απαγόρευση διατύπωσης και χρήσης του σχετικού όρου.

6. Γενικοί όροι συναλλαγών που έχουν ως αποτέλεσμα την διατάραξη της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων των συμβαλλομένων σε βάρος του καταναλωτή απαγορεύονται και είναι άκυροι. Ο καταχρηστικός χαρακτήρας γενικού όρου ενσωματωμένου σε σύμβαση κρίνεται αφού ληφθούν υπόψη η φύση των αγαθών ή υπηρεσιών που αφορά η σύμβαση, ο σκοπός της, το σύνολο των ειδικών συνθηκών κατά τη σύναψή της και όλες οι υπόλοιπες ρήτρες της σύμβασης ή άλλης σύμβασης από την οποία αυτή εξαρτάται.

7. Σε κάθε περίπτωση, καταχρηστικοί είναι ιδίως οι όροι που:

- α) παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής του πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης,
- β) περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών,
- γ) προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή,
- δ) συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο,
- ε) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο ειδικό και σπουδαίο λόγο,
- στ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία,
- ζ) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση,
- η) επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του,
- θ) ορίζουν ότι η παροχή δεν είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ουσιώδεις, για τον καταναλωτή, προδιαγραφές, στο δείγμα, στις ανάγκες της ειδικής χρήσης, για την οποία την προορίζει ο καταναλωτής και την οποία αποδέχεται ο προμηθευτής ή στο συνηθισμένο προορισμό της,
- ι) επιτρέπουν στον προμηθευτή να μην εκτελέσει τις υποχρεώσεις του χωρίς σπουδαίο λόγο,
- ια) χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή,
- ιβ) περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος,
- ιγ) αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή,
- ιδ) προβλέπουν τη μετακύληση της ευθύνης του πωλητή ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον,
- ιε) περιορίζουν την υποχρέωση του προμηθευτή να τηρεί τις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει οι εντολοδόχοι του ή εξαρτούν την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας,
- ιστ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμη εκτελεσθεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος,
- ιζ) συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματα του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και αν τον προμηθευτή βαρύνει πταίσμα,
- ιη) εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει (από τη σύμβαση), όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για αυτόν,
- ιθ) αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση,
- κ) απαγορεύουν στον καταναλωτή να επισχέσει εν όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του,
- κα) επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή,
- κβ) συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τις ενστάσεις του κατά τρίτου που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση με τον καταναλωτή,
- κγ) απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμφητισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή,
- κδ) βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί,
- κε) υποχρεώνουν τον καταναλωτή να προκαταβάλει υπερβολικά μεγάλο μέρος του τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή, μολονότι ο προμηθευτής δεν ανέλαβε την υποχρέωση να εκτελέσει παραγγελία του καταναλωτή με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές ή χαρακτηριστικά ούτε η παροχή του προμηθευτή συνίσταται σε υπηρεσίες με κράτηση,
- κστ) επιτρέπουν στον προμηθευτή να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις,

κζ) αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα ή προβλέπουν ορισμένα αποδεικτικά μέσα ή αποκλείουν το δικαίωμα ανταπόδειξης.

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

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

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

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

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

λγ) περιλαμβάνουν όρους που έχουν κριθεί καταχρηστικοί με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις.

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

### Άρθρο 3 - Συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος

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

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

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

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

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

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

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

2. Οι διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου εφαρμόζονται και όταν η σύμβαση καταρτίστηκε έπειτα από ρητή πρόσκληση του προμηθευτή από τον καταναλωτή, έχει όμως αντικείμενο αγαθά ή υπηρεσίες άλλα από εκείνα για τα οποία έγινε η πρόσκληση, εκτός αν ο καταναλωτής γνώριζε ή όφειλε να γνωρίζει ότι και τα άλλα αυτά αγαθά ή υπηρεσίες περιλαμβάνονται στις εμπορικές δραστηριότητες του προμηθευτή ή αν τα άλλα αυτά αγαθά ή οι υπηρεσίες σχετίζονται άμεσα με τα αγαθά ή υπηρεσίες για τα οποία έγινε η πρόσκληση.

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

4. Ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του εγγράφου της σύμβασης ή από την τυχόν μεταγενέστερη παραλαβή του προϊόντος, εκτός αν στη σύμβαση προβλέπεται μακρότερη προθεσμία. Σε περίπτωση που το δικαίωμα υπαναχώρησης ασκηθεί εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο κατά την έννοια του άρθρου 5 παρ.2 στοιχ. στ., το οποίο τίθεται στη διάθεση του προμηθευτή και στο οποίο ο προμηθευτής έχει πρόσβαση, αρκεί η αποστολή του εγγράφου (εντύπου ή ηλεκτρονικού) να έχει πραγματοποιηθεί πριν τη λήξη της προθεσμίας από τον καταναλωτή. Παραίτηση από το δικαίωμα αυτό είναι άκυρη.

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

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

7. Οι διατάξεις του άρθρου αυτού δεν εφαρμόζονται:

α) Στις πωλήσεις μικροπωλητών χωρίς μόνιμη εγκατάσταση.

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

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

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

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

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

iii) τόσο ο κατάλογος όσο και η σύμβαση πληροφορούν τον καταναλωτή ότι έχει το δικαίωμα να επιστρέψει τα αγαθά στον προμηθευτή μέσα σε χρονικό διάστημα όχι μικρότερο των δέκα (10) ημερών από την παραλαβή τους ή να λύσει τη σύμβαση μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα, χωρίς να αναλαμβάνει οποιαδήποτε άλλη υποχρέωση, εκτός από μία εύλογη φροντίδα για τα αγαθά αυτά.

8. Το δικαίωμα υπαναχώρησης δεν εφαρμόζεται σε αγαθά και υπηρεσίες η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς κατά την έννοια του άρθρου 5 παρ. 6 στοιχ. β.

#### **Άρθρο 4 - Εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών**

1. Σύμβαση από απόσταση είναι κάθε σύμβαση που αφορά αγαθό ή υπηρεσία και συνάπτεται στο πλαίσιο ενός συστήματος προμήθειας αγαθών ή παροχής υπηρεσιών από απόσταση, που οργανώνεται από τον προμηθευτή χωρίς ταυτόχρονη φυσική παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, αποκλειστικώς με τη χρησιμοποίηση τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση για τη διαβίβαση της πρότασης για σύναψη της σύμβασης και της αποδοχής. Μέσα τεχνικής επικοινωνίας από απόσταση, με την έννοια του άρθρου αυτού, είναι ιδίως τα έντυπα χωρίς παραλήπτη, τα έντυπα με παραλήπτη, οι τυποποιημένες επιστολές, τα διαφημιστικά έντυπα με στέλεχος παραγγελίας, οι κατάλογοι, το τηλέφωνο με ή χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση, το ραδιόφωνο, το εικονοηλέφωνο, το βιντεοτέξτ (μικροϋπολογιστής και τηλεοπτική οθόνη) με πληκτρολόγιο ή οθόνη αμφίδρομης επικοινωνίας, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η τηλεομοιοτυπία και η τηλεόραση.

2. Σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν πριν από τη σύναψη της σύμβασης ο καταναλωτής δεν ενημερώθηκε με τα μέσα της χρησιμοποιούμενης τεχνικής επικοινωνίας κατά τρόπο ευκρινή, σαφή και κατανοητό, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές, για τα ακόλουθα ιδίως στοιχεία, καθώς και για κάθε μεταβολή αυτών:

α) τη ταυτότητα και τη διεύθυνση του προμηθευτή,

β) τα ουσιώδη χαρακτηριστικά του αγαθού ή της υπηρεσίας,

γ) την τιμή, την ποσότητα και τις δαπάνες μεταφοράς, καθώς και το φόρο προστιθέμενης αξίας, εφόσον δεν περιλαμβάνεται στην τιμή,

δ) τον τρόπο πληρωμής, παράδοσης και εκτέλεσης,

ε) τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς ή της τιμής,

στ) το δικαίωμα υπαναχώρησης,

ζ) το κόστος χρησιμοποίησης του μέσου επικοινωνίας από απόσταση, όταν υπολογίζεται με βάση άλλη εκτός των βασικών τιμολογίων, με την επιφύλαξη της παρ. 3 του παρόντος άρθρου και

η) ελάχιστη διάρκεια ισχύος της σύμβασης στην περίπτωση συμβάσεων για την προμήθεια αγαθών ή υπηρεσιών που επιτελείται διαρκώς ή περιοδικώς.

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

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

4. α) Απαγορεύεται να παρέχονται στον καταναλωτή αγαθά ή υπηρεσίες χωρίς προηγούμενη παραγγελία εκ μέρους του, όταν αυτός καλείται να τα αποκτήσει έναντι άμεσης ή μεταγενέστερης πληρωμής ή να τα επιστρέψει, έστω και χωρίς να καταβάλει τις δαπάνες αποστολής. Αν η παροχή μη παραγγελθέντων αγαθών ή υπηρεσιών πραγματοποιηθεί, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να διαθέσει το αγαθό ή την υπηρεσία κατά την κρίση του, χωρίς να οφείλει οποιαδήποτε καταβολή, ενώ απαλλάσσεται και από την υποχρέωση φύλαξης των αγαθών. Στην περίπτωση παροχής αγαθών ή υπηρεσιών που δεν παραγγέλθηκαν, η έλλειψη απάντησης του καταναλωτή δεν συνιστά συναίνεση εκ μέρους του.

β) Απαγορεύεται η αποστολή και χρέωση μη παραγγελθέντων αγαθών ή υπηρεσιών και η εκ των υστέρων μη επιβεβαίωση της παραγγελίας από τον καταναλωτή.

5. Οι διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου δεν εφαρμόζονται όταν ο προμηθευτής αδυνατεί να παραδώσει το αγαθό ή να παράσχει την υπηρεσία που του παραγγέλθηκε, προμηθεύει όμως σύμφωνα με σχετική συμβατική ρύθμιση ισοδύναμο αγαθό ή παρέχει ισοδύναμη υπηρεσία της ίδιας ποιότητας και στην ίδια τιμή, γνωστοποιώντας εγγράφως στον καταναλωτή, ότι μπορεί να επιστρέψει το προϊόν ή την υπηρεσία υποκατάστασης, εάν δεν μείνει ικανοποιημένος και ότι τα έξοδα επιστροφής βαρύνουν τον προμηθευτή. Δεν εμπίπτει στις διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου και η αποστολή δειγμάτων ή διαφημιστικών δώρων.

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

Ειδικότερα για το θέμα της αυτόκλητης επικοινωνίας ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 9 του ν. 2774/1999 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα (ΦΕΚ Α'287/22-12-1999)

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

8. Όταν δεν αναφέρεται στη σύμβαση προθεσμία εκτέλεσης, η παροχή οφείλεται το αργότερο τριάντα (30) ημέρες μετά τη διαβίβαση της παραγγελίας από τον καταναλωτή στον προμηθευτή.

Σε περίπτωση παρέλευσης απράκτου της ανωτέρω προθεσμίας ο καταναλωτής έχει δικαίωμα υπαναχώρησης γι αυτό το λόγο.

9. Η σύμβαση από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν αυτός δεν λάβει σε εύθετο χρόνο, κατά την εκτέλεση της σύμβασης και το αργότερο κατά τη στιγμή της παράδοσης, όσον αφορά τα αγαθά, τα οποία δεν πρόκειται να παραδοθούν σε τρίτους, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο κατά την έννοια του άρθρου 5 παρ.2 στοιχείο στ', στο οποίο ο καταναλωτής έχει πρόσβαση, και στη γλώσσα που χρησιμοποιήθηκε στην πρόταση σύμβασης τις ακόλουθες πληροφορίες:

α) τις πληροφορίες που προβλέπονται στην παράγραφο 2 του άρθρου αυτού,

β) την επωνυμία και τη διεύθυνση του πιο προσιτού για τον καταναλωτή καταστήματος του προμηθευτή, όπου ο καταναλωτής μπορεί να απευθύνεται για την επισκευή του προϊόντος.

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

δ) τους όρους και τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης σύμφωνα με την παρ.10 και, σε χωριστό έντυπο ή ηλεκτρονικό έγγραφο, υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης. Όσο διαρκεί η συμβατική σχέση, ο καταναλωτής δικαιούται, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει τις πληροφορίες αυτές εγγράφως.

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

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

10. Σε κάθε σύμβαση από απόσταση ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει ανατιολογώντας μέσα σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, αν δεν συμφωνήθηκε μακρότερη προθεσμία, επιστρέφοντας το αγαθό στην αρχική του κατάσταση. Αποκλείεται η επιβάρυνσή του με δαπάνη άλλη από τα έξοδα επιστροφής.

Του ανωτέρω δικαιώματος εξαιρούνται οι συμβάσεις που έχουν ως αντικείμενο βιβλία και δεδομένα που αποτυπώνονται σε δίσκους ψηφιακής εγγραφής, όταν αποσφραγίζεται η ειδική ταινία ασφαλείας. Στην τελευταία αυτή περίπτωση, οι προμηθευτές υποχρεούνται να αποστέλλουν δωρεάν μαζί με το παραγγελθέν προϊόν και ένα αντίγραφο επίδειξης (demo).

Για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης η προθεσμία των δέκα (10) ημερών αρχίζει, για τα αγαθά, από την παραλαβή τους, εφόσον ο προμηθευτής τήρησε τις υποχρεώσεις της παρ.9 και, για τις υπηρεσίες από την παραλαβή των εγγράφων ή των άλλων σταθερών μέσων που ενημερώνουν τον καταναλωτή ότι έχει συναφθεί η σύμβαση σύμφωνα με την παρ.9.

Στην περίπτωση που ο προμηθευτής δεν έχει εκπληρώσει τις υποχρεώσεις που αναφέρονται στην παράγραφο 9, η προθεσμία υπαναχώρησης είναι τρίμηνη. Στην περίπτωση προμήθειας αγαθών, εάν εντός της τριμήνης προθεσμίας που εκκινεί από την παραλαβή του αγαθού από τον καταναλωτή, ο καταναλωτής παραλάβει τα έγγραφα ή τα σταθερά μέσα που τον ενημερώνουν σύμφωνα με την παρ.9 για τη σύναψη της σύμβασης, θεραπεύεται η ακυρότητα της σύμβασης και αρχίζει νέα δεκαήμερη προθεσμία υπαναχώρησης. Σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή κατά τα ανωτέρω, ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει τα καταβληθέντα από τον καταναλωτή ποσά εντός τριάντα (30) ημερών.

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

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

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

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

13. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν εφαρμόζονται:

α) στους αυτόματους διανομείς,

β) στους εμπορικούς χώρους αυτόματης πώλησης,

γ) στις συμβάσεις που συνάπτονται με τους φορείς των τηλεπικοινωνιών λόγω χρησιμοποίησής των δημόσιων τηλεφωνικών θαλάμων.

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

Οι παράγραφοι 2 στοιχείο στ), 7, 8, 9 στοιχείο δ), 10 και 11 εδ.α δεν εφαρμόζονται στις συμβάσεις παροχής υπηρεσιών με κράτηση που έχουν ως αντικείμενο μεταφορές, κατάλυμα, σίτιση και ψυχαγωγία.

14. α. Κάθε προμηθευτής, ο οποίος προτίθεται να συνάψει συμβάσεις της παρ. 1 του παρόντος, υποχρεούται πριν από την έναρξη της δραστηριότητάς του αυτής να ζητήσει την καταχώριση του στο ειδικό μητρώο που τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης. Για την καταχώριση στο ανωτέρω μητρώο συνεκτιμάται η συμπεριφορά του αιτούντος σε προηγούμενες ποινές που του έχουν επιβληθεί για παράβαση των διατάξεων για την προστασία του καταναλωτή. Την ιδιότητα του αιτούντος έχουν και οι νόμιμοι εκπρόσωποι νομικών προσώπων.

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

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

γ. Ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί, με αιτιολογημένη απόφασή του να αρνείται για σοβαρούς λόγους την εγγραφή ή να προβαίνει σε εκτός των κυρώσεων των προβλεπόμενων στην παρ. 1 του άρθρου 25 του παρόντος, προσωρινή ή οριστική διαγραφή από το εν λόγω μητρώο, αν διαπιστωθεί παραβίαση από τον εν λόγω προμηθευτή των κειμένων διατάξεων. Η απόφαση κοινοποιείται στην αρμόδια δημόσια οικονομική υπηρεσία.

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

## **Άρθρο 5 - Εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών**

### **1. Ορισμοί και Πεδίο εφαρμογής**

α) *Καταναλωτής* για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας.

β) *Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση* είναι κάθε σύμβαση που αφορά χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνάπτεται μεταξύ ενός προμηθευτή και ενός καταναλωτή, χωρίς την ταυτόχρονη φυσική παρουσία τους, στο πλαίσιο συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών οργανωμένου από τον προμηθευτή, ο οποίος χρησιμοποιεί αποκλειστικά για τη σύμβαση αυτή, ένα ή περισσότερα μέσα επικοινωνίας εξ αποστάσεως, μέχρι και τη στιγμή σύναψης της σύμβασης.

γ) *Μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως* είναι κάθε μέσο το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί, χωρίς την αυτοπρόσωπη και ταυτόχρονη παρουσία του προμηθευτή και του καταναλωτή, για την εξ αποστάσεως εμπορία προϊόντων ή υπηρεσιών μεταξύ των μερών αυτών, όπως αναφέρεται και στο άρθρο 4 παράγραφος 1 του παρόντος.

δ) *Χρηματοοικονομική υπηρεσία* είναι κάθε υπηρεσία τραπεζικής, πιστωτικής, ασφαλιστικής ή επενδυτικής φύσεως, ή σχετική με ατομικές συντάξεις ή με πληρωμές.

ε) *Φορέας ή προμηθευτής μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως* είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, του οποίου η εμπορική ή η επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως στους προμηθευτές.

στ) Όσον αφορά τις συμβάσεις που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες οι οποίες περιλαμβάνουν μια αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας και ακολούθως διαδοχικές πράξεις ή σειρά διακριτών πράξεων της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, οι διατάξεις αυτού του άρθρου εφαρμόζονται μόνο στην αρχική συμφωνία.

Αν δεν υπάρχει αρχική συμφωνία παροχής υπηρεσίας αλλά οι διαδοχικές ή διακριτές πράξεις της αυτής φύσεως που κλιμακώνονται χρονικά, διενεργούνται μεταξύ των ιδίων συμβαλλομένων μερών, οι παράγραφοι 2 και 3 του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται μόνο κατά τη διενέργεια της πρώτης πράξης. Όταν όμως δεν έχει διενεργηθεί πράξη της ίδιας φύσης για διάστημα άνω του ενός έτους, η διενέργεια της επόμενης πράξης θεωρείται ως η πρώτη μιας νέας σειράς πράξεων και, συνεπώς, εφαρμόζονται οι παράγραφοι 2 και 3.

### **2. Πληροφόρηση του καταναλωτή πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση**

α) Πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ο καταναλωτής πρέπει να ενημερώνεται κατά τρόπο σαφή και κατανοητό με κάθε ενδεικνυόμενο τρόπο σε σχέση με το χρησιμοποιούμενο μέσο επικοινωνίας εξ αποστάσεως, τηρουμένων των αρχών της καλής πίστης κατά τις εμπορικές συναλλαγές, για τα ακόλουθα στοιχεία, ο εμπορικός σκοπός των οποίων πρέπει να καθίσταται σαφής:

#### **ι. Πληροφορίες που αφορούν τον προμηθευτή**

- την ταυτότητα και την κύρια δραστηριότητα του προμηθευτή, τη διεύθυνση στην οποία είναι εγκατεστημένος ο προμηθευτής, καθώς και κάθε άλλη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον προμηθευτή,

- την ταυτότητα του αντιπροσώπου του προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα και τη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις του καταναλωτή με τον αντιπρόσωπο, όταν υπάρχει αντιπρόσωπος,

- εάν οι επαγγελματικές επαφές του καταναλωτή έγιναν με άλλον επαγγελματία πλην του προμηθευτή, την ταυτότητα του εν λόγω επαγγελματία, την ιδιότητα με την οποία ενεργεί έναντι του καταναλωτή, και τη διεύθυνση που πρέπει να λαμβάνεται υπόψη για τις σχέσεις μεταξύ του καταναλωτή και του επαγγελματία,

- όταν ο προμηθευτής είναι καταχωρημένος σε εμπορικό ή αντίστοιχο δημόσιο μητρώο, το εμπορικό μητρώο στο οποίο είναι εγγεγραμμένος ο προμηθευτής και τον αριθμό καταχώρησής του ή ισοδύναμο μέσο αναγνώρισης στο εν λόγω μητρώο,

- όταν η δραστηριότητα του προμηθευτή υπόκειται σε καθεστώς έγκρισης, τα στοιχεία της αρμόδιας εποπτεύουσας αρχής.

### *ii. Πληροφορίες που αφορούν τη χρηματοοικονομική υπηρεσία*

- περιγραφή των κυριοτέρων χαρακτηριστικών στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,

- το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής,

- εφόσον συντρέχει περίπτωση, προειδοποίηση η οποία αναφέρει ότι η χρηματοοικονομική υπηρεσία συνδέεται με τίτλους που συνεπάγονται ειδικούς κινδύνους συνδεόμενους με τα ειδικά χαρακτηριστικά ή τις πράξεις που πρέπει να εκτελεστούν ή των οποίων η τιμή εξαρτάται από τις διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επιδραση, καθώς και ότι οι αποδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές αποδόσεις,

- μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,

- τους τυχόν χρονικούς περιορισμούς της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών,

- τις ρυθμίσεις σχετικά με την πληρωμή και την εκτέλεση,

- το τυχόν ειδικό επιπλέον κόστος που συνεπάγεται για τον καταναλωτή η χρήση των μέσων επικοινωνίας εξ αποστάσεως, εάν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται.

### *iii. Πληροφορίες που αφορούν τη σύμβαση εξ αποστάσεως*

- την ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 4 του παρόντος, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, η διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με την παράγραφο 5, εδάφιο β του παρόντος, καθώς επίσης και τις συνέπειες της μη άσκησης αυτού του δικαιώματος,

- την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης εξ αποστάσεως, εάν πρόκειται για σύμβαση παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη βάση ή περιοδικά,

- πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που μπορεί να έχουν τα μέρη να προκαλέσουν την πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης εξ αποστάσεως δυνάμει των όρων της σύμβασης εξ αποστάσεως, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κυρώσεων που προβλέπονται στη σύμβαση στις περιπτώσεις αυτές,

- πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης, όπου να αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση στην οποία πρέπει να απευθύνεται η δήλωση υπαναχώρησης,

- το κράτος μέλος ή τα κράτη μέλη στη νομοθεσία των οποίων βασίζεται ο προμηθευτής για τη δημιουργία σχέσεων με τον καταναλωτή πριν από τη σύμβαση εξ αποστάσεως,

- οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δικαίο που εφαρμόζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως ή/και το αρμόδιο δικαστήριο,

- τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες διατυπώνονται οι όροι της σύμβασης και η αναφερόμενη στην παρούσα παράγραφο εκ των προτέρων πληροφόρηση, καθώς και τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες ο προμηθευτής, σε συμφωνία με τον καταναλωτή, αναλαμβάνει την υποχρέωση να επικοινωνεί κατά τη διάρκεια της σύμβασης.

### *iv. Πληροφορίες που αφορούν την προσφυγή*

- την ύπαρξη μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών, όπως ο Συνήγορος του Καταναλωτή και οι Επιτροπές Φιλικού Δικαιονομισμού, στους οποίους έχει πρόσβαση ο καταναλωτής που είναι συμβαλλόμενος στην εξ αποστάσεως σύμβαση και τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση ο καταναλωτής,

- την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από συστήματα εγγύησης καταθέσεων, σύμφωνα με το ν. 2832/2000 (ΦΕΚ 141/Α'/13.6.2000), και αποζημίωσης των επενδυτών, σύμφωνα με το ν. 2533/1997 (ΦΕΚ 228/Α'/11.11.1997), όπως ισχύουν.

β) Στην περίπτωση τηλεφωνικών επικοινωνιών, οι οποίες πρέπει να ηχογραφούνται τηρουμένων των διατάξεων του ν. 2774/1999, πρέπει να δηλώνεται σαφώς στην αρχή οποιασδήποτε συνομιλίας με τον καταναλωτή, η ταυτότητα του προμηθευτή και ο εμπορικός σκοπός του τηλεφωνήματος που κάνει ο προμηθευτής, ενώ επιπρόσθετα, υπό την επιφύλαξη της ρητής συγκατάθεσης του καταναλωτή, είναι υποχρεωτική η παροχή των ακόλουθων πληροφοριών:

- η ταυτότητα του προσώπου που έρχεται σε επαφή με τον καταναλωτή και η σχέση του με τον προμηθευτή,
- η περιγραφή των κυριοτέρων στοιχείων της χρηματοοικονομικής υπηρεσίας,
- το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει ο καταναλωτής στον προμηθευτή για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένων όλων των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή, εάν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, η βάση υπολογισμού του, κατά τρόπον ώστε να μπορεί να το ελέγξει ο καταναλωτής,
- μνεία της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή/και δαπανών που δεν εισπράττονται μέσω του προμηθευτή ούτε χρεώνονται από αυτόν,
- η ύπαρξη ή μη δικαιώματος υπαναχώρησης, όπως προβλέπεται στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου, και, εάν υπάρχει τέτοιο δικαίωμα, η διάρκεια και οι προϋποθέσεις άσκησής του, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών για το ποσό που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής σύμφωνα με την παράγραφο 5, εδάφιο β' του παρόντος άρθρου.

Ο προμηθευτής οφείλει να πληροφορεί τον καταναλωτή αφενός ότι, κατόπιν αιτήματός του, μπορεί να λάβει και άλλες πληροφορίες, αφετέρου δε, για τη φύση των πληροφοριών αυτών. Εν πάσει περιπτώσει, ο προμηθευτής του παρέχει όλες τις πληροφορίες όταν εκτελεί τις κατά την παράγραφο 3 υποχρεώσεις του.

γ) Οι πληροφορίες σχετικά με συμβατικές υποχρεώσεις, οι οποίες πρέπει να ανακοινώνονται στον καταναλωτή κατά την περίοδο πριν από τη σύναψη της σύμβασης, πρέπει να είναι σύμφωνες με τις συμβατικές υποχρεώσεις που θα απέρρεαν από τη νομοθεσία που θα εφαρμοζόταν κατά τεκμήριο στη σύμβαση εξ αποστάσεως, εάν η τελευταία είχε συναφθεί.

δ) Οι ανωτέρω προβλέψεις, όσον αφορά την υποχρεωτική παροχή πληροφόρησης πριν από τη σύναψη σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ισχύουν με την επιφύλαξη ειδικότερων διατάξεων, που διέπουν τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και συνεπάγονται απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, οι οποίες προστίθενται σε αυτές που απαριθμούνται στο ανωτέρω εδάφιο α) της παρούσας παραγράφου. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κοινοποιεί τις εθνικές διατάξεις σχετικά με τις απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή δυνάμει του άρθρου 4 (3) της οδηγίας 2002/65/ΕΚ. Οι προμηθευτές υποχρεούνται αμελλητί να διαβιβάζουν στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή τα σχετικά έντυπα πληροφόρησης του καταναλωτή.

*ε) Σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν πριν από τη σύναψή της ο τελευταίος δεν ενημερώθηκε, με τα προβλεπόμενα ως άνω μέσα και τρόπο, επί στοιχείων τα οποία προβλέπονται στα υπό α' και β' εδάφια της παρούσας παραγράφου, και ταυτόχρονα αποτελούν κρίσιμους παράγοντες διαμόρφωσης της δικαιοπρακτικής βούλησής του.*

στ) Σταθερό μέσο είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει πληροφορίες απευθυνόμενες προσωπικά σε αυτόν, κατά τρόπο προσπελάσιμο για μελλοντική αναφορά επί χρονικό διάστημα επαρκές για τους σκοπούς που εξυπηρετούν οι πληροφορίες, και το οποίο επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών.

### 3. Γνωστοποίηση των συμβατικών όρων

α) Η σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, αν αυτός δεν λάβει εγκαίρως και σε κάθε περίπτωση, πριν την δέσμευσή του από την σύμβαση εξ' αποστάσεως όλους τους όρους της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που αναφέρονται στην παράγραφο 2 εδάφιο ε' του παρόντος, γραπτά ή με άλλο σταθερό μέσο, στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση.

β) Ο προμηθευτής εκπληρώνει την δυνάμει του εδαφίου α) υποχρέωσή του αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, εάν αυτή έχει συναφθεί κατόπιν αιτήματος του καταναλωτή με τη χρησιμοποίηση μέσου επικοινωνίας εξ αποστάσεως, το οποίο δεν επιτρέπει να ανακοινωθούν οι συμβατικοί όροι και οι πληροφορίες σύμφωνα με το εδάφιο α).

γ) Σε κάθε περίπτωση, μη γνωστοποιηθέντες ως ανωτέρω συμβατικοί όροι στον καταναλωτή, ακόμη και εάν δεν αποτελούν κρίσιμους παράγοντες διαμόρφωσης της δικαιοπρακτικής βούλησής του, δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή.

δ) Όσο διαρκεί η συμβατική σχέση, ο καταναλωτής δικαιούται, κατόπιν αιτήματός του, να λαμβάνει τους συμβατικούς όρους γραπτά. Επιπλέον, ο καταναλωτής δικαιούται να αλλάζει το χρησιμοποιούμενο μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, εκτός εάν αυτό είναι ασυμβίβαστο με τη συναφθείσα σύμβαση εξ αποστάσεως ή με τη φύση της παρεχόμενης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας.

### 4. Δικαίωμα υπαναχώρησης

α) Με εξαίρεση τις εξ αποστάσεως συμβάσεις για χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που αναφέρονται στο ακόλουθο εδάφιο, ο καταναλωτής έχει το δικαίωμα να υπαναχωρήσει μέσα σε δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες από σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, χωρίς καμία ποινή και χωρίς να αναφέρει αιτιολογία. Ωστόσο, η προθεσμία αυτή παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφαλίσες ζωής, όπως αυτές προβλέπονται από το άρθρο 13 περ. 2 του ν.δ. 400/1970 (ΦΕΚ 10Α/1970) όπως ισχύει, καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφαλίσες.

Για την άσκηση του δικαιώματος αυτού η προθεσμία αρχίζει:

- είτε από την ημέρα σύναψης της σύμβασης εξ αποστάσεως, εκτός εάν πρόκειται για ασφαλίσες ζωής, για τις οποίες η προθεσμία αρχίζει να μετρά από την ημέρα που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της σύμβασης εξ αποστάσεως,

- είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με την παράγραφο 3, εδάφια α) και β), εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη από την αναφερόμενη στην πρώτη περίπτωση.

*β) Δικαίωμα υπαναχώρησης δεν παρέχεται επί εξ αποστάσεως συμβάσεων για τις ακόλουθες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες:*

i. χρηματοοικονομικές υπηρεσίες η τιμή των οποίων εξαρτάται από διακυμάνσεις της κεφαλαιαγοράς επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση και μπορεί να επέλθουν κατά τη διάρκεια της προθεσμίας υπαναχώρησης, όπως υπηρεσίες που αφορούν:

- πράξεις συναλλάγματος
- τίτλους της χρηματαγοράς,
- διαπραγματεύσιμους τίτλους,
- μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων,
- προθεσμιακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις (futures), συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς,
- προθεσμιακά συμβόλαια επιτοκίου (FRA),
- συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) με αντικείμενο επιτόκιο ή συνάλλαγμα ή συνδεόμενες με μετοχές ή με δείκτη μετοχών (equity swaps),

- προαιρέσεις (options) αγοράς ή πώλησης οιαδήποτε τίτλου από τους αναφερόμενους στην παρούσα περίπτωση, συμπεριλαμβανομένων των ισοδυνάμων τίτλων που παρέχουν δικαίωμα εκκαθάρισης τοις μετρητοίς. Συμπεριλαμβάνονται, ιδίως, στην κατηγορία αυτή οι προαιρέσεις συναλλάγματος και επιτοκίων.

ii. ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός,

iii. συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή δήλωση του καταναλωτή προτού ασκήσει ο καταναλωτής το δικαίωμα υπαναχώρησης.

*γ) Ο καταναλωτής ασκεί το δικαίωμα υπαναχώρησης με σχετική δήλωσή του προς τον προμηθευτή ακολουθώντας τις πρακτικές οδηγίες που του έχουν δοθεί κατά την παράγραφο 2 εδ. α' σημείο iii) τέταρτη περίπτωση του παρόντος άρθρου πριν από την εκπνοή της ανωτέρω προθεσμίας, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο ο αποδέκτης έχει πρόσβαση.*

δ) Τα εδάφια α) έως γ) της παρούσας παραγράφου δεν εφαρμόζονται στις πιστωτικές συμφωνίες που καταγγέλλονται δυνάμει του άρθρου 4, παράγραφος 11 του παρόντος νόμου και του άρθρου 6 του Προεδρικού Διατάγματος 182/1999 περί χρονομεριστικής μίσθωσης (ΦΕΚ 171/Α'/25.8.1999).

ε) Εάν με τη σύμβαση εξ αποστάσεως μιας δεδομένης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας συνδέεται άλλη σύμβαση εξ αποστάσεως σχετική με χρηματοοικονομικές υπηρεσίες παρεχόμενες από τον προμηθευτή ή από τρίτον βάσει συμφωνίας του τρίτου με τον προμηθευτή, η πρόσθετη αυτή σύμβαση καταγγέλλεται, χωρίς καμία ποινή, εάν ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, σύμφωνα με τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στο εδάφιο α) αυτής της παραγράφου.

στ) Οι διατάξεις της παρούσας παραγράφου δεν θίγουν τις ισχύουσες νομοθετικές διατάξεις που διέπουν την καταγγελία, τη διακοπή ή το μη εκτελεστό συμβάσεως χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως ή το δικαίωμα του καταναλωτή να εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις πριν από την ημερομηνία που ορίζεται στη σύμβαση εξ αποστάσεως. Οι διατάξεις αυτές ισχύουν ανεξάρτητα από τους όρους και τα νομικά αποτελέσματα της λύσεως της σύμβασης.

#### *5. Πληρωμή για υπηρεσία που έχει παρασχεθεί πριν από την υπαναχώρηση*

α) Η εκπλήρωση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση επιτρέπεται να αρχίσει μόνο μετά από ειδική δήλωση του καταναλωτή.

β) Εάν ο ως άνω καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης που του αναγνωρίζεται από την παράγραφο 4 εδάφιο α), υποχρεούται να πληρώσει, το συντομότερο δυνατόν, μόνο για τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που του έχει όντως παράσχει ο προμηθευτής σύμφωνα με τη σύμβαση εξ αποστάσεως. Το πληρωτέο ποσό δεν μπορεί:

- να υπερβαίνει ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχέθηκε, σε σχέση με το σύνολο των παροχών που προβλέπει η σύμβαση εξ αποστάσεως.
- σε καμία περίπτωση να είναι τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.

γ) Ο προμηθευτής δεν μπορεί να απαιτήσει από τον καταναλωτή να καταβάλει κανένα ποσό βάσει του εδαφίου β) εκτός εάν μπορεί να αποδείξει ότι ο καταναλωτής είχε δεόντως ενημερωθεί για το πληρωτέο ποσό, σύμφωνα με την παράγραφο 2, εδάφιο α', σημείο iii, 1η περίπτωση του παρόντος άρθρου. Ωστόσο, δεν μπορεί, σε καμία περίπτωση, να απαιτήσει την πληρωμή αυτή, εάν έχει αρχίσει να εκτελεί τη σύμβαση πριν από την εκπνοή της προθεσμίας υπαναχώρησης, που προβλέπει η παράγραφος 4, εδάφιο α' του παρόντος, χωρίς προηγούμενη ειδική σχετική δήλωση του καταναλωτή.

δ) Ο προμηθευτής υποχρεούται να επιστρέψει στον καταναλωτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, όλα τα ποσά που έχει λάβει από αυτόν σύμφωνα με την σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, με εξαίρεση το ποσό που αναφέρεται στο εδάφιο β). Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα που ο προμηθευτής λαμβάνει τη δήλωση υπαναχώρησης.

ε) Ο καταναλωτής επιστρέφει στον προμηθευτή, το ταχύτερο δυνατόν και το αργότερο εντός τριάντα (30) ημερολογιακών ημερών, ό,τι χρηματικά ποσά ή/και πράγματα έχει λάβει από αυτόν. Η προθεσμία αρχίζει από την ημέρα κατά την οποία ο καταναλωτής απέστειλε την δήλωση υπαναχώρησης.

#### 6. Πληρωμή με κάρτα

Με την επιφύλαξη του άρθρου 4, παράγραφος 3 της υπ αριθμ. Ζ1 178/13.2.2001 κοινής υπουργικής απόφασης, σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με κάρτες (ΦΕΚ 255 Β'/2001), σε περίπτωση χρήσης κάρτας (κατά την έννοια της ως άνω απόφασης) χωρίς την συναίνεση του καταναλωτή, στο πλαίσιο σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, με δόλιο τρόπο ή από πρόσωπο που δεν ενεργεί ούτε μπορεί να θεωρηθεί ότι ενεργεί ως αντιπρόσωπος του κατόχου, η σύμβαση είναι αυτοδίκαια άκυρη και ό,τι έχει καταβληθεί επιστρέφεται έντοκα στον καταναλωτή. Οι όροι σύμβασης των πάσης φύσεως καρτών αναφέρουν ρητά την περίπτωση αυτή.

#### 7. Μη αιτηθείσες υπηρεσίες

Απαγορεύεται να παρέχονται στον καταναλωτή χρηματοοικονομικές υπηρεσίες χωρίς προηγούμενη αίτηση εκ μέρους του, όταν αυτός καλείται να τις αποκτήσει έναντι άμεσης ή μεταγενέστερης πληρωμής. Αν η εν λόγω παροχή υπηρεσιών πραγματοποιηθεί, ο καταναλωτής δεν έχει καμία υποχρέωση και δεν οφείλει οποιοδήποτε τίμημα, εκτός αν η παροχή υπηρεσιών οφείλεται σε προφανές λάθος, οπότε ο καταναλωτής θέτει την υπηρεσία για εύλογο χρόνο και εφόσον η φύση της υπηρεσίας το επιτρέπει, στη διάθεση του προμηθευτή. Η παράλειψη απάντησης δεν ισοδυναμεί σε καμία περίπτωση με συναίνεση.

#### 8. Αυτόκλητη επικοινωνία

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

β) Ειδικότερα για το θέμα της αυτόκλητης επικοινωνίας ισχύουν οι διατάξεις του άρθρου 9, του ν. 2774/1999 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον ηλεκτρονικονομικό τομέα (ΦΕΚ Α 287/22.12.1999).

#### 9. Κυρώσεις

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του άρθρου 25, παράγραφος 1 του παρόντος νόμου, ο καταναλωτής μπορεί να καταγγείλει τη σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση ανά πάσα στιγμή, χωρίς έξοδα και ποινές σε περίπτωση που ο προμηθευτής δεν τηρεί τις διατάξεις του άρθρου αυτού.

#### 10. Αναγκαστικός χαρακτήρας των διατάξεων του παρόντος άρθρου

Ρήτρες με τις οποίες ο καταναλωτής παραιτείται από την άσκηση των δικαιωμάτων που αναφέρει το παρόν άρθρο ή ο προμηθευτής απαλλάσσεται των ευθυνών που απορρέουν από το παρόν άρθρο είναι άκυρες.

#### 11. Βάρος απόδειξης

α) Με την επιφύλαξη της παραγράφου 5, εδάφιο (γ), το βάρος απόδειξης σχετικά με την τήρηση των υποχρεώσεων πληροφόρησης του καταναλωτή που επιβάλλονται στον προμηθευτή, καθώς και τη δήλωση του καταναλωτή για τη σύναψη της σύμβασης και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, για την εκτέλεσή της, βαρύνει τον προμηθευτή.

β) Συμβατική ρήτρα η οποία προβλέπει ότι το βάρος της απόδειξης για την τήρηση εκ μέρους του προμηθευτή του συνόλου ή μέρους των υποχρεώσεων που τον βαρύνουν, σύμφωνα με τις προβλέψεις του παρόντος άρθρου, φέρει ο καταναλωτής, θεωρείται άκυρη ως καταχρηστική.

### Άρθρο 6 - Πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις

1. Προμηθευτής στην πώληση καταναλωτικών αγαθών είναι, εκτός από τον προμηθευτή του άρθρου 1 παρ.5 του παρόντος και ο κατασκευαστής του προϊόντος, ο εισαγωγέας του στο έδαφος της Κοινότητας, καθώς και κάθε άλλο πρόσωπο που παρουσιάζεται ως παραγωγός θέτοντας επί του προϊόντος το όνομα του, το σήμα του ή άλλο διακριτικό σημείο.

2. Σε κάθε πώληση ο προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον καταναλωτή γραπτώς, στην ελληνική γλώσσα ή με σύμβολα διεθνώς καθιερωμένα, σαφείς και πλήρεις οδηγίες για την ασφαλή χρήση, διατήρηση, συντήρηση και πλήρη αξιοποίηση του προϊόντος και ενημέρωση για τους κινδύνους κατά τη χρήση και διατήρηση του. Εξαιρούνται τα απλά κατά την κατασκευή, τη χρήση και τη συντήρηση προϊόντα όταν για τα προϊόντα αυτά δεν παρέχονται από τον κατασκευαστή οδηγίες σε ξένη γλώσσα.

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

β) Η ενημέρωση του καταναλωτή από τον προμηθευτή για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος γίνεται με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο. (Με αναγραφή στο έντυπο οδηγιών χρήσης, ή εγγύησης με άλλο τεχνικό μέσο αποτύπωσης). Το βάρος της απόδειξης ότι υπήρξε ενημέρωση, κατά την πώληση, για την πιθανή διάρκεια ζωής του προϊόντος το φέρει ο προμηθευτής.

γ) Ο πωλητής υποχρεούται με επιμέλεια του και χωρίς καμία επιβάρυνση του καταναλωτή να μεριμνά για την επισκευή του προϊόντος, όταν αυτό βρίσκεται εντός των ορίων της εγγύησης που παρέχεται συμβατικά ή από το

νόμο. Όταν το προϊόν δεν βρίσκεται εντός των ορίων της εγγύησης ο πωλητής έχει την ίδια υποχρέωση, μπορεί όμως να απαιτήσει από τον καταναλωτή τα έξοδα επισκευής, συμπεριλαμβανομένων και των εξόδων αποστολής στην περίπτωση που την τεχνική υποστήριξη παρέχει τρίτος.

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

5. Η παράβαση των διατάξεων της προηγούμενης παραγράφου δεν θίγει το κύρος της εγγύησης, την οποία ο καταναλωτής μπορεί να επικαλεσθεί και να απαιτήσει την τήρησή της. Σε περίπτωση αντικατάστασης του προϊόντος ή ανταλλακτικού του, η εγγύηση αυτόματα ανανεώνεται για όλη της τη διάρκεια ως προς το νέο προϊόν ή ανταλλακτικό. Σε περίπτωση που ο απαιτούμενος χρόνος διόρθωσης υπερβαίνει τις δέκα εργάσιμες ημέρες, ο καταναλωτής δικαιούται να ζητήσει την προσωρινή αντικατάσταση του επισκευαζόμενου προϊόντος για όσο χρόνο διαρκεί η διόρθωση.

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

Σε διαφορά η οποία απορρέει από την πώληση καταναλωτικών αγαθών και φέρεται ενώπιον των ελληνικών δικαστηρίων, ανεξάρτητα από το εφαρμοστέο σε αυτή δικαίο, εφαρμόζονται πάντοτε οι διατάξεις του ελληνικού δικαίου που διέπουν την πώληση καταναλωτικών αγαθών κατά την έκταση που παρέχουν μεγαλύτερη προστασία στον καταναλωτή.

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

8. Εκ των προτέρων παραίτηση του καταναλωτή από τις διατάξεις του παρόντος άρθρου είναι άκυρη.

## **Άρθρο 7 - Ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα**

1. Ο παραγωγός ευθύνεται για κάθε ζημία που οφείλεται σε ελάττωμα του προϊόντος του.

2. Ως παραγωγός θεωρείται ο κατασκευαστής τελικού προϊόντος, πρώτης ύλης ή συστατικού, καθώς και κάθε πρόσωπο που εμφανίζεται ως παραγωγός του προϊόντος επιθέτοντας σε αυτό την επωνυμία, το σήμα ή άλλο διακριτικό του γνώρισμα. Προϊόντα με την έννοια αυτού του άρθρου θεωρούνται και τα κινητά πράγματα που ενσωματώθηκαν ως συστατικά σε άλλα πράγματα κινητά ή ακίνητα. Προϊόντα θεωρούνται επίσης οι φυσικές δυνάμεις, ιδίως το ηλεκτρικό ρεύμα και η θερμότητα, εφόσον υπόκεινται σε εξουσίαση, όταν περιορίζονται σε ορισμένο χώρο.

3. Όποιος εισάγει ένα προϊόν για πώληση, χρηματοδοτική ή απλή μίσθωση ή άλλης μορφής διανομή στο πλαίσιο της επαγγελματικής εμπορικής του δραστηριότητας ευθύνεται όπως ο παραγωγός.

4. Όταν η ταυτότητα του παραγωγού είναι άγνωστη, κάθε προμηθευτής του προϊόντος θεωρείται για την εφαρμογή του νόμου αυτού παραγωγός, εκτός αν μέσα σε εύλογο χρόνο ενημερώσει τον καταναλωτή για την ταυτότητα του παραγωγού ή εκείνου που του προμήθευσε το προϊόν. Το ίδιο ισχύει και για τον προμηθευτή προϊόντων εισαγωγής, όταν η ταυτότητα του εισαγωγέα είναι άγνωστη, έστω και αν η ταυτότητα του παραγωγού είναι γνωστή.

5. Ελαττωματικό είναι το προϊόν, αν δεν παρέχει την προβλεπόμενη απόδοση σύμφωνα με τις δυνατότητές του και την ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια εν όψει όλων των ειδικών συνθηκών και ιδίως της εξωτερικής εμφάνισής του, της αναμενόμενης χρησιμοποίησης του και του χρόνου κατά τον οποίο τέθηκε σε κυκλοφορία. Δεν είναι ελαττωματικό ένα προϊόν για μόνο το λόγο ότι μεταγενέστερα τέθηκε σε κυκλοφορία άλλο τελειότερο.

6. Στη ζημία της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου περιλαμβάνεται η ζημία λόγω θανάτου ή σωματικής βλάβης, καθώς και η βλάβη ή καταστροφή, εξαιτίας του ελαττωματικού προϊόντος, κάθε περιουσιακού στοιχείου του καταναλωτή, εκτός από το ίδιο το ελαττωματικό προϊόν, συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος χρήσης των περιβαλλοντικών αγαθών, και μόνο για το ποσό της βλάβης ή καταστροφής άνω των 500 ευρώ, εφόσον κατά τη φύση του προοριζόταν και πραγματικά χρησιμοποιήθηκε από το ζημιωθέντα για προσωπική του χρήση ή κατανάλωση.

7. Στο προστατευτικό πεδίο του παρόντος άρθρου περιλαμβάνεται και η χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης ή ψυχικής οδύνης.

8. Ο παραγωγός δεν ευθύνεται αν αποδείξει ότι:

- α) δεν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία,
- β) το ελάττωμα δεν υπήρχε όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία,
- γ) δεν κατασκεύασε το προϊόν αποβλέποντας στη διανομή του και δεν το διένειμε στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας,
- δ) το ελάττωμα οφείλεται στο ότι το προϊόν κατασκευάστηκε σύμφωνα με κανόνες αναγκαστικού δικαίου, ή
- ε) όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία, το επίπεδο επιστημονικών και τεχνικών γνώσεων δεν επέτρεπε τη διαπίστωση του ελαττώματος.

- 9. Ο παραγωγός συστατικού δεν ευθύνεται και αν αποδείξει ότι το ελάττωμα οφείλεται στο σχεδιασμό του προϊόντος στο οποίο το συστατικό έχει ενσωματωθεί ή στις οδηγίες που παρέσχε ο κατασκευαστής του προϊόντος, οπότε παραγωγός θεωρείται ο κατασκευαστής του προϊόντος στο οποίο ενσωματώθηκε το συστατικό.
- 10. Εάν δύο ή περισσότερα πρόσωπα ευθύνονται για την ίδια ζημία, τα πρόσωπα αυτά ευθύνονται εις ολόκληρον έναντι του ζημιωθέντος και έχουν κατ' αλλήλων δικαίωμα αναγωγής αναλόγως προς τη συμμετοχή τους στην επέλευση της ζημίας.
- 11. Η ευθύνη του παραγωγού δεν περιορίζεται αν η ζημία οφείλεται σωρευτικώς τόσο σε ελάττωμα του προϊόντος όσο και σε πράξη ή παράλειψη τρίτου, εκτός εάν συντρέχει πταίσμα του ζημιωθέντος ή προσώπου για το οποίο ευθύνεται ο ζημιωθείς.
- 12. Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του παραγωγού από την ευθύνη του είναι άκυρη.
- 13. Οι αξιώσεις κατά του παραγωγού για ζημίες παραγράφονται μετά τριετία αφότου ο ζημιωθείς πληροφορήθηκε ή οφείλε να πληροφορηθεί τη ζημία, το ελάττωμα και την ταυτότητα του παραγωγού. Μετά δεκαετία από την κυκλοφορία του συγκεκριμένου προϊόντος επέρχεται απόσβεση των δικαιωμάτων του ζημιωθέντος κατά του παραγωγού.

### **Άρθρο 8 - Υγεία και ασφάλεια του καταναλωτή**

1. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να διαθέτουν στην αγορά μόνο ασφαλή προϊόντα. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προμηθευτής είναι και ο παραγωγός, ο αντιπρόσωπός του, ο εισαγωγέας και κάθε άλλος επαγγελματίας που συμμετέχει στην αλυσίδα εφοδιασμού και μπορεί να επηρεάσει τα χαρακτηριστικά ασφαλείας του προϊόντος και ο διανομέας.

2. "Προϊόν" είναι κάθε προϊόν που προορίζεται για τους καταναλωτές ή ενδέχεται, υπό ευλόγως προβλέψιμες συνθήκες, να χρησιμοποιηθεί από τους καταναλωτές ακόμη και αν δεν προορίζεται για αυτούς, και το οποίο παρέχεται ή διατίθεται στο πλαίσιο εμπορικής δραστηριότητας, έναντι τιμήματος ή δωρεάν, είτε είναι καινούργιος, είτε μεταχειρισμένο ή ανασκευασμένο. Εξαιρούνται τα μεταχειρισμένα προϊόντα που διατίθενται ως αντίκες ή ως προϊόντα που πρέπει να επισκευαστούν ή να ανασκευαστούν πριν από τη χρήση τους, εφόσον ο προμηθευτής ενημερώνει σχετικώς το πρόσωπο στο οποίο προμηθεύει το προϊόν.

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

- α) των χαρακτηριστικών του προϊόντος, και ιδίως της σύνθεσής του, της συσκευασίας, των οδηγιών συναρμολόγησης, της εγκατάστασης και συντήρησής του·
- β) των επιπτώσεων που έχει το προϊόν αυτό σε άλλα, όταν είναι ευλόγως δυνατόν να προβλεφθεί ότι το προϊόν αυτό θα χρησιμοποιηθεί μαζί με άλλα προϊόντα·
- γ) της παρουσίας του προϊόντος, της επισημάνσής του, των προειδοποιήσεων και των οδηγιών χρήσης και διάθεσής του, καθώς και κάθε άλλης οδηγίας ή πληροφορίας σχετικής με το προϊόν·
- δ) των κατηγοριών καταναλωτών που εκτίθενται σε κίνδυνο λόγω της χρησιμοποίησης του προϊόντος, ιδίως των παιδιών και των ηλικιωμένων.

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

5. Προϊόν θεωρείται ασφαλές όταν ανταποκρίνεται προς τους κανόνες του κοινοτικού και ελληνικού δικαίου, τα πρότυπα που έχουν θεσπισθεί για την ασφάλεια των προσώπων, τις συστάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την αξιολόγηση της ασφάλειας προϊόντος, τους κώδικες ορθής πρακτικής και δεοντολογίας που ισχύουν σε ένα συγκεκριμένο τομέα, τις υφιστάμενες γνώσεις και τεχνικές καθώς και την ασφάλεια την οποία δικαιούνται ευλόγως να προσδοκούν οι καταναλωτές.

Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ή και τυχόν άλλων συναρμόδιων Υπουργών, καθορίζονται τα στοιχεία αναφοράς των προτύπων ανά κατηγορία προϊόντων που εξασφαλίζουν την τήρηση της γενικής επιταγής ασφάλειας. Με όμοια απόφαση καθορίζονται οι διαδικασίες ελέγχου, δειγματοληψίας, εργαστηριακών εξετάσεων και λήψης περιοριστικών μέτρων και καταρτίζεται κατάλογος εργαστηρίων εξέτασης δειγμάτων και φορέων πιστοποίησης προϊόντων ως προς τη συμμόρφωση τους με τη γενική επιταγή ασφάλειας.

6. Προϊόντα που, χρησιμοποιούμενα σε κανονικές και δυνάμενες να προβλεφθούν συνθήκες, παρουσιάζουν ή ενδέχεται να παρουσιάσουν, σοβαρούς κινδύνους για την ασφάλεια και την υγεία των καταναλωτών, ανακαλούνται, αποσύρονται ή δεσμεύονται προληπτικώς από την κατά περίπτωση αρμόδια αρχή. Η ανάκληση, απόσυρση, διάθεση υπό όρους, αποδέσμευση, καταστροφή, και γενικά η τύχη των ανωτέρω προϊόντων ρυθμίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ή και τυχόν άλλων αρμοδίων Υπουργών.

Τα μέτρα του προηγούμενου εδαφίου εφαρμόζονται και στην περίπτωση προϊόντων που, παρά τη συμμόρφωση προς τα κριτήρια που αποσκοπούν στην εξασφάλιση της γενικής επιταγής ασφάλειας, παρουσιάζουν σοβαρούς κινδύνους για την υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών.

7. Οι παραγωγοί, προκειμένου να εκπληρώσουν τη γενική υποχρέωση της παραγράφου 1 του παρόντος, οφείλουν στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων τους:

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

β) να λαμβάνουν τα κατάλληλα μέτρα, ανάλογα με τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που προμηθεύουν, ώστε να είναι ενήμεροι για τους κινδύνους που ενδεχομένως παρουσιάζουν τα εν λόγω προϊόντα και να προβαίνουν στις κατάλληλες ενέργειες, συμπεριλαμβανόμενης, αν είναι αναγκαίο για την πρόληψη των κινδύνων αυτών, της απόσυρσης από την αγορά, της επαρκούς και αποτελεσματικής προειδοποίησης των καταναλωτών ή της ανάκλησης από τους καταναλωτές. Στις ενέργειες αυτές προβαίνουν είτε αυτοβούλως είτε κατόπιν αιτήσεως των αρχών.

Η ανάκληση πραγματοποιείται υπό την προϋπόθεση ότι οι άλλες ενέργειες δεν επαρκούν για την πρόληψη των ενδεχόμενων κινδύνων, όταν οι παραγωγοί την κρίνουν αναγκαία ή όταν επιβάλλεται από την αρμόδια αρχή.

8. Οι διανομείς υποχρεούνται να ενεργούν επιμελώς ώστε να συμβάλλουν στην τήρηση των εφαρμοστέων απαιτήσεων ασφάλειας, ιδίως με το να μην προμηθεύουν προϊόντα, για τα οποία γνωρίζουν ή για τα οποία έπρεπε να γνωρίζουν, βάσει των πληροφοριών που έχουν στην κατοχή τους και της επαγγελματικής τους πείρας ότι δεν συμμορφώνονται προς τις απαιτήσεις αυτές.

Το βάρος απόδειξης της έλλειψης γνώσης βαρύνει τους διανομείς.

Επίσης οι διανομείς, οφείλουν να συμμετέχουν στην παρακολούθηση της ασφάλειας των προϊόντων που διατίθενται στο εμπόριο και να λαμβάνουν τα απαραίτητα μέτρα αποτελεσματικής συνεργασίας με τους παραγωγούς και τις αρμόδιες αρχές, ιδίως με τη διαβίβαση πληροφοριών που αφορούν τους κινδύνους των προϊόντων και με τη φύλαξη και την παροχή των αναγκαίων εγγράφων για τον εντοπισμό της προέλευσης των προϊόντων.

9. Όταν οι προμηθευτές γνωρίζουν ή οφείλουν να γνωρίζουν, βάσει των πληροφοριών που διαθέτουν και της επαγγελματικής τους πείρας, ότι κάποιο προϊόν που έχουν διαθέσει στην αγορά παρουσιάζει κινδύνους για τον καταναλωτή ασυμβίβαστους με τη γενική επιταγή ασφάλειας, ενημερώνουν αμελλητί τις αρμόδιες αρχές, προκειμένου να προληφθούν οι κίνδυνοι για τους καταναλωτές.

10. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να συνεργάζονται με τις αρμόδιες αρχές, κατόπιν αιτήσεως των τελευταίων, για την υλοποίηση μέτρων με στόχο την αποτροπή των κινδύνων που παρουσιάζουν προϊόντα που προμηθεύουν ή έχουν προμηθεύσει.

11. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και των κατά περίπτωση συναρμόδιων Υπουργών, ορίζονται οι αρμόδιες για τον έλεγχο της συμμόρφωσης των προϊόντων με τη γενική επιταγή ασφάλειας αρχές και καθορίζονται τα καθήκοντα, οι εξουσίες, η οργάνωση και οι λεπτομέρειες συνεργασίας των εν λόγω αρχών μεταξύ τους καθώς και με τις αρμόδιες αρχές των άλλων κρατών μελών. Με όμοια απόφαση καθορίζονται οι κυρώσεις που επιβάλλονται για παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος άρθρου.

12. Οι αποφάσεις της παραγράφου 5 που συνεπάγονται τη λήψη περιοριστικών μέτρων κοινοποιούνται επί αποδείξει στον ενδιαφερόμενο το συντομότερο δυνατόν. Κατά των αποφάσεων αυτών είναι δυνατή η εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα ημερών (30) άσκηση αιτιολογημένης προσφυγής ενώπιον του Υπουργού Ανάπτυξης. Αν ο Υπουργός δεν αποφανθεί εντός εξήντα ημερών από την άσκηση της προσφυγής τεκμαίρεται ότι αυτή έχει γίνει δεκτή.

13. Δημόσιες αρχές που κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους διαπιστώνουν την ύπαρξη μη ασφαλών προϊόντων, υποχρεούνται να κοινοποιούν αμέσως τα σχετικά στοιχεία στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

14. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται με την επιφύλαξη ειδικότερων ρυθμίσεων για συγκεκριμένα είδη ή κατηγορίες προϊόντων.

## **Άρθρο 9 – Ψυχική υγεία των ανηλίκων**

1. Οι προμηθευτές υποχρεούνται να διαθέτουν στην αγορά προϊόντα, τα οποία, εν όψει του προορισμού, της χρήσης ή των συνθηκών διάθεσης δεν παρουσιάζουν κινδύνους για την ψυχολογική, πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων. Για την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, προμηθευτής είναι και ο παραγωγός, ο αντιπρόσωπός του, ο εισαγωγέας και κάθε άλλος επαγγελματίας που συμμετέχει στην αλυσίδα εφοδιασμού και μπορεί να επηρεάσει τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και ο διανομέας.

2. Ως προϊόντα τα οποία ενέχουν κινδύνους για την ψυχολογική, πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων θεωρούνται ιδίως τα προϊόντα εκείνα τα οποία:

- (α) προκαλούν στους ανηλίκους ανησυχία, ανασφάλεια, φόβο, παραχή,
- (β) παροτρύνουν σε επιθετική συμπεριφορά και ειδικότερα σε χρήση ή άσκηση βίας,
- (γ) προσβάλλουν την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και εμποδίζουν την ανάπτυξη μίας υγιούς συμπεριφοράς,
- (δ) προτρέπουν στην υιοθέτηση αντικοινωνικών προτύπων συμπεριφοράς καθώς και προτύπων επιζημιών για το περιβάλλον,
- (ε) καλλιεργούν διακρίσεις λόγω φυλής, φύλου, θρησκείας ή ιθαγένειας ή και επαγγέλματος,
- (στ) παροτρύνουν σε επιβλαβείς για τους ίδιους τους ανηλίκους εθισμούς και δραστηριότητες.

3. Για τα προϊόντα τα οποία υπό συνθήκες ή ευλόγως προβλεπόμενες συνθήκες παρουσιάζουν σοβαρούς κινδύνους για την ψυχολογική, πνευματική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων εφαρμόζονται αναλόγως οι διατάξεις της παρ.5 και 11 του άρθρου 8 του παρόντος νόμου.

4. Απαγορεύεται στους τηλεοπτικούς σταθμούς η μετάδοση διαφημίσεων παιδικών παιχνιδιών μεταξύ της 7ης και της 22ης ώρας του εικοσιτετραώρου. Για την εφαρμογή αυτής της διάταξης, οι τηλεοπτικοί σταθμοί λογίζονται ως προμηθευτές με την έννοια του άρθρου 1 παράγραφος 4.

5. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, συνιστάται Επιτροπή Προστασίας Ανηλίκων, ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο, η οποία αποτελείται από έναν εκπρόσωπο του Ινστιτούτου Υγείας του Παιδιού, δύο μέλη ΔΕΠ με εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα παιδοψυχολογίας ή κοινωνιολογίας, έναν εκπρόσωπο του Συνηγόρου του Πολίτη, έναν εκπρόσωπο του Συνηγόρου Καταναλωτή, έναν εκπρόσωπο του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτών προερχόμενο από τις ενώσεις καταναλωτών, έναν εκπρόσωπο της Κεντρικής Ένωσης των Επιμελητηρίων Ελλάδος, έναν εκπρόσωπο του Συνδέσμου Βιοτεχνών Παιχνιδιών και έναν εκπρόσωπο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Τα μέλη της Επιτροπής ως και οι αναπληρωτές τους ορίζονται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και η θητεία τους είναι διετής. Με την ίδια υπουργική απόφαση ρυθμίζεται η λειτουργία της Επιτροπής και κάθε σχετικό θέμα. Η αμοιβή των μελών της Επιτροπής καθορίζεται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

6. Προϊόντα που μπορεί να επηρεάσουν την ψυχική υγεία των ανηλίκων, πρέπει να ταξινομούνται από τους παραγωγούς, εισαγωγείς ή αντιπροσώπους τους στην Ελλάδα, ανάλογα με τις ηλικιακές ομάδες στις οποίες απευθύνονται.

Τα κριτήρια ταξινόμησής τους, η επισήμανσή τους καθώς και η διαφήμισή τους δεν πρέπει να αντίκεινται προς τις διατάξεις της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου και προς τους κώδικες ορθής πρακτικής, οι οποίοι συντάσσονται από την Επιτροπή της παραγράφου 3 σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους οικονομικούς φορείς και το Υπουργείο Ανάπτυξης- Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

7. Οι Στις διατάξεις της ως άνω παραγράφου υπάγονται και οι επισημάνσεις που πρέπει να υπάρχουν, σε χώρους όπου έχουν πρόσβαση και παιδιά, με ευθύνη των επιχειρήσεων που διαθέτουν δωρεάν ή επί πληρωμή ηλεκτρονικά παιχνίδια στους καταναλωτές.

#### **Άρθρο 10 - Ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες**

1. Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ή ηθική ζημία που προκάλεσε παρανόμως και υπαίτιως με πράξη ή παράλειψη του κατά την παροχή των υπηρεσιών στον καταναλωτή.

2. Δεν είναι υπηρεσία, με την έννοια αυτού του άρθρου, παροχή η οποία έχει ως άμεσο και αποκλειστικό αντικείμενο την κατασκευή προϊόντων ή τη μεταβίβαση εμπορευμάτων δικαιωμάτων ή δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Ως παρέχων υπηρεσίες θεωρείται όποιος παρέχει κατά τρόπο ανεξάρτητο υπηρεσία στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας.

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

4. Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης της έλλειψης παρανομίας και υπαιτιότητας. Για την εκτίμηση της έλλειψης υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών και ιδίως:

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

β) η παρουσίαση και ο τρόπος παροχής της υπηρεσίας

γ) ο χρόνος παροχής της υπηρεσίας,

δ) η αξία της παρεχόμενης υπηρεσίας

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

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

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

5. Η ύπαρξη ή δυνατότητα τελειότερης υπηρεσίας κατά το χρόνο παροχής της υπηρεσίας ή μεταγενέστερα δεν θεμελιώνει άνευ ετέρου υπαιτιότητα.

6. Οι διατάξεις για συνυπευθυνότητα, τη μείωση ή άρση της ευθύνης και την απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών των παραγράφων 10, 11 και 12 του άρθρου 7 εφαρμόζονται αναλογικώς και στην ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες

7. Εάν η υπηρεσία δεν παρασχεθεί για λόγους που αφορούν τον παρέχοντα υπηρεσίες, τότε ο καταναλωτής δικαιούται να λάβει ό,τι κατέβαλε ως αντίτιμο για τη μη παρασχεθείσα υπηρεσία.

## Άρθρο 11- Συμβάσεις με μονάδες αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων

1. Συμβάσεις παροχής υπηρεσιών που καταρτίζονται από τις μονάδες αδυνατίσματος κατά την έννοια του άρθρου 1 της υπ' αριθ. Υ 3Β/3215/3.6.98 (ΦΕΚ 655/Β/1998) απόφασης και επιχειρήσεων γυμναστηρίων που έχουν ως σκοπό τη σωματική άσκηση ή την εκμάθηση αναγνωρισμένου ή μη αθλήματος, όπως εκάστοτε ισχύουν, και οι οποίες παρέχονται και δεν ολοκληρώνονται σε μία επίσκεψη, είναι άκυρες υπέρ του καταναλωτή εάν δεν καταρτιστούν με έγγραφο στο οποίο να αναφέρονται τουλάχιστον:

- α) το όνομα ή η επωνυμία και η πλήρης διεύθυνση του παρόχου των υπηρεσιών και αυτού που συμβάλλεται στο όνομα και για λογαριασμό του.
  - β) η χρονολογία και η πλήρης διεύθυνση του τόπου κατάρτισης της σύμβασης,
  - γ) η περιγραφή της φύσης και των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών, ιδίως δε η επιμέρους διάρκεια και ο αριθμός τους
  - δ) οι όροι εκτέλεσης της σύμβασης και ιδίως ο τρόπος και ο χρόνος παροχής των υπηρεσιών,
  - ε) η ολική επιβάρυνση του καταναλωτή (η συνολική αξία του προγράμματος με ανάλυση της αξίας της κάθε μεμονωμένης υπηρεσίας που θα περιέχεται σε αυτό) και οι όροι πληρωμής και ιδίως, σε περίπτωση πίστωσης του τιμήματος ή πληρωμής με δόσεις, το πραγματικό επιτόκιο και το επιτρεπόμενο ανώτατο όριο επιτοκίου και
  - στ) το κατά την παράγραφο 2 του παρόντος άρθρου δικαίωμα υπαναχώρησης και, σε χωριστό έντυπο, υπόδειγμα δήλωσης υπαναχώρησης του καταναλωτή από τη σύμβαση.
2. Στις ανωτέρω συμβάσεις ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει ανατιολογώντας εντός εξήντα (60) ημερών από την επομένη της υπογραφής της σύμβασης.
3. Στην περίπτωση που ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης που του αναγνωρίζεται από την παράγραφο 2, υποχρεούται να πληρώσει, το συντομότερο δυνατόν, μόνο για την υπηρεσία που του έχει όντως παρασχεθεί. Το πληρωτέο ποσό δεν μπορεί:
- να υπερβαίνει ποσό ανάλογο με την έκταση της υπηρεσίας που ήδη παρασχεθήκε, σε σχέση με το σύνολο των παροχών που προβλέπει η σύμβαση.
  - σε καμία περίπτωση να είναι τέτοιο που να μπορεί να εκληφθεί ως ποινή.
4. Σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον καταναλωτή κατά τα ανωτέρω, ο πάροχος των υπηρεσιών υποχρεούται να επιστρέψει τα καταβληθέντα από τον καταναλωτή ποσά εντός τριάντα (30) ημερών.

5. Παραίτηση του καταναλωτή από το δικαίωμα υπαναχώρησης είναι άκυρη.

6. Στις περιπτώσεις που το τίμημα καλύπτεται εν όλω ή εν μέρει από πίστωση η οποία χορηγείται στον καταναλωτή είτε από τον προμηθευτή είτε από τρίτον, δύναμι συμφωνίας συναπτόμενης μεταξύ του τρίτου και του προμηθευτή, τότε, εφόσον ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης από τη σύμβαση, μπορεί να καταγγελλεί κατά τις διατάξεις του Αστικού Κώδικα και η σύμβαση πίστωσης, χωρίς καταβολή αποζημίωσης. Οι μονάδες αδυνατίσματος και οι επιχειρήσεις γυμναστηρίων υποχρεούνται να ενημερώσουν σχετικά τον τρίτο, προκειμένου αυτός να προχωρήσει στην διακοπή περαιτέρω πληρωμών για το μέρος του προγράμματος του οποίου δεν πρόκειται να γίνει χρήση ένεκα της γενόμενης υπαναχώρησης.

7. Σε περίπτωση που το τίμημα καλύπτεται εν όλω ή εν μέρει από πίστωση η οποία χορηγείται στον καταναλωτή είτε από τον προμηθευτή είτε από τρίτον, δύναμι συμφωνίας συναπτόμενης μεταξύ του τρίτου και του προμηθευτή και κατά την διάρκεια της σύμβασης ο προμηθευτής πτωχεύσει ή για οποιονδήποτε λόγο παύσει τις εργασίες του, τότε ο πιστωτής δικαιούται να ζητήσει από τον καταναλωτή μόνο το τίμημα για το οποίο έχουν παρασχεθεί οι υπηρεσίες και μέχρι το χρόνο που υπήρχε η δυνατότητα παροχής των υπηρεσιών.

## Άρθρο 12 διαφήμιση

1. Η μετάδοση διαφημιστικού μηνύματος απευθείας στον καταναλωτή μέσω τηλεφώνου, τηλεομοιοτυπίας (φαξ), ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αυτόματης κλήσης ή άλλου ηλεκτρονικού μέσου επικοινωνίας επιτρέπεται μόνο αν συναινεί ρητά ο καταναλωτής.

2. Ανεξάρτητα από τον περιορισμό της προηγούμενης παραγράφου, η μετάδοση διαφημιστικού μηνύματος απευθείας στον καταναλωτή με οποιονδήποτε τρόπο άμεσης επικοινωνίας (άμεση διαφήμιση) επιτρέπεται μόνο αν ο προμηθευτής ή άλλος για λογαριασμό του προμηθευτή κάνει χρήση στοιχείων ή πληροφοριών προσωπικού χαρακτήρα του καταναλωτή που περιήλθαν σε γνώση του από προηγούμενες συναλλακτικές σχέσεις του με τον καταναλωτή, από γενικά προσιτές πηγές, όπως κατάλογο ή άλλα δημοσιευμένα στοιχεία, ή από άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, εφόσον ο καταναλωτής εγκρίνει ρητά τη μεταβίβαση των προσωπικών του στοιχείων για το σκοπό της άμεσης διαφήμισης. Ο διαφημιστής είναι υποχρεωμένος να αναφέρει στον καταναλωτή τον τρόπο με τον οποίο περιήλθαν σε γνώση του τα προσωπικά στοιχεία του καταναλωτή.

3. Στις περιπτώσεις των παραγράφων 1 και 2, ο προμηθευτής οφείλει να διακόψει κάθε μορφή άμεσης διαφήμισης και να διαγράψει τα προσωπικά στοιχεία του καταναλωτή, εφόσον το ζητήσει ο καταναλωτής.

4. Η άμεση διαφήμιση θα πρέπει να γίνεται με τρόπο που να μην προσβάλλει την ιδιωτική ζωή του καταναλωτή.

5. Με απόφαση του Υπουργού Εμπορίου, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, μπορούν να θεσπίζονται ειδικοί κανόνες για τη διαφήμιση ειδικών κατηγοριών προϊόντων ή υπηρεσιών ώστε να εξασφαλίζεται η

πραγματική δυνατότητα του καταναλωτή να πληροφορείται τις τιμές και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων και υπηρεσιών για να μπορεί να κρίνει την ποιότητα και την τιμή.

### Άρθρο 13 Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές

Για τους σκοπούς του παρόντος άρθρου νοούνται ως

- α) καταναλωτής, κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο ενεργεί για λόγους που δεν εμπίπτουν στην εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα
- β) προμηθευτής, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς που σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική, βιοτεχνική ή ελευθέρια επαγγελματική του δραστηριότητα και κάθε πρόσωπο που ενεργεί στο όνομα ή για λογαριασμό του
- γ) προϊόν, κάθε αγαθό ή υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης της ακίνητης περιουσίας, των δικαιωμάτων και των υποχρεώσεων
- δ) εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές, κάθε πράξη, παράλειψη, τρόπος συμπεριφοράς ή εκπροσώπησης, εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης και του μάρκετινγκ ενός προμηθευτή, άμεσα συνδεδεμένη με την προώθηση, πώληση ή προμήθεια ενός προϊόντος σε καταναλωτές
- ε) ουσιαστικής στρέβλωση της οικονομικής συμπεριφοράς των καταναλωτών, η χρήση της εμπορικής πρακτικής με σκοπό τη σημαντική μείωση της ικανότητας του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση, με επακόλουθο ο καταναλωτής να λάβει μια απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε
- στ) κώδικας συμπεριφοράς, κάθε συμφωνία ή σύνολο κανόνων που δεν επιβάλλονται από νομοθετική, κανονιστική ή διοικητική διάταξη και καθορίζουν, όσον αφορά μια ή περισσότερες συγκεκριμένες εμπορικές πρακτικές ή επιχειρηματικούς τομείς, τη συμπεριφορά των προμηθευτών που αναλαμβάνουν να δεσμεύονται από τον κώδικα
- ζ) ιδιοκτήτης κώδικα, κάθε οντότητα, συμπεριλαμβανομένων ενός προμηθευτή ή μιας ομάδας προμηθευτών, η οποία είναι υπεύθυνη για τη διατύπωση και αναθεώρηση ενός κώδικα συμπεριφοράς και/ή για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης προς τον κώδικα όσων έχουν αναλάβει να δεσμεύονται από αυτόν.
- η) επαγγελματική ευσυνειδησία, το μέτρο της ειδικής τεχνικής ικανότητας και μέριμνας που ευλόγως αναμένεται να επιδεικνύει ένας προμηθευτής προς τους καταναλωτές, κατά τρόπο που να ανταποκρίνεται στην έντιμη πρακτική της αγοράς και/ή τη γενική αρχή της καλής πίστης, στον τομέα δραστηριοτήτων του προμηθευτή
- θ) πρόσκληση για αγορά, η εμπορική επικοινωνία στην οποία αναφέρονται χαρακτηριστικά του προϊόντος και η τιμή με τρόπο που ενδείκνυται για τα μέσα της εμπορικής επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται, ούτως ώστε να έχει ο καταναλωτής τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει την αγορά.
- ι) κατάχρηση επιρροής, η εκμετάλλευση της θέσης ισχύος σε σχέση με τον καταναλωτή για την άσκηση πίεσης ακόμα και χωρίς τη χρήση ή την απειλή σωματικής βίας, με τρόπο που περιορίζει σημαντικά την ικανότητα του καταναλωτή να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση.
- ια) απόφαση συναλλαγής, απόφαση που λαμβάνει ο καταναλωτής για το κατά πόσο, πως και υπό ποιους όρους θα πραγματοποιήσει αγορά, θα καταβάλλει τίμημα πλήρως ή εν μέρει, θα κρατήσει ή θα διαθέσει το προϊόν ή θα ασκήσει συμβατικό δικαίωμα επί του προϊόντος, είτε ο καταναλωτής αποφασίσει να προβεί σε ενέργεια είτε όχι.

1. Απαγορεύονται οι αθέμιτες εμπορικές πρακτικές, που υιοθετούνται πριν, κατά τη διάρκεια και μετά το τέλος της εμπορικής συνεργασίας σχετιζόμενη με συγκεκριμένο προϊόν.
2. Μια εμπορική πρακτική είναι αθέμιτη, όταν είναι αντίθετη προς τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας, και στρεβλώνει ουσιαστικά ή ενδέχεται να στρεβλώσει ουσιαστικά την οικονομική συμπεριφορά του μέσου καταναλωτή, στον οποίο φθάνει ή στον οποίο απευθύνεται το προϊόν ή του μέσου μέλους της ομάδας, όταν μια εμπορική πρακτική απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη ομάδα καταναλωτών.
3. Εμπορικές πρακτικές που ενδέχεται να στρεβλώνουν ουσιαστικά την οικονομική συμπεριφορά μόνο μιας σαφώς προσδιοριζόμενης ομάδας καταναλωτών που είναι ιδιαίτερα ευάλωτοι ως προς την πρακτική αυτή ή ως προς το συγκεκριμένο προϊόν λόγω πνευματικής ή σωματικής αναπηρίας, ηλικίας ή απειρίας, με τέτοιο τρόπο ώστε ο προμηθευτής να μπορεί ευλόγως να το προβλέψει, εκτιμώνται υπό το πρίσμα του μέσου μέλους της συγκεκριμένης ομάδας. Αυτό ισχύει υπό την επιφύλαξη της κοινής και θεμιτής διαφημιστικής πρακτικής της διατύπωσης δηλώσεων που ενέχουν υπερβολές ή δηλώσεων οι οποίες δεν αναμένεται να εκληφθούν, ως έχουν, στην κυριολεξία τους.
4. Εμπορικές πρακτικές, είναι αθέμιτες, ιδίως όταν είναι παραπλανητικές, όπως καθορίζεται στο άρθρο 14, 15, 16 και επιθετικές όπως καθορίζεται στο άρθρο 17 και 18.

### Άρθρο 14 Παραπλανητικές πράξεις

1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν περιλαμβάνει εσφαλμένες πληροφορίες και είναι συνεπώς αναληθής ή, όταν, με οποιονδήποτε τρόπο, συμπεριλαμβανομένης της συνολικής παρουσίασης της, εξαπατά ή ενδέχεται να εξαπατήσει το μέσο καταναλωτή, ακόμα και εάν οι πληροφορίες είναι, αντικειμενικά, ορθές όσον αφορά ένα ή περισσότερα από τα στοιχεία τα οποία παρατίθενται κατωτέρω και, ούτως ή άλλως, τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία, διαφορετικά, δεν θα ελάμβανε:

- α) η ύπαρξη ή η φύση του προϊόντος
- β) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος όπως είναι η διαθεσιμότητα, τα οφέλη, οι κίνδυνοι, η εκτέλεση, η σύνθεση, τα συνοδευτικά εξαρτήματα, η μετά την πώληση υποστήριξη προς τον καταναλωτή και η αντιμετώπιση των παραπόνων, η μέθοδος και η ημερομηνία κατασκευής ή παροχής, η παράδοση, η καταλληλότητα, η χρήση, η ποσότητα, οι προδιαγραφές, η γεωγραφική ή εμπορική προέλευση ή τα αναμενόμενα από τη χρήση του προϊόντος αποτελέσματα, ή τα αποτελέσματα και τα ουσιαστικά χαρακτηριστικά των δοκιμών ή ελέγχων του προϊόντος·
- γ) η έκταση των δεσμεύσεων του προμηθευτή, τα κίνητρα για την εμπορική πρακτική και η φύση της διαδικασίας πωλήσεων, κάθε δήλωση ή σύμβολο που αφορά άμεση ή έμμεση χορηγία ή έγκριση του προμηθευτή ή του προϊόντος·
- δ) η τιμή ή ο τρόπος υπολογισμού της ή η ύπαρξη ειδικής πλεονεκτικής τιμής·
- ε) η ανάγκη υπηρεσιών, ανταλλακτικού, αντικατάστασης ή επισκευής·
- στ) η φύση, τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα και τα δικαιώματα του προμηθευτή ή του πράκτορα του, όπως είναι η ταυτότητα και τα περιουσιακά στοιχεία του, τα προσόντα του, η ιδιότητα, η έγκριση, η εταιρική σχέση, η σύνδεση και η κυριότητα δικαιωμάτων βιομηχανικής, εμπορικής ή πνευματικής ιδιοκτησίας ή τα βραβεία και οι διακρίσεις του

ζ) τα δικαιώματα του καταναλωτή, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος αντικατάστασης ή επιστροφής κατά την οδηγία 1999/44/ΕΚ, σχετικά με ορισμένες πτυχές της πώλησης και των εγγυήσεων καταναλωτικών αγαθών, ή των κινδύνων που μπορεί να αντιμετωπίσει ο καταναλωτής.

2. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επίσης παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, οδηγεί ή ενδέχεται να οδηγήσει το μέσο καταναλωτή να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε, και η πρακτική περιλαμβάνει:

α) κάθε προσπάθεια προώθησης προϊόντος (μάρκετινγκ), συμπεριλαμβανομένης της συγκριτικής διαφήμισης, που δημιουργεί σύγχυση με προϊόντα, εμπορικά σήματα, εμπορικές επωνυμίες και άλλα διακριτικά γνωρίσματα ενός ανταγωνιστή-

β) μη συμμόρφωση του προμηθευτή προς τις δεσμεύσεις που περιέχουν κώδικες συμπεριφοράς με τους οποίους ανέλαβε να δεσμευτεί, όταν η δεσμευση δεν είναι προγραμματική αλλά είναι ρητή και μπορεί να εξακριβωθεί, και ο προμηθευτής αναφέρει σε μια εμπορική πρακτική ότι δεσμεύεται από τον κώδικα.

#### Άρθρο 15 Παραπλανητικές παραλείψεις

1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται παραπλανητική όταν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, καθώς και των περιορισμών του συγκεκριμένου μέσου επικοινωνίας, παραλείπει ουσιώδεις πληροφορίες που χρειάζεται ο μέσος καταναλωτής, ανάλογα με το συγκεκριμένο πλαίσιο, για να λάβει τεκμηριωμένη απόφαση συναλλαγής, και ως εκ τούτου τον οδηγεί ή ενδέχεται να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής την οποία διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.

2. Παραπλανητική παράλειψη τεκμαίρεται και όταν ο προμηθευτής αποκρύπτει ουσιώδεις πληροφορίες ή τις παρέχει κατά τρόπο ασαφή, ακατάληπτο, διφορούμενο ή εκτός χρόνου κατά τα αναφερόμενα στην παράγραφο 1, ή όταν δεν προσδιορίζει την εμπορική επιδίωξη της εμπορικής πρακτικής, εφόσον αυτή δεν είναι ήδη προφανής από το συγκεκριμένο πλαίσιο και όταν, και στις δύο περιπτώσεις, τούτο έχει ή ενδέχεται να έχει ως αποτέλεσμα να λάβει ο μέσος καταναλωτής απόφαση για συναλλαγή την οποία, διαφορετικά, δεν θα είχε λάβει.

3. Όταν το μέσο που χρησιμοποιείται για την ανακοίνωση της εμπορικής πρακτικής επιβάλλει περιορισμούς τόπου ή χρόνου, οι περιορισμοί αυτοί καθώς και τα μέτρα που λαμβάνει ο προμηθευτής για να καταστήσει την πληροφορία προσίτη στους καταναλωτές με άλλο τρόπο, λαμβάνονται υπόψη προκειμένου να καθοριστεί αν η πληροφορία έχει παραλειφθεί.

4. Στην περίπτωση της πρόσκλησης για αγορά, θεωρούνται ουσιώδεις οι ακόλουθες πληροφορίες, εάν δεν είναι ήδη προφανείς από το συγκεκριμένο πλαίσιο:

- α) τα κύρια χαρακτηριστικά του προϊόντος, στο βαθμό που ενδείκνυνται σε σχέση με το μέσο και το προϊόν
- β) η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του προμηθευτή, όπως η εμπορική επωνυμία του και όπου ενδείκνυται, η γεωγραφική διεύθυνση και η ταυτότητα του προμηθευτή για λογαριασμό του οποίου ενεργεί
- γ) η τιμή, συμπεριλαμβανομένων των φόρων, ή αν, λόγω της φύσεως του προϊόντος, η τιμή δεν μπορεί ευλόγως να καθοριστεί εκ των προτέρων, ο τρόπος με τον οποίο υπολογίζεται η τιμή, και, όπου ενδείκνυται, όλες οι πρόσθετες επιβαρύνσεις αποστολής, παράδοσης ή ταχυδρομείου ή, όταν αυτές οι επιβαρύνσεις ευλόγως δεν μπορούν να υπολογιστούν εκ των προτέρων, το γεγονός ότι μπορεί να απαιτηθούν τέτοιες πρόσθετες επιβαρύνσεις-
- δ) οι ρυθμίσεις για την πληρωμή, παράδοση, εκτέλεση και αντιμετώπιση παραπόνων, εφόσον αποκλίνουν από τις απαιτήσεις επαγγελματικής ευσυνειδησίας-
- ε) για προϊόντα και συναλλαγές όπου υφίσταται δικαίωμα υπαναχώρησης ή ακύρωσης, η ύπαρξη αυτού του δικαιώματος.
- στ) Οι απαιτήσεις παροχής πληροφοριών που θεσπίζονται από το κοινοτικό δίκαιο, σχετικά με την εμπορική επικοινωνία, συμπεριλαμβανομένης της διαφήμισης ή του μάρκετινγκ, θεωρούνται ουσιώδεις.

#### Άρθρο 16

1. Απαγορεύονται ως παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές οι συνιστάμενες ιδίως σε

- 1. Ισχυρισμό ότι πρόκειται για συμβαλλόμενο σε κώδικα συμπεριφοράς, ενώ ο προμηθευτής δεν είναι συμβαλλόμενος.
- 2. Χρησιμοποίηση σήματος ή αντίστοιχου διακριτικού χωρίς την αντίστοιχη άδεια.
- 3. Ισχυρισμό ότι ένας κώδικας συμπεριφοράς έχει την έγκριση δημόσιου ή άλλου φορέα, ενώ δεν την έχει.
- 4. Ισχυρισμό ότι ο προμηθευτής (συμπεριλαμβανομένων των εμπορικών πρακτικών του) ή ένα προϊόν έχει την έγκριση, την επικύρωση ή την άδεια δημόσιου ή ιδιωτικού φορέα ενώ δεν την έχει, ή παρόμοιος ισχυρισμός ο οποίος δεν ανταποκρίνεται στους όρους της έγκρισης, της επικύρωσης ή της άδειας.
- 5. Πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε μια καθορισμένη τιμή, χωρίς να γίνεται γνωστή η ύπαρξη των οποιωνδήποτε εύλογων λόγων μπορεί να έχει ο προμηθευτής να πιστεύει ότι δεν θα μπορέσει να προμηθεύσει ή να αναθέσει σε άλλο προμηθευτή να προμηθεύσει τα προϊόντα *αυτά* ή ισοδύναμα τους στην τιμή αυτή μέσα σε εύλογο διάστημα και σε εύλογες ποσότητες, λαμβανομένου υπόψη του προϊόντος της κλίμακας διαφήμισης του προϊόντος και της τιμής που προσφέρεται (διαφήμιση «δώλωμα»).
- 6. Πρόσκληση για αγορά προϊόντων σε καθορισμένη τιμή και στη συνέχεια: α) άρνηση επίδειξης του διαφημιζόμενου προϊόντος στους καταναλωτές, β) άρνηση λήψης παραγγελιών για το προϊόν ή παράδοση τους σε εύλογο χρόνο, γ) επίδειξη ενός ελαττωματικού δείγματος του, με πρόθεση προώθησης ενός άλλου προϊόντος («δώλωμα και μεταστροφή»).
- 7. Ψευδή δήλωση ότι το προϊόν θα είναι διαθέσιμο για πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, ή ότι θα διατίθεται μόνο υπό ειδικούς όρους επί πολύ περιορισμένο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να προκληθεί η λήψη άμεσης απόφασης και να στερηθεί από τους καταναλωτές η δυνατότητα ή ο χρόνος να προβούν σε τεκμηριωμένη επιλογή.
- 8. Ανάληψη της υποχρέωσης παροχής υπηρεσιών υποστήριξης μετά την πώληση σε καταναλωτές με τους οποίους ο προμηθευτής είχε επικοινωνήσει πριν από τη συναλλαγή σε γλώσσα που δεν είναι επίσημη γλώσσα του κράτους μέλους στο οποίο βρίσκεται ο προμηθευτής και στη συνέχεια διάθεση *αυτής* της υπηρεσίας μόνο σε άλλη γλώσσα, χωρίς αυτό να έχει καταστεί γνωστό στον καταναλωτή πριν να δεσμευθεί για τη συναλλαγή.
- 9. Δήλωση ή με άλλο τρόπο δημιουργία της εντύπωσης ότι ένα προϊόν μπορεί να πωλείται νόμιμα ενώ δεν μπορεί.
- 10. Παρουσίαση των δικαιωμάτων που παρέχει ο νόμος στον καταναλωτή ως ειδικό χαρακτηριστικό της προσφοράς του προμηθευτή.

11. Χρήση ανακοινώσεων στα μέσα, για την προώθηση ενός προϊόντος, πληρωμένων από τον προμηθευτή, χωρίς αυτό να γίνεται σαφές από το περιεχόμενο της ανακοίνωσης ή από εικόνα ή ήχο σαφώς αναγνωρίσιμα από τον καταναλωτή (κεκαλυμμένη διαφήμιση), με την επιφύλαξη της οδηγίας 89/552/ΕΟΚ, όπως ισχύει.
12. Διατύπωση ουσιαστών ανακριβούς ισχυρισμού όσον αφορά τη φύση ή την έκταση του κινδύνου για την προσωπική ασφάλεια του καταναλωτή ή της οικογένειας του αν ο καταναλωτής δεν αγοράσει το προϊόν.
13. Προώθηση παρόμοιου προϊόντος με εκείνο που προσφέρει συγκεκριμένους κατασκευαστές, με τέτοιο τρόπο ώστε να παραπλανάται σκόπιμος ο καταναλωτής ότι έχει κατασκευασθεί από τον συγκεκριμένο κατασκευαστή, ακόμα και όταν δεν συμβαίνει αυτό.
14. Δημιουργία, λειτουργία ή προώθηση ενός πυραμιδωτού συστήματος πωλήσεων, όπου ο καταναλωτής θεωρεί ότι έχει την ευκαιρία να έχει όφελος περισσότερο με την εισαγωγή άλλων καταναλωτών στο σύστημα παρά με την πώληση ή την κατανάλωση των προϊόντων.
15. Ισχυρισμό ότι ο προμηθευτής πρόκειται να σταματήσει τη δραστηριότητα του ή να μετακομίσει, ενώ αυτό δεν ισχύει.
16. Ισχυρισμό ότι τα προϊόντα μπορούν να διευκολύνουν το κέρδος σε τυχερά παιχνίδια.
17. Αναληθή ισχυρισμό ότι προϊόν είναι σε θέση να θεραπεύει ασθένεια, δυσλειτουργίες ή δυσμορφίες.
18. Διάδοση ουσιαστών ανακριβών πληροφοριών σχετικά με τις συνθήκες της αγοράς ή τη δυνατότητα εύρεσης του προϊόντος, προκειμένου να παροτρυνθεί ο καταναλωτής να αποκτήσει το προϊόν υπό όρους λιγότερο ευνοϊκούς από ό,τι στις κανονικές συνθήκες της αγοράς.
19. Ισχυρισμό σε μία εμπορική πρακτική διεξαγωγής διαγωνισμού ή καταβολής επάθλων χωρίς τη χορήγηση των περιγραφόμενων επάθλων ή του ισοδυνάμου τους.
20. Περιγραφή του προϊόντος ως «δωρεάν», «χωρίς επιβάρυνση» ή αντίστοιχη διατύπωση αν ο καταναλωτής οφείλει να καταβάλει άλλη πληρωμή πλην του αναπόφευκτου κόστους για την απάντηση στην εμπορική πρακτική ή για την παραλαβή ή την παράδοση του αντικειμένου.
21. Προσθήκη στο υλικό μάρκετινγκ τιμολογίου ή αντίστοιχου εγγράφου με το οποίο ζητείται πληρωμή και το οποίο παρέχει στον καταναλωτή την εντύπωση ότι έχει ήδη παραγγείλει το προϊόν, ενώ αυτό δεν ισχύει.
22. Ψευδή ισχυρισμό ή δημιουργία της εντύπωσης ότι ο προμηθευτής δεν ενεργεί για σκοπούς που συνδέονται με την εμπορική δραστηριότητα του, την επιχείρηση, την τέχνη ή το επήδευμα του, ή υποδυόμενος ψευδώς τον καταναλωτή.
23. Δημιουργία της ψευδούς εντύπωσης ότι οι υπηρεσίες μετά την πώληση του προϊόντος διατίθενται σε κράτος μέλος άλλο από αυτό στο οποίο πωλείται το προϊόν.

#### **Άρθρο 17 Επιθετικές Εμπορικές Πρακτικές**

1. Μια εμπορική πρακτική θεωρείται επιθετική εάν, στο πραγματικό της πλαίσιο, λαμβανομένων υπόψη όλων των χαρακτηριστικών της και των περιστάσεων, χρησιμοποιεί παρενόχληση, καταναγκασμό, συμπεριλαμβανομένης και της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρηση επιρροής και, ως εκ τούτου, παρεμποδίζει σημαντικά ή ενδέχεται να παρεμποδίσει σημαντικά την ελευθερία επιλογής ή συμπεριφοράς του μέσου καταναλωτή ως προς το προϊόν, με αποτέλεσμα να τον οδηγεί ή να είναι πιθανόν να τον οδηγήσει να λάβει απόφαση συναλλαγής που διαφορετικά δεν θα ελάμβανε.
2. Για να κριθεί εάν μια εμπορική πρακτική κάνει χρήση παρενόχλησης, καταναγκασμού, συμπεριλαμβανομένης της άσκησης σωματικής βίας, ή κατάχρησης επιρροής, λαμβάνονται υπόψη όλα τα στοιχεία της και κυρίως :
  - α) η χρονική στιγμή, ο τόπος, η φύση ή η επιμονή-
  - β) η χρήση απειλητικών ή προσβλητικών εκφράσεων ή συμπεριφοράς-
  - γ) η εκμετάλλευση, από τον προμηθευτή, κάθε συγκεκριμένης ατυχίας ή περίπτωσης, την οποία γνωρίζει και η οποία είναι τόσο σοβαρή ώστε να διαταράσσει την κρίση του καταναλωτή, προκειμένου να επηρεάσει την απόφαση του όσον αφορά το προϊόν-
  - δ) κάθε επαχθές ή δυσανάλογο μη συμβατικό εμπόδιο που επιβάλλει ο προμηθευτής σε περίπτωση που ο καταναλωτής επιθυμεί να ασκήσει τα δικαιώματά του στο πλαίσιο της σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων λύσης της σύμβασης ή μετάβασης σε άλλο προϊόν ή σε άλλον προμηθευτή-
  - ε) κάθε απειλή για λήψη μέτρου που δεν μπορεί να ληφθεί νομίμως.

#### **Άρθρο 18**

Απαγορεύονται ως επιθετικές εμπορικές πρακτικές οι συνιστάμενες ιδίως σε

1. Δημιουργία της εντύπωσης ότι ο καταναλωτής δεν μπορεί να εγκαταλείψει το χώρο έως ότου συναφθεί η σύμβαση.
2. Προσωπικές επισκέψεις στο σπίτι του καταναλωτή κατά τις οποίες αγνοείται το αίτημα του καταναλωτή για αποχώρηση ή μη επάνοδο, εκτός από περιστάσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται για να επιβληθεί η εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης.
3. Συνεχής και ανεπιθύμητη άγρα πελατών σε δημόσιους χώρους, μέσω τηλεφώνου, φαξ ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων μέσων εξ αποστάσεως, εκτός από περιστάσεις και στο βαθμό που αυτό δικαιολογείται για να επιβληθεί εκπλήρωση συμβατικής υποχρέωσης με την επιφύλαξη του άρθρου 10 της οδηγίας 9 7/7/ΕΚ και των οδηγιών 95/46/ΕΚ και 2002/58/ΕΚ.
4. Απαίτηση από τον καταναλωτή που επιθυμεί να προβάλει απαίτηση δύναμει ασφαλιστήριου συμβολαίου να προσκομίσει έγγραφα που δεν θα μπορούσαν εύλογα να θεωρηθούν συναφή για την απόδειξη της αξίωσης ή συστηματική αποφυγή απάντησης στη σχετική αλληλογραφία, έτσι ώστε να αποθαρρυνθεί ο καταναλωτής από την άσκηση των συμβατικών του δικαιωμάτων.
5. Ένταξη σε διαφήμιση άμεσης πιεστικής πρόσκλησης προς τα παιδιά να αγοράσουν ή να πείσουν τους γονείς τους ή άλλα ενήλικα άτομα να τους αγοράσουν διαφημιζόμενα προϊόντα, με την επιφύλαξη του άρθρου 16 της οδηγίας 89/552/ΕΟΚ σχετικά με τις τηλεοπτικές μεταδόσεις.
6. Απαίτηση άμεσης ή μεταγενέστερης πληρωμής ή επιστροφής ή φύλαξης για προϊόντα που έχει προμηθεύσει ο προμηθευτής αλλά δεν έχουν παραγγελθεί από τον καταναλωτή, εκτός αν το προϊόν αποτελεί υποκατάστατο που παρέχεται σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 3 της οδηγίας 97/7/ΕΚ (παροχή μη παραγγελθέντων).
7. Ρητή ενημέρωση του καταναλωτή ότι αν δεν αγοράσει το προϊόν ή την υπηρεσία τίθεται σε κίνδυνο το επάγγελμα ή η ζωή του προμηθευτή.

8. Δημιουργία της ψευδούς εντύπωσης ότι ο καταναλωτής έχει ήδη κερδίσει, πρόκειται να κερδίσει, ή αν προβεί σε συγκεκριμένη ενέργεια, θα κερδίσει έπαθλο ή θα αποκομίσει άλλο αντίστοιχο όφελος, ενώ στην πραγματικότητα δεν υφίσταται έπαθλο ή άλλο αντίστοιχο όφελος ή η δυνατότητα διεκδίκησης του επάθλου ή άλλου οφέλους προϋποθέτει την καταβολή χρημάτων από τον καταναλωτή ή συνεπάγεται δαπάνη.

#### Άρθρο 19

- Σε περίπτωση παράβασης διατάξεων των άρθρων 13 έως και 18, ο μεμονωμένος καταναλωτής μπορεί να ζητήσει άρση της προσβολής και παράλειψη της στο μέλλον, καθώς και αποζημίωση.

- Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων των άρθρων 13 έως και 18, το Δικαστήριο μπορεί να διατάξει, κατόπιν αιτήσεως του διαδίκου, τη δημοσίευση της απόφασης, που διατάσσει την παύση της αθέμιτης εμπορικής πρακτικής, εν όλω ή εν μέρει και να απαιτήσει επιπλέον και τη δημοσίευση επανορθωτικής δήλωσης εκ μέρους του παραβάτη.

- Σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων των άρθρων 13 έως και 18, το Δικαστήριο δύναται να ζητήσει αποδεικτικά στοιχεία σχετικά με την ακρίβεια των πραγματικών ισχυρισμών που αναφέρονται σε μια εμπορική πρακτική, εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο, εν όψει των δεδομένων της συγκεκριμένης περίπτωσης και λαμβάνοντας υπόψη τα έννομα συμφέροντα όλων των διαδίκων. Εφόσον τα στοιχεία αυτά δεν προσκομιστούν ή θεωρηθούν ανεπαρκή, το Δικαστήριο μπορεί να θεωρήσει ανακριβείς τους πραγματικούς ισχυρισμούς του προμηθευτή.
- Ο έλεγχος των αθέμιτων εμπορικών πρακτικών των άρθρων 13 έως και 18, μπορεί να γίνει και από ιδιοκτήτες κωδίκων συμπεριφοράς, εφόσον οι διαδικασίες ενώπιον των φορέων αυτών, προβλέπονται επιπροσθέτως της δικαστικής και της διοικητικής διαδικασίας. Η προσφυγή σε παρόμοιους φορείς δεν σημαίνει παραίτηση από το δικαίωμα δικαστικής ή διοικητικής προσφυγής.

### ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ - ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

#### Άρθρο 20 - Ενώσεις καταναλωτών - Συλλογικά μέσα προστασίας

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

2. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να οργανώνονται και σε ενώσεις καταναλωτών δεύτερου βαθμού. Για την συγκρότηση ενώσεως καταναλωτών σε δεύτερο βαθμό απαιτείται συμμετοχή τριών τουλάχιστον ενώσεων καταναλωτών του πρώτου. Περαιτέρω οργάνωση των ενώσεων καταναλωτών δεν αποκλείεται, εφαρμοζόμενων αναλογικά των διατάξεων για τις ενώσεις καταναλωτών δεύτερου βαθμού.

3. Μέλη της ένωσης καταναλωτών είναι μόνο φυσικά πρόσωπα. Μέλη ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού είναι μόνο ενώσεις καταναλωτών του πρώτου βαθμού. Για να συσταθεί ένωση καταναλωτών πρώτου βαθμού χρειάζονται εκατό τουλάχιστον ενεργά μέλη. Σε δήμους με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδων κατοίκων αρκούν είκοσι ενεργά μέλη. Ενώσεις καταναλωτών μπορούν να ιδρύουν γραφεία και σε άλλες περιοχές, πλην της έδρας τους. Κανείς δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να συμμετέχουν μόνο σε μία ένωση καταναλωτών δεύτερου βαθμού.

4. Οι ενώσεις καταναλωτών αποκτούν νομική προσωπικότητα με την εγγραφή τους στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών. Εγγραφή στο βιβλίο σωματείων δεν απαιτείται, οι διατάξεις όμως που το διέπουν εφαρμόζονται αναλόγως για το μητρώο ενώσεων καταναλωτών.

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

6. Πόροι των ενώσεων καταναλωτών είναι αποκλειστικά:

- α) Τα δικαιώματα εγγραφής, οι συνδρομές και οι εθελοντικές εισφορές των μελών.
- β) Τα εισοδήματα από την αξιοποίηση της περιουσίας τους.
- γ) Δωρεές, κληρονομίες, κληροδοσίες, καθώς και εισπράξεις από διάθεση εντύπων και δημοσίων εκδηλώσεων.
- δ) κρατική επιχορήγηση ή επιχορήγηση από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και
- ε) επιχορήγηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διεθνών οργανισμών και διεθνών ενώσεων καταναλωτών.
- στ) ποσοστό 35% επί των εκ της παρ. 18 του παρόντος, επιδικαζόμενων ποσών.

7. Αιτήσεις επιχορήγησης ενώσεων καταναλωτών όλων των βαθμών υποβάλλονται στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Την αίτηση επί ποινή απόρριψης συνοδεύουν προϋπολογισμός λειτουργικών εξόδων και δράσεων της για το επόμενο έτος, καθώς και αναλυτικός απολογισμός του προηγούμενου έτους. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή αξιολογεί και επιχορηγεί στο μέτρο των δυνατοτήτων της τις προτεινόμενες δράσεις.

Αιτήσεις επιχορήγησης ενώσεων καταναλωτών όλων των βαθμών, προς οιονδήποτε άλλο φορέα, διαβιβάζονται μέσω της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, στον φορέα προς τον οποίο απευθύνονται.

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

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

Λοιπά φυσικά πρόσωπα που απασχολούνται σε εμπορικές εταιρείες δεν επιτρέπεται να χρηματοδοτούν ενώσεις καταναλωτών με ποσό πέραν των 1.000 ευρώ ανά έτος.

Απαγορεύεται στις ενώσεις καταναλωτών οποιαδήποτε άμεση ή έμμεση διαφήμιση επιχειρήσεων.

9. Στο Υπουργείο Ανάπτυξης τηρείται μητρώο ενώσεων καταναλωτών όλων των βαθμών όλης της χώρας. Το μητρώο είναι δημόσιο βιβλίο. Καθένας μπορεί να το συμβουλευτεί και να ζητήσει αντίγραφο ή πιστοποιητικό οποιασδήποτε εγγραφής του. Ο αριθμός μητρώου ενώσεων καταναλωτών εγγράφεται υποχρεωτικά στα έντυπα, στη σφραγίδα και στα έγγραφα των ενώσεων καταναλωτών.

10. Συστήνεται τριμελής επιτροπή, αποτελούμενη από έναν εκπρόσωπο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή ως πρόεδρο, ένα μέλος του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή (ΕΣΑΚ) από τους εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών και ένα μέλος του ΕΣΑΚ από τους εκπροσώπους των φορέων της Αγοράς που εκλέγονται προς τούτο κατά την πρώτη συνεδρίαση του ΕΣΑΚ κάθε έτους. Η θητεία των μελών είναι διετής και τα μέλη δεν είναι επανεκλέξιμα για την αμέσως επόμενη διετία. Έργο της επιτροπής είναι η πιστοποίηση πραγματικής λειτουργίας των ενώσεων καταναλωτών και τήρησης των οριζόμενων στην παρ. 8 του παρόντος. Ενώσεις καταναλωτών κατά την έννοια του παρόντος νόμου νοούνται οι πιστοποιημένες ενώσεις.

Η πιστοποίηση ανακαλείται σε περίπτωση που ενώσεις καταναλωτών και των δύο βαθμών δεν παρουσιάζουν καμία δράση για δύο συνεχή έτη ή δεν συμμορφώνονται με τα οριζόμενα στην παρ. 8 του παρόντος.

Οι αδρανείς αυτές ενώσεις καταναλωτών δεν δικαιούνται κρατικής επιχορήγησης ή επιχορήγησης από Ο.Τ.Α. α' και β' βαθμού.

11. Οι διατάξεις του άρθρου 11 του ν. 1264/1982, όπως ισχύει, και των παρ. 2 - 5 του άρθρ. 6 του Ν.Δ. 4361/1964 εφαρμόζονται αναλογικά για τις αρχαιρείσεις των ενώσεων καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού.

12. Κάθε ένωση καταναλωτών έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει πληροφορίες για θέματα που ανάγονται στα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού από τις δημόσιες υπηρεσίες, τους δημόσιους οργανισμούς, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τις επιχειρήσεις γενικού οικονομικού συμφέροντος και τις ανεξάρτητες επιτροπές που λειτουργούν στο πλαίσιο της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης.

13. Κάθε ένωση καταναλωτών νομιμοποιείται να ζητεί για τα δικαιώματα των μελών της ως καταναλωτών έννομη προστασία, δικαστικώς ή διοικητικώς, οποιασδήποτε μορφής. Ιδίως νομιμοποιείται να ασκεί αγωγή, αίτηση ασφαλιστικών μέτρων, αίτηση ακύρωσης ή προσφυγή κατά διοικητικών πράξεων και παράσταση πολιτικής αγωγής. Κάθε ένωση καταναλωτών δικαιούται να παρεμβαίνει προσθέτως σε εκκρεμείς δίκες μελών της για την υποστήριξη των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτών.

14. Ένωση καταναλωτών που έχει τουλάχιστον πεντακόσια ενεργά μέλη και έχει εγγραφεί στο μητρώο ενώσεων καταναλωτών πριν από ένα τουλάχιστον έτος μπορεί να ασκεί κάθε είδους αγωγή για την προστασία των γενικότερων συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού (συλλογική αγωγή).

Ιδίως μπορεί να ζητήσει:

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

- i. των διατάξεων του παρόντος νόμου σχετικά με
  - τους γενικούς όρους των συναλλαγών (άρθρο 2),
  - τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος (άρθρο 3),
  - την εμπορία από απόσταση αγαθών και υπηρεσιών (άρθρο 4),
  - την εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (άρθρο 5)
  - την πώληση καταναλωτικών αγαθών και εγγυήσεις (άρθρο 6),
  - την ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα (άρθρο 7),
  - την υγεία και ασφάλεια των καταναλωτών (άρθρο 8),
  - την ψυχική υγεία των ανηλίκων (άρθρο 9)
  - την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες (άρθρο 10)
  - τις συμβάσεις με μονάδες αδυνατίσματος και επιχειρήσεις γυμναστηρίων (άρθρο 11)
  - τη διαφήμιση (άρθρο 12) και
  - τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές (άρθρα 13 έως 19).
- ii. καθώς και των διατάξεων σχετικά με
  - την καταναλωτική πίστη (ΚΥΑ Φ1-983/91, ΦΕΚ Β' 172, όπως ισχύει),
  - τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις (Π.Δ. 339/96, όπως ισχύει, ΦΕΚ 225, Α'),
  - τη διαφήμιση των φαρμάκων που προορίζονται για ανθρώπους (ΚΥΑ Υ6α/776/23.6.1993, ΦΕΚ 536/Β'/20.7.1993),
  - τη χρονομεριστική μίσθωση (Π.Δ. 182/99, όπως ισχύει, ΦΕΚ 171 Α'),
  - την ευθύνη του πωλητή για πραγματικά ελαττώματα και έλλειψη συνολολογημένων ιδιοτήτων (κεφάλαιο Α', άρθρα 1-4 του ν. 3043/2002, ΦΕΚ 192 Α'), και
  - το ηλεκτρονικό εμπόριο (Π.Δ. 131/2003, ΦΕΚ Α' 116).
  - την άσκηση ραδιοηλεκτρονικών δραστηριοτήτων (Ν. 2328/1995, Π.Δ. 100/2000).

Όταν η ως άνω παράνομη συμπεριφορά εκδηλώνεται μετά από σύσταση ή υπόδειξη ενώσεων των προμηθευτών ή εφόσον οι ενώσεις των προμηθευτών προβαίνουν στην ως άνω συμπεριφορά, τότε μπορεί να ζητηθεί και από αυτές η παύση της. Μπορούν επίσης να ζητήσουν τη δέσμευση, την απόσυρση ή την καταστροφή ελαττωματικών προϊόντων επικίνδυνων για την ασφάλεια ή την υγεία του κοινού, καθώς και τη λήψη μέτρων, όπως είναι η κατάλληλη δημοσίευση του συνόλου ή μέρους της απόφασης, ή/και η δημοσίευση επανορθωτικής δήλωσης, ώστε να εκλείψουν τα συνεχιζόμενα αποτελέσματα της παράβασης».

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

γ) Τη λήψη ασφαλιστικών μέτρων για την εξασφάλιση των απαιτήσεών τους για παράλειψη ή χρηματική ικανοποίηση μέχρι την έκδοση εκτελεστής απόφασης. Σε περίπτωση ελαττωματικών προϊόντων επικίνδυνων για την ασφάλεια ή την υγεία του κοινού, μπορεί να διαταχθεί ως ασφαλιστικό μέτρο η δέσμευση των προϊόντων.

15. Συλλογική αγωγή κατά τις διατάξεις της προηγούμενης παραγράφου μπορούν να ασκήσουν από κοινού περισσότερες ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού, ακόμη και αν καθεμιά από αυτές έχει μικρότερο αριθμό ενεργών μελών από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο, αρκεί τα ενεργά μέλη όλων αθροιστικά των ενώσεων να υπερβαίνουν το όριο αυτό. Συλλογική αγωγή μπορούν επίσης να ασκήσουν και περισσότερες ενώσεις καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού, από κοινού, ακόμα κι αν η ένωση πρώτου βαθμού έχει μικρότερο αριθμό ενεργών μελών από το προβλεπόμενο κατώτατο όριο της παρ.14 του παρόντος άρθρου. Η συλλογική αγωγή ασκείται με απόφαση του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης καταναλωτών. Ενεργά μέλη λογίζονται όσα έχουν εκπληρώσει τις ταμειακές τους υποχρεώσεις. Ο αριθμός αποδεικνύεται με κοινή υπεύθυνη δήλωση των μελών του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης καταναλωτών. Η συλλογική αγωγή ασκείται σε αποκλειστική προθεσμία έξι μηνών από την τελευταία εκδήλωση της παράνομης συμπεριφοράς που αποτελεί τη βάση της.

16. Αποκλειστική αρμοδιότητα για την εκδίκαση συλλογικής αγωγής έχει το πολυμελές πρωτοδικείο της κατοικίας ή έδρας του εναγομένου. Όταν αντικείμενο της συλλογικής αγωγής είναι ραδιοτηλεοπτική διαφήμιση, αποκλειστικά αρμόδιο είναι το πολυμελές πρωτοδικείο της έδρας του ραδιοφωνικού ή τηλεοπτικού αναλογίου.

17. Συλλογικές αγωγές κατά τις περιπτώσεις α' και β' της παραγράφου 14 αυτού του άρθρου δικάζονται στη συντομότερη δυνατή δικάσιμο κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας. Το δικαστήριο μπορεί να διατάξει την προσωρινή εκτέλεση της απόφασης. Η απόφαση παράγει τα αποτελέσματα της έναντι πάντων, και αν δεν ήταν διάδικοι.

Ο Υπουργός Ανάπτυξης δύναται με απόφαση του να διατάξει την απόλειψη γενικού όρου συναλλαγών που κρίθηκε με αμετάκλητη δικαστική απόφαση ως καταχρηστικός στο πλαίσιο άσκησης συλλογικής αγωγής. Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με την απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης έχουν εφαρμογή οι διατάξεις της παρ. 1 του άρθρου 25 του παρόντος.

18. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης κατά την παράγραφο 14 περ. β αυτού του άρθρου παρέχεται μία μόνο φορά. Το επιδικασθέν ποσό λόγω ηθικής βλάβης διατίθεται για σκοπούς εκπαίδευσης, ενημέρωσης και εν γένει προστασίας του καταναλωτή, μετά από αφαίρεση δικαστικών δαπανών και εξόδων, ως εξής: ποσοστό 35% στην ενάγουσα ένωση καταναλωτών, ποσοστό 35% στις ενώσεις καταναλωτών δεύτερου βαθμού και ποσοστό 30% στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

19. Αν αίτημα χρηματικής ικανοποίησης λόγω ηθικής βλάβης απορριφθεί τελεσίδικα ως προφανώς όλως αβάσιμο, ο εναγόμενος προμηθευτής μπορεί να ζητήσει με αγωγή του αποζημίωση από την ενάγουσα ένωση καταναλωτών και προσωπικά από τα μέλη του διοικητικού συμβουλίου, τα οποία ευθύνονται εις ολόκληρον.

20. Τη συλλογική αγωγή της παραγράφου 14 περ.β του παρόντος μπορούν να ασκούν εναντίον των προμηθευτών και τα εμπορικά και βιομηχανικά, βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, καθώς και οι τριτοβάθμιες συνδικαλιστικές ενώσεις. Οι διατάξεις των παραγράφων 11 έως και 14 εφαρμόζονται αναλόγως.

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

22. Οι ενώσεις καταναλωτών ευθύνονται για την ακρίβεια των πληροφοριών που ανακοινώνουν προς ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού. Σε περίπτωση ανακοίνωσης στοιχείων που προκύπτουν από έρευνες που έχουν πραγματοποιήσει, οφείλουν να θέτουν στην διάθεση του κοινού και κάθε ενδιαφερόμενου, στοιχεία σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής της έρευνας. Τρόπος διεξαγωγής της έρευνας νοείται ιδίως, η μεθοδολογία της δειγματοληψίας, δηλαδή επιτόπιες, τηλεφωνικές ή ηλεκτρονικές συνεντεύξεις, καθώς και τιμοληψίες, ο τόπος και το χρονικό διάστημα διεξαγωγής της έρευνας, τα συγκεκριμένα καταστήματα ή αγαθά τα οποία αφορούν τα στοιχεία που έχουν συλλεχθεί, καθώς και το μέγεθος του δείγματος.

23. Η εκ μέρους ένωσης καταναλωτών ανακοίνωση στο καταναλωτικό κοινό αναληθών πληροφοριών, καθώς και η παράβαση των διατάξεων του παρόντος νόμου, αποτελεί λόγο, α) ανάκλησης της πιστοποίησης της κατά την έννοια της παραγράφου 10 του παρόντος, β) έκπτωσης του διοικητικού της συμβουλίου, γ) διακοπής της χρηματοδότησης της, δ) αποβολής της από το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή (Ε.Σ.Α.Κ.) και από τα συλλογικά όργανα εκπροσώπησης κατά την έννοια του άρθρου 24 του παρόντος νόμου ή/και ε) διαγραφής της από το Μητρώο ενώσεων καταναλωτών. Την ανάκληση της πιστοποίησης, την έκπτωση του διοικητικού συμβουλίου και την αποβολή από το Ε.Σ.Α.Κ. και από τα συλλογικά όργανα εκπροσώπησης, μπορούν να ζητήσουν μέσα σε προθεσμία έξι (6) μηνών από την τελευταία παράβαση ή ανακοίνωση ανακριβούς πληροφορίας, όποιος θίγεται από την παράβαση ή την ανακοίνωση ανακριβούς πληροφορίας, οποιοδήποτε μέλος της ένωσης, οποιαδήποτε ένωση καταναλωτών, ο εισαγγελέας αυτεπαγγέλτως, ο Συνήγορος του Καταναλωτή και ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή. Το Ε.Σ.Α.Κ. αποφαινεται για την αποβολή και την εκπροσώπηση στα συλλογικά όργανα, σύμφωνα με τις οικείες διατάξεις και μόνο για το υπόλοιπο της θητείας και των λοιπών μελών. Η απόφαση του Ε.Σ.Α.Κ. επικυρώνεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης διακόπτεται η χρηματοδότηση ή/και διαγράφεται ένωση καταναλωτών από το Μητρώο Ενώσεων Καταναλωτών που τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης.

Μόνη η διαγραφή ένωσης καταναλωτών συνεπάγεται αυτοδικαία ανάκληση της πιστοποίησης της. Το δικαστήριο, που δικάζει κατά τη διαδικασία της εκούσιας δικαιοδοσίας, αν κάνει δεκτή την αίτηση για έκπτωση του διοικητικού συμβουλίου της ένωσης καταναλωτών, διορίζει με την ίδια απόφαση προσωρινό διοικητικό συμβούλιο. Τα μέλη που εκπίπτουν δεν είναι επανεκλέξιμα για μια τριετία από την έκπτωσή τους. Το Διοικητικό Συμβούλιο δεν εκπίπτει, εάν οι αναληθείς πληροφορίες ή ο τρόπος μετάδοσης τους είναι μικρής σημασίας ή αν η αναλήθεια δεν οφείλεται σε δόλο ή βαριά αμέλεια των μελών του.

24. Το δικαστήριο μπορεί να διατάξει τη διάλυση ένωσης καταναλωτών αν αυτή άσκησε κατ' επανάληψη αγωγές χρηματικής ικανοποίησης για ηθική βλάβη που απορρίφθηκαν τελεσίδικα ως προφανώς όλως αβάσιμες, εφόσον οι αγωγές αυτές ασκήθηκαν με δόλο ή από βαριά αμέλεια. Στην περίπτωση αυτήν, τη διάλυση ζητούν, μέσα σε αποκλειστική προθεσμία ενός έτους από την τελεσιδικία της τελευταίας απορριπτικής απόφασης, ο προμηθευτής που υπήρξε εναγόμενος σε δίκη στην οποία εκδόθηκε τέτοια απορριπτική απόφαση ή ο εισαγγελέας αυτεπαγγέλτως.

#### **Άρθρο 21 - Φιλικός διακανονισμός καταναλωτικών διαφορών**

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

2. Οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών, υπάγονται στην Ανεξάρτητη Αρχή «Συνήγορος του Καταναλωτή».

3. Ο πρόεδρος και τα μέλη των επιτροπών αυτών καθώς και οι αναπληρωτές τους διορίζονται με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή.

4. Οι επιτροπές είναι τριμελείς και αποτελούνται από:

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

β) Έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου, που υποδεικνύεται, με τον αναπληρωτή του, από το διοικητικό συμβούλιο του επιμελητηρίου. Στους νομούς, όπου υπάρχουν βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, το διοικητικό τους συμβούλιο ορίζει επίσης έναν εκπρόσωπο με τον αναπληρωτή του. Στη σύνθεση της επιτροπής μετέχει ο εκπρόσωπος του επιμελητηρίου που είναι υλικά αρμόδιο για τον προμηθευτή. Όπου είναι εφικτό, κάθε επιμελητήριο ορίζει ανά έναν εκπρόσωπο κάθε κλάδου της αγοράς με τον αναπληρωτή του, ώστε αυτός να μετέχει στη συγκρότηση της επιτροπής όταν κρίνεται διαφορά που ανάγεται στη δραστηριότητα μέλους του στον αντίστοιχο κλάδο της αγοράς και

γ) Έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών, που υποδεικνύεται, με τον αναπληρωτή του, από τα διοικητικά συμβούλια των ενώσεων. Όπου τέτοιες ενώσεις δεν υπάρχουν, στην επιτροπή συμμετέχει ως τρίτο μέλος εκπρόσωπος δευτεροβάθμιας ένωσης καταναλωτών, άλλως εκπρόσωπος του τοπικού εργατικού κέντρου, που ορίζεται, με τον αναπληρωτή του, από τη διοίκηση του κέντρου. Ο γραμματέας της επιτροπής ορίζεται, με τον αναπληρωτή του, από το νομάρχη, μεταξύ των υπαλλήλων της υπηρεσίας εμπορίου της νομαρχίας.

5. Η γραμματειακή υποστήριξη των επιτροπών αυτών παρέχεται από υπαλλήλους των οικείων νομαρχιακών αυτοδιοικήσεων. Ο γραμματέας της επιτροπής και ο αναπληρωτής του υποδεικνύονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή από τον οικείο νομάρχη.

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

7. Με απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης καθορίζεται η αμοιβή του προέδρου, των μελών και των γραμματέων των επιτροπών φιλικού διακανονισμού. Η σχετική δαπάνη εγγράφεται και βαρύνει τον προϋπολογισμό της Ανεξάρτητης Αρχής «Συνήγορος του Καταναλωτή».

8. Η θητεία των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού ορίζεται διετής και μπορεί να ανανεώνεται απεριόριστα.

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

10. Οι υποθέσεις εισάγονται στην επιτροπή ύστερα από αίτηση του καταναλωτή ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών καθώς και ύστερα από παραπομπή υποθέσεων από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Οι υποθέσεις συζητούνται κατά τη σειρά που ορίζει ο πρόεδρος μέσα σε δεκαπέντε (15) το πολύ ημέρες από την υποβολή της αίτησης και ύστερα από πρόσκληση των ενδιαφερομένων πριν από πέντε (5) ημέρες τουλάχιστον. Όταν οι ειδικές συνθήκες το απαιτούν, οι προθεσμίες αυτές μπορούν, με απόφαση του προέδρου της επιτροπής, να παρατείνονται για πέντε (5) το πολύ ημέρες. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να εξουσιοδοτήσουν τρίτο να τους εκπροσωπήσει στη διαδικασία.

11. Η επιτροπή κρίνει κατά το ισχύον δίκαιο. Συμπληρωματικά λαμβάνονται υπόψη τα συναλλακτικά ήθη. Η επιτροπή μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιους οργανισμούς, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, επιμελητήρια και επαγγελματικούς συλλόγους.

12. Για την λειτουργία επιτροπών φιλικού διακανονισμού εφαρμογή έχουν και οι διατάξεις του άρθρου 4 του ν. 3297/2004.

13. Η Επιτροπή βρίσκεται σε απαρτία, εφόσον παρίστανται όλα τα μέλη της. Η επιτροπή κρίνει κατά πλειοψηφία και τα πορίσματα της κοινοποιούνται με έγγραφο στον Συνήγορο του Καταναλωτή και τους ενδιαφερομένους μέσα σε δεκαπέντε το πολύ ημέρες από τη συζήτηση. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή μπορεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερομένων μερών, να επανεξετάσει την υπόθεση και να εκδώσει νέο

πόρισμα, το οποίο κοινοποιείται στα ενδιαφερόμενα μέρη και στην επιτροπή που εξέδωσε το πρώτο πόρισμα. Τα ως άνω πορίσματα δεν είναι εκτελεστά, δεν παράγουν δεδικασμένο και δεν αναστέλλουν ούτε επηρεάζουν την πορεία οποιασδήποτε άλλης διαδικασίας, μπορούν όμως να λαμβάνονται υπόψη από τα δικαστήρια για τη συναγωγή δικαστικών τεκμηρίων.

14. Τα πορίσματα των επιτροπών φιλικού διακανονισμού αρχειοθετούνται στις οικείες νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να λάβει γνώση και να ζητήσει αντίγραφο.

15. Με απόφαση του Συνηγόρου του Καταναλωτή ρυθμίζονται, όπου υπάρχει ανάγκη, οι αναγκαίες λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου αυτού.

16. Τα λοιπά θέματα οργάνωσης και λειτουργίας των επιτροπών φιλικού διακανονισμού καθορίζονται από τον κανονισμό εσωτερικής λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή που προβλέπεται στο άρθρο 8 του ν. 3297/2004.

## **Άρθρο 22 - Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή**

1. Συστήνεται Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή ως συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης. Το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή εκφράζει τις θέσεις της αγοράς και του καταναλωτή για θέματα ανταγωνισμού και προστασίας του καταναλωτή, υποβάλλει προτάσεις για την προώθηση των συμφερόντων τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις σε θέματα αγοράς και καταναλωτή και ιδίως για όλα τα νομοσχέδια και τις διατάξεις που αφορούν τους καταναλωτές.

2. Το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή αποτελείται από:

- 1) δώδεκα εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών,
- 2) τον Γενικό Γραμματέα Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης
- 3) τον Γενικό Γραμματέα Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης
- 4) τον Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων
- 5) τον Γενικό Γραμματέα του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης
- 6) τον Συνήγορο του Καταναλωτή
- 7) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ειδική Γραμματεία ΔΕΚΟ του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών
- 8) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Επιτροπή Ανταγωνισμού
- 9) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον ΕΦΕΤ
- 10) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον ΕΛΟΤ
- 11) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος
- 12) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την ΕΕΤ
- 13) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον ΣΕΛΠΕ
- 14) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την ΓΣΕΒΕ
- 15) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων
- 16) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τους Διαμεσολαβούντες στην Ιδιωτική Ασφάλιση
- 17) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Ξενοδόχων Ελλάδος
- 18) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από το Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας
- 19) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την ΕΕΤΤ
- 20) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Πωλητών Άμεσου Μάρκετιγκ.
- 21) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Ομοσπονδία Επιχειρήσεων Τουρισμού
- 22) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδος (ΓΣΕΕ)
- 23) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ανώτατη Διοικητική Επιτροπή Δημοσίων Υπαλλήλων (ΑΔΕΔΥ),
- 24) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Συνομοσπονδία Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών (ΠΑΣΕΓΕΣ)
- 25) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Κεντρική Ένωση των Επιμελητηρίων
- 26) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Σύνδεσμο Ελληνικών Βιομηχανιών,
- 27) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (ΕΣΕΕ),
- 28) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδας,
- 29) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων Ελλάδας (ΕΝΑΕ)
- 30) έναν εκπρόσωπο που προτείνεται από τον ΣΕΣΜΕ
- 31) τους προϊσταμένους των διευθύνσεων της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης

32.) Δύο πρόσωπα με ειδικευμένες γνώσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή

3. Τα μέλη του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή διορίζονται με τους αναπληρωτές τους ύστερα από πρόταση αντιπροσωπευτικών καταναλωτικών ενώσεων και λοιπών φορέων με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Η θητεία των μελών είναι τριετής. Η θητεία των τακτικών και αναπληρωματικών μελών περατούται λόγω θανάτου, παραίτησης, διακοπής της συμμετοχής τους στο φορέα που εκπροσωπούν ή αποβολής της κατά την έννοια του άρθρου 20 παρ.23. Η συμμετοχή στο Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή εκπροσώπου, δεύτερου ή μεγαλύτερου βαθμού ένωσης καταναλωτών, αποκλείει την συμμετοχή στο Ε.Σ.Α.Κ. εκπροσώπων ενώσεων – μελών τους.

4. Οι αναφερόμενοι φορείς και ενώσεις καταναλωτών οφείλουν εντός μηνός αφότου λάβουν το σχετικό έγγραφο του Υπουργού Ανάπτυξης, να ορίσουν τα τακτικά και αναπληρωματικά μέλη τους. Σε περίπτωση μη τήρησης της προθεσμίας αυτής ή διαφωνίας τους, που δεν επιτρέπει την διαπίστωση της επικρατούσας βούλησής τους, ο διορισμός των μελών από τους αντίστοιχους φορείς γίνεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης.

5. Πρόεδρος του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή είναι ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, συνεπικουρούμενος από έναν εκπρόσωπο των καταναλωτών και έναν εκπρόσωπο των φορέων της αγοράς οι οποίοι εκλέγονται από τα μέλη τους. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ορίζεται ο υπάλληλος του Υπουργείου Ανάπτυξης που θα εκτελεί χρέη γραμματέα και η αμοιβή αυτού.

6. Το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή εκδίδει τον κανονισμό λειτουργίας του που εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

7. Το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις (4) φορές το χρόνο. Στις συνεδριάσεις συμμετέχει ο Υπουργός Ανάπτυξης. Εφόσον στις συνεδριάσεις του συζητούνται θέματα που αφορούν και τις αρμοδιότητες άλλων υπουργών, μπορούν να συμμετάσχουν και αυτοί ή οι εκπρόσωποί τους.

8. Ο πρόεδρος του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή ορίζει την ημερήσια διάταξη. Ο πρόεδρος καλεί τα μέλη εγγράφως και τους ανακοινώνει την ημερήσια διάταξη. Ο πρόεδρος μπορεί, σε συνεννόηση με τον Υπουργό Ανάπτυξης, να καλεί στις συνεδριάσεις του Συμβουλίου και εκπροσώπους άλλων παραγωγικών τάξεων, ιδιώτες ή άλλα πρόσωπα, για να εκφράσουν γνώμη χωρίς χρέος.

9. Το Συμβούλιο γνωμοδοτεί έγκυρα όταν κατά τη συζήτηση παρίσταται η πλειοψηφία των μελών του. Οι γνωμοδοτήσεις πρέπει να συγκεντρώνουν την πλειοψηφία των παρόντων. Σε κάθε περίπτωση καταχωρίζονται και οι απόψεις της μειοψηφίας.

10. Το Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή μπορεί να συνιστά επιτροπές μελών ή ομάδες εργασίας που θα υποβοηθούν το έργο του.

11. Η κάλυψη των δαπανών του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή καθορίζεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης.

12. Τα μέλη του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή και των επιτροπών της παραγράφου 9 του παρόντος άρθρου δεν αμείβονται για τη συμμετοχή τους στο Εθνικό Συμβούλιο Αγοράς και Καταναλωτή και στις πιο πάνω επιτροπές. Τα μέλη που διαμένουν εκτός Αθηνών λαμβάνουν έξοδα κινήσεως.

#### **Άρθρο 23 Ινστιτούτο Μελετών Αγοράς και Καταναλωτή (Ι.Μ.Α.Κ.)**

1. Συνιστάται νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου με την επωνυμία Ινστιτούτο Μελετών Αγοράς και Καταναλωτή (Ι.Μ.Α.Κ.) με έδρα το νομό Αττικής. Το Ι.Μ.Α.Κ. διοικείται από επταμελές διοικητικό συμβούλιο που διορίζεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης με τριετή θητεία και υπάγεται στην εποπτεία του Υπουργού Ανάπτυξης.

2. Σκοποί του Ι.Μ.Α.Κ. είναι η έρευνα και η εκπόνηση μελετών για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή της πολιτικής για τους καταναλωτές της χώρας και η υποστήριξη του έργου του Υπουργείου Ανάπτυξης. Στο πλαίσιο αυτό ειδικότεροι σκοποί του Ι.Μ.Α.Κ. είναι ιδίως οι εξής:

α. Η διενέργεια ερευνών με αντικείμενο τη διάρθρωση και τη δυναμική των καταναλωτικών τάσεων.

β. Η εκπόνηση μελετών για θέματα πολιτικής καταναλωτή.

γ. Η μελέτη και οι προτάσεις σχετικά με δράσεις για την ευαισθητοποίηση της κοινωνίας των πολιτών και ο σχεδιασμός και η υλοποίηση επικοινωνιακής πολιτικής σε θέματα βιώσιμης κατανάλωσης.

δ. Η ερευνητική συνεργασία του Ι.Μ.Α.Κ. με Ενώσεις Καταναλωτών, Ανώτατα και Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, φορείς της Αγοράς, Επιχειρήσεις, συλλογικά όργανα εργαζομένων, Ινστιτούτα, Ιδρύματα ή Οργανισμούς του ίδιου ή συγγενούς αντικειμένου στην Ελλάδα, την Ευρωπαϊκή Ένωση ή τρίτες χώρες και η συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα.

ε. Στο πλαίσιο της πολιτικής καταναλωτή η υποστήριξη αντίστοιχων επιχειρησιακών προγραμμάτων καθώς και η υλοποίηση μέτρων και δράσεων που εντάσσονται στα ανωτέρω προγράμματα, είτε αυτοτελώς είτε σε συνεργασία με δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς.

στ. Η έκδοση περιοδικών, βιβλίων και επιστημονικών μελετών.

ζ. Η οργάνωση δημοσίων συζητήσεων, διαλέξεων, συνεδρίων και σεμιναρίων.

η. Η υποστήριξη και η συνεχής λειτουργία βάσης δεδομένων για θέματα πολιτικής καταναλωτή.

θ. Η συμμετοχή σε διαγωνισμούς και η ανάθεση έργων από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς, σχετικούς με τον σκοπό του Ινστιτούτου.

3. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και του Υπουργού Οικονομικών ρυθμίζονται οι λεπτομέρειες για την οργάνωση, στελέχωση, λειτουργία και τις αμοιβές του προσωπικού του Ινστιτούτου, καθώς και κάθε σχετικό θέμα με αυτό, κατά παρέκκλιση των κειμένων διατάξεων.

#### **Άρθρο 24 – Εκπροσώπηση καταναλωτών**

1 Η συμμετοχή των εκπροσώπων των ενώσεων καταναλωτών σε συλλογικά όργανα φορέων του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο γίνεται με εκλογές στις οποίες μετέχουν μόνο εκπρόσωποι

καταναλωτών – μέλη του Εθνικού Συμβουλίου Αγοράς και Καταναλωτή (Ε.Σ.Α.Κ). Για το σκοπό αυτό οι ανωτέρω φορείς διαβιβάζουν τα σχετικά αιτήματα στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η οποία υποχρεούται να τα κοινοποιεί σε όλες τις πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών. Οι υποψήφιοι οφείλουν να αποστέλλουν τα βιογραφικά σημειώματα, καθώς και τη σχετική δήλωση στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή έως την παραμονή των εκλογών.

2. Η ψηφοφορία είναι μυστική και διενεργείται στο περιθώριο των εργασιών του ΕΣΑΚ. Υποψήφιοι μπορούν να είναι μόνο ενεργά μέλη που προτείνονται από τις πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών. Τα αποτελέσματα της ψηφοφορίας κοινοποιούνται στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η οποία και γνωστοποιεί τους αιρετούς εκπροσώπους στον αρμόδιο φορέα. Την ευθύνη τήρησης της εκλογικής διαδικασίας έχει το προεδρείο του ΕΣΑΚ. Ενστάσεις κατά της διαδικασίας της ψηφοφορίας υποβάλλονται μέσα σε τρεις ημέρες από τη διαδικασία στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και εξετάζονται από 3μελή επιτροπή στην οποία συμμετέχουν ο Διευθυντής της Διεύθυνσης Πολιτικής Καταναλωτή, ως Πρόεδρος και δύο μέλη του ΕΣΑΚ που επιλέγονται με κλήρωση.

#### **Άρθρο 25 - Κυρώσεις**

1. Για κάθε παράβαση των διατάξεων του παρόντος νόμου από προμηθευτές επιβάλλεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης πρόστιμο από 1.500 Ευρώ μέχρι 1.000.000 Ευρώ για κάθε παράβαση. Σε περίπτωση υποτροπής, το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται. Σε περίπτωση επανειλημμένης υποτροπής, ο Υπουργός Ανάπτυξης, μπορεί να διατάξει τη διακοπή της λειτουργίας της επιχείρησης ή τμήματος της για χρονικό διάστημα μέχρι ενός έτους.

2. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης αναπροσαρμόζεται το κατώτατο και ανώτατο όριο του χρηματικού προστίμου των παρ. 1 και 3 του παρόντος άρθρου. Με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ποινικού ή Αγορανομικού Κώδικα ή άλλων ειδικών διατάξεων επιβάλλονται οι διοικητικές κυρώσεις της παραγράφου 1 του παρόντος σε περίπτωση παράβασης Αγορανομικών Διατάξεων ή άλλων Υπουργικών Αποφάσεων, εφόσον σε αυτές γίνεται ρητή μνεία για την επιβολή των κυρώσεων αυτών.

3. Οι προμηθευτές, κατά την έννοια του παρόντος νόμου, υποχρεούνται να απαντούν, μέσα στην οριζόμενη προθεσμία, στις καταγγελίες των καταναλωτών που τους διαβιβάζονται από την Γενική Γραμματεία Καταναλωτή. Η ανωτέρω προθεσμία άρχεται από την ημερομηνία κοινοποίησης της κλήσης, η οποία γίνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο συμπεριλαμβανομένης και της δια ταχυδρομείου επίδοσης. Στην περίπτωση που δεν τηρείται η κατά τα ανωτέρω οριζόμενη προθεσμία από τους προμηθευτές μπορεί να επιβάλλονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης οι παρακάτω κυρώσεις α) σύσταση με την προειδοποίηση επιβολής χρηματικού προστίμου σε περίπτωση μη συμμόρφωσης και β) χρηματικό πρόστιμο από πεντακάσια (500) έως πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ που εισπράττεται κατά τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. και κατά ποσοστό 50% αποτελεί πόρο του προϋπολογισμού (ΚΑ Εσόδου 3736) της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Σε περίπτωση υποτροπής επιβάλλονται οι κυρώσεις της παρ. 1 του παρόντος άρθρου.

4. Σε περίπτωση παράβασης των κανόνων που αποβλέπουν στην προστασία του καταναλωτή, ο Υπουργός Ανάπτυξης, λαμβάνοντας υπόψη τη βαρύτητα της παράβασης, μπορεί, για λόγους προστασίας του καταναλωτικού κοινού, να δημοσιοποιεί, χωρίς οικονομική δαπάνη, μέσω του τύπου ή με άλλο πρόσφορο τρόπο, τις κατά την παρ. 1 αυτού του άρθρου, επιβαλλόμενες κυρώσεις καθώς και τα περιοριστικά μέτρα που λαμβάνονται από τις αρμόδιες Αρχές ή από τους προμηθευτές ως προς τη διάθεση προϊόντων στην Ελληνική αγορά.

#### **Άρθρο 26 Μεταβατικές Διατάξεις**

1. Καταργείται ο Ν. 2251/1994 «Για την προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει καθώς και κάθε άλλη διάταξη που αντιβαίνει στις διατάξεις του νόμου αυτού ή αναφέρεται σε θέματα που ρυθμίζονται από αυτόν. Όπου σε άλλες διατάξεις αναφέρεται ο Ν. 2251/1994 «Για την προστασία των καταναλωτών», εννοούνται οι αντίστοιχες διατάξεις του παρόντος.

2. Δεν θίγονται οι διατάξεις για τον αθέμιτο ανταγωνισμό

3. Στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή δύνανται να συνιστώνται κλιμάκια ελέγχου επιχειρήσεων, από υπαλλήλους του Υπουργείου Ανάπτυξης και των τυχόν συναρμόδιων Υπουργείων. Έργο των κλιμακίων ελέγχου είναι η διενέργεια επιτόπιων ελέγχων στις επιχειρήσεις για παράβαση των κανόνων που αποβλέπουν στην προστασία του καταναλωτή, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η προστασία της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών συμφερόντων των καταναλωτών. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ρυθμίζονται θέματα σχετικά με την οργάνωση και την λειτουργία των ανωτέρω κλιμακίων ελέγχου καθώς και η αμοιβή των μελών που συμμετέχουν σ' αυτά.

4. Στην Γενική Γραμματεία Καταναλωτή δύνανται να συνιστώνται επιτροπές εμπειρογνομόνων, οι οποίες θα επικουρούν το έργο της. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης συγκροτούνται οι ανωτέρω επιτροπές και καθορίζονται οι αρμοδιότητές τους, ο αριθμός και οι ιδιότητες των μελών, η λειτουργία των επιτροπών, καθώς και κάθε άλλη λεπτομέρεια. Οι αμοιβές των μελών των επιτροπών εμπειρογνομόνων καθορίζονται με κοινές αποφάσεις των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης

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

6. Η επιλογή από τα συμβαλλόμενα μέρη δικαίου τρίτης χώρας δεν είναι δυνατό να θίξει τα δικαιώματα του καταναλωτή που του εξασφαλίζουν οι διατάξεις του παρόντος νόμου, εφόσον η κρίνόμενη περίπτωση συνδέεται στενά με την ελληνική έννομη τάξη.

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

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

9. Υφιστάμενες ενώσεις καταναλωτών που είχαν δικαίωμα άσκησης συλλογικής αγωγής κατά το άρθρο 10 παρ. 9 του ν. 2251/1994, το διατηρούν για ένα έτος από την δημοσίευση του παρόντος.

10. Όλες οι υφιστάμενες ενώσεις καταναλωτών υποχρεούνται να πιστοποιηθούν από την επιτροπή του άρθρου 20 παρ. 10 μέσα σε έξι μήνες από την δημοσίευση του παρόντος νόμου.
11. Οι νομαρχίες μέσα σε έξι μήνες από την δημοσίευση του παρόντος υποχρεούνται να διαβιβάσουν στο Υπουργείο Ανάπτυξης τα μητρώα που τηρούσαν βάσει του άρθρου 10 παρ. 6 του ν.2251/1994.

**Άρθρο 27**

Η ισχύς του νόμου αυτού αρχίζει από τη δημοσίευσή του στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.