



**ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΙΚΑΙΟΥ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΔΙΚΑΙΟ ΚΑΙ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΟΠΟΙΗΣΗ
Κατεύθυνση Ιδιωτικό Δίκαιο**

ΘΕΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**« Η ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΠΑΡΟΧΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ »**

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

**Καθηγητής
Λέκτορας
Ειδ. Επιστήμονας**

**ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΔΟΥΒΛΗΣ (Επιβλέπων)
ΑΓΓΕΛΟΣ ΜΠΩΛΟΣ
ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΡΟΥΣΣΗΣ**

ΠΑΥΛΙΝΑ ΣΠ. ΖΙΑΚΑ

A.M. 0908M016

ΑΘΗΝΑ, ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2010



Panteion University
Of Social and Political Sciences

General Department of Law
Postgraduate Studies Program
“Law and European Unification”
Direction: Private Law

“The remote distance provision of financial services to consumers”

by Paulina Sp. Ziaka

Three member committee: Professor V. Douvlis (Supervisor), Lecturer A. Bolos,
Specialist D. Roussis

Athens, November 2010

A B S T R A C T

The term Financial services is used to refer to a range of services provided by the financial sector. They are provided by banks, electronic money institutions, payment institutions and insurance and investment companies. The remote provision of financial services is part of the broader conceptual and operational framework of 'trade at a distance'. That is, trade carried out through various means of communication, without the simultaneous physical presence of the parties involved. It is also part of the specific legal and regulatory framework of electronic commerce, as it transpires by means of digital technology and the Internet in particular. When such financial services are made available to consumers, then we have a clear case of B2C, which raises many legal issues, most of which arise from the particular nature of those services. When the organizational and economic superiority of the companies which provide them is contrasted to the deficient language skills and knowhow of their consumers, it highlights a contractual relationship characterized by strong inequalities.

Whether it is the provision of financial services to consumers or the provision of enlarged financial services, the simple banks or financial groups, e-banking or i-banking (which includes remote banking, investment, insurance and payment services), they are all subject to the conventional arrangement, under the protective network of legal provisions, harmonized in their majority across the EU. These ensure smooth business relationships for the involved parties, with rules relating to supervision of financial institutions, consumer protection regarding the general conditions of trade, transparency of payment services, pre-contractual information, safety of distance trading and the definition of jurisdiction and applicable law to defend their right. On the face of which, we may be able to speak of a new age in remote provision of financial services to consumers.

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

Σελίδα

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄: ΤΑ ΜΕΣΑ ΤΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ	
1.1. Γενικά	15
1.2. Η τηλεφωνική επικοινωνία ως μέσο παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση	15
1.2.1. Σταθερό τηλέφωνο	15
1.2.2. Κινητό τηλέφωνο	16
1.2.3. Πρόσβαση στις τηλεφωνικά προσφερόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	18
1.3. Το Διαδίκτυο ως μέσο παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση.....	20
1.3.1. Η έννοια και η ιστορία του	20
1.3.2. Υπηρεσίες του Διαδικτύου	20
1.4. Η πρόσβαση στις διαδικτυακά παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.....	22
1.4.1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής.....	22
1.4.2. Κινητό τηλέφωνο	23
1.4.3. Τηλεόραση.....	23
1.5. Η προϋπόθεση πρόσβασης στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω των διαύλων της εξ αποστάσεως παροχής τους.....	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄: ΤΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΤΩΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ	
2.1. Ο προμηθευτής.....	26
2.2. Τα είδη των προμηθευτών	27
2.2.1. Πιστωτικά Ιδρύματα	27
2.2.2. Χρηματοδοτικά Ιδρύματα	28
2.2.3. Ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος.....	29
2.2.4. Ιδρύματα πληρωμών.....	30
2.2.5. Επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (ΕΠΕΥ).....	30
2.2.6. Ασφαλιστικές εταιρίες.....	31
2.3. Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας που διέπει τους προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών	31

2.4. Ο καταναλωτής.....	37
2.4.1. Ιστορική αναδρομή.....	37
2.4.2. Κοινοτικό πλαίσιο.....	37
2.4.2.1. Γενικά	37
2.4.2.2. Η αποδιδόμενη από το κοινοτικό δίκαιο έννοια του καταναλωτή στις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες	40
2.4.3. Εθνικό πλαίσιο	42
2.4.3.1. Γενικά	42
2.4.3.2. Η ιδιότητα του καταναλωτή στον αποδέκτη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών	44
2.4.3.2.1. Ο αποδέκτης τραπεζικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών	44
2.4.3.2.2. Ο αποδέκτης επενδυτικών υπηρεσιών	46
2.4.3.2.3. Ο καταναλωτής χρηματοοικονομικών συναλλαγών από απόσταση σύμφωνα με το άρθρο 4α ν. 2251/94.....	48

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄: Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

3.1. Η έννοια των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων	52
3.2. Η ενοχική φύση των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων και οι εφαρμοζόμενοι κανόνες δικαίου	53
3.2.1. Σύμβαση-πλαίσιο	53
3.2.2. Μεικτή σύμβαση.....	53
3.3. Η κατάρτιση των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων	54
3.3.1. Γενικές υποχρεώσεις του προμηθευτή στο προσυμβατικό στάδιο	54
3.3.2. Ειδικές υποχρεώσεις του προμηθευτή	56
3.3.2.1. Μια πρώτη προσέγγιση	56
3.3.2.2. Οι προσυμβατικές υποχρεώσεις του προμηθευτή έναντι όλων των αντιδιαπραγματευομένων με βάση την Οδηγία 2000/31/EK και το π. δ. 131/2003.....	57
3.3.2.3. Οι προσυμβατικές υποχρεώσεις του προμηθευτή έναντι των καταναλωτών διαδικτυακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με βάση την Οδηγία 2002/65/EK και το άρθρο 4α ν. 2251/1994.....	58
3.3.2.4. Ο χρόνος και ο τρόπος παροχής της προσυμβατικής ενημέρωσης.....	61
3.3.2.5. Έννομες συνέπειες μη τήρησης των προσυμβατικών υποχρεώσεων του προμηθευτή	63
3.4. Κατάρτιση της οριστικής σύμβασης.....	64
3.4.1. Δηλώσεις βούλησης.....	64

3.4.2. Απαιτούμενος τύπος	66
3.4.2.1. Γενικά	66
3.4.2.2. Ο απαιτούμενος τύπος στις συμβάσεις από απόσταση.....	67
3.4.2.3. Ο απαιτούμενος τύπος στις χρηματοοικονομικές συμβάσεις από απόσταση	68
3.5. Ηλεκτρονικές υπογραφές	69
3.5.1. Η έννοια και οι μορφές της ηλεκτρονικής υπογραφής.....	69
3.5.2. Η κρυπτογραφία και ο ρόλος της στη δημιουργία προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής	69
3.5.3. Πιστοποιητικό γνησιότητας της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής	71
3.5.4. Η νομική ισχύς της ηλεκτρονικής υπογραφής.....	72
3.6. Γενικοί Όροι Συναλλαγών στη διαδικτυακή χρηματοοικονομική σύμβαση	73
3.7. Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή	75
3.7.1. Δικαιοπολιτικός λόγος πρόβλεψης του δικαιώματος υπαναχώρησης στον καταναλωτή των εξ αποστάσεως συμβάσεων.....	75
3.7.2. Η προθεσμία και ο τρόπος υπαναχώρησης	76
3.7.3. Περιπτώσεις στις οποίες δεν ασκείται το δικαίωμα υπαναχώρησης	76
3.7.4. Υπαναχώρηση μετά απ' την εκπλήρωση της σύμβασης	77

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄: Η ΠΑΡΟΧΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

4.1. Η συμβολή της εξ αποστάσεως παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.....	78
4.2. Η πρωτοβουλία δημιουργίας του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA) και η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση στο πλαίσιο αυτού	79
4.3. Η νομοθετική ρύθμιση της SEPA	82
4.3.1. Η Οδηγία 2007/64/EK	82
4.3.1.1. Το πεδίο εφαρμογής της	82
4.3.1.2. Ενημέρωση των χρηστών σε σχέση με τη σύμβαση υπηρεσιών πράξεων πληρωμών	86
4.3.1.3. Δικαιώματα και υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών.....	89
4.3.2. Ο Κανονισμός 924/2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα.....	93
4.3.3. Η εφαρμογή της SEPA στην Ελλάδα και ο ελληνικός νόμος ενσωμάτωσης (ν. 3862/2010).....	94
4.4. Μέσα πληρωμής SEPA.....	95

4.4.1. Έννοια και λειτουργία των μέσων SEPA	95
4.4.2. Τα μέσα πληρωμής SEPA στο πλαίσιο του e-commerce	97
4.4.3. Τα εναλλακτικά μέσα πληρωμής στο πλαίσιο του e-commerce	100

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε΄: Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

5.1. Η σημασία της ασφάλειας των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών συναλλαγών.....	102
5.2. Οι κίνδυνοι που πλήττουν την ασφάλεια των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών συναλλαγών.....	103
5.3. Το νομικό πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων στις ηλεκτρονικές συναλλαγές.....	104
5.4. Μηχανισμοί διασφάλισης του απορρήτου των εξ αποστάσεως παρεχομένων χρηματοοικονομικών συναλλαγών	108
5.4.1. Από τη σκοπιά του παρόχου.....	108
5.4.2. Από την πλευρά του χρήστη	110

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ΄: ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΚΑΙΟΥ

6.1. Γενικά	112
6.2. Η διεθνής δικαιοδοσία στις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές	113
6.2.1. Ο γενικός κανόνας της δωσιδικίας στις συμβατικές ενοχές.....	113
6.2.2. Γενική δωσιδικία της κατοικίας του εναγομένου και ειδική του τόπου εκπλήρωσης της παροχής στις εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συναλλαγές	114
6.2.3. Ο προσδιορισμός της δωσιδικίας του εναγομένου στις εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συναλλαγές προς καταναλωτές	115
6.2.4. Διεθνής δικαιοδοσία σε περιπτώσεις αδικοππραξίας.....	116
6.3. Το εφαρμοστέο δίκαιο στις διασυνοριακές συναλλαγές.....	117
6.3.1. Ο Κανονισμός Ρώμη I και η γενική πρόβλεψή του για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές.....	117
6.3.2. Το εφαρμοστέο δίκαιο στις ρυθμιζόμενες από τον Κανονισμό Ρώμη I χρηματοοικονομικές συμβάσεις από απόσταση	119
6.3.3. Το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συμβάσεις με καταναλωτές	120
6.3.4. Ο Κανονισμός Ρώμη II και η γενική πρόβλεψή του για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές.....	121

6.3.4.1. Εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές που απορρέουν από αδικοπραξία	123
6.3.4.2. Εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές που απορρέουν από άλλο γεγονός πλην της αδικοπραξίας	125
6.3.4.3. Ελεύθερη επιλογή δικαίου από τα μέρη	127
6.3.4.4. Η εφαρμογή του Κανονισμού Ρώμη II στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση προς τους καταναλωτές	127
6.3.4.5. «Πράσινη Βίβλος» για το δίκαιο των καταναλωτικών συμβάσεων	128
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	130
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	133
I. Ελληνική	133
II. Ξενόγλωσση	137
III. Ηλεκτρονικές προσβάσεις	138
ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ	140
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	143

ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

ΑΕΔΑΚ	Ανώνυμη Εταιρία Διαχείρισης Αμοιβαίων Κεφαλαίων
ΑΕΕΑΠ	Ανώνυμη Εταιρία Επενδύσεων σε Ακίνητη Περιουσία
ΑΕΕΔ	Ανώνυμη Εταιρία Επενδυτικής Διαμεσολάβησης
ΑΕΕΧ	Ανώνυμη Εταιρία Επενδύσεων χαρτοφυλακίου
ΑΕΠΕΥ	Ανώνυμη Εταιρία Παροχής Επενδυτικών Υπηρεσιών
ΑCH	Automated Clearing House
Αθ	Αθηνών
ΑΚ	Αστικός Κώδικας
αναλυτ.	αναλυτικά
Αποφ.	Απόφαση
άρθρ.	άρθρο
αριθ.	αριθμός
Αρμ	Αρμενόπουλος
ΑΤΜ	Automatic Teller Machine
ΑΦΜ	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
βλ.	Βλέπε
BIC	Bank Identifier Code
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
γνμδ	γνωμοδότηση
Γ.Ο.Σ	Γενικός(οι) Όρος (οι) Συναλλαγών
CEBS	Committee of European Banking Supervisors
CEIOPS	Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors
CESR	Committee of European Securities Regulators
Δ.Α.Ε.&Ε.Π.Ε	Δίκαιο Ανώνυμων Εταιριών & Εταιριών Περιορισμένης Ευθύνης
ΔΕΕ	Δίκαιο Επιχειρήσεων και Εταιριών
ΔΕΕΤ	Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ΔΕΚ	Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
ΔελτΕΕΤ	Δελτίο Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών
δηλ.	δηλαδή
διευθ.	διεύθυνση

ΔΙΜΜΕ	Δίκαιο Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και Επικοινωνίας
e-banking	electronic banking
εδ.	εδάφιο
EACHA	European Automated Clearing House Association
EBA	European Banking Authority
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΕΑ	Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές
ΕΕμπΔ	Επιθεώρηση Εμπορικού Δικαίου
EET	Ένωση Ελληνικών Τραπεζών
EETT	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείου
ΕΙΟΡΑ	European Insurance Authority
ΕΚ	Ευρωπαϊκή Κοινότητα
EKT	Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
ΕΛΛΔνη	Ελληνική Δικαιοσύνη
ΕΝΑΥΤΔ	Επιθεώρηση Ναυτικού Δικαίου
επ	επόμενα
EPC	European Payments Council
ΕπΣυγκΔ	Επιθεώρηση Συγκοινωνιακού Δικαίου
ΕΣ	Ελεγκτικό Συνέδριο
ESMA	European Securities Authority
ΕΣΧΕ	Ευρωπαϊκό Σύστημα Χρηματοπιστωτικής Εποπτείας
ΕΤΡΑΧΔ	Επιθεώρηση Τραπεζικού, Αξιογραφικού και Χρηματιστηριακού Δικαίου
ΕΥΔΑΠ	Εταιρία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας
Εφ	Εφετείο
GR	Greece
ηλεκτρ.	ηλεκτρονική
HMTL	Hyper Text Markup Language
ΗΠΑ	Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής
HTTL	Hyper Text Transfer Protocol
η/υ	ηλεκτρονικός υπολογιστής
Θεσ	Θεσσαλονίκης
IBAN	International Bank Account Number
i-banking	internet banking
Ιδ.δ.δ	Ιδιωτικό διεθνές δίκαιο
IJBM	International Journal of Bank Marketing

ISP	Internet Service Protocol
κ.α.	και άλλα
Καν.	Κανονισμός
Κερκ	Κέρκυρας
κλπ	και λοιπά
ΚΠολΔ	Κώδικας Πολιτικής Δικονομίας
λ.χ.	λόγου χάριν
MiFID	Markets in Financial Instruments Directive
ΜΠρ	Μονομελές Πρωτοδικείο
ν.(Ν)	νόμος (Νόμος)
Ν.Δ	Νομοθετικό Διάταγμα
NoB	Νομικό Βήμα
Ολ	Ολομέλεια
ΟΝΕ	Οικονομική Νομισματική ένωση
ΟΤΕ	Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος
Πρβ	παράβαλε
παρ.	παράγραφος
PC	Personal computer
π. δ.	προεδρικό διάταγμα
ΠΔΤΕ	Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας Ελλάδος
PEACH	Ran-European Automated Clearing House
Πειρ.	Πειραιώς
περ.	περίπτωση
Π.Ι.	πιστωτικό ίδρυμα
ΠΠρ	Πολυμελές Πρωτοδικείο
PSD	Payment Services Directive
π.χ.	παραδείγματος χάριν
σημ.	σημείωση
SEPA	Single Euro Payments Area
SMS	Short Message Service
SSL	Secure Socket Layer
ΣτΕ	Συμβούλιο της Επικρατείας
Συλλ.	Συλλογή
Συνεκδ.	συνεκδικασθείσες
Συνθ.	Συνθήκη
σχετ.	σχετικά

TARGET	Trans European Automated Real-time Gross-settlement Express Transfer
ΤτΕ	Τράπεζα της Ελλάδος
Υ.Α.	Υπουργική Απόφαση
υποθ.	υπόθεση
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
FSAP	Financial Services Action Plan
Χ.Α.Α.	Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών
Χαν.	Χανίων
ΧρηΔικ	Χρηματοπιστωτικό Δίκαιο
ΧρΙΔ	Χρονικά Ιδιωτικού Δικαίου
WAP	Wireless Application Protocol
WML	Wireless Mark up Language
www	world wide web

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι δομές της σύγχρονης κοινωνίας στηρίζονται σε δύο πυλώνες. Στον πυλώνα της οικονομίας και σ' εκείνον της τεχνολογίας. Η οικονομία προωθείται από το εμπόριο και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων και επικουρείται από το χρηματοοικονομικό σύστημα. Από την άλλη, η τεχνολογία αναπτύσσεται αλματωδώς, χάρη στις καινοτόμες προσπάθειες των επιστημόνων, που έχουν φτάσει στο σημείο να δημιουργήσουν, από το συνδυασμό προηγμένων ηλεκτρικών συσκευών και σύγχρονων συστημάτων τηλεπικοινωνιών, μια ψηφιακή πραγματικότητα, άλλως μια εικονική κοινωνία, στην οποία συμμετέχουν διαδραστικά όλοι οι παράγοντες του συμβατικού κόσμου. Όταν δε τα στοιχεία του πρώτου πυλώνα συνδυάστηκαν με τα στοιχεία του δεύτερου πυλώνα, δημιουργήθηκε μια πραγματικά νέα εποχή, στην οποία η πρόοδος της οικονομίας συντελείται, κατά το πλείστον, μέσα από τα σύγχρονα μέσα της ψηφιακής τεχνολογίας, σε τέτοιο σημείο, που θα μπορούσαμε να μιλάμε για μια «ηλεκτρονική οικονομία»¹.

Ο συνδυασμός αυτός δημιούργησε την έννοια των συναλλαγών από απόσταση, οι οποίες διενεργούνται με κάθε τεχνικό μέσο επικοινωνίας, χωρίς τη φυσική και ταυτόχρονη παρουσία των συμβαλλομένων, κατά την κατάρτισή τους και μπορούν να έχουν ως αντικείμενο προϊόντα ή υπηρεσίες κάθε μορφής². Συναλλαγή από απόσταση, είναι στην ουσία και το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο αποτελεί μια νέα σύγχρονη μορφή εμπορίου, που προσφέρει ταχεία διείσδυση στις αγορές με μικρότερο κόστος³. Σε αντίθεση με το παραδοσιακό εμπόριο, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές πραγματοποιούνται χωρίς τη φυσική παρουσία των αντισυμβαλλομένων αλλά με αξιοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων και ιδίως μέσω του Διαδικτύου. Στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου, συνάπτονται συμβάσεις μεταξύ επιχειρήσεων (B2B: Business to Business) και μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών (B2C: Business to Consumer), οι οποίες έχουν ως αντικείμενο την αγοραπωλησία ενσωμάτων αντικειμένων ή άυλων αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών έναντι αμοιβής. Η δεύτερη κατηγορία συμβάσεων, αυτές δηλαδή μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών, αποτελεί σήμερα την πιο συνηθισμένη μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου αλλά και αυτή που απαιτεί περισσότερη προσοχή εξαιτίας της διαπραγματευτικής ανισορροπίας των συμβαλλόμενων μερών με ασθενές μέρος τον καταναλωτή.

Ένας από τους πρώτους τομείς που επηρέασε το ηλεκτρονικό εμπόριο και ο οποίος πρωτοστάτησε στην αναγεννημένη οικονομική πραγματικότητα, ήταν αυτός των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, οι οποίες από το 1995 και μετά διευρύνθηκαν με

-
1. Glaessner /Kellermann / McNevin, Electronic Safety and Soundness: Securing Finance in a New Age, 2004, 2.
 2. Δεσποτίδου, Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, 2009, 1.
 3. Αγαπητός, Οικονομικό λεξικό, 2002, 157.

παρεμφερείς δραστηριότητες που σχετίζονται με το χρήμα, τα μέσα πληρωμής και τη διαμεσολάβηση στις οργανωμένες αγορές χρήματος κεφαλαίου και οικονομικών κινδύνων⁴ και τελικά ενοποιήθηκαν μεθοδολογικά με τις ασφαλιστικές και τις επενδυτικές υπηρεσίες και σήμερα αποτελούν τις λεγόμενες υπηρεσίες του χρηματοοικονομικού τομέα, οι οποίες διέπονται από ομοιόμορφους δικαϊκούς κανόνες εποπτείας⁵. Πολύ σημαντική υπήρξε η σύζευξη τραπεζικών και ασφαλιστικών δραστηριοτήτων, που τελευταία έχει αρχίσει να εφαρμόζεται και στην Ελλάδα⁶, δημιουργώντας ένα τραπεζοασφαλιστικό προϊόν και μια αντίστοιχη υπηρεσία (Bancassurance) κατά το πρότυπο των διεθνών χρηματοοικονομικών ομίλων, οι οποίοι έχουν καταφέρει να συνεκμεταλλεύονται κοινά σημεία πώλησης, να δημιουργούν κοινά πελατολόγια και τελικά να προωθούν κοινά πακέτα τραπεζικών και ασφαλιστικών προϊόντων.

Όταν οι παραπάνω χρηματοοικονομικές υπηρεσίες παρέχονται προς καταναλωτές, ενέχουν πολλούς κινδύνους για τα συμφέροντά τους. Από τη μία, η ιδιαίτερη φύση των υπηρεσιών αυτών, η κατανόηση των οποίων απαιτεί εξειδικευμένες χρηματοοικονομικές γνώσεις και από την άλλη η οργανωτική και οικονομική ανωτερότητα των επιχειρήσεων που τις παρέχουν, σε συνδυασμό με το ελλειμματικό γνωσιολογικό και διαπραγματευτικό υπόβαθρο των καταναλωτών, δημιουργούν μια σχέση έντονης συμβατικής ανισότητας. Το πρόβλημα αυτό οξύνεται, όταν οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες παρέχονται από απόσταση και δη με τα σύγχρονα τεχνολογικά μέσα, όπως είναι αυτά που παρέχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, αφού στην περίπτωση αυτή οι καταναλωτές πρέπει, επιπλέον των ανωτέρω, να γνωρίζουν καλά και τη χρήση των μέσων αυτών.

Πρωτοπόρες στην αξιοποίηση της εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, υπήρξαν οι τράπεζες, οι οποίες ανέπτυξαν τη γνωστή ηλεκτρονική τραπεζική (e-banking). Η ηλεκτρονική τραπεζική καλύπτει κάθε συναλλαγή που πραγματοποιείται χωρίς την άμεση επαφή του πελάτη με το προσωπικό της τράπεζας, αλλά με την παρεμβολή η/υ, δηλ. όλες τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών (ATMs), αυτοματοποιημένου τηλεφωνικού κέντρου (phone banking), η/υ που συνδέεται απευθείας με την τράπεζα μέσω κλειστών δικτύων και η/υ που συνδέεται με την τράπεζα μέσω ανοικτών δικτύων τηλεπληροφορικής, όπως το Διαδίκτυο, στο οποίο η πρόσβαση γίνεται από διάφορες ηλεκτρονικές συσκευές (Internet banking)⁷.

Σήμερα όλες οι χρηματοοικονομικές επιχειρήσεις παρέχουν εξ αποστάσεως υπηρεσίες προς τους καταναλωτές, με τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων, που ταιριάζουν

4. Ιδίως μέσω θυγατρικών επιχειρήσεων, βλ. *Λιναρίτη*, Η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου, 2005, 18 επ.

5. *Λιναρίτης*, (2005), 19.

6. Βασική αιτία γι' αυτό ήταν η ύπαρξη θεσμικού πλαισίου που δεν επέτρεπε την εμφανή πώληση ασφαλιστικών προϊόντων μέσω τραπεζών, ούτε την πώληση τραπεζικών προϊόντων μέσω ασφαλιστικών εταιριών. Βλ. *Φαρσαρώτα*, Κατανοώντας τη Σύγχρονη Τραπεζική, 2009, 157.

7. *Λιναρίτης*, (2005), 17 επ.

στη φύση των εργασιών της κάθε μιας, με κοινή τους συνιστώσα την αξιοποίηση των δυνατοτήτων επικοινωνίας που τους προσφέρει το Διαδίκτυο. Η συναλλακτική αυτή επαφή των προμηθευτών με τους καταναλωτές, μπορεί να γίνεται σε επίπεδο απλής ενημέρωσης των δεύτερων για τις προσφερόμενες υπηρεσίες των πρώτων και να πραγματοποιείται μέσω μιας απλής ιστοσελίδας του προμηθευτή στο Διαδίκτυο ή να γίνεται σε επίπεδο αμφίδρομης επικοινωνίας με ερωτήσεις και απαντήσεις που γίνονται μέσω μιας ιστοσελίδας, που έχει τη δυνατότητα αυτή ή μιας τηλεφωνικής επικοινωνίας ή τέλος μέσω ιστοσελίδας που παρέχει τη δυνατότητα διενέργειας χρηματοοικονομικών εργασιών, κυριότερες από τις οποίες είναι η κατάρτιση κύριων τραπεζικών, επενδυτικών ή ασφαλιστικών συμβάσεων και η τέλεση πράξεων πληρωμών⁸.

Η παρούσα μελέτη σκοπεύει, μέσα από τη συστηματική διάρθρωσή της, να δώσει στον αναγνώστη μια σφαιρική εικόνα για τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές και να διερευνήσει κάποια ακανθώδη σημεία, που προκύπτουν από την ιδιαίτερη συναλλακτική τους λειτουργία. Το πρώτο κεφάλαιο αναφέρεται στα μέσα με τα οποία παρέχονται οι εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Το δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζει τα υποκείμενα που συμμετέχουν στις εν λόγω συναλλαγές, το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας των προμηθευτών και τη γενικότερη νομική αξιολόγηση των καταναλωτών. Το τρίτο κεφάλαιο αναλύει τη διαδικασία σύναψης των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων, με ειδική αναφορά στις υποχρεώσεις διαφάνειας των συμβατικών όρων και στα συστήματα γνησιότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων. Το τέταρτο κεφάλαιο, αναφέρεται στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που προσφέρονται προς τον καταναλωτή, στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου, με κύριο σημείο αναφοράς τα μέσα πληρωμών, έτσι όπως αυτά έχουν διαμορφωθεί μέσα στον Ενιαίο Ευρωπαϊκό Χώρο Πληρωμών (SEPA). Το πέμπτο κεφάλαιο, θίγει τα θέματα ασφάλειας των συναλλαγών αυτών και το έκτο κεφάλαιο ασχολείται με τη διεθνή δικαιοδοσία και το εφαρμοστέο δίκαιο, στην περίπτωση που προκύψει μία διαφορά μεταξύ των μερών και κάποιο από αυτά προσφύγει, για την επίλυσή της, στη δικαιοσύνη. Η μελέτη ολοκληρώνεται με την καταγραφή των συμπερασματικών σκέψεων της γράφουσας.

8. Βλ. σχετ. *Καρέκλη*, Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων-οφέλη από την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, ΔελτΕΕΤ 2003, 41 επ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α΄

ΤΑ ΜΕΣΑ ΤΗΣ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ

1.1. Γενικά

Η μετεξέλιξη του παραδοσιακού τρόπου παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών οδήγησε στην εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των αποδεκτών τους, με τεχνολογικά μέσα που ήδη είχαν χρησιμοποιηθεί σε άλλους τομείς και η λειτουργία τους αξιοποιήθηκε από τους φορείς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Με τα νέα δεδομένα, ο τρόπος πρόσβασης των καταναλωτών στις υπηρεσίες αυτές, δεν περιορίζεται στην καθιερωμένη επίσκεψή τους σε ένα κατάστημα, που απαιτεί τη φυσική παρουσία αυτών και των υπαλλήλων των προμηθευτών αλλά επεκτείνεται και σε μια ποικιλία μέσων εξ αποστάσεως επικοινωνίας, όπως είναι το σταθερό και κινητό τηλέφωνο, ο ηλεκτρονικός υπολογιστής και η αμφίδρομη τηλεόραση. Η αλληλοσυμπλήρωση τεχνολογιών δικτύων και επικοινωνιών, με αιχμή το Διαδίκτυο⁹, οδήγησε στο να διευρύνονται συνεχώς οι δυνατότητες των μέσων αυτών και να εμφανίζονται νέες συσκευές και μέσα επικοινωνίας ανάμεσα στις επιχειρήσεις παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και στους πελάτες τους, διαμορφώνοντας μια νέα μορφή επικοινωνίας στηριζόμενη στο μοντέλο του i-banking, στο οποίο χρησιμοποιούνται όλα τα παραπάνω μέσα μόνα τους ή συνδυασμένα με ειδικές εφαρμογές λογισμικού, δημιουργώντας τη νέα εποχή στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών¹⁰.

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας των τηλεπικοινωνιών άρχισε από τη δημιουργία των σταθερών τηλεφώνων και επεκτάθηκε στα κινητά τηλέφωνα και στην επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου.

1.2. Η τηλεφωνική επικοινωνία ως μέσο παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση

1.2.1. Σταθερό τηλέφωνο

Η τεχνολογία του σταθερού τηλεφώνου¹¹ αξιοποιήθηκε από τους προμηθευτές του χρηματοοικονομικού τομέα και κυρίως από τις τράπεζες, ως ένα εναλλακτικό μέσο επικοινωνίας με τους πελάτες τους (phone banking), παρέχοντας σ' αυτούς τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους, χωρίς χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς. Ο

9. <http://www.telecom.ntua.gr/~jsoldat/presentations/mis.pdf>.

10. Σημαντικά στατιστικά στοιχεία για τους παράγοντες που ωθούν τους καταναλωτές στη χρήση του i-banking αναφέρονται σε *Tan/Teo, Factors influencing the adoption of Internet banking*, Journal of the Association for Information Systems 2000, 1 επ' *Jun/Cai, The key determinants of internet banking service quality: a content analysis*, IJBM 2001, 276 επ.

11. <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B7%CE%BB%CE%AD%CF%86%CF%89%CE%BD%CE%BF>.

τρόπος επικοινωνίας είναι απλός και άμεσος και πραγματοποιείται με ένα τηλεφώνημα στον αριθμό που δίδεται από τον προμηθευτή για την υπηρεσία αυτή, από οποιαδήποτε συσκευή ιδιωτική ή κοινόχρηστη. Οι εργασίες που γίνονται στο πλαίσιο της δια τηλεφώνου επαφής, στηρίζονται συνήθως στο κλειστό δίκτυο οργάνωσης και επικοινωνίας του προμηθευτή (intranet)¹².

1.2.2. Κινητό τηλέφωνο

Απότοκος της ανάπτυξης της τεχνολογίας στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, υπήρξαν τα κινητά τηλέφωνα. Τα τηλέφωνα αυτά δεν εξαρτώνται από φυσική καλωδιακή σύνδεση με δίκτυο παροχέα τηλεφωνίας και δεν εξαρτώνται από κάποια τοπική ασύρματη συσκευή εκπομπής ραδιοφωνικού σήματος χαμηλής συχνότητας, αλλά χρησιμοποιούν τεχνολογία κυψελών (cells) και εκπέμπουν σε υψηλές συχνότητες. Για την εκπομπή και λήψη των σημάτων χρησιμοποιείται πλέον, αποκλειστικά ψηφιακή τεχνολογία με κωδικοποίηση¹³. Η αποδέσμευση των συσκευών αυτών από την καλωδιακή σύνδεση, που ήταν προϋπόθεση στη σταθερή τηλεφωνία, αποτέλεσε τον λόγο της μεγάλης διάδοσης τους και της καθιέρωσής τους ως αναγκαίων συσκευών στην καθημερινότητά μας.

Τα κινητά τηλέφωνα χρησιμοποιούμενα, ως τηλεφωνικές συσκευές και όχι ως πολυμέσα, όπως θα αναλύσουμε παρακάτω, παρέχουν στους αποδέκτες των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών τις ίδιες ακριβώς δυνατότητες πρόσβασης σε αυτές, όπως τα σταθερά τηλέφωνα, δηλ. χωρίς περιορισμούς χρόνου και τόπου επικοινωνίας και μάλιστα με μεγαλύτερη ευρύτητα στην έννοια της εξ αποστάσεως επικοινωνίας, αφού παρέχουν την ευχέρεια πρόσβασης στις παραπάνω υπηρεσίες από οποιοδήποτε σημείο και χωρίς να απαιτείται κάποια σταθερή υποδομή, όπου υπάρχουν οι τηλεφωνικές γραμμές, ακόμα δηλ. και όταν ο πελάτης βρίσκεται σε ερημική τοποθεσία ή εν κινήσει. Το μειονέκτημα της επικοινωνίας μέσω κινητού τηλεφώνου, εντοπίζεται στην πιθανότητα δυσχέρειας εύρεσης σήματος, ιδίως σε απομακρυσμένες περιοχές, γεγονός που δημιουργεί ανασφάλεια στον αποδέκτη των εν λόγω υπηρεσιών.

Επιπλέον της ασύρματης λειτουργίας τους, όλα τα κινητά τηλέφωνα διαθέτουν την υπηρεσία μηνυμάτων, γνωστών με τα αρχικά της αγγλικής έκφρασης Short Message Service (SMS), η οποία επιτρέπει την ανταλλαγή μηνυμάτων μικρού μεγέθους ανάμεσα σε συμβατές ψηφιακές συσκευές. Τα SMS είναι ένας σύγχρονος, εναλλακτικός τρόπος επικοινωνίας, που κοστίζει λιγότερο από μια παραδοσιακή τηλεφωνική κλήση. Το μεγάλο πλεονέκτημα της υπηρεσίας SMS είναι ότι διασφαλίζει την παράδοση των μηνυμάτων, ακόμα και αν η

12. Είναι το τοπικό κλειστό δίκτυο που λειτουργεί παρόμοια με το internet, χρησιμοποιείται κυρίως από εταιρίες.

13. <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B7%CE%BB%CE%AD%CF%86%CF%89%CE%BD%CE%BF>.

συσκευή του παραλήπτη βρίσκεται εκτός δικτύου ή είναι απενεργοποιημένη ή πραγματοποιείται ήδη για την πραγματοποίηση τηλεφωνικής κλήσης. Η εναλλακτική αυτή μορφή επικοινωνίας προωθήθηκε ιδιαιτέρως από τα δίκτυα κινητής τηλεφωνίας, τα οποία μέσω SMS προσφέρουν διάφορες υπηρεσίες όπως e-mail, voice-mail, fax-mail, υπενθυμίσεις, alerts, ενημέρωση, πληροφορίες, ειδήσεις κ.α. και αξιοποιήθηκε κυρίως από τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την ανταγωνιστική προώθηση των δικών τους χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Ακολούθως δημιουργήθηκε το SMS banking, το οποίο αποτέλεσε την υπηρεσία ορισμένων τραπεζών προς τους πελάτες τους, με την οποία μέσα από την αμφίδρομη αποστολή και λήψη σύντομων γραπτών μηνυμάτων σε συγκεκριμένο τηλεφωνικό νούμερο, που τους δίνετε από τον προμηθευτή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ενημερώνονται για τους λογαριασμούς τους, τις κάρτες και τα δάνειά τους, για την εκτέλεση εντολών αγοραπωλησίας μετοχών που έδωσαν στο Χ.Α.Α., για την αξία του χαρτοφυλακίου τους ή διεξάγουν συναλλαγές, όπως είναι η μεταφορά χρημάτων μεταξύ των λογαριασμών του χρήστη¹⁴ και λογαριασμών δικαιούχων που έχουν οριστεί από το χρήστη, πληρωμές κάρτας, ακύρωση κάρτας¹⁵, πληρωμές βασικών λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, καθώς και μεταφορές ποσών σε λογαριασμούς άλλων τραπεζών εντός Ελλάδος¹⁶.

Εκτός από τη λειτουργία των SMS, την οποία υποστηρίζουν όλα τα είδη κινητών, πολλά από τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα εκμεταλλεύτηκαν μια ακόμα πιο σύγχρονη τεχνολογική μέθοδο προκειμένου να παράσχουν υπηρεσίες προς τους πελάτες τους, μέσα από τη χρήση των κινητών τηλεφώνων. Η μέθοδος αυτή στηρίζεται σε ένα ειδικό λογισμικό, το οποίο, όμως, μπορεί να χρησιμοποιηθεί από συγκεκριμένες συσκευές κινητής τηλεφωνίας και το οποίο με τη χρήση μυστικών κωδικών (username και password), οι οποίοι είναι ίδιοι με τους κωδικούς e-banking, παρέχει άμεση πρόσβαση στο σύστημα συναλλακτικής λειτουργίας των χρηματοοικονομικών προμηθευτών. Τα κινητά αυτά είναι τελευταίας τεχνολογίας (smartphones), όπως τα iPhone, Blackberry και αρκετά μοντέλα των εταιριών Sony Ericsson, Samsung, Motorola, LG, HTC¹⁷ που διαθέτουν λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows Mobile 5.0 ή νεότερο και τα οποία παρέχουν στο χρήστη τη δυνατότητα δωρεάν εγκατάστασης της ειδικής αυτής εφαρμογής, το πρώτο από αυτά μέσω Apple Store και τα υπόλοιπα μέσω του browser της συσκευής¹⁸. Η μέθοδος αυτή προσφέρει με πολύ μεγαλύτερη ευκολία και ευελιξία τις ίδιες υπηρεσίες που προσφέρονται στους χρήστες μέσω των SMS.

14. Βλ. <http://www.piraeusbank.gr/ecPage.asp?id=241806&lang=1&nt=96&depth=3&sid=>.

15. Βλ. <http://www.laiki.com/web/w3cy.nsf/WebContentDocsByID/IDF5F27B1CD11C8397C225732A0044B252>.

16. Βλ. <http://www.eurobank.gr/online/home/viewServices.aspx?id=71&mid=468&lang=gr>.

17. Βλ. <http://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=74&mid=468&lang=gr>.

18. Βλ. <http://www.nbg.gr/ibank/mobilebanking>.

Η εξυπηρέτηση των πελατών των χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων από τα κινητά τους τηλέφωνα μέσω της υπηρεσίας των SMS, του ειδικού λογισμικού άμεσης πρόσβασης σε συγκεκριμένες λειτουργίες του προμηθευτή αυτών των υπηρεσιών και μέσω της ιστοσελίδας του, που βρίσκεται στο Διαδίκτυο, που θα αναλύσουμε παρακάτω, αποτελεί το mobile banking¹⁹ το οποίο αποτελεί μέρος του ευρύτερου i-banking.

1.2.3. Πρόσβαση στις τηλεφωνικά προσφερόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

Η πρόσβαση στις τηλεφωνικά προσφερόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες επιτυγχάνεται μέσω των συσκευών σταθερών ή κινητών τηλεφώνων, τα οποία είτε συνδέονται μέσω των αναλογικών τηλεφωνικών γραμμών απευθείας με το δέκτη της κλήσης, είτε χρησιμοποιούν πιο σύγχρονους τρόπους πραγματοποίησης της κλήσης, όπως είναι οι τηλεφωνικές συνδέσεις που πραγματοποιούνται μέσω του internet. Πρόκειται για τα Netphones²⁰, τα οποία είναι διαδικτυακά τηλέφωνα γνωστά και ως softphones, δηλ. μια εφαρμογή λογισμικού που μετατρέπει τον υπολογιστή σε τηλέφωνο. Το λογισμικό αυτό μπορεί να διατεθεί δωρεάν με απευθείας λήψη από το Διαδίκτυο. Για να λειτουργήσει χρειάζεται μια σύνδεση internet και δυνατότητες ήχου, οι οποίες βελτιώνονται με τη χρησιμοποίηση ακουστικών. Ένα τέτοιο λογισμικό είναι το σύστημα του VoIP (Voice Over Internet Protocol), το οποίο είναι ένα τηλεφώνημα, μέσω του Διαδικτύου, με πολύ χαμηλότερο κόστος απ' ό,τι μέσω μιας κανονικής τηλεφωνικής γραμμής ή ενός κινητού τηλεφώνου. Υπάρχουν διαφορετικά standards όπως τα επίσημα VoIP και άλλα ιδιόκτητα (standards) που εφαρμόζονται π.χ. στο Skype²¹. Τα προγράμματα, όπως το Skype, έχουν βοηθήσει στην αύξηση της μεγάλης δημοτικότητας του VoIP μέσω του Διαδικτύου²². Τα είδη του VoIP είναι τα εξής: α) κλήση υπολογιστή προς τηλέφωνο²³, με την οποία ο χρήστης συνδέεται χρησιμοποιώντας τον υπολογιστή του με την τηλεφωνική γραμμή κάποιου άλλου χρήστη μέσω internet ή το αντίστροφο και β) κλήση υπολογιστή προς υπολογιστή, με την

19. Αναλυτ. για το mobile banking σε *Mobile marketing association*, 2009 διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διεύθ. www.mmaglobal.com.

20. Βλ. <http://www.usf-emea.com/education/voip2.asp?loc=grec>.

21. Είναι ένα λογισμικό που διατίθεται στο internet, το οποίο ο χρήστης το εγκαθιστά στον υπολογιστή του και μπορεί να μιλάει δωρεάν μέσω internet πραγματοποιώντας κλήσεις σε όλο τον κόσμο, αρκεί ο συνομιλητής του να έχει εγκαταστήσει και αυτός το λογισμικό αυτό. Στο σύστημα αυτό ο χρήστης έχει ένα τηλεφωνικό νούμερο, το οποίο είναι το skype νούμερο του και μπορεί να κάνει κλήσεις και να δεχτεί κλήσεις στο νούμερο αυτό, όπου και να βρίσκεται στην υφήλιο, αρκεί να είναι συνδεδεμένος στο internet, βλ. http://www.gnomihalkidikis.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=263:ti-ine-toskype&catid=99:kathara-a-ksastera&Itemid=304.

22. <http://www.uniplan.gr/pdfs/%CE%A4%CE%B9%20%CE%B5%CE%AF%CE%BD%CE%B1%CE%B9%20....pdf>.

23. Το τηλέφωνο που υποστηρίζει αυτή τη λειτουργία πρέπει να είναι ένα φυσικό SIP (Session Initiation Protocol) τηλέφωνο. Το τηλέφωνο αυτό είναι μια φυσική τηλεφωνική συσκευή, που κάνει χρήση του παραπάνω πρωτοκόλλου για φωνητική επικοινωνία μέσω internet. Η σύνδεση στο internet θα πρέπει να είναι υψηλής ταχύτητας, μέσω συνδρομής ISDN, DSL ή μισθωμένου κυκλώματος, βλ. www.go-on-line.gr.

οποία ο χρήστης συνομιλεί με κάποιο άλλο χρήστη μέσω internet. Στην περίπτωση αυτή δε γίνεται χρήση τηλεφωνικής συσκευής και επιπρόσθετα τα προγράμματα αυτού του είδους δε χρεώνουν τη χρήση της υπηρεσίας. Πρέπει όμως να αναφερθεί, ότι η τεχνολογία αυτή δεν έχει ακόμα αξιοποιηθεί από τις ελληνικές τράπεζες. Αντίθετα στην Αμερική²⁴ αποτέλεσε τον τρόπο με τον οποίο οι μικρές και οι μεσαίες τράπεζες, περιόρισαν κατά μεγάλο ποσοστό τα έξοδα των τηλεπικοινωνιών και πρόσφεραν στους πελάτες τους μεγαλύτερη ευελιξία και επιλεκτικότητα στην επικοινωνία τους με αυτές²⁵. Το είδος της τηλεφωνίας μέσω internet που χρησιμοποιείται από μια ελληνική τράπεζα είναι το σύστημα του chat room²⁶ στο οποίο ο χρήστης εισάγει το ονοματεπώνυμό του και πατώντας την ένδειξη «έναρξη» αρχίζει να συνομιλεί με τον αντιπρόσωπο της τράπεζας²⁷.

Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας μπορούν να δοθούν με τους εξής τρόπους: Α) Με αυτοματοποιημένο σύστημα κλήσεων (automated phone banking), σύμφωνα με το οποίο ο πελάτης επικοινωνεί με τον προμηθευτή μέσω ενός αυτόματου συστήματος παροχής των πληροφοριών που αυτός ζητάει (voice banking). Η υπηρεσία αυτή από τη μία εξασφαλίζει την ταχύτατη εξυπηρέτηση του πελάτη 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα και το πολύ χαμηλό λειτουργικό κόστος του προμηθευτή, από την άλλη όμως περιορίζει σημαντικά το εύρος των προσφερόμενων υπηρεσιών²⁸. Οι πιο συνηθισμένες συναλλαγές μέσω voice banking είναι η δήλωση απώλειας της χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας του πελάτη, πληροφορίες για το υπόλοιπο, τις κινήσεις και τον τρόπο εξόφλησης των πιστωτικών καρτών, ενημέρωση για υπηρεσίες, προϊόντα και την τιμολόγηση αυτών. Β) Με διαπροσωπική τηλεφωνική επικοινωνία (person to person phone banking), με την οποία ο χρήστης μιλάει με συγκεκριμένο πρόσωπο – υπάλληλο του προμηθευτή, ο οποίος τον εξυπηρετεί κατά τρόπο όμοιο με εκείνον του καταστήματος. Η προσωποποιημένη αυτή υπηρεσία μπορεί να μην προσφέρεται οποτεδήποτε αλλά μόνο συγκεκριμένες ώρες της ημέρας, οι οποίες βέβαια συνήθως ξεπερνούν τις ώρες λειτουργίας του καταστήματος²⁹. Γ) Με συνδυασμό των δύο παραπάνω, δηλ. με την κλήση, η οποία θα απαντηθεί με αυτοματοποιημένο τρόπο, αλλά η οποία δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη, για ζητήματα που

24. Μια από τις τράπεζες που πρώτες εφάρμοσαν το VoIP στην εξ αποστάσεως παροχή των υπηρεσιών τους προς τους πελάτες τους, είναι η South Trust Bank, η οποία εξοικονομεί περισσότερα από 5 εκατομμύρια δολάρια ετησίως από τα έξοδα τηλεπικοινωνιών και άλλες δαπάνες, χάρη σε ένα σύστημα που στηρίζεται στο VoIP από τη Cisco System, με το οποίο αντικατέστησε το παραδοσιακό τηλεφωνικό της σύστημα, βλ. <http://www.americanbanker.com>.

25. Βλ. αναλυτ. στην ιστοσελίδα <http://www.americanbanker.com>.

26. Το "Chat room" είναι η υπηρεσία του internet που επιτρέπει στους χρήστες του internet να συνομιλούν μεταξύ τους, είτε με γραπτό κείμενο σε πραγματικό χρόνο (την υπηρεσία αυτή προσφέρει η Eurobank), είτε με βίντεο και ήχο, αν διαθέτουν τον κατάλληλο εξοπλισμό (webcam και μικρόφωνο), βλ. <http://www.internetinfo.gr/internet/chatrooms/index.html>.

27. <http://click2chat.eurobank.gr/chat/chatstart.aspx?domain=www.eurobank.gr>.

28. Παναζόπουλος, PHONE BANKING: Ένα νέο δίκτυο διάθεσης τραπεζικών προϊόντων, ΔελτΕΕΤ 1997,78.

29. <http://www.alphabank.gr/page/default.asp?la=1&id=168&gclid=CPmv9uyCsaiCFYyT3wodSQxv6w>.

δεν μπορούν να διευθετηθούν με την αυτόματη φωνητική υποστήριξη, να επικοινωνήσει, μέσω της αναμονής στο ακουστικό του, με ειδικευμένο υπάλληλο του προμηθευτή. Η καθοδήγηση του πελάτη πραγματοποιείται συνήθως από την εγγραφέα στο αυτοματοποιημένο σύστημα φωνή, η οποία κάθε φορά προτείνει στον πελάτη την κατάλληλη λέξη κλειδί, όπως «απώλεια», «πληροφορίες», «εκπρόσωπος»³⁰ για να συνεχιστεί με τον καταλληλότερο τρόπο η επικοινωνία του. Δ) Με συνομιλία του υπαλλήλου της τράπεζας με τον πελάτη αυτής σε chat rooms.

1.3. Το Διαδίκτυο ως μέσο παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση

1.3.1. Η έννοια και η ιστορία του

Επόμενο βήμα στην εξέλιξη της επικοινωνίας αποτέλεσε το Διαδίκτυο. Το Διαδίκτυο ή Internet, ορίζεται ως το παγκόσμιο δίκτυο τηλεπληροφορικής που προκύπτει από τη διασύνδεση η/υ και δικτύων, μέσω της χρήσης πρωτοκόλλου επικοινωνίας TCP/IP ή άλλων μεθόδων ελεύθερης πρόσβασης. Στην αρχική του μορφή, ως δίκτυο υπολογιστών, ανθεκτικών σε μια ενδεχόμενη πυρηνική επίθεση, οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους και ανταλλάσσουν πληροφορίες και προγράμματα, χρησιμοποιήθηκε στη διάρκεια του ψυχρού πολέμου από τον αμερικάνικο στρατό με την ονομασία APPRANET. Αργότερα εξελιγμένος, χρησιμοποιήθηκε με τέσσερις κόμβους, μέσω των οποίων συνδέονταν 4 μίνι υπολογιστές αμερικανικών πανεπιστημίων, με dial up σύνδεση, μέσω τηλεφωνικών γραμμών. Η μεγάλη όμως διάδοση του Διαδικτύου και η ευρεία χρήση του, άρχισε το 1989 με την εφαρμογή της υπηρεσίας του Παγκόσμιου Ιστού ο οποίος είναι, στην ουσία, η πλατφόρμα, η οποία κάνει εύκολη την πρόσβαση στο Internet³¹.

1.3.2. Υπηρεσίες του Διαδικτύου

Η ιδιαίτερη δομή του Διαδικτύου αποτέλεσε τη βάση δημιουργίας συγκεκριμένων υπηρεσιών για τους χρήστες του. Οι σημαντικότερες αυτών είναι το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο και ο Παγκόσμιος Ιστός.

Το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail) παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες διασυνδεδεμένων ηλεκτρονικών υπολογιστών, να επικοινωνούν μεταξύ τους, αποστέλλοντας και λαμβάνοντας πληροφορίες, ως ηλεκτρονικά μηνύματα αλληλογραφίας³². Η διαδικτυακή

30. http://www.nbg.gr/wps/portal/!ut/p/c1/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP00s3jXIFNnSzcPlwN3UxdXAYOfQEM_cyM_gAAA6B8JE55A0sjArqDU3P0_Tzyc1P1C3IjygFYe7zP/dl2/d1/L0IDU0IKSWdrbUEhIS9JRFJBQUlpQ2dBek15cXchL1ICSkoxTkExTk1MC01RncvN19FUjVDOUZIMjA4R083MDJMTUE2T0FBMTThVMY9rTndNQzE3NDQwMDQ1/?WCM_PORTLET=PC_7_ER5C9FH208G0702LMA6OAA18U3_WCM&WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/nbggr/NBG+Site/Retail/Family%2C+Employees/Electronic+Banking/Phone+Banking+family.

31. <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%B4%CE%AF%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%BF>.

32. Λιναρίτης, (2005),13.

αυτή μορφή επικοινωνίας είναι εξατομικευμένη και ασύγχρονη, με την έννοια ότι ορίζεται συγκεκριμένος παραλήπτης του εν λόγω μηνύματος, ο οποίος δε χρειάζεται να είναι συνδεδεμένος στο Διαδίκτυο, ταυτόχρονα με τον αποστολέα, αλλά μπορεί να το δει, όποτε αυτός θέλει, αφού αυτό φυλάσσεται σε ειδικό χώρο αποθήκευσης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η υπηρεσία αυτή του Διαδικτύου συχνά χρησιμοποιείται για τη μεταφορά ανεπιθύμητων μηνυμάτων σε μεγάλο όγκο, που διεθνώς ονομάζεται spam, τα οποία μπορούν να αποφευχθούν ή τουλάχιστον να περιοριστούν με ειδικά προγράμματα που εμποδίζουν την λήψη τους ή επιτυγχάνουν την αυτόματη διαγραφή τους.

Ο Παγκόσμιος Ιστός (world wide web), αποτελεί μια από τις θεμελιώδεις εφαρμογές του Διαδικτύου και είναι ευρέως γνωστός με τα αρχικά "www". Σε αντίθεση με το Internet, ο ιστός δεν έχει υλική υπόσταση, αλλά αποτελείται από πακέτα πληροφοριών και έχει τη δυνατότητα, με τη δημιουργία «υπερκειμένων» μιας διασύνδεσης, δηλ. πολλών μη ιεραρχημένων και άλλοτε απομονωμένων στοιχείων, να παρέχει πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές, που βρίσκονται αποθηκευμένες σε διάφορους συνδεδεμένους υπολογιστές και είναι διαθέσιμες σε συγκεκριμένες ηλεκτρονικές διευθύνσεις του Παγκόσμιου Ιστού και διαρθρωμένες σε ιστοσελίδες (webpages). Η τήρηση ιστοσελίδων στον Παγκόσμιο Ιστό, αποτελεί είδος μαζικής σύγχρονης επικοινωνίας μέσω του Διαδικτύου, υπό την έννοια ότι στο πληροφοριακό περιεχόμενό τους, μπορεί να έχει πρόσβαση οποιοσδήποτε, αρκεί να είναι συνδεδεμένος στο Διαδίκτυο κατά το χρόνο που οι σχετικές πληροφορίες τηρούνται διαθέσιμες³³.

Οι δυνατότητες που προσφέρονται μέσα από τις παραπάνω εφαρμογές του Διαδικτύου διαμορφώνουν νέες συνήθειες και συναλλακτικές τάσεις. Το ανοικτό αυτό παγκόσμιο Δίκτυο, αξιοποιήθηκε από πολλές επιχειρήσεις που σταδιακά άρχισαν να δραστηριοποιούνται μέσω των ιστοσελίδων που διατηρούσαν στον Παγκόσμιο Ιστό και προσκαλούσαν τους χρήστες του Διαδικτύου να συναλλαχθούν μαζί τους, προσφέροντάς τους υπηρεσίες και προϊόντα, τα οποία μπορούσαν να αγοράσουν από οποιοδήποτε σημείο βρίσκονταν και με μικρότερο κόστος. Είναι δε πρόδηλο, ότι οι επιχειρήσεις που πρωτοστάτησαν στην εισαγωγή του εναλλακτικού αυτού τρόπου εμπορίας αγαθών και υπηρεσιών ήταν οι τράπεζες και σταδιακά και τα υπόλοιπα χρηματοοικονομικά ιδρύματα. Το Διαδίκτυο, όντας αλληλεπιδραστικό (interactive) μέσο, που εκτός από την πληροφόρηση επιτρέπει και τη διενέργεια συναλλαγών, αποτέλεσε το θεμέλιο άνθισης του ηλεκτρονικού εμπορίου και ειδικότερα το πιο σύγχρονο μέσο της εξ αποστάσεως παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

33. Λιναρίτης, (2005), 14.

1.4. Η πρόσβαση στις διαδικτυακά παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο, στην εφαρμογή του world wide web και συνακόλουθα στις διαδικτυακά παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, μπορεί να επιτευχθεί με πολλαπλές συσκευές, οι οποίες είναι συνδεδεμένες, μέσω ενός παρόχου (provider), με τηλεφωνικές γραμμές κατά τρόπο σταθερό ή ασύρματο. Οι συσκευές αυτές είναι ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, το κινητό τηλέφωνο που έχει λειτουργία web και η interactive τηλεόραση.

1.4.1. Ηλεκτρονικός υπολογιστής

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, ιδίως με τη σημερινή μορφή των προσωπικών ηλεκτρονικών υπολογιστών (Personal Computer ή PC), αποτελούν τους πιο εύχρηστους διαύλους πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Ως πολυσύνθετη ηλεκτρική και ηλεκτρονική μηχανή που αποτελείται από υλικό (hardware) και άυλο (software) μέρος, δίνει τη δυνατότητα στο μέσο άνθρωπο να εισέρχεται στο Διαδίκτυο, να ενημερώνεται για τα τραπεζικά προϊόντα και τις υπηρεσίες, για τις τιμές των μετοχών στο χρηματιστήριο αξιών, για άλλα επενδυτικά προγράμματα και να διεκπεραιώνει τις ποικίλες χρηματοοικονομικές συναλλαγές του, με μεγάλη ταχύτητα και ακρίβεια. Πρακτικά η πρόσβαση στις πληροφορίες που βρίσκονται στην ιστοσελίδα του προμηθευτή γίνεται με τη βοήθεια των προμηθευτών, οι οποίοι για την εκτέλεση των εξ αποστάσεως εργασιών, διαθέτουν συγκεκριμένα προγράμματα λογισμικού η/υ, που είναι αποθηκευμένα και εκτελούνται σε η/υ μεγάλης υπολογιστικής δυνατότητας και χωρητικότητας πληροφοριών, που έχουν συνδεθεί στο Διαδίκτυο. Ο αποδέκτης των υπηρεσιών αυτών, επιλέγοντας την ιστοσελίδα του προμηθευτή, προμηθεύεται το παραπάνω πρόγραμμα από αυτόν και με αυτόν τον τρόπο, επικοινωνεί με τον εν λόγω προμηθευτή³⁴.

Η πρόσβαση είναι δυνατή οποιαδήποτε χρονική στιγμή και το μόνο που χρειάζεται είναι ένα computer και σύνδεση στο Διαδίκτυο. Οι συναλλαγές γίνονται ευέλικτα και χωρίς κόστος από όποιο σημείο βρίσκεται ο πελάτης που έχει τον η/υ, δηλ. από το σπίτι (π.χ. home banking), το γραφείο, τις διακοπές. Εξαιτίας δε της προηγμένης τεχνολογίας των η/υ, το σχέδιό τους και την speaking card reader που διαθέτουν, οι παραπάνω συναλλαγές μπορούν να τελεσθούν και από άτομα με αναπηρίες³⁵.

Η μεγάλη έγχρωμη οθόνη, το πληκτρολόγιο με τα πολυάριθμα πλήκτρα του, η εναλλαγή εικόνων και ο συνδυασμός κίνησης και ήχου, δίνουν στο χρήστη μια μοναδική

34. Λιναρίτης, (2005), 21.

35. <https://www.fortisbanking.be/portal/start.asp>.

εμπειρία (user experience)³⁶, καθώς με ένα ιδιωτικό μέσο, από έναν προσωπικά επιλεγμένο χώρο, έχει στη διάθεσή του, οπτικοποιημένες, όλες τις πληροφορίες και τον πλήρη έλεγχο των τελούμενων συναλλαγών του.

1.4.2. Κινητό τηλέφωνο

Σήμερα τα κινητά τηλέφωνα έχουν πολυφυή χαρακτηριστικά. Εκτός από συσκευές τηλεφωνικής επικοινωνίας, αποστολής γραπτών μηνυμάτων, γνωστών ως SMS (Short Message Service), επιτελούν και λειτουργίες ηλεκτρονικού υπολογιστή, επιτρέποντας στο χρήστη να έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο, να χρησιμοποιεί την υπηρεσία του Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου και να περιηγείται στο web, μέσω του ενσωματωμένου φυλλομετρητή περιήγησης (web browser).

Το αρχικό πρόβλημα της εμφάνισης των ιστοσελίδων, που ήταν δομημένες με την HTML γλώσσα προγραμματισμού (HyperText Markup Language - Γλώσσα Μορφοποίησης Υπερκειμένου) και εμφανίζονταν με το πρωτόκολλο μεταφοράς υπερκειμένων HTTP (HyperText Transfer Protocol)³⁷, σε ένα κινητό τηλέφωνο που δεν μπορούσε να υποστηρίξει αυτή την τεχνολογία, ξεπεράστηκε με την εκδοχή της βελτιωμένης γλώσσας μορφοποίησης κειμένων (extensible mark up language) που ονομάζεται Wireless Mark up Language (WML). Η σύνδεση του κινητού τηλεφώνου με τον web server επιτυγχάνεται με το πρωτόκολλο WAP (Wireless Application Protocol), το οποίο μπορεί να λογιστεί ως το αντίστοιχο ασύρματο HTTP³⁸. Η υπηρεσία λειτουργεί μέσω WAP, εκτός από την Ελλάδα, και σε χώρες των οποίων οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας έχουν κάνει συμφωνία αποστολής δεδομένων με την Ελλάδα.

Μέσω των κινητών τηλεφώνων, που διαθέτουν τις παραπάνω λειτουργίες, ο χρήστης τους μπορεί να σερφάρει στο Internet και να τελεί τις χρηματοοικονομικές του συναλλαγές, εκμεταλλευόμενος τις υπηρεσίες του mobile banking και finance. Συγκεκριμένα μπορεί να ενημερωθεί για το υπόλοιπο των τραπεζικών του λογαριασμών, να μεταφέρει χρήματα σε άλλους λογαριασμούς, να πληρώσει τις οφειλές σε πιστωτικές κάρτες, λογαριασμούς οργανισμών κοινής ωφέλειας³⁹, να ενημερωθεί για τις τιμές, να αγοράσει και να πωλήσει μετοχές, να ενημερωθεί για ασφαλιστικές υπηρεσίες κ.α..

1.4.3. Τηλεόραση

Οι εξελίξεις στο χώρο της ψηφιακής διαδραστικής τηλεόρασης (interactive TV) τόσο από την άποψη της τεχνολογίας, όσο και των προσφερόμενων διαδραστικών εφαρμογών, θέτουν τις βάσεις ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και των εξ αποστάσεως

36. Τσάμης, Εξελίξεις, Διαπιστώσεις και Διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, ΔελΤΕΕΤ 2003, 29.

37. Στην ηλεκτρ. διευθ. «<http://www.nbg.gr/>», το http είναι το πρωτόκολλο μεταφοράς υπερκειμένων.

38. Cushing, GCSE Information and Communication technology for O.C.R specification B, 2001, 89.

39. Ρεπούσης, Τραπεζικές υπηρεσίες, 2005, 122 επ.

χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσα από τη συσκευή της τηλεόρασης. Δεν πρόκειται βέβαια για την αναλογική τηλεόραση, η οποία ήταν και η μοναδική μορφή τηλεόρασης που μέχρι τώρα γνωρίζαμε, στην οποία ο τηλεθεατής ήταν παθητικός δέκτης των προερχόμενων από αυτήν πληροφοριών, αλλά πρόκειται για τη νέα εποχή στο χώρο των τηλεοράσεων, οι οποίες αποτελούν προϊόν σύγκλισης των ψηφιακών μέσων, των τεχνολογιών γραφικών για ψηφιακή τηλεόραση και των πρωτοκόλλων μετάδοσης ψηφιακού (οπτικοακουστικού) περιεχομένου μέσω Διαδικτύου⁴⁰. Αυτό που απαιτείται για να έχει κάποιος πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες, είναι να έχει ψηφιακή τηλεόραση, η οποία να συνδέεται με γραμμή τηλεφώνου στο Διαδίκτυο. Στην περίπτωση αυτή είναι δύσκολο να πει κανείς «πότε η τηλεόραση σταματάει να είναι τηλεόραση και γίνεται ηλεκτρονικός υπολογιστής»⁴¹.

Στην Ελλάδα μόλις τον Ιανουάριο του 2010 άρχισε να λειτουργεί, σε εφαρμογή της κοινοτικής Οδηγίας, το ψηφιακό σήμα που προσφέρει τη δυνατότητα της ευρείας χρήσης ψηφιακής τηλεόρασης, η οποία όμως, ακόμα, έχει περιορισμένες διαδραστικές εφαρμογές ανάμεσα στις οποίες, δεν είναι η πρόσβαση σε υπηρεσίες τραπεζών και άλλων προμηθευτών του χρηματοοικονομικού τομέα⁴². Σε λίγο καιρό όμως, όταν οι τηλεθεατές θα μάθουν τις λειτουργίες της νέας αυτής τηλεόρασης, θα ενταχθούν στο πρόγραμμα των συσκευών αυτών και οι χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Το μέσο αυτό της εξ αποστάσεως παροχής των υπηρεσιών αυτών, θα αναπτυχθεί ίσως περισσότερο και από εκείνον του η/υ, αφού δεν υπάρχει στις μέρες μας «νοικοκυριό» που να μη διαθέτει τηλεόραση.

1.5. Η προϋπόθεση πρόσβασης στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω των διαύλων της εξ αποστάσεως παροχής τους

Για να μπορεί ο πελάτης να χρησιμοποιήσει τη δυνατότητα της τηλεφωνικής και διαδικτυακής επικοινωνίας με το φορέα των χρηματοοικονομικών συναλλαγών με τον οποίο συμβάλλεται, θα πρέπει να έχει υποβάλει στον πάροχο παροχής των υπηρεσιών αυτών σχετική αίτηση και έτσι για τις συναλλαγές που απαιτούν χρησιμοποίηση των προσωπικών οικονομικών του δεδομένων, να έχει γίνει χρήστης της υπηρεσίας τηλεφωνικής και αντίστοιχα διαδικτυακής διεκπεραίωσης συναλλαγών. Στο χρήστη της υπηρεσίας αυτής, ο πάροχος με τον οποίο αυτός έχει συμβληθεί για την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και προϊόντων, χορηγεί ένα μυστικό αριθμητικό κωδικό εισόδου (User ID) για την υπηρεσία αυτή ή ένα μυστικό αριθμό εισόδου και μία μικρή φορητή συσκευή, η οποία για κάθε συναλλαγή

40. Λεκάκος/Χωριανόπουλος/Δουκίδης, Interactive Digital Television: Technologies and Applications, 2007, περίληψη βιβλίου, διαθέσιμη στην ηλεκτρ. διεύθ. http://www.morax.gr/article_show.php?article_id=2632.

41. Cushing, (2001), 90.

42. Βλ. σχετ. <http://ask2help.wordpress.com/2010/02/04/digital-tv-in-greece/>.

εξάγει ένα μοναδικό κωδικό μιας χρήσης⁴³. Η συσκευή αυτή, αντιστοιχεί σε ένα μόνο πελάτη, οπότε κάθε φορά που χρησιμοποιείται ο κωδικός μιας χρήσης της συσκευής αυτής, ο πάροχος είναι σε θέση να γνωρίζει από ποιόν πελάτη πραγματοποιήθηκε η συναλλαγή. Με τους κωδικούς αυτούς γίνεται η ταυτοποίηση του πελάτη και επέρχεται η επιδιωκόμενη ασφάλεια των τηλεφωνικών συναλλαγών του.

43. Πρόκειται για έναν ηλεκτρονικό κλειδάριθμο, ο οποίος παράγεται από μια μικρή φορητή συσκευή, τον οποίο παρέχουν στους πελάτες τους όλες οι τράπεζες που έχουν αναπτύξει το i-banking σε όλες τις μορφές του, για μεγαλύτερη ασφάλεια. Πρέπει να σημειωθεί ότι η συσκευή αυτή παρέχεται στον ιδιώτη πελάτη έναντι αμοιβής περίπου 7 ευρώ. Βλ. σχετ. http://www.nbg.gr/wps/portal/!ut/p/c1/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3jXIFNnSzcPIwN3UxdXAYOfQEM_cyM_gAAA6B8JE55A0sjArqDU3P0_Tzyc1P1C3IjyGFYe7zP/dl2/d1/L0IDU0IKSWdrbUEhIS9JRFJBQUlpQ2dBek15cXchL1ICSkoxTkExTk1MC01RncvN19FUjVDOUZIMjA4R083MDJMTUE2T0FBMTThVMY9rTndNQzE3NDQwMDQ1/?WCM_PORTLET=PC_7_ER5C9FH208GO702LMA6OAA18U3_WCM&WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/nbggr/NBG+Site/Retail/Family%2C+Employees/Electronic+Banking/Phone+Banking+family.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β΄

ΤΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΑ ΤΩΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

2.1. Ο προμηθευτής

Τόσο σε κοινοτικό όσο και σε εθνικό επίπεδο, η έννοια του προμηθευτή που παρέχει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες του από απόσταση, συνίσταται στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο κατά την άσκηση της επαγγελματικής του δραστηριότητας, παρέχει στον καταναλωτή χρηματοοικονομικές ήτοι τραπεζικές, επενδυτικές και ασφαλιστικές υπηρεσίες, στο πλαίσιο ενός οργανωμένου από αυτόν συστήματος εξ αποστάσεως πώλησης ή παροχής υπηρεσιών, με την αποκλειστική χρησιμοποίηση για τη σύμβαση αυτή, ενός ή περισσότερων μέσων επικοινωνίας, μέχρι και τη στιγμή της σύναψης της εν λόγω σύμβασης⁴⁴. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι εν λόγω προμηθευτές, αξιοποιώντας τα τεχνολογικά μέσα, έχουν δημιουργήσει μια εναλλακτική υποδομή οργάνωσης των διενεργούμενων συναλλαγών τους ενώ σε λίγες περιπτώσεις έχουν υιοθετήσει την αποκλειστικότητα της ψηφιακής υποδομής των παρεχόμενων από αυτούς υπηρεσιών⁴⁵.

Τα μέσα αυτά της εξ αποστάσεως συναλλακτικής επικοινωνίας μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή, παρέχονται από τους φορείς ή προμηθευτές τέτοιων μέσων, οι οποίοι είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου, των οποίων η εμπορική ή επαγγελματική δραστηριότητα συνίσταται στη διάθεση ενός ή περισσότερων μέσων εξ αποστάσεως επικοινωνίας στους παραπάνω προμηθευτές. Αντιπροσωπευτικό παράδειγμα αυτών των προμηθευτών, είναι οι εταιρίες παροχής σταθερής και κινητής τηλεφωνίας (ΟΤΕ, COSMOTE, VODAFONE, TELLAS κ.α.) και οι τηλεπικοινωνιακές επιχειρήσεις, που παρέχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (προμηθευτής υπηρεσιών πρόσβασης, ISP π.χ. OTENET, FORTHNET κ.α.). Επομένως, οι προμηθευτές των μέσων της εξ αποστάσεως επικοινωνίας⁴⁶, αποτελούν διαφορετικά πρόσωπα σε σχέση με τους προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση. Σε αυτούς τους τελευταίους προμηθευτές, που παρέχουν τις υπηρεσίες τους και από απόσταση, εμπίπτουν τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, τα ιδρύματα πληρωμών, οι ΕΠΕΥ και οι ασφαλιστικές εταιρίες.

44. Άρθρο 1 παρ.4 σε συνδυασμό με το άρθρο 4α παρ.1 περ. α ν. 2251/1994.

45. *Καραγκουνίδης*, Τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών και εμπορικό δίκαιο, Αρμ 2007, 1002.

46. Αυτοί δηλ. που αναφέρονται στο εδ. ε της παρ. 1 του άρθρ. 4α ν. 2251/94.

2.2. Τα είδη των προμηθευτών

2.2.1. Πιστωτικά Ιδρύματα

Σύμφωνα με την ελληνική τραπεζική νομοθεσία⁴⁷ που αποτελεί προσαρμογή στις ευρωπαϊκές Οδηγίες για την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων⁴⁸, καθώς και ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος⁴⁹, ως πιστωτικό ίδρυμα ορίζεται η επιχείρηση, η δραστηριότητα της οποίας συνίσταται στην αποδοχή καταθέσεων ή άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων από το κοινό και στη χορήγηση πιστώσεων για λογαριασμό της. Στην έννοια αυτή εμπίπτει και το ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος, το οποίο θα αναλύσουμε παρακάτω. Η αποδοχή καταθέσεων και άλλων επιστρεπτέων κεφαλαίων αποτελεί αποκλειστική δραστηριότητα των πιστωτικών ιδρυμάτων, καθώς η άσκησή της απαγορεύεται σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο ή επιχείρηση που δε χαρακτηρίζεται ως πιστωτικό ίδρυμα⁵⁰. Μάλιστα και η κατ' επάγγελμα χορήγηση δανείων και γενικότερα πιστώσεων στο κοινό απαγορευόταν για τα μη πιστωτικά ιδρύματα, αλλά η απαγόρευση αυτή έπαυσε να ισχύει, με το ν. 2937/2001⁵¹, με τον οποίο η σχετική δραστηριότητα υπήχθη σε καθεστώς ειδικής αδειοδότησης από την ΤτΕ⁵². Σήμερα υπάρχουν πολλές επιχειρήσεις που συνεργάζονται με τράπεζες, οι οποίες προσφέρουν ένα είδος πίστωσης, εκδίδοντας και παρέχοντας στους πελάτες τους μέσα πληρωμών, όπως είναι κυρίως οι πιστωτικές κάρτες.

Πιστωτικά ιδρύματα είναι κυρίως οι Τράπεζες. Σύμφωνα δε με το άρθρο 6 του ν. 3601/2007, η χρήση του όρου «Τράπεζα» ή οποιασδήποτε ξενόγλωσσας απόδοσής του στην επωνυμία ή το διακριτικό τίτλο της επιχείρησης, επιτρέπεται μόνο σε πιστωτικά ιδρύματα, εκτός αν από το είδος της δραστηριότητάς της, που υποδηλώνεται και στην επωνυμία της και στο διακριτικό της τίτλο, αποκλείεται ο κίνδυνος σύγχυσης του κοινού. Σε ό,τι αφορά δε την εξ αποστάσεως παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι τράπεζες έχουν αξιοποιήσει, περισσότερο από όλες τις επιχειρήσεις, τη δυνατότητα επικοινωνίας με τους πελάτες, καταναλωτές και μη, μέσω της παροχής σ' αυτούς εναλλακτικών δικτύων πρόσβασης στις παρεχόμενες από αυτές υπηρεσίες τους. Σύμφωνα με το βασικό νόμο που

47. Ν. 2076/1992 «Ανάλυση και άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων και άλλες συναφείς διατάξεις», ΦΕΚ/Α/130/1.8.1992, όπως αντικαταστάθηκε από τον ν. 3148/2003, ΦΕΚ/Α/136/5.6.2003 και το ν. 3601/2007, ΦΕΚ Α/178/1.8.2007.

48. Οδηγία 2000/12/ΕΚ της 20^{ης} Μαρτίου 2000 σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων, ΕΕ 26.5.2000, L. 126/1. βλ. αναλυτ. σε Δούβλη, Ευρωπαϊκό τραπεζικό δίκαιο, 2003, 103 επ.

49. Οδηγία 2000/46/ΕΚ της 18^{ης} Σεπτεμβρίου 2000 για την ανάληψη, άσκηση και προληπτική εποπτεία δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος, ΕΕ 27.10.2000, L. 275/39.

50. Άρθρο 4 παρ.1 ν. 2076/1992 «Ανάλυση και άσκηση δραστηριότητας πιστωτικών ιδρυμάτων και άλλες συναφείς διατάξεις», ΦΕΚ Α/130/1.8.1992.

51. Ν. 2937/2001 «Τροποποίηση και συμπλήρωση των διατάξεων που αφορούν στην επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και των πιστωτικών ιδρυμάτων, ρυθμίσεις Ε.Υ.Α.Θ.Α.Ε και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ/Α/169/26.7.2001.

52. Άρθρο 4 παρ.1 εδ. α ν. 3601/2007.

αφορά τα πιστωτικά ιδρύματα (άρθρο 24 ν. 2076/1992, όπως αυτός έχει τροποποιηθεί), οι υπηρεσίες αυτές, πέρα από καταθετικές, μπορεί να είναι επενδυτικές καθώς και έκδοσης και διαχείρισης ηλεκτρονικού χρήματος και μέσων πληρωμής ή μπορεί να είναι και οι μη αναφερόμενες στον εν λόγω νόμο υπηρεσίες, όπως η πρακτορεία ασφαλίσεων ή η διαμεσολάβηση σε συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου κ.α., των οποίων η νομιμότητα παροχής τους από τα πιστωτικά ιδρύματα, εξαιτίας της μη αναγραφής τους στο νόμο, έχει αμφισβητηθεί από πολλούς, ενώ από άλλους⁵³, με την άποψη των οποίων τάσσεται και η γράφουσα, θεωρούνται νόμιμες και επιτρεπτές, με βάση τη διασταλτική ερμηνεία .

2.2.2. Χρηματοδοτικά Ιδρύματα

Τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες τους από απόσταση, παρέχουν εκτός από τις τράπεζες και άλλες επιχειρήσεις, οι οποίες δεν είναι πιστωτικά ιδρύματα, δηλ. δεν αποδέχονται καταθέσεις αλλά η δραστηριότητά τους συνίσταται στην απόκτηση συμμετοχών ή στην άσκηση μιας ή περισσότερων από τις δραστηριότητες, που αναφέρονται στα υπό στοιχεία β-β της παρ. 1 του άρθρ. 11 ν. 2076/1992, δηλ. στη χορήγηση πιστώσεων, συμπεριλαμβανομένης της πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων, στη χρηματοδοτική μίσθωση (leasing), στις πράξεις διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων, στην έκδοση και διαχείριση μέσων πληρωμής (πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, ταξιδιωτικών και τραπεζικών επιταγών), σε συναλλαγές, για λογαριασμό του ιδίου του ιδρύματος και των πελατών του, σε μέσα χρηματαγοράς (αξιόγραφα, πιστοποιητικά καταθέσεων), συνάλλαγμα, προθεσμιακά συμβόλαια χρηματοπιστωτικών τίτλων ή χρηματοοικονομικών δικαιωμάτων, κινητές αξίες, στη μεσολάβηση σε διατραπεζικές αγορές ήτοι διαχείριση χαρτοφυλακίου ή παροχή συμβουλών για τη διαχείριση χαρτοφυλακίου και φύλαξη και διαχείριση κινητών αξιών κ.α. Ακολουθώντας στα χρηματοδοτικά ιδρύματα περιλαμβάνονται οι εταιρίες χρηματοδοτικής μίσθωσης, πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων, παροχής πιστώσεων, ανταλλακτήρια συναλλάγματος, διαμεσολάβησης στη μεταφορά κεφαλαίων και το ταμείο εγγύησης μικρών και πολύ μικρών επιχειρήσεων. Βέβαια αυτές οι εταιρίες που μας ενδιαφέρουν στην παρούσα εργασία είναι εκείνες, οι οποίες προσφέρουν τις χρηματοδοτικές τους υπηρεσίες από απόσταση σε καταναλωτές. Οι πιο γνωστές από αυτές είναι οι εταιρίες έκδοσης και διαχείρισης μέσων πληρωμής (πιστωτικών και χρεωστικών καρτών και ταξιδιωτικών επιταγών), διενέργειας πληρωμών και μεταφοράς κεφαλαίων και οι οργανισμοί συλλογικών επενδύσεων.

53. Λιναρίτης, (2005), 51.

2.2.3. Ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος

Αναμφισβήτητα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος αποτελούν προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση προς τους καταναλωτές και ιδίως μέσω του Διαδικτύου⁵⁴. Σύμφωνα με το άρθρο 2 παρ.19 ν. 3601/2007 ως ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος, ορίζεται και «*κάθε άλλη επιχείρηση, εκτός του πιστωτικού ιδρύματος, η οποία εκδίδει μέσα πληρωμής υπό τη μορφή ηλεκτρονικού χρήματος*». Ηλεκτρονικό χρήμα είναι η νομισματική αξία, η οποία αντιστοιχεί σε απαίτηση έναντι του εκδότη και η οποία είναι αποθηκευμένη σε ηλεκτρονικό υπόθεμα, έχει εκδοθεί κατόπιν παραλαβής αντίστοιχου χρηματικού ποσού και χρησιμοποιείται ως μέσο πληρωμής από επιχειρήσεις άλλες, πέραν της εκδότριας⁵⁵. Το ηλεκτρονικό χρήμα λειτουργεί ως υποκατάστατο των κερμάτων και χαρτονομισμάτων και επειδή είναι αποθηκευμένο σε ηλεκτρονικό υπόθεμα, όπως η κάρτα με τσιπ ή η μνήμη η/υ, προορίζεται κατά κανόνα για πληρωμές μικροποσών⁵⁶ αφού άλλωστε, η ανώτερη ικανότητα αποθήκευσης ανά ηλεκτρονικό υπόθεμα, που τίθεται στη διάθεση των κομιστών για τη διενέργεια πληρωμών, δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 500 ευρώ (αρθρ. 51 ν.3601/2007), με τη δυνατότητα όμως επαναφόρτισης του, ακόμη και σε ΑΤΜ.

Οι δραστηριότητες των επιχειρήσεων αυτών, μπορούν να περιλαμβάνουν, εκτός από την έκδοση του ηλεκτρονικού χρήματος, και την παροχή υπηρεσιών, χρηματοπιστωτικών και μη, οι οποίες συνδέονται στενά με την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος, όπως είναι η διαχείριση ηλεκτρονικού χρήματος με τη διενέργεια λειτουργικών και άλλων βοηθητικών εργασιών που σχετίζονται με την έκδοσή του καθώς και η έκδοση και διαχείριση άλλων μέσων πληρωμής και η αποθήκευση στοιχείων στο ηλεκτρονικό υπόθεμα για λογαριασμό επιχειρήσεων ή φορέων του δημοσίου τομέα. Απαγορεύεται όμως σ' αυτά να αναλαμβάνουν οποιαδήποτε πιστοδοτική δραστηριότητα και να έχουν οποιαδήποτε συμμετοχή σε άλλες επιχειρήσεις, εκτός αν οι επιχειρήσεις αυτές διενεργούν λειτουργικές ή βοηθητικές εργασίες σχετιζόμενες με το ηλεκτρονικό χρήμα, το οποίο εκδίδεται από το συγκεκριμένο ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος⁵⁷.

Στις 16 Σεπτεμβρίου 2009 εκδόθηκε η Οδηγία 2009/110/EK, για την ανάληψη, άσκηση και προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος⁵⁸. Η Οδηγία αυτή είναι μέγιστης εναρμόνισης και πρέπει να ενσωματωθεί στο δίκαιο των κρατών μελών μέχρι της 30.4.2011. Με την Οδηγία αυτή τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος δε θεωρούνται

54. Βλ. αναλυτ. Βελέντζα, Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος, ΕΤρΑξΧρΔ 2003, 847 επ.

55. Άρθρο 1 παρ.19 ν. 3601/2007.

56. Σκέψη 3 Οδηγίας 2000/46/EK.

57. Άρθρο 54 ν. 3601/2007.

58. Οδηγία 2009/110/EK της 16^{ης} Σεπτεμβρίου 2009 για την ανάληψη, άσκηση και προληπτική εποπτεία της δραστηριότητας ιδρύματος ηλεκτρονικού χρήματος, την τροποποίηση των Οδηγιών 2005/60/EK και 2006/48/EK και την κατάργηση της Οδηγίας 2000/46/EK, Ε.Ε. 10.10.2009, L. 267/7.

για τους σκοπούς της Οδηγίας 2000/46/EK πιστωτικά ιδρύματα και εντάσσονται στην κατηγορία των χρηματοδοτικών ιδρυμάτων. Προβλέπεται δε γι' αυτά, η εφαρμογή συγκεκριμένων διατάξεων της Οδηγίας 2007/64/EK⁵⁹ για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά⁶⁰.

2.2.4. Ιδρύματα πληρωμών

Τα ιδρύματα πληρωμών, αποτελούν νέους φορείς στην παροχή των υπηρεσιών πληρωμών. Η έννοιά τους εισήχθη με την Οδηγία 2007/64/EK, η οποία πολύ πρόσφατα ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το ν. 3862/2010⁶¹. Τα «ιδρύματα πληρωμών» αποτελούν επιχειρήσεις άλλες εκτός των τραπεζών και των ιδρυμάτων ηλεκτρονικού χρήματος, που έχουν τη δυνατότητα, εφόσον αδειοδοτηθούν, να παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών σε ολόκληρη τη γεωγραφική περιοχή της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τα ιδρύματα πληρωμών, η λειτουργία των οποίων αναμένεται να ενισχύσει τον ανταγωνισμό από την πλευρά της προσφοράς, υπόκεινται σε απαιτήσεις κεφαλαιακής επάρκειας και εσωτερικής οργάνωσης και εποπτεύονται από τις αρμόδιες εποπτικές αρχές του κράτους μέλους εγκατάστασής τους⁶².

2.2.5. Επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (ΕΠΕΥ)

Προς διευκόλυνση των επενδυτών, οι επιχειρήσεις παροχής επενδυτικών υπηρεσιών (ΕΠΕΥ) παρέχουν εναλλακτικά τις υπηρεσίες τους από απόσταση, με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Οι επιχειρήσεις αυτές, είναι νομικά πρόσωπα, των οποίων το σύνθημα επάγγελμα ή η δραστηριότητα, είναι η παροχή μιας ή περισσότερων επενδυτικών υπηρεσιών σε τρίτους ή η διενέργεια μιας ή περισσότερων επενδυτικών δραστηριοτήτων σε επαγγελματική βάση. Ως ΕΠΕΥ νοείται και κάθε φυσικό πρόσωπο, στο οποίο έχει χορηγηθεί σχετική άδεια από κράτος μέλος σύμφωνα με την Οδηγία 2004/39/EK⁶³.

59. Οδηγία 2007/64/EK της 13^{ης} Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, την τροποποίηση των Οδηγιών 97/7/EK, 2002/65/EK, 2005/60/EK και 2006/48/EK και την κατάργηση της Οδηγίας 97/5/EK, ΕΕ 5.12.2007, L. 319/1.

60. Βλ. αναλυτ. *Ιατράκης*, Το ηλεκτρονικό χρήμα (εν όψει της Οδηγίας 2009/110/EK), ΔΕΕ 2010, 758 επ.

61. Ν.3862/2010 «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στις Οδηγίες 2007/64/EK, 2007/44/EK και 2010/16/ΕΕ που αφορούν υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, προληπτική αξιολόγηση προτάσεων απόκτησης συμμετοχής σε επιχειρήσεις του χρηματοπιστωτικού τομέα και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ/Α/113/13.7.2010.

62. *Γκόρτσος*, Η Οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά: Συνολική Θεώρηση, Οικονομικό περιοδικό "ΕΠΙΛΟΓΗ" 2008, διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διεύθ. <http://62.1.43.74/6Mme/UplFiles/newsroom/arhra/GG-EPILOGI-%20June%2008.pdf>.

63. Οδηγία 2004/39/EK της 21 Απριλίου 2004, για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, για την τροποποίηση των Οδηγιών 85/611/EOK και 93/6/EOK και της Οδηγίας 2000/12/EK και την κατάργηση της Οδηγίας 93/22/EOK, ΕΕ 30.4.2004 L. 145/1 Άρθρο 2 ν. 3606/2007 «Αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ/Α/195/17.8.2007.

2.2.6. Ασφαλιστικές εταιρίες

Ως προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οι ασφαλιστικές εταιρίες δεν μπορούσαν να μη μετέχουν και αυτές στο ανταγωνιστικό περιβάλλον της εξ αποστάσεως παροχής των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, που αφορούν την ασφάλιση των πελατών τους σε πολύπλευρους τομείς, υγείας, κατοικίας, αυτοκινήτου κ.α.. Οι ασφαλιστικές εταιρίες είναι ιδιωτικές επιχειρήσεις, που έχουν ως αντικείμενο την άσκηση ασφάλισης (πρωτασφάλιση), συμπεριλαμβανομένης της δραστηριότητας βοήθειας και της εξασφάλισης εγγυημένων, συνταξιοδοτικού χαρακτήρα, εισοδημάτων.

2.3. Το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας που διέπει τους προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

Κατ' αντιπαράβολή με το θεωρητικό διαχωρισμό της έννοιας του τραπεζικού δικαίου στο δίκαιο των τραπεζικών συναλλαγών και στο θεσμικό/διοικητικό τραπεζικό δίκαιο⁶⁴, το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας των προμηθευτών του ενοποιημένου τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αναφέρεται στα της ίδρυσης, λειτουργίας και εποπτείας των τραπεζών και των πιστωτικών ιδρυμάτων εν γένει. Στην Ελλάδα, τα εν λόγω θέματα ρυθμίζονται κατά περίπτωση ως εξής: Α) Για τα πιστωτικά⁶⁵ και τα χρηματοδοτικά ιδρύματα ισχύει ο ν. 3601/2007 «Ανάληψη και άσκηση δραστηριοτήτων από τα πιστωτικά ιδρύματα, επάρκεια ιδίων κεφαλαίων των πιστωτικών ιδρυμάτων και των επιχειρήσεων παροχής επενδυτικών υπηρεσιών και λοιπές διατάξεις» με τον οποίο ενσωματώθηκαν στην ελληνική έννομη τάξη οι διατάξεις των Οδηγιών 2006/48/EK της 14^{ης} Ιουνίου 2006, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας από τα πιστωτικά ιδρύματα⁶⁶ και 2006/49/EK της 14^{ης} Ιουνίου 2006, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων επενδύσεων και των πιστωτικών ιδρυμάτων⁶⁷. Ο νόμος αυτός αντικατέστησε και συμπλήρωσε τις προηγούμενες διατάξεις της τραπεζικής νομοθεσίας για το ιδρυτικό και εποπτικό τους καθεστώς και αποτέλεσε το βασικό άξονα ρύθμισης της γενικότερης λειτουργίας τους. Β) Αναφορικά με τις επενδυτικές επιχειρήσεις και την ελεύθερη παροχή επενδυτικών υπηρεσιών, η κοινοτική Οδηγία 2004/39/EK (Οδηγία MiFID) που ρύθμιζε τα σχετικά θέματα, ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το ν. 3606/2007 «αγορές χρηματοπιστωτικών

64. Καλλιμόπουλος, Θεώρηση, εν είδει προλόγου θεμάτων του τραπεζικού δικαίου, ΧρηΔικ 2007, 6.

65. Ως Πιστωτικά Ιδρύματα χαρακτηρίστηκαν με βάση το ν. 3601/2007 και τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, τα οποία αν και δεν εκτελούν τις κατ' εξοχήν τραπεζικές εργασίες, την αποδοχή δηλ. καταθέσεων και την παροχή δανείων και πιστώσεων, επειδή όμως εκδίδουν ηλεκτρονικό χρήμα που αποτελεί ένα μάρφωμα που ομοιάζει με το παραδοσιακό χρήμα, η δημιουργία και η λειτουργία τους χρήζει ισοδύναμης εποπτείας με εκείνη στην οποία υπόκεινται τα παραδοσιακά πιστωτικά ιδρύματα. Βλ. Καλλιμόπουλο, ΧρηΔικ 2007, 7.

66. Οδηγία 2006/48/EK της 14^{ης} Ιουνίου 2006, σχετικά με την ανάληψη και την άσκηση δραστηριότητας από τα πιστωτικά ιδρύματα, ΕΕ 30.6.2006 L.177/1.

67. Οδηγία 2006/49/EK της 14^{ης} Ιουνίου 2006, για την επάρκεια των ιδίων κεφαλαίων των επιχειρήσεων επενδύσεων και των πιστωτικών ιδρυμάτων, ΕΕ 30.6.2006 L.177/201.

μέσων και άλλες διατάξεις»⁶⁸ που τέθηκε σε ισχύ την 1^η Νοεμβρίου 2007, ο οποίος, αποτελεί θα λέγαμε, πιστή μετάφραση της εν λόγω Οδηγίας. Κατ' εξουσιοδότηση του νόμου αυτού, εκδόθηκαν και οι σχετικές με τις ρυθμίσεις του, Πράξεις του Διοικητή της Τράπεζας Ελλάδος⁶⁹ και εννέα αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς⁷⁰. Γ) Το νομοθετικό πλαίσιο ελεύθερης δραστηριότητας των ασφαλιστικών επιχειρήσεων διέπεται από το Ν.Δ 400/1970 «Περί ιδιωτικής ασφαλίσεως»⁷¹, έτσι όπως αυτό έχει τμηματικά τροποποιηθεί, προσαρμοζόμενο στο περιεχόμενο των εκάστοτε εκδοθέντων κοινοτικών Οδηγιών.

Όλες οι μορφές επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο χώρο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, τίθενται υπό το ειδικό νομικό πλαίσιο εναρμονισμού, σχετικά με την ίδρυση, τη λειτουργία, την εποπτεία και τη φερεγγυότητά τους, το οποίο συνδυάζεται με τις ειδικές νομικές ρυθμίσεις⁷² της προστασίας των αποδεκτών των υπηρεσιών, οι οποίοι έχουν την ιδιότητα του καταναλωτή.

Ο ενοποιημένος τομέας των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, περιλαμβάνει τους φορείς των τραπεζικών, επενδυτικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών καθώς και εκείνους που παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών. Η συνεργασία των φορέων αυτών μπορεί να λάβει ενδεικτικά τις ακόλουθες μορφές⁷³: α) δημιουργία χρηματοοικονομικών ομίλων (Financial

68. Ν. 3606/2007 « Αγορές χρηματιστηρίων και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α/195/17.8.2007.

69. Ενδεικτικά αναφέρονται: η ΠΔΤΕ 2597/31.10.2007 «Τροποποίηση και συμπλήρωση της ΠΔΤΕ 2577/2006 σχετικά με το πλαίσιο αρχών λειτουργίας κριτηρίων αξιολόγησης της οργάνωσης και των Συστημάτων Εσωτερικού Ελέγχου των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων και σχετικές αρμοδιότητες των διοικητικών τους οργάνων», με την οποία αντικαθίσταται το Παράρτημα 1 της ΠΔΤΕ 2577/2006 σε ό,τι αφορά την εξωτερική ανάθεση δραστηριοτήτων σε τρίτους (outsourcing), ενώ προστίθενται τρία ακόμη Παραρτήματα, για τα θέματα σύγκρουσης συμφερόντων στο πλαίσιο της παροχής επενδυτικών υπηρεσιών από τα Π.Ι., κανόνες για τη φύλαξη των περιουσιακών στοιχείων των πελατών και για τη τήρηση αρχείων από την πλευρά των Π.Ι. για την παροχή των επενδυτικών υπηρεσιών. Επίσης η ΠΔΤΕ 2600/28.11.2007 με την οποία καθορίζονται οι προϋποθέσεις και η διαδικασία τήρησης από την ΤτΕ των μητρώων συνδεδεμένων αντιπροσώπων του άρθρ. 29 του ν. 3606/2007 για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και του μητρώου προσώπων που διαμεσολαβούν κατά την παροχή τραπεζικών υπηρεσιών στα πλαίσια του outsourcing, βλ. Γκόρτσο/Λέκκα/Λιβαδά, Τρέχουσες εξελίξεις, Γ. Εθνικό Επίπεδο-Λειτουργία και Εποπτεία Τραπεζών, ΧρηΔικ 2008, 69 επ.

70. Αυτές είναι οι εξής: 1/452/1.11.2007 « Κανόνες Συμπεριφοράς ΕΠΕΥ», 2/452/1.11.2007 « Οργανωτικές απαιτήσεις για τη λειτουργία των ΑΕΠΕΥ», 3/452/1.11.2007 « Αξιολόγηση μετόχων με ειδική συμμετοχή», 4/452/1.11.2007 « Κριτήρια καταλληλότητας των προσώπων που διευθύνουν τις δραστηριότητες ΑΕΠΕΥ, ΑΕΕΔ, ΑΕΔΑΚ, ΑΕΕΧ και ΑΕΕΑΠ, 5/452/1.11.2007 « Εγγραφή συνδεδεμένων αντιπροσώπων σε μητρώο», 6/452/1.11.2007 «εξαιρέσεις από τις υποχρεώσεις συναλλακτικής διαφάνειας», 7/452/1.11.2007 « Υποχρεώσεις γνωστοποίησης συναλλαγών και καταχώρησης στοιχείων», 8/452/1.11.2007 « προϋποθέσεις χορήγησης άδειας λειτουργίας οργανωμένης αγοράς και 9/452/1.11.2007 « Βιβλία και στοιχεία ΑΕΕΔ».

71. Ν.Δ 400/1970 «Περί ιδιωτικής ασφαλίσεως», ΦΕΚ/Α/10/17.1.1970.

72. Λ.χ. η Οδηγία 2000/31/ΕΚ, η Οδηγία 2002/65/ΕΚ, η Οδηγία 1999/93/ΕΚ. Βλ. αναλυτ. Κουτσούμπα, Προστασία καταναλωτή στην εξ αποστάσεων εμπορεία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Δίκαιο, ΧρηΔ 2005, 953 επ Γκόρτσος, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών: περιεχόμενο και ιδιαιτερότητες, ΧρηΔικ 2007, 161 επ και ιδίως 174 επ.

73. Χρυσάνθης, Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα στο πλαίσιο της ενοποίησης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ΧρηΔικ 2007, 38 επ.

conglomerates) με τη δημιουργία σχέσεων συνδεδεμένων επιχειρήσεων, β) διάθεση ασφαλιστικών ή επενδυτικών προϊόντων μέσα από δίκτυα καταστημάτων τραπεζών ή διάθεση τραπεζικών προϊόντων μέσα από δίκτυο συνεργατών ασφαλιστικών επιχειρήσεων (ασφαλιστικούς πράκτορες και λοιπούς διαμεσολαβητές του ν. 1569/1985)⁷⁴ γ) δημιουργία μεικτών προϊόντων, με στοιχεία επένδυσης και κάλυψης ασφαλιστικών κινδύνων, δ) απλή συνεργασία, ιδίως στους τομείς διαφημιστικής προβολής, όπως λ.χ. πρόσβαση σε ιστοσελίδα ασφαλιστικής επιχείρησης μέσα από την ιστοσελίδα τράπεζας, ε) συνεκμετάλλευση ήδη υπαρχόντων ή νέων δημιουργούμενων σημείων πώλησης κυρίως με τη χρήση σύγχρονων μέσων πληροφορικής και τηλεπικοινωνίας. Η συνεργασία των παραπάνω φορέων διευκολύνθηκε από τις δυνατότητες που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία στους τομείς της τηλεματικής, της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών, από τη διεθνή τάση για «αποδιαμεσολάβηση» στην παροχή υπηρεσιών (disintermediation)⁷⁵ και από τη διεθνή τάση για κατάργηση των αυστηρών νομικών περιορισμών που ίσχυαν παλαιότερα στον τομέα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και την αποκρατικοποίηση των αγορών αυτών (deregulation).

Ενώ οι υπηρεσίες των φορέων αυτών, είτε αυτές προσφέρονται συμβατικά είτε από απόσταση με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, έχουν ενοποιηθεί και αποτελούν πλέον την έννοια των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, παρ' όλα αυτά, υπάρχει πολυνομία σε κοινοτικό και κατ' αντιστοιχία σε εθνικό επίπεδο σε ό,τι αφορά τη νομοθεσία που διέπει τους φορείς των υπηρεσιών αυτών⁷⁶. Κοινά ρυθμιστικά σημεία είναι αφενός αυτά της αρχής της ενιαίας αδειοδότησης, η οποία θεμελιώνει το δικαίωμα των προμηθευτών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών να παρέχουν ελεύθερα εντός της Ε.Ε. τις χρηματοοικονομικές τους υπηρεσίες και σύμφωνα με την οποία η άδεια λειτουργίας⁷⁷ των φορέων παροχής χρηματοοικονομικών πλέον υπηρεσιών εκδίδεται από την αρμόδια αρχή στη χώρα καταγωγής τους και ισχύει σε όλη την Κοινότητα και αφετέρου της εφαρμογής ενός συστήματος ελέγχου ρυθμιζόμενο

74. Ν.1569/1985 «Διαμεσολάβηση στις συμβάσεις ιδιωτικής ασφάλισης, σύστασης σώματος ειδικών πραγματογνωμόνων τροχαίων ατυχημάτων, λειτουργία γραφείου διεθνούς ασφάλισης και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ/Α/183/25.10.1985, όπως αυτός ισχύει μετά την έναρξη ισχύος του π.δ. 190/2006, ΦΕΚ/Α/196/14.9.2006.

75. Αυτή είναι συνέπεια της σύγχρονης τεχνολογίας, που με ευχερή πρόσβαση στην παγκόσμια αγορά και την άμεση επικοινωνία με τον καταναλωτή, καθιστά λιγότερο χρήσιμο το ρόλο των διαμεσολαβούντων, βλ. *Χρυσάνθης ΧρηΔικ* 2007, 39.

76. Βλ. ν. 3601/2007, ν. 3606/2007.

77. Για τη χορήγηση της άδειας λειτουργίας των χρηματοοικονομικών φορέων δεν πραγματοποιείται έλεγχος σκοπιμότητας αλλά μόνο έλεγχος νομιμότητας. Η αρμόδια αρχή οφείλει να εξετάσει αν πληρούνται οι προϋποθέσεις για τη χορήγηση της άδειας, που τάσσει ο αντίστοιχος για κάθε φορέα νόμος. Οι προϋποθέσεις αυτές ανάγονται σε ποσοτικά στοιχεία, όπως το ύψος και το είδος του μετοχικού κεφαλαίου του υπό ίδρυση φορέα αλλά και ποιοτικά, όπως η ταυτότητα των ιδρυτών και η καταλληλότητα των προσώπων που προορίζονται να τη διοικήσουν. Η δραστηριότητα αυτή των αρμόδιων αρχών αποτελεί μια εκ των προτέρων άσκηση εποπτείας που ασκείται εφάπαξ. Βλ. *Καλλιμόπουλο*, *ΧρηΔικ* 2007, 7.

καταρχήν από το ίδιο το κράτος μέλος καταγωγής του φορέα παροχής των παραπάνω υπηρεσιών.

Ειδικότερα, σύμφωνα με την ενιαία αδειοδότηση, οι προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μπορούν να προσφέρουν σε όλη την κοινότητα τις υπηρεσίες τους είτε μέσω της ίδρυσης υποκαταστήματος⁷⁸, είτε μέσω παροχής υπηρεσιών, προφανώς κατά την έννοια της εξ αποστάσεως παροχής τους που δεν απαιτεί την ίδρυση εγκατάστασης. Την επιθυμία άσκησης της δραστηριότητάς τους σε άλλο κράτος μέλος, οι προμηθευτές χρηματοοικονομικών υπηρεσιών οφείλουν να τη γνωστοποιήσουν στην αρμόδια αρχή του κράτους καταγωγής τους μαζί με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, σχετικά με το κράτος μέλος επιλογής, τις προσφερόμενες δραστηριότητες κ.α. και η αρμόδια αρχή με την σειρά της, μέσα σε προθεσμία τριών μηνών, πρέπει να τις κοινοποιήσει στο κράτος μέλος υποδοχής. Στην περίπτωση που οι προμηθευτές θέλουν να δραστηριοποιηθούν σε τρίτες χώρες, ενημερώνουν την αρμόδια αρχή, η οποία και αποφασίζει για τη χορήγηση της σχετικής άδειας λειτουργίας με βάση την αρχή της αμοιβαιότητας. Το ίδιο ισχύει και στην εξ αποστάσεως παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που προσφέρονται σε άλλη χώρα μέσω ηλεκτρονικών μέσων⁷⁹ (τηλέφωνο, Διαδίκτυο), δηλαδή ο προμηθευτής πρέπει να γνωστοποιεί στην αρμόδια αρχή του κράτους καταγωγής του, τις δραστηριότητες που πρόκειται να διενεργεί εξ αποστάσεως, μέσω των σύγχρονων μέσων επικοινωνίας.

Αναφορικά με την εποπτεία των ενδοκοινοτικών χρηματοοικονομικών ιδρυμάτων, ισχύουν τα ακόλουθα. Η ευθύνη για την οικονομική ευρωστία ενός χρηματοοικονομικού ιδρύματος και ιδίως για τη φερεγγυότητά του, εναπόκειται στο κράτος καταγωγής του⁸⁰, ενώ η ευθύνη για τη ρευστότητα και τη νομισματική του πολιτική, ανήκει στο κράτος μέλος υποδοχής⁸¹. Αντικείμενο στενής συνεργασίας των αρμόδιων αρχών^{82,83}, του κράτους

78. «Υποκατάστημα»: έδρα εκμετάλλευσης ενός πιστωτικού ιδρύματος, η οποία δεν έχει ίδια νομική προσωπικότητα και η οποία διενεργεί απ' ευθείας, εν όλω ή εν μέρει, πράξεις που αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα της δραστηριότητας πιστωτικού ιδρύματος. άρθρο 4 περ. 3 Οδηγίας 2006/48/EK.

79. Βλ. Απόφ. 10.5.1995, υπόθ. C-384/93, Alpine Investments, ΔΕΕ 1995,631. Στην εν λόγω απόφαση κρίθηκε ότι η απαγόρευση τηλεφωνικής προσέγγισης προσώπων εγκατεστημένων σε άλλο κράτος από εκείνο της εγκατάστασης του παρέχοντος την υπηρεσία, αποτελεί ανεπίτρεπτο περιορισμό κατά το άρθρο 49 ΣυνθΕΕ. Βλ. σχετ. *Καλαμπούκα-Γιαννόπουλου*, Η προστασία του καταναλωτή στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ΔΕΕ 2000, 15.

80. Άρθρο 40 Οδηγίας 2006/48/EK.

81. Άρθρο 41 Οδηγίας 2006/48/EK.

82. «Αρμόδιες αρχές»: οι εθνικές αρχές που είναι εξουσιοδοτημένες, βάσει νόμου ή κανονιστικών διατάξεων, να ελέγχουν τα πιστωτικά ιδρύματα. άρθρο 4 περ.4 Οδηγίας 2006/48/EK.

83. Η Επιτροπή της Βασιλείας για την Τραπεζική Εποπτεία (Basel Committee on Banking Supervision), εξέδωσε τον Νοέμβριο του 2007 έκθεση με θέμα « Αρχές για η συνεργασία των εποπτικών αρχών της χώρας καταγωγής και της χώρας υποδοχής και τους μηχανισμούς κατανομής κεφαλαίων στο πλαίσιο των εξελιγμένων προσεγγίσεων μέτρησης του λειτουργικού κινδύνου». Βλ. το κείμενο στην ηλεκτρ. διευθ. www.bis.org/list/bcbbs/tid_23/index.htm. Οι αρχές αναφέρονται στη διασυννοριακή εφαρμογή του Συμφώνου Basel II και στη συνεργασία των

καταγωγής και του κράτους υποδοχής, αποτελεί η εποπτεία του κινδύνου της αγοράς, που επηρεάζει τα εν λόγω ιδρύματα αλλά και η γενικότερη εποπτεία της δραστηριότητάς τους, η οποία επιτυγχάνεται με την ανταλλαγή πληροφοριών, που σχετίζονται με την οργάνωση και τους μηχανισμούς εσωτερικού ελέγχου τους⁸⁴.

Όμως, η εναπόθεση της εποπτείας των χρηματοοικονομικών φορέων αποκλειστικά στις αρμόδιες εθνικές αρχές των κρατών μελών, αποτελεί πλέον μια τακτική του παρελθόντος. Η χρηματοπιστωτική κρίση του 2007, που ξεκίνησε από την Αμερική, έκανε φανερό, ότι από τα εθνικά εποπτικά συστήματα εξαρτάται η σταθερότητα της οικονομίας της ευρωπαϊκής ενιαίας αγοράς, διότι μέσα από αυτά ελέγχονται οι συνθήκες για τη μη επέλευση του συστημικού κινδύνου στους φορείς χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε ένα κράτος μέλος, ο οποίος αν επέλθει, θα ακολουθήσει τη λειτουργία του domino και θα συμπαρασύρει και τις υπόλοιπες εθνικές οικονομίες. Προς αποφυγή της οικονομικής κατάρρευσης της εσωτερικής ευρωπαϊκής αγοράς, με την εκδήλωση μεγάλης κλίμακας χρηματοπιστωτικών κρίσεων, μελετήθηκε από την Ε.Ε, η δημιουργία υπερεθνικών αρχών εποπτείας. Ειδικότερα, με την απόφαση που πήρε το Συμβούλιο ECOFIN στις Βρυξέλλες στις 3 Δεκεμβρίου 2009, η υπερεθνική εποπτεία γίνεται πραγματικότητα, καθώς συστήνονται τρεις πανευρωπαϊκές Αρχές, αντίστοιχες των εθνικών εποπτικών Αρχών, οι οποίες θα λειτουργούν παράλληλα με το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Συστημικού Κινδύνου, το οποίο θα αποτελείται από τους τραπεζίτες της Ευρώπης με έδρα τη Φρανκφούρτη⁸⁵. Έτσι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Χρηματοπιστωτικής Εποπτείας (ΕΣΧΕ), θα έχει τη μορφή ενός δικτύου εθνικών εποπτικών Αρχών⁸⁶, θα αποτελείται από τις αρμόδιες εθνικές εποπτικές αρχές και τις Ευρωπαϊκές Εποπτικές Αρχές (ΕΕΑ) που θα είναι, η Ευρωπαϊκή Τραπεζική Αρχή (European Banking Authority–EBA)⁸⁷, η Ευρωπαϊκή Αρχή Κινητών Αξιών (European Securities Authority–ESMA)⁸⁸ και η Ευρωπαϊκή Ασφαλιστική Αρχή (European Insurance Authority–EIOPA)⁸⁹. Οι

εποπτικών αρχών των χωρών καταγωγής και υποδοχής. Βλ. *Γκόρτσο/Λέκκα/Λιβαδά*, Τρέχουσες Εξελίξεις, Α. Διεθνές Επίπεδο- Λειτουργία και Εποπτεία Τραπεζών, ΧρηΔικ 2008, 61 επ.

84. Άρθρα 42 επ. Οδηγίας 2006/48/ΕΚ.

85. *Κρέμερ/Κασνέση/Πανταζόπουλος*, Ευρωπαϊκή Επικαιρότητα–Οι πανευρωπαϊκές Αρχές εποπτείας του χρηματοπιστωτικού τομέα, Δ.Α.Ε. & Ε.Π.Ε 2009, 365.

86. Βλ. αναλυτ. *Γκόρτσο/Λέκκα/Λιβαδά*, Τρέχουσες Εξελίξεις, Β. Ευρωπαϊκό Επίπεδο-Αναπροσαρμογή του πλαισίου άσκησης εποπτείας στο ευρωπαϊκό χρηματοπιστωτικό σύστημα, ΧρηΔικ 2009, 402 επ.

87. Η EBA θα προκύψει από την αναβάθμιση της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών Τραπεζικής Εποπτείας (Committee of European Banking Supervisors–CEBS), βλ. *ΤτΕ*, Ενδιάμεση Έκθεση για την χρηματοπιστωτική σταθερότητα, Δεκέμβριος 2009, διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.bankofgreece.gr.

88. Η ESMA θα προκύψει από την αναβάθμιση της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Ρυθμιστικών Αρχών των Αγορών Κινητών Αξιών (Committee of European Securities Regulators – CESR), βλ. *ΤτΕ*, Ενδιάμεση Έκθεση για την χρηματοπιστωτική σταθερότητα, Δεκέμβριος 2009, διαθέσιμη στην ηλεκτρονική διεύθυνση www.bankofgreece.gr.

89. Η EIOPA θα προκύψει από την αναβάθμιση της Επιτροπής Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών Ασφαλίσεων και Επαγγελματικών Συντάξεων (Committee of European Insurance and Occupational Pensions Supervisors–CEIOPS), βλ. *ΤτΕ*, Ενδιάμεση Έκθεση για την

Πανευρωπαϊκές αυτές εποπτικές Αρχές δε θα ασχολούνται με την καθημερινή εποπτεία των Τραπεζών, η οποία μένει στην αρμοδιότητα των εθνικών Αρχών αλλά θα εποπτεύουν άμεσα τους οργανισμούς αξιολόγησης πιστοληπτικής ικανότητας, απ' τους οποίους εξαρτάται κατά πολύ, η σταθερότητα του χρηματοοικονομικού συστήματος⁹⁰.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει μια κοινή αρχή εποπτείας του ενοποιημένου πλέον χρηματοοικονομικού τομέα, αλλά ανάλογα με τις υπηρεσίες που ο κάθε φορέας παρέχει στους πελάτες του, εποπτεύεται από διαφορετική εποπτική αρχή. Έτσι τα πιστωτικά ιδρύματα, τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος και τα νέα ιδρύματα πληρωμών εποπτεύονται από την ΤτΕ⁹¹. Οι επενδυτικές επιχειρήσεις εποπτεύονται από την επιτροπή κεφαλαιαγοράς και οι ασφαλιστικές εταιρίες, από την επιτροπή ιδιωτικής ασφάλισης. Ο κατακερματισμός της εποπτείας του ενιαίου πλέον χρηματοοικονομικού κλάδου⁹², δημιουργεί προβλήματα συντονισμού των ρυθμίσεών τους, γεγονός που διαμορφώνει ένα υπερφορτωμένο και τελικά αναποτελεσματικό σύστημα εποπτείας.

Προς τη λύση του προβλήματος αυτού κινήθηκε και ο πρόσφατος ν. 3867/2010⁹³ για την ιδιωτική ασφάλιση, με τον οποίο ανατίθεται η εποπτεία των ασφαλιστικών εταιριών στην ΤτΕ και ιδρύεται εγγυητικό κεφάλαιο ιδιωτικής ασφάλισης ζωής⁹⁴.

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφερθεί, ότι η νομοθεσία των προμηθευτών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που αναφέρεται στη διοικητική τους λειτουργία και την εποπτεία τους δε διαφοροποιείται ανάλογα με τον τρόπο που οι προμηθευτές παρέχουν στους πελάτες τους τις υπηρεσίες τους. Αυτό υποδηλώνει, ότι οι ίδιοι κανόνες λειτουργίας και εποπτείας ισχύουν και για τους προμηθευτές, που παρέχουν από απόσταση τις υπηρεσίες τους προς τους πελάτες τους, με τη χρήση εναλλακτικών μέσων επικοινωνίας και για εκείνους που επιλέγουν να δραστηριοποιούνται αποκλειστικά στο Διαδίκτυο.

χρηματοπιστωτική σταθερότητα, Δεκέμβριος 2009, διαθέσιμη στην ηλεκτρ. διεύθ. www.bankofgreece.gr.

90. Αναλυτικά για τις αρμοδιότητες των Ευρωπαϊκών εποπτικών αρχών βλ. ΤτΕ, Ενδιάμεση Έκθεση για την χρηματοπιστωτική σταθερότητα, Δεκέμβριος 2009, διαθέσιμη στην ηλεκτρ. διεύθ. www.bankofgreece.gr.
91. Άρθρο 55 του καταστατικού της και ν. 3601/2010.
92. Ενιαία εποπτική αρχή για τον χρηματοοικονομικό τομέα ήτοι τον τραπεζικό, επενδυτικό και ασφαλιστικό τομέα έχουν η Γερμανία, η Νορβηγία, η Σουηδία και η Φιλανδία, Χρυσάνθης ΧρηΔικ 2007, 43.
93. Ν. 3867/2010 «Εποπτεία ιδιωτικής ασφάλισης, σύσταση εγγυητικού κεφαλαίου ιδιωτικής ασφάλισης ζωής, οργανισμοί αξιολογικής πιστοληπτικής ικανότητας και άλλες διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Οικονομικών», ΦΕΚ Α/128/3.8.2010.
94. Βλ. ΤτΕ, Έκθεση για την Χρηματοπιστωτική Σταθερότητα, Ιούλιος 2010, 89, διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διεύθ www.bankofgreece.gr.

2.4. Ο καταναλωτής

2.4.1. Ιστορική αναδρομή

Η μεταπολεμική ανάπτυξη των οικονομιών, που κατά κύριο λόγο στηρίχθηκε στη δημιουργία θετικών προϋποθέσεων άσκησης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων με συνακόλουθη την παγκοσμιοποίηση των αγορών, επέτρεψε να φανεί, ότι στον οικονομικό στίβο υπάρχουν, πέρα από τους προμηθευτές και τους ενδιάμεσους λιανικούς μεταπωλητές και μια μεγάλη ομάδα ανθρώπων, που χωρίς να είναι μέρος του οργανωμένου συστήματος της αγοράς, αγοράζουν προϊόντα και γίνονται αποδέκτες των προσφερόμενων σ' αυτούς υπηρεσιών, αποσπασματικά και προκειμένου να καλύψουν τις βιοτικές τους ανάγκες.

Με προπομπό την ομιλία⁹⁵ του Τζων Κέννεντυ το 1962, ενώπιον του Κογκρέσου, όταν παρουσίαζε το Νόμο για τα Δικαιώματα του Καταναλωτή, η Ευρωπαϊκή Οικονομική τότε Κοινότητα, έθεσε τις βάσεις⁹⁶, διαμόρφωσης μιας κοινοτικής πολιτικής προστασίας του καταναλωτή, ως του ασθενέστερου μέρους, έναντι των ποικίλων προμηθευτών και με τη Συνθήκη του Μάαστριχτ, με την οποία επιτεύχθηκε η κατάργηση των εσωτερικών συνόρων και η ελεύθερη παροχή προϊόντων και υπηρεσιών, έτσι όπως αυτή αναθεωρήθηκε από τη Συνθήκη του Άμστερνταμ, η πολιτική αυτή εντάχθηκε στο νομοθετικό πλαίσιο της Συνθήκης της Ε.Ε.^{97,98}.

2.4.2. Κοινοτικό πλαίσιο

2.4.2.1. Γενικά

Ενώ η επιταγή προστασίας του καταναλωτή ενσωματώθηκε στα άρθρα της Συνθήκης, η έννοια του όρου «καταναλωτής» δεν προσδιορίστηκε σε αυτά, αλλά δόθηκε αποσπασματικά από το παράγωγο κοινοτικό δίκαιο και από τις κοινοτικές Οδηγίες, που

95. «Καταναλωτές είμαστε όλοι. Πρόκειται για τη μεγαλύτερη οικονομική ομάδα, η οποία επηρεάζει, αλλά και επηρεάζεται σχεδόν από κάθε δημόσια ή ιδιωτική οικονομική απόφαση, τη μόνη σημαίνουσα οικονομική ομάδα η οποία δεν είναι αποτελεσματικά οργανωμένη και της οποίας οι απόψεις δεν ακούγονται», <http://users.sch.gr/dimkazakos/sworlddays.php>.

96. Ψήφισμα της 14^{ης} Απριλίου 1975 του Συμβουλίου, αναφορικά με ένα προκαταρκτικό πρόγραμμα της ΕΟΚ για μια πολιτική προστασίας και ενημέρωσης του καταναλωτή, βλ. *Αλεξανδρίδου*, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, Ελληνικό και Κοινοτικό ΙΙ, 1996, 29 επ.

97. Οι πρώτες ρυθμίσεις για την προστασία του καταναλωτή στο κείμενο της Συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας θεσπίστηκαν το 1986 με την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη, ενώ το νομικό θεμέλιο της κοινοτικής πολιτικής είναι το άρθρο 153 (πρώην άρθρο 129^Α) σύμφωνα με την παρ. 1 του οποίου ισχύουν τα εξής: «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». Βλ. *Λιβαδά*, Η έννοια του προστατευτέου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, ΔΕΕ 2005, 1137.

98. Εκτός από τις προβλέψεις του κοινοτικού δικαίου για την προστασία του καταναλωτή, υπάρχουν και σχετικές προβλέψεις από τους Διεθνείς οργανισμούς που περιλαμβάνουν τον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου (World Trade Organisation) και τα Ηνωμένα Έθνη, βλ. *Howells/Weatherill*, Consumer Protection Law, 2005, 7.

εκδόθηκαν για να ρυθμίσουν την προστασία του καταναλωτή, στους τομείς που ανέφερε το άρθρο 153 της Συνθήκης, δηλαδή της υγείας, της ασφάλειας και των οικονομικών του συμφερόντων. Από την επισκόπηση των νομικών αυτών πράξεων⁹⁹, καταλήγουμε στο συμπέρασμα, ότι η έννοια του καταναλωτή δεν είναι ενιαία σε όλες της προστατευτικές ρυθμίσεις.

Οι Οδηγίες που καλύπτουν τους τομείς της υγείας και της ασφάλειας, αναφέρονται με τρόπο γενικό στον αποδέκτη των προϊόντων, ο οποίος δεν μπορεί παρά να είναι κάθε φυσικό πρόσωπο, ανεξάρτητα από την ιδιότητά του, το οποίο χρήζει προστασίας, ως ασθενέστερο μέρος έναντι του προμηθευτή, προκειμένου να μην τεθεί σε κίνδυνο η σωματική και ψυχική του υπόσταση¹⁰⁰, ενώ σε λίγες περιπτώσεις από τη γραμματική ερμηνεία αυτών, συνάγεται, ότι το φυσικό αυτό πρόσωπο, πρέπει να είναι ο τελικός αποδέκτης του προϊόντος, ο οποίος το χρησιμοποιεί για ιδιωτική χρήση ή κατανάλωση¹⁰¹.

Στις Οδηγίες όμως, που αφορούν την προστασία των οικονομικών συμφερόντων του καταναλωτή¹⁰², εκτός από ελάχιστες εξαιρέσεις¹⁰³, δεν τίθεται καμία αμφιβολία για τον ορισμό που ο κοινοτικός νομοθέτης δίνει στην έννοια του προστατευτέου καταναλωτή. Σύμφωνα με τις διατάξεις αυτών των Οδηγιών, **καταναλωτής, είναι κάθε φυσικό πρόσωπο, το οποίο**

99. Ενδεικτικά αναφέρονται οι εξής Οδηγίες: Οδηγία 88/378/ΕΟΚ της 3^{ης} Μαΐου 1988 για την προσέγγιση των νομοθεσιών των κρατών μελών σχετικά με την ασφάλεια των παιχνιδιών ΕΕ 16.7.1988, L.187/1 επ' Οδηγία 2001/95/ΕΚ της 3^{ης} Δεκεμβρίου 2001 για την γενική ασφάλεια των προϊόντων, ΕΕ 15.1.2002, L.11/4 επ' Οδηγία 85/577/ΕΟΚ της 20^{ης} Δεκεμβρίου 1985 για την προστασία των καταναλωτών κατά τη σύναψη συμβάσεων εκτός εμπορικού καταστήματος, ΕΕ 31.12.1985, L. 372/31 επ' Οδηγία 90/88/ΕΟΚ της 22 Φεβρουαρίου 1990 για την τροποποίηση της Οδηγίας 87/102/ΕΟΚ της 22 Δεκεμβρίου 1986 για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών που διέπουν την καταναλωτική πίστη, ΕΕ 10.3.1990, L. 61/14 επ' Οδηγία 97/7/ΕΚ της 20^{ης} Μαΐου 1997 για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ΕΕ 4.6.1997, L. 144/19 Οδηγία 93/13/ΕΚ της 5^{ης} Απριλίου 1993 σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, ΕΕ 21.4.1993, L 95/29 Οδηγία 2002/65/ΕΚ της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002 σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των οδηγιών 90/619/ΕΟΚ, 97/7/ΕΚ και 98/27/ΕΚ, ΕΕ 9.10.2002, L 271/16.

100. Λιβαδάς, ΔΕΕ 2005, 1140 επ.

101. Βλ. άρθρο 9 Οδηγίας 85/374/ΕΟΚ της 25^{ης} Ιουλίου 1985 για την προσέγγιση των νομοθετικών, κανονιστικών και διοικητικών διατάξεων των κρατών μελών σε θέματα ευθύνης λόγω ελαττωματικών προϊόντων, ΕΕ 4.6.1999, L. 141/ 20, στο οποίο αναφέρεται ότι «η ζημία περιουσιακού στοιχείου λογίζεται υπό την προϋπόθεση ότι το περιουσιακό αυτό στοιχείο είναι από εκείνα που συνήθως προορίζονται για ιδιωτική χρήση ή κατανάλωση και χρησιμοποιήθηκε από τον ζημιωθέντα, κυρίως για ιδιωτική χρήση ή κατανάλωση».

102. Τον τομέα αυτό ρυθμίζουν οι σχετικές Οδηγίες για τους καταχρηστικούς όρους συμβάσεων, την καταναλωτική και στεγαστική πίστη, τις συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος, τις συμβάσεις εξ αποστάσεως κ.α.

103. Βλ. άρθρο 2 παρ. 3 Οδηγίας 55/97/ΕΚ της 6^{ης} Οκτωβρίου 1997 για την παραπλανητική και συγκριτική διαφήμιση, ΕΕ 23.10.1997, L. 290/18 επ' στο οποίο αναφέρεται ότι « το πρόσωπο στο οποίο απευθύνεται ή στη γνώση του οποίου περιέχεται η διαφήμιση, νοείται σύμφωνα με την οδηγία κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο».

ενεργεί για σκοπούς, οι οποίοι δε σχετίζονται με τις επαγγελματικές του δραστηριότητες¹⁰⁴.

Η έννοια αυτή του καταναλωτή προκύπτει και από τις κοινοτικές διατάξεις του ιδιωτικού διεθνούς δικαίου, στις οποίες υπάρχει ειδική ρύθμιση για τη διεθνή δικαιοδοσία και εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις που αφορούν υποθέσεις καταναλωτών. Σύμφωνα με το άρθρο 15 του Καν. 44/2001 άλλως Καν. Βρυξέλλες I¹⁰⁵, «καταναλωτής θεωρείται το πρόσωπο που καταρτίζει συμβάσεις για σκοπό που μπορεί να θεωρηθεί ξένος προς την επαγγελματική του δραστηριότητα»¹⁰⁶. Ακόμα και η σύναψη μεικτής σύμβασης, δηλαδή σύμβασης που αφορά ένα προϊόν που προορίζεται εν μέρει για ιδιωτική και εν μέρει για επαγγελματική χρήση, στερεί το χαρακτηρισμό του καταναλωτή από το συμβαλλόμενο πρόσωπο και σύμφωνα με το ΔΕΚ το πρόσωπο αυτό δεν έχει το δικαίωμα να επικαλεστεί τις προστατευτικές διατάξεις που αφορούν τους καταναλωτές για τη διαμόρφωση της διεθνούς δικαιοδοσίας, παρά μόνο στην περίπτωση που ο σύνδεσμος της σύμβασης αυτής με την επαγγελματική δραστηριότητά του είναι τόσο ισχνός, ώστε να έχει αμελητέο ρόλο στο πλαίσιο της συγκεκριμένης συναλλαγής¹⁰⁷.

Εξαρχής δε ο δικαιοπολιτικός λόγος προστασίας των καταναλωτών, έναντι των προμηθευτών, ήταν να προστατευθεί το πραγματικά ασθενές μέρος μιας συναλλαγής, το οποίο από τη μία, εξαιτίας του εμπειρικού και γνωσιολογικού του υπόβαθρου, ήταν λιγότερο ενημερωμένο από τον αντισυμβαλλόμενο του και από την άλλη, εξαιτίας της μαζικότητας και τυποποίησης των συναλλαγών και της συνακόλουθης χρησιμοποίησης από την πλευρά των οργανωμένων προμηθευτών προκαθορισμένων συμβατικών όρων (Γενικοί Όροι Συναλλαγών), διέθεταν μειωμένη διαπραγματευτική ικανότητα¹⁰⁸. Ήταν επομένως λογικό να

104. Βλ. σχετ. Απόφ. 14.3.1991, υπόθ. C-361/89, Di Pinto, Συλλ.1991, I -1189, στην οποία το ΔΕΚ αποφαινεται αρνητικά για την επέκταση της προστασίας του καταναλωτή σε έμπορο που συναλλάσσεται με αντιπρόσωπο περιοδικού, προκειμένου να καταχωρίσει αγγελία για την πώληση της επιχείρησής του, με επιχείρημα υπέρ της επέκτασης, ότι οι διαδικασίες πώλησης της επιχείρησής του, είναι εκτός των επαγγελματικών γνώσεων του εμπόρου.

105. Καν. 44/2001 της 22^{ης} Δεκεμβρίου 2000 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και την εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, ΕΕ 16.1.2001, L. 12/1 επ.

106. Βλ. Απόφ. 27.4.1999, υπόθ. C-99/96, Mietz/Intership, Συλλ.1999 I-2277· Αποφ. 19.6.1991, υπόθ. C-89/91, Shearson Lehman Hutton, Συλλ. 1993, I-139, στην οποία αναφέρεται, ότι «καταναλωτής λογίζεται ο οικονομικά ασθενέστερος και νομικώς ως διαθέτων λιγότερη πείρα από τον αντισυμβαλλόμενο του».

107. Πρέπει να έχει αμελητέο ρόλο και όχι απλά δευτερεύοντα, δηλ. απλά να προέχει η εξωεπαγγελματική δραστηριότητα. Πρέπει να διαμορφώνεται στον αντισυμβαλλόμενο προμηθευτή η εντύπωση, ότι πραγματικά συναλλάσσεται με ένα πρόσωπο που δεν ενεργεί για επαγγελματικούς σκοπούς, ώστε να θεωρήσει ότι συναλλάσσεται με αυτόν επί ίσοις όροις. Βλ. Απόφ. 20.1.2005, υπόθ. C- 464/2001, Gruber και προτάσεις του εισαγγελέα στα σημεία 40 και 41· ΕφΑθ 5861/2006 ΔΕΕ 2007, 62.

108. Δηλ. ο καταναλωτής βρίσκεται σε ασθενέστερη θέση έναντι του επαγγελματία, όσον αφορά την εξουσία διαπραγματεύσεως, όσο και το επίπεδο πληροφόρησης. Η θέση αυτή τον υποχρεώνει να προσχωρήσει στους όρους που έχει καταρτίσει εκ των προτέρων ο επαγγελματίας, χωρίς να μπορεί να ασκήσει επιρροή επί του περιεχομένου τους, Απόφ. 22.1.2001, συνεκδ. υπόθ. C-541/1999 και C-542/1999, Cape Snc Idealservice, Συλλ. 2001, I-9049· Απόφ. 27.6.2000, συνεκδ.

θεωρηθεί από τον κοινοτικό νομοθέτη, ως καταναλωτής, ένα φυσικό πρόσωπο και ειδικότερα ένα φυσικό πρόσωπο, το οποίο δρα κατά την εκάστοτε ρυθμιζόμενη συναλλαγή, εκτός του επαγγελματικού του πεδίου¹⁰⁹. Η νομοθετική επιλογή, να μη συμπεριλάβουν οι προστατευτικές διατάξεις και τα νομικά πρόσωπα, στηρίχθηκε προφανώς στους παραπάνω αυτούς λόγους, αφού το νομικό πρόσωπο δεν αποτελείται από ένα άτομο αλλά από περισσότερα, τα οποία πολλές φορές είναι ειδικευμένα σε εμπορικές συναλλαγές και έχουν τις απαραίτητες γνώσεις να διαπραγματευθούν με τον οργανωμένο αντισυμβαλλόμενο.

Η επιλογή αυτή βέβαια επικρίθηκε από πολλούς θεωρητικούς, που υποστήριζαν ότι και ένα νομικό πρόσωπο μπορεί να βρεθεί σε μειονεκτικότερη θέση έναντι του προμηθευτή του και πόσο μάλλον, όταν αυτό το νομικό πρόσωπο δεν έχει κερδοσκοπικό χαρακτήρα.

Σε απάντηση αυτού του προβληματισμού, το ΔΕΚ με τις δύο συνεκδικασθείσες αποφάσεις του σχετικά με την ερμηνεία της διάταξης 2 στοιχείο β' της Οδηγίας 93/13/ΕΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές, απάντησε, ότι το συγκεκριμένο άρθρο πρέπει να ερμηνευτεί, ως αναφερόμενο μόνο σε φυσικά πρόσωπα¹¹⁰. Και μολονότι η απόφαση αυτή του ΔΕΚ αφορά στην ερμηνεία του ορισμού του καταναλωτή στο πλαίσιο της Οδηγίας 93/13/ΕΚ, δεν μπορούμε να μην τη λάβουμε υπόψη μας, σε όλες τις περιπτώσεις, που η γραμματική διατύπωση του ορισμού του καταναλωτή είναι ίδια, αφήνοντας ίσως κάποια ερμηνευτικά περιθώρια σε εκείνες τις περιπτώσεις, στις οποίες η έννοια του καταναλωτή δεν αποδίδεται ρητά σε φυσικό πρόσωπο¹¹¹.

2.4.2.2. Η αποδιδόμενη από το κοινοτικό δίκαιο έννοια του καταναλωτή στις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες

Η έννοια του καταναλωτή στις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, συμπίπτει με την στενή έννοια που του έχει αποδοθεί από τον κοινοτικό νομοθέτη στην πλειοψηφία των νομικών πράξεων. Η Οδηγία που θέτει το κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, αναφέρει ρητά, 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»*. Και επειδή κατά το πλείστον οι ανωτέρω υπηρεσίες παρέχονται στους καταναλωτές, μέσω ηλεκτρονικών μέσων, είναι λογικό, η έννοια του καταναλωτή να διαμορφώνεται παράλληλα και σύμφωνα με το σχετικό με αυτά νομοθετικό πλαίσιο, που στην προκειμένη περίπτωση, είναι η Οδηγία 2000/31/ΕΚ της 8^{ης}

υπόθ. C-240/1998 και C-244/1998, Occeano Gruppo Editorial/Salvat Editoires, Συλλ. 2000, I-4941.

109. Βλ. σχετ. ΕφΘεσ 1429/2009, ΕΠΙΣΚΕΔ 2009, 1010.

110. Απόφ. 22.1.2001, συνεκδ. υπόθ. C-541/1999 και C-542/1999, Cape Snc Idealservice, Συλλ. 2001, I-9049· Απόφ. 27.6.2000, συνεκδ. υπόθ. C-240/1998 και C-244/1998, Occeano Gruppo Editorial/Salvat Editoires, Συλλ. 2000, I-4941.

111. Όπως π.χ. στις Οδηγίες που αφορούν την παραπλανητική και συγκριτική διαφήμιση.

Ιουνίου 2000 για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»)¹¹². Η Οδηγία αυτή δεν παρεκκλίνει από τον παραπάνω ορισμό της έννοιας του καταναλωτή και ρητά στη διάταξη του άρθρ. 2 περ. ε ορίζει ως καταναλωτή, στις ηλεκτρονικά καταρτισμένες συμβάσεις, *«το φυσικό εκείνο πρόσωπο που επιδιώκει στόχους, μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής και επαγγελματικής του δραστηριότητας»*¹¹³.

Δεν υπάρχει λοιπόν καμία αμφιβολία για το πρόσωπο που απολαμβάνει την προστασία του δικαίου ως καταναλωτής στις συμβάσεις αυτές. Έχοντας όμως στο μυαλό μας, ότι στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται και οι επενδυτικές υπηρεσίες, όπως παραπάνω έχουμε αναφέρει, γεννάται προβληματισμός σχετικά με το εάν ο αποδέκτης επενδυτικών υπηρεσιών, ήτοι ο επενδυτής, μπορεί να λογιστεί ως καταναλωτής. Η πρόσφατη Οδηγία MiFID¹¹⁴ που ρυθμίζει τον τομέα των επενδύσεων, δεν αναφέρει ρητά την έννοια του καταναλωτή, ούτε όμως του επενδυτή. Τους αποδέκτες των υπηρεσιών αυτών, τους χαρακτηρίζει ως πελάτες¹¹⁵ και ακολούθως τους κατηγοριοποιεί σε επαγγελματίες πελάτες¹¹⁶ και σε ιδιώτες πελάτες¹¹⁷, αφήνοντας βάσει του γενικού ορισμού της έννοιας του καταναλωτή, να εννοηθεί, ότι η πρώτη κατηγορία πελατών, δηλαδή οι επαγγελματίες πελάτες δεν αποτελούν σε καμία περίπτωση καταναλωτές, ενώ αντιθέτως, οι ιδιώτες πελάτες, είναι αυτοί που καταρχήν μπορούν να τυγχάνουν της ευνοϊκής μεταχείρισης των καταναλωτών, σε μια εξ αποστάσεως παρεχόμενη προς αυτούς επενδυτική υπηρεσία, η οποία, ως χρηματοοικονομική υπηρεσία, εντάσσεται παράλληλα στο γενικό ρυθμιστικό πλαίσιο της Οδηγίας για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

112. Οδηγία 2000/31/ΕΚ της 8^{ης} Ιουνίου 2000 για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά («Οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο»), ΕΕ 17.7.2000, L.178/1.

113. Στην Οδηγία 2000/31/ΕΚ, η έννοια του καταναλωτή ρητά ορίζεται, ως ειδικότερη από αυτή του αποδέκτη της υπηρεσίας, ο οποίος σύμφωνα με το άρθρο 2 περ. δ της εν λόγω Οδηγίας, είναι «κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο χρησιμοποιεί, επαγγελματικώς ή άλλως μια υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως για να αναζητήσει πληροφορίες ή για να προσφέρει πρόσβαση σε αυτές».

114. Οδηγία 2004/39/ΕΚ της 21 Απριλίου 2004 για τις αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων, ΕΕ 30.4.2004, L.145/1.

115. Άρθρο 4 περ.10 Οδηγίας 2004/39/ΕΚ που αναφέρεται «Πελάτης»: φυσικό ή νομικό πρόσωπο, στο οποίο παρέχει επενδυτικές ή παρεπόμενες υπηρεσίες μια ΕΠΕΥ ή ένα πιστωτικό ίδρυμα.

116. Άρθρο 4 περ.11 Οδηγίας 2004/39/ΕΚ που αναφέρεται «Επαγγελματίας πελάτης»: ο πελάτης ο οποίος διαθέτει την πείρα, τις γνώσεις και την εξειδίκευση, ώστε να λαμβάνει τις δικές του επενδυτικές αποφάσεις και να εκτιμά δεόντως τους κινδύνους στους οποίους εκτίθεται και ο οποίος πληροί τα κριτήρια που ορίζονται στο άρθρο 6 της παρούσας, στο οποίο αναφέρεται ότι ως επαγγελματίες θεωρούνται τα πιστωτικά ιδρύματα, κυβερνήσεις, συνταξιοδοτικά ταμεία, μεγάλες επιχειρήσεις που πληρούν συγκεκριμένα ποσοτικά κριτήρια σχετικά με το ύψος του ισολογισμού, του καθαρού κύκλου εργασιών και των ιδίων κεφαλαίων κ.λ.π. όπως επίσης και φυσικά πρόσωπα υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις και δη σωρευτικά δύο από τις κάτωθι, α) να διενεργεί συχνά συναλλαγές, β) να κατέχει μεγάλο χαρτοφυλάκιο και γ) να έχει εργαστεί στο χώρο των επενδυτικών υπηρεσιών.

117. Άρθρο 4 περ.12 Οδηγίας 2004/39/ΕΚ που αναφέρεται «Ιδιώτης πελάτης»: κάθε πελάτης που δεν είναι επαγγελματίας.

2.4.3. Εθνικό πλαίσιο

2.4.3.1. Γενικά

Ο Έλληνας νομοθέτης συνεπής στην υποχρέωσή του για ενσωμάτωση των κοινοτικών ρυθμίσεων για την προστασία του καταναλωτή στην εθνική έννομη τάξη, θέσπισε το ν. 2251/94 για την προστασία των καταναλωτών¹¹⁸, στον οποίο εισήγαγε όλες τις αποσπασματικές διατάξεις των διάφορων Οδηγιών, που ρύθμιζαν την προστασία αυτή σε διάφορους τομείς, που αναφέραμε προηγουμένως, όπως της υγείας, της ασφάλειας, της καταναλωτικής πίστης κ.α.. Εκμεταλλευόμενος δε τη δυνατότητα της *de minimis* ενσωμάτωσής τους στην εθνική έννομη τάξη και επιδιώκοντας να παράσχει μεγαλύτερη προστασία¹¹⁹ στα ασθενέστερα μέρη έναντι των προμηθευτών, διέυρυνε την κοινοτική έννοια του καταναλωτή ορίζοντας αυτόν, ως *«κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο για το οποίο προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και το οποίο κάνει χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελεί τον τελικό αποδέκτη τους. Καταναλωτής είναι επίσης κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος»*. Και ενώ οι κοινοτικές ρυθμίσεις ονόμαζαν, ως καταναλωτή, μόνο το φυσικό πρόσωπο και μόνο αυτό το φυσικό πρόσωπο που ενεργεί για σκοπούς ξένους προς την επαγγελματική του δραστηριότητα, ο ελληνικός νόμος ανέφερε, ότι καταναλωτής είναι και το νομικό πρόσωπο, το οποίο όμως δεν εμπορεύεται τα προοριζόμενα σε αυτό προϊόντα ή τις υπηρεσίες αλλά τις χρησιμοποιεί ως τελικός αποδέκτης τους¹²⁰. Η ευρεία αυτή έννοια του καταναλωτή, χωρίς καμία διευκρίνιση του νόμου, οδήγησε στο παράδοξο, να μπορούν να προστατεύονται σε μια σύμβαση με τις ευνοϊκές διατάξεις προστασίας των καταναλωτών, ακόμα και μεγάλες επιχειρήσεις, οι οποίες προμηθεύονταν προϊόντα ή αποδέχονταν υπηρεσίες, ως τελικοί αποδέκτες. Η διάταξη αυτή του ν. 2251/94 δημιούργησε μεγάλο πρόβλημα στις διασυνοριακές συναλλαγές, δεδομένου

118. Ν. 2251/94 «προστασία των καταναλωτών», ΦΕΚ/Α/191/16.11.1994.

119. Πολλοί υποστήριξαν, ότι η ευχέρεια αυτή δεν εξικνεύεται σε τέτοιο βαθμό, ώστε να παρέχεται η δυνατότητα στα κράτη μέλη να διευρύνουν τον κύκλο των προσώπων που ορίζονται ως καταναλωτές και στα νομικά πρόσωπα και ότι η έννοια του καταναλωτή, όπως αναφέρεται στο αρθρ. 1 παρ. 4 περ. α του εν λόγω ν. 2251/1994, πρέπει να ερμηνευθεί συσταλτικά με βάση την κοινοτική Οδηγία 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες. Λόγω δε της υποχρέωσης για σύμφωνη προς την Οδηγία ερμηνεία του εσωτερικού δικαίου και της υπεροχής του κοινοτικού δικαίου, ο εφαρμοστής του δικαίου, προς τον οποίο και απευθύνεται η κοινοτική επιταγή, υποχρεούται σχετικώς να μην εφαρμόσει το εσωτερικό δίκαιο (αποκλεισμός εφαρμογής), δηλ. εν προκειμένω τον ευρύ ορισμό της έννοιας του καταναλωτή του αρθρ. 1 παρ. 4 περ. α ν. 2251/1994, αλλά αποκλειστικά τη στενή έννοια του καταναλωτή "ως φυσικού προσώπου", βλ. *Κοτσίρη*, "Η έννοια του καταναλωτή", ΔΕΕ 2005, 1128, και από τη νομολογία βλ. σχετ. ΑΠ 113/2007, διαθέσιμη στην ηλεκτρ. βάση δεδομένων "ΝΟΜΟΣ" · ΕφΑθ 3884/2006, 8217/2006, 5881/2006, διαθέσιμες στη "ΝΟΜΟΣ" και ΕφΠειρ 469/2009, ΔΕΕ 2010, 192.

120. Δεν είναι δυνατόν να θεωρηθεί καταναλωτής το πρόσωπο που αποκτά τα προϊόντα με σκοπό να τα μεταβιβάσει αυτούσια ή επεξεργασμένα, να παραχωρήσει τη χρήση ή να τα χρησιμοποιήσει για λογαριασμό ή για την οικονομική εξυπηρέτηση τρίτου.

ότι η πλειοψηφία των κρατών μελών, είχαν ενσωματώσει στο εσωτερικό τους δίκαιο, την στενή κοινοτική έννοια του καταναλωτή.

Και ενώ οι περισσότεροι θεωρητικοί επέκριναν την επιλογή αυτή¹²¹ και η νομολογία των δικαστηρίων ερμήνευε συσταλτικά την εν λόγω διάταξη¹²², η τροποποίηση του νόμου αυτού με το ν. 3587/2007¹²³ αντί να έχει ως αποτέλεσμα τον περιορισμό του εύρους της έννοιας του καταναλωτή, τη διεύρυνε ακόμα περισσότερο, εντάσσοντας σε αυτή και τις ενώσεις καταναλωτών χωρίς νομική προσωπικότητα και επίσης *«κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής του δραστηριότητας»*, ενώ παράλληλα προβλέφθηκε, ότι ο ορισμός αυτός της έννοιας του καταναλωτή, ισχύει με την επιφύλαξη των ειδικών διατάξεων του ιδίου νόμου. Στις ειδικές αυτές διατάξεις, εισάγεται η στενή και καθιερωμένη από τον κοινοτικό νομοθέτη έννοια του καταναλωτή¹²⁴.

Το αποτέλεσμα των παραπάνω ήταν να υπάρχουν μέσα στο ίδιο νομοθέτημα διατάξεις, που αντιμετωπίζουν διαφορετικά την έννοια του καταναλωτή, προσδιορίζοντας αυτήν, όχι με βάση το υποκείμενο της σκοπούμενης συναλλαγής αλλά σύμφωνα με το είδος και τα ειδικότερα περιστατικά της συναλλαγής αυτής. Έτσι όταν ένας δικηγόρος¹²⁵ αγοράσει έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή για το γραφείο του, εμπίπτει στην έννοια του καταναλωτή με την ευρεία έννοια του άρθρου 1 παρ.4, εάν όμως η υπολογιστής αυτός είναι ελαττωματικός και δημιουργήσει βραχυκύκλωμα, από το οποίο καταστραφεί ένας φάκελος δικογραφίας, ο δικηγόρος, στην περίπτωση που θελήσει να ζητήσει αποζημίωση, δε θα είναι πλέον ο καταναλωτής που ήταν, όταν αγόρασε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, διότι σύμφωνα με τη διάταξη 6 παρ. 6 ν. 2251/94, *«το δικαίωμα αποζημίωσης μπορεί να ασκηθεί μόνο, αν εξαιτίας του ελαττωματικού προϊόντος, προκλήθηκε βλάβη ή καταστροφή σε άλλο περιουσιακό στοιχείο του καταναλωτή, το οποίο από τη φύση του προοριζόταν και πράγματι χρησιμοποιούνταν από τον ζημιωθέντα για προσωπική του χρήση ή κατανάλωση»*. Επειδή δε ο φάκελος δικογραφίας συνδέεται με το επάγγελμα του ανθρώπου που αγόρασε τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, αυτός ο αρχικός καταναλωτής, παύει στη συνέχεια να είναι

121. *Περάκης*, Η έννοια του καταναλωτή κατά το νέο νόμο 2251/1994 ΔΕΕ 1995, 32. *Καράκωστας/Τζουγανάτος*, Προστασία καταναλωτή Ν.2251/1994, 2002, 52 επ.

122. ΠΠρΧαν 61/2009, ΕΤρΑξΧρΔ 2009, 126, αναφέρει ότι «η έννοια του καταναλωτή πρέπει να ερμηνευθεί συσταλτικά υπό το φως της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες ως αναφερόμενη αποκλειστικά σε φυσικά πρόσωπα και αυτά ως συμβαλλόμενα για σκοπούς άσχετους προς τις επαγγελματικές τους δραστηριότητες, και συνεπώς όχι σε εμπόρους ή νομικά πρόσωπα ή φυσικά πρόσωπα που συμβάλλονται με προμηθευτή σε σχέση με επαγγελματικές τους δραστηριότητες».

123. Ν. 3587/2007 «τροποποίηση και συμπλήρωση του ν. 2251/1994 προστασία των καταναλωτών, όπως ισχύει, ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29/ΕΚ», ΦΕΚ Α/152/10.7.2007.

124. Για την έννοια του Καταναλωτή, βλ. *Παπανικολάου*, Η έννοια του καταναλωτή σήμερα, ιδίως στις καταρτιζόμενες με ΓΟΣ πιστωτικές συμβάσεις, ΔΕΕ 2010, 4 επ.

125. *Αλεξανδρίδου*, Ο τροποποιημένος νόμος για την προστασία του καταναλωτή από την σκοπία ενός εμπορικού, ΝοΒ 2007, 1496 επ.

καταναλωτής και δεν μπορεί να ζητήσει αποζημίωση για τη ζημία που υπέστη, με βάση τη διάταξη αυτή του νόμου, για την προστασία των καταναλωτών. Παρόμοια αντιμετώπιση υπάρχει και σε άλλες περιπτώσεις και δη στην ειδικότερη διάταξη του άρθρου 4α ν. 2251/94 για την εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών συναλλαγών.

2.4.3.2. Η ιδιότητα του καταναλωτή στον αποδέκτη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

2.4.3.2.1. Ο αποδέκτης τραπεζικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών

Η ευρεία έννοια του καταναλωτή, έτσι όπως αυτή αναφέρεται στο άρθρ. 1 παρ. 4 ν. 2251/94, δίνει τη δυνατότητα σε φυσικά και νομικά πρόσωπα να χαρακτηριστούν ως καταναλωτές, εφόσον αποτελούν τελικούς αποδέκτες των παρεχόμενων σε αυτούς προϊόντων ή υπηρεσιών¹²⁶. Τελικοί αποδέκτες και άρα καταναλωτές με βάση το άρθρ. 1 παρ. 4 ν. 2251/94, είναι όλοι οι αποδέκτες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών¹²⁷, διότι από τη φύση τους, οι παρεχόμενες αυτές υπηρεσίες αναλίσκονται με την αποδοχή τους από τους αποδέκτες τους. Με την έννοια αυτή, ως καταναλωτής μπορεί να θεωρηθεί και μια μεγάλη και οργανωμένη επιχείρηση ή ένας οικονομικός κροίσος επενδυτής, απλά και μόνο διότι αποτελεί τον τελικό αποδέκτη και όχι τον «μεταπωλητή» μιας τραπεζικής ή ασφαλιστικής υπηρεσίας, ο οποίος ναι μεν είναι αντισυμβαλλόμενος μιας τράπεζας ή μιας ασφαλιστικής εταιρίας, αλλά σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως το ασθενές μέρος μιας σύμβασης, το οποίο πρέπει να προστατευθεί με τις ίδιες διατάξεις που προστατεύεται ο μέσος αποδέκτης των παραπάνω υπηρεσιών.

Η αξιολόγηση του αποδέκτη αυτών των υπηρεσιών ως καταναλωτών, έχει μεγάλη σημασία για την προστασία τους από τους καταχρηστικούς Γενικούς Όρους Συναλλαγών (στο εξής: ΓΟΣ), δηλαδή τους όρους που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις¹²⁸. Αν δεχτούμε τη γραμματική ερμηνεία¹²⁹ της διάταξης του άρθρ. 1 ν. 2251/94,

¹²⁶. ΕΣ 155/2008, ΔΕΕ 2009, 1379, κατά την οποία «στην έννοια του καταναλωτή υπάγονται και οι δήμοι, οι οποίοι στη σύναψη δανειακής σύμβασης όταν ενεργούν υπόκεινται και αυτοί στο ίδιο προστατευτικό πλαίσιο εκάστου ιδιώτη καταναλωτή σε κάθε περίπτωση που αυτοί δεν ασκούν δημόσια εξουσία, αλλά ενεργούν διαχείριση της περιουσίας τους και συναλλάσσονται (fiscus)».

¹²⁷. Καταναλωτής με την έννοια του άρθρ. 1 παρ.4 ν. 2251/1994 είναι και ο πελάτης της Τράπεζας με τον οποίο αυτή συναλλάσσεται χωρίς ουσιαστική διαπραγμάτευση αλλά με βάση εκ των προτέρων διατυπωμένων όρων, βλ. σχετ. ΑΠ Ολ15/2007, ΝΟΜΟΣ' ΕΦΑΘ 4788/2008 Αρμ. 2009, 1204, που αναφέρει ότι «ο ν. 2251/1994 εφαρμόζεται και στις ασφαλιστικές συμβάσεις που συνάπτονται από επαγγελματίες-νομικά πρόσωπα για την κάλυψη επαγγελματικών κινδύνων». Δωρής, Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων τραπεζών ως καταναλωτών, ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς ΓΟΣ, ΝΟΒ 2004, 739 επ. Και ο ασφαλισμένος θεωρείται εφόσον πληροί τις εννοιολογικές προϋποθέσεις ως καταναλωτής. Βλ. για ΓΟΣ σε ασφαλιστήριο συμβόλαιο την ΑΠ 1679/2008, ΝΟΒ 2009, 388.

¹²⁸. Για την έννοια και τα κριτήρια διαπίστωσης του καταχρηστικού χαρακτήρα των ΓΟΣ βλ. ΕΦΑΘ 4788/2008, Αρμ 2009, 1204 ΠΠΑΘ 711/2007 ΝΟΜΟΣ' ΠΠΑΘ 961/2007, ΝΟΜΟΣ.

¹²⁹. Δωρής, Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων τραπεζών ως καταναλωτών ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών, ΝΟΒ 2004, 739 επ'

θεωρούμε κάθε αποδέκτη των υπηρεσιών αυτών ως καταναλωτή και άρα υποκείμενο προστασίας του άρθρ. 2 ν. 2251/94 για τους καταχρηστικούς όρους συναλλαγών. Η ευρεία αυτή έννοια του καταναλωτή, οδηγεί σε ανεπιεική αποτελέσματα, κυρίως για τους προμηθευτές αυτών των υπηρεσιών και λειτουργεί εκτός του προστατευτικού πεδίου του ασθενούς μέρους μιας σύμβασης, κατά τα πρότυπα του κοινοτικού δικαίου και ειδικότερα της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων, που συνάπτονται με καταναλωτές. Από την άλλη, η υπαγωγή του αποδέκτη των τραπεζικών υπηρεσιών, με βάση το αντικειμενικό κριτήριο, δηλαδή την ίδια τη σύμβαση¹³⁰, το είδος και το σκοπό της, εν πρώτοις θεωρείται ορθή, αλλά μπορεί να καταλήξει παράδοξη, όταν έχει ως αποτέλεσμα να προστατεύεται ο μεγαλοεπιχειρηματίας, που συνάπτει σύμβαση πιστωτικής κάρτας και να μην προστατεύεται ο μικροέμπορος, που λαμβάνει ένα επαγγελματικό δάνειο για την ανακαίνιση της επιχείρησής του¹³¹. Πιο συνεπής με το γράμμα του νόμου αλλά και το κοινοτικό κεκτημένο προστασίας του καταναλωτή, είναι η σύνθεση των δύο παραπάνω τακτικών, ενέργεια που ακολούθησε και ο έλληνας δικαστής επιλέγοντας, για την υπαγωγή του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών στην έννοια του καταναλωτή, την τεολογική συστατική ερμηνεία, με βάση το ενδιάμεσο πρότυπο του συνήθως απρόσεκτου μεν, ως προς την ενημέρωσή του, αλλά διαθέτοντος τη μέση αντίληψη, κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του απόφασης, καταναλωτή του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή υπηρεσιών¹³². Οι διατάξεις του άρθρου 2 ν. 2251/1994 εφαρμόζονται κατά τον έλεγχο τραπεζικών ΓΟΣ, ανεξάρτητα αν ο πελάτης συναλλάσσεται με την τράπεζα στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή εμπορικής του ιδιότητας, αρκεί να χαρακτηρίζεται η συγκεκριμένη συναλλαγή από ανισομέρεια σε βάρος της διαπραγματευτικής του δύναμης έναντι της τράπεζας¹³³. Και ναι μεν η ιδιότητα του καταναλωτή προσδίδεται στον αντισυμβαλλόμενο της τράπεζας, όταν καταρτίζεται σύμβαση καταναλωτικού δανείου ή πιστωτικής κάρτας, από τον ίδιο τον σκοπό της σύμβασης αυτής, όταν όμως καταρτίζεται μια σύμβαση επαγγελματικού

Σταθόπουλος/Ρούσος, Αναγνώριση καταλοίπου αλληλόχρεου λογαριασμού και οι τραπεζικές ρήτρες ΓΟΣ για την πλασματική αναγνώριση (γνδ), ΧρΙΔ 2006, 373.

130. Δούβλης, Ο δικαστικός έλεγχος της λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές ΕΤρΑξΧρΔ 1999, 17.

131. Βασιλόπουλος, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ-Θεωρητική αντιμετώπιση σε Δούβλη/Μπώλο, Δίκαιο προστασίας καταναλωτών, 2008, 39.

132. ΑΠ 2123/2009, ΕΕΜΠΔ 2009, 843 όμως η ΕφΠειρ 469/2009, ΔΕΕ 2010, 192. Στη μείζονα σκέψη της εν λόγω απόφασης αναφέρεται ότι «η έννοια του καταναλωτή όπως αναγράφεται στο άρθρο 1 παρ. 1 περ. α' του ν. 2251/1994, πρέπει να ερμηνευτεί σε σχέση με την εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου του άνω νόμου, με τις οποίες μεταφέρθηκαν στο εσωτερικό δίκαιο οι ρυθμίσεις της Οδηγίας 93/13/ΕΟΚ για τις καταχρηστικές ρήτρες, συστατικά, ως αναφερομένη αποκλειστικά σε φυσικά πρόσωπα και αυτά ως συμβαλλόμενα για σκοπούς άσχετους προς τις επαγγελματικές τους δραστηριότητες. Συνεπώς η έννοια του καταναλωτή δεν αναφέρεται σε εμπόρους ή νομικά ή φυσικά πρόσωπα που συμβάλλονται με τους προμηθευτές σε σχέση με επαγγελματικές δραστηριότητες».

133. ΜΠρΚερκ 354/2009, Αρμ 2009, 1370.

δανείου ή αλληλόχρεου λογαριασμού θα πρέπει η υπαγωγή του αντισυμβαλλόμενου ως καταναλωτή να κρίνεται *ad hoc*¹³⁴ και με βάση την αληθινή βούληση του νομοθέτη¹³⁵.

2.4.3.2.2. Ο αποδέκτης επενδυτικών υπηρεσιών

Στον τομέα των επενδυτικών υπηρεσιών, οι οποίες συνιστούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, η κοινοτική Οδηγία που ρυθμίζει το πλαίσιο παροχής τους από τις επενδυτικές εταιρίες, γνωστή ως Οδηγία MiFID, ενσωματώθηκε στην εσωτερική έννομη τάξη με το ν. 3606/2007 ως απλή μεταφορά των κοινοτικών ρυθμίσεων, δεδομένου ότι η ίδια η φύση της, ως Οδηγίας μεγίστης εναρμόνισης, απέκλειε οποιαδήποτε τροποποίηση του περιεχομένου της κατά τη μεταφορά της στα εθνικά δίκαια των κρατών μελών. Ένας από τους βασικούς σκοπούς της εν λόγω Οδηγίας και ακολούθως του ελληνικού νόμου, είναι η προστασία των επενδυτών, η οποία όμως δεν προσλαμβάνει το χαρακτήρα της κοινωνικής προστασίας της συγκεκριμένης ομάδας συναλλασσόμενων¹³⁶, αλλά χρησιμοποιείται ως μέσο για τη δημιουργία μιας αποτελεσματικής και ακεραίας στη λειτουργία της, ενοποιημένης χρηματοπιστωτικής αγοράς¹³⁷. Από την άλλη, η προστασία των καταναλωτών, έτσι όπως αυτή παρέχεται από το κοινοτικό και εθνικό δίκαιο, ξεπερνά τον επιδιωκόμενο σκοπό της εύρυθμης λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς και φτάνει στο επίπεδο της κοινωνικής προστασίας της ίδιας της ομάδας των προσώπων που χαρακτηρίζονται ως καταναλωτές. Γεννάται ευλόγως το ερώτημα, κατά πόσο η προστασία των επενδυτών, καλύπτει αυτή των καταναλωτών και επιπλέον, αν και υπό ποιες προϋποθέσεις, μπορούν οι «πελάτες», όπως αυτοί χαρακτηρίζονται από τα παραπάνω νομοθετήματα, να απολαύσουν την προστασία των καταναλωτών.

Καταρχάς, οι επενδυτικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται στο ευρύ πλαίσιο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών και συνεπώς η προστασία που παρέχουν στους «πελάτες» επενδυτές είναι σαφώς ειδικότερη και άρα στενότερη, σε σχέση με την προστασία που παρέχεται γενικά στους αποδέκτες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Σε ό,τι αφορά την ιδιότητα των επενδυτών ως καταναλωτών, η σκέψη μας θα ακολουθήσει την παρακάτω συλλογιστική πορεία. Οι επενδυτικές υπηρεσίες ανήκουν στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και μπορεί το ειδικό ρυθμιστικό τους πλαίσιο να καλύπτεται από τον ελληνικό ν. 3606/2007, όπως άλλωστε εκείνο των τραπεζικών υπηρεσιών ρυθμίζεται από το ν. 3601/2007, αλλά δεν παύουν να αποτελούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, οι οποίες περιλαμβάνονται στο νόμο

134. Καράκωστας, Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής ΧρΙΔ 2003, 97.

135. Βλ. Βασιλόπουλο σε Δούβλη/Μπώλο, (2008), 42, που αναφέρει ότι σκοπός του νόμου περί προστασίας του καταναλωτή δεν είναι να προστατεύσει μια παγκοσμίου βεληνεκούς πολυεθνική εταιρία, που συνάπτει μια σύμβαση δανείου με μια τράπεζα, δεδομένου ότι ένας τέτοιος αντισυμβαλλόμενος διαθέτει όλα τα μέσα να ελέγξει τους ΓΟΣ και να μην προβεί στη σύναψη της σύμβασης αν δεν την κρίνει συμφέρουσα.

136. Κατσάς, Προστασία των επενδυτών ως καταναλωτών, σε Δούβλη/Μπώλο (2008), 1340.

137. Υπ' αρ. 71 αιτιολογική σκέψη Οδηγίας 2004/39/ΕΚ.

για την προστασία των καταναλωτών¹³⁸. Επομένως, όπως οι αποδέκτες τραπεζικών και ασφαλιστικών υπηρεσιών μπορούν να θεωρηθούν, υπό προϋποθέσεις, καταναλωτές, έτσι και οι αποδέκτες επενδυτικών υπηρεσιών, μπορούν να απολαύσουν την παρεχόμενη στους καταναλωτές προστασία του ν. 2251/1994, εντασσόμενοι και αυτοί στην έννοια του καταναλωτή του άρθρ. 1 παρ. 4 με τις αξιολογικές σταθμίσεις της έννοιας αυτής, που αναφέρθηκαν παραπάνω¹³⁹.

Σε αυτή την κατηγορία υπηρεσιών, η έννοια του καταναλωτή, θα προσδιοριστεί με βάση την κατηγοριοποίηση των πελατών-επενδυτών, σε ιδιώτες και επαγγελματίες πελάτες και θα δοθεί, βάσει γραμματικής ερμηνείας, καταρχήν στον ιδιώτη πελάτη, για τον οποίο τεκμαίρεται η ιδιότητα του καταναλωτή, αφού εξ αντιδιαστολής με τον ορισμό του επαγγελματία πελάτη¹⁴⁰, δε διαθέτει την απαραίτητη εμπειρία και γνώση στις επενδυτικές συναλλαγές¹⁴¹. Όταν όμως, ο ιδιώτης πελάτης, ζητήσει και πετύχει την υπαγωγή του στο καθεστώς του επαγγελματία πελάτη, επειδή με την ενέργειά του αυτή, στην ουσία παραδέχεται τις αυξημένες γνώσεις του και την εμπειρία του σε αυτού του είδους τις συναλλαγές, θα πρέπει να μην απολαμβάνει της προστασίας των καταναλωτών, διότι δε φέρει τα ίδια χαρακτηριστικά με τον άπειρο μέσο καταναλωτή – επενδυτή. Αντιστοίχως ο επαγγελματίας πελάτης, ο οποίος αφού το ζητήσει, υπαχθεί στην κατηγορία του ιδιώτη πελάτη θα πρέπει εξ ορισμού να θεωρείται ότι μπορεί να προσλάβει, σύμφωνα και με το άρθρ. 1 παρ. 4 ν. 2251/1994, την ιδιότητα του καταναλωτή. Τη συλλογιστική αυτή υιοθέτησε και η απόφαση του ΠΠρΘεσ με αριθμό 19932/2009¹⁴², η οποία κάνει δεκτό, ότι η διάταξη του άρθρου 8 ν. 2251/1994 σχετικά με την ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες προς καταναλωτές, ρυθμίζει και τις περιπτώσεις ευθύνης λόγω παροχής τραπεζικών επενδυτικών υπηρεσιών, εφόσον ο αντισυμβαλλόμενος της Τράπεζας χαρακτηρίζεται ως καταναλωτής σύμφωνα με τη ρύθμιση του άρθρ. 1 παρ. 4 ν. 2251/94, «όπως δεν αμφισβητείται ότι συμβαίνει, με το πρόσωπο που μετέχει στη συγκεκριμένη σχέση, ως αποδέκτης των

138. Άρθρο 4α ν. 2251/1994.

139. Δηλαδή η ευρεία έννοια του καταναλωτή στην οποία εντάσσονται οι τελικοί αποδέκτες των υπηρεσιών, που μπορεί να είναι φυσικά ή και νομικά πρόσωπα με συστατική τελολογική ερμηνεία της έννοιας αυτής ώστε να ικανοποιεί την πραγματική βούληση του νομοθέτη για την προστασία του πραγματικά ασθενούς μέρους μιας σύμβασης. Βλ. σχετ. *Σκαλίδη*, Ζητήματα Χρηματιστηριακού Δικαίου, ΕτρΑξΧρΔ 2001, 15 επ. ο οποίος χαρακτηρίζει τον εντολέα χρηματιστηριακής αγοραπωλησίας ως καταναλωτή χρηματιστηριακών υπηρεσιών.

140. Ο Επαγγελματίας πελάτης, επειδή η διαπραγματευτική του θέση δεν είναι ίδια με εκείνη του ιδιώτη πελάτη, δεν υπάγεται καταρχήν στην έννοια του καταναλωτή, *Δούβλης*, Η προστασία των Ελλήνων πελατών πιστωτικών ιδρυμάτων από γενικές συναλλακτικές ρήτρες εφαρμοστέου αλλοδαπού δικαίου, ΔΕΕ 2002, 480· *Καράκωστας*, (2004), 295 επ.

141. Βλ. ΠΠρΑθ 8032/2001, ΝοΒ 2002, 139 επ που διατυπώνει μια άποψη περί διακρίσεως των επενδυτικών συναλλαγών σε αυτές που απευθύνονται «στο ευρύ κοινό» και σε αυτές που απευθύνονται «σε λίγους»· *Αυγητίδης*, ο αποδέκτης επενδυτικών υπηρεσιών ως καταναλωτής, ΕπισκΕμπΔ 2001, 296 επ.

142. ΠΠρΘεσ 19932/2009, διαθέσιμη στην ηλεκτρ. διευθ. <http://www.dsanet.gr>.

υπηρεσιών, χωρίς να διαθέτει οποιουδήποτε είδους εξειδίκευση, επιχειρώντας να καλύψει ανάγκες ασφαλούς τοποθετήσεως του κεφαλαίου του».

Πέραν τούτων, ορθότερη προκρίνεται η *ad hoc* αξιολόγηση της ιδιότητας του καταναλωτή ως πελάτη των επενδυτικών υπηρεσιών με βάση τις περιστάσεις και τα πραγματικά περιστατικά¹⁴³.

2.4.3.2.3. Ο καταναλωτής χρηματοοικονομικών συναλλαγών από απόσταση σύμφωνα με το άρθρο 4α ν. 2251/94

Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρ. 4α ν. 2251/94 που ρυθμίζει την εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών συναλλαγών, *«καταναλωτής είναι κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο στο πλαίσιο συμβάσεων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, ενεργεί για σκοπούς εκτός του πεδίου της εμπορικής ή επαγγελματικής δραστηριότητάς του»*. Είναι επομένως πασιφανές, ότι για τη ρύθμιση των συναλλαγών αυτών, ο Έλληνας νομοθέτης επέλεξε να ενσωματώσει στην εσωτερική μας έννομη τάξη και μάλιστα ως διάταξη στο ν. 2251/94, την κοινοτική, στενή έννοια του καταναλωτή, όπως αυτή προσδιορίζεται στην Οδηγία 2002/65/EK της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές¹⁴⁴. Αυτή τη φορά δε διέυρυνε την έννοια του καταναλωτή, όπως έκανε σε προηγούμενες μεταφορές Οδηγιών, αλλά «στένεψε» ακόμα περισσότερο την έννοια αυτή, ορίζοντας ως καταναλωτές μόνο τα φυσικά πρόσωπα, ενώ παρέλειψε να αναφέρει στα προστατευτέα πρόσωπα, τα νομικά πρόσωπα χωρίς κερδοσκοπικό χαρακτήρα και τα πρόσωπα που χρησιμοποιούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για να γίνουν επιχειρηματίες σύμφωνα με την εν λόγω Οδηγία¹⁴⁵.

143. Βλ. Απόφ. 19.1.1993, υπόθ. C-89/91, Shearson Lehman Hutton Inc/TVB Treuhandgesellschaftfiir, Vermögens-verwaltung undBeteiligungen mbH, Συλλ. 1993,I-139· ΕφΑθ 6401/2002 ΔΕΕ 2003, 412, στην οποία κρίθηκε με τη στενή έννοια του καταναλωτή ότι ο πολιτικός μηχανικός και ο δικηγόρος που συνήψαν με εταιρία παροχής επενδυτικών υπηρεσιών σύμβαση για τη διενέργεια προθεσμιακών πράξεων επί συναλλάγματος ήτοι σύμβαση που έχει ως αντικείμενο την παροχή υπηρεσιών ή προμήθεια ενσωμάτων κινητών, είναι καταναλωτές, διότι ο σκοπός τους είναι ξένος προς την επαγγελματική τους ιδιότητα (επένδυσαν τα χρήματα που είχαν αποταμιεύσει στην τράπεζα) και δεν ανέταξαν τις συναλλαγές τους αυτές με την αντισυμβαλλόμενη εταιρία στην επαγγελματική τους δραστηριότητα, δεδομένου ότι για το χαρακτηρισμό ενός προσώπου ως καταναλωτή δε λαμβάνεται υπόψη η υποκειμενική κατάσταση του ιδίου αυτού προσώπου αλλά ο σκοπός της συναλλαγής. Μάλιστα το οικονομικό αντικείμενο μιας δικαιπραξίας και η οικονομική αξία μιας συναλλαγής δεν αποκλείει τον συμβαλλόμενο καταναλωτή από την προστασία που του παρέχεται δεδομένου ότι τέτοιο κριτήριο δεν περιλαμβάνεται στη σύμβαση των Βρυξελλών ΠΠρΑθ 3356/1997 ΝοΒ 1998, 838· Βλ. επίσης Καραγκουνίδη, Προστασία του επενδυτή στο δίκαιο των επενδυτικών υπηρεσιών, 2007, 257.

144. Οδηγία 2002/65/EK της 23^{ης} Σεπτεμβρίου 2002, σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές και την τροποποίηση των Οδηγιών 90/619/EK του Συμβουλίου, 97/7/EK και 98/27/EK, ΕΕ 9.10.2002, L. 271.

145. Η Οδηγία 2002/65/EK στην 29^η αιτιολογική της σκέψη, προβλέπει ρητά τη δυνατότητα των κρατών μελών να εντάξουν στο προστατευτικό τους πεδίο και τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, αλλά τη δυνατότητα αυτή δεν την αξιοποίησε ο Έλληνας νομοθέτης. Αυτό μας δημιουργεί την εντύπωση ότι υπάρχει έλλειψη συντονισμού του Έλληνα και του Κοινοτικού

Η εισαγωγή στο ν. 2251/94 ενός τόσο στενού ορισμού της έννοιας του καταναλωτή κατά τις επιταγές του κοινοτικού νομοθέτη και η συνύπαρξή του με την ευρεία έννοια του καταναλωτή του άρθρ. 1 παρ. 4 του ίδιου νομοθετήματος, οδηγεί στο παράδοξο αποτέλεσμα, για τις πιο εξειδικευμένες συναλλαγές, να προστατεύονται λιγότερα πρόσωπα από αυτά που προστατεύονται για τις καθημερινές συναλλαγές και πολλές φορές το ίδιο πρόσωπο που συνάπτει μια χρηματοοικονομική σύμβαση με τον αντισυμβαλλόμενο του, να θεωρείται καταναλωτής έναντι αυτού, όταν συμβάλλεται με τον προμηθευτή με αυτοπρόσωπη παρουσία στον ίδιο χώρο και να στερείται της ιδιότητας αυτής, όταν συνάπτει μια τέτοια σύμβαση από απόσταση. Η αντίφαση αυτή γίνεται εύκολα κατανοητή στο ακόλουθο παράδειγμα.

Ένας ιατρός αγοράζει για το ιατρείο του, μέσω τηλεφώνου, μια συσκευή αποστείρωσης ιατρικών εργαλείων. Σύμφωνα με την ευρεία έννοια του καταναλωτή του άρθρ. 1 παρ. 4 σε συνδυασμό με το άρθρ. 4 ν. 2251/1994, στην από απόσταση διενεργούμενη αυτή συναλλαγή, ο ιατρός λογίζεται ως καταναλωτής, αφού αποτελεί τον τελικό αποδέκτη της εν λόγω συσκευής. Συνεπώς, σύμφωνα με την παρ.10 του άρθρ. 4 ν. 2251/1994, αν ο ιατρός - καταναλωτής θελήσει να υπαναχωρήσει, μπορεί να το πράξει εντός 14 ημερολογιακών ημερών, επιστρέφοντας τη συσκευή στην αρχική της κατάσταση και χωρίς καμία άλλη δαπάνη, ενώ επιπλέον του επιστρέφονται τα χρήματά του. Όταν όμως ο ίδιος ιατρός συνάψει, μέσω Διαδικτύου, μια σύμβαση δανείου για την ανακαίνιση του ιατρείου του, ήτοι μια χρηματοοικονομική συναλλαγή από απόσταση, τότε παρά το γεγονός ότι ο ιατρός δεν έχει γνώσεις χρηματοοικονομικών και άρα είναι πολύ λιγότερο εξοικειωμένος με αυτή την συναλλαγή σε σχέση με την προηγούμενη, της αγοράς δια τηλεφώνου της ιατρικής συσκευής, δεν τυγχάνει της προστασίας του καταναλωτή, διότι σύμφωνα με το άρθρ. 4α ν. 2251/1994 δεν εμπίπτει στη στενή έννοια του καταναλωτή, αφού το δάνειο το παίρνει για σκοπούς που σχετίζονται με την επαγγελματική του ιδιότητα¹⁴⁶. Άρα δε θα έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει, όπως στην προηγούμενη συναλλαγή.

Επίσης και στην πρώτη περίπτωση, που προστατεύεται ως καταναλωτής, με βάση την ευρεία έννοια του ν. 2251/1994, έχει μεν δικαίωμα στην προβλεπόμενη από το νόμο αυτό υπαναχώρηση, αλλά δεν έχει δικαίωμα στην προβλεπόμενη ενημέρωση των καταναλωτών που συνάπτουν ηλεκτρονικές συμβάσεις (ως τέτοια νοείται και αυτή που έγινε μέσω

νομοθέτη. Ο Έλληνας νομοθέτης αρχίζοντας από την ευρεία έννοια του καταναλωτή, ξαφνικά μέσα από ειδικότερες διατάξεις, στενεύει το εννοιολογικό του φάσμα κατά τα κοινοτικά πρότυπα, ενώ ο Κοινοτικός νομοθέτης, ο οποίος άρχισε με την στενή και άκαμπτη έννοια του καταναλωτή, δείχνει πως στην περίπτωση των χρηματοοικονομικών συναλλαγών από απόσταση, θέλει να ρίξει «λίγο νερό στο κρασί του» σε ότι αφορά την ιδιότητα των νομικών προσώπων ως καταναλωτών και ως μη επαγγελματιών, αφήνοντας περιθώρια στα κράτη μέλη να διευρύνουν την έννοια στους οργανισμούς χωρίς κερδοσκοπικό χαρακτήρα και στα πρόσωπα που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές προκειμένου να γίνουν επιχειρηματίες.

146. Βλ. Απόφ. 20.1.2005, υπόθ. C-464/2001, Johann Gruber/Bay Was AG, Συλλ. 2005, I00439.

Διαδικτύου), η οποία προβλέπεται σε διάταξη, εκτός του νόμου αυτού και ειδικότερα σε εκείνη του άρθρου 9 π. δ.131/2003 για το ηλεκτρονικό εμπόριο, που τυγχάνει εφαρμογής στις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, αφού σύμφωνα με αυτό κατά την προσαρμογή του στην Οδηγία 2000/13/EK, ως καταναλωτής προστατεύεται *«κάθε φυσικό πρόσωπο που επιδιώκει στόχους μη εντασσόμενους στο πλαίσιο της εμπορικής ή επαγγελματικής τους δραστηριότητας»*¹⁴⁷.

Παράδοξο δε είναι το γεγονός, ότι ο παραπάνω αυτός ιατρός, επειδή η σύμβαση δανείου που σύναψε με τον αντισυμβαλλόμενό του, έγινε από απόσταση και συγκεκριμένα με τη χρήση του Διαδικτύου, στερήθηκε την προστασία του καταναλωτή, την οποία θα είχε αν η ίδια σύμβαση καταρτιζόταν στο κατάστημα μιας τράπεζας. Και αυτό συμβαίνει, διότι σύμφωνα με το άρθρο 4α του ν. 2251/1994 για τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές από απόσταση, καταναλωτής θεωρείται, *«μόνο το φυσικό πρόσωπο, το οποίο ενεργεί για σκοπούς ξένους προς την επαγγελματική του ιδιότητα»*, ενώ σύμφωνα με το άρθρ. 1 παρ. 4 του ιδίου νόμου σε συνδυασμό με το άρθρ. 2 αυτού, προκύπτει ότι αποδέκτης χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών μπορεί να είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο μπορεί να ενεργεί για σκοπούς συνυφασμένους με την επαγγελματική του ιδιότητα, αρκεί να αποτελεί τον τελικό αποδέκτη των προσφερόμενων σ' αυτόν υπηρεσιών, ο οποίος τελεί σε ελλειμματική γνωσιολογική και εμπειρική θέση, έναντι του αντισυμβαλλόμενου του προμηθευτή των υπηρεσιών αυτών.

Σε ότι αφορά όμως την εξ αποστάσεως παροχή επενδυτικών υπηρεσιών για τις οποίες, λόγω του χαρακτήρα τους, ως χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ισχύει η στενή έννοια του καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρ. 4α του ν. 2251/1994, ο αποδέκτης των υπηρεσιών αυτών, ο οποίος συμπληρωματικά με τον ν. 3606/2007 ζητά την προστασία του, βάσει του γενικότερου ν. 2251/1994 για την προστασία του, ως καταναλωτή των επενδυτικών υπηρεσιών, κατά το πρότυπο των άλλων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, των τραπεζικών και ασφαλιστικών, δε θα αρκεί να είναι ο πελάτης εκείνος, ο οποίος δεν έχει τις ειδικές γνώσεις και τη συναλλακτική πείρα που απαιτούν αυτού του είδους οι συμβάσεις, αλλά θα πρέπει να είναι μόνο το φυσικό εκείνο πρόσωπο, που ενεργεί εκτός των πλαισίων της επαγγελματικής του δραστηριότητας.

Επομένως, δεν αρκεί ο επενδυτής να ανήκει στην κατηγορία των ιδιωτών πελατών με βάση το ν. 3606/2007 και να έχει το συναλλακτικό υπόβαθρο που τον καθιστά μειονεκτικό απέναντι σε μια ΕΠΕΥ, προκειμένου να τύχει της επιπλέον προστασίας του ως καταναλωτής, αλλά θα πρέπει ο επενδυτής αυτός, να είναι μόνο φυσικό πρόσωπο και να ενεργεί για αποκλειστικά ιδιωτικούς σκοπούς, με βάση τη στενή έννοια του καταναλωτή του άρθρ. 4α ν. 2251/1994. Κατά συνέπεια, μια μικρή ομόρρυθμη εταιρία, η οποία συνάπτει με μια ΕΠΕΥ

147. Βλ. σχετ. Τζίβα, Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους των συναλλαγών, ΔΕΕ 2003, 1045 επ.

σύμβαση παροχής επενδυτικών συμβουλών, ανεξάρτητα από την κατηγοριοποίηση αυτής της ομόρρυθμης εταιρίας στους ιδιώτες ή τους επαγγελματίες πελάτες, όταν θα συμβληθεί στο κατάστημα της ΕΠΕΥ, τυγχάνει κατά κανόνα της προστασίας του καταναλωτή, ως αποδέκτης των χρηματοοικονομικών αυτών υπηρεσιών, ενώ όταν επιλέξει να συμβληθεί με την ΕΠΕΥ μέσω του Διαδικτύου, δε θεωρείται σε καμία περίπτωση καταναλωτής, διότι αποτελεί νομικό πρόσωπο, το οποίο δεν περιλαμβάνεται στο στενό ορισμό του καταναλωτή του άρθρου 4α ν. 2251/1994.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ΄

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

3.1. Η έννοια των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων

Ο όρος διαδικτυακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις καλύπτει εννοιολογικά τις συμβάσεις αυτές (τραπεζικές, ασφαλιστικές και επενδυτικές), οι οποίες συνάπτονται στη διαδικτυακή πλατφόρμα ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Αποτελούν εξέλιξη της παραδοσιακής παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που παρέχονταν μόνο με τη φυσική παρουσία των δύο συμβαλλομένων μερών, του προμηθευτή και του αποδέκτη αυτών, εντός της οργανωμένης μονάδας του πρώτου, που δεν ήταν άλλη από το περιορισμένο χωροταξικό μέρος ενός καταστήματος. Το Διαδίκτυο αποτελεί μια ψηφιακή αγορά μέσα στην οποία υπάρχουν ηλεκτρονικά καταστήματα, τα οποία μπορεί να επισκεφθεί ο καταναλωτής και να συνάψει τις ποικίλες συναλλαγές του. Η λειτουργία της ψηφιακής αυτής αγοράς συμπίπτει με εκείνη του φυσικού κόσμου, καθώς ο προμηθευτής διαθέτει και σε αυτήν μια οργανωμένη μονάδα παροχής των υπηρεσιών του και καταρτίζει με τον αποδέκτη των υπηρεσιών αυτών τις χρηματοοικονομικές συμβάσεις, με τρόπο κατά βάση ίδιο με τον συμβατικό. Υπάρχει όμως μια μεγάλη διαφορά. Η έλλειψη της ενσώματης παρουσίας των δύο συμβαλλομένων στον ίδιο χώρο και η υποκατάσταση του χώρου αυτού με εκείνον που προσφέρει το Διαδίκτυο. Το Διαδίκτυο όμως είναι παγκόσμιος ιστός πληροφοριών, αυτό σημαίνει, ότι βρίσκεται παντού και άρα και ο προμηθευτής μπορεί να βρίσκεται σε άλλη χώρα από αυτή του αποδέκτη των υπηρεσιών του. Επομένως οι διαδικτυακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις αφενός είναι συμβάσεις που τελούνται από απόσταση και αφετέρου είναι ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις που παρέχονται συνήθως έναντι αμοιβής μέσω του Διαδικτύου.

Ακολουθώς η νομοθετική ρύθμιση των συμβάσεων αυτών, καλύπτεται τόσο από την Οδηγία 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, όσο και από την Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο, σε μια προσπάθεια συνδυασμού των διατάξεών τους, ώστε η μία να συμπληρώνει τα κενά της άλλης¹⁴⁸.

148. Οι Διαδικτυακές αυτές συμβάσεις βασίζονται σε ένα καθεστώς εμπιστοσύνης στο ηλεκτρονικό εμπόριο και ασφάλειας δικαίου, *Καράκωστας*, Δίκαιο και Ίντερνετ, 2003, 230 επ.

3.2. Η ενοχική φύση των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων και οι εφαρμοζόμενοι κανόνες δικαίου

3.2.1. Σύμβαση-πλαίσιο

Οι χρηματοοικονομικές συμβάσεις που συνάπτονται στο Διαδίκτυο μπορεί να υλοποιηθούν με τους εξής τρόπους. Με τη σύναψη σύμβασης για την μέσω Διαδικτύου παροχή συγκεκριμένης χρηματοοικονομικής υπηρεσίας (λ.χ. ασφάλιση) ή με την πιο συνηθισμένη στην πράξη, σύναψη μιας σύμβασης-πλαισίου, με γενικό περιεχόμενο και ευρύ αντικείμενο, που συνίσταται στην παροχή εκ μέρους του προμηθευτή στον αντισυμβαλλόμενο του, της δυνατότητας διενέργειας ποικίλων χρηματοοικονομικών συναλλαγών, τις οποίες νομιμοποιείται, βάσει της άδειας λειτουργίας του, να παρέχει σε αυτόν¹⁴⁹. Η σύμβαση- πλαίσιο περιλαμβάνει κύριους όρους με τους οποίους συνομολογείται γενικά η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου, χωρίς να αποκλείει τη χρήση ειδικότερων όρων, οι οποίοι θα τηρηθούν στις επιμέρους εκτελεστικές της σύμβασης αυτής, ειδικότερες συμβάσεις. Με την εν λόγω σύμβαση θα λέγαμε ότι εκφράζεται η βούληση των αντισυμβαλλομένων, να συνάψουν ένα διαρκή συναλλακτικό δεσμό και γ' αυτό πρέπει να εκλαμβάνεται ως ένα γενικό ρυθμιστικό πλαίσιο αρχών και κανόνων και όχι ως προέγκριση από την πλευρά των συμβαλλομένων οποιασδήποτε μεταγενέστερης ειδικότερης χρηματοοικονομικής συναλλαγής. Η εκάστοτε εντολή του αποδέκτη των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τον προμηθευτή του για την εκτέλεση συγκεκριμένης συναλλαγής μέσω Διαδικτύου, κρίνεται ως δήλωση βούλησης προς σύναψη της συγκεκριμένης εκτελεστικής σύμβασης.

Ακολουθως μια Τράπεζα μπορεί να συνάψει με τον αντισυμβαλλόμενο της, σύμβαση με την οποία θα δίνεται σε αυτόν η δυνατότητα να κάνει χρήση τραπεζικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω εναλλακτικών δικτύων (ATM, Internet, τηλεφωνία) με τη χρήση αντίστοιχων εφαρμογών e-banking, phone banking, mobile banking και μια ΕΠΕΥ αντίστοιχα να συμφωνήσει να παρέχει τις όποιες επενδυτικές της υπηρεσίες μέσα από δίκτυα εξ αποστάσεως παροχής των υπηρεσιών της, όπως είναι κυρίως το Διαδίκτυο. Αποτέλεσμα της σύμβασης αυτής είναι ότι ο αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή, με μία μόνο σύμβαση έχει πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες του, στις ενημερωτικές, διαχειριστικές και τις λειτουργικές.

3.2.2. Μεικτή σύμβαση

Η σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως μια μεικτή σύμβαση, στην οποία ενυπάρχουν στοιχεία περισσότερων

149. Λιναρίτης, (2005), 82.

συμβατικών μορφωμάτων. Αρχικά η σύμβαση παρέχει τη δυνατότητα στον αντισυμβαλλόμενο του προμηθευτή να αξιοποιεί οποτεδήποτε και από οπουδήποτε το οργανωμένο σύστημα ηλεκτρονικών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών του προμηθευτή του και ακολούθως να συνάπτει μαζί του, με δική του πρωτοβουλία τις ειδικότερες τραπεζικές, ασφαλιστικές ή επενδυτικές συμβάσεις. Η διαρκής αυτή διαθεσιμότητα του προμηθευτή, να παρέχει στον αντισυμβαλλόμενο του, συνεχή πρόσβαση στις υπηρεσίες αυτές, θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως παροχή ανεξαρτήτων υπηρεσιών, στην οποία εφαρμόζονται οι διατάξεις 648-680 ΑΚ που ρυθμίζουν τις συμβάσεις ανεξάρτητων υπηρεσιών, σε συνδυασμό με τους κανόνες του γενικού ενοχικού δικαίου (197, 198ΑΚ, 288ΑΚ, 320ΑΚ, 330ΑΚ επ κ.α.). Οι γενικές αυτές διατάξεις εφαρμόζονται στην περίπτωση που για την εν λόγω σύμβαση δεν υπάρχουν ειδικότερες διατάξεις ή ενώ υπάρχουν, αφήνουν αρρύθμιστα μερικά ζητήματα.

Στις ειδικότερες τραπεζικές, ασφαλιστικές και επενδυτικές συμβάσεις, θα τυγχάνουν εφαρμογής οι αντίστοιχοι κανόνες των εκάστοτε συναλλαγών, όπως λ.χ. οι κανόνες για τη σύμβαση δανείου, την ιδιωτική ασφάλιση και την παροχή επενδυτικών υπηρεσιών κ.α..

3.3. Η κατάρτιση των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων

3.3.1. Γενικές υποχρεώσεις του προμηθευτή στο προσυμβατικό στάδιο

Όλες οι συμβάσεις και αυτές που καταρτίζονται με την ταυτόχρονη παρουσία των αντισυμβαλλομένων και εκείνες που συνάπτονται στο Διαδίκτυο, έχουν ένα προστάδιο, πριν την οριστική κατάρτισή τους, κατά το οποίο γνωρίζονται τα μέρη και τυπικά διαπραγματεύονται τους όρους της επικείμενης σύμβασης. Στο προσυμβατικό αυτό στάδιο, τα μέρη καλούνται να συμπεριφερθούν σύμφωνα με την καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη και να διαφωτίσουν με τις απαραίτητες πληροφορίες το έτερο συμβαλλόμενο μέρος.

Στις διαδικτυακές χρηματοοικονομικές συναλλαγές, ο προμηθευτής έχει έναντι του αντισυναλλασσομένου¹⁵⁰ του, αντίστοιχη υποχρέωση διαφώτισής του σχετικά με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που αφορούν τη σύμβαση που πρόκειται να καταρτιστεί, τα χαρακτηριστικά της λειτουργίας της, τις νομικές υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των μερών, τη διάρκεια και την αμοιβή του, με σκοπό, ο υποψήφιος αποδέκτης των συμφωνηθεισών υπηρεσιών, να είναι σε θέση να αποφασίσει αν θα συμβληθεί με τον προμηθευτή¹⁵¹. Η

150. Σύμφωνα με τον Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας η ιδιότητα του συναλλασσομένου θεωρείται ότι υπάρχει όχι μόνο κατά το συμβατικό αλλά και κατά το προσυμβατικό στάδιο της διερευνητικής επικοινωνίας ή και διαπραγμάτευσης με την τράπεζα καθώς και μετά την ολοκλήρωση της συναλλαγής ή τη λήξη της συναλλακτικής σχέσης.

151. Ο βαθμός επεξήγησης των παρεχόμενων πληροφοριών σχετίζεται άμεσα με το γνωσιολογικό και συναλλακτικό υπόβαθρο του υποψήφιου αποδέκτη. Η ιδιότητα του καταναλωτή επιτάσσει μεγαλύτερη και πληρέστερη πληροφόρηση εκ μέρους του προμηθευτή για τις σχετικές υπηρεσίες. Στο τομέα αυτό πολύ θετικά κρίνεται η ρύθμιση της Οδηγίας MiFID, όπως προαναφέραμε, έτσι όπως αυτή ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το ν. 3606/2007 που προβλέπει την κατάταξη των επενδυτών με βάση τις γνώσεις και την πείρα τους σχετικά με τις συγκεκριμένες συναλλαγές, η οποία προκύπτει από μια σειρά ερωτήσεων του προμηθευτή

υποχρέωση αυτή του προμηθευτή να παρέχει την απαιτούμενη διαφώτιση στο μελλοντικό αποδέκτη των υπηρεσιών του, προβλέπεται και από τις κανονιστικού περιεχομένου διατάξεις που υπάρχουν στους Κώδικες Δεοντολογίας των επιμέρους χρηματοοικονομικών οργανισμών¹⁵².

Κατά το προκαταρκτικό αυτό στάδιο, ο προμηθευτής των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων, έχει μια πρόσθετη υποχρέωση, η οποία απορρέει από τη φύση του συναλλακτικού μέσου του Διαδικτύου. Η υποχρέωση αυτή συνίσταται στη διαφύλαξη των περιουσιακών και προσωπικών στοιχείων του αντιδιαπραγματευομένου μέρους, το οποίο χρησιμοποιεί το οργανωμένο ηλεκτρονικό σύστημα του προμηθευτή, για να ενημερωθεί και να διαπραγματευθεί για τις σχετικές υπηρεσίες. Η υποχρέωση αυτή, δε θεωρείται εντελώς άγνωστη στις παραδοσιακές συναλλαγές, αφού ο προμηθευτής, ο οποίος δέχεται στο κατάστημά του έναν πελάτη με τον οποίο θα διαπραγματευθεί τη σύναψη μιας σύμβασης, έχει την υποχρέωση να του παράσχει ένα ασφαλές περιβάλλον για τις προσυμβατικές συζητήσεις τους. Η ίδια υποχρέωση υπάρχει και στο ηλεκτρονικό κατάστημα του προμηθευτή, ο οποίος καλείται να περιφρουρήσει την ασφάλεια και την ακεραιότητα του υπολογιστικού συστήματος του υποψήφιου αντισυμβαλλομένου του (τόσο του υλικού όσο και των άυλων στοιχείων του)¹⁵³, ώστε να μην πληγεί αυτό, από ενδεχόμενα τεχνικά προβλήματα του λογισμικού του προμηθευτή, το οποίο προσφέρεται για την απαιτούμενη

κατά το στάδιο που προηγείται της συγκεκριμένης σύμβασης. Θεωρούμε ότι η υποχρέωση αυτή θα έπρεπε να ισχύει σε όλες τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές, η κατανόηση των οποίων είναι ιδιαίτερα δυσχερής, ιδίως στο μέσο καταναλωτή.

- 152.** Αυτοί είναι ο Κώδικας Τραπεζικής Δεοντολογίας, Ένωση Ελληνικών Τραπεζών 1997· ο Κώδικας Δεοντολογίας Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων, Ένωση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων Ελλάδος 1998· ο Κώδικας Δεοντολογίας των ΕΠΕΥ, ΥΠΕΘ 12263/Β500/11.4.1997, ΦΕΚ/Β/340/11.4.1997, η οποία καταργήθηκε με το άρθρο 85 παρ.3 ν. 3606/2007· Στο άρθρο 2 του Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας αναφέρεται ρητά ότι «Οι συναλλαγές κάθε τράπεζας με τους πελάτες της διέπονται από το πνεύμα αμοιβαίας εμπιστοσύνης και για αυτό το λόγο επιδιώκεται πάντα και από τα δύο μέρη, η ειλικρινής και συστηματική αλληλοενημέρωση για όλα τα θέματα που αφορούν τη μεταξύ τους σχέση. Στο άρθρο 3 αναφέρεται ότι «Οι Τράπεζες κατά τη διεξαγωγή των συναλλαγών, επιδεικνύουν τη δέουσα επιμέλεια, παρέχουν κατά περίπτωση τις απαραίτητες πληροφορίες με σαφήνεια, απλότητα και πληρότητα,...). Για ειδικότερες πληροφορίες που παρέχονται για συγκεκριμένες υπηρεσίες, η σχετική πληροφόρηση πρέπει να καλύπτει τουλάχιστον α) τη φύση και τα χαρακτηριστικά της παρεχόμενης πληροφορίας ή του προϊόντος β) τα δικαιώματα ή τις ευχέρειες που παρέχει η υπηρεσία ή το προϊόν, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του συναλλασσομένου, γ) τις προϋποθέσεις παροχής μιας υπηρεσίας και τους τυχόν κινδύνους που συνδέονται με αυτή, δ) την ακολουθούμενη διαδικασία, στ) το κόστος παροχής της υπηρεσίας που περιλαμβάνει τις τράπεζες, τυχόν έξοδα και φόρους, τις εισφορές και άλλα τέλη και επιβαρύνσεις, ζ) τις εναλλακτικές διαδικασίες και το αντίστοιχο κόστος και η) τις τυχόν επιπτώσεις από την υπαναχώρηση ή την αντισυμβατική συμπεριφορά του συναλλασσομένου.
- 153.** Βλ. άρθρο 18 Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας, το οποίο αναφέρει, ότι οι Τράπεζες πριν από τη σύναψη συμβάσεων που προϋποθέτουν τη χρήση εξελιγμένης τεχνολογίας σε σχέση με συγκεκριμένα προϊόντα υπηρεσίες ή συστήματα συναλλαγών, πρέπει να ενημερώνουν τους συναλλασσομένους για τις ενδεχόμενες αδυναμίες κατά τη χρήση αυτών και τον τρόπο αντιμετώπισής τους, καθώς και για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των συμβαλλόμενων μερών.

επικοινωνία των μερών¹⁵⁴. Επίσης πρέπει να φροντίζει ώστε να προστατεύονται τα απόρρητα στοιχεία του υποψήφιου αποδέκτη, τα οποία προκύπτουν από την προσυμβατική αυτή επικοινωνία τους¹⁵⁵ και να τον προειδοποιεί για τυχόν παραβίαση του συστήματος από τρίτους, η οποία γίνεται αντιληπτή σε αυτόν.

3.3.2. Ειδικές υποχρεώσεις του προμηθευτή

3.3.2.1. Μια πρώτη προσέγγιση

Η μεγάλη σημασία της διαφώτισης και προστασίας των συμφερόντων του υποψηφίου αποδέκτη των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στο προστάδιο σύναψης της σχετικής σύμβασης, γίνεται αντιληπτή στις δύο κοινοτικές Οδηγίες που ρυθμίζουν την παροχή των υπηρεσιών αυτών. Στην Οδηγία 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο, που ρυθμίζει μερικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και στην Οδηγία 2002/65/ΕΚ για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς καταναλωτές, στην οποία το θέμα της γενικότερης ενημέρωσης στο διαπραγματευτικό στάδιο, αποκτά ακόμα μεγαλύτερη βαρύτητα και αναλύεται διεξοδικά, αφού απευθύνεται στην ευάλωτη και άξια ενισχυμένης προστασίας, ομάδα των καταναλωτών που συναλλάσσονται με τον προμηθευτή μέσω του Διαδικτύου. Οι γενικές αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών που αναφέρθηκαν παραπάνω και επιτάσσουν την υποχρέωση διαφώτισης και πρόνοιας του υποψήφιου αποδέκτη υπηρεσιών κατά το προσυμβατικό στάδιο, εξειδικεύονται με τις δύο αυτές Οδηγίες και προσαρμόζονται από τη μία στο σύγχρονο συναλλακτικό μέσο του Διαδικτύου και από την άλλη στη φύση των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ενώ παράλληλα εντασσόμενες στις εν λόγω Οδηγίες, με τη μορφή συγκριμένων αρχών, διαμορφώνουν ένα ενιαίο ρυθμιστικό πλαίσιο προσυμβατικής συμπεριφοράς του προμηθευτή αυτών των υπηρεσιών, που ισχύει σε όλα τα κράτη μέλη με αποτέλεσμα να εξασφαλίζεται η επιδιωκόμενη ασφάλεια δικαίου¹⁵⁶.

154. Λιναρίτης, (2005), 131 επ.

155. Βλ. άρθρο 20 και 21 Κώδικα Τραπεζικής Δεοντολογίας.

156. Βλ. σχετ. Την Έκθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις λιανικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, που δημοσιεύθηκε στις 22.9.2009 στην οποία αναφέρεται, ότι οι καταναλωτές σε πολλές περιπτώσεις, βρίσκουν ακατανόητες και ανεπαρκείς τις προσυμβατικές πληροφορίες που τους παρέχουν οι προμηθευτές. Μάλιστα τα γερμανικά στοιχεία δείχνουν ότι οι καταναλωτές σταματούν το 50-80% όλων των μακροπρόθεσμων επενδύσεων πρόωρα, εξαιτίας ανεπαρκών συμβουλών με αποτέλεσμα απώλεια 20-30 δις. Ευρώ κατ' εκτίμηση ετησίως. Κασνέση, Ευρωπαϊκή Επικαιρότητα-Έκθεση Επιτροπής επικρίνει τις «αδιαφανείς χρεώσεις τραπεζικών προμηθειών», Δ.Α.Ε. & Ε.Π.Ε 2009, 291.

3.3.2.2. Οι προσυμβατικές υποχρεώσεις του προμηθευτή έναντι όλων των αντιδιαπραγματευομένων με βάση την Οδηγία 2000/31/EK και το π. δ. 131/2003

Η Οδηγία 2000/31/EK της 8^{ης} Ιουνίου 2000 για ορισμένες πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου στην εσωτερική αγορά, ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη με το π.δ. 131/2003¹⁵⁷ με το ίδιο ρυθμιστικό περιεχόμενο. Το προεδρικό αυτό διάταγμα κατά την προσαρμογή του στην παραπάνω Οδηγία, αναφέρει, όλες τις γενικές και ειδικές υποχρεώσεις που έχει ο προμηθευτής, έναντι όλων των υποψηφίων αποδεκτών των υπηρεσιών του, καταναλωτών και μη, κατά το προσυμβατικό στάδιο της σύναψης μιας ηλεκτρονικά καταρτιζόμενης σύμβασης. Οι διατάξεις αυτές, βρίσκουν εφαρμογή και στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που συνάπτονται μέσω του Διαδικτύου, καθώς αποτελούν οικονομικές δραστηριότητες σε απευθείας σύνδεση (on line), οι οποίες τελούνται έναντι αμοιβής, αλλά και χωρίς αμοιβή, όταν αφορούν την παροχή πληροφοριών σε απευθείας σύνδεση ή τις εμπορικές επικοινωνίες ή τις υπηρεσίες αναζήτησης, πρόσβασης και ανάκτησης δεδομένων¹⁵⁸.

Σύμφωνα με το άρθρ. 4 του εν λόγω προεδρικού διατάγματος, ο προμηθευτής οφείλει να προσφέρει στους αποδέκτες των παρεχόμενων υπηρεσιών του¹⁵⁹, όλες τις πληροφορίες¹⁶⁰ που τον προσδιορίζουν ως πρόσωπο και βεβαιώνουν τη νόμιμη δραστηριότητά του, δηλαδή την επωνυμία του, τη γεωγραφική θέση, στην οποία έχει την εγκατάστασή του, τα στοιχεία τηλεφωνικής και ηλεκτρονικής επικοινωνίας του, τον αριθμό

157. Π.δ. 131/2003 «Προσαρμογή στην Οδηγία 2000/31/EK σχετικά με ορισμένες νομικές πτυχές των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας, ιδίως του ηλεκτρονικού εμπορίου, στην εσωτερική αγορά», ΦΕΚ Α/116/16.5.2003.

158. Υπ' αριθμόν 18 αιτιολογ. σκέψη της Οδηγία 2000/31/EK.

159. Άξια σχολιασμού είναι η γραμματική διατύπωση της παρ. 1 του άρθρου 4 π.δ.131/2003, με την οποία ο Έλληνας νομοθέτης αναφέρει ως δεδομένη την υποχρέωση του φορέα παροχής υπηρεσιών να παράσχει στον αποδέκτη τις πληροφορίες που αναφέρονται στις παρ. 2 και 9 του άρθρ. 4 ν. 2251/1994, δηλαδή του νόμου που έχει θεσπιστεί για την προστασία των καταναλωτών. Αυτή η διατύπωση αφήνει περιθώρια να θεωρήσουμε, ότι η πρόθεση του νομοθέτη ήταν να παρέχονται υποχρεωτικά οι πληροφορίες αυτές και στους αποδέκτες που δεν είναι καταναλωτές ή από την άλλη να την εκλάβουμε ως αναφερόμενη αποκλειστικά στην περίπτωση του αποδέκτη που έχει την ιδιότητα του καταναλωτή. Το άρθρο 4 ν. 2251/1994 στην παρ. 2 και 9 αναφέρει ότι πρέπει ο καταναλωτής πριν από τη σύναψη να έχει ενημερωθεί για όλα αυτά που αναφέρει το άρθρο 4 του π.δ.131/2003 και επιπλέον για τα ουσιώδη χαρακτηριστικά της υπηρεσίας, τον τρόπο πληρωμής της, τη διάρκεια ισχύος της προσφοράς ή της τιμής, το δικαίωμα υπαναχώρησης και τους τρόπους άσκησής της, την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης, τις σχετικές εγγυήσεις, για την εξυπηρέτησή του μετά την πώληση και τους όρους καταγγελίας της, όταν πρόκειται για σύμβαση αορίστου χρόνου ή διάρκειας μεγαλύτερης του ενός έτους.

160. Βλ. αναλυτ. *Μακρή*, Η προστασία του καταναλωτή στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου μετά τη μεταφορά των Οδηγιών 97/7/EK και 2000/31/EK στο ελληνικό δίκαιο, ΔΕΕ 2004, 882 επ.

εγγραφής του στο οικείο μητρώο¹⁶¹, και την αρμόδια αρχή που εποπτεύει τη λειτουργία του. Επίσης πρέπει να γνωστοποιεί με σαφήνεια και ακρίβεια την τιμή, στην οποία αναφέρεται η πληροφόρηση και να διευκρινίζει, αν αυτή περιλαμβάνει φόρους και λοιπά έξοδα.

Στη συνέχεια ο φορέας παροχής των υπηρεσιών αυτών, σύμφωνα με το άρθρο 9 π.δ. 131/2003, οφείλει να παράσχει στον υποψήφιο αποδέκτη, κατά τρόπο σαφή, κατανοητό και αδιαφιλονίκητο, πληροφορίες για τη συγκεκριμένη σύμβαση που πρόκειται να καταρτίσουν. Ειδικότερα οφείλει να τον ενημερώσει για τα διάφορα τεχνικά στάδια έως τη σύναψη της σύμβασης, για το αν ο φορέας παροχής των συμφωνηθεισών υπηρεσιών θα αρχειοθετήσει ή όχι τη σύμβαση μετά τη σύναψή της, για το αν προβλέπεται δυνατότητα πρόσβασης σε αυτή, για τα τεχνικά μέσα που θα επιτρέπουν τον εντοπισμό και τη διόρθωση σφαλμάτων ηλεκτρονικού χειρισμού πριν την ανάθεση της παραγγελίας, για τις γλώσσες στις οποίες μπορεί να συναφθεί η σύμβαση, για τους σχετικούς κώδικες δεοντολογίας στους οποίους υπόκεινται και για τον τρόπο που μπορεί ο αποδέκτης να έχει ηλεκτρονική πρόσβαση σε αυτούς.

Η υποχρέωση του προμηθευτή να παράσχει τις ανωτέρω πληροφορίες, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, μπορεί να μην ισχύσει στην περίπτωση που ο αντισυναλλασσόμενος δεν είναι καταναλωτής και έχει συμφωνηθεί μεταξύ τους, η μη παροχή αυτών. Μπορεί δε να μην παρασχεθούν οι ανωτέρω πληροφορίες στην περίπτωση που η σύμβαση συνάπτεται αποκλειστικά μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλων ισοδύναμων ατομικών μέσων επικοινωνίας¹⁶².

3.3.2.3. Οι προσυμβατικές υποχρεώσεις του προμηθευτή έναντι των καταναλωτών διαδικτυακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με βάση την Οδηγία 2002/65/EK και το άρθρο 4α ν. 2251/1994

Η Οδηγία 2002/65/EK σχετικά με την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη, σχεδόν αυτούσια με το ν. 2251/1994 περί προστασίας των καταναλωτών και συγκεκριμένα στο άρθρο 4α το οποίο φέρει τον τίτλο «εμπορία από απόσταση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών».

Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, η διαφώτιση του καταναλωτή - υποψήφιου αποδέκτη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, πρέπει να είναι ιδιαίτερα αναλυτική και να παρέχεται με τα μέσα της εξ αποστάσεως επικοινωνίας κατά τρόπο σαφή, κατανοητό και σύμφωνο με τις αρχές της καλής πίστης και των συναλλακτικών ηθών. Επομένως, στο προσυμβατικό στάδιο

¹⁶¹. Οι καταναλωτές μπορούν να πληροφορηθούν το μητρώο του προμηθευτή στη διεθνή βάση δεδομένων www.whois.net. και στην ελληνική βάση δεδομένων https://grweb.ics.forth.gr/greek/reg_info.html.

¹⁶². Άρθρο 9 παρ. 3 π.δ.131/2003.

μιας διαδικτυακής χρηματοοικονομικής σύμβασης, πρέπει να παρέχονται στον καταναλωτή, εκτός από τις πληροφορίες που δίνονται για κάθε διαπραγματευόμενη υπηρεσία της κοινωνίας της πληροφορίας και οι πληροφορίες εκείνες, που καθίστανται απαραίτητες ειδικά για τις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Πρέπει βέβαια να σημειωθεί, ότι τα περισσότερα από τα στοιχεία που αφορούν τον προμηθευτή, είναι ίδια με τα παρεχόμενα γενικώς σε όλες τις ηλεκτρονικές συμβάσεις.

Ειδικότερα ο καταναλωτής, πρέπει πριν από τη σύναψη της σύμβασης, να γνωρίζει¹⁶³ όλα τα στοιχεία που προσδιορίζουν τον προμηθευτή, δηλαδή την ταυτότητά του, την κύρια δραστηριότητά του, τη διεύθυνση της εγκατάστασής του, καθώς και κάθε άλλη διεύθυνση που πρέπει να λάβει υπόψη του για τις σχέσεις του με τον προμηθευτή, το εμπορικό ή δημόσιο μητρώο, στο οποίο αυτός είναι καταχωρημένος, την εποπτεύουσα αρχή του, την ταυτότητα του αντιπροσώπου του προμηθευτή που είναι εγκατεστημένος στην Ελλάδα και τη διεύθυνση που πρέπει να γνωρίζει ο καταναλωτής για τις μεταξύ τους σχέσεις. Εάν οι επαγγελματικές επαφές του καταναλωτή έγιναν με άλλον επαγγελματία πλην του προμηθευτή, ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει 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 αυτού.

Αναφορικά με τη χρηματοοικονομική υπηρεσία που πρόκειται να του παρασχεθεί κατόπιν σύμβασης, ο καταναλωτής πρέπει να γνωρίζει τα κυριότερα χαρακτηριστικά της στοιχεία, το συνολικό τίμημα που πρέπει να πληρώσει στον προμηθευτή, συμπεριλαμβανομένων όλων των συναφών τελών, επιβαρύνσεων και δαπανών και των φόρων που εισπράττονται μέσω του προμηθευτή, ή αν δεν μπορεί να προσδιοριστεί το ακριβές τίμημα, τη βάση υπολογισμού του, κατά τρόπο ώστε να μπορεί να το ελέγξει¹⁶⁴. Ο καταναλωτής πρέπει ακόμη να προειδοποιηθεί σχετικά, αν η συγκεκριμένη 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 διακυμάνσεις στις κεφαλαιαγορές, επί των οποίων ο προμηθευτής δεν έχει καμία επίδραση, καθώς και αν οι αποδόσεις του παρελθόντος δεν αποτελούν δείκτη για τις μελλοντικές αποδόσεις¹⁶⁵. Επίσης, πρέπει να γίνεται μνεία στον καταναλωτή της ενδεχόμενης ύπαρξης άλλων φόρων ή και δαπανών που δεν εισπράττονται

163. Βλ. άρθρο 4α παρ. 3 περ i ν. 2251/1994.

164. Βλ. σχετ. *Περάκη*, Η αρχή του «υπεύθυνου δανεισμού και η πρόσφατη κοινοτική Οδηγία για την καταναλωτική πίστη», *ΧρηΔικ* 2009, 352 επ, όπου αναφέρεται ότι « βασικό στοιχείο είναι η εξατομικευμένη προστασία του καταναλωτή με την έννοια ότι ο δανείζων πρέπει να δίνει επαρκείς εξηγήσεις στον καταναλωτή, ώστε ο τελευταίος να μπορεί να αξιολογήσει, αν η προτεινόμενη σύμβαση προσαρμόζεται στις δικές του ανάγκες και στη δική του οικονομική κατάσταση».

165. Όπως στην περίπτωση των επενδυτικών υπηρεσιών στις οποίες οι κατ' ιδίαν κίνδυνοι σχετίζονται με τις μεταβολές των χρηματοοικονομικών αγορών ή τη φερεγγυότητα ή ρευστότητα τρίτων φορέων του χρηματοοικονομικού κλάδου, Βλ. *Λιναρίτη*, (2005), 144.

μέσω του προμηθευτή, ούτε χρεώνονται από αυτόν, των τυχόν περιορισμών της ισχύος των παρεχόμενων πληροφοριών¹⁶⁶, του τρόπου πληρωμής και εκτέλεσης της υπηρεσίας και του τυχόν επιπλέον κόστους που συνεπάγεται για αυτόν η χρήση του εξ αποστάσεως μέσου του Διαδικτύου, αν αυτό το επιπλέον κόστος χρεώνεται.

Εκτός από τα στοιχεία του προμηθευτή και το αντικείμενο της σύμβασης, ο καταναλωτής πρέπει, προτού καταρτιστεί η σύμβαση αυτή μέσω του Διαδικτύου, να γνωρίζει την ελάχιστη διάρκεια της σύμβασης και εάν πρόκειται για σύμβαση χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε μόνιμη ή περιοδική βάση, την ύπαρξη ή μη του δικαιώματος υπαναχώρησης, εφόσον βέβαια υφίσταται το δικαίωμα αυτό, τη διάρκεια και τις προϋποθέσεις άσκησης του, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών για το ποσό¹⁶⁷ που ενδέχεται να υποχρεωθεί να πληρώσει ο καταναλωτής για την υπηρεσία, που του έχει ήδη παρασχεθεί, καθώς και τις συνέπειες μη άσκησης αυτού του δικαιώματος. Όλες αυτές τις πληροφορίες πρέπει να τις λάβει μαζί με τις πρακτικές οδηγίες για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης και το υπόδειγμα δήλωσης αυτής, στο οποίο θα αναγράφεται, μεταξύ άλλων, η διεύθυνση, στην οποία πρέπει να απευθύνεται η εν λόγω δήλωση.

Επιπρόσθετα, ο καταναλωτής πρέπει να πληροφορείται σχετικά με, α) τα δικαιώματα των μερών να προκαλέσουν την πρόωρη ή μονομερή λύση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης αυτής, συμπεριλαμβανομένων των σχετικών κυρώσεων που προβλέπονται στις περιπτώσεις αυτές από τη σύμβαση, β) 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 αυτής, γ) οποιαδήποτε συμβατική ρήτρα σχετικά με το δίκαιο που εφαρμόζεται στην εν λόγω σύμβαση και το αρμόδιο δικαστήριο, δ) τη γλώσσα ή τις γλώσσες στις οποίες διατυπώνονται οι όροι της σύμβασης και η 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 ισχύος της σύμβασης.

Επιπλέον, ο καταναλωτής, ο οποίος είναι υποψήφιος αντισυμβαλλόμενος του προμηθευτή στην εξ αποστάσεως καταρτιζόμενη χρηματοοικονομική σύμβαση, είναι απαραίτητο να γνωρίζει εκ των προτέρων, την ύπαρξη μηχανισμών εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών¹⁶⁸, όπως είναι ο Συνήγορος του Καταναλωτή¹⁶⁹ ειδικά για τις διαδικτυακές

166. Για το ζήτημα της πληροφόρησης των επενδυτών, βλ. αναλυτ. *Μιχαλόπουλο*, Η πληροφόρηση των επενδυτών, ΧρΙΔ 2002, 5 επ.

167. 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 και σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι τέτοιο που να εκληφθεί ως ποινή, βλ. άρθρο 7 περ. β ν. 2251/1994.

168. Όπως άλλωστε αυτό προβλέπεται και στην ΠΔΤΕ 2501/2002 στην οποία προβλέπεται ένα πιο διευρυμένο πλαίσιο προσυμβατικής ενημέρωσης από το ελάχιστο που θέτει η Οδηγία

χρηματοοικονομικές συναλλαγές σύμφωνα με το άρθρο 16 π.δ.131/2003, σε συνδυασμό με το άρθρο 11 ν. 2251/1994 και η επιτροπή φιλικού διακανονισμού, στους οποίους έχει πρόσβαση ο καταναλωτής που είναι συμβαλλόμενος στη σύμβαση αυτή¹⁷⁰. Επίσης, πρέπει ο καταναλωτής να ενημερωθεί για τον τρόπο με τον οποίο έχει πρόσβαση στους εξωδικαστικούς αυτούς φορείς, αλλά και για την ύπαρξη κεφαλαίων εγγύησης ή άλλων ρυθμίσεων για την παροχή αποζημιώσεων, που δεν καλύπτονται από συστήματα εγγύησης καταθέσεων, σύμφωνα με το ν. 2832/2000¹⁷¹ και αποζημίωσης των επενδυτών σύμφωνα με το ν. 2533/1997¹⁷², όπως ισχύουν.

3.3.2.4. Ο χρόνος και ο τρόπος παροχής της προσυμβατικής ενημέρωσης

Σύμφωνα με την ετυμολογική προσέγγιση του όρου προσυμβατική ενημέρωση, προκύπτει ότι ο προμηθευτής διαδικτυακών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, οφείλει να

2002/65/EK και ακολούθως το άρθρο 4α ν. 2251/1994 δηλ. προβλέπει και άλλες απαιτήσεις εκ των προτέρων πληροφόρησης, οι οποίες προστίθενται σε αυτές που απαριθμούνται στην παραπάνω Οδηγία και για το λόγο αυτό γνωστοποιούνται στην Επιτροπή και αυτή τις διαβιβάζει στους καταναλωτές και τους προμηθευτές προς ενημέρωσή τους· βλ. άρθρο 4 παρ.3 και 4 Οδηγίας 2002/65/EK και ΠΔΤΕ 2501/2002 «Ενημέρωση συναλλασσομένων με πιστωτικά ιδρύματα για τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους» στο Β κεφάλαιο της οποίας αναφέρεται αναλυτικά η ελάχιστη απαιτούμενη ενημέρωση του συναλλασσόμενου πριν από την σύναψη της σύμβασης με ξεχωριστή αναφορά για τις καταθέσεις, τις χορηγήσεις, τις λοιπές εργασίες, τα μέσα πληρωμών. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται στις διαδικτυακές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες για τις οποίες η ΠΔΤΕ κάνει ειδική μνεία στο κεφάλαιο 8 στο οποίο αναφέρει την υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων για τις διενεργούμενες μέσω Διαδικτύου συναλλαγές, να παρέχουν την απαιτούμενη αυτή πληροφόρηση με τρόπο που θα επιτυγχάνεται ο σκοπός της εν λόγω πράξης, είτε δηλαδή με την άμεση γνωστοποίηση στο Διαδίκτυο, είτε με παραπομπή σε εναλλακτικό τρόπο παροχής της σχετικής πληροφόρησης σε επίπεδο καταστήματος (αρμόδιος υπάλληλος, φαξ κ.α.) καθώς και τα στοιχεία της ταυτότητας του πιστωτικού ιδρύματος, την άδεια της Τραπεζής της Ελλάδος ή της λειτουργία της μέσω του κοινοτικού διαβατηρίου και Οδηγίες σχετικά με την ασφαλή διεξαγωγή συναλλαγών μέσω Διαδικτύου (μορφή και βαθμός παρεχόμενης ασφάλειας) δηλ. τις υποχρεώσεις που θέτει το π.δ. 131/2003.

169. Βλ. ν. 3297/2004 «Συνήγορος του καταναλωτή-Ρύθμιση θεμάτων του Υπουργείου Ανάπτυξης και άλλες διατάξεις, ΦΕΚ Α/ 259/23.12.2004. Στο άρθρο 1 παρ.1 του νόμου αυτού αναφέρεται ότι συνιστάται ανεξάρτητη αρχή με την επωνυμία «Συνήγορος του Καταναλωτή», ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, δηλαδή σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 1 του ίδιου νόμου για τις διαφορές μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες αυτές ορίζονται κάθε φορά στο νόμο.
170. Στην υπ' αριθμ. 28 αιτιολ. σκέψη της Οδηγίας 2002/65/EK αποτυπώνεται η προτροπή του κοινοτικού νομοθέτη προς τα κράτη μέλη να ενθαρρύνουν τους δημόσιους ή ιδιωτικούς οργανισμούς, οι οποίοι έχουν ιδρυθεί με σκοπό την εξώδικη ρύθμιση διαφορών, να συνεργάζονται για την επίλυση διασυνοριακών διαφορών, με την έννοια να παρέχεται στον καταναλωτή η δυνατότητα να απευθύνεται στα εξωδικαστικά όργανα που είναι εγκαταστημένα στο κράτος μέλος διαμονής, για καταγγελίες οι οποίες αφορούν προμηθευτές εγκατεστημένους σε άλλα κράτη μέλη με τη δημιουργία του δικτύου FIN-NET το οποίο προσφέρει αυξημένη βοήθεια στους καταναλωτές όταν αυτοί χρησιμοποιούν διασυνοριακές υπηρεσίες.
171. Ν. 2832/2000 «Κωδικοποίηση των διατάξεων για τη σύσταση, οργάνωση και λειτουργία συστήματος καταθέσεων και τροποποίηση και συμπλήρωση του Καταστατικού της ΤτΕ», ΦΕΚ/ Α/141/13.6.2000. Πρβ ν. 3746/2009, ΦΕΚ/Α/27/16.2.2009 με τον οποίο αντικαταστάθηκαν τα άρθρα 1 έως 17 του ν. 2832/2000.
172. Ν. 2533/1997 «Χρηματιστηριακή αγορά παραγώγων και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α/228/11.11.1997. Πρβ άρθρ. 85 ν. 3606/2007 με το οποίο καταργούνται κάποιες διατάξεις του ν. 2533/1997.

παράσχει στον καταναλωτή τις προαναφερόμενες απαραίτητες πληροφορίες, πριν από την οριστική κατάρτιση της συγκεκριμένης σύμβασης. Αυτή η γενική αναφορά ύπαρξης της εν λόγω υποχρέωσης του προμηθευτή στο στάδιο που προηγείται της σύμβασης, αφήνει περιθώρια, να παρέχεται η ενημέρωση αυτή, ακόμα και λίγα λεπτά προτού δεσμευτεί ο αποδέκτης των υπηρεσιών αυτών. Η κοινοτική Οδηγία με την αναφορά στο άρθρ. 5 παρ.1 του επιθέτου «*εύθετου*» που προσδιορίζει το **χρόνο** της προσυμβατικής πληροφόρησης, αφήνει να εννοηθεί ότι η βούληση του κοινοτικού νομοθέτη ήταν να παρέχεται η ενημέρωση αυτή, σε χρονικό σημείο που απέχει ικανοποιητικά, με βάση τη φύση και τη σπουδαιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, από τη δέσμευση της δικαιοπρακτικής βούλησης του καταναλωτή – αποδέκτη, ώστε να μπορεί να αξιολογήσει τις πληροφορίες αυτές και να σταθμίσει τα συμφέροντά του, προκειμένου να συμβληθεί με τον προμηθευτή. Από την πλευρά του ο Έλληνας νομοθέτης, στην παρ. 5 του άρθρ. 4α, χρησιμοποίησε αντί του όρου «εύθετος» χρόνος, τον επιρρηματικό προσδιορισμό «*εγκαίρως*», ο οποίος χαρακτηρίζει την παροχή της προσυμβατικής ενημέρωσης προς τον καταναλωτή, ακολουθώντας προφανώς το πνεύμα της κοινοτικής Οδηγίας για παροχή στον καταναλωτή ενός διαστήματος περισυλλογής. Η άποψή μας όμως είναι, ότι και οι δύο όροι που χρησιμοποιήθηκαν από τους δύο νομοθέτες, είναι γενικοί και αφήνουν ίσως περιθώρια στους έμπειρους προμηθευτές, να εκμεταλλευθούν την ερμηνεία τους προς το δικό τους συμφέρον, αφού ο εύθετος χρόνος ή η έγκαιρη παροχή πληροφοριών μπορεί να εκτιμηθεί διαφορετικά από τον καθένα έτσι ώστε για άλλους να είναι η μία μέρα και για άλλους οι δεκαπέντε ημέρες. Για το λόγο αυτό, ίσως θα έπρεπε να προσδιοριστεί σαφέστερα και σύμφωνα με τη φύση της εκάστοτε υπηρεσίας, το χρονικό σημείο πριν από τη σύμβαση, κατά το οποίο ο προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει τον καταναλωτή.

Άμεσα συνυφασμένος με το χρόνο σκέψης του καταναλωτή για την κατάρτιση ή όχι της χρηματοοικονομικής σύμβασης, είναι ο **τρόπος** που παρέχονται προσυμβατικά οι απαραίτητες πληροφορίες. Σύμφωνα με την Οδηγία¹⁷³ και το άρθρ. 4α παρ. 5 περ. α ν. 2251/1994 οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται προς τον καταναλωτή, εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο, στο οποίο έχει αυτός πρόσβαση, προτού βέβαια δεσμευτεί από την διαδικτυακή σύμβαση.

Σταθερό μέσο είναι κάθε μέσο που επιτρέπει στον καταναλωτή να αποθηκεύει τις 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 πληροφοριών¹⁷⁴. Στα σταθερά δε μέσα συμπεριλαμβάνονται ιδίως δισκέτες, CD-ROM, DVD και σκληροί δίσκοι υπολογιστών του καταναλωτή, όπου αποθηκεύεται το ηλεκτρονικό

173. Άρθρο 5 παρ.1 Οδηγίας 2002/65/EK.

174. Άρθρο 4α παρ.1 περ. στ ν. 2251/1994 και άρθρο 2 περ. στ. Οδηγίας 2002/65/EK.

ταχυδρομείο, ενώ δεν συμπεριλαμβάνονται οι ιστοσελίδες του Διαδικτύου, εκτός αν αυτές πληρούν τα κριτήρια που καθορίζονται στον ορισμό των σταθερών μέσων.

Από τη διαζευκτική διατύπωση των δύο τρόπων παροχής του προσυμβατικού ενημερωτικού πλαισίου προς τον καταναλωτή, γίνεται αντιληπτό ότι το σταθερό μέσο αντιμετωπίζεται στις παραπάνω ρυθμίσεις όπως και το χαρτί. Δηλαδή οι πληροφοριακοί όροι μπορούν να αποτυπωθούν σε ένα έγγραφο ή σε μια επιφάνεια που είναι ορατή στον καταναλωτή, μέσω ενός σταθερού μέσου, δηλ. σε ένα ηλεκτρονικό έγγραφο.

Αυτό που θα πρέπει κάθε φορά να διασφαλίζεται είναι η πρόσβαση στις παρεχόμενες πληροφορίες να είναι *εύκολη, άμεση και συνεχής*¹⁷⁵, η παράθεση αυτών να γίνεται *κατά τρόπο σαφή, κατανοητό*¹⁷⁶ και *αδιαφιλονίκητο*¹⁷⁷ και το τεχνικό μέσο στο οποίο αποτυπώνονται, να λειτουργεί ως «αποθηκευτικός» χώρος, στον οποίο ο καταναλωτής θα μπορεί να έχει απεριόριστη πρόσβαση, προκειμένου να έχει το χρόνο να τις διαβάσει, να τις συγκρίνει με άλλες ενδεχομένως προερχόμενες από ανταγωνιστές και τέλος αν θελήσει να μπορεί να τις αναπαράγει. Αυτό μπορεί να προσφερθεί με μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-mail), το περιεχόμενο του οποίου είναι δυνατό να καταγραφεί στο σκληρό δίσκο του η/υ ή και σε άλλο μόνιμο υπόθεμα στο οποίο ο καταναλωτής έχει πρόσβαση¹⁷⁸. Όταν όμως οι διαπραγματεύσεις γίνονται αποκλειστικά μέσω e-mail και όχι μετά από επίσκεψη του αποδέκτη στην ιστοσελίδα του φορέα, τότε δεν είναι αναγκαία η παροχή πληροφοριών για τα τεχνικά μέσα και τα στάδια κατάρτισης της σύμβασης¹⁷⁹.

3.3.2.5. Έννομες συνέπειες μη τήρησης των προσυμβατικών υποχρεώσεων του προμηθευτή

Η πλημμελής εκπλήρωση των προσυμβατικών υποχρεώσεων από τον προμηθευτή σχετικά με την απαιτούμενη ενημέρωση του καταναλωτή για τα στοιχεία που αναφέρει ο νόμος ως υποχρεωτικά¹⁸⁰, συνεπάγεται την ακυρότητα της σύμβασης υπέρ του

175. Άρθρο 4 παρ.1 π.δ.131/2003.

176. Δηλ. στη γλώσσα που μπορεί να κατανοήσει ο καταναλωτής, η οποία δεν ταυτίζεται απαραίτητα με την μητρική γλώσσα του καταναλωτή ούτε με την ομιλούσα στον τόπο εγκατάστασης των μερών. Είναι αυτή στην οποία είναι διατυπωμένη η ιστοσελίδα του προμηθευτή. Συνήθως όμως ο προμηθευτής στην ιστοσελίδα που διατηρεί προτείνει περισσότερες από μία γλώσσες π.χ. αγγλικά, γαλλικά, ιταλικά κ. α. και ο καταναλωτής επιλέγει αυτή που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει στη συναλλακτική του επαφή με τον προμηθευτή. Θεωρούμε όμως ότι ο προμηθευτής θα έπρεπε στο πλαίσιο της προστασίας του υποψήφιου αποδέκτη των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών του, να το ρωτήσει, αν είναι σε θέση να διαπραγματευθεί σε μία από τις προτεινόμενες γλώσσες, αλλιώς να μην επιτρέψει τις διαπραγματεύσεις αν δε βεβαιωθεί για το επίπεδο γνώσης της γλώσσας από την πλευρά του καταναλωτή. Από την άλλη θα ήταν ίσως υπερβολικό να αξιώσουμε από τον προμηθευτή μια τέτοια συμπεριφορά, η οποία θα μπορούσε να κριθεί και ως πατερναλιστική.

177. Άρθρο 9 παρ.1 π.δ.131/2003.

178. Δεσποτίδου, (2009), 146.

179. Άρθρο 9 παρ. 3 π.δ.131/2003.

180. Άρθρο 4α παρ. 3 περ. α και β ν. 2251/1994.

καταναλωτή¹⁸¹ και έτσι, οι σχετικοί όροι που δε γνωστοποιήθηκαν σε αυτόν, κατά τον τρόπο και με το τεχνικό μέσο που αναφέραμε παραπάνω δεν τον δεσμεύουν, έστω και αν δεν αποτελούν κρίσιμους παράγοντες στη διαμόρφωση της δικαιοπρακτικής του βούλησης¹⁸².

Επιπροσθέτως, η μη γνωστοποίηση των παραπάνω προσυμβατικών πληροφοριών στον καταναλωτή, αναβάλλει την προθεσμία άσκησης του νόμιμου δικαιώματος υπαναχώρησης, το οποίο ασκείται 14 ημέρες είτε από την ημέρα σύναψης της εξ αποστάσεως σύμβασης, είτε από την ημέρα που ο καταναλωτής παρέλαβε τους προαναφερόμενους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, εφόσον αυτή η ημέρα είναι μεταγενέστερη από την ημέρα σύναψης της σύμβασης. Εξ αντιδιαστολής συνάγεται ότι, για όσο χρόνο η ως άνω γνωστοποίηση δε λαμβάνει χώρα, η έναρξη του σχετικού δικαιώματος παρατείνεται ανάλογα¹⁸³.

3.4. Κατάρτιση της οριστικής σύμβασης

3.4.1. Δηλώσεις βούλησης

Η κατάρτιση μιας σύμβασης προϋποθέτει ως *essentialium negotium*, την ύπαρξη δήλωσης βούλησης, η οποία περιέχει πρόταση για τη σύναψη της σύμβασης και τη δήλωση αποδοχής της πρότασης αυτής. Όταν η δήλωση αποδοχής περιέλθει σε αυτόν που πρότεινε τότε η εν λόγω σύμβαση έχει συντελεσθεί¹⁸⁴. Αν οποιαδήποτε από αυτές τις δηλώσεις έγιναν από πρόσωπο ανίκανο για δικαιοπραξία ή ο δηλών πλανήθηκε ουσιωδώς κατά τη δήλωση της βούλησής του, τότε η σύμβαση που καταρτίζεται, είναι στην πρώτη περίπτωση άκυρη¹⁸⁵ και στη δεύτερη ακυρώσιμη¹⁸⁶.

Ακολουθώντας μια ηλεκτρονικά καταρτιζόμενη σύμβαση, συντελείται με τη σύμπτωση δύο αντιτιθέμενων ηλεκτρονικών δηλώσεων βούλησης, οι οποίες εκτός από τον τρόπο με τον οποίο διαβιβάζονται στο αντισυμβαλλόμενο μέρος, ο οποίος περιέχει αποκλειστικά ηλεκτρονικά μέσα, κατά τ' άλλα δε διαφέρει από μια παραδοσιακά καταρτιζόμενη σύμβαση, η οποία, σε ότι αφορά την ελληνική έννομη τάξη, ρυθμίζεται από τις διατάξεις περί δικαιοπραξιών του Αστικού Κώδικα. Επομένως και στην περίπτωση μιας διαδικτυακής χρηματοοικονομικής σύμβασης, ισχύουν οι σχετικές με τις προϋποθέσεις του κύρους μιας δικαιοπραξίας γενικές διατάξεις.

Τα ζητήματα που γεννώνται στις ηλεκτρονικές και δη στις διαδικτυακές συμβάσεις σχετίζονται με το ηλεκτρονικό μέσο επικοινωνίας των συμβαλλομένων μερών. Η έλλειψη αυτοπρόσωπης παρουσίας των συναλλασσομένων και η υποκατάσταση της παρουσίας

181. Άρθρο 4α παρ. 3 περ. δ ν. 2251/1994.

182. Άρθρο 4α παρ. 5 περ. γ ν. 2251/1994.

183. Δεσποτίδου, (2009), 149.

184. Άρθρο 192 ΑΚ.

185. Άρθρο 130 ΑΚ.

186. Άρθρο 140 ΑΚ.

αυτής με τεχνικά μέσα, όπως το Διαδίκτυο, καθιστά τις συμβάσεις αυτές, αφενός συμβάσεις από απόσταση και αφετέρου υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, στις οποίες εφαρμόζονται αντίστοιχα, οι διατάξεις του άρθρ. 4 και 4α ν. 2251/1994 (όταν αφορούν καταναλωτές) και οι διατάξεις του π.δ.131/2003.

Συνεπώς μια διαδικτυακή σύμβαση καταρτίζεται εφόσον ο αποδέκτης των υπηρεσιών του προμηθευτή συμπληρώσει το ηλεκτρονικό έγγραφο της σύμβασης που υπάρχει στην ιστοσελίδα του προμηθευτή και το αποστέλλει σε αυτόν, με τον τρόπο που αυτός του υποδεικνύει. Από την περιγραφείσα αυτή ενέργεια προκύπτουν τα εξής ζητήματα. Α) Ποιο είναι το χρονικό σημείο περιέλευσης της δήλωσης στον αποδέκτη, ώστε αυτή να επιφέρει νομική ενέργεια. Β) τι ισχύει, όταν η δήλωση βούλησης διαβιβάζεται κατά λάθος, χωρίς ο αποστολέας να επιθυμεί την αποστολή (π.χ. πληκτρολογεί ακούσια το «οκ») Γ) η δήλωση εκ παραδρομής διαβιβάζεται λανθασμένη κατά περιεχόμενο (π.χ. αντί για 100 ευρώ, πληκτρολογείται το ποσό των 1000 ευρώ)¹⁸⁷.

Η δήλωση βούλησης θεωρείται ότι περιέρχεται στο αντισυμβαλλόμενο μέρος, όταν το μήνυμα εισέρχεται στο γραμματοκιβώτιο ή στο τερματικό του παραλήπτη και συνακόλουθα στη σφαίρα επιρροής του παραλήπτη, δηλ. στον ηλεκτρονικό χώρο, στον οποίο έχει πρόσβαση, όποτε το επιθυμεί. Ο παραλήπτης αναμένεται, ότι υπό φυσιολογικές συνθήκες, έχει τη δυνατότητα να προβεί στην ανάγνωση του μηνύματος που αφορά την εν λόγω δήλωση βούλησης. Ο προμηθευτής, ο οποίος λειτουργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής του δραστηριότητας, θεωρείται ότι λαμβάνει γνώση του μηνύματος ως εξής: Στην περίπτωση που αυτό διαβιβάζεται μέσω του παγκόσμιου ιστού, ο προμηθευτής λαμβάνει γνώση όταν το περιεχόμενο της δήλωσης βούλησης αποθηκευθεί στον η/υ του, ώστε να είναι δυνατό να λάβει γνώση αυτής δηλ. κατά τις ώρες λειτουργίας της επιχείρησής του. Όταν δε το μήνυμα διαβιβάζεται με e-mail, ο προμηθευτής είναι υποχρεωμένος να ελέγχει τα εισερχόμενα μηνύματα κατά τις ώρες λειτουργίας της επιχείρησής του. Ο ιδιώτης όμως και δη ο καταναλωτής, επειδή ακριβώς λειτουργεί σε ιδιωτικά πλαίσια, δεν είναι υποχρεωμένος να ελέγχει τακτικά το ηλεκτρονικό του ταχυδρομείο και γι' αυτό γίνεται δεκτό, ότι λαμβάνει γνώση, το νωρίτερο μια ημέρα μετά την αποστολή του. Σύμφωνα δε με το άρθρο 10 π.δ.131/2003, ο φορέας παροχής πληροφοριών της κοινωνία της πληροφορίας, οφείλει να αποστέλλει στον καταναλωτή, χωρίς καθυστέρηση και με ηλεκτρονικά μέσα, αποδεικτικό παραλαβής της παραγγελίας.

Υπάρχει όμως περίπτωση, επειδή οι δηλώσεις αυτές απευθύνονται προς αλλήλους, διαμέσου των λειτουργιών του Διαδικτύου, στο οποίο η επικοινωνία δεν πραγματοποιείται μέσα από ένα κλειστό δίκτυο αλλά μέσω διαδοχικών αναπαραγωγών τρίτων διαμεσολαβούντων προσώπων, να συμβεί κατά τη διαβίβαση του μηνύματος, κάποιο τεχνικό

¹⁸⁷. Γιαννόπουλος, INTERNET BANKING, Νομικά Ζητήματα Από τη Διεξαγωγή Τραπεζικών Συναλλαγών Στο Διαδίκτυο, ΔΕΕΤ 2003, 102.

πρόβλημα, το οποίο δεν έχει προκληθεί από τον ίδιο τον προμηθευτή, αλλά από τα πρόσωπα εκείνα που παρέχουν υπηρεσίες μετάδοσης ή αποθήκευσης πληροφοριών ή πρόσβασης στο Διαδίκτυο¹⁸⁸. Σε κάθε περίπτωση όμως, η άσκηση επιρροής των προσώπων αυτών, εντάσσεται στη σφαίρα εξουσίας των μερών και κατά συνέπεια ο κίνδυνος καθυστέρησης ή απώλειας της διαβιβαζόμενης δήλωσης βούλησης, βαρύνει τον συμβαλλόμενο εκείνο, στη σφαίρα του οποίου εντοπίζεται το πρόβλημα¹⁸⁹.

Σε ότι αφορά δε τη λανθασμένη διαβίβαση της δήλωσης βούλησης, είτε αυτή αφορά την πρόθεση του δηλούντος να διαβιβάσει το μήνυμα στον προμηθευτή, είτε αφορά το περιεχόμενο της δήλωσης αυτής, ο φορέας παροχής οφείλει να θέτει στη διάθεση του αποδέκτη της υπηρεσίας, κατάλληλα, αποτελεσματικά και προσिता μέσα που θα του επιτρέψουν να διορθώσει τα λάθη του, κατά τον ηλεκτρονικό χειρισμό. Επειδή όμως αυτή η υποχρέωση του φορέα παροχής εντάσσεται στο χρονικό διάστημα που προηγείται της ανάθεσης της παραγγελίας¹⁹⁰, ενώ δεν υπάρχει αντίστοιχη πρόβλεψη για το χρόνο στον οποίο καταρτίζεται η σύμβαση, θα πρέπει ο φορέας παροχής των διαδικτυακών υπηρεσιών, να διαμορφώσει τεχνικά τη διαδικασία της παραγγελίας, κατά τέτοιο τρόπο, ώστε αυτή να αποτελεί διακριτά στάδια και να ζητά επιβεβαίωση από τον χρήστη, πριν επέλθει το επόμενο στάδιο, έτσι ώστε να δίνεται σ' αυτόν μια δεύτερη ευκαιρία, στην οποία να έχει τη δυνατότητα να διορθώσει το σφάλμα του¹⁹¹. Όταν όμως, έχει εσφαλμένως διαβιβασθεί η δήλωση βούλησης του χρήστη για οριστική κατάρτιση της σύμβασης, τότε απ' τη στιγμή που η δήλωση έχει περιέλθει στον αντισυμβαλλόμενο, δε χωρεί ανάκλησή της και το μόνο που μπορεί να κάνει ο καταναλωτής είναι να εκμεταλλευθεί το δικαίωμα υπαναχώρησης που έχει εξαιτίας της φύσης της διαδικτυακής σύμβασης, ως σύμβασης από απόσταση και να υπαναχωρήσει από τη σύμβαση, εντός της νόμιμης προθεσμίας, χωρίς καμία αιτιολογία και χρηματική επιβάρυνση.

3.4.2. Απαιτούμενος τύπος

3.4.2.1. Γενικά

Στην ελληνική έννομη τάξη ισχύει η αρχή του ατύπου των δικαιοπραξιών. Ειδικότερα, το άρθρο 158 ΑΚ ορίζει, ότι η τήρηση τύπου για τη δικαιοπραξία, απαιτείται μόνο, όπου το ορίζει ο νόμος. Δεν αποκλείεται όμως, με βάση την αρχή της ιδιωτικής αυτονομίας και την ελευθερία των συμβάσεων, τα συμβαλλόμενα μέρη να συμφωνήσουν την τήρηση τύπου για την κατάρτιση μιας σύμβασης. Και στις δύο περιπτώσεις, συνέπεια της μη τήρησης του

¹⁸⁸. Λιναρίτης, (2005), 274.

¹⁸⁹. Βλ. Χριστοδούλου, Ηλεκτρονικά Έγγραφα και Ηλεκτρονική Δικαιοπραξία μετά τις νέες κοινοτικές ρυθμίσεις, Βιβλιοθήκη Αστικού και Δικονομικού Δικαίου, (2004²) 240 επ, ο οποίος θεωρεί ότι οι μεσάζοντες έχουν την ιδιότητα του αγγέλου.

¹⁹⁰. Άρθρο 9 παρ. 1 περ. γ και άρθρ. 10 παρ. 1 περ. γ π.δ. 131/2003.

¹⁹¹. Μήτρου, Παραδόσεις σε τεχνονομικό περιβάλλον της κοινωνίας της πληροφορίας, 2009, διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: http://www.icsd.aegean.gr/website_files/proptyxiako/146214916.doc.

τύπου είναι η ακυρότητα της σύμβασης με μόνη διαφορά, ότι η έλλειψη του νόμιμου συστατικού τύπου, δε θεραπεύεται, ενώ η έλλειψη του εκούσιου συστατικού τύπου, μπορεί να θεραπευθεί, με την εκπλήρωση της σύμβασης από τα μέρη, έχοντας επίγνωση της έλλειψης του συμφωνηθέντος τύπου¹⁹².

Οι λόγοι που οδηγούν τον νομοθέτη να απαιτεί για ορισμένες δικαιопπραξίες την τήρηση έγγραφου συστατικού τύπου, είναι έντονα συνυφασμένοι με την προστασία των μερών από απερίσκεπτες και βιαστικές κινήσεις, με την προστασία των συμφερόντων τρίτων και με την προστασία των συμφερόντων του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Από την άλλη, οι λόγοι για του οποίους τα συμβαλλόμενα μέρη συμφωνούν στην τήρηση έγγραφου τύπου, σχετίζονται με ζητήματα απόδειξης, σε μια ενδεχόμενη ανάγκη δικαστικής επιδίωξης των δικαιωμάτων τους¹⁹³.

3.4.2.2. Ο απαιτούμενος τύπος στις συμβάσεις από απόσταση

Με την ενσωμάτωση στο ν. 2251/1994 της κοινοτικής Οδηγίας 97/7/EK της 20^{ης} Μαΐου 1997 για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις¹⁹⁴, διαπιστώθηκε, ότι ο κοινοτικός νομοθέτης προέβλεψε για τις συμβάσεις από απόσταση, την τήρηση έγγραφου τύπου για την παροχή της προσυμβατικής ενημέρωσης του καταναλωτή¹⁹⁵. Ο έγγραφος αυτός τύπος απαιτήθηκε ρητά, μόνο σε ότι αφορά τις πληροφορίες που είναι υποχρεωμένος να δώσει ο προμηθευτής στον καταναλωτή πριν από τη σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης¹⁹⁶. Επίσης ο έλληνας νομοθέτης, ενσωματώνοντας τη διάταξη αυτή της Οδηγίας στο άρθρο 4 παρ. 9 του ν. 2251/1994, όρισε, ότι η σύμβαση από απόσταση, είναι άκυρη υπέρ του καταναλωτή, εάν αυτός δε λάβει εγγράφως τις πληροφορίες που ορίζει ο ίδιος ο νόμος, πριν από την κατάρτιση της σύμβασης. Η υποχρέωση τήρησης του μονομερούς συστατικού τύπου της εν λόγω σύμβασης, τάχθηκε για την προστασία των συμφερόντων του αδύναμου καταναλωτή, προκειμένου να έχει την ευχέρεια να αποδείξει την ύπαρξη της συναλλακτικής του σχέσης με τον προμηθευτή και τους ειδικότερους συμφωνηθέντες όρους της μεταξύ τους σύμβασης. Προβληματισμό δημιουργεί η έλλειψη πρόβλεψης έγγραφου τύπου για την κατάρτιση της σύμβασης. Θεωρούμε όμως, ότι ενδεχόμενη ύπαρξη τέτοιας διάταξης, θα αποτελούσε επανάληψη μιας ήδη τιθέμενης πρόβλεψης του νομοθέτη. Διότι δεν είναι δυνατό ο νομοθέτης να απαιτεί τύπο στο προσυμβατικό στάδιο, προκειμένου να προστατέψει τον καταναλωτή και να μη θέλει να τον προστατέψει στο στάδιο της σύναψης της σύμβασης. Προφανώς θεώρησε αυτονόητη την

¹⁹². Άρθρο 159 ΑΚ.

¹⁹³. *Αρβανιτάκη*, Η αποδεικτική δύναμη του περιεχομένου των ιδιωτικών εγγράφων στην πολιτική δίκη, Αρμ 1990, 1063.

¹⁹⁴. Οδηγία 97/7/EK της 20ης Μαΐου 1997 για την προστασία των καταναλωτών κατά τις εξ αποστάσεως συμβάσεις, ΕΕ 4.6.1997, L.144/19.

¹⁹⁵. Η Οδηγία αυτή και το άρθρο 4 ν. 2251/1994 δεν κάλυπταν τις χρηματοοικονομικές συναλλαγές.

¹⁹⁶. Βλ. άρθρο 5 Οδηγίας 97/7/EK.

τήρηση του ίδιου τύπου και για την κατάρτισή της. Από την άλλη, η έλλειψη της ρητής αναφοράς του, δημιουργεί προβλήματα, τα οποία ορθό είναι να επιλύονται μέσω της τεολογικής ερμηνείας και να εφαρμόζεται η εν λόγω διάταξη αναλογικά και στην κατάρτιση της σύμβασης¹⁹⁷.

3.4.2.3. Ο απαιτούμενος τύπος στις χρηματοοικονομικές συμβάσεις από απόσταση

Εν συνεχεία, η Οδηγία 2002/65/EK για την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς καταναλωτές και το άρθρο 4α ν. 2251/1994 που ενσωμάτωσε στην εσωτερική έννομη τάξη τις ρυθμίσεις της, προέβλεπαν τα όσα ίσχυαν για τις υπόλοιπες συμβάσεις από απόσταση και στην ειδική αυτή κατηγορία των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών συμβάσεων. Ειδικότερα, το άρθρο 4α παρ. 5, αναφέρει την ακυρότητα υπέρ του καταναλωτή της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, αν αυτός δε λάβει, πριν από τη σύναψή της, εγγράφως, τις τασσόμενες από το νόμο πληροφορίες¹⁹⁸. Μάλιστα οι πληροφορίες αυτές μπορεί να δοθούν στον καταναλωτή εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο. Εφόσον όμως ο νόμος επιβάλλει την τήρηση έγγραφου τύπου, ο έγγραφος αυτός τύπος πρέπει σύμφωνα με το άρθρο 160 ΑΚ, να φέρει την ιδιόγραφη υπογραφή του εκδότη του. Από την άλλη, η διαζευκτική παράθεση του «σταθερού μέσου», αφήνει περιθώρια, εξομοίωσης του ηλεκτρονικού εγγράφου με ιδιωτικό έγγραφο. Αλλά για να ισχύσει η εξομοίωση αυτή, θα πρέπει και η απεικόνιση του ηλεκτρονικού εγγράφου, να φέρει μια υπογραφή, η οποία τεχνικώς, δεν μπορεί να είναι ιδιόχειρη αλλά μπορεί να είναι ηλεκτρονική. Προκειμένου η ηλεκτρονική αυτή υπογραφή να έχει ισχύ ιδιόχειρης, θα πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις της Οδηγίας 1999/93/EK¹⁹⁹ της 13^{ης} Δεκεμβρίου 1999, σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές και τη σχετική πράξη προσαρμογής της, με το π. δ. 150/2001²⁰⁰.

197. Βλ. Παρόμοιο συλλογισμό σχετικό όμως με το άρθρο 5 της Οδηγίας 2002/65/EK σε *Λιναρίτη* (2005), 290.

198. Η παραπάνω σκέψη περί αναλογικής εφαρμογής της εν λόγω διάταξης και στο στάδιο της κατάρτισης της σύμβασης περιλαμβάνει σαφέστατα και τις χρηματοοικονομικές συμβάσεις από απόσταση.

199. Οδηγίας 1999/93/EK της 13^{ης} Δεκεμβρίου 1999, σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, ΕΕ 19.1.2000, L. 13/12.

200. Π.δ. 150/2001 «Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/EK σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές», ΦΕΚ/Α/125/25.6.2001.

3.5. Ηλεκτρονικές υπογραφές

3.5.1. Η έννοια και οι μορφές της ηλεκτρονικής υπογραφής

Σύμφωνα με το π.δ. 150/2001, το οποίο προσάρμοσε στην ελληνική νομοθεσία κατά πιστή μετάφραση τη σχετική Οδηγία 1999/93/ΕΚ²⁰¹, η ηλεκτρονική υπογραφή διακρίνεται στους παρακάτω τύπους. Α) Στην απλή ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία περιλαμβάνει οποιαδήποτε δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης γνησιότητας, όπως λ.χ. ένα ψηφιακό αποτύπωμα μιας χειρόγραφης υπογραφής ή ένα διακριτικό σημάδι. Β) Στην προηγμένη ή ψηφιακή ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία είναι αυτή που πληροί τους εξής όρους: i) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, ii) είναι ικανή να καθορίσει ειδικά και αποκλειστικά την ταυτότητα του υπογράφοντος, iii) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και iv) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπισθεί οποιαδήποτε μεταγενέστερη αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων. Γ) Στην προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, που βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής.

Από την εννοιολογική προσέγγιση των κατηγοριών ηλεκτρονικής υπογραφής, συνάγεται, ότι η μορφή της ηλεκτρονικής υπογραφής που διασφαλίζει στο ακέραιο τη γνησιότητα ενός ηλεκτρονικού εγγράφου, είναι η προηγμένη ή άλλως ψηφιακή υπογραφή η οποία βασίζεται στην κρυπτογραφία²⁰², που αποτελεί ένα κλάδο των μαθηματικών.

3.5.2. Η κρυπτογραφία και ο ρόλος της στη δημιουργία προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής

Κρυπτογράφηση (Encryption) είναι η διαδικασία μετασχηματισμού ενός κειμένου σε μια ακατανόητη μορφή με τη χρήση κάποιου κρυπτογραφικού αλγόριθμου, με σκοπό την απόκρυψη του περιεχομένου του από όλους, πέραν του νόμιμου παραλήπτη. Η διαδικασία μετασχηματισμού του κρυπτογραφημένου κειμένου, ώστε να παραχθεί το πρωτότυπο κείμενο, καλείται αποκρυπτογράφηση (Decryption)²⁰³. Οι κυριότεροι τύποι συστημάτων κρυπτογράφησης είναι το συμμετρικό κρυπτογραφικό σύστημα και το ασύμμετρο κρυπτογραφικό σύστημα. Το πιο δημοφιλές και πολυχρησιμοποιημένο από τις τράπεζες στις

201. Βλ. σχετ. *Καραγιάννη*, Το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, ΔΕΕ 2000, 580 επ' *Μητράκα*, Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο ευρωπαϊκό και ελληνικό δίκαιο, ΔΕΕΤ Γ' / 2003, 109 επ.

202. *Βασιλόπουλος*, Ηλεκτρονική Υπογραφή, σε *Δούβλη/Μπώλο*, (2008), 722.

203. *Πετρόπουλος*, Ηλεκτρονική Τραπεζική: Κρυπτογραφία και Ηλεκτρονική Υπογραφή, ΔΕΕΤ 1995, 102 επ.

ηλεκτρονικές τους συναλλαγές²⁰⁴, υπήρξε το συμμετρικό σύστημα, το οποίο χρησιμοποιεί κατά τη διαδικασία κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης, ένα κοινό κλειδί, που είναι γνωστό μόνο στον αποστολέα και τον παραλήπτη. Η ασφάλεια των συναλλαγών στηρίζεται στη μυστικότητα αυτού του κλειδιού, η οποία προϋποθέτει την ανταλλαγή των κλειδίων αυτών με άκρα μυστικότητα. Η τεχνολογία όμως αυτή είναι κατάλληλη για κλειστές ομάδες χρηστών και όχι για συναλλαγές, στις οποίες μετέχει ένας μεγάλος αριθμός συναλλασσομένων, όπως είναι η περίπτωση των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Για τις τελευταίες αυτές συναλλαγές που πραγματοποιούνται σε ανοικτό δίκτυο χρησιμοποιείται το σύστημα της ασύμμετρης κρυπτογραφίας ή άλλως το κρυπτοσύστημα δημόσιου κλειδιού, στο οποίο υπάρχουν δύο κλειδιά, ένα ιδιωτικό (private Key) και ένα δημόσιο (public Key). Το ιδιωτικό και μυστικό κλειδί το έχει ο αποστολέας του μηνύματος, ενώ το δημόσιο, το δίνει σε κάθε τρίτο, με τον οποίο θέλει να συναλλάσσεται ηλεκτρονικά. Πρόκειται για ένα ζεύγος κλειδίων που συσχετίζονται μεταξύ τους, βάσει μαθηματικών συναρτήσεων, τα οποία ο αποστολέας έχει προμηθευτεί με τη μορφή λογισμικού (software)²⁰⁵. Τα δύο αυτά κλειδιά λειτουργούν έτσι, ώστε ένα έγγραφο που κρυπτογραφείται από ένα κλειδί, να μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μόνο με το άλλο.

Όταν ο αποστολέας στέλνει ένα υπογεγραμμένο μήνυμα σε κάποιον παραλήπτη, ακολουθεί τα εξής βήματα. Πρώτον πληκτρολογεί το κείμενο, δεύτερον κρυπτογραφεί το κείμενο που έχει πληκτρολογήσει χρησιμοποιώντας το ιδιωτικό του κλειδί, και τρίτον το αποστέλλει κρυπτογραφημένο στον παραλήπτη. Η κρυπτογράφηση του κειμένου που προκύπτει με τη χρήση του ιδιωτικού αυτού κλειδιού, αποτελεί την προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του αποστολέα. Ο παραλήπτης στη συνέχεια, χρησιμοποιώντας το δημόσιο κλειδί, αποκρυπτογραφεί το ηλεκτρονικό έγγραφο και έτσι μπορεί να το διαβάσει²⁰⁶ με τη βεβαιότητα ότι προήλθε από τον αποστολέα, αφού σε διαφορετική περίπτωση δε θα μπορούσε το δημόσιο κλειδί που του είχε δώσει αυτός, να συσχετιστεί με το ιδιωτικό και να μετατρέψει το κείμενο στην αναγνωστέα μορφή του.

Εξαιτίας όμως του αυξημένου χρόνου που χρειάζεται ένα μεγάλο έγγραφο να κρυπτογραφηθεί με έναν ασύμμετρο αλγόριθμο κρυπτογράφησης, στην πραγματικότητα με τη χρήση του ιδιωτικού κλειδιού δεν κρυπτογραφείται το ίδιο αλλά η περίληψή του. Η περίληψη αυτή δημιουργείται με τη βοήθεια ενός αλγόριθμου τύπου hash²⁰⁷, ο οποίος κατακερματίζει το κείμενο και δημιουργεί τη σύνοψή του, η οποία αποτελείται από σειρά θέσεων (bits) συγκεκριμένου μεγέθους (π.χ. 128), που συνδέεται μοναδικά με το αρχικό

204. Χρησιμοποιούν οι Τράπεζες στα μηχανήματα αυτόματης ανάληψης ATMs για την χρησιμοποίηση των οποίων δίνουν στους χρήστες - πελάτες τους ένα μυστικό κλειδί, το ευρέως γνωστό ως PIN.

205. Πετρόπουλος, ΔΕΕΤ 1995, 104.

206. Βασιλόπουλος, Ηλεκτρονική Υπογραφή, σε Δούβλη/Μπώλο, (2008), 722 επ.

207. Το οποίο έχει προμηθευτεί ο αποστολέας με τη μορφή λογισμικού το οποίο χρησιμοποιεί στην Η/Υ.

έγγραφο. Αν αλλάξει και ένα μόνο bit του αρχικού εγγράφου, τότε δημιουργείται μια διαφορετική περίληψη²⁰⁸.

3.5.3. Πιστοποιητικό γνησιότητας της προηγμένης ηλεκτρονικής υπογραφής

Η απόλυτη βεβαιότητα, ότι το δημόσιο κλειδί που έχει δώσει ο αποστολέας στον παραλήπτη, ανήκει πράγματι σ' αυτόν, επιτυγχάνεται με την έκδοση πιστοποιητικού γνησιότητας της ηλεκτρονικής υπογραφής του αποστολέα. Το πιστοποιητικό γνησιότητας είναι για τον ηλεκτρονικό κόσμο, ό,τι είναι το διαβατήριο για τον φυσικό κόσμο²⁰⁹. Αποτελεί την ηλεκτρονική βεβαίωση, η οποία συνδέει δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής με ένα άτομο και επιβεβαιώνει την ταυτότητά του²¹⁰. Εκδίδεται από έναν Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης, ο οποίος εγγυάται για τα στοιχεία του κατόχου του. Αναγνωρισμένο δε θεωρείται το πιστοποιητικό, που έχει ως χαρακτηριστικά, τους όρους του Παραρτήματος Ι του π.δ. 150/2001 και εκδίδεται από Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης που πληροί συγκεκριμένες προϋποθέσεις²¹¹. Επίσης με την προτροπή της Οδηγίας, καθιερώθηκε στην

208. Παπαδημητρίου, Ψηφιακές Υπογραφές 10 συνήθη ερωτήματα, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση http://www.cardisoft.gr/euni/events/forum/files/P8_DigitalSignatures_Faq.pdf. Βλ. επίσης αναλυτική ανάπτυξη του θέματος σε Βασιλόπουλο, (2008), 722 επ.

209. <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/FAQS/DigitalSignatures/>.

210. Άρθρο 2 παρ.9 π.δ. 150/2001.

211. Αυτά ορίζονται στο Παράρτημα Ι και ΙΙ του π.δ.150/2001. Σύμφωνα με το παράρτημα Ι τα αναγνωρισμένα πιστοποιητικά πρέπει να περιλαμβάνουν α) ένδειξη ότι το πιστοποιητικό εκδίδεται ως αναγνωρισμένο πιστοποιητικό β) τα στοιχεία αναγνώρισης του Παρόχου Υπηρεσιών Αναγνώρισης και το κράτος στο οποίο είναι εγκατεστημένος, γ) το όνομα του υπογράφοντος ή το ψευδώνυμο που αναγνωρίζεται ως ψευδώνυμο δ) πρόβλεψη ειδικού χαρακτηρισμού του υπογράφοντος, που θα περιληφθεί εφόσον είναι σημαντικό σε σχέση με τον σκοπό για τον οποίο προορίζεται το πιστοποιητικό, ε) δεδομένα επαλήθευσης υπογραφής που αντιστοιχούν σε δεδομένα δημιουργίας υπογραφής υπό τον έλεγχο του υπογράφοντος, στ) ένδειξη της έναρξης και τέλος περιόδου ισχύος του πιστοποιητικού ζ) τον κωδικό ταυτοποίησης του πιστοποιητικού η) την προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή του παρόχου που το εκδίδει, θ) ενδεχόμενους περιορισμούς χρήσης του, ι) ενδεχόμενα όρια του ύψους των συναλλαγών για τις οποίες το πιστοποιητικό μπορεί να χρησιμοποιηθεί. Αναφορικά με τους Παρόχους Υπηρεσιών Πιστοποίησης αυτοί θα πρέπει σύμφωνα με το Παράρτημα ΙΙ να α) αποδεικνύουν την απαραίτητη αξιοπιστία για την παροχή υπηρεσιών πιστοποίησης, σύμφωνα με τα εκάστοτε ισχύοντα κριτήρια, β) να διασφαλίζουν την παροχή ασφαλών και άμεσων υπηρεσιών καταλόγου και ανάκλησης, γ) να διασφαλίζουν ότι η ημερομηνία και ο χρόνος έκδοσης ή ανάκλησης πιστοποιητικού μπορεί να προσδιοριστεί επακριβώς, δ) να προβαίνουν, με κατάλληλα μέσα και σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο σε επαλήθευση της ταυτότητας και ενδεχομένως τυχόν ειδικών χαρακτηριστικών του ατόμου στο όνομα του οποίου έχει εκδοθεί αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, ε) να απασχολούν προσωπικό που διαθέτει την κατάρτιση, την εμπειρία και τα προσόντα που είναι απαραίτητα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, να χρησιμοποιούν αξιόπιστα συστήματα και προϊόντα τα οποία προστατεύονται έναντι τροποποίησης και να διασφαλίζουν την τεχνική και κρυπτογραφική ασφάλεια των διεργασιών πιστοποίησης οι οποίες υποστηρίζονται από αυτά, ζ) να λαμβάνουν μέτρα έναντι της πλαστογράφησης πιστοποιητικών και σε περίπτωση που ο πάροχος πιστοποίησης παράγει δεδομένα δημιουργίας υπογραφής να εγγυώνται την τήρηση του απορρήτου κατά τη διάρκεια της διεργασίας παραγωγής των εν λόγω δεδομένων, η) να διαθέτουν επαρκείς χρηματικούς πόρους ώστε να λειτουργούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις που καθορίζονται στην Οδηγία, ιδίως για την ανάληψη της ευθύνης ζημιών, θ) να καταγράφουν το σύνολο των συναφών πληροφοριών που αφορούν ένα αναγνωρισμένο πιστοποιητικό για χρονικό διάστημα 30 ετών, ιδίως για την παροχή αποδεικτικών στοιχείων πιστοποίησης σε νομικές διαδικασίες, ενώ η καταγραφή αυτή μπορεί να πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα, ι)

Ελλάδα μηχανισμός εθελοντικής διαπίστευσης, η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείου (ΕΕΤΤ)²¹² ή οριζόμενος από αυτή δημόσιος ή ιδιωτικός φορέας, που μπορεί να απονέμει δικαιώματα και υποχρεώσεις στον πάροχο. Οι προϋποθέσεις εθελοντικής διαβούλευσης πρέπει να είναι αντικειμενικές, διαφανείς, ανάλογες με τον επιδιωκόμενο σκοπό και να μην οδηγούν σε διακρίσεις.

Σε ό,τι αφορά την Ευθύνη του Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης, αυτός ευθύνεται για το αναγνωρισμένο πιστοποιητικό που εκδίδει έναντι οποιουδήποτε προσώπου, για κάθε ζημία, που ενδεχομένως προκληθεί σε βάρος του, επειδή το πρόσωπο αυτό βασίστηκε στο πιστοποιητικό αυτό σε ό,τι αφορά την ακρίβεια των πληροφοριών κατά το χρόνο έκδοσής του και στη διαβεβαίωσή του από τον πάροχο για την κατοχή και επαλήθευση των δεδομένων υπογραφής²¹³.

3.5.4. Η νομική ισχύς της ηλεκτρονικής υπογραφής

Σύμφωνα με το άρθρ. 3 παρ.1 π.δ.150/2001, από όλες τις μορφές των ηλεκτρονικών υπογραφών, μόνο αυτή που είναι προηγμένη, έχει δημιουργηθεί από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής, όπως είναι η ασύμμετρη κρυπτογράφηση και στηρίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό γνησιότητάς, επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής, τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο²¹⁴. Οι μη προηγμένες ψηφιακές υπογραφές, οι οποίες επίσης εξασφαλίζουν την ακεραιότητα και αυθεντικότητα ενός εγγράφου, δε στερούνται, νομικής ισχύος, εξετάζονται όμως κατά περίπτωση. Ειδικότερα, θα λέγαμε, ότι η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, η οποία εξομοιώνεται με την ιδιόγραφη, παρέχει ένα υψηλότερο επίπεδο ασφάλειας. Όσες λοιπόν συμβάσεις απαιτούν, κατά το κοινό δίκαιο, έγγραφο συστατικό τύπο κατά το άρθρο 160 ΑΚ, όταν αυτές καταρτίζονται με ηλεκτρονικό έγγραφο, είναι έγκυρες, μόνο όταν σε αυτό υπάρχει προηγμένη ή άλλως ψηφιακή υπογραφή, η οποία πληροί τα παραπάνω στοιχεία και προσδίδει στο ηλεκτρονικό έγγραφο την

να αποθηκεύουν ή αντιγράφουν δεδομένα δημιουργίας υπογραφής του ατόμου προς το οποίο ο πάροχος υπηρεσιών πιστοποίησης παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης κλειδιών, ια) πριν συνάψουν συμβατική σχέση με πρόσωπο που ζητά πιστοποιητικό από αυτούς για να κατοχυρώσει την ηλεκτρονική του υπογραφή, να το ενημερώνουν με ανθεκτικά μέσα επικοινωνίας σχετικά με τους ακριβείς όρους και προϋποθέσεις χρησιμοποίησης του πιστοποιητικού, συμπεριλαμβανομένων ενδεχομένων περιορισμών της χρήσης του πιστοποιητικού της ύπαρξης μηχανισμού εθελοντικής διαπίστευσης και των διαδικασιών υποβολής παραπόνων και επίλυσης διαφορών, οι οποίες μπορεί να παρέχονται ηλεκτρονικώς, πρέπει να παρέχονται εγγράφως, σε εύκολα κατανοητή γλώσσα. Σχετικά αποσπάσματα των πληροφοριών αυτών καθίστανται επίσης προσιτά κατόπιν αιτήματος τρίτων, οι οποίοι βασίζονται στο πιστοποιητικό αυτό.

212. Η Ε.Ε.Τ.Τ έχει την εποπτεία και τον έλεγχο των εγκατεστημένων στην Ελλάδα παρόχων πιστοποίησης.

213. Ο πάροχος δεν ευθύνεται αν αποδείξει ότι δεν ευθύνεται για το πταίσμα, βλ. άρθρο 6 παρ. 3 π.δ.150/2001.

214. Είναι επομένως σύμφωνο με το άρθρο 160 ΑΚ. Βλ. Γεωργιάδη, Η σύναψη των συμβάσεων μέσω του Διαδικτύου, 2003, 163 επ.

αποδεικτική δύναμη του ιδιωτικού εγγράφου που προβλέπεται στο άρθρο 445 ΚΠολΔ²¹⁵. Σε συμβάσεις όμως, για τις οποίες δεν απαιτείται συστατικός τύπος²¹⁶, η ύπαρξη στο ηλεκτρονικό έγγραφο απλής ηλεκτρονικής υπογραφής, παρέχει ένα μικρότερο μεν αλλά ανεκτό επίπεδο ασφάλειας, που μπορεί να στηρίξει τη γνησιότητα του εγγράφου και δικονομικά να του προσδώσει αποδεικτική ισχύ με βάση το άρθρο 444 αρ. 3 ΚΠολΔ, κατατασσόμενη στην μηχανική απεικόνιση²¹⁷ σε συνδυασμό με το άρθρο 448 παρ. 2 ΚΠολΔ.

3.6. Γενικοί Όροι Συναλλαγών στη διαδικτυακή χρηματοοικονομική σύμβαση

Από τη φύση της η διαδικτυακή χρηματοοικονομική σύμβαση, είναι μια μαζική και τυποποιημένη σύμβαση, το περιεχόμενο της οποίας, στο μεγαλύτερο μέρος της, έχει διαμορφωθεί από τον προμηθευτή και διατίθεται στον καταναλωτή, ως έχει, προκειμένου αυτός να την αποδεχτεί. Η σύμβαση αυτή είναι μια σύμβαση προσχωρήσεως²¹⁸, η οποία περιλαμβάνει προδιατυπωμένους συμβατικούς όρους, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για μελλοντικές συμβάσεις και ονομάζονται Γενικοί Όροι Συναλλαγών. Η μονομερής επιβολή των ΓΟΣ από τον προμηθευτή²¹⁹, στηρίζεται στη γενική αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων του Αστικού Δικαίου (361 ΑΚ), η οποία όμως στην προκειμένη περίπτωση περιορίζει την ελευθερία του καταναλωτή στο να επιλέξει ή όχι τη σύμβαση, όχι όμως και να διαπραγματευθεί τους όρους της²²⁰.

215. Βλ. αναλυτικότερα Αλεξανδρίδου, το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2004, 41 επ' Κουτσούμπας, Εξ' αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σε Δούβλη/Μπώλο (2008), 1432.

216. Π.χ. η ασφαλιστική σύμβαση υπόκεινται κατ' αρθρ. 2 παρ. 1 ν. 2496/1997 σε αποδεικτικό τύπο (ασφαλιστήριο), με την εξαίρεση της ασφάλισης αστικής ευθύνης από αυτοκίνητα, όπου ο έγγραφος τύπος ορίζεται ως συστατικός κατ' αρθρ. 2 παρ.1 της Υ.Α. Κ4-585/5.4.78. Κατά πάγια νομολογία η κατάρτιση της ασφαλιστικής σύμβασης μπορεί να γίνει και σιωπηρά με την αποδοχή της αίτησης για ασφάλιση και την έκδοση και αποστολή του ασφαλιστηρίου. Έτσι είναι δυνατό να μεθοδευτεί η ηλεκτρονική έκδοση και υπογραφή του ασφαλιστηρίου το οποίο θα φέρει ηλεκτρονική υπογραφή ενώ είναι δυσχερέστερο από συναλλακτικής άποψης, να σταλεί ηλεκτρονικά η αίτηση για την ασφάλιση, διότι ο υποψήφιος για ασφάλιση αιτών, συνήθως δε διαθέτει ηλεκτρονική υπογραφή, βλ. ΑΠ 843/1998, "ΝΟΜΟΣ"· ΑΠ 1180/1996, "ΝΟΜΟΣ"· ΕφΑθ 4939/2003, "ΝΟΜΟΣ"· ΕφΑθ 5817/2002, "ΝΟΜΟΣ"· ΕφΘεσ 2421/1992, "ΝΟΜΟΣ"· βλ. Χρυσάνθη, ΧρηΔικ 2007, 48 επ.

217. Βλ. ΑΠ 1628/2003 ΕλλΔνη 2004, 723· Άξιες αναφοράς είναι οι αποφάσεις Ελληνικών δικαστηρίων: ΜΠρΑθ 6302/2004, Αρμ 2005, 239· ΜΠρΑθ1963/2004 ΝοΒ 2005, 1637· ΜΠρΑθ 1327/2001, ΔΕΕ 2001, 377, διότι ενώ για την έκδοση διαταγής πληρωμής απαιτείται να προκύπτει η οφειλή από ιδιωτικό έγγραφο και άρα να υπάρχει σε αυτό ιδιόχειρη υπογραφή, το ηλεκτρονικό έγγραφο που μπορεί να εξομοιωθεί με συμβατικό έγγραφο είναι αυτό που έχει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή, οι αποφάσεις αυτές δέχονται ότι και μια απλή ηλεκτρονική υπογραφή π.χ. η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του αποστολέα μπορεί να στηρίζει την έκδοση διαταγής πληρωμής, πβλ. ΜΠρΑθ 1327/2001, ΔΕΕ 2001, 377 με παρ. Κουσουλή Στ.

218. Καράκωστας, Βασικά ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στο διαδίκτυο, ΔΕΕ 2005, 499 επ.

219. Αναλυτικά για τους Καταναλωτικούς ΓΟΣ, βλ. Δούβλη Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ-Β. Νομολογιακή αντιμετώπιση σε Δούβλη/Μπώλο, (2008), 77 επ.

220. Για εκτενή ανάλυση των ΓΟΣ, βλ. Βασιλόπουλο, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ-Α' Θεωρητική αντιμετώπιση σε Δούβλη/Μπώλο, (2008), 8 επ.

Οι ΓΟΣ, αποτελούν μέρος της σύμβασης και η νομιμότητά τους εξαρτάται από την προηγούμενη γνώση του καταναλωτή για την ύπαρξη και το περιεχόμενό τους και από την ερμηνευτική ανάλυσή τους σύμφωνα με τους γενικούς ερμηνευτικούς κανόνες των άρθρων 173 και 200 ΑΚ και τους ειδικούς του άρθρ. 2 παρ. 4 και 5 ν. 2251/1994. Δεδομένου ότι στις ηλεκτρονικά καταρτιζόμενες συμβάσεις αλλά και στις εξ αποστάσεως συμφωνίες για παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τον καταναλωτή, ο προμηθευτής έχει την υποχρέωση της προσυμβατικής πληροφόρησης του υποψήφιου αντισυμβαλλομένου του, εκτός των άλλων, για τους συμβατικούς όρους που υπάρχουν στο κείμενο της διαπραγματευόμενης σύμβασης και άρα και για τους ΓΟΣ, η προϋπόθεση νομιμότητας αυτών σε σχέση με την προηγούμενη γνώση του καταναλωτή για την ύπαρξή τους, θεωρείται ότι καλύπτεται με τη σωστή εκπλήρωση της υποχρέωσης της πλήρους προσυμβατικής ενημέρωσής του από τον εξ αποστάσεως προμηθευτή.

Σύμφωνα με το νόμο για την προστασία των καταναλωτών, πρέπει οι ΓΟΣ που αναγράφονται σε συμβάσεις που καταρτίζονται στην Ελλάδα, να είναι διατυπωμένοι γραπτώς στην ελληνική γλώσσα²²¹, κατά τρόπο σαφή²²², συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους²²³. Πρέπει δε αυτοί να τίθενται σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Επομένως και στη διαδικτυακή χρηματοοικονομική σύμβαση, πρέπει να υποδεικνύονται στον καταναλωτή οι ΓΟΣ και να διασφαλίζεται η δυνατότητα του καταναλωτή να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους, είτε με παράθεση του κειμένου τους σε εμφανές σημείο του ηλεκτρονικού εγγράφου ή της ιστοσελίδας ή με την επισήμανσή τους σε σύνδεσμο (link)²²⁴.

Εν συνεχεία, οι προϋποθέσεις εγκυρότητας του περιεχομένου των ΓΟΣ στις παραπάνω συμβάσεις που καταρτίζονται στο Διαδίκτυο, είναι ίδιες με αυτές που ισχύουν σε όλες τις καταρτιζόμενες συμβάσεις του φυσικού κόσμου. Κατά συνέπεια, ΓΟΣ που έχουν ως αποτέλεσμα τη σημαντική διατάραξη²²⁵ της ισορροπίας των δικαιωμάτων και υποχρεώσεων

221. Οι συναλλαγές που έχουν στοιχεία αλλοδαπότητας και είναι ιδιαίτερα συνηθισμένες στο Διαδίκτυο πρέπει να είναι διατυπωμένοι σε μια γλώσσα που είναι κατανοητή στους περισσότερους χρήστες ή σε μια από τις γλώσσες που αναφέρει ο προμηθευτής στην ιστοσελίδα του.

222. Άμεσα συνυφασμένη με το σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο τρόπο έκθεσης των ΓΟΣ είναι η αρχή της διαφάνειας, η οποία ναι μεν δεν αναφέρεται στον ελληνικό νόμο, προκύπτει όμως από την Οδηγία 93/3/ΕΚ (άρθρο 4 παρ.2 και 5 παρ 1) και γ' αυτό ο εφαρμοστής του δικαίου την έχει πολλάκις χρησιμοποιήσει ως κριτήριο αξιολόγησης της εγκυρότητας των ΓΟΣ, βλ. ΑΠ ΟΛ15/2007 ΕΕμπΔ 2007, 945· ΑΠ 430/2005, ΕλλΔνη 2006, 827· ΠΠρΑθ 961/2007 "ΝΟΜΟΣ".

223. Προβληματισμός γεννάται σχετικά με το πρότυπο του καταναλωτή που λαμβάνεται υπόψη από τον εφαρμοστή του δικαίου στους ΓΟΣ που τίθενται σε χρηματοοικονομικές συμβάσεις, αφού πολλές φορές, εξαιτίας της ειδικότητας των όρων των συμβάσεων αυτών, ούτε ο μέσος καταναλωτής που αποτελεί και τη μονάδα αξιολόγησης των ΓΟΣ κατά το ΔΕΚ, δεν μπορεί να κατανοήσει την ορολογία τους, βλ. Απόφ. 16.7.1998, υπόθ. C-210/96, Gut Springenheide, Συλλ.1998, I-04657.

224. Κορνηλάκης, Διαδίκτυο και αστικό δίκαιο, Αρμ 2007, 996.

225. Η έκφραση «σημαντική διατάραξη» τέθηκε με την τελευταία τροποποίηση του ν. 2251/1994 με το ν. 3587/2007. Προηγουμένως είχε δημιουργηθεί πολύ μεγάλη σύγχυση στη θεωρία και τη

των συμβαλλόμενων, σε βάρος του καταναλωτή, απαγορεύονται και είναι άκυροι²²⁶, ενώ ο καταχρηστικός χαρακτήρας τους 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 εξαρτάται²²⁷.

Στο άρθρο 2 παρ. 7 ν. 2251/1994, αναφέρονται ενδεικτικά οι ΓΟΣ που είναι σε κάθε περίπτωση καταχρηστικοί²²⁸. Επιπρόσθετα, σύμφωνα με την Υ.Α. Ζ1-798/25-6-2008, απαγορεύεται η αναγραφή των ΓΟΣ που έχουν κριθεί ως καταχρηστικοί²²⁹ με αμετάκλητες δικαστικές αποφάσεις επί αγωγών ενώσεων καταναλωτών, σε συμβάσεις που συνάπτουν πιστωτικά ιδρύματα με τους καταναλωτές και άρα και στις διαδικτυακές συμβάσεις²³⁰.

3.7. Το δικαίωμα υπαναχώρησης του καταναλωτή

3.7.1. Δικαιοπολιτικός λόγος πρόβλεψης του δικαιώματος υπαναχώρησης στον καταναλωτή των εξ αποστάσεως συμβάσεων

Η δραστικότερη προστασία που παρέχεται στον καταναλωτή γενικά όλων των συμβάσεων που καταρτίζονται από απόσταση και ειδικά των διαδικτυακών χρηματοοικονομικών συμβάσεων είναι αυτή που απορρέει από το νόμιμο δικαίωμα υπαναχώρησής του από την καταρτισθείσα πλέον σύμβαση, μέσα στην προθεσμία που ορίζει ο νόμος²³¹. Κατά συνέπεια, την αβεβαιότητα που πλήττει τον καταναλωτή των συμβάσεων αυτών και απορρέει από τη συναλλακτική ανισορροπία του έναντι του προμηθευτή, ενισχυόμενη από την εξειδικευμένη φύση των χρηματοοικονομικών

νομολογία από τη λανθασμένη μεταφορά του όρου «σημαντική ανισορροπία» που έθετε η Οδηγία 93/3/ΕΚ, αρχικά σε «διατάραξη» (ν. 1961/1991) και μετά σε «υπέρμετρη διατάραξη» (ν. 2251/1994), βλ. ΟΛΑΠ 15/2007, ΕΕμπΔ 2007, 975· ΟΛΑΠ 6/2006 ΕΕμπΔ 2007, 665· ΑΠ 1219/2001, ΕλλΔνη 2001,1609· ΑΠ 1030/2001, ΕλλΔνη 2001,1601· ΑΠ 296/2001 ΕλλΔνη 2001, 1323.

226. Βλ. Απόφ. 26.10.2006, υπόθ. C-168/2005. Mostaza Claro, Συλλ. 2006, 1-10421, η οποία αναφέρει στην σκέψη 36, ότι η σπουδαιότητα της προστασίας των καταναλωτών ώθησε τον κοινοτικό νομοθέτη να προβλέψει στο άρθρο 6 της Οδηγίας 93/13 ΕΚ ότι ακόμα και οι απαντούμενες σε σύμβαση που συνάπτει καταναλωτής με επαγγελματία καταχρηστικές ρήτρες, «δε δεσμεύουν τους καταναλωτές».

227. Άρθρο 2 παρ. 6 ν. 2251/1994.

228. Πρόκειται για μια «μαύρη λίστα» ΓΟΣ που περιέχει 32 περιπτώσεις ΓΟΣ, οι οποίοι θεωρούνται per se καταχρηστικοί, με την έννοια ότι δε χρειάζεται προκειμένου να θεωρηθούν ως καταχρηστικοί, να συντρέχει κάποια άλλη προϋπόθεση, πέραν των πραγματικών γεγονότων που αναφέρουν.

229. ΣΤΕ ΟΛ1210/2010, διαθέσιμη στην ηλεκτρ. βάση δεδομένων “ΝΟΜΟΣ”.

230. Ενδεικτικά βλ. ΑΠ 652/2010 (για τους καταχρηστικούς όρους σε συμβάσεις χορήγησης πιστωτικής κάρτας και σε βιβλιάρια καταθέσεων), διαθέσιμη στην ηλεκτρ. βάση δεδομένων “ΝΟΜΟΣ”· ΑΠ 2123/2009 σχετικά με τους τιθέμενους από τις Τράπεζες ΓΟΣ σε συμβάσεις με καταναλωτές, ΔΕΕ 2010, 714· ΑΠ 430/2005· ΑΠ 1219/2001· ΕφΑθ 5253/2003· ΠΠρΑθ 840/2008· ΠΠρΑθ 711/2007 και 961/2007 (για ασφαλιστικού όρους), διαθέσιμες στην ηλεκτρ. βάση δεδομένων “ΝΟΜΟΣ”.

231. Το δικαίωμα υπαναχώρησης συνιστά τον σκληρό πυρήνα της προστασίας του καταναλωτή στις συμβάσεις από απόσταση, Παπαϊωάννου, Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2003, 157 επ.

συναλλαγών και το ηλεκτρονικό μέσο του Διαδικτύου, μέσα από το οποίο αυτές προσφέρονται στον καταναλωτή, εξισορροπείται από το δικαίωμα ανατιολόγητης και άνευ συνεπειών υπαναχώρησης, η οποία εκτός των άλλων, του προσφέρει και ένα χρονικό περιθώριο, να ξανασκεφτεί, το αν επιθυμεί να δεσμευτεί ως αντισυμβαλλόμενος στη συγκεκριμένη σύμβαση.

3.7.2. Η προθεσμία και ο τρόπος υπαναχώρησης

Το χρονικό διάστημα, στο οποίο ο καταναλωτής έχει δικαίωμα να υπαναχωρήσει είναι δεκατέσσερις (14) ημερολογιακές ημέρες, το οποίο παρατείνεται σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες προκειμένου περί συμβάσεων εξ αποστάσεως με αντικείμενο ασφαλίσεις ζωής, που προβλέπονται από το άρθρο 13 περ. 2 του Ν.Δ. 400/1970, όπως αυτό ισχύει, καθώς και στις συνταξιοδοτικές ασφαλίσεις.

Η προθεσμία αυτή αρχίζει από την ημέρα σύναψης της εν λόγω σύμβασης, εκτός εάν αντικείμενο της σύμβασης είναι οι ασφαλίσεις ζωής, οπότε η προθεσμία υπαναχώρησης αρχίζει από την ημέρα που ο καταναλωτής πληροφορήθηκε τη σύναψη της εξ αποστάσεως αυτής σύμβασης. Εναλλακτικά, η προθεσμία υπαναχώρησης, αρχίζει να μετρά από τότε που ο καταναλωτής παρέλαβε τους συμβατικούς όρους και τις πληροφορίες, σύμφωνα με το άρθρο 5 εδ. α και β, που αναλύσαμε σε προηγούμενη ενότητα, εφόσον αυτή η τελευταία ημερομηνία είναι μεταγενέστερη από την ημέρα σύναψης της συγκεκριμένης σύμβασης.

Η υπαναχώρηση ασκείται με μονομερή απευθυντέα δικαιοπρακτική δήλωση του καταναλωτή προς τον προμηθευτή, σύμφωνα με τις πρακτικές οδηγίες που αυτός του έχει δώσει στα πλαίσια της προσυμβατικής πληροφόρησης των συμβατικών όρων²³² και υποβάλλεται, πριν την εκπνοή της νόμιμης προθεσμίας εγγράφως ή με άλλο σταθερό μέσο, το οποίο τίθεται στη διάθεση του αποδέκτη και στο οποίο αυτός έχει πρόσβαση²³³.

3.7.3. Περιπτώσεις στις οποίες δεν ασκείται το δικαίωμα υπαναχώρησης

Περιορισμοί στην άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης του καταναλωτή των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών συναλλαγών, τίθενται σε ό,τι αφορά κάποιες κατηγορίες χρηματοοικονομικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές είναι i) αυτές των οποίων η τιμή 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 και αυτές που αφορούν πράξεις συναλλάγματος, τίτλους χρηματαγοράς, διαπραγματεύσιμους τίτλους, μερίδια οργανισμών συλλογικών επενδύσεων, προθεσμιακές χρηματοοικονομικές συμβάσεις (futures), προθεσμιακά συμβόλαια (FRA), συμβάσεις ανταλλαγής (swaps) με αντικείμενο επιτόκιο ή αντάλλαγμα ή συνδεδεμένες μετοχές ή με

²³². Άρθρο 4α παρ.3 εδ α, σημ. iii. ν. 2251/1994.

²³³. Άρθρο 4α παρ. 6 περ. γ ν. 2251/1994.

δείκτη μετοχών (equality swaps), προαιρεσίες (options) αγοράς ή πώλησης οιαδήποτε τίτλου από τους αναφερομένους στην παρούσα περίπτωση, ii) τα ασφαλιστήρια συμβόλαια ταξιδιών και αποσκευών ή παρόμοια βραχυπρόθεσμα ασφαλιστήρια συμβόλαια με διάρκεια μικρότερη του ενός μηνός iii) οι συμβάσεις των οποίων η εκτέλεση έχει ολοκληρωθεί πλήρως και από τα δύο μέρη με ρητή αίτηση του καταναλωτή, προτού αυτός ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης²³⁴.

3.7.4. Υπαναχώρηση μετά απ' την εκπλήρωση της σύμβασης

Η εκπλήρωση της σύμβασης χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση αρχίζει μόνο μετά από γραπτή δήλωση του καταναλωτή με την οποία παρέχει τη συναίνεσή του. Αν λοιπόν ο καταναλωτής, πριν ακόμα εκπνεύσει η προθεσμία άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης, εγγράφως δεχτεί την εκπλήρωσή της, τότε αμφότερα τα μέρη προχωρούν στην εκπλήρωση των παροχών τους κατά τους όρους της σύμβασης. Επομένως, αν μετά ο καταναλωτής ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης, τότε η συμβατική σχέση των μερών ανατρέπεται και ακολουθεί το στάδιο εκκαθάρισης των απαιτήσεων τους. Στην περίπτωση αυτή τα μέρη υποχρεούνται να επιστρέψουν τις ήδη ληφθείσες παροχές και ειδικότερα ο καταναλωτής υποχρεούται το συντομότερο δυνατό, να πληρώσει για τις υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν, πριν από την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης με χρηματικό ποσό ανάλογο με την έκταση της παρασχεθείσας υπηρεσίας.

234. Βλ. αναλυτικά άρθρο 4α παρ. 6 περ. β ν.2251/1994. Επίσης βλ. *Καράκωστα*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, 176.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Δ΄

Η ΠΑΡΟΧΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ

4.1. Η συμβολή της εξ αποστάσεως παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου

Οι συνθήκες της σύγχρονης πραγματικότητας σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της τεχνολογίας της πληροφορίας, διαμόρφωσαν τις βάσεις ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, το οποίο προσφέρει στα μετέχοντα πρόσωπα, προμηθευτές και αγοραστές προϊόντων ή αποδέκτες των υπηρεσιών των πρώτων, ευελιξία στη διαδικασία αγοράς και πώλησης. Η ευελιξία αυτή παρέχεται με τη δυνατότητα της εξ αποστάσεως πραγματοποίησης των συναλλαγών τους, με ηλεκτρονικά μέσα και κυρίως ηλεκτρονικές πλατφόρμες προσομοίωσης των φυσικών συνθηκών, χωρίς γεωγραφικούς και χρονικούς περιορισμούς. Η ευόδωση της σύγχρονης αυτής συναλλακτικής πραγματικότητας δε θα μπορούσε να φέρει τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα, αν δεν υπήρχε ο τρόπος υποκατάστασης του παραδοσιακού χρήματος, με τρόπους πληρωμής που προσιδιάζουν στη φύση του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Τα χρηματοοικονομικά ιδρύματα, στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου, έχουν διττή συμμετοχή. Από τη μία λειτουργούν ως προμηθευτές των εξ αποστάσεως και με ηλεκτρονικά μέσα παρεχόμενων υπηρεσιών τους και από την άλλη, κάποια από αυτά, λειτουργούν ως πάροχοι μέσων ηλεκτρονικής πληρωμής, με τα οποία καταβάλλεται το συμφωνηθέν τίμημα σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή. Ο δεύτερος αυτός ρόλος τους θεωρείται ότι συμβάλλει καθοριστικά στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, ιδίως στη μετά Μάαστριχτ εποχή²³⁵ και ειδικότερα στην εποχή της ΟΝΕ.

Καθώς η εξέλιξη της τεχνολογίας προηγείται σχεδόν πάντα των πολιτικών και νομικών ρυθμίσεων, το ηλεκτρονικό εμπόριο είχε αρχίσει να αναπτύσσεται ενδοκοινοτικά, πριν ακόμα επιτευχθεί η απελευθέρωση στην κίνηση των κεφαλαίων, η οποία ρυθμίστηκε με τη Συνθήκη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ήτοι τη Συνθήκη του Μάαστριχτ. Τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα ανέλαβαν διαμεσολαβητικό ρόλο στον τομέα της καταβολής της πληρωμής στα πλαίσια των εμπορικών συναλλαγών. Εμφανίστηκε λοιπόν η ανάγκη καθιέρωσης ενός θεσμικού πλαισίου λειτουργίας των συστημάτων πληρωμών, που θα ήταν σύμφωνο με τις επιταγές των

²³⁵ Η συνθήκη του Μάαστριχτ, δημιούργησε τις βάσεις δημιουργίας μια νέας χρηματοοικονομικής αγοράς. Στη συνάντηση δε των πολιτικών στη Λισσαβόνα το 2000, δημιουργήθηκε η ατζέντα της Λισσαβόνας, στην οποία υιοθετήθηκε το σχέδιο δράσης για τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (Financial Services Action Plan – FSAP), το οποίο περιελάμβανε τη διαμόρφωση μέχρι το τέλος του 2010, μιας ενιαίας χρηματοοικονομικής αγοράς. Στο πλαίσιο αυτό εκδόθηκαν οι σχετικές Οδηγίες, MiFID, κ.α. καθώς και η Οδηγία 2007/64/EK για τη δημιουργία της SEPA, βλ. *Skinner, The Future of Finance after SEPA*, 2008, 4.

ιδρυτικών συνθηκών. Αυτό ρυθμίστηκε με τις Συστάσεις 87/598/ΕΟΚ της 8.12.1987 για ευρωπαϊκό Κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών²³⁶, 88/950/ΕΟΚ²³⁷ και 97/489/ΕΚ η οποία συντάχθηκε αρκετά χρόνια αργότερα και λίγο πριν την επέλευση της τελικής φάσης της νομισματικής συνένωσης και αφορούσε τα μέσα πληρωμών, όπως είναι οι κάρτες πληρωμής και οι ηλεκτρονικές πληρωμές μέσω internet ή phone banking. Το ρυθμιστικό πεδίο των ηλεκτρονικών πληρωμών συμπληρώθηκε με την Οδηγία 97/5/ΕΚ της 27^{ης} Ιανουαρίου 1997 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων²³⁸, την Οδηγία 98/26/ΕΚ της 19^{ης} Μαΐου 1998 σχετικά με το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και σε εκείνα του διακανονισμού αξιογράφων²³⁹. Από τα παραπάνω διαφαίνεται η προσπάθεια του κοινοτικού νομοθέτη να ρυθμίσει τον τομέα των πληρωμών, ο οποίος ασκεί καταλυτικό ρόλο στην άσκηση του διασυνοριακού εμπορίου και στην εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς. Η νομοθετική αυτή πρωτοβουλία υλοποιούνταν σταδιακά και συμπαρέσυρε την αντίστοιχη λειτουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στον τομέα αυτό.

4.2. Η πρωτοβουλία δημιουργίας του Ενιαίου Ευρωπαϊκού Χώρου Πληρωμών σε Ευρώ (SEPA) και η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση στο πλαίσιο αυτού

Κομβικό σημείο στην εξέλιξη του διασυνοριακού ηλεκτρονικού εμπορίου, αποτέλεσε η υιοθέτηση του ευρώ το 1999²⁴⁰ και η μετάβαση σε αυτό σε φυσική μορφή στις χώρες της ζώνης του ευρώ το 2002. Η εισαγωγή του κοινού νομίσματος ενεργοποίησε το Ευρωπαϊκό Σύστημα Κεντρικών Τραπεζών και τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Τράπεζας και έθεσε τη βάση δημιουργίας του Συστήματος Κεντρικών Τραπεζών για τις πληρωμές μεγάλης αξίας TARGET^{241,242}, που αποτέλεσε τον κεντρικό άξονα λειτουργίας του χρηματοπιστωτικού συστήματος στην ενοποιημένη οικονομικά και νομισματικά πλέον Ευρωπαϊκή Ένωση.

²³⁶. Σε αυτόν καθόρισε μόνο τις γενικές αρχές λειτουργίας του συστήματος.

²³⁷. Η οποία συμπλήρωνε την προηγούμενη Σύσταση 87/598/ΕΚ.

²³⁸. Οδηγία 97/5/ΕΚ της 27^{ης} Ιανουαρίου 1997 για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων, ΕΕ 14.2.1997, L.43/25.

²³⁹. Οδηγία 98/26/ΕΚ της 19^{ης} Μαΐου 1998 σχετικά με το αμετάκλητο του διακανονισμού στα συστήματα πληρωμών και σε εκείνα του διακανονισμού αξιογράφων, ΕΕ 11.6.1998, L.166/45.

²⁴⁰. Αποτέλεσε το τρίτο στάδιο της ΟΝΕ.

²⁴¹. Αναλυτικά για το TARGET και TARGET 2 και γενικά για τα συστήματα πληρωμών σε *Skinner*, (2008), 12 επ.

²⁴². Στην Ελλάδα λειτουργούν τρία συστήματα πληρωμών: Το TARGET2-GR, σύστημα διακανονισμού πληρωμών μεγάλης αξίας σε πραγματικό χρόνο, και δύο συστήματα πολυμερούς συμψηφισμού για πληρωμές μικρότερης αξίας (λιανικής), το ΔΙΑΣ και το Γραφείο Συμψηφισμού Αθηνών. Η σημαντικότερη εξέλιξη όσον αφορά τα συστήματα πληρωμών λιανικής ΔΙΑΣ είναι η έναρξη της επεξεργασίας των άμεσων χρεώσεων SEPA το Νοέμβριο του 2009, αν και στην Ελλάδα το σύστημα ΔΙΑΣ επεξεργάζεται εντολές μεταφοράς πίστωσης SEPA (SCT) από τον Ιανουάριο του 2008, ενώ από τον Οκτώβριο του 2008 έχει διασυνδεθεί με το ολλανδικό σύστημα Equens SE, μέσω του οποίου τα μέλη του έχουν πρόσβαση σε 3.200 τράπεζες περίπου για τη

Στην καθημερινή συναλλακτική πραγματικότητα, το όφελος της εισαγωγής του ενιαίου νομίσματος για τον καταναλωτή, φάνηκε μόνο, στο ότι απέκτησε τη δυνατότητα να πραγματοποιεί τις συναλλαγές του στα κράτη μέλη του ευρωσυστήματος, με το ίδιο πορτοφόλι. Πέρα από αυτό, ο καταναλωτής δεν ήταν σε θέση να αντιληφθεί, αλλά ούτε και να αξιοποιήσει προς όφελός του, το ρόλο που άρχισαν να διαδραματίζουν οι κεντρικές τράπεζες στη νομισματική ένωση ή πολύ περισσότερο τη συμβολή του νέου συστήματος πληρωμών, το οποίο δεν αναφερόταν σε προσφιλείς σε αυτόν συναλλαγές. Γι' αυτούς και τις μικρές επιχειρήσεις, συνέχιζε να υφίσταται η πρακτική δυσκολία, αφού υπήρχαν ακόμα «σύνορα» στις διασυνοριακές συναλλαγές τους, αναφορικά με το κόστος, την ταχύτητα και την ασφάλεια αυτών, συγκρινόμενων με εκείνων που τελούνταν εντός των εθνικών συνόρων. Εκτιμώντας την κατάσταση αυτή τα πολιτικά όργανα εξέδωσαν τον Καν. 2560/2001 για τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ²⁴³, ο οποίος θέσπισε την αρχή της ισότητας των εξόδων των εθνικών και των διασυνοριακών πληρωμών σε ευρώ και αποτέλεσε ένα πρώτο βήμα στη δημιουργία ενός κοινού λειτουργικού πεδίου στο τομέα των υπηρεσιών πληρωμών.

Ακόμα όμως και η ευνοϊκή για τους καταναλωτές ρύθμιση του παραπάνω Κανονισμού, εξαιτίας του αυξημένου κόστους εφαρμογής της από τις τράπεζες, δεν έφερε τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα. Η εύρυθμη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς διακυβευόταν από την αναποτελεσματικότητα των μέχρι τότε ρυθμίσεων να εξαλείψουν τα πραγματικά, τεχνικά και νομικά εμπόδια, τα οποία παρακώλυαν τις διασυνοριακές συναλλαγές μικρής αξίας. Οι Ευρωπαϊκές Τράπεζες που αποτελούσαν μέρος του προβλήματος, θέλησαν να αποτελέσουν και μέρος της λύσης του και έτσι ανέλαβαν να δημιουργήσουν τις υποδομές και να αναλάβουν τις σχετικές δεσμεύσεις, ώστε να υπάρξουν οι προϋποθέσεις δημιουργίας ενός ενιαίου Ευρωπαϊκού χώρου πληρωμών σε ευρώ, η λεγόμενη SEPA (Single Euro Payments Area)²⁴⁴.

Για την υλοποίηση του στόχου αυτού τέθηκαν σε λειτουργία δύο παράλληλες διαδικασίες. Από τη μία η πλήρωση των υλικοτεχνικών προϋποθέσεων λειτουργίας ενός τέτοιου χώρου και από την άλλη η θεσμική διασφάλισή του. Την υλικοτεχνική υποδομή του συστήματος SEPA, πρόσφεραν οι φορείς εκείνοι που συνδέονταν άμεσα ή έμμεσα με τον χρηματοοικονομικό τομέα ήτοι ο ευρωπαϊκός τραπεζικός κλάδος, ο ευρωπαϊκός κλάδος εκκαθάρισης και διακανονισμού, οι επιχειρήσεις και η δημόσια διοίκηση. Ο τραπεζικός κλάδος²⁴⁵ ανέλαβε την αναδιάρθρωση²⁴⁶ των συστημάτων πληρωμών και στο πλαίσιο αυτό

διακίνηση SCT, βλ. αναλυτ. *ΤτΕ*, Έκθεση για την Χρηματοπιστωτική Σταθερότητα, Ιούλιος 2010, 95.

243. Καν. 2560/2001 της 19^{ης} Δεκεμβρίου 2001, σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, ΕΕ 28.12.2001 L. 344/13.

244. Το εδαφικό πεδίο εφαρμογής της SEPA αφορά καταρχήν 31 ευρωπαϊκές χώρες, δηλ. 27 κράτη μέλη της Ε.Ε και την Ισλανδία, Νορβηγία, Λιχτενστάιν και Ελβετία.

245. www.europeanpaymentscouncil.org.

συνέστησε έναν αυτορρυθμιζόμενο φορέα για τη διαχείριση της SEPA, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών (European Payments Council - EPC)²⁴⁷ προκειμένου να αναλάβει το συντονισμό και την εφαρμογή του SEPA μέχρι το 2010. Ο Ευρωπαϊκός κλάδος εκκαθάρισης και διακανονισμού, σε συνεργασία με διάφορους παρόχους υποδομών των συστημάτων πληρωμών, όπως τα αυτοματοποιημένα συστήματα εκκαθάρισης (Automated Clearing House ήτοι ACH)^{248, 249} και τους φορείς επεξεργασίας συναλλαγών με κάρτα, εξασφάλισε ότι όλοι οι δικαιούχοι στη ζώνη του ευρώ είναι προσβάσιμοι με τα μέσα της SEPA. Οι επιχειρήσεις²⁵⁰ προώθησαν τη διεκπεραίωση των συναλλαγών μόνο με αυτοματοποιημένα μέσα (απ' την έκδοση τιμολογίων έως την συμφωνία λογαριασμών) και τέλος η δημόσια διοίκηση, καθιέρωσε τη χρησιμοποίηση αυτοματοποιημένων συστημάτων πληρωμών για τις εγχώριες και διασυνοριακές πληρωμές, τις πληρωμές συντάξεων κ.α.²⁵¹.

Αναφορικά με τη θεσμική διασφάλιση της SEPA, υπεύθυνη ήταν από τη μία η Επιτροπή, η οποία τόνισε την ανάγκη εναρμόνισης των κανόνων και αρχών που ίσχυαν στα κράτη μέλη σε σχέση με τις υπηρεσίες πληρωμών, μέσα από την πρόταση για την υιοθέτηση της Οδηγίας 2007/64/EK για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, γνωστή, με τη σύντμηση των λέξεων Payment Services Directive, ως PSD και από την άλλη οι εθνικές αρχές σε ό,τι αφορά την προετοιμασία του εδάφους τους για την εισαγωγή του νέου αυτού συστήματος στις υπηρεσίες πληρωμών²⁵².

Σκοπός της SEPA υπήρξε εξ αρχής, η προώθηση της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης, μέσω μιας ανταγωνιστικής και καινοτόμου αγοράς πληρωμών μικρής αξίας στη ζώνη του ευρώ, η οποία θα παρέχει υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών, πιο αποτελεσματικά προϊόντα και φθηνότερες εναλλακτικές λύσεις για τη διενέργεια των πληρωμών. Η SEPA εν ολίγοις

246. Η αναδιάρθρωση αυτή βραχυπρόθεσμα επιφέρει μεγάλο κόστος, αλλά μεσομακροπρόσθεσμα ο τραπεζικός κλάδος θα ωφεληθεί από την περικοπή του κόστους που θα επέλθει με τα νέα συστήματα πληρωμών.

247. Το Συμβούλιο Πληρωμών (European Payments Council - EPC), αποτελείται από 65 ευρωπαϊκές τράπεζες και περιλαμβάνει τις τρεις ευρωπαϊκές ενώσεις του πιστωτικού τομέα και την Τραπεζική Ένωση για το Ευρώ (Euro Banking Association-EBA). Το EPC περιλαμβάνει μέλη που προέρχονται από κράτη μέλη της ΕΕ, την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν, τη Νορβηγία και την Ελβετία, καθώς το έργο που έχει αναλάβει αφορά τις πληρωμές σε ευρώ σε όλες αυτές τις χώρες, βλ. www.europeanpaymentscouncil.org. Το EPC δημιούργησε ένα σύνολο άγραφων κανόνων (soft law) για τις πληρωμές στον ενιαίο Ευρωπαϊκό χώρο πληρωμών προκειμένου η SEPA να γίνει πραγματικότητα και οι οποίες μετά ρυθμίστηκαν από την σχετική Οδηγία, αναλυτ. βλ. *Skinner*, (2008), 8.

248. Βλ. www.eacha.org. όπου αναφέρεται η Ευρωπαϊκή Ένωση Αυτοματοποιημένων Συστημάτων Εκκαθάρισης (European Automated Clearing House Association-EACHA), η οποία αναπτύσσει ένα σύνολο διαδικασιών για τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των υποδομών

249. Βλ. www.abe.org. όπου αναφέρεται η EBA, η οποία έχει αναπτύξει το STEP2, το πρώτο πανευρωπαϊκό αυτοματοποιημένο σύστημα εκκαθάρισης ή PEACH (Pan-European Automated Clearing House), για την εκκαθάριση τόσο των διασυνοριακών όσο και των εγχώριων πληρωμών μικρής αξίας σε ευρώ.

250. www.eact-group.com.

251. www.consilium.europa.eu.

252. http://ec.europa.eu/internal_market, βλ. επίσης ΕΚΤ, Οι προσδοκίες του Ευρωσυστήματος για τον ενιαίο χώρο πληρωμών σε ευρώ, Μάρτιος 2009, 1 επ.

προβλέφθηκε για να αποτελέσει μια ολοκληρωμένη αγορά για τις υπηρεσίες πληρωμών μέσα στην κοινοτική αγορά, η οποία έχει ως βασικό άξονα τις μη εγχρήματες πληρωμές, οι οποίες πραγματοποιούνται από έναν και μόνο τραπεζικό λογαριασμό, χρησιμοποιώντας ένα μόνο σύνολο μέσων πληρωμής, με την ίδια ευκολία, αποδοτικότητα και ασφάλεια σε όλη τη ζώνη του ευρώ. Στο περιβάλλον SEPA οι κινήσεις κεφαλαίων είναι το ίδιο αποτελεσματικές, γρήγορες και ασφαλείς με αυτές που παρέχονται σε καταναλωτές και επιχειρήσεις σε εθνικό επίπεδο. Επίσης ο εντολέας μιας ηλεκτρονικής κίνησης κεφαλαίων, δίνει στην τράπεζά του τα ίδια ανταγωνιστικά στοιχεία λογαριασμού του δικαιούχου και της τράπεζας του τελευταίου (IBAN και BIC), ανεξάρτητα αν η πληρωμή γίνεται σε άλλη τράπεζα της χώρας του ή σε οποιαδήποτε τράπεζα εγκατεστημένη στη SEPA. Ακολουθώντας η μείωση της χρήσης των μετρητών, κερμάτων και χαρτονομισμάτων και η προώθηση της χρήσης του πλαστικού και λογιστικού χρήματος, διευκόλυναν τις εξ αποστάσεως διενεργούμενες συναλλαγές και δη το ηλεκτρονικό εμπόριο και την εξ αποστάσεως παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

4.3. Η νομοθετική ρύθμιση της SEPA

4.3.1. Η Οδηγία 2007/64/EK

4.3.1.1. Το πεδίο εφαρμογής της

Η Οδηγία 2007/64/EK της 13^{ης} Νοεμβρίου 2007 για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, διαμόρφωσε ένα νέο περιβάλλον λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών του χρηματοοικονομικού τομέα. Οι αιτιολογικές σκέψεις που οδήγησαν στην υιοθέτηση του περιεχομένου της, σχετίζονται με τη σπουδαιότητα ύπαρξης εναρμονισμένων συστημάτων πληρωμών σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, διότι η διαμορφωμένη μέχρι τότε εμπειρία έδειχνε, ότι το κατακερματισμένο στο εθνικό επίπεδο των κρατών μελών νομικό πλαίσιο²⁵³ αλλά και οι αξιοσημείωτες προσπάθειες του κοινοτικού νομοθέτη να καθορίσει ένα πλαίσιο αρχών και κανόνων στις υπηρεσίες πληρωμών²⁵⁴, επέβαλλαν μια πιο οργανωμένη νομοθετική κίνηση, που θα οδηγούσε σε πραγματική σύγκληση των συστημάτων πληρωμών στην εσωτερική αγορά, γεγονός που θα εξουδετέρωνε το υπάρχον κλίμα ανασφάλειας δικαίου που επικρατούσε στον τομέα αυτό.

253. Υπ' αρ. 2 αιτιολογ. σκ. Οδηγίας 2007/64/EK.

254. Υπ' αρ. 3,4,5,6,7 αιτιολογ. σκ. Οδηγίας 2007/64/EK. Διάφορες κοινοτικές πράξεις έχουν ήδη εκδοθεί στον τομέα αυτόν, συγκεκριμένα η Οδηγία 97/5/EK της 27ης Ιανουαρίου 1997, για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων και ο Καν. 2560/2001, της 19ης Δεκεμβρίου 2001, σχετικά με τις διασυνοριακές πληρωμές σε ευρώ, όπως, εξάλλου, η σύσταση 87/598/ΕΟΚ της 8ης Δεκεμβρίου 1987, για ευρωπαϊκό κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρονικών πληρωμών (σχέσεις μεταξύ χρηματοπιστωτικών οργανισμών, εμπόρων ή άλλων παρεχόντων υπηρεσιών και καταναλωτών), η σύσταση 88/590/ΕΟΚ της 17ης Νοεμβρίου 1988, που αφορά τα συστήματα πληρωμών και ιδίως τις σχέσεις μεταξύ κατόχου και εκδότη κάρτας, η σύσταση 97/489/EK της 30ής Ιουλίου 1997, σχετικά με τις συναλλαγές που γίνονται με μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής και ιδίως όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ του εκδότη και του κατόχου.

Με την εν λόγω Οδηγία διατηρήθηκε σε ισχύ ο Καν. 2560/2001, βάσει του οποίου δημιουργήθηκε, όσον αφορά τις τιμές σε μια ενιαία αγορά για τις πληρωμές σε ευρώ και καθιερώθηκε η χρήση του IBAN²⁵⁵ και του BIC²⁵⁶ στις διασυνοριακές πληρωμές αλλά και οι διατάξεις της Οδηγίας 97/5/EK για τις διασυνοριακές μεταφορές πιστώσεων και εκείνες των συστάσεων 87/598/ΕΟΚ, για τον ευρωπαϊκό κώδικα δεοντολογίας σε θέματα ηλεκτρικών πληρωμών, 97/489/EK, για τις συναλλαγές που πραγματοποιούνται με ηλεκτρονικά μέσα και 88/590/ΕΟΚ για τα συστήματα πληρωμών και τους κατόχους κάρτας. Συντονίστηκαν δε οι εθνικές διατάξεις που διέπουν την προληπτική εποπτεία, την πρόσβαση νέων παρόχων πληρωμών στην αγορά, την πληροφόρηση καθώς και τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των χρηστών²⁵⁷ και των παρόχων των υπηρεσιών πληρωμών.

Προσαρμοσμένο στο προαναφερόμενο κλίμα της προσπάθειας καθιέρωσης σύγχρονων μέσων πληρωμής, το πεδίο εφαρμογής της είναι περιορισμένο και δεν καλύπτει τις υπηρεσίες, όπου α) η μεταφορά χρηματικών ποσών από τον πληρωτή στο δικαιούχο εκτελείται αποκλειστικά με χαρτονομίσματα και κέρματα, χωρίς καμιά ενδιάμεση παρέμβαση, β) η μεταφορά βασίζεται σε έντυπη επιταγή²⁵⁸, συναλλαγματική, γραμμάτιο ή άλλα μέσα, και έντυπα παραστατικά ή κάρτες με τα οποία χρεώνεται ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών ή κάποιος άλλος για να θέσει τα χρήματα στη διάθεση του δικαιούχου, γ) οι πράξεις πληρωμής

-
- 255.** Ο IBAN (International Bank Account Number), είναι ένας τραπεζικός λογαριασμός, δομημένος σύμφωνα με προδιαγραφές, που έχει φτιάξει ο διεθνής οργανισμός, προτύπων ISO (International Standards Organization) και αποτελεί διευρυμένη έκδοση του υπάρχοντος τραπεζικού αριθμού λογαριασμού του πελάτη που τον καθιστά αναγνωρίσιμο διεθνώς. Το μήκος των αλφαριθμητικών χαρακτήρων του IBAN διαφέρει ανά χώρα αλλά οι πληροφορίες που παρέχονται είναι ίδιες. Στη χώρα μας ο IBAN έχει μήκος 27 χαρακτήρων και για ελληνικούς λογαριασμούς έχει τη μορφή: GRkk BBB BBBB CCCC CCCC CCCC CCCC, όπου GR= κωδικός χώρας, k= ψηφία ελέγχου, B= κωδικός τράπεζας και καταστήματος, C= αριθμός λογαριασμού, βλ. *Ταβλαρίδη/Παναγιωτίδη*, SEPA, Ο ενιαίος χώρος πληρωμών σε ευρώ – Η χρήση ενός κωδικού που προσδιορίζει την τράπεζα (BIC) και ο διεθνής αριθμός τραπεζικού λογαριασμού (IBAN), ως ακρογωνιαίοι λίθοι του ενιαίου χώρου πληρωμών σε ευρώ (SEPA), διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση, http://62.1.43.74/5Ekdotis/up/PDFs//deltial/1_2007/A_2007/final-s.pdf.
- 256.** Ο BIC (Bank Identifier Code) είναι ένας κωδικός από 8 έως 11 χαρακτήρες, ο οποίος χρησιμοποιείται από το παγκόσμιο σύστημα μεταβίβασης ηλεκτρονικών τραπεζικών μηνυμάτων SWIFT, προκειμένου να προσδιοριστεί μια τράπεζα ή και σε ορισμένες περιπτώσεις το κατάστημα μιας τράπεζας. Παράδειγμα κωδικού BIC για τον προσδιορισμό της τράπεζας της Ελλάδος: BNGRGRAXXX, βλ. *Ταβλαρίδη/Παναγιωτίδη*, διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διεύθ. http://62.1.43.74/5Ekdotis/up/PDFs//deltial/1_2007/A_2007/final-s.pdf.
- 257.** Σύμφωνα με το άρθρο 4 της εν λόγω Οδηγίας, «χρήστης υπηρεσιών πληρωμών» είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο που χρησιμοποιεί μια υπηρεσία πληρωμών ως πληρωτής ή δικαιούχος ή και με τις δύο ιδιότητες.
- 258.** α) Έντυπη επιταγή, σύμφωνα με τη σύμβαση της Γενεύης της 19ης Μαρτίου 1931, με την οποία θεσπίζεται ενιαίος νόμος για την επιταγή β) την έντυπη επιταγή, η οποία διέπεται από τη νομοθεσία των κρατών μελών που δεν έχουν υπογράψει τη σύμβαση της Γενεύης, της 19ης Μαρτίου 1931, για τον ενιαίο νόμο περί συναλλαγματικής γ) την έντυπη εντολή πληρωμών, σύμφωνα με τη σύμβαση της Γενεύης της 7ης Ιουνίου 1930, με την οποία θεσπίζεται ενιαίο δίκαιο για τις συναλλαγματικές και τα γραμμάτια δ) τις έντυπες εντολές που διέπονται από τους νόμους των κρατών μελών που δεν είναι μέλη της σύμβασης της Γενεύης, της 7ης Ιουνίου 1930, με την οποία θεσπίζεται ενιαίο δίκαιο για τις συναλλαγματικές και τα γραμμάτια, ε) έντυπα παραστατικά ζ) έντυπες ταξιδιωτικές επιταγές ή έντυπες ταχυδρομικές επιταγές όπως ορίζονται από την Παγκόσμια Ταχυδρομική Ένωση.

από τον πληρωτή στο δικαιούχο γίνονται μέσω εμπορικού αντιπροσώπου εξουσιοδοτημένου να διαπραγματεύεται ή να συνάπτει την πώληση ή αγορά αγαθών ή υπηρεσιών εκ μέρους του πληρωτή ή του δικαιούχου, δ) γίνεται κατ' επάγγελμα υλική μεταφορά χαρτονομισμάτων και κερμάτων, ε) οι πράξεις πληρωμής συνίστανται σε μη επαγγελματική συγκέντρωση και παράδοση χρημάτων στο πλαίσιο μη κερδοσκοπικής ή φιλανθρωπικής δραστηριότητας ζ) οι υπηρεσίες κατά τις οποίες καταβάλλονται μετρητά από το δικαιούχο στον πληρωτή και αφορούν μέρος πράξης πληρωμής, κατόπιν ρητής αίτησης του χρήστη της υπηρεσίας πληρωμών αμέσως πριν την εκτέλεση πράξης πληρωμής για την αγορά αγαθών ή υπηρεσιών η) αφορούν μετατροπή συναλλάγματος, δηλαδή, σε πράξεις "μετρητά αντί μετρητών" (cash to cash), όπου τα μετρητά δεν τηρούνται σε λογαριασμό πληρωμής θ) οι πράξεις πληρωμής πραγματοποιούνται στο πλαίσιο συστήματος πληρωμών ή διακανονισμού τίτλων μεταξύ αντιπροσώπων διακανονισμού, κεντρικών αντισυμβαλλομένων, γραφείων εκκαθάρισης ή και κεντρικών τραπεζών και άλλων συμμετεχόντων στο σύστημα, και παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, με την επιφύλαξη του άρθρ. 28 της εν λόγω Οδηγίας, ι) οι πράξεις πληρωμής αφορούν την εξυπηρέτηση περιουσιακών στοιχείων αποτελούμενων από τίτλους, περιλαμβανομένης της πληρωμής μερισμάτων, εισοδήματος ή άλλων διανεμόμενων ποσών, ή της εξαγοράς ή πώλησης, που διενεργούνται από αντιπροσώπους διακανονισμού, κεντρικούς αντισυμβαλλομένους, γραφείων εκκαθάρισης ή και κεντρικών τραπεζών και άλλους συμμετέχοντες στο σύστημα, και παρόχους υπηρεσιών πληρωμών, ή από επιχειρήσεις επενδύσεων, πιστωτικά ιδρύματα, οργανισμούς συλλογικών επενδύσεων ή επιχειρήσεις διαχείρισης που παρέχουν υπηρεσίες επενδύσεων και κάθε άλλη οντότητα που επιτρέπεται να φυλάσσει χρηματοοικονομικά μέσα ι) οι υπηρεσίες παρόχων τεχνικών υπηρεσιών, οι οποίοι υποστηρίζουν την παροχή υπηρεσιών πληρωμών χωρίς ποτέ να περιέρχονται στην κατοχή τους τα υπό μεταφορά χρηματικά ποσά ια) όπου οι υπηρεσίες βασίζονται σε μέσα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την απόκτηση αγαθών ή υπηρεσιών μόνο στην επαγγελματική στέγη που χρησιμοποιεί ο εκδότης ή στο πλαίσιο εμπορικής συμφωνίας με τον εκδότη, είτε εντός περιορισμένου δικτύου παρόχων υπηρεσιών είτε για περιορισμένο φάσμα αγαθών ή υπηρεσιών ιβ) σε πράξεις πληρωμής οι οποίες εκτελούνται μέσω τηλεπικοινωνιακής, ψηφιακής ή πληροφορικής συσκευής, κατά τις οποίες τα αγοραζόμενα αγαθά ή υπηρεσίες παραδίδονται και πρόκειται να χρησιμοποιηθούν μέσω τηλεπικοινωνιακής, ψηφιακής ή πληροφορικής συσκευής, εφόσον ο φορέας εκμετάλλευσης αυτής της συσκευής δεν ενεργεί μόνο ως μεσάζων μεταξύ του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών και του προμηθευτή των αγαθών και υπηρεσιών ιγ) σε πράξεις πληρωμής, οι οποίες πραγματοποιούνται για ίδιο λογαριασμό μεταξύ παρόχων υπηρεσιών πληρωμών και μεταξύ αντιπροσώπων ή υποκαταστημάτων ιδ) σε πράξεις πληρωμής μεταξύ μητρικής και θυγατρικής επιχείρησης ή

μεταξύ θυγατρικών επιχειρήσεων της ίδιας μητρικής επιχείρησης, χωρίς καμία ενδιάμεση παρέμβαση παρόχου υπηρεσίας πληρωμών εκτός από επιχείρηση που ανήκει στον ίδιο όμιλο ή ιε) σε υπηρεσίες παρόχων για την ανάληψη μετρητών μέσω αυτόματων ταμειολογιστικών μηχανών οι οποίοι ενεργούν εξ ονόματος ενός ή περισσότερων εκδοτών καρτών και οι οποίοι δεν είναι συμβαλλόμενα μέρη της σύμβασης πλαισίου με τον πελάτη που αναλαμβάνει μετρητά από λογαριασμό πληρωμής, εφόσον οι πάροχοι αυτοί δεν παρέχουν άλλες υπηρεσίες που αναφέρονται στο παράρτημα της εν λόγω σύμβασης.

Το καινοτόμο στοιχείο της εν λόγω Οδηγίας είναι η εισαγωγή μιας νέας κατηγορίας παρόχων υπηρεσιών πληρωμής τα «ιδρύματα πληρωμών», τα οποία δεν έχουν σχέση με την αποδοχή καταθέσεων ή την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος, αλλά είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δεν εμπίπτουν στις ήδη υπάρχουσες κατηγορίες παρόχων υπηρεσιών πληρωμής. Οι νέοι αυτοί πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής, πρέπει να πληρούν απαιτήσεις προληπτικής εποπτείας, ανάλογες με τους λειτουργικούς και χρηματοοικονομικούς κινδύνους που αντιμετωπίζουν στην άσκηση της δραστηριότητάς τους και να συμπληρώνουν τις προϋποθέσεις που θέτει ο νόμος για την αδειοδότησή τους από τις αρμόδιες αρχές του κράτους καταγωγής, ώστε τελικά να εγγραφούν στο δημόσιο μητρώο των ιδρυμάτων πληρωμής και να ασκήσουν τη δραστηριότητά τους.

Έτσι σύμφωνα με το άρθρο 1 της Οδηγίας οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής είναι α) τα πιστωτικά ιδρύματα, β) τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος, γ) τα γραφεία ταχυδρομικών επιταγών, δ) τα παραπάνω ιδρύματα πληρωμών, ε) η ΕΚΤ και οι εθνικές κεντρικές τράπεζες και ζ) τα κράτη μέλη και οι τοπικές αρχές, όταν δε λειτουργούν ως δημόσιες αρχές. Απαγορεύεται δε σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο πέραν αυτών να παρέχουν υπηρεσίες πληρωμών²⁵⁹. Σημαντικό είναι ότι για να τύχει εφαρμογής η Οδηγία αυτή πρέπει οι πάροχοι αυτοί να είναι εγκαταστημένοι εντός της Κοινότητας²⁶⁰.

Η πρόσβαση των παρόχων στα συστήματα πληρωμών πρέπει να στηρίζεται σε κανόνες αντικειμενικούς, αμερόληπτους και αναλογικούς και να μην εμποδίζουν πέραν του αναγκαίου, την πρόσβαση σε αυτά για την πρόληψη ορισμένων κινδύνων και την προστασία της χρηματοοικονομικής και λειτουργικής σταθερότητας του συστήματος πληρωμών²⁶¹.

259. Άρθρο 29 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ. Μάλιστα κατόπιν αιτήματος του χρήστη υπηρεσιών πληρωμών, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών παρέχει τις πληροφορίες και τους όρους σε έντυπη μορφή ή σε άλλο ανθεκτικό στο χρόνο μέσο.

260. Άρθρο 2 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

261. Άρθρο 28 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

4.3.1.2. Ενημέρωση των χρηστών σε σχέση με τη σύμβαση υπηρεσιών πράξεων πληρωμών

Μεγάλη είναι η βαρύτητα που η Οδηγία αυτή δίνει στους όρους διαφάνειας και στις απαιτήσεις ενημέρωσης, που πρέπει να διέπουν τις υπηρεσίες πληρωμών, όταν αυτές παρέχονται ως μεμονωμένες πράξεις πληρωμής, οι οποίες δεν καλύπτονται από ενδεχόμενη σύμβαση πλαίσιο και ιδίως για την περίπτωση που ο χρήστης των υπηρεσιών αυτών είναι καταναλωτής ή κατά πρόβλεψη των κρατών μελών, πολύ μικρή επιχείρηση²⁶². Οι πληροφορίες αυτές που πρέπει να παρέχονται γενικά στο χρήστη των υπηρεσιών πληρωμής, διακρίνονται σε αυτές που πρέπει να παρέχονται στον πληρωτή μετά την παραλαβή της εντολής και σε αυτές που πρέπει να παρέχονται στο δικαιούχο μετά την εκτέλεση της.

Ειδικότερα στο χρήστη των υπηρεσιών πληρωμής πρέπει να αναφέρονται κατά τρόπο ευπρόσιτο, και κατανοητό, σαφή και εύληπτο²⁶³ και πριν ακόμα αυτός δεσμευθεί από τη σύμβαση ή την προσφορά μεμονωμένης πράξης πληρωμής²⁶⁴, οι πληροφορίες ή το αποκλειστικό μέσο ταυτοποίησης που παρέχει ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών για την ορθή εκτέλεση της εντολής πληρωμής, η μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης εντός της οποίας οφείλει να παρασχεθεί η υπηρεσία πληρωμών, όλες οι επιβαρύνσεις που πρέπει να καταβάλει ο χρήστης στον οικείο πάροχο υπηρεσιών πληρωμών και, ανάλογα με την περίπτωση, η ανάλυση των ποσών των τυχόν επιβαρύνσεων, η πραγματική συναλλαγματική ισοτιμία ή η συναλλαγματική ισοτιμία αναφοράς που πρόκειται να εφαρμοσθεί στην πράξη πληρωμής και γενικά κάθε άλλη σχετική πληροφορία και σχετικός όρος που αφορά τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμής και την ίδια την υπηρεσία πληρωμής.

Ο πληρωτής μετά την παραλαβή της εντολής πρέπει να γνωρίζει τα στοιχεία αναφοράς που επιτρέπουν σε αυτόν την ταυτοποίηση της πληρωμής, το ποσό της πράξης πληρωμής στο νόμισμα που χρησιμοποιείται στην εντολή πληρωμής και τα στοιχεία του δικαιούχου, το ποσό των τυχόν επιβαρύνσεων, τη συναλλακτική ισοτιμία και το ποσό της πληρωμής μετά τη μετατροπή και την ημερομηνία παραλαβής της εντολής²⁶⁵. Από την άλλη, ο δικαιούχος μετά την εκτέλεση της εντολής, πρέπει να λαμβάνει πληροφορίες σχετικές με την πραγματοποίηση όλων των παραπάνω δηλ. του ποσού της πράξης πληρωμής, τη συναλλαγματική ισοτιμία που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκε, το ποσό των επιβαρύνσεων και την ημερομηνία αξίας για την πίστωση²⁶⁶.

²⁶². Άρθρο 30 Οδηγίας 2007/64/EK.

²⁶³. Και στην επίσημη γλώσσα του κράτους μέλους στο οποίο παρέχεται η υπηρεσία πληρωμών ή σε οποιαδήποτε άλλη γλώσσα συμφωνήσουν τα μέρη.

²⁶⁴. Άρθρο 37 Οδηγίας 2007/64/EK.

²⁶⁵. Άρθρο 38 Οδηγίας 2007/64/EK.

²⁶⁶. Άρθρο 39 Οδηγίας 2007/64/EK.

Στην περίπτωση που συνάπτεται μια σύμβαση-πλαίσιο που ρυθμίζει την παροχή προς το χρήστη επαναλαμβανόμενων πράξεων πληρωμής σε προκαθορισμένα χρονικά σημεία μιας περιόδου και με συμφωνημένους όρους, ο πάροχος δεν απαλλάσσεται από την υποχρέωση της προσυμβατικής ενημέρωσης του χρήστη και μάλιστα σε εύθετο χρόνο, πριν από τη δικαιοπρακτική του δέσμευση στην εν λόγω σύμβαση, για όλα εκείνα τα στοιχεία που αφορούν α) την ονομασία του, τη γεωγραφική διεύθυνση των κεντρικών του γραφείων και εκείνη των αντιπροσώπων ή του υποκαταστήματος που βρίσκονται εγκατεστημένα στο κράτος που παρέχεται η υπηρεσία πληρωμής), β) την εποπτική του αρχή και το μητρώο στο οποίο είναι καταχωρημένος, γ) τη χρήση της υπηρεσίας πληρωμής, δηλ. τα χαρακτηριστικά της, τις απαραίτητες πληροφορίες που πρέπει να παράσχει ο χρήστης για την ορθή εκτέλεση της εντολής πληρωμής, τη διαδικασία συγκατάθεσής του για την εκτέλεση της εν λόγω πράξης και της ενδεχόμενης άρσης της συγκατάθεσής του, το χρόνο λήψης της εντολής πληρωμής, το χρόνο λήξης των ημερήσιων εργασιών του, τη μέγιστη προθεσμία εκτέλεσης των υπηρεσιών πληρωμής, δ) τη χρέωση, τα επιτόκια και τις συναλλαγματικές ισοτιμίες (ενδεχόμενες επιβαρύνσεις και αλλαγές στα επιτόκια), ε) την επικοινωνία τους (τα μέσα επικοινωνίας, τη συχνότητα, την γλώσσα κ.α.), ζ) τις προφυλάξεις που πρέπει να παίρνει ο χρήστης για την ασφαλή φύλαξη του μέσου πληρωμής και τους τρόπους ειδοποίησης του παρόχου σε περίπτωση παράνομης αφαίρεσης αυτού, την προθεσμία εκτέλεσης της πράξης πληρωμής για τυχόν μη εγκεκριμένες ή λανθασμένα εκτελεσθείσες πράξεις πληρωμής, την ευθύνη του πληρωτή και τις πληροφορίες για το σχετικό ποσό, την ευθύνη του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής κατά το άρθρο 75 της εν λόγω Οδηγίας, η) τις αλλαγές, τη διάρκεια και τη λήξη της σύμβασης και τα μέσα προσφυγής των μερών²⁶⁷.

Οι παραπάνω πληροφορίες πρέπει να διατυπώνονται με τρόπο, ώστε να είναι εύκολα κατανοητές, να έχουν σαφή και εύληπτη μορφή και σε επίσημη γλώσσα του κράτους στο οποίο παρέχονται οι υπηρεσίες πληρωμής ή σε οποιαδήποτε άλλη συμφωνηθείσα γλώσσα²⁶⁸. Επίσης, μπορούν να δοθούν και με τη χορήγηση αντιγράφου της σύμβασης πλαισίου, στο οποίο αναγράφονται όλα τα παραπάνω στοιχεία και αν η σύμβαση έχει συναφθεί ύστερα από αίτηση του χρήστη με μέσο εξ αποστάσεως επικοινωνίας, το οποίο δεν επιτρέπει στον πάροχο να παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες κατά τον προαναφερόμενο τρόπο, τότε μπορεί να εκπληρώσει την υποχρέωσή του αυτή, αμέσως μετά τη σύναψη της σύμβασης πλαισίου²⁶⁹.

Μετά τη σύναψη της σύμβασης πλαισίου των υπηρεσιών πληρωμής, οποιαδήποτε τροποποίηση των συμβατικών όρων προκύψει, πρέπει να προταθεί από τον πάροχο στο

²⁶⁷. Άρθρο 42 Οδηγίας 2007/64/EK.

²⁶⁸. Άρθρο 42 Οδηγίας 2007/64/EK.

²⁶⁹. Άρθρο 42 παρ.3 και παρ.2 Οδηγίας 2007/64/EK. Ο χρήστης έχει το δικαίωμα σύμφωνα με το άρθρο 43, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης να λαμβάνει σε έντυπη μορφή ή σε άλλο ανθεκτικό μέσο.

χρήστη, τουλάχιστον δύο μήνες πριν από την προτεινόμενη έναρξη ισχύος. Σε περίπτωση δε που έχει συμφωνηθεί μεταξύ παρόχου και χρήστη, ότι η σιωπή του δεύτερου σημαίνει αποδοχή των προτεινόμενων τροποποιήσεων²⁷⁰, πρέπει ο πάροχος να πληροφορήσει το χρήστη, ότι η σιωπή του θα θεωρηθεί συναίνεση στην τροποποίηση και γι' αυτό πρέπει να γνωστοποιήσει στον πάροχο, ότι δεν τις αποδέχεται πριν την προτεινόμενη ημερομηνία έναρξης ισχύος τους. Σε αντίθετη περίπτωση ο πάροχος πρέπει να διευκρινίσει στο χρήστη, ότι έχει δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης-πλαίσιου, χωρίς επιβάρυνση, πριν από την ημερομηνία της προτεινόμενης εφαρμογής των αλλαγών²⁷¹. Επιπρόσθετα ο χρήστης των υπηρεσιών πληρωμής πρέπει το ταχύτερο δυνατό να ειδοποιείται για κάθε αλλαγή του επιτοκίου και των συναλλαγματικών ισοτιμιών, εκτός αν έχει συμφωνηθεί κάτι διαφορετικό στη σύμβαση-πλαίσιο ή αν οι αλλαγές αυτές είναι ευνοϊκότερες για το χρήστη²⁷².

Αλλά και πριν από κάθε μεμονωμένη πράξη πληρωμής, την οποία κίνησε ο πληρωτής και η οποία εκτελείται στα πλαίσια της σύμβασης-πλαίσιου, ο χρήστης κατόπιν αιτήματός του μπορεί να λάβει σαφείς πληροφορίες για την εν λόγω πράξη κυρίως για την προθεσμία εκτέλεσης και τις τυχόν επιβαρύνσεις αυτού²⁷³. Μετά δε από τη χρέωση του λογαριασμού του πληρωτή για την εκτέλεση της μεμονωμένης αυτής πράξης και όταν αυτός δεν τηρεί λογαριασμό πληρωμών, μετά την παραλαβή της εντολής πληρωμής, πρέπει ο πάροχος να παράσχει σ' αυτόν αμελλητί τα στοιχεία αναφοράς του που του επιτρέπουν την ταυτοποίηση της πράξης πληρωμής ήτοι το ποσό της πληρωμής στο νόμισμα που χρεώνεται ο λογαριασμός του ή αυτόν στον οποίο γίνεται η πληρωμή, το ποσό των επιβαρύνσεων της εν λόγω πράξης, τη συναλλαγματική ισοτιμία που χρησιμοποιήθηκε και την ημερομηνία αξίας για τη χρέωση ή την ημερομηνία παραλαβής της εντολής. Μπορεί δε να συμφωνηθεί από τα μέρη, ως όρος της σύμβασης-πλαίσιου, ότι οι παραπάνω πληροφορίες θα παρέχονται ή θα καθίστανται διαθέσιμες στον πληρωτή περιοδικά, τουλάχιστον μια φορά το μήνα. Η ευχέρεια αυτή των μερών μπορεί να καταστεί υποχρέωση για τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών, από τα κράτη μέλη που δύνανται να απαιτήσουν από αυτόν να παρέχει δωρεάν τις ως άνω πληροφορίες άπαξ του μηνός²⁷⁴. Οι ως άνω πληροφορίες προσαρμοσμένες στην πλευρά του δικαιούχου της πληρωμής, με τον προαναφερόμενο τρόπο, πρέπει να παρέχονται από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής αυτού²⁷⁵.

Η λύση της σύμβασης πλαισίου μπορεί να λυθεί οποτεδήποτε από το χρήστη των υπηρεσιών πληρωμής, εκτός αν έχει συμφωνηθεί με τον πάροχο η τήρηση συγκεκριμένης προθεσμίας, η οποία δεν μπορεί βέβαια να υπερβαίνει τον έναν μήνα. Η χρέωση του χρήστη

270. Άρθρο 42 παρ.6 Οδηγίας 2007/64/EK.

271. Άρθρο 44 παρ.1 Οδηγίας 2007/64/EK.

272. Άρθρο 44 παρ.2 Οδηγίας 2007/64/EK.

273. Άρθρο 46 Οδηγίας 2007/64/EK.

274. Άρθρο 47 Οδηγίας 2007/64/EK.

275. Άρθρο 48 Οδηγίας 2007/64/EK.

για τη λύση της σύμβασης πρέπει να είναι ανάλογη και σύμφωνη με το κόστος. Όταν όμως η σύμβαση-πλαίσιο είναι αορίστου χρόνου ή διάρκειας²⁷⁶ άνω των 12 μηνών, η λύση αυτής δε συνεπάγεται καμία επιβάρυνση για το χρήστη²⁷⁷.

4.3.1.3. Δικαιώματα και υποχρεώσεις σχετικά με την παροχή και τη χρήση υπηρεσιών πληρωμών

Η πιο πάνω Οδηγία αφιερώνει ένα ολόκληρο κεφάλαιο στη ρύθμιση θεμάτων σχετικών με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των μερών για την παροχή και τη χρήση των υπηρεσιών πληρωμών. Οι ρυθμίσεις της Οδηγίας αυτής ακολουθούν τη γενικότερη κοινοτική πολιτική προστασίας του καταναλωτή και έχουν το χαρακτήρα διατάξεων αναγκαστικού δικαίου, όταν χρήστης των υπηρεσιών αυτών είναι καταναλωτής²⁷⁸ και σε κάποιες περιπτώσεις²⁷⁹ ενδοτικού δικαίου (κατά επιλογή των κρατών μελών), όταν ο χρήστης είναι πρόσωπο, που δε χαρακτηρίζεται ως καταναλωτής. Εξαιρετικής σπουδαιότητας είναι η προσπάθεια που γίνεται με την Οδηγία αυτή να μπορούν να οριστούν από τα κράτη μέλη ως καταναλωτές και οι πολύ μικρές επιχειρήσεις²⁸⁰, πρόβλεψη που διευρύνει τα υποκειμενικά όρια προστασίας.

Οι σημαντικότερες αρχές που ακολουθούνται στον καθορισμό των σχέσεων των μερών είναι οι εξής: Α) Σχετικά με τις επιβαλλόμενες επιβαρύνσεις, αναφέρεται ότι ο πάροχος δεν μπορεί να χρεώσει το χρήστη για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων ενημέρωσης που υπέχει ή για τα διορθωτικά και προληπτικά μέσα που οφείλει να λαμβάνει, εκτός αν συντρέχουν κάποιες ειδικές περιπτώσεις, όπως λ.χ. όταν ο πάροχος γνωστοποιεί στο χρήστη την άρνηση εκτέλεσης της εντολής πληρωμής, η οποία όμως είναι αντικειμενικά αιτιολογημένη²⁸¹. Σε αυτές τις ειδικές περιπτώσεις, η επιβάρυνση του χρήστη που συμφωνείται από τα μέρη, πρέπει να είναι εύλογη και ανάλογη με το κόστος, στο οποίο υποβάλλεται ο πάροχος. Όταν μια πράξη πληρωμής δε συνεπάγεται μετατροπή νομισμάτων, τα κράτη μέλη απαιτούν, ο μεν δικαιούχος να επωμίζεται τις επιβαρύνσεις που επιβάλλει ο δικός του πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, ο δε πληρωτής να επωμίζεται τις

276. Και στην αορίστου χρόνου σύμβαση-πλαίσιο μπορεί να έχει συμφωνηθεί από τα μέρη η τήρηση προθεσμίας ειδοποίησης τουλάχιστον δύο μηνών πριν τη λύση της. Άρθρο 45 παρ. 3 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ..

277. Άρθρο 45 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ όπου στην παρ. 5 αναφέρεται ότι δε τίγονται οι νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις των κρατών μελών που διέπουν το δικαίωμα των χρηστών να υπαναχωρούν από τη σύμβαση ή να την κηρύσσουν άκυρη κατά περίπτωση, ενώ στην παρ.6 προβλέπεται η δυνατότητα θέσπισης από τα κράτη μέλη ευνοϊκότερων διατάξεων για τους χρήστες των υπηρεσιών πληρωμής.

278. Σύμφωνα με το άρθρο 4 της εν λόγω Οδηγίας «καταναλωτής» είναι το φυσικό πρόσωπο που δεν ενεργεί υπό επαγγελματική ιδιότητα, όσον αφορά συμβάσεις υπηρεσιών πληρωμών που καλύπτονται από την παρούσα Οδηγία.

279. Οι περιπτώσεις αυτές είναι οι αναφερόμενες στα άρθρα 52 παρ. 1, 54 παρ. 2, 59, 61, 62, 63, 66, 75 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

280. Άρθρο 51 παρ. 3 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

281. Άρθρο 65 παρ.1, οι άλλες περιπτώσεις είναι 66 παρ.5, 74 παρ. 2 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

επιβαρύνσεις που επιβάλλει ο δικός του πάροχος υπηρεσιών πληρωμών. Β) Σχετικά με την έγκριση των πράξεων πληρωμής²⁸², για να εκτελεσθεί μια πράξη πληρωμής, χρειάζεται συγκατάθεση του χρήστη, ενώ αν αυτή δεν έχει δοθεί θεωρείται ως μη εγκεκριμένη. Εγκεκριμένη θεωρείται η πράξη, μόνο όταν ο πληρωτής έχει συναινέσει για να εκτελεσθεί η πράξη αυτή και η συγκατάθεση αυτή δίνεται με τη μορφή που έχει συμφωνηθεί από τα μέρη. Η συγκατάθεση του χρήστη είναι ελευθέρως ανακλητή, με μόνο περιορισμό το χρονικό σημείο έναρξης του ανέκκλητου, δηλ. από τότε που θα ληφθεί από τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, ενώ στην περίπτωση άμεσης χρέωσης ο πληρωτής μπορεί να ανακαλέσει την εντολή πληρωμής, το αργότερο έως το τέλος της εργάσιμης ημέρας που προηγείται της ημέρας που συμφωνήθηκε για τη χρέωση των χρηματικών ποσών²⁸³. Το βάρος απόδειξης, στην περίπτωση που ο χρήστης υποστηρίζει, ότι δεν έχει δώσει τη συγκατάθεσή του για την πράξη πληρωμής ή αυτή δεν εκτελέσθηκε σωστά, το έχει ο πάροχος των υπηρεσιών πληρωμής, ενώ η χρήση ενός μέσου πληρωμών που έχει καταγραφεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, δεν αποτελεί αναγκαστικά επαρκή απόδειξη ότι ο χρήστης έχει εγκρίνει την πράξη πληρωμής²⁸⁴. Η ευθύνη²⁸⁵ του παρόχου για τις μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής έγκειται στην επιστροφή στο χρήστη του χρηματικού ποσού της μη εγκεκριμένης πράξης πληρωμής και ενδεχομένως περαιτέρω οικονομικής αποζημίωσης, εφόσον βέβαια ο χρήστης το γνωστοποίησε σε αυτόν κατά το άρθρ. 58 της εν λόγω Οδηγίας. Γ) Σχετικά με τις υποχρεώσεις του χρήστη των υπηρεσιών πληρωμής, αναφορικά με τα μέσα πληρωμής, αυτός οφείλει να χρησιμοποιεί το μέσο πληρωμής σύμφωνα με τους όρους που διέπουν την έκδοση και τη χρήση του, να κρατάει ασφαλή τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας του και να ειδοποιεί αμελλητί τον πάροχο, μόλις υποπείσει στην αντίληψή του, απώλεια, κλοπή ή υπεξαίρεση του μέσου πληρωμής ή μη εγκεκριμένη χρήση του²⁸⁶. Σε περίπτωση που επέλθει ο κίνδυνος αυτός, ο πληρωτής ευθύνεται σχετικά με μη εγκεκριμένες πράξεις πληρωμής μέχρι το ποσό των 150 ευρώ, για τις ζημιές που απορρέουν από τη χρήση απολεσθέντος ή κλαπέντος ή από τη μη ασφαλή φύλαξη των εξατομικευμένων στοιχείων του μέσου πληρωμής. Ευθύνεται δε για όλη τη ζημία που υπέστη στην περίπτωση που ενήργησε με δόλο ή αν από βαριά αμέλεια δεν ανταποκρίθηκε στις παραπάνω υποχρεώσεις επιμελείας σχετικά με το μέσο πληρωμής²⁸⁷. Δ) Σχετικά με τις υποχρεώσεις του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής, αυτός οφείλει να μην αποκαλύπτει σε κανέναν τρίτο τα εξατομικευμένα στοιχεία ασφαλείας της κάρτας

282. Άρθρο 54 Οδηγίας 2007/64/EK.

283. Άρθρο 66 Οδηγίας 2007/64/EK.

284. Άρθρο 59 Οδηγίας 2007/64/EK.

285. Άρθρο 60 Οδηγίας 2007/64/EK.

286. Άρθρο 56 Οδηγίας 2007/64/EK.

287. Τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέψουν μικρότερη ευθύνη σε περίπτωση που δεν ενήργησε σκοπίμως, βλ. άρθρο 61 παρ. 3.

πληρωμής²⁸⁸, να μην αποστέλλει μέσο πληρωμής, που δεν του έχει ζητηθεί, παρά μόνο για αντικατάσταση μέσου πληρωμής, που κατέχει ήδη ο χρήστης. Πρέπει δε να έχει δώσει στον χρήστη τα κατάλληλα μέσα, ώστε ανά πάσα ώρα και στιγμή να μπορεί αυτός να του γνωστοποιεί λ.χ. ενδεχόμενη κλοπή του μέσου και με αυτόν τον τρόπο να αποτρέπει ο πάροχος μετά τη γνωστοποίηση, κάθε χρήση του μέσου. Να παρέχει στο χρήστη επανόρθωση της πράξης πληρωμής, αν αυτός τον ειδοποιήσει αμελλητί, μόλις πληροφορηθεί κάποια μη εγκεκριμένη ή εσφαλμένα εκτελεσθείσα πράξη πληρωμής, που θεμελιώνει δικαίωμα απαιτήσεως, το αργότερο 13 μήνες από την ημερομηνία χρέωσης²⁸⁹. Ο πληρωτής έχει δικαίωμα, εκ μέρους του οικείου παρόχου του, επιστροφής του ποσού πληρωμής²⁹⁰ η οποία κινήθηκε από το δικαιούχο, εγκεκριμένης και ήδη εκτελεσθείσας πράξης πληρωμής, αν κατά την εκτέλεσή της δεν προσδιορίστηκε το ακριβές ποσό της πράξης πληρωμής ή αν αυτό ήταν πολύ μεγαλύτερο από το ευλόγως αναμενόμενο βάσει της σύμβασης-πλαίσιο, τις προηγούμενες συνήθειες των εξόδων του και τις περιστάσεις της υπόθεσης. Ε) Σχετικά με την εκτέλεση της πράξης πληρωμής, όταν η εντολή διαβιβάζεται απευθείας από τον πληρωτή ή εμμέσως από το δικαιούχο ή μέσω του δικαιούχου, ως χρόνος λήψης ορίζεται ο χρόνος κατά τον οποίο, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή λαμβάνει την εντολή πληρωμής. Εάν ο χρόνος λήψης δεν ορίζεται εντός εργάσιμης ημέρας του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, η εντολή πληρωμής θα λογίζεται ως ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών, μπορεί να ορίσει, πριν από τη σύναψη της σύμβασης, ένα οριακό χρονικό σημείο προς το τέλος της εργάσιμης ημέρας, πέραν του οποίου κάθε λαμβανομένη εντολή πληρωμής θα λογίζεται ληφθείσα την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Μπορούν βέβαια τα μέρη να έχουν συμφωνήσει την ύπαρξη συγκεκριμένης ημέρας λήψης της εντολής²⁹¹. Αναφορικά με το ποσό της πληρωμής, αυτό πρέπει να μεταφέρεται ολόκληρο από τον πάροχο και να μην αφαιρούνται από αυτόν τυχόν επιβαρύνσεις, εκτός αν έχει συμφωνηθεί το αντίθετο μεταξύ του παρόχου και του χρήστη. Στην περίπτωση αυτή το ποσό της πληρωμής και οι επιβαρύνσεις πρέπει να φαίνονται χωριστά στις πληροφορίες που παρέχονται στο δικαιούχο²⁹². Οι διασυννοητικές πράξεις πληρωμής που πραγματοποιούνται σε ευρώ ή για τις οποίες απαιτείται μόνο μια μετατροπή νομίσματος μεταξύ ευρώ και επίσημου νομίσματος κράτους μέλους, στο οποίο γίνεται η μετατροπή ή πρόκειται για εθνικές πράξεις πληρωμής στο νόμισμα του κράτους μέλους εκτός της ζώνης του ευρώ, πρέπει ο πάροχος

288. Ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών επωμίζεται τον κίνδυνο της αποστολής μέσου πληρωμών στον πληρωτή ή αποστολής κάθε εξατομικευμένου στοιχείου ασφαλείας του, βλ. άρθρο 57 παρ. 2 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

289. Εκτός εάν, ενδεχομένως, ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών δεν παρέσχε ούτε κατέστησε διαθέσιμες τις πληροφορίες για την πράξη αυτήν, βλ. άρθρο 58.

290. Η επιστροφή αφορά ολόκληρο το ποσό της εκτελεσθείσας σύμβασης, βλ. άρθρο 62 παρ.1.

291. Άρθρο 64 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

292. Άρθρο 67 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

να μεριμνά ώστε μετά τη λήψη της εντολής, το ποσό να πιστώνεται στο λογαριασμό του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου το αργότερο στο τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας. Έως την 1η Ιανουαρίου 2012, ο πληρωτής και ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμών του, μπορούν να συμφωνούν διαφορετική προθεσμία που δεν μπορεί να υπερβαίνει τις τρεις εργάσιμες ημέρες. Οι προθεσμίες αυτές μπορούν να παρατείνονται κατά μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα για τις πράξεις πληρωμής που εκτελούνται σε έντυπη μορφή. Από την άλλη ο πάροχος πληρωμών του δικαιούχου πρέπει να καθορίζει ημερομηνία αξίας και να καθιστά διαθέσιμο το ποσό της πράξης πληρωμής στο λογαριασμό πληρωμών του δικαιούχου²⁹³. Στην περίπτωση που ο χρήστης των υπηρεσιών πληρωμής είναι καταναλωτής και καταθέτει μετρητά σε λογαριασμό πληρωμών τηρούμενο από τον οικείο πάροχο πληρωμών, στο νόμισμα του λογαριασμού αυτού, ο πάροχος πρέπει να μεριμνά, ώστε το ποσό να καθίσταται διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας²⁹⁴ το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήψη του²⁹⁵. Για την ανάκληση της εντολής πληρωμής ισχύει ό,τι διατυπώθηκε παραπάνω για την ανάκληση της συγκατάθεσης, δηλ. είναι ανέκκλητη εφόσον έχει περιέλθει στον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμής. Ζ) Σχετικά με την ευθύνη για τη μη ορθή εκτέλεση της εντολής, ισχύει ότι όταν το μέσο ταυτοποίησης της πράξης πληρωμής έχει δοθεί λανθασμένο από το χρήστη στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμής, τότε την ευθύνη για τη λανθασμένη εκτέλεση της εντολής την έχει ο ίδιος ο χρήστης, αλλά ο πάροχος πρέπει να προβεί σε εύλογες προσπάθειες για την ανάκτηση των λανθασμένων μεταβιβαζόμενων χρηματικών ποσών²⁹⁶. Κατά τ' άλλα, όταν η εντολή κινείται από τον πληρωτή, τότε ο πάροχος υπηρεσιών του πληρωτή είναι υπεύθυνος έναντι του πωλητή για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής, εκτός αν μπορεί να αποδείξει στον πληρωτή ότι το χρηματικό ποσό έχει ληφθεί από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου, οπότε αυτός είναι υπεύθυνος έναντι του δικαιούχου για την ορθή εκτέλεση της πράξης πληρωμής²⁹⁷. Όταν υπεύθυνος για τη λανθασμένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής, είναι ο πάροχος υπηρεσιών πληρωμής του πληρωτή, οφείλει ανάλογα με την περίπτωση και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση, να επιστρέψει στον πωλητή το ποσό της εσφαλμένως εκτελεσθείσας πράξης και να επαναφέρει τον χρεωθέντα λογαριασμό

293. Άρθρο 69 παρ.1 και παρ.2 Οδηγίας 2007/64/EK. Σύμφωνα με το άρθρο 70, όταν ο δικαιούχος δεν έχει λογαριασμό πληρωμών στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, τα ποσά τίθενται στη διάθεση του δικαιούχου από τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, ο οποίος παραλαμβάνει το χρηματικό ποσό για λογαριασμό του δικαιούχου στην προθεσμία του άρθρου 69.

294. Για την ημερομηνία αξίας, βλ. το άρθρο 73 Οδηγίας 2007/64/EK.

295. Άρθρο 71 Οδηγίας 2007/64/EK, όπου επίσης αναφέρεται, ότι όταν ο χρήστης υπηρεσιών πληρωμών δεν είναι καταναλωτής, το ποσό καθίσταται διαθέσιμο με ημερομηνία αξίας το αργότερο την επόμενη εργάσιμη ημέρα μετά τη λήψη του.

296. Άρθρο 74 Οδηγίας 2007/64/EK.

297. Σύμφωνα με το άρθρο 78 της Οδηγίας η ευθύνη δεν αποδίδεται στο μέρος που θα αποδιδόταν όταν η λανθασμένη εκτέλεση ή μη εκτέλεση της εντολής οφείλεται σε ασυνήθιστες και απρόβλεπτες και ξένες προς τη βούληση αυτού που τις επικαλείται και με αναπόφευκτες συνέπειες.

πληρωμών στην κατάσταση που θα βρισκόταν, αν δεν είχε γίνει η λανθασμένη αυτή ενέργεια. Όταν υπεύθυνος έναντι του δικαιούχου για τη λανθασμένη εκτέλεση της πράξης πληρωμής είναι ο δικός του πάροχος υπηρεσιών πληρωμής, τότε αυτός οφείλει να πιστώσει το ποσό της πράξης πληρωμής στο λογαριασμό του δικαιούχου²⁹⁸. Η Οδηγία επίσης προβλέπει τη δυνατότητα των κρατών μελών σύμφωνα με το ισχύον σε αυτά δίκαιο των συμβάσεων να προβλέπουν πρόσθετη οικονομική αποζημίωση του χρήστη λόγω μη εκτέλεσης ή λανθασμένης εκτέλεσης της εντολής πληρωμής²⁹⁹. Η) Σχετικά με τις διαδικασίες καταγγελιών, προβλέπεται η μέριμνα από τα κράτη μέλη να θεσπίσουν διαδικασίες υποβολής καταγγελιών των χρηστών των υπηρεσιών πληρωμής στις αρμόδιες αρχές που ορίζει το κράτος μέλος, οι οποίες επιπλέον πρέπει να ενημερώνουν τους χρήστες για τη δυνατότητά που έχουν για εξωδικαστική επίλυση των διαφορών τους με τους παρόχους υπηρεσιών πληρωμών.

4.3.2. Ο Κανονισμός 924/2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα

Στις 16 Σεπτεμβρίου 2009 εκδόθηκε ο Καν. 924/2009 της 16^{ης} Σεπτεμβρίου 2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα³⁰⁰, με τον οποίο καταργήθηκε ο Καν. 2560/2001. Ο Κανονισμός αυτός που άρχισε να ισχύει από την 1^η Νοεμβρίου 2009, θέτει τις ακόλουθες ρυθμίσεις: α) Από 1.1.2010, τα κράτη μέλη καταργούν τις εθνικές υποχρεώσεις παροχής στοιχείων βάσει διακανονισμών που επιβάλλονται στους φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμής για τις στατιστικές του ισοζυγίου πληρωμών που αφορούν πράξεις πληρωμών των πελατών τους μέχρι ποσού 50.000 ευρώ³⁰¹, β) Σε περίπτωση που δεν έχει επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ των φορέων παροχής υπηρεσιών πληρωμών του δικαιούχου και του πληρωτή, εφαρμόζεται πολυμερής διαπραπτική προμήθεια ύψους 0,088 ευρώ, καταβλητέα από το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών του πληρωτή, σε κάθε διασυνοριακή συναλλαγή άμεσης χρέωσης που εκτελείται πριν από την 1^η Νοεμβρίου 2012, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί χαμηλότερη πολυμερής διαπραπτική προμήθεια από τους ενδιαφερόμενους φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμών³⁰², γ) Οι επιβαρύνσεις που χρεώνονται από ένα φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής σε χρήστη υπηρεσιών πληρωμών για τις διασυνοριακές πληρωμές μέχρι το μέγιστο ποσό των 50.000 ευρώ είναι οι ίδιες με τις επιβαρύνσεις που χρεώνονται από τον ίδιο το φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής στους χρήστες υπηρεσιών πληρωμών για τις αντίστοιχες εθνικές πληρωμές της ίδιας αξίας και με το ίδιο νόμισμα. Κατά την εκτίμηση, για τους σκοπούς της ανωτέρω

²⁹⁸. Άρθρο 75 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

²⁹⁹. Άρθρο 76 Οδηγίας 2007/64/ΕΚ.

³⁰⁰. Καν. 924/2009 της 16^{ης} Σεπτεμβρίου 2009 για τις διασυνοριακές πληρωμές στην Κοινότητα και την κατάργηση του καν. 2560/2001, Ε.Ε 9.10.2009, L. 266/11επ.

³⁰¹. Άρθρο 5 παρ. 1 Καν. 924/2009.

³⁰². Άρθρο 6 Καν. 924/2009.

συμμόρφωσης του επιπέδου επιβαρύνσεων για μια διασυννοριακή πληρωμή, ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμής, προσδιορίζει την αντίστοιχη εθνική πληρωμή³⁰³, δ) Από την 1^η Νοεμβρίου 2010 ο φορέας παροχής υπηρεσιών πληρωμών ενός πληρωτή, ο οποίος είναι προσβάσιμος για εθνική συναλλαγή άμεσης χρέωσης σε ευρώ στο λογαριασμό πληρωμών του εν λόγω πληρωτή θα πρέπει να είναι επίσης προσβάσιμος, σύμφωνα με το σύστημα άμεσης χρέωσης, για συναλλαγές άμεσης χρέωσης σε ευρώ, οι οποίες δρομολογούνται από το δικαιούχο μέσω του φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμών εγκατεστημένου σε οποιοδήποτε κράτος μέλος της Ε.Ε.³⁰⁴.

4.3.3. Η εφαρμογή της SEPA στην Ελλάδα και ο ελληνικός νόμος ενσωμάτωσής της (ν. 3862/2010)

Στην Ελλάδα το ηλεκτρονικό σύστημα πληρωμών που κλήθηκε να συσχετισθεί με τη SEPA, είναι το διατραπεζικό σύστημα διακανονισμού τραπεζικών συναλλαγών προς τελικούς καταναλωτές-πελάτες λιανικής τραπεζικής (retail banking) με την ονομασία ΔΙΑΣ Α.Ε., στο οποίο μετέχουν πιστωτικά ιδρύματα ως μέλη³⁰⁵. Η σημαντικότερη εξέλιξη για το ΔΙΑΣ, είναι η έναρξη επεξεργασίας άμεσων χρεώσεων SEPA από το Νοέμβριο του 2009, αφού ήδη από τον Ιανουάριο του 2008 το σύστημα αυτό, επεξεργάζεται εντολές μεταφοράς πίστωσης SEPA (SCT), ενώ από τον Οκτώβριο του 2008, έχει διασυνδεθεί με το Ολλανδικό σύστημα Equens SE, μέσω του οποίου τα μέλη του έχουν πρόσβαση σε 3.200 τράπεζες περίπου για τη διακίνηση SCT. Σημειώνεται ότι την περίοδο Νοέμβριος 2009 - Ιούνιος 2010, οι άμεσες χρεώσεις SEPA αποτελούσαν κατά μέσο όρο το 70% του συνόλου των άμεσων χρεώσεων στην Ελλάδα, καθιστώντας αυτήν, τη χώρα με την ευρύτερη αναλογικά χρήση άμεσων χρεώσεων SEPA³⁰⁶.

Η Οδηγία 2007/64/EK που εκδόθηκε στις 13 Νοεμβρίου 2007, προέβλεπε ως καταλυτική ημερομηνία μεταφοράς της στα δικαϊκά συστήματα των κρατών μελών, την 1^η Νοεμβρίου 2009. Στην Ελλάδα μεταφέρθηκε μετά από την καθορισμένη ημερομηνία και συγκεκριμένα στις 13.7.2010 με το ν. 3862/2010³⁰⁷ για τις υπηρεσίες πληρωμών, το πρώτο μέρος του οποίου αποτελεί προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2007/64/EK που αφορά υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά. Κατά τα πρότυπα της κοινοτικής Οδηγίας διακρίνει τις έξι προαναφερόμενες κατηγορίες παρόχων υπηρεσιών

303. Άρθρο 3 παρ.1 και 2 Καν. 924/2009.

304. Άρθρο 8 Καν. 924/2009.

305. Σινανιώτη-Μαρούδη/Φαρσαρώτας, (2005), 270 επ.

306. Σύμφωνα δε με τα στοιχεία του Μαρτίου 2010, η σχετική συμβατότητα στα ATM προσεγγίζει το 100%, στα POS το 69% και στις κάρτες περίπου το 38%, βλ. ΤτΕ, Έκθεση για την Χρηματοπιστωτική σταθερότητα, Ιούλιος, 2010, 95.

307. Ν. 3862/2010 «Προσαρμογή της Ελληνικής νομοθεσίας στις Οδηγίες 2007/64/EK, 2007/44/EK και 2010/16/EK που αφορούν τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά, προληπτική αξιολόγηση προτάσεων απόκτησης συμμετοχής σε επιχειρήσεις του χρηματοπιστωτικού τομέα και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α/113/13.7.2010.

πληρωμών, αφιερώνοντας μεγάλο τμήμα του στα ιδρύματα πληρωμών, τα οποία τίθενται υπό την Εποπτεία της ΤτΕ αλλά και στους όρους διαφάνειας που πρέπει να υπάρχουν ιδίως απέναντι στον καταναλωτή σχετικά με τη λήψη και εκτέλεση των εθνικών και διασυνοριακών εντολών πληρωμής.

4.4. Μέσα πληρωμής SEPA

4.4.1. Έννοια και λειτουργία των μέσων SEPA

Η νομοθετική κατοχύρωση της διαδικασίας παροχής των υπηρεσιών πράξεων πληρωμών, προϋποθέτει να είναι σαφώς ορισμένα τα μέσα πληρωμών στο σύστημα SEPA. Αυτές αναφέρονται στο παράρτημα της Οδηγίας 2007/64/EK κατά παραπομπή του άρθρου 4 σημείου 3 αυτής.

Παρουσιάζοντας τα μέσα αυτά πληρωμών από μια πιο συστηματική σκοπιά και έτσι όπως αυτά έχουν αναπτυχθεί στην πράξη θα λέγαμε τα εξής: Τα μέσα πληρωμής είναι η ηλεκτρονική μεταφορά πιστώσεων SEPA, η άμεση χρέωση SEPA και οι κάρτες πληρωμών SEPA.

Η ηλεκτρονική μεταφορά πιστώσεων SEPA (SEPA credit transfer–**SCT**), αποτελεί την ενεργοποίηση της εντολής πληρωμής από τον εντολέα, η οποία αποστέλλεται ηλεκτρονικά στην τράπεζα του εντολέα-αποστολέα, η τράπεζα στη συνέχεια χρεώνει το λογαριασμό του αποστολέα και αποστέλλει το ποσό με μήνυμα στο μηχανισμό εκκαθάρισης και διακανονισμού - CSM/PEACH και από εκεί προωθείται το ποσό στην τράπεζα του δικαιούχου - παραλήπτη, η οποία πιστώνει το λογαριασμό του δικαιούχου³⁰⁸. Τα χαρακτηριστικά αυτού του συστήματος είναι αυτά που αναφέρονται στην εν λόγω Οδηγία για όλα τα μέσα πληρωμών ήτοι η δυνατότητα πρόσβασης σε αυτό όλων των πελατών των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών, ότι το πλήρες ποσό πιστώνεται στο λογαριασμό του δικαιούχου, χωρίς κανένα περιορισμό στην αξία της πληρωμής, ότι ο χρόνος διακανονισμού δεν υπερβαίνει τις τρεις εργάσιμες ημέρες και ότι για την αναγνώριση των λογαριασμών, χρησιμοποιούνται μόνο οι κωδικοί IBAN και BIC χωρίς να χρειάζεται να τηρείται άλλος λογαριασμός για τις ενδοσυνοριακές και άλλος για τις διασυνοριακές πληρωμές.

Η άμεση χρέωση SEPA (SEPA direct debit–**SDD**)³⁰⁹, είναι η μεταφορά που ενεργοποιείται από τον δικαιούχο (παραλήπτη), μέσω του δικού του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών, κατόπιν συμφωνίας μεταξύ δικαιούχου και πληρωτή (αποστολέα) και

³⁰⁸. Φαρσαρώτας, (2009), 268 όπου αναφέρει ότι τον Ιανουάριο του 2008 περισσότερες από 4300 τράπεζες σε 31 χώρες που αντιπροσωπεύουν περίπου το 95% τω πληρωμών στην Ευρώπη, έκαναν ένα ιστορικό βήμα, ενεργοποιώντας το credit transfer Scheme–SCT για τις ηλεκτρονικές μεταφορές πιστώσεων σε ευρώ.

³⁰⁹. Από 1.11.2009 άρχισε να εφαρμόζεται το σύστημα άμεσης χρέωσης, βλ. Φαρσαρώτας, (2009), 268.

στηρίζεται και αυτή σε ένα διαπραπειακό σύστημα με κοινούς κανόνες, διαδικασίες και χρονοδιαγράμματα που πρέπει να τηρούν οι πάροχοι υπηρεσιών πληρωμής. Διακρίνεται δε σε δύο τύπους, στην άμεση χρέωση, στην οποία η εντολή δίνεται απευθείας από τον πληρωτή στον πιστωτή και σε αυτήν που ο πληρωτής δίνει εντολή στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών. Τα χαρακτηριστικά αυτού του συστήματος είναι, πέρα από τα γενικά που ισχύουν σε όλα τα μέσα πληρωμών SEPA, ότι οι άμεσες χρεώσεις μπορούν να γίνονται σε οποιονδήποτε αποδέκτη και ότι καλύπτει τόσο τις επαναλαμβανόμενες (λογαριασμοί υπηρεσιών κοινής ωφέλειας) όσο και τις εφάπαξ πληρωμές σε ευρώ που έχει εγκρίνει ο πληρωτής, γεγονός που δεν ίσχυε στις άμεσες χρεώσεις πριν την SEPA.

Οι πληρωμές με κάρτες SEPA (SEPA card framework–SCF), διενεργούνται στο πλαίσιο ενός συνόλου αρχών³¹⁰ υψηλού επιπέδου, με τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι εκδότες καρτών, οι αποδέκτες συναλλαγών με κάρτα, τα συστήματα καρτών και οι φορείς επεξεργασίας συναλλαγών με κάρτα. Οι κάρτες που προσφέρονται από τους παρόχους των υπηρεσιών πληρωμών και χρησιμοποιούνται από τους χρήστες, **ως μέσο πληρωμής**, είναι το πλαστικό εκείνο δελτίο που έχει μια μαγνητική λωρίδα ή ένα μικροτσιπ σε τερματικό ηλεκτρονικής πληρωμής ή σε τερματικό πώλησης³¹¹ και επιτρέπει στον κάτοχό της να την χρησιμοποιεί αντί των μετρητών. Η κάρτα αυτή διακρίνεται στα παρακάτω είδη³¹²:

Πιστωτική κάρτα, η οποία εκδίδεται από τράπεζα ή αυτοτελή επιχείρηση ή από επιχειρήσεις που έχουν συμβληθεί γ' αυτόν τον σκοπό και παρέχει στον κάτοχό της πέρα από τη δυνατότητα πληρωμής χωρίς την καταβολή μετρητών και τη δυνατότητα πίστωσης. Η πίστωση αυτή λειτουργεί για το σκοπό της πληρωμής του αντιτίμου των αγορασθέντων πραγμάτων ή υπηρεσιών που ο κάτοχος προμηθεύεται από τις συμβεβλημένες με τον εκδότη της κάρτας επιχειρήσεις³¹³. Στην ουσία πληρώνει ο εκδότης της κάρτας και ο κάτοχος αυτής πληρώνει την οφειλή του στον εκδότη σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο³¹⁴. Πολύ συχνή είναι η χρήση της πιστωτικής κάρτας στις εξ αποστάσεως συναλλαγές που

310. Που έχουν αναπτυχθεί από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Πληρωμών, βλ. *EKT*, Έκτη έκθεση προόδου για τον ενιαίο χώρο πληρωμών σε ευρώ (SEPA), Νοέμβριος 2006, 5 επ.

311. Υ.Α. Ζ1-178/13/2/2001, ΦΕΚ Β/255/9.3.2001, κατά τα πρότυπα της Σύστασης 97/489/ΕΚ της Επιτροπής της 30.7.1997 σχετικά με τα μέσα ηλεκτρονικής πληρωμής.

312. *Βασιλόπουλος*, Μέσα ηλεκτρονικών πληρωμών, σε *Δούβλη/Μπώλο*, (2008), 684 επ.

313. *Καράκωστας*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2009, 217.

314. Η λειτουργία της πιστωτικής κάρτας στηρίζεται σε μια τριμερή σχέση υποκειμένων. Σε αυτήν την σχέση υπάρχει ο εκδότης της κάρτας, ο κάτοχος αυτής και η επιχείρηση απ' την οποία αγοράζει ο κάτοχος της κάρτας, αλλά η οποία προηγουμένως έχει συμβληθεί με τον εκδότη αυτής προκειμένου να παρέχει στους πρώτους τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της, χωρίς άμεση πληρωμή. Η νομική φύση της σχέσης αυτής διαμορφώνεται κατά τον ακόλουθο τρόπο. Η σχέση μεταξύ του εκδότη και του κατόχου κατά μία άποψη στηρίζεται σε σύμβαση εντολής, με την έννοια ότι ο κάτοχος της κάρτας δίνει εντολή στον εκδότη αυτής να πληρώσει το τίμημα στην πωλήτρια εταιρία. Κατά άλλη άποψη πρόκειται για σύμβαση έργου με τα στοιχεία της εντολής, αφού ο εκδότης έχει αναλάβει με συμφωνημένη αμοιβή να εξοφλεί κάθε φορά τις οφειλές του κατόχου. Επίσης υποστηρίζεται ότι η σχέση αυτή είναι σύμβαση μίσθωσης έργου με στοιχεία σύμβασης εντολής και ανοίγματος πίστωσης, βλ. *Βασιλόπουλο* σε *Δούβλη/Μπώλο* (2008), 684 επ.

πραγματοποιούνται μέσω του Διαδικτύου, κατά τις οποίες ο αγοραστής δίνει εντολή στον προμηθευτή να αντλήσει το συμφωνηθέν αντάλλαγμα από τον αριθμό της συγκεκριμένης πιστωτικής κάρτας που αναγράφει στο ειδικό σημείο της ηλεκτρονικής του σελίδας.

Χρεωστική κάρτα, μπορεί να γίνει η κάρτα αναλήψεων³¹⁵, εφόσον ο κάτοχος τους υποβάλλει σχετική αίτηση στην τράπεζα που συνεργάζεται. Ο κάτοχός της μπορεί να τη χρησιμοποιήσει σε τερματικά ηλεκτρονικών μηχανημάτων (POS) και με την πληκτρολόγηση ορισμένου χρηματικού ποσού, να χρεώνει αυτόματα το λογαριασμό του που τηρεί στην εκδότρια τράπεζα και συγχρόνως να πιστώνει με το συγκεκριμένο ποσό το λογαριασμό της επιχείρησης³¹⁶.

Οι παραπάνω κάρτες πληρωμής, οι οποίες υπήρχαν και πριν από το σύστημα SEPA, ως μέσα πληρωμής SEPA έχουν υιοθετήσει υψηλά πρότυπα ασφαλείας με χρήση chip³¹⁷ και pin ώστε να παρέχουν μεγαλύτερη ασφάλεια και να αποφεύγονται περιπτώσεις απάτης με κάρτα. Γι' αυτό από την 1.1.2008, που άρχισε να λειτουργεί το σύστημα των καρτών αυτών, έχουν αντικατασταθεί και τα ATM για να αποδέχονται το νέο σχήμα SCF³¹⁸. Το πιο σημαντικό είναι ότι οι κάρτες αυτές θα είναι αποδεκτές σε όλες τις χώρες που συμμετέχουν στη SEPA.

4.4.2. Τα μέσα πληρωμής SEPA στο πλαίσιο του e-commerce

Οι ηλεκτρονικές πληρωμές, οι οποίες ρυθμίστηκαν νομοθετικά από την παραπάνω κοινοτική Οδηγία και στον ελληνικό χώρο με το ν. 3862/2010, αποτελούν ένα πολύ σημαντικό κεφάλαιο στη διενέργεια του ηλεκτρονικού εμπορίου και κατά συνέπεια στις

³¹⁵. Η κάρτα ανάληψης εκδίδεται από την τράπεζα στην οποία ο κάτοχος της διατηρεί ήδη λογαριασμό κατάθεσης ή γύρου και δίνει τη δυνατότητα σε αυτόν να πραγματοποιεί τραπεζικές συναλλαγές με ταυτόχρονη ενημέρωση του λογαριασμού καταθέσεων, μέσω των Αυτόματων Ταμειολογιστικών Μηχανών (ATMs), με την τοποθέτηση αυτής στη σχεδιαζόμενη στο μηχάνημα αυτό εσοχή και την πληκτρολόγηση ενός προσωπικού μυστικού PIN. Η σχέση που συνδέει τον εκδότη και τον κάτοχο της κάρτας είναι αυτή της σύμβασης κατάθεσης και των συναφών τραπεζικών εργασιών που δύναται ο πελάτης της τράπεζας με την κάρτα αυτή να πραγματοποιήσει μέσω των παραπάνω μηχανημάτων.

³¹⁶. Η νομική φύση των σχέσεων αυτών είναι η εξής: ο κάτοχος της κάρτας με τον εκδότη αυτής συνδέονται με σύμβαση έργου ως προς την υποχρέωση αυτού να διενεργεί κάθε φορά ηλεκτρονικά μέσω του τερματικού της την πληρωμή προς την τρίτη επιχείρηση και με σύμβαση γύρου ως προς την χρέωση του λογαριασμού του. Αντίστοιχα διαμορφώνεται και η σχέση του εκδότη με τη συμβαλλόμενη επιχείρηση.

³¹⁷. Οι κάρτες πληρωμής με την τεχνολογία chip γίνονται «έξυπνες κάρτες» (smart card). Μέσα στο chip το οποίο είναι ένας μικροεπεξεργαστής, είναι αποθηκευμένα στοιχεία που στις προηγούμενες κάρτες ήταν αποθηκευμένα στη μαγνητική τους ταινία (magnetic stripe), τα οποία ήταν εύκολο να παραλλαχθούν ή και να διαγραφούν (ακόμη και τυχαία). Αυτό όμως δεν συμβαίνει στον μικροεπεξεργαστή, διότι αυτός και ο υπολογιστής, με τον οποίο συνδέεται, επικοινωνούν πριν ο μικροεπεξεργαστής επιτρέψει την πρόσβαση στα δεδομένα που περιέχονται στη μνήμη της κάρτας. Με τον τρόπο αυτό αποτρέπεται η παραχάραξη των δεδομένων κι έτσι ο χρήστης διασφαλίζεται, αν η κάρτα του βρεθεί σε διαφορετικά από τα δικά του χέρια. Έτσι είναι πιο ασφαλείς από πριν καθώς η δυνατότητα αντιγραφής τους δυσχεραίνεται σημαντικά και μειώνονται οι πιθανότητες κακόβουλης χρήσης τους. Βλ. http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CE%BE%CF%85%CF%80%CE%BD%CE%B7_%CE%BA%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B1 και www.piraeusbank.gr.

³¹⁸. Φαρσαρώτας, (2009), 269.

διαδικτυακές συναλλαγές^{319, 320}. Ανεξάρτητα όμως από το μέσο που θα χρησιμοποιηθεί για τη διενέργεια της πράξης πληρωμής, για να πραγματοποιηθεί αυτή, θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί ένα χρηματοοικονομικό εργαλείο, το οποίο θα του επιτρέψει να χρεώσει ένα χρηματοοικονομικό προϊόν που του ανήκει, το οποίο είναι ο τραπεζικός του λογαριασμός (καταθετικός ή δανειακός). Η χρέωση αυτού γίνεται είτε απευθείας είτε μέσω χρεωστικής ή πιστωτικής κάρτας. Επίσης, είναι πλέον αρκετά συνηθισμένο, οι τηλεπικοινωνιακοί φορείς να παρέχουν στους πελάτες τους τη δυνατότητα χρέωσης του λογαριασμού τελών ή προπληρωμένου χρόνου ομιλίας τους, για να πιστώσουν τον τραπεζικό λογαριασμό του δικαιούχου της πληρωμής.

Οι πληρωμές μέσω του Διαδικτύου³²¹ μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω του Internet banking των τραπεζών, του web site του δικαιούχου ή του web site τρίτου φορέα. Ειδικότερα το Internet banking είναι μια υπηρεσία που προσφέρεται από τις τράπεζες, ως εναλλακτικό μέσο παροχής στους πελάτες τους, των χρηματοοικονομικών τους υπηρεσιών μία από τις βασικότερες των οποίων είναι ο διακανονισμός και η εκκαθάριση των πληρωμών τους. Το Internet banking είναι κατά κάποιο τρόπο η ηλεκτρονική εμφάνιση του καταστήματος της τράπεζας, οπότε με αυτό, ο πληρωτής έχει στη διάθεσή του όλα τα προϊόντα που μπορούν να δεχθούν τη χρέωση που πρόκειται να κάνει δηλ. όπως προαναφέραμε τον καταθετικό ή δανειακό λογαριασμό. Για τη διενέργεια μιας ηλεκτρονικής πληρωμής μέσω Internet banking, ο πληρωτής θα μεταφέρει από το λογαριασμό του στο λογαριασμό του δικαιούχου, το ποσό της πληρωμής, περιγράφοντας ως αιτιολογία μεταφοράς του ποσού τα συγκεκριμένα στοιχεία που θέλει ο δικαιούχος προκειμένου να αναγνωρίσει την πληρωμή. Η πίστωση του λογαριασμού του δικαιούχου μπορεί να γίνει σε πραγματικό χρόνο, δηλ. τη στιγμή που πραγματοποιείται η πληρωμή ή σε μεταγενέστερο, ανάλογα με τη συμφωνία που έχει κάνει ο δικαιούχος με την τράπεζα ή με το είδος της συναλλαγής. Επειδή όμως αυτός ο τρόπος αφήνει πολλά περιθώρια διάπραξης λαθών, περιορίζεται στις περιστασιακές πληρωμές³²², ενώ για τις πληρωμές που είναι

319. Ηλεκτρονική βέβαια είναι η πληρωμή η οποία γίνεται και τηλεφωνικά ή όταν το χρήμα που διακινείται είναι σε ηλεκτρονική μορφή λ.χ. οι Chip Cards. *Συρμακέζη*, Όλα όσα θα θέλατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις, ΔΕΕΤ 2003, 29.

320. Σημαντικό ρόλο στο ηλεκτρονικό εμπόριο έχει η χρήση προπληρωμένων καρτών που έχουν αποθηκευμένη χρηματική αξία σε πόντους τους οποίους ο χρήστης έχει ανταλλάξει στο ίδρυμα ηλεκτρονικού χρήματος με χρήματα ίσης αξίας με τους πόντους. Χρησιμοποιείται όπως οι κάρτες τηλεφώνου δηλ. για κάθε συναλλαγή αφαιρούνται πόντοι από την κάρτα που αντιστοιχούν στην αξία του αγορασθέντος προϊόντος. Χρησιμοποιούνται μόνο για αγορές από επιχειρήσεις που είναι συμβεβλημένες με τα ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος και δέχονται τις πληρωμές με πόντους. Αντί για την πληκτρολόγηση του αριθμού της κάρτας στην ιστοσελίδα πληρωμών του προμηθευτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί το e-wallet που είναι ειδικό λογισμικό που εφαρμόζει σε η/υ και περιέχει τους προπληρωμένους πόντους ή ο χρήστης του έχει τη δυνατότητα να μεταφέρει ηλεκτρονικά μέσω του internet ένα ποσό από το λογαριασμό του στην τράπεζα και να γεμίζει το e-wallet με αντίστοιχους πόντους.

321. Αναλυτ. η επεξήγηση των ηλεκτρονικών πληρωμών σε *Συρμακέζη*, ΔΕΕΤ 2003, 27 επ.

322. Λ.χ. πληρωμή προκαταβολής για την κράτηση δωματίου σε ξενοδοχείο.

επαναλαμβανόμενες³²³, οι τράπεζες προσφέρουν στους συναλλασσόμενους πελάτες τους, εξειδικευμένη σελίδα πληρωμής για κάθε δικαιούχο. Στις σελίδες αυτές ο δικαιούχος έχει θέσει προς συμπλήρωση από τον πληρωτή συγκεκριμένα στοιχεία, τα οποία μπορούν να ελεγχθούν για την ορθότητά τους π.χ. με το ψηφίο ελέγχου (check digit).

Οι πληρωμές απευθείας από το web site του δικαιούχου, είναι αυτές που διενεργούνται κατά κανόνα στα πλαίσια του ηλεκτρονικού εμπορίου. Το web site είναι η ηλεκτρονική απεικόνιση του καταστήματος του εμπόρου-προμηθευτή. Ο πελάτης επισκέπτεται το εικονικό κατάστημα³²⁴, επιλέγει το προϊόν που θέλει να αγοράσει, το τοποθετεί στο «καλάθι» αγορών που του προσφέρει ο προμηθευτής και μετά καταβάλλει σε αυτόν την πληρωμή, πληκτρολογώντας σε ειδικό σημείο της ιστοσελίδας του προμηθευτή τα στοιχεία του λογαριασμού του ή πιο συχνά της πιστωτικής του κάρτας³²⁵ και το ποσό από το λογαριασμό του πελάτη πιστώνεται στο λογαριασμό του δικαιούχου μέσω της σύνδεσης του προμηθευτή με ένα εικονικό POS ενός φορέα παροχής υπηρεσιών πληρωμής³²⁶. Στη συνέχεια ο πληρωτής λαμβάνει από το δικαιούχο το μήνυμα της επιβεβαίωσης λήψης της πληρωμής, το οποίο εμφανίζεται στην παραπάνω ιστοσελίδα.

Πληρωμή μέσω του web site τρίτου φορέα, γίνεται όταν κάποιος προμηθευτής δεν έχει δικό του web site, οπότε φιλοξενείται για τις ηλεκτρονικές πληρωμές του στο web site ενός τρίτου φορέα. Στο συνολικό web site υπάρχει ένα υποσύνολο σελίδων που αντιστοιχεί στον παραπάνω προμηθευτή. Όταν ενεργείται πληρωμή για τον προμηθευτή, την πληρωμή αυτή δεν τη διαχειρίζεται ο προμηθευτής αυτός αλλά ο τρίτος φορέας που του προσφέρει μέρος από το web site του, ο οποίος συγκεντρώνει όλες τις πληρωμές σε τακτά χρονικά διαστήματα και πιστώνει το φιλοξενούμενο με τα ποσά των πληρωμών του αφού αφαιρέσει

323. Λ.χ. πληρωμή λογαριασμού ΔΕΗ. Ο πληρωτής χρησιμοποιεί τον κωδικό ηλεκτρονικής πληρωμής, όπως αυτός περιγράφεται στο λογαριασμό της ΔΕΗ, και καταχωρίζει το ποσό πληρωμής. Ο κωδικός πληρωμής ελέγχεται από τα συστήματα ηλεκτρονικής τραπεζικής με βάση το ψηφίο ελέγχου και τον αλγόριθμο της ΔΕΗ και το σύνολο των πληρωμών διαμορφώνει ένα αρχείο που αποστέλλεται στην εταιρία και ο λογαριασμός της πιστώνεται στο συγκεκριμένο χρόνο.

324. Π.χ. το ηλεκτρονικό βιβλιοπωλείο [www. amazon.com](http://www.amazon.com)

325. Η κάρτα, χρεωστική ή πιστωτική είναι το καταλληλότερο μέσο για αυτές τις πληρωμές λόγω της παγκοσμιότητας που τη χαρακτηρίζει. Τώρα όμως με το σύστημα SEPA στα κράτη μέλη της ευρωζώνης χρησιμοποιείται με την ίδια ευκολία και ο τραπεζικός λογαριασμός, ο οποίος πλέον είναι ένας και μοναδικός με τα στοιχεία IBAN και BIC. Όταν ο πληρωτής χρησιμοποιεί την κάρτα του, εισάγει στο εικονικό μηχανισμό POS, τον 16ψηφιο αριθμό της κάρτας, την ημερομηνία λήξης της, και τον τριψήφιο αριθμό ασφαλείας της Card security code που είναι γραμμένος στο πίσω μέρος της κάρτας και πάνω στην χάρτινη ταινία που μπαίνει η υπογραφή του κατόχου της κάρτας.

326. Το POS μπορεί να ανήκει στο web site του προμηθευτή και τα στοιχεία που εισάγει ο πελάτης σε αυτό μαζί με τα άλλα στοιχεία της συναλλαγής στέλνονται στην τράπεζα με την οποία συνεργάζεται ο προμηθευτής και αυτή διεκπεραιώνει την εκκαθάριση των πληρωμών, ή το POS μπορεί να ανήκει στον web site του παρόχου υπηρεσιών πληρωμών με τον οποίο συνεργάζεται ο προμηθευτής (π.χ. τράπεζα ή ιδρύματα πληρωμών κ.α.) στο οποίο ο πελάτης μεταφέρεται από την ιστοσελίδα του προμηθευτή με την πληκτρολόγηση μιας επιλογής που υπάρχει σε αυτήν, και αυτός αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση της πληρωμής, κατά τον τρόπο που έχει αναλυθεί στο αντίστοιχο υποκεφάλαιο.

από αυτές τις συμφωνημένες δικές του προμήθειες³²⁷. Οι φορείς αυτοί που στις περισσότερες περιπτώσεις είναι τράπεζες, ονομάζονται «Consolidators» διότι συγκεντρώνουν πολλούς φορείς μαζί και εξυπηρετούν συγκεντρωτικά τις εισπράξεις τους³²⁸.

Μεγάλη επανάσταση στον χώρο των ηλεκτρονικών πληρωμών έφερε η πρόσφατη δυνατότητα διενέργειας πληρωμών με τις ηλεκτρονικές άμεσες χρεώσεις. Το σύστημα των ηλεκτρονικών άμεσων χρεώσεων λειτουργεί ως εξής: Ο προμηθευτής αποστέλλει στο δικό του πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, τη συμπληρωμένη εξουσιοδότηση, μέσω ασφαλούς κρυπτογραφημένου μηνύματος, ο πάροχος την αποστέλλει με τον ίδιο τρόπο στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών του αγοραστή, αυτός με τη σειρά του την αποστέλλει ηλεκτρονικά στον αγοραστή πελάτη του, για να την υπογράψει με τις μεθόδους της ψηφιακής υπογραφής και τέλος ο πάροχος του αγοραστή-πληρωτή, αποστέλλει μήνυμα στον προμηθευτή, διαμέσου του δικού του παρόχου, για την επιβεβαίωση της εξουσιοδότησης άμεσης χρέωσης από αυτόν του λογαριασμού του για τη συμφωνημένη πληρωμή³²⁹.

4.4.3. Τα εναλλακτικά μέσα πληρωμής στο πλαίσιο του e-commerce

Οι φορείς παροχής υπηρεσιών πληρωμής εκτός από τα παραπάνω μέσα πληρωμής που εντάσσονται στο πλαίσιο του SEPA, προσφέρουν στους πελάτες τους και άλλα πιο εύχρηστα μέσα πληρωμής, τα οποία σταδιακά τυγχάνουν ευρείας αποδοχής στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου. Πρόκειται για τις προπληρωμένες κάρτες πληρωμής, το ηλεκτρονικό πορτοφόλι (on line wallet) και το διαδικτυακό χρήμα (software money)³³⁰. Τα μέσα αυτά αποτελούν νέα προϊόντα των παρόχων υπηρεσιών πληρωμών προκειμένου να ενθαρρυνθούν οι οικονομικές συναλλαγές μέσω Διαδικτύου.

Την προπληρωμένη κάρτα ο χρήστης την προμηθεύεται από το κατάστημα του παρόχου υπηρεσιών πληρωμής³³¹. Η κάρτα αυτή περιέχει συγκεκριμένες μονάδες που αντιστοιχούν στο ισόποσο χρηματικό ποσό που καταβάλει ο χρήστης για να την «αγοράσει». Η διαδικασία απόκτησης και χρήσης της κάρτας αυτής είναι παρόμοια με εκείνη της τηλεκάρτας και της χρονοκάρτας. Με αυτή την κάρτα ο χρήστης μπορεί να συναλλαχθεί ηλεκτρονικά με τις επιχειρήσεις εκείνες, οι οποίες έχουν συμβληθεί με τον πάροχο των υπηρεσιών πληρωμών, από τον οποίο εξαργυρώνουν τις μονάδες της κάρτας που

327. Λ.χ. Ο τρίτος φορέας έχει το συνολικό web site και φιλοξενεί τους επιμέρους εκδοτικούς οίκους.

328. Αναλυτ. σε *Συρμακέζη*, ΔΕΕΤ 2003, 33.

329. *Παναγιωτίδης*, οι πληρωμές στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά, 2008, διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση <http://www.hba.gr/Index.asp?Menu=20>.

330. Για το «on line wallet» ως εναλλακτικό μέσο των SEPA πληρωμών, βλ. σε *Skinner*, (2008), 65 επ.

331. Αν δε ο πάροχος είναι τράπεζα και ο χρήστης τηρεί σε αυτή λογαριασμό, μπορεί να την προμηθευτεί και μέσω Internet banking ή phone banking. Μέσω των υπηρεσιών αυτών ο χρήστης μαθαίνει αμέσως τα στοιχεία της κάρτας (αριθμός, κωδικός επαλήθευσης, CVC, ημερομηνία λήξης) και την ίδια στιγμή μπορεί να τη χρησιμοποιήσει, www.piraeusbank.gr.

λαμβάνουν ως πληρωμή με το αντίστοιχο χρηματικό ποσό³³². Η προπληρωμένη κάρτα μπορεί να είναι ανώνυμη και μπορεί να φέρει το σήμα ενός οργανισμού π.χ. Visa ή MasterCard ή να είναι private label δηλαδή να εκδίδεται από συγκεκριμένο πάροχο³³³. Το ηλεκτρονικό αυτό υπόθεμα μπορεί να ενσωματωθεί σε άλλη κάρτα, πιστωτική ή χρεωστική και να δημιουργήσει μια κάρτα πολλαπλών χρήσεων ή ακόμα μπορεί να ενσωματωθεί σε κινητό τηλέφωνο το οποίο υποστηρίζει την τεχνολογία αποθήκευσης ηλεκτρονικού χρήματος³³⁴.

Σε ό,τι αφορά το ηλεκτρονικό πορτοφόλι, αυτό λειτουργεί όπως η προπληρωμένη κάρτα, χωρίς όμως να ενσωματώνεται σε υλικό εξάρτημα. Στην περίπτωση αυτή ο χρήστης συνάπτει μια σύμβαση με το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα, στο οποίο τηρεί το λογαριασμό του και μπορεί μέσω του Internet banking και με τη βοήθεια ενός ειδικού λογισμικού, εισάγοντας τους απαραίτητους κωδικούς είτε ο ίδιος είτε με εντολή προς τον πάροχο να χρεώσει το λογαριασμό του και να αγοράσει ηλεκτρονικό χρήμα ή κυβερνονομίσματα ή ψηφιακά μετρητά (digital cash), τα οποία είναι ηλεκτρονικές μονάδες υπό μορφή λογισμικού που βρίσκονται στη μνήμη του η/υ³³⁵.

Για να αποκτήσει ο χρήστης ηλεκτρονικό χρήμα λογισμικής ή διαδικτυακής μορφής (software ή network money), προκειμένου να πραγματοποιήσει μια πληρωμή μέσω διαδικτύου, καταβάλει στον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών χρηματικό ποσό, το οποίο αποθηκεύεται στο διακομιστή του παρόχου σε αντίστοιχες νομισματικές μονάδες λογισμικής μορφής, με αποτέλεσμα ο χρήστης να αποκτά το δικαίωμα χρησιμοποίησης αυτών για τη διενέργεια ηλεκτρονικών πληρωμών³³⁶.

Το πλεονέκτημα των μέσων αυτών είναι, ότι ο έμπορος με τον οποίο συναλλάσσεται ηλεκτρονικά ο χρήστης, δε μαθαίνει τα προσωπικά στοιχεία του πληρωτή και ούτε αυτά βρίσκονται αποθηκευμένα με κάποιο τρόπο είτε στην προπληρωμένη κάρτα είτε στο ηλεκτρονικό πορτοφόλι, ώστε να μπορούν να διαρρεύσουν κατά τη χρήση ενώ επιπλέον ο πληρωτής μπορεί να πραγματοποιήσει πληρωμές χρησιμοποιώντας λογισμικές μονάδες οι οποίες δε συνδέονται με τον καταθετικό του λογαριασμό.

332. Η ηλεκτρονική επιχείρηση (e-shop) συνδέεται με το σύστημα ηλεκτρονικών συναλλαγών του παρόχου. Το σύστημα αυτό συνδέει το ηλεκτρονικό κατάστημα με τον server του παρόχου, όπου πραγματοποιείται η συναλλαγή σε περιβάλλον ασύμμετρης κρυπτογράφησης. Για κάθε αγοραπωλησία, ο πάροχος παρακρατά από τον έμπορο περίπου ένα 3%, ενώ για τη χρήση του συστήματος απαιτείται περίπου ένα ποσό της τάξης των 150 ευρώ, σε ετήσια βάση, βλ. <http://www.go-online.gr>.

333. Σε αυτή την περίπτωση μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο από επιχειρήσεις που συνεργάζονται με τον εκδότη της, βλ. *Συρμακέζη*, ΔελτΕΕΤ 2003, 35.

334. Άρθρο 58 Ν.3601/2007.

335. *Βασιλόπουλος*, σε *Δούβλη/Μπώλο* (2008), 688.

336. *Ιατράκης*, ΔΕΕ 2010, 759.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ε΄

Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

5.1. Η σημασία της ασφάλειας των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών συναλλαγών

Η εδραίωση του εναλλακτικού τρόπου παροχής των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών με τη χρήση ηλεκτρονικών τηλεπικοινωνιακών μέσων, εξαρτάται κατά κύριο λόγο, από την ασφάλεια που νιώθει ο καταναλωτής κατά τη διεξαγωγή των εν λόγω συναλλαγών³³⁷. Η φύση του αντικειμένου των συναλλαγών αυτών, που χαρακτηρίζεται από την ιδιομορφία και το δυσνόητο του περιεχομένου του, σε συνδυασμό με την έλλειψη της φυσικής παρουσίας των συναλλασσομένων και την ειδική τεχνολογική διάρθρωση των ηλεκτρονικών αυτών διαύλων επικοινωνίας, δημιουργεί κυρίως για τον αποδέκτη-καταναλωτή των υπηρεσιών αυτών, ένα αίσθημα ανασφάλειας που αναχαιτίζει την εξελικτική πορεία της νέας αυτής μεθόδου παροχής των παραπάνω υπηρεσιών³³⁸. Η ανασφάλεια αυτή του αποδέκτη των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σχετίζεται κυρίως με τη διαφύλαξη των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, με τη μη αλλοίωση του περιεχομένου της συναπτόμενης σύμβασης και με τον κίνδυνο υποκλοπής των μυστικών του στοιχείων με αποτέλεσμα την πλαστοπροσωπία του.

Σε μια σύμβαση πιστωτικής κάρτας στα πλαίσια i-banking ή σε μια σύμβαση αγοράς και πώλησης μετοχών στα πλαίσια του i-investing, ο συναλλασσόμενος είναι υποχρεωμένος να δώσει στον αντισυμβαλλόμενο του, μέσω των εξ αποστάσεως μέσων επικοινωνίας τους, όλα τα προσωπικά του στοιχεία, τα οποία είναι απαραίτητα για την κατάρτιση της μεταξύ τους σύμβασης. Τα στοιχεία αυτά είναι κατά κανόνα, το ονοματεπώνυμο του καταναλωτή, η διεύθυνσή του, ο ταχυδρομικός κωδικός του, το τηλέφωνό του, το fax του, το e-mail του, τα στοιχεία του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και το ΑΦΜ του. Στη δεύτερη δε περίπτωση μπορεί να χρειαστεί να δοθούν και περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το γνωσιολογικό του υπόβαθρο, το μορφωτικό του επίπεδο κ.α.. Για τη διενέργεια δε μιας ηλεκτρονικής πληρωμής, απαιτείται και ο αριθμός της πιστωτικής ή της χρεωστικής κάρτας του χρήστη των υπηρεσιών αυτών ή του τραπεζικού του λογαριασμού.

337. Βλ. σχετ. *Γιαννακοπούλου/Κυρέζη*, Έρευνα για την αξιολόγηση των τραπεζών μέσω των ιστοσελίδων τους, Σύγκριση των ιστοσελίδων μεταξύ ελληνικών και ξένων τραπεζών, ΔελτΕΕΤ 2003, 60 επ και ιδίως 66.

338. Στο λόγο αυτό οφείλεται η αύξηση της χρήσης προπληρωμένων καρτών ή ηλεκτρονικών πορτοφολιών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Συγκεκριμένα το 25% των ευρωπαίων που συναλλάσσονται στο Διαδίκτυο χρησιμοποιούν τις κάρτες αυτές. *Skinner*, (2008), 65 επ.

5.2. Οι κίνδυνοι που πλήττουν την ασφάλεια των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών συναλλαγών

Οι κίνδυνοι που ελλοχεύουν στις παραπάνω συναλλαγές είναι πολλοί και συνήθως σχετίζονται με την ηλεκτρονική παρακολούθηση των χρηστών των ηλεκτρονικών αυτών μέσων επικοινωνίας των συμβαλλομένων. Σε ό,τι αφορά το απλό τηλέφωνο, καταρχάς υπάρχει ο κίνδυνος υποκλοπής της τηλεφωνικής επικοινωνίας, που έχει ως αποτέλεσμα τη διαρροή μυστικών και προσωπικών πληροφοριών του καταναλωτή, αλλά και γενικότερα στοιχείων της εξ αποστάσεως συναλλαγής. Κατά δεύτερον και στις συναλλαγές που γίνονται δια τηλεφώνου υπάρχουν οι ίδιοι κίνδυνοι με αυτούς που υπάρχουν στο internet, διότι είτε η επικοινωνία γίνεται με τηλεφωνικό αντιπρόσωπο είτε με αυτόματη φωνητική κλήση, αξιοποιείται το ίδιο web site, που αξιοποιείται και στις διαδικτυακές συναλλαγές μέσω η/υ ή κινητού τηλεφώνου και επομένως ο κίνδυνος υποκλοπής των δεδομένων της συναλλαγής είναι ο ίδιος σε όλα τα εξ αποστάσεως συναλλακτικά μέσα.

Οι κίνδυνοι αυτοί μπορεί να υλοποιηθούν, με μεθόδους επιτήρησης των αποδεκτών χρηματοοικονομικών υπηρεσιών στο Διαδίκτυο. Τέτοιες μέθοδοι είναι³³⁹ α) η καταγραφή των ιχνών στο Διαδίκτυο, με την οποία αποκαλύπτεται η διεύθυνση του η/υ (αριθμός IP), το λειτουργικό του σύστημα, οι προηγούμενες διευθύνσεις που αυτός επισκέφθηκε, β) η αρχειοφάκελοι καταγραφής, οι οποίοι αποτελούν αρχεία που αποθηκεύονται στο διακομιστή του Διαδικτύου που φιλοξενεί τις ιστοσελίδες και περιέχουν το ιστορικό των κινήσεων του χρήστη στο Διαδίκτυο καταγράφοντας τα ακριβή στοιχεία αυτών των κινήσεων, όπως την ημερομηνία και την ώρα του αιτήματος πρόσβασης, το κωδικό http, κ.α., γ) τα cookies, που αποτελούν αυτοεγκαθιστώμενα αρχεία που αποστέλλονται από τους ιστοχώρους και αποθηκεύονται χωρίς τη θέληση του χρήστη στον η/υ του, κατά την επίσκεψή του σε ιστοσελίδες του Διαδικτύου. Έχουν τη λειτουργία των παραδοσιακών «κοριών» αφού μπορούν να καταγράψουν στοιχεία άμεσα συνδεδεμένα με τη φυσική και ψυχική του υπόσταση και να δημιουργήσουν ένα προφίλ προσωπικότητας, το οποίο προωθούν συνήθως στους ηλεκτρονικά δραστηριοποιούμενους προμηθευτές, κυρίως για λόγους διαφημιστικούς, δ) το κατασκοπευτικό λογισμικό, που είναι διάφορα προγράμματα που εγκαθίστανται στον η/υ του χρήστη, χωρίς τη συναίνεση αυτού και τα οποία υποκλέπτουν προσωπικά δεδομένα αυτού, όπως τα στοιχεία που δίνει στον αντισυμβαλλόμενο του κατά τη διαδικασία σύναψης μιας ηλεκτρονικής σύμβασης ή τα στοιχεία των μέσων πληρωμής κατά την καταβολή του συμφωνηθέντος τιμήματος σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή, λ.χ. ο αριθμός της πιστωτικής του κάρτας ή ακόμα και οι κωδικοί εισόδου του σε μια ηλεκτρονικά προσφερόμενη υπηρεσία,

339. Αναλυτ., Ιγγλεζάκης, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2009, 195· Ο ίδιος, Οι νομικές ρυθμίσεις για τις ψηφιακές υπογραφές. Η Οδηγία 1999/93/EK και οι εθνικές νομοθεσίες, ΕπισκΕΔ 2000, 619 επ.

όπως το i-banking. Επειδή η επικινδυνότητα των προγραμμάτων αυτών δε γίνεται άμεσα αντιληπτή από το χρήστη αλλά λειτουργεί κρυφά εις βάρος του, έχουν διάφορες ονομασίες προσδιοριστικές της λειτουργίας τους. Η πιο αντιπροσωπευτική από αυτές είναι η ονομασία «Δούρειος Ίππος»³⁴⁰.

Στην ίδια κατεύθυνση υποκλοπής προσωπικών στοιχείων του χρήστη-καταναλωτή, που επιλέγει να συναλλαχθεί με τα εξ αποστάσεως μέσα επικοινωνίας, ιδίως μέσω Διαδικτύου, λειτουργούν και κάποια ύποπτα web sites, τα οποία προτείνουν στους χρήστες δελεαστικές παροχές προκειμένου να τους ωθήσουν να καταχωρίσουν τα στοιχεία των καρτών πληρωμής και μετά υποκλέπτουν τα στοιχεία αυτά και καταβάλλουν πληρωμές χρεώνοντας τους πραγματικούς κατόχους. Η ενέργεια αυτή αποβαίνει δυσάρεστη και για τους δικαιούχους των πληρωμών, οι οποίοι, ενώ παρέχουν το προϊόν τους στον υποτιθέμενο κάτοχο, αν η συναλλαγή αμφισβητηθεί από τον πραγματικό κάτοχο της κάρτας, είναι υποχρεωμένοι να επιστρέψουν το ποσό και να το πιστώσουν στην κάρτα του αληθινού κατόχου. Κίνδυνος υπάρχει και όταν οι αριθμοί των πιστωτικών καρτών των πληρωτών συγκεντρώνονται και αποθηκεύονται σε ένα web site για λόγους οργανωτικούς, που αφορούν τον προμηθευτή ή τον πάροχο υπηρεσιών πληρωμών, με τον οποίο αυτός συνεργάζεται. Στην προκειμένη περίπτωση μπορεί να υποκλαπούν συνολικά οι συγκεντρωτικές καταστάσεις των πληρωτών³⁴¹.

Στην σφαίρα επιρροής των προμηθευτών των εξ αποστάσεως παρεχόμενων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εντοπίζεται και ο κίνδυνος αξιόποινου ανθρώπινου χειρισμού προερχόμενος από υπάλληλο των προμηθευτών αυτών, ο οποίος χειρίζεται θέματα των εν λόγω συμβάσεων και ο οποίος υποκλέπτει στοιχεία των πελατών και τα χρησιμοποιεί για αθέμιτους σκοπούς, όπως είναι η πώληση των στοιχείων τους σε διαφημιστικές εταιρίες ή ακόμη χειρότερα η υποκλοπή των στοιχείων πρόσβασης στον τραπεζικό λογαριασμό των πελατών και η αφαίρεση από αυτόν χρηματικών ποσών.

5.3. Το νομικό πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων σε όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές

Η διαχείριση και η προστασία των προσωπικών δεδομένων³⁴² του επισκέπτη-χρήστη των εξ αποστάσεως παρεχόμενων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, υπόκεινται στις γενικές προστατευτικές διατάξεις του ν. 2472/1997 για την προστασία του ατόμου από την

³⁴⁰. Glaessner /Kellermann / McNevin, (2004), 71.

³⁴¹. Συρμακέζη, ΔΕΕΤ 2003, 38 επ.

³⁴². Ειδική αναφορά στη νομική κατοχύρωση της προστασίας των ηλεκτρονικών προσωπικών δεδομένων σε Δούβλη, Ζητήματα είσπραξης τραπεζικών απαιτήσεων και προώθησης προϊόντων καταναλωτικής πίστης υπό το πρίσμα προστασίας των ηλεκτρονικών προσωπικών δεδομένων, ΔΕΕ, 2009, 764 επ' Αλεξανδροπούλου-Αιγυπτιάδου, Ηλεκτρονική επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο πεδίο της τραπεζικής δραστηριότητας (νομικό πλαίσιο), Αρμ. 2004, 1377 επ.

επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα³⁴³ κατ' εναρμόνιση προς την κοινοτική Οδηγία 95/46/ΕΚ της 24^{ης} Οκτωβρίου 1995 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών³⁴⁴ σε συνδυασμό με το ν. 3471/2006 για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών³⁴⁵ μέσω του οποίου ενσωματώθηκε στην ελληνική έννομη τάξη η Οδηγία 2002/58/ΕΚ της 12^{ης} Ιουλίου 2002 σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών³⁴⁶.

Ο γενικές διατάξεις του ν. 2472/1997, ρυθμίζουν τις προϋποθέσεις για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα με γνώμονα την προστασία των δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών των φυσικών προσώπων και ιδίως της ιδιωτικής ζωής. Από την άλλη, οι ειδικές διατάξεις του ν. 3471/2006, ρυθμίζουν τις ίδιες προϋποθέσεις αλλά με σκοπό τη διασφάλιση του απορρήτου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Οι τήρηση των διατάξεων των παραπάνω νόμων εμπίπτει στις αρμοδιότητες της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ενώ ειδικά η τήρηση των διατάξεων του ν. 3471/2006 υπόκεινται επιπλέον στην Αρχή Διασφάλισης του Απορρήτου των Επικοινωνιών.

Με τον ν. 2472/1997, δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα³⁴⁷ ορίζονται οι οποιεσδήποτε πληροφορίες που αναφέρονται στο υποκείμενο των δεδομένων, στο φυσικό δηλ. πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί αμέσως ή εμμέσως ιδίως με βάση έναν αριθμό ταυτότητας ή ένα ή περισσότερα στοιχεία που χαρακτηρίζουν την υπόστασή του, όπως ο αριθμός της πιστωτικής κάρτας από τον οποίο συνάγεται ο κάτοχος της κάρτας αυτής. Στα δεδομένα αυτά εμπίπτουν προσωπικές πληροφορίες του κάθε ατόμου, όπως τα στοιχεία της ταυτότητάς του, το ΑΦΜ

343. Ν. 2472/1997 «για την επεξεργασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», ΦΕΚ Α/50/10.4.1997. Για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στο Διαδίκτυο με αναφορά στο νομοθετικό πλαίσιο προστασίας, βλ. αναλυτ. *Καραγιάννη*, Η νομική προστασία της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων, ΔΕΕ 2000, 25, *Ιγγλεζάκη*, Η προστασία των προσωπικών δεδομένων στο Διαδίκτυο (Internet)-Ρυθμίσεις εθνικού και κοινοτικού δικαίου, ΕπισκεΔ 2002, 679 επ. Επίσης για τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων υπό τις νέες τεχνολογίες βλ. *Γεράρη*, Τα προσωπικά δεδομένα και οι νέες προκλήσεις, ΔιΜΕΕ 2010 42 επ.

344. Οδηγία 95/46/ΕΚ της 24^{ης} Οκτωβρίου 1995 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, ΕΕ 23.11.1995, L. 281/31.

345. Ν. 3471/2006 «προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του ν.2472/1997», ΦΕΚ Α/133/28.6.2006.

346. Οδηγία 2002/58/ΕΚ της 12^{ης} Ιουλίου 2002 σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ΕΕ 31.7.2002, L. 201/37.

347. Άρθρο 2 ν. 2472/1997.

του, το μορφωτικό του επίπεδο, οι συνήθειές του κ.α. Οι πληροφορίες αυτές συνιστούν τα λεγόμενα απλά προσωπικά δεδομένα, τα οποία μας ενδιαφέρουν στην παρούσα μελέτη σε αντιδιαστολή με τα ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα³⁴⁸ τα οποία λόγω της φύσης τους συνήθως δεν καταγράφονται σε μια εξ αποστάσεως χρηματοοικονομική συναλλαγή.

Ως επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, νοείται σύμφωνα με το γράμμα του νόμου, οι εργασίες που γίνονται από οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων. Ακολουθώντας, επεξεργασία των εν λόγω δεδομένων είναι η συλλογή, καταχώριση, αποθήκευση, η διαβίβαση και διάδοση αυτών καθώς και οποιαδήποτε άλλη πράξη επενεργεί στις προσωπικές πληροφορίες του κάθε ατόμου.

Οποιαδήποτε μορφή επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων του ατόμου και δη του χρήστη των ηλεκτρονικά παρεχόμενων χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, απαγορεύεται όταν πραγματοποιείται χωρίς τη συγκατάθεσή του³⁴⁹. Οι περιπτώσεις, στις οποίες σύμφωνα με το νόμο επιτρέπεται η επεξεργασία των πληροφοριών αυτών, είναι, όταν η επεξεργασία των εν λόγω στοιχείων είναι απαραίτητη α) για την εκτέλεση της σύμβασης στην οποία συμβάλλεται ο χρήστης ή απλά τη διαπραγματεύεται κατά το προσυμβατικό της στάδιο, β) για την εκπλήρωση νόμιμης υποχρέωσης του υπεύθυνου επεξεργασίας³⁵⁰, γ) για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του χρήστη, εάν αυτός τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει την συγκατάθεσή του και δ) για την ικανοποίηση του έννομου συμφέροντος που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο τρίτος ή οι τρίτοι στους οποίους ανακοινώνονται τα δεδομένα υπό τον όρο ότι αυτή υπερέχει προφανώς των δικαιωμάτων και συμφερόντων των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα και δε θίγονται οι θεμελιώδεις ελευθερίες αυτών.

Πράγματι, σε κάθε χρηματοοικονομική συναλλαγή, είναι απαραίτητη η πραγματοποίηση από το φορέα παροχής των υπηρεσιών αυτών, της απαιτούμενης επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων του χρήστη αυτών, με την έννοια έστω και της απλής

348. Ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα θεωρούνται τα δεδομένα που αφορούν στη φυλετική ή εθνική προέλευση, στα πολιτικά φρονήματα, στα πολιτικά φρονήματα, στις θρησκευτικές ή ιδεολογικές πεποιθήσεις, στη συμμετοχή σε συνδικαλιστικές οργανώσεις, στην υγεία (ιατρικά δεδομένα), στις ερωτικές πράξεις και προτιμήσεις, στις ποινικές ή διοικητικές κυρώσεις του ατόμου. Σε κάποιες περιπτώσεις δε όταν τα απλά δεδομένα συνδυάζονται με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα θεωρούνται προστατεύονται και αυτά ως ευαίσθητα δεδομένα, βλ. *Ιγγλεζάκη*, (2009), 198 επ.

349. Σύμφωνα με το άρθρο 2 περ. ια' ν. 2472/1997, Η συγκατάθεση είναι η «ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βούλησης, που εκφράζεται με τρόπο σαφή και εν πλήρη επίγνωση και με την οποία, το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα προσωπικά δεδομένα που το αφορούν. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει πληροφόρηση τουλάχιστον για τον σκοπό της επεξεργασίας, τα δεδομένα ή τις κατηγορίες αποδεκτών και προσωπικών δεδομένων, καθώς και τα στοιχεία του υπεύθυνου επεξεργασίας».

350. Υπεύθυνος επεξεργασίας είναι οποιοσδήποτε καθορίζει τον σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός.

συλλογής και αποθήκευσης αυτών, με το σκοπό της μελλοντικής ταυτοποίησης αυτού, στα πλαίσια της εκτέλεσης της εν λόγω συναλλαγής. Πέρα από το γεγονός, ότι κατά κανόνα σε μια ηλεκτρονική συναλλαγή ζητείται η συγκατάθεση επεξεργασίας των στοιχείων του χρήστη, ο οποίος συνήθως τη δίνει αυτόματα επιλέγοντας την ένδειξη «οκ», οι περισσότερες περιπτώσεις επικοινωνίας με τους παρόχους των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, εντάσσονται στα πλαίσια μιας συναφθείσας ή επικείμενα συναπτόμενης σύμβασης, οπότε και η επεξεργασία αυτών επιτρέπεται από το νόμο.

Όμως η δυνατότητα επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων του χρήστη δεν επιτρέπεται από το νόμο αμαχητί. Για να είναι νόμιμη η επεξεργασία αυτή θα πρέπει, σύμφωνα με τη διάταξη του νόμου, να είναι σύμφωνη με τις αρχές που εξισορροπούν τη διατάραξη των δεδομένων αυτών με το όφελος του χρήστη από τη συναπτόμενη σύμβαση. Οι αρχές αυτές πρέπει να προσδιορίζουν την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ακόμα και αν έχει δοθεί συγκατάθεση του χρήστη για επεξεργασία των στοιχείων του, που δεν ξεφεύγει των ορίων που οι αρχές αυτές τάσσουν. Αυτές οι αρχές, είναι οι ακόλουθες: i) η αρχή του σκοπού της επεξεργασίας, κατά την οποία τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να συλλέγονται κατά τρόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και η επεξεργασία αυτών να είναι και αυτή θεμιτή και νόμιμη ενόψει του σκοπού αυτής, ii) η αρχή της αναγκαιότητας και προσφορότητας, κατά την οποία τα προσωπικά δεδομένα του χρήστη πρέπει να είναι συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από όσα κάθε φορά απαιτούνται για τον σκοπό της επεξεργασίας, iii) η αρχή της ακρίβειας, σύμφωνα με την οποία τα δεδομένα αυτά πρέπει να είναι ακριβή και εφόσον χρειάζεται να υποβάλλονται σε ενημέρωση, και τέλος iv) η αρχή της περιορισμένης διατήρησης, σύμφωνα με την οποία να διατηρούνται σε ισχύ σε μορφή που επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας των υποκειμένων τους μόνο κατά τη διάρκεια της σκοπών της συλλογής και της επεξεργασίας τους.

Οι αρχές αυτές διέπουν³⁵¹ και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων στα πλαίσια του ν. 3471/2006, ο οποίος επιπρόσθετα διασφαλίζει το απόρρητο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δηλαδή ο νόμος αυτός καλύπτει, εκτός από τον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση και τον πάροχο, ο οποίος προσφέρει την πρόσβαση στο Διαδίκτυο (ISP). Η χρήση της ηλεκτρονικά παρεχόμενης επικοινωνίας που παρέχεται μέσω δημόσιου δικτύου επικοινωνιών και των διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης προστατεύεται από το απόρρητο των επικοινωνιών, το οποίο μπορεί να αρθεί μόνο για τους λόγους που αναφέρονται στο άρθρο 19 του Συντάγματος³⁵².

351. Άρθρο 5 παρ.1 και άρθρο 6 ν. 3471/2006.

352. Άρθρο 4 παρ. 1 ν. 3471/2006.

Η έννοια των δεδομένων κίνησης εισήχθη με τον ν. 3471/2006 και σύμφωνα με αυτόν η έννοια αυτή προσδίδεται στα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία για τους σκοπούς της διαβίβασης μιας επικοινωνίας σε δίκτυο ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή της χρέωσής της όπως λ.χ. ο αριθμός, η διεύθυνση και η ταυτότητα της σύνδεσης, οι κωδικοί πρόσβασης, η διάρκεια επικοινωνίας, το δίκτυο επικοινωνίας κ.α.³⁵³ τα οποία πρέπει να καθίστανται ανώνυμα με τη λήξη της επικοινωνίας³⁵⁴. Και σχετικά με τα στοιχεία αυτά ισχύουν οι ίδιοι κανόνες που είδαμε παραπάνω δηλ. της απαγόρευσης της επεξεργασίας τους χωρίς την συγκατάθεση του χρήστη, η οποία δίνεται στην προκειμένη περίπτωση μετά από την ενημέρωσή του για το είδος των δεδομένων, τον σκοπό, και την έκταση της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες των αποδεκτών, εκτός αν πρόκειται για επεξεργασία αναγκαία για τη διαπραγμάτευση της σύμβασης και την εκτέλεση αυτής³⁵⁵.

5.4. Μηχανισμοί διασφάλισης του απορρήτου των εξ αποστάσεως παρεχόμενων χρηματοοικονομικών συναλλαγών

5.4.1. Από τη σκοπιά του παρόχου

Τον πιο σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση του απορρήτου των χρηματοοικονομικών συναλλαγών και κατά συνέπεια της ασφάλειάς τους, έχουν οι πάροχοι των υπηρεσιών αυτών οι οποίοι ως προμηθευτές στις εξ αποστάσεως τελούμενες συναλλαγές, προσφέρουν στους αποδέκτες καταναλωτές αυτών, την οργανωμένη υποδομή τους, μέσα από την οποία επικοινωνούν και συναλλάσσονται. Είναι επομένως λογικό, το μέρος που προσφέρει την υποδομή, να την προσφέρει ασφαλή από κινδύνους διαρροής των προσωπικών στοιχείων του αποδέκτη των υπηρεσιών, από τους κινδύνους παρεμβολής τρίτων στη μεταξύ τους επικοινωνία και αλλοίωσης (integrity) του περιεχομένου της συναπτόμενης σύμβασης και ακολούθως να διαμορφώνει ένα κλίμα διαφάνειας και εμπιστοσύνης.

Οι προμηθευτές που δραστηριοποιούνται στο Διαδίκτυο, οφείλουν να λαμβάνουν τα ενδεδειγμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, προκειμένου να προστατεύσουν τις υπηρεσίες τους. Τα μέτρα αυτά πρέπει να κατοχυρώνουν ένα επίπεδο ασφάλειας, ανάλογο προς τον κίνδυνο παραβίασης του δικτύου τους. Σε περίπτωση δε ιδιαίτερου κινδύνου παραβίασης της ασφάλειας αυτής, οι προμηθευτές οφείλουν να ενημερώσουν τους χρήστες για τον κίνδυνο αυτόν.

Αυτό που πρέπει πριν από όλα να προσέχουν³⁵⁶, είναι η ασφάλεια της ιστοσελίδας τους από την παράνομη εισχώρηση σε αυτή κακόβουλων ιών, που εγκαθίστανται σε αυτή και σταδιακά υποκλέπτουν στοιχεία από τις συναλλαγές τους. Για το λόγο αυτό η πρόσβαση στα

³⁵³. Άρθρο 2 αρ. 3 ν. 3471/2006.

³⁵⁴. Άρθρο 6 παρ.1 ν. 3471/2006.

³⁵⁵. Άρθρο 5 παρ.2 ν. 3471/2006.

³⁵⁶. Αναλυτικά σε *Μαυρογιάννη*, Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, ΔελτΕΕΤ 2003, 53 επτ.

εξ αποστάσεως παρεχόμενα χρηματοοικονομικά τους συστήματα, προστατεύεται από την τεχνολογία Firewall και IDS, η οποία επιτρέπει τη χρήση συγκεκριμένων υπηρεσιών, απαγορεύοντας την πρόσβαση σε συστήματα και βάσεις δεδομένων με απόρρητα στοιχεία και πληροφορίες σε μη αναγνωρισμένους χρήστες.

Καθοριστική ενέργεια του παρόχου των υπηρεσιών αυτών, είναι η πιστοποίηση της ταυτότητάς του στο Διαδίκτυο μέσω ενός αναγνωρισμένου φορέα πιστοποίησης (authentication). Η πιστοποίηση αυτή γίνεται εύκολα αντιληπτή από τον αποδέκτη, με τη δημιουργία ενός μικρού εικονιδίου με μορφή λουκέτου στο κάτω μέρος της ιστοσελίδας τους. Στη συνέχεια ο πάροχος πρέπει να φροντίσει για την ταυτοποίηση του αποδέκτη προκειμένου να συναλλαχθεί με τον πραγματικά αντισυμβαλλόμενό της. Για την ταυτοποίηση των χρηστών των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών χρησιμοποιούνται προσωπικοί κωδικοί και σε κάποιες περιπτώσεις συνήθως μεταφοράς χρημάτων μεταξύ λογαριασμών στα πλαίσια του e-finance δίνεται από τους παρόχους ένας επιπλέον μυστικός αριθμός, μοναδικός για την κάθε συναλλαγή³⁵⁷, ή προσφέρονται ψηφιακά πιστοποιητικά με τα οποία οι χρήστες υπογράφουν ψηφιακά τις εν λόγω συναλλαγές. Τα ψηφιακά πιστοποιητικά (digital certificates)³⁵⁸, περιέχουν τα προσωπικά δεδομένα του κατόχου, όπως το ονοματεπώνυμό του, τη διεύθυνσή του, την ιδιότητά του, κ.α. και το δημόσιο κλειδί του.

Για επιπλέον προστασία των χρηστών, πολλοί πάροχοι παρέχουν τη χρήση εικονικού πληκτρολογίου για την καταχώριση των στοιχείων του χρήστη ή επιλεκτικά την καταχώριση ορισμένων από τα στοιχεία αυτά λ.χ. το πρώτο και το τρίτο γράμμα του κωδικού. Με τον τρόπο αυτό μειώθηκε η δυνατότητα υποκλοπής των κωδικών με τη βοήθεια κατασκοπευτικών λογισμικών, διότι και αν ακόμα αντιγράφονταν παράνομα ο ένας από τους δύο κωδικούς ταυτοποίησης δεν θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί μόνος του. Ο περιορισμένος χρόνος διενέργειας της συναλλαγής και η υποχρέωση αλλαγής των κωδικών πρόσβασης που τους παρέχονται σε έντυπη μορφή, με άλλους, που δεν τους γνωρίζει κανένας τρίτος, πλην των ίδιων των χρηστών, είναι μερικές από τις τεχνικές ασφαλείας που υιοθετούν οι πάροχοι για να περιορίσουν τις παράνομες εισβολές στο απόρρητο των συναλλαγών τους.

Σε ό,τι αφορά το απόρρητο του περιεχομένου των διαβιβαζόμενων κατ' αντιστοιχία δηλώσεων βουλήσεως των συμβαλλομένων μερών και το περιεχόμενο της μεταξύ τους σύμβασης, αυτό εξασφαλίζεται με το πρωτόκολλο επικοινωνίας SSL (Secure Socket Layer)³⁵⁹ μαζί με την κρυπτογράφηση αυτών στα 128 bit και την ψηφιακή υπογραφή. Ο συνδυασμός αυτών των τριών στοιχείων, καθιστά το περιεχόμενο της συναλλαγής μη

357. Βλ. στο κεφάλαιο Α.

358. Glaessner /Kellermann / McNevin, (2004), 58.

359. Glaessner /Kellermann / McNevin, (2004), 56.

αναγνώσιμο από τρίτους οι οποίοι δε διαθέτουν το ζεύγος κλειδιών που απαιτούνται για την αποκρυπτογράφηση του μηνύματος³⁶⁰.

Εκτός των τεχνολογικών μεθόδων προστασίας των συναλλαγών τους, οι πάροχοι πρέπει να φροντίζουν να διασφαλίζουν το απόρρητο αυτών από παράνομες ενέργειες ανθρώπων που εργάζονται σε αυτούς και εξαιτίας της ιδιότητάς τους είναι σε θέση να γνωρίζουν προσωπικά δεδομένα των χρηστών καθώς και στοιχεία αποκρυπτογράφησης μηνυμάτων (privacy)³⁶¹. Για το λόγο αυτό θα πρέπει οι πάροχοι να μην εναποθέτουν το χειρισμό των διαδικασιών αυτών εξ ολοκλήρου στον ίδιο υπάλληλο αλλά να κατατέμνουν τις εργασίες ώστε να είναι πολύ δύσκολο να συνδυαστούν οι πληροφορίες και να χρησιμοποιηθούν από έναν υπάλληλο που έχει κακή πρόθεση.

5.4.2. Από την πλευρά του χρήστη

Η ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών σε ένα δεύτερο βαθμό εξαρτάται και από τις ενέργειες, στις οποίες προβαίνει ο ίδιος ο χρήστης αυτών. Για το λόγο αυτό, είναι πολύ σημαντικό, οι χρήστες να είναι ενημερωμένοι για τους κινδύνους που ελλοχεύουν κατά την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών και να έχουν λάβει από τον πάροχο τις κατάλληλες οδηγίες για τον τρόπο που μπορούν και οι ίδιοι να συμβάλλουν στη διασφάλιση της ηλεκτρονικής ασφάλειας (e-security)³⁶².

Εν πρώτοις, ο χρήστης πρέπει να φροντίζει, ώστε οι κωδικοί εισόδου που του έχουν δοθεί από τον πάροχο για την πρόσβασή τους στις εξ αποστάσεως προσφερόμενες υπηρεσίες του και τους οποίους έχει αντικαταστήσει με δικούς του, να είναι γνωστοί, μόνο σε αυτόν³⁶³. Δεν πρέπει να τους συνδέει με άλλους αριθμούς που σχετίζονται με τον ίδιο και είναι εύκολα αντιληπτοί από τρίτους όπως λ.χ. ημερομηνία γέννησης και σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να τους σημειώνει εγγράφως και δη σε σημεία τα οποία είναι ευκόλως ορατά. Το πιο συνεπές είναι να τους απομνημονεύει και να τους αλλάζει ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Στη συνέχεια ο χρήστης θα πρέπει να ελέγχει την πιστοποίηση της ιστοσελίδας του παρόχου, ελέγχοντας την ύπαρξη του εικονιδίου του λουκέτου στο κάτω μέρος αυτής, κατά τα ανωτέρω, ώστε να διασφαλίσει, ότι η οντότητα με την οποία συναλλάσσεται, δε θα αρνηθεί, ότι έγινε μεταξύ τους συναλλαγή (non-repudiation)³⁶⁴. Επίσης, θα πρέπει να φροντίζει, ώστε να εξοπλίζει τον ηλεκτρονικό του υπολογιστή με ειδικά προγράμματα (antivirus), που τον προστατεύουν από τους κατασκοπευτικούς ιούς, που παρεισδύουν σε

360. Για τα συστήματα κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης βλ. αναλυτικά στο τρίτο κεφάλαιο και στο υποκεφάλαιο με τίτλο «οι ηλεκτρονικές υπογραφές».

361. Αναλυτ., βλ. σε Glaessner/Kellermann/McNevin, (2004), 50 επ.

362. Glaessner /Kellermann/McNevin, (2004), 28.

363. Βλ. σχετ. Συστάσεις Τραπεζών «Προσέξτε τις κάρτες σας», διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διευθ. http://www.dias.com.gr/dias/_images/uploaded/news/nea2.pdf.

364. Σινανιώτη-Μαρούδη/Φαρσαρώτας, (2005), 148.

αυτόν και βεβαίως να μη διενεργεί τέτοιου είδους συναλλαγές σε άγνωστους η/υ, που βρίσκονται σε μέρη όπου τα χρησιμοποιούν πολλοί και διαφορετικοί χρήστες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΣΤ΄

ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΚΑΙΟΔΟΣΙΑΣ ΚΑΙ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΔΙΚΑΙΟΥ

6.1. Γενικά

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου κατέστησε πιο συχνές τις εξ αποστάσεως διενεργούμενες συναλλαγές μεταξύ ενός προμηθευτή και του πελάτη του, οι οποίοι επιλέγουν αρχικά να επικοινωνούν και στην πορεία να συμβάλλονται αξιοποιώντας τα σύγχρονα μέσα της εξ αποστάσεως επικοινωνίας. Η ιδιότυπη αυτή συναλλακτική επαφή των μερών μιας σύμβασης, επιτρέπει την ανάπτυξη διασυννοριακών σχέσεων και κατά συνέπεια τη γένεση συμβατικών και εξωσυμβατικών διαφορών, για τις οποίες, στα πλαίσια της ενιαίας κοινοτικής αγοράς, πρέπει να εφαρμόζεται ένα κοινό πλαίσιο κανόνων και αρχών σχετικά με το ποιο δικαστήριο και ποιο δίκαιο θα εφαρμοστεί κάθε φορά για να επιλυθεί η προκύπτουσα διαφορά και να επέλθει η επιδιωκόμενη ασφάλεια δικαίου. Εξαιτίας όμως της φύσης των τεχνολογικών μέσων που χρησιμοποιούνται για την εξ αποστάσεως επαφή των μερών και ιδίως της διαμόρφωσης της εικονικής αγοράς του Διαδικτύου, είναι δύσκολο να εντοπιστεί η δικαιοδοσία και η εφαρμογή του δικαίου που πρέπει να τύχει εφαρμογής.

Μετά τη Συνθήκη του Άμστερνταμ, η διαμόρφωση ενιαίων δικαιοδοτικών κανόνων στα θέματα αυτά, τα οποία άπτονται της δικαστικής συνεργασίας των κρατών μελών, αποτελεί έργο των κοινοτικών οργάνων, τα οποία σε ότι αφορά τον κοινοτικό χώρο αντικατέστησαν τις διεθνείς συμβάσεις που ρύθμιζαν μέχρι τότε τη διεθνή δικαιοδοσία και το ιδιωτικό διεθνές δίκαιο με τρεις Κανονισμούς, οι οποίοι υιοθετήθηκαν σταδιακά. Πρώτα μετασχηματίστηκε η Σύμβαση των Βρυξελλών της 27ης Σεπτεμβρίου 1968 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις στον Καν. 44/2001/EK της 22ας Δεκεμβρίου 2000 για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, άλλως Καν. Βρυξέλλες I ³⁶⁵ και αργότερα η Σύμβαση της Ρώμης μετατράπηκε στον Καν. 593/2008³⁶⁶ άλλως Καν. Ρώμη I για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές και στον Καν. 864/2007³⁶⁷ άλλως Καν. Ρώμη II για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές.

³⁶⁵. ΕΕ 16.1.2001, L. 12/1.

³⁶⁶. Καν. 593/2008 της 17^{ης} Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη I), ΕΕ 4.7.2008, L.177/6 επ.

³⁶⁷. Καν. 864/2007 της 11ης Ιουλίου 2007 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη II), ΕΕ 31.7.2007, L. 199/40 επ.

6.2. Η διεθνής δικαιοδοσία στις εξ αποστάσεως παρεχόμενες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες προς τους καταναλωτές

6.2.1. Ο γενικός κανόνας της δωσιδικίας στις συμβατικές ενοχές

Ο Καν. Βρυξέλλες Ι στο άρθρο 2 παρ. 1 αναφέρει τον γενικό κανόνα της διεθνούς δικαιοδοσίας, ορίζοντας ρητά ότι *«τα πρόσωπα που έχουν την κατοικία τους στο έδαφος κράτους μέλους, ενάγονται ενώπιον των δικαστηρίων αυτού του κράτους μέλους, ανεξάρτητα από την ιθαγένειά τους»*. Αρμόδιο δηλ. δικαστήριο για την επίλυση μιας διαφοράς με στοιχεία αλλοδαπότητας, είναι το δικαστήριο του τόπου κατοικίας του εναγομένου. Από το γενικό αυτό ορισμό, προκύπτουν ερμηνευτικά ερωτήματα σχετικά με το που θεωρείται ότι έχει την κατοικία του ένα φυσικό πρόσωπο και κυρίως το που θεωρείται ότι έχει την έδρα του ένα νομικό πρόσωπο. Για να κρίνει ο δικαστής, αν ο διάδικος πράγματι έχει την κατοικία του στο έδαφος κράτους μέλους, στου οποίου το δικαστήριο έχει ασκηθεί αγωγή κατ' αυτού, θα εφαρμόσει το εσωτερικό του δίκαιο³⁶⁸, αλλά αν ο διάδικος δεν έχει την κατοικία του σε αυτό το κράτος μέλος, αλλά σε άλλο, θα εφαρμόσει το δίκαιο του άλλου κράτους μέλους³⁶⁹. Έτσι, αν μια αγωγή έχει ασκηθεί σε ελληνικό δικαστήριο κατά ενός διαδίκου, ο Έλληνας δικαστής θα ερευνήσει με βάση το ελληνικό δίκαιο, αν ο διάδικος έχει την κατοικία του στην Ελλάδα, ώστε να κρατήσει και να δικάσει την υπόθεση. Σύμφωνα με τα άρθρα 51 επ. ΑΚ κατοικία είναι ο σταθερός νομικός δεσμός του προσώπου με τον τόπο της κύριας και μόνιμης εγκατάστασής του που αποτελεί το κέντρο των βιοτικών, επαγγελματικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων του. Αν δεν μπορεί να αποδειχθεί ποια είναι η κατοικία του διαδίκου, ως τέτοια νοείται ο τόπος της διαμονής του³⁷⁰.

Σε ό,τι αφορά τον ορισμό της έδρας του νομικού προσώπου, ο Κανονισμός συγκέντρωσε όλες τις θεωρίες των εθνικών δικαίων των κρατών μελών και για την εφαρμογή των διατάξεών του, όρισε ότι *«εταιρία ή άλλο νομικό πρόσωπο έχει την κατοικία του στον τόπο στον οποίο έχει α) την καταστατική του έδρα, β) την κεντρική του διοίκηση, γ) την κύρια εγκατάστασή του»*³⁷¹. Η καταστατική έδρα είναι ο τόπος που ορίζεται ως έδρα στο καταστατικό του νομικού προσώπου, η κεντρική διοίκηση είναι ο τόπος λήψης των βασικών αποφάσεων λειτουργίας του ή άλλως η πραγματική του έδρα και η κύρια εγκατάσταση, ο τόπος όπου βρίσκεται η υλική και έμπυχη υποδομή του. Έτσι, όπως είναι διατυπωμένος ο ορισμός της δωσιδικίας των νομικών προσώπων, αυτό μπορεί να εναχθεί εναλλακτικά σε

³⁶⁸. Άρθρο 59 παρ. 1 Καν. Βρυξέλλες Ι.

³⁶⁹. Άρθρο 59 παρ. 2 Καν. Βρυξέλλες Ι.

³⁷⁰. Άρθρο 53 ΑΚ.

³⁷¹. Άρθρο 60 παρ.1 Καν. Βρυξέλλες Ι, ενώ στην παρ. 2 αναφέρεται ότι για τους σκοπούς του Ηνωμένου Βασιλείου και της Ισλανδίας με τον όρο "καταστατική έδρα" νοείται ο τόπος της "registered office", ελλείπει δε αυτού νοείται το "place of incorporation"(ο τόπος ιδρύσεως), ελλείπει δε και αυτού, ο τόπος δυνάμει της νομοθεσίας του οποίου πραγματοποιήθηκε η "formation"(σύσταση) του νομικού προσώπου.

έναν από τους παραπάνω τρόπους κατά επιλογή του ενάγοντος. Παρ' όλα αυτά υπάρχει αξιοσημείωτη νομολογία του ΔΕΚ σχετικά με το ποιος τύπος θεωρείται τελικά ότι αποτελεί την «κατοικία» του νομικού προσώπου, δείχνοντας μια προτίμηση στην καταστατική έδρα αλλά χωρίς να καταλήγει με σαφήνεια σε αυτή³⁷².

6.2.2. Γενική δωσιδικία της κατοικίας του εναγομένου και ειδική του τύπου εκπλήρωσης της παροχής στις εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συναλλαγές

Το θέμα του προσδιορισμού του τύπου κατοικίας του φυσικού ή νομικού προσώπου που μετέχει σε μια διασυνοριακή συναλλαγή, γίνεται ακόμα πιο σύνθετο, όταν η συναλλαγή αυτή διενεργείται από απόσταση και δη με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας. Σε μια εξ αποστάσεως χρηματοοικονομική συναλλαγή που πραγματοποιείται στο Διαδίκτυο, επειδή ο προμηθευτής δεν είναι υποχρεωμένος να παρίσταται *in personis* σε συγκεκριμένο τόπο, είναι πολύ δύσκολο, να βρεθεί ο πραγματικός τόπος κατοικίας του, ώστε να προσδιοριστεί και η αντίστοιχη δωσιδικία του, αφού αλλού μπορεί να βρίσκεται ο προμηθευτής που μετέχει στη συναλλαγή, αλλού η έδρα του και αλλού ο διακομιστής (server) που φιλοξενεί την ιστοσελίδα του.

Για να διαλευκανθεί το θέμα αυτό, ο κοινοτικός νομοθέτης όρισε, ότι το κριτήριο για τον προσδιορισμό του τύπου εγκατάστασης ενός φορέα που διενεργεί ηλεκτρονικό εμπόριο, είναι η μόνιμη εγκατάσταση και εγκατεστημένος φορέας παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας είναι αυτός που ασκεί *«ουσιαστικώς μια οικονομική δραστηριότητα, μέσω μιας μόνιμης εγκατάστασης, για αόριστη χρονική διάρκεια, ενώ η παρουσία και η χρήση των τεχνικών μέσων και των τεχνολογιών που απαιτούνται για την παροχή της υπηρεσίας δεν συνιστούν την εγκατάσταση του φορέα»*³⁷³. Επιπρόσθετα ο τόπος της εγκατάστασης του προμηθευτή δεν πρέπει να προκύπτει από ερμηνευτικές προσεγγίσεις αλλά πρέπει να γνωστοποιείται στον αντισυμβαλλόμενο του, κατά τρόπο συγκεκριμένο. Πρέπει δηλ. να του γνωστοποιείται η γεωγραφική διεύθυνση στην οποία ο προμηθευτής είναι εγκατεστημένος και όλα τα στοιχεία που του επιτρέπουν την ταχεία, άμεση και ουσιαστική επικοινωνία μαζί

372. Βλ. Απόφ. 30.9.2003, υπόθ. C-167/01, Inspire Art, Συλλ. 2003, I-10155 επ' Απόφ. 5.11.2002, υπόθ. C-208/00, Uberseering, Συλλ. 2002, I-09919 επ' Απόφ. 9.3.1999, υπόθ. C- 212/1997, Centros, Συλλ. 1999, I-01459 επ' Απόφ. 27.9.1988, υπόθ. C-81/1987, Daily Mail, Συλλ. 1988, 5483 επ.

373. Άρθρο 2 παρ. γ Οδηγίας 2000/31/EK, βλ. Σαμαρά, Η Οδηγία της ΕΚ σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) στην εσωτερική αγορά, ΔΕΕ 2000, 1200 Φιλίποπούλου, Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΔΕΕ 2000, 1090 επ, αν ίσχυε αυτό τότε, τότε στα πλαίσια του forum shopping ο πάροχος θα μπορούσε να εγκαταστήσει το server του σε χώρα της οποίας το δίκαιο θα ευνοούσε τα συμφέροντά του. Ο server επιτελεί καθαρά βοηθητική λειτουργία και αποτελεί απλή τεχνική εγκατάσταση που μπορεί ανά πάσα στιγμή να τεθεί εκτός λειτουργίας ή να μεταφερθεί, βλ. Λιάσκος/Πυργάκης, Η συμβολή των κανόνων του Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου στην επίτευξη ασφάλειας δικαίου στο Internet, ΧρΙΔ 2002, 489.

του, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής του διεύθυνσης³⁷⁴. Η περίπτωση να μην είναι τα στοιχεία αυτά αληθινά δεν μπορεί να εξετασθεί σε αυτό το κεφάλαιο αν και συνήθως για τους χρηματοοικονομικούς φορείς που παρέχουν υπηρεσίες από απόσταση, είναι θέμα αξιοπιστίας να έχουν γνωστή στις συναλλαγές έδρα³⁷⁵.

Όταν όμως συνάπτεται μια χρηματοοικονομική σύμβαση από απόσταση τα μετέχοντα σε αυτή πρόσωπα μπορούν να εναχθούν εναλλακτικά με τον τόπο κατοικίας τους, στα δικαστήρια του κράτους μέλους, στο οποίο δεν έχουν την κατοικία τους, αλλά στον οποίο εκπληρώθηκε η παροχή, ήτοι στον τόπο, όπου βάσει της σύμβασης, έγινε ή έπρεπε να γίνει η παροχή των υπηρεσιών³⁷⁶.

6.2.3. Ο προσδιορισμός της δωσιδικίας του εναγομένου στις εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συναλλαγές προς καταναλωτές

Η γενική δωσιδικία του τόπου κατοικίας του εναγομένου, δεν ισχύει στις περιπτώσεις των καταναλωτικών συμβάσεων. Σύμφωνα με το άρθρο 15 παρ.1 του Καν. Βρυξέλες Ι, καταναλωτικές είναι οι συμβάσεις στις οποίες το ένα πρόσωπο που συμβάλλεται, ενεργεί για σκοπό που μπορεί να θεωρηθεί ξένος προς την επαγγελματική δραστηριότητά του, δηλ. έχει την ιδιότητα του καταναλωτή, όπως αυτή ορίζεται στο κοινοτικό δίκαιο αλλά και στην παγιωμένη νομολογία του ΔΕΚ. Ειδικότερα στις καταναλωτικές συμβάσεις που αφορούν σε πωλήσεις ενσωμάτων κινητών με τμηματική καταβολή του τιμήματος, ή σε δάνειο με σταδιακή εξόφληση ή άλλη πιστωτική συναλλαγή συνδεόμενη με τη χρηματοδότηση αγοράς ενσωμάτων κινητών ή όλες τις άλλες περιπτώσεις, όταν η σύμβαση καταρτίστηκε με πρόσωπο το οποίο ασκεί εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες στο έδαφος του κράτους μέλους της κατοικίας του καταναλωτή ή το οποίο κατευθύνει με οποιοδήποτε μέσο, τέτοιου είδους δραστηριότητες σ' αυτό το κράτος μέλος ή σε διάφορα κράτη, συμπεριλαμβανομένου του εν λόγω κράτους μέλους και η σύμβαση εμπίπτει στο πεδίο των εν λόγω δραστηριοτήτων, η αγωγή του καταναλωτή κατά του αντισυμβαλλομένου του, μπορεί να ασκηθεί είτε ενώπιον των δικαστηρίων του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου έχει την κατοικία του ο αντισυμβαλλόμενος είτε ενώπιον των δικαστηρίων που έχει την κατοικία του ο ίδιος ο καταναλωτής. Όταν όμως ο καταναλωτής είναι εναγόμενος, η

374. Άρθρο 5 παρ. 1 Οδηγίας 2000/31/ΕΚ, στην ηλεκτρονική του διεύθυνση (domain name), χρησιμοποιούν για όνομα χώρου ανώτατου επιπέδου (Top Level Domain), π.χ. τη γεωγραφική προέλευση όπως το «.gr» για την Ελλάδα ή «.fr» για τη Γαλλία. Αναλυτ. για τα domain names, *Ανθίμος*, Εισαγωγή στην προβληματική του domain name, ΔΕΕ 1999, 815· *Τουντόπουλος/Χατζόπουλος*, Οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις στο Διαδίκτυο. Το Πρόβλημα των domain names, 2001, 20 επ. *Ιγγλεζάκης*, Δίκαιο της Πληροφορικής, 2008, 81 επ. *Ο ίδιος*, (2009), 47 επ.

375. *Λιάσκος/Πυργάκης*, ΧρΙΔ 2002, 488.

376. Άρθρο 5 παρ.1 Καν. Βρυξέλες Ι.

αγωγή κατά αυτού μπορεί να ασκηθεί μόνο ενώπιον των δικαστηρίων του τόπου κατοικίας του.

Στις συμβάσεις που αναφέρθηκε ότι καταρτίζονται με πρόσωπο, το οποίο ασκεί τις εμπορικές δραστηριότητές του στο έδαφος κράτους μέλους της κατοικίας του καταναλωτή, στο οποίο κατευθύνει τις δραστηριότητές του με οποιοδήποτε μέσο, περιλαμβάνονται θα λέγαμε και οι χρηματοοικονομικές συμβάσεις που καταρτίζονται με οποιοδήποτε ηλεκτρονικό μέσο³⁷⁷ λ.χ. μέσω Διαδικτύου, με αφορμή την ύπαρξη ιστοσελίδας του προμηθευτή στο κράτος αυτό, στην οποία δίνεται ως επιλογή, η δυνατότητα του καταναλωτή, όχι απλά να ενημερωθεί για τις προσφερόμενες υπηρεσίες αλλά και να επικοινωνήσει και τελικά να συμβληθεί on line με τον προμηθευτή αυτόν³⁷⁸.

Παρέκκλιση από τον κανόνα δωσιδικίας που εφαρμόζεται στις καταναλωτικές συμβάσεις είναι δυνατή μόνο με συμφωνία των μερών, η οποία γίνεται μετά από τη γένεση της διαφοράς ή και πριν από αυτήν αρκεί να επιτρέπει στον καταναλωτή να προσφύγει και σε άλλα δικαστήρια εκτός από αυτά που προβλέπονται παραπάνω ή στην περίπτωση που έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε καταναλωτή και αντισυμβαλλόμενο με κατοικία ή συνήθη διαμονή, κατά το χρόνο σύναψης της σύμβασης, στο ίδιο κράτος μέλος, να απονέμουν διεθνή δικαιοδοσία στα δικαστήρια αυτού του κράτους μέλους, αρκεί αυτή τη συμφωνία να την επιτρέπει το δίκαιο του κράτους αυτού.

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 23 του Κανονισμού, τα μέρη έχουν τη δυνατότητα, όταν το ένα από αυτά έχει την κατοικία του στο έδαφος κράτους μέλους, να συμφωνήσουν ελεύθερα τα δικαστήρια του κράτους μέλους που θα έχουν δικαιοδοσία επίλυσης της μεταξύ τους διαφοράς. Η συμφωνία αυτή παρέκτασης της διεθνούς δικαιοδοσίας πρέπει να καταρτισθεί α) είτε γραπτά³⁷⁹ είτε προφορικά με γραπτή επιβεβαίωση, β) είτε υπό τύπο ανταποκρινόμενο στην πρακτική που έχουν καθιερώσει οι συμβαλλόμενοι στις μεταξύ τους σχέσεις. Πρέπει δε να σημειωθεί ότι κάθε διαβίβαση δια της ηλεκτρονικής οδού που επιτρέπει μεταγενέστερη πρόσβαση στο περιεχόμενο της συμφωνίας, λογίζεται ότι έχει καταρτιστεί γραπτά.

6.2.4. Διεθνής δικαιοδοσία σε περιπτώσεις αδικοπραξίας

Στις ενοχές από αδικοπραξία ή οιονεί αδικοπραξία, ο ενάγων πρέπει να ασκήσει την αγωγή του στο δικαστήριο του τόπου όπου συνέβη ή ενδέχεται να συμβεί το ζημιογόνο γεγονός. Σε μια σύμβαση που διενεργείται από απόσταση με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, ο εντοπισμός του τόπου, όπου συμβαίνει το ζημιογόνο γεγονός ή που πρόκειται να συμβεί,

³⁷⁷. Υπ' αριθμ. 13 αιτιολογική σκέψη της αρχικής πρότασης του Κανονισμού, COM (1999) 0348 τελικό ΕΕ C 376Ε/28.12.1999, 1 επ.

³⁷⁸. Δηλ. μέσω αμφίδρομης ιστοσελίδας.

³⁷⁹. Βλ. άρθρο 2 παρ.2 της Σύμβασης της Νέας Υόρκης του 1958, το άρθρο 7 παρ.2 εδ. 2 του πρότυπου νόμου της UNCITRAL του 1985 και τα άρθρα 868 και 869 ΚΠολΔ.

δεν μπορεί να προσδιοριστεί εύκολα, αφού στην πραγματικότητα το ζημιογόνο γεγονός συμβαίνει στον κυβερνοχώρο, ο οποίος είναι ενιαίος και παγκόσμιος.

6.3. Το εφαρμοστέο δίκαιο στις διασυνοριακές συναλλαγές

6.3.1. Ο Κανονισμός Ρώμη I και η γενική πρόβλεψη του για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές

Ο Καν. 593/2008 της 17ης Ιουνίου 2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές γνωστός και ως Ρώμη I³⁸⁰, αντικατέστησε τη Διεθνή Σύμβαση της Ρώμης του 1980 και θέσπισε σε επίπεδο δευτερογενούς κοινοτικού δικαίου, ομοιόμορφους κανόνες για το εφαρμοστέο δίκαιο σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ. Οι διατάξεις του εν λόγω Καν. συνάδουν³⁸¹ με τον Καν. 44/2001 (Βρυξέλες I) για τη διεθνή δικαιοδοσία, την αναγνώριση και εκτέλεση αποφάσεων σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις και με τον Καν. 864/2007 της 11ης Ιουλίου 2007, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη II), που θα αναλύσουμε παρακάτω.

Το πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού αυτού καλύπτει τις συμβατικές ενοχές αστικού και εμπορικού δικαίου στις περιπτώσεις που εμπεριέχουν σύγκρουση νόμων, ενώ αφήνει εκτός του ρυθμιστικού του πεδίου, τα φορολογικά, τελωνειακά και διοικητικά ζητήματα³⁸² και αυτά που αφορούν στην προσωπική κατάσταση ή στη νομική ικανότητα των φυσικών προσώπων, υπό την επιφύλαξη του άρθρου 13 του εν λόγω Καν., στις οικογενειακές σχέσεις και στις περιουσιακές σχέσεις συζύγων, στις ενοχές που προκύπτουν από συναλλαγματικές, επιταγές, γραμμάτια σε διαταγή και άλλα αξιόγραφα, στο μέτρο που οι ενοχές απορρέουν από το χαρακτήρα τους ως αξιογράφων· στις συμφωνίες διαιτησίας και επιλογής δικαστηρίου, στα ζητήματα που ανάγονται στο δίκαιο των εταιρειών, στο ζήτημα δέσμευσης εταιρίας από ενέργειες του αντιπροσώπου της, στην ίδρυση εμπιστευμάτων (trusts) και στις σχέσεις μεταξύ ιδρυτών, εμπιστευματοδόχων (trustees) και δικαιούχων, στις υποχρεώσεις που απορρέουν από συναλλαγές πριν από τη σύναψη της σύμβασης, στις συμβάσεις ασφάλισης που απορρέουν από εργασίες, οι οποίες διενεργούνται από άλλους οργανισμούς εκτός των επιχειρήσεων που προβλέπονται στο άρθρο 2 της Οδηγίας 2002/83/EK της 5ης Νοεμβρίου 2002, σχετικά με την ασφάλιση ζωής, που αποβλέπει στην καταβολή παροχών σε μισθωτούς ή αυτοαπασχολούμενους, οι οποίοι ανήκουν σε μια επιχείρηση ή όμιλο επιχειρήσεων ή σε έναν επαγγελματικό ή διεπαγγελματικό κλάδο, σε περίπτωση θανάτου ή

380. Πρέπει να σημειωθεί ότι το Ηνωμένο Βασίλειο και η Δανία δε συμμετέχουν στη θέσπιση του παρόντος κανονισμού και δε δεσμεύονται από αυτόν ούτε υπόκεινται στην εφαρμογή του.

381. Υπ' αριθ. 7 αιτιολ. Σκέψη Καν. 593/2008.

382. Οι επιθετικοί προσδιορισμοί «φορολογικές», «τελωνειακές» και «διοικητικές» καθίστανται αυτοτελείς όπως και οι έννοιες «αστικές» και «εμπορικές» υποθέσεις, για λόγους ομοιομορφίας και ασφαλείας δικαίου.

επιβίωσης, ή σε περίπτωση διακοπής ή μείωσης της απασχόλησης, ή σε περίπτωση ασθένειας που σχετίζεται με την εργασία ή με εργατικό ατύχημα³⁸³.

Ακρογωνιαίο λίθο³⁸⁴ των ρυθμίσεων του εν λόγω Κανονισμού, αποτελεί η αρχή της ελευθερίας επιλογής του εφαρμοστέου δικαίου από τα ίδια τα μέρη που συμμετέχουν στην καταρτισθείσα σύμβαση (αρχή της αυτονομίας της βούλησης), τα οποία μπορούν να επιλέξουν, ως εφαρμοστέο, ακόμα και το δίκαιο τρίτης χώρας³⁸⁵ ή κάνοντας ειδική μνεία στη μεταξύ τους σύμβαση να επιλέξουν, ως εφαρμοστέο, ένα μη κρατικό σώμα κανόνων δικαίου ή μια διεθνή σύμβαση³⁸⁶. Όταν όμως κατά το χρόνο της ελεύθερης επιλογής των μερών, όλα τα σχετικά με την περίπτωση δεδομένα, εντοπίζονται σε διαφορετική χώρα από εκείνη της οποίας το δίκαιο επέλεξαν τα μέρη, η παρέκκλιση από τους κανόνες δικαίου της χώρας αυτής δεν μπορεί να επιτραπεί³⁸⁷.

Επί ελλείψεως τέτοιας συμφωνίας, το εφαρμοστέο δίκαιο καθορίζεται με ειδικούς κανόνες για κάθε συγκεκριμένο τύπο σύμβασης. Ακολουθώντας η σύμβαση της πώλησης αγαθών διέπεται από το δίκαιο της χώρας στην οποία ο πωλητής έχει τη συνήθη διαμονή του³⁸⁸, η σύμβαση παροχής υπηρεσιών από το δίκαιο της χώρας, στην οποία ο πάροχος έχει τη συνήθη διαμονή του³⁸⁹ και η σύμβαση που συνάπτεται στο πλαίσιο πολυμερούς συστήματος, το οποίο εξασφαλίζει ή διευκολύνει τη σύμπτωση πολλαπλών συμφερόντων τρίτων για πώληση και αγορά χρηματοπιστωτικών μέσων, όπως αυτά ορίζονται στο άρθρο 4 παρ. 1 εδ. 17 της Οδηγίας 2004/39/ΕΚ³⁹⁰ για τις επενδυτικές υπηρεσίες, σύμφωνα με κανόνες που δεν κάνουν διακρίσεις, διεπόμενη από ένα μόνο δίκαιο, διέπεται από το εν λόγω δίκαιο. Όταν όμως η σύμβαση δεν αφορά μία από τις παραπάνω περιπτώσεις ή περιλαμβάνει περισσότερα στοιχεία από αυτά που αναφέρθηκαν παραπάνω, τότε η σύμβαση διέπεται από το δίκαιο της χώρας της συνήθους διαμονής του προσώπου που

383. Για τα θέματα αυτά εφαρμόζονται οι εθνικές διατάξεις.

384. Υπ' αριθ. 11 αιτιολ. σκέψη Καν. 593/2008.

385. Άρθρο 2 Καν. 593/2008.

386. Υπ' αριθ. 13 αιτιολ. Σκέψη Καν. 593/2008.

387. Άρθρο 3 Καν. 593/2008. Επίσης για λόγους δημόσιου συμφέροντος τα δικαστήρια των κρατών μελών μπορούν σε εξαιρετικές περιπτώσεις να εφαρμόσουν κάποιες διατάξεις δημόσιου συμφέροντος της χώρας τους και διατάξεις αναγκαστικού δικαίου που υπερισχύουν. Αλλά θα πρέπει οι διατάξεις αυτές να ερμηνεύονται συσταλτικά σε σχέση με αυτές για τις οποίες σύμφωνα με το παρόν άρθρο δεν χωρά παρέκκλιση, βλ. υπ' αριθμ. 37 αιτιολ. σκέψη Καν. 593/2008.

388. Για λόγους ασφάλειας δικαίου, επιβάλλεται ο σαφής προσδιορισμός της συνήθους διαμονής, ιδίως όσον αφορά τις εταιρείες και άλλες ενώσεις, με ή χωρίς νομική προσωπικότητα. Αντίθετα από το άρθρο 60 παράγραφος 1 του Καν. 44/2001, το οποίο προτείνει τρία κριτήρια, ο κανόνας σύγκρουσης νόμων θα πρέπει να περιορίζεται σε ένα μόνο κριτήριο· σε αντίθετη περίπτωση, θα ήταν αδύνατο για τα μέρη να προβλέψουν το εφαρμοστέο για την περίπτωση τους δίκαιο, βλ. υπ' αριθ. 39 αιτιολ. σκέψη Καν. 593/2008.

389. Βλ. Παππά, Κανονισμός 593/2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι) Συνήγορος 69/2008, 42 επ.

390. Βλ. αιτιολ. σκέψη 24 Καν. Ρώμη Ι.

οφείλει να εκπληρώσει τη χαρακτηριστικότερη παροχή (characteristic performance)³⁹¹, εκτός αν η εν λόγω σύμβαση συνδέεται στενότερα από το δίκαιο άλλης χώρας³⁹².

6.3.2. Το εφαρμοστέο δίκαιο στις ρυθμιζόμενες από τον Κανονισμό Ρώμη I χρηματοοικονομικές συμβάσεις από απόσταση

Ο παραπάνω Κανονισμός εφαρμόζεται στις διαφορές από συμβάσεις που έχουν στοιχεία αλλοδαπότητας. Τέτοιες είναι και οι διασυνοριακές συμβάσεις που διενεργούνται από απόσταση και με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων επικοινωνίας, δεδομένου ότι η νέα τεχνολογία εξ ορισμού δε γνωρίζει σύνορα σε ευρωπαϊκό και υπερεθνικό επίπεδο³⁹³.

Συνήθεις στη σύγχρονη συναλλακτική πραγματικότητα, είναι οι χρηματοοικονομικές συμβάσεις, που διενεργούνται στο Διαδίκτυο, για τις οποίες εφαρμόζονται οι παραπάνω ρυθμίσεις του εν λόγω Κανονισμού. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η επιλογή δικαίου από τα συμβαλλόμενα μέρη είναι προϊόν ατομικής διαπραγμάτευσης ή αποτελεί ΓΟΣ, ο οποίος παραπέμπει συνήθως στο ουσιαστικό δίκαιο της έδρας της επιχείρησης. Συνήθως στη σχετική ιστοσελίδα υπάρχει σύνδεσμος (link) που παραπέμπει δωρεάν στους ΓΟΣ (terms and conditions) και δίνεται στο χρήστη η δυνατότητα αποδοχής τους, πατώντας την αντίστοιχη ένδειξη αποδοχής αυτών («click here to indicate agreement»)³⁹⁴. Οι ΓΟΣ αυτοί ελέγχονται με βάση το δίκαιο του τόπου του δικάζοντος δικαστή. Σε περίπτωση μη ρητής συμφωνίας των μερών, ως προς το εφαρμοστέο δίκαιο στη μεταξύ τους σύμβαση, επαρκή βεβαιότητα για το δίκαιο που τα μέρη θέλουν να ισχύσει, παρέχουν άλλοι όροι της ηλεκτρονικής σύμβασης, όπως ο όρος για τον καθορισμό της δικαιοδοσίας, ρήτρες διαιτησίας, συμφωνίες για τον τρόπο εκπλήρωσης της παροχής, η γλώσσα επικοινωνίας (αν και παρέχει μικρότερη βεβαιότητα για το επιλεχθέν εφαρμοστέο δίκαιο), αρκεί αυτοί να είναι έγκυροι ως προς τον τύπο³⁹⁵.

Ελλείψει συμφωνίας των μερών, για την ανεύρεση του εφαρμοστέου δικαίου, θα εφαρμοστούν τα κριτήρια της αντικειμενικής σύνδεσης των στοιχείων της σύμβασης με συγκεκριμένη έννομη τάξη και ακολούθως τα κριτήρια του άρθρου 4 του Κανονισμού. Σε μια χρηματοοικονομική σύμβαση που συνάπτεται με ηλεκτρονικά μέσα, ως χαρακτηριστική παροχή, θεωρείται η παροχή των χρηματοοικονομικών αυτών υπηρεσιών και όχι το αντάλλαγμα που ο χρήστης δίνει για την αποδοχή των υπηρεσιών αυτών. Και αφού ως χαρακτηριστική παροχή λογίζεται η παροχή των υπηρεσιών αυτών, τότε το δίκαιο που θα εφαρμοστεί είναι το δίκαιο του τόπου όπου έχει την εγκατάστασή του ο προμηθευτής. Έτσι

391. Άρθρο 4 παρ. 2 Καν. 593/2008, ο όρος «συνήθης διαμονή» χρησιμοποιείται με το νόημα του Καν. Βρυξέλες Ι.

392. Άρθρο 4 παρ. 3 Καν. 593/2008.

393. *Σαχπεκίδου*, Πληροφορική και κοινοτικό δίκαιο, Αρμ. 2007 1037.

394. *Λιάσκος/Πυργάκης*, ΧρΙΔ 2002, 487.

395. Π.χ. οι συμφωνίες διαιτησίας πρέπει να έχουν καταρτιστεί εγγράφως (άρθρο 17 Καν. Βρυξέλες Ι). *Λιάσκος/Πυργάκης*, ΧρΙΔ 2002, 487.

διαπιστώνεται ομοιότητα εφαρμογής των αρχών του Κανονισμού με αυτών της Οδηγίας 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο, στο άρθρο 3 της οποίας αναφέρεται ως εφαρμοστέο το δίκαιο της χώρας προέλευσης της υπηρεσίας (country of origin), δηλ. της χώρας στην οποία ο προμηθευτής έχει την εγκατάστασή του για αόριστη χρονική διάρκεια³⁹⁶. Πρέπει επίσης να σημειωθεί, ότι η εφαρμογή των διατάξεων του εφαρμοστέου δικαίου δε θα πρέπει να περιορίζει την ελεύθερη κυκλοφορία εμπορευμάτων και υπηρεσιών όπως αυτή ρυθμίζεται από κοινοτικές πράξεις όπως η Οδηγία 2000/31/EK για το ηλεκτρονικό εμπόριο.

6.3.3. Το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικές συμβάσεις με καταναλωτές

Όταν στις εξ αποστάσεως συναπτόμενες χρηματοοικονομικές συμβάσεις³⁹⁷, ο ένας συμβαλλόμενος έχει την ιδιότητα του καταναλωτή, όπως αυτή ορίζεται και στη σχετική διάταξη του Καν. Βρυξέλες I, οι εν λόγω συμβάσεις σύμφωνα με το άρθρο 6 του εν λόγω Κανονισμού θεωρούνται καταναλωτικές. Στις καταναλωτικές συμβάσεις, ως εφαρμοστέο, θεωρείται το δίκαιο του τόπου της συνήθους διαμονής του καταναλωτή, διότι αυτό το δίκαιο είναι πιο οικείο σε αυτούς και έτσι πληρώνεται η ratio του Κανονισμού σχετικά με τους καταναλωτές, η οποία επιτάσσει, να προστατεύονται αυτοί, μέσω κανόνων σύγκρουσης νόμων, οι οποίοι σε σχέση με τους γενικούς κανόνες, είναι ευνοϊκότεροι για τα συμφέροντά τους³⁹⁸. Προϋπόθεση εφαρμογής του δικαίου της συνήθους διαμονής του καταναλωτή είναι να ασκεί ο προμηθευτής τις εμπορικές ή επαγγελματικές του δραστηριότητες στη χώρα που ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του ή με οποιοδήποτε μέσο να κατευθύνει τις δραστηριότητές του σε αυτή τη χώρα ή σε διάφορες άλλες μεταξύ των οποίων όμως να βρίσκεται και αυτή³⁹⁹ και η δραστηριότητα αυτή να εμπίπτει στο πεδίο των εν λόγω δραστηριοτήτων. Έτσι όταν ο προμηθευτής καλεί μέσω της ιστοσελίδας του τον καταναλωτή να συνάψει σύμβαση εξ αποστάσεως και η σύμβαση αυτή τελικά συνάπτεται, τότε σε περίπτωση ύπαρξης μεταξύ τους διαφοράς, ελλείψει επιλογής δικαίου από τα μέρη, θα εφαρμοστεί το δίκαιο της χώρας όπου ο καταναλωτής έχει τη συνήθη διαμονή του. Το ότι ο προμηθευτής κατεύθυνε τις δραστηριότητές του στη χώρα αυτή φαίνεται από την αναφορά στην ιστοσελίδα του της δυνατότητας κατάρτισης σύμβασης με τους κατοίκους της χώρας αυτής, η οποία συνήθως αναγράφεται σε έναν υποδεικνυόμενο πίνακα επιλογής χωρών.

Η ελεύθερη επιλογή από τα μέρη του εφαρμοστέου δικαίου, ισχύει και στις καταναλωτικές συμβάσεις, ωστόσο η επιλογή αυτή, δεν μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να στερήσει τον καταναλωτή από την προστασία που του παρέχουν οι κανόνες της χώρας της

³⁹⁶. Άρθρο 3 παρ. 1 σε συνδυασμό με το άρθρο 2 περ. γ Οδηγίας 2000/31/EK.

³⁹⁷. Στις ασφαλιστικές συμβάσεις δεν εφαρμόζεται ο Κανονισμός Ρώμη I, βλ. σχετ. ΕφΠειρ 566/2007, ΕΝΑΥΤΔ 2008, 56.

³⁹⁸. Υπ' αριθμ. 23 αιτιολ. σκέψη Καν. 593/2008.

³⁹⁹. Άρθρο 6 περ. α και β Καν. 593/2008.

συνήθους διαμονής του, από τους οποίους δεν μπορεί να υπάρξει παρέκκλιση με συμφωνία, υπό την προϋπόθεση ότι η σύμβαση καταναλωτή, έχει συναφθεί ως αποτέλεσμα των εμπορικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων του επαγγελματία στη συγκεκριμένη αυτή χώρα⁴⁰⁰.

Σε ότι αφορά τις επενδυτικές υπηρεσίες, τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απαρτίζουν ένα χρηματοπιστωτικό μέσο⁴⁰¹, δεν καλύπτονται από τον γενικό κανόνα που εφαρμόζεται στις συμβάσεις καταναλωτών, καθώς αυτό θα ήταν δυνατόν να καταστήσει εφαρμοστέα διαφορετικά δίκαια για καθένα από τα εκδιδόμενα μέσα, αλλάζοντας έτσι τη φύση τους και εμποδίζοντας την ανταλλαξιμότητα της διαπραγμάτευσης και της προσφοράς τους. Ομοίως, οποτεδήποτε εκδίδονται ή προσφέρονται τέτοια μέσα, οι συμβατικές σχέσεις που δημιουργούνται ή προσφέρονται ανάμεσα στον εκδότη και τον καταναλωτή, δε θα πρέπει να υπόκεινται κατ' ανάγκη στην υποχρεωτική εφαρμογή του δικαίου της χώρας συνήθους κατοικίας του καταναλωτή, δεδομένου ότι χρειάζεται να εξασφαλισθεί ομοιομορφία στους όρους και τις προϋποθέσεις της έκδοσης ή προσφοράς. Η ίδια λογική θα πρέπει να ισχύει, όσον αφορά τα πολυμερή συστήματα που καλύπτονται από το άρθρο 4 παρ. 1 στοιχείο η του Καν., ως προς τα οποία θα πρέπει να εξασφαλίζεται, ότι το δίκαιο της χώρας συνήθους κατοικίας του καταναλωτή δε θα παρεμβαίνει στους εφαρμοστέους κανόνες για τις συμβάσεις, που συνάπτονται στο πλαίσιο των συστημάτων αυτών ή με παράγοντες τα συστήματα αυτά⁴⁰².

6.3.4. Ο Κανονισμός Ρώμη II και η γενική πρόβλεψη του για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές

Από τις 11 Ιανουαρίου 2009 άρχισε να εφαρμόζεται στην Ελλάδα, όπως άλλωστε και σε όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. πλην της Δανίας, ο Καν. 864/2007 της 11ης Ιουλίου 2007 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη II). Με τον Κανονισμό αυτόν ο κοινοτικός νομοθέτης ορίζει ότι επί των εξωσυμβατικών ενοχών αστικής και εμπορικής φύσης, το εφαρμοστέο δίκαιο δε θα είναι πλέον το δίκαιο του τόπου όπου διαπράχθηκε το αδίκημα (*lex loci delicti commissi*), το οποίο εφαρμοζόταν κατά τρόπο πάγιο μέχρι σήμερα από το σύνολο σχεδόν των κρατών μελών⁴⁰³, αλλά εφαρμοστέο δίκαιο θα είναι κατά κανόνα το δίκαιο της χώρας, στην οποία επέρχεται η άμεση ζημία (*lex loci damni*), ανεξαρτήτως της χώρας, στην οποία συνέβη το ζημιογόνο γεγονός ή των χωρών στις οποίες το γεγονός αυτό παράγει έμμεσα αποτελέσματα. Η βασική αιτία της εγκατάλειψης μιας αρχής, η οποία

⁴⁰⁰. Άρθρο 6 παρ. 2 Κανονισμού 593/2008.

⁴⁰¹. Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, χρηματοπιστωτικά μέσα και κινητές αξίες είναι εκείνα στα οποία αναφέρεται το άρθρο 4 της Οδηγίας 2004/39/ΕΚ. Υπ' αριθ. 30 αιτιολ. σκέψη Καν. 593/2008.

⁴⁰². Υπ' αριθ. 28 αιτιολ. σκέψη Καν. 593/2008.

⁴⁰³. Στην ελληνική έννομη τάξη προβλεπόταν στο άρθρ. 26 ΑΚ, βλ. *Γραμματικάκη-Αλεξίου/Παπασιώπη-Πασιά/Βασιλακάκης*, *Ιδιωτικό διεθνές δίκαιο* (20023), 316.

λειτουργήσε επί πολλές δεκαετίες στο Ιδ.δ.δ των ευρωπαϊκών κρατών, υπήρξε η συνδρομή περισσότερων του ενός εδαφικών συνδυαστικών στοιχείων στις περιπτώσεις των αδικοπραξιών των οποίων τόσο η τέλεση όσο και τα ζημιογόνα αποτελέσματα επέρχονται σε διαφορετικούς τόπους και η συνακόλουθη αβεβαιότητα δικαίου συνεπεία του διαμελισμού της έννομης σχέσης⁴⁰⁴. Σκοπός του κοινοτικού νομοθέτη, ήταν να καλυφθεί ένα σημαντικό κενό που υπήρχε στον τομέα του εφαρμοστέου δικαίου επί εξωσυμβατικών ενοχών, να εναρμονίσει τους κανόνες δικαίου των κρατών μελών σε περίπτωση σύγκρουσης δικαίων (και όχι να εναρμονίσει το ουσιαστικό δίκαιο των κρατών μελών), να καθορίσει κατά τρόπο αναλυτικό και σαφή το εφαρμοστέο δίκαιο, ώστε να ευνοήσει τη δυνατότητα πρόβλεψης από το διάδικο του αποτελέσματος της δίκης, γεγονός που περιορίζει τη φιλοδικία και να αποτρέψει ή τουλάχιστον να περιορίσει την προσπάθεια του διαδίκου, να θέσει την υπόθεσή του προς εκδίκαση στο δικαστήριο, στο οποίο πιστεύει ότι θα πετύχει την έκδοση ευνοϊκής γ' αυτόν απόφασης (forum shopping).

Το ουσιαστικό πεδίο εφαρμογής του Κανονισμού προσδιορίζεται και οριοθετείται από τα ακόλουθα τρία στοιχεία: 1) Πρέπει να υπάρχει καταρχήν εξωσυμβατική ενοχή του αστικού ή του εμπορικού δικαίου⁴⁰⁵, 2) στις ενοχές αυτές να ενυπάρχει το στοιχείο της σύγκρουσης δικαίων και 3) να μην αφορούν στην ευθύνη του κράτους για πράξεις ή παραλείψεις κατά την άσκηση της κρατικής εξουσίας⁴⁰⁶. Εξαιρούνται δε από την εφαρμογή του οι φορολογικές, τελωνειακές και διοικητικές υποθέσεις, οι ειδικές κατηγορίες συμβάσεων που εξαιρούνται και από το πεδίο εφαρμογής του Ρώμη Ι, καθώς και οι εξωσυμβατικές ενοχές, που απορρέουν

404. Κοροτζής, Ο Κανονισμός 864/2007 της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη II) και η επίδρασή του στο ελληνικό ναυτικό δίκαιο, ΝοΒ 2009,278.

405. Ο Κανονισμός δεν ορίζει τι πρέπει να εννοείται με τον όρο ενοχή αστικού και εμπορικού δικαίου» ο οποίος επειδή χρησιμοποιείται διαφορετικά στα κράτη μέλη ενέχει πολλές δυσχέρειες στον προσδιορισμό του. Για το λόγο αυτό πρέπει να ερμηνεύεται αυτοτελώς, λαμβάνοντας υπόψη τους σκοπούς και την οικονομία του κανονισμού. Αυτό ισχύει και στη Σύμβαση των Βρυξελλών και στη Σύμβαση της Ρώμης, βλ. Απόφ. 25.7.1991 υπόθ. C-190/89, Marc Rich & Co. AG/Società Italiana Impianti PA, Συλλ. 1991, I-3855· Απόφ. 22.2.1979 υπόθ. C-133/78, Henri Gourdain/Franz Nadler. - Reference for a preliminary ruling: Bundesgerichtshof - Germany Συλλ. 1979, 383· Απόφ. 14.10.1976, υπόθ. C-29/76, LTU Lufttransportunternehmen GmbH & Co. KG/Eurocontrol Συλλ. 1976, 577· Desantes, La competencia judicial en la Comunidad Europea, 79 και 80.

406. Η φιλοσοφία της εξαιρέσεως των τελωνειακών, φορολογικών και διοικητικών υποθέσεων και αυτών που αφορούν ευθύνη του κράτους από την άσκηση κρατικής εξουσίας ενσωματώνεται και σε άλλα κοινοτικά νομοθετήματα, όπως στο άρθρο 2 παρ. 1, του Καν. 805/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Απριλίου 2004, για τη θέσπιση ευρωπαϊκού εκτελεστού τίτλου για μη αμφισβητούμενες αξιώσεις ΕΕ L. 143/15, το οποίο ενσωματώνει την ανωτέρω φιλοσοφία, ορίζοντας ότι «Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις, ανεξάρτητα από το είδος του δικαστηρίου. Δεν καλύπτει, ιδίως, φορολογικές, τελωνειακές ή διοικητικές υποθέσεις ή την ευθύνη του κράτους για πράξεις και παραλείψεις κατά την άσκηση της δημόσιας εξουσίας (acta iure imperii)». Παρεμφερές είναι και το περιεχόμενο του άρθρου 2, παράγραφος 1, της τροποποιημένης προτάσεως Κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για τη θέσπιση διαδικασίας εκδόσεως ευρωπαϊκής διαταγής πληρωμής [COM(2006) 57 τελικό]. Βέβαια δεν είναι πάντα ευχερής η διάκριση όπου το κράτος και τα ανεξάρτητα όργανά του ενεργούν ως όργανα ιδιωτικού δικαίου και των διαφορών όπου ενεργούν ως όργανα δημόσιου δικαίου.

από ζημία από πυρηνική ενέργεια και εκείνες που απορρέουν από την προσβολή του ιδιωτικού βίου και δικαιωμάτων συναφών με την προσωπικότητα, συμπεριλαμβανομένης της δυσφήμισης.

Αντικείμενο του κανονισμού είναι οι εξωσυμβατικές ενοχές. Η έννοια του συγκεκριμένου αυτού είδους ενοχών, δεν προσδιορίζεται στον Κανονισμό και χρειάζεται επομένως ιδιαίτερη ερμηνευτική προσέγγιση για να αποφευχθεί η σύγχυση της από τους εφαρμοστές του δικαίου των κρατών μελών, δεδομένου ότι σε πολλά από τα κράτη αυτά, η έννοια της εξωσυμβατικής ενοχής διαφοροποιείται εννοιολογικά. Για το λόγο αυτό, αλλά και για την καλύτερη ευόδωση του σκοπού του νομοθετικού αυτού κειμένου, οι εξωσυμβατικές ενοχές νοούνται ως αυτοτελής έννοια⁴⁰⁷, το περιεχόμενο της οποίας αφέθηκε να προσδιοριστεί, όταν ανακύψει ζήτημα, από το Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (ΔΕΚ). Επειδή όμως η έννοια αυτή εμπεριέχεται τόσο στη σύμβαση της Ρώμης όσο και στον Καν. «Βρυξέλλες Ι», δηλ. τον Καν. 44/2001⁴⁰⁸, το ΔΕΚ έχει ήδη διαμορφώσει νομολογιακή θέση για τον προσδιορισμό της, απ' την οποία προκύπτει, ότι στις εξωσυμβατικές ενοχές περιλαμβάνονται καταρχήν εκείνες που ως γενεσιουργό γεγονός έχουν την αδικοπραξία. Παράλληλα όμως, στην έννοια αυτή εμπίπτουν και οι αξιώσεις, οι οποίες απορρέουν από «οιονεί αδικοπραξία» και περιλαμβάνουν κυρίως τις αξιώσεις από τον αδικαιολόγητο πλουτισμό, τη διοίκηση αλλοτρίων και την προσυμβατική ευθύνη.

6.3.4.1. Εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές που απορρέουν από αδικοπραξία

Επί εξωσυμβατικής ενοχής που απορρέει από αδικοπραξία εφαρμοστέο είναι το δίκαιο της χώρας στην οποία επέρχεται η ζημία (*lex loci damni*), ανεξαρτήτως της χώρας στην οποία συνέβη το ζημιογόνο γεγονός ή της χώρας στην οποία το γεγονός αυτό παράγει έννομα αποτελέσματα. Η αρχή αυτή της *lex loci damni*, αποτελεί κατά τον Κανονισμό το γενικό κανόνα, ο οποίος όμως υπόκεινται σε εξαιρέσεις όταν πρόκειται για τις εξωσυμβατικές ενοχές που αναφέρονται στα παρακάτω άρθρα του Κανονισμού⁴⁰⁹. Βέβαια στην πράξη βλέπουμε ότι πολύ συχνά τα στοιχεία αυτά συμπίπτουν. Ο τόπος της συνήθους διαμονής του ζημιωθέντος είναι γενικά ο ίδιος με τον τόπο τέλεσης του γεγονότος, ο οποίος με τη σειρά του θα συμπίπτει με τον τόπο επέλευσης της αδικοπραξίας. Ο νομοθέτης δήλωσε την προτίμησή του για το δίκαιο του τόπου επελεύσεως της ζημίας, γιατί έτσι δίνεται προτεραιότητα στην

⁴⁰⁷. Αυτό αναφέρεται και στην σκέψη 11 του προοιμίου του παρόντος κανονισμού, βλ. Απόφ. 17.9.2002, υπόθ. C-334/00, Fonderie Officine Meccaniche Tacconi SpA κατά Heinrich Wagner Sinto Maschinenfabrik GmbH (HWS), Συλλ. 2002, I-7357· Απόφ. 26.3.1992, υπόθ. C-261/90, Mario Reichert, Hans-Heinz Reichert and Ingeborg Kockler/Dresdner Bank AG, Συλλ. 1992, I-2149.

⁴⁰⁸. Άρθρο 5 παρ. 3.

⁴⁰⁹. *Hartley*, Choice of law for non-contractual liability: selected problems under the Rome II Regulation, ICLQ, 57, October 2008, 899.

προστασία του ζημιωθέντος, χωρίς ωστόσο να παραβλέπονται τα συμφέροντα του αυτοουργού του ζημιογόνου γεγονότος. Η αποκλειστική επιλογή του τόπου τέλεσης του αδικήματος ευνοούσε δυσανάλογα τον αυτοργό του ζημιογόνου γεγονότος⁴¹⁰, καθώς οι προσδοκίες του ζημιωθέντος για νομική προστασία δε θα ευοδώνονταν. Από την άλλη, η αρχή της εύνοιας του ζημιωθέντος που συνίσταται στη δυνατότητα του ζημιωθέντος να επιλέξει το ευνοϊκότερο γ' αυτόν δίκαιο, θα οδηγούσε σε δυσμενή μεταχείριση του υπαιτίου και θα δημιουργούσε νομική αβεβαιότητα που είναι αντίθετη με τους σκοπούς του Κανονισμού. Έτσι η επιλογή εφαρμογής της *lex loci damni*, είναι μια λύση που αφενός συμφωνεί με τις πρόσφατες εξελίξεις στον τομέα της σύγκρουσης νόμων των κρατών μελών⁴¹¹ και αφετέρου εξισορροπεί κατά το δυνατό καλύτερα τα συμφέροντα των μερών. Ο τόπος στον οποίο επέρχονται οι ενδεχόμενες έμμεσες ζημίες δεν είναι καθοριστικός για τον προσδιορισμό του εφαρμοστέου δικαίου.

Παρέκκλιση από τον γενικό κανόνα της *lex loci damni*, αποτελεί η πρόβλεψη του άρθρου 4 παρ.2, ότι σε περίπτωση που ο φερόμενος ως υπαίτιος και ο ζημιωθείς έχουν κατά το χρόνο επέλευσης της ζημίας τη συνήθη διαμονή τους στην ίδια χώρα, τότε εφαρμοστέο είναι το δίκαιο της χώρας αυτής⁴¹². Η λύση αυτή ανταποκρίνεται στις νόμιμες προσδοκίες των μερών και αποτρέπει τις ανώφελες προσφυγές σε αλλοδαπές έννομες τάξεις⁴¹³. Σε περίπτωση όμως που από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει, ότι η αδικοπραξία έχει προδήλως στενότερο δεσμό με χώρα διαφορετική από εκείνη της επέλευσης της ζημίας ή εκείνης της συνήθους διαμονής, εφαρμογή έχει το δίκαιο της χώρας αυτής⁴¹⁴. Ενδεικτικά αναφέρει, ότι ο προδήλως στενότερος δεσμός, βασίζεται σε προϋπάρχουσα σχέση μεταξύ των μερών όπως είναι η σύμβαση⁴¹⁵. Η ρήτρα αυτή διαφυγής που προέρχεται από τις

410. Διότι ενδεχομένως ο υπαίτιος να γνωρίζει την εθνική νομοθεσία, να μη χρειάζεται να ασχοληθεί με τις υπόλοιπες έννομες τάξεις και πιθανώς να επωφεληθεί από το χαμηλότερο μερίδιο ευθύνης για επικίνδυνες πράξεις, βλ Γνωμοδότηση της Επιτροπής σχετικά με την πρόταση Κανονισμού για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές, 2004/C 241/01, 3.

411. Πρόταση καν. 5.

412. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι αυτό του Άγγλου που ευρισκόμενος σε διακοπές στην Ισπανία προκαλεί τροχαίο ατύχημα και ο οδηγός που άλλου οχήματος είναι και αυτός Άγγλος που μένει στην Αγγλία. Εδώ η επέλευση της ζημίας ήρθε στην Ισπανία αλλά λόγω της κοινής συνήθους διαμονής των μερών θα εφαρμοστεί το Αγγλικό Δίκαιο, βλ σχετ. *Hartley*, Choice of law for non-contractual liability: selected problems under the Rome II Regulation, ICLQ, 57, 2008, 900.

413. Γνωμοδότηση της Επιτροπής, 2004/C 241/01, 3.

414. *Hartley*, ICLQ, 57, 2008, 902.

415. Ενδέχεται όμως η προϋπάρχουσα σχέση να μην είναι σύμβαση αλλά μία σχέση φιλοφροσύνης. Βλ σχετ. *Hartley*, ICLQ, 2008, 900· *Αμπαζής*, Το εφαρμοστέο δίκαιο επί τροχαίων ατυχημάτων με στοιχεία αλλοδαπότητας και η διεθνής δικαιοδοσία των ελληνικών δικαστηρίων-Οι συνέπειες στην πράξη της εφαρμογής των διατάξεων του κανονισμού 864/2007 (Ρώμη II), ΕπΣυγκΔ 2008, 354 επ, που αναφέρει το παράδειγμα «μία παρέα ελλήνων πραγματοποιεί ταξίδι στη Γερμανία με το αυτοκίνητο της κυριότητας ενός από αυτούς και κατά τη διάρκεια της διαδρομής σε αυτή τη χώρα το αυτοκίνητο εμπλέκεται από υπαιτιότητα του οδηγού σε τροχαίο ατύχημα κατά το οποίο τραυματίζεται ένας από τους επιβάτες». Η περίπτωση αυτή δεν αναφέρεται ρητά στον Κανονισμό, αλλά προκύπτει ερμηνευτικά από το γεγονός ότι στη διάταξη του άρθρου 4 παρ. 3 γίνεται λόγος για «προϋπάρχουσα σχέση μεταξύ των μερών», και η λέξη «σύμβαση» αναφέρεται

ρυθμίσεις δικαίου των ΗΠΑ⁴¹⁶, υπάρχει και στο άρθρο 4 παρ. 5 της σύμβασης της Ρώμης και στο άρθρο 3 παρ. 3 του Καν. Ρώμη Ι, εκφράζοντας τη βούληση του νομοθέτη να εισάγει μια ευελιξία που να επιτρέπει στον εθνικό δικαστή, όταν έχει τη σύμφωνη με τις προϋποθέσεις του άρθρου αυτού δυνατότητα, να εφαρμόσει το δίκαιο που αντιστοιχεί στο κέντρο βαρύτητας της κατάστασης⁴¹⁷. Για να μη γίνεται όμως κατάχρηση της ευχέρειας αυτής με την προσφυγή των δικαστών *ad initio* στην ρήτρα αυτή, γεγονός που παρατηρήθηκε στο πλαίσιο της σύμβασης της Ρώμης, ο νομοθέτης τοποθετεί τη λέξη «προδήλως» και αξιώνει την προσφυγή στην εν λόγω ρήτρα μόνο στην εξαιρετική περίπτωση που η προϋφιστάμενη σχέση εμφανίζει πρόδηλα στενότερο δεσμό με την αδικοπραξία. Θεωρούμε όμως ότι και αυτή η πρόσθετη προϋπόθεση δεν εμποδίζει τελείως τη δημιουργία μιας αδυναμίας πρόβλεψης του εφαρμοστέου δικαίου, διότι στηρίζεται στην υποκειμενική αξιολόγηση του δικαστή για το κατά πόσο υπάρχει ουσιαστικός δεσμός μεταξύ των δύο αυτών καταστάσεων.

Υπάρχουν όμως και κάποιοι ειδικοί κανόνες για ορισμένες αδικοπραξίες, οι οποίοι αποκλίνουν από τον γενικό κανόνα της παρ.1 του άρθρου 4 και υπάγονται στη ρύθμιση ειδικών κανόνων για τον καθορισμό του εφαρμοστέου δικαίου. Αυτές οι περιπτώσεις είναι η ευθύνη από ελαττωματικό προϊόν, τα θέματα ανταγωνισμού, θέματα περιβαλλοντικής ζημίας, προσβολής δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας και συλλογικής δράσης.

6.3.4.2. Εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές που απορρέουν από άλλο γεγονός πλην της αδικοπραξίας

Ο Κανονισμός στο τρίτο κεφάλαιό του, αναφέρει ενοχές, που ενώ δεν πλαισιώνονται από μία σύμβαση, ούτε αποτελούν αδικοπραξία, διαμορφώνουν ποικιλόμορφες έννομες καταστάσεις άξιες παρατήρησης και ρύθμισης σε ένα σύστημα σύγκρουσης δικαίων. Οι εξωσυμβατικές αυτές ενοχές είναι ο αδικαιολόγητος πλουτισμός, η διοίκηση αλλοτρίων και η ευθύνη κατά τις διαπραγματεύσεις.

Αναφορικά με την αξίωση αδικαιολόγητου πλουτισμού ανάλογα με τη φύση της ενοχής και τις περιστάσεις υπό τις οποίες αυτή παράγεται, καθορίζεται το κατά περίπτωση εφαρμοστέο δίκαιο. Αν η ενοχή συνδέεται με υφιστάμενη σχέση, εφαρμόζεται η *lex*

στη διάταξη ενδεικτικά. Για το λόγο αυτό η εφαρμογή αυτής της διάταξης επεκτείνεται και όταν δεν υπάρχει σύμβαση, κατά την έννοια του νόμου, αλλά μόνο πραγματική σχέση, όπως είναι η φιλική σχέση και η σχέση φιλοφροσύνης.

416. Στις ΗΠΑ η πρώτη δικαστηριακή απόρριψη της αρχής *lex loci delicti commissi* συνέβη στη Νέα Υόρκη το 1963 στην πολύ γνωστή υπόθεση *Babcock/Jackson* κατά την οποία συνέβη ένα αυτοκινητικό ατύχημα σε μια επαρχία του Καναδά, η ζημία επήλθε εκεί, όμως τα μέρη ήταν και τα δύο από τη Νέα Υόρκη και επίσης τα οχήματα είχαν κατασκευαστεί και ασφαλιστεί στη Νέα Υόρκη. Υπό αυτά τα πραγματικά περιστατικά το δικαστήριο σκέφτηκε, ότι ήταν παράλογο να εφαρμοστεί το δίκαιο του Καναδά μόνο από το γεγονός ότι συνέβη εκεί το ζημιογόνο γεγονός, βλ σχετ. *Dean/Nebraska*, *The Proposed ROME II Regulation and the USA Experience in Tort Choise Of Law*, www.dianawallsmep.org.uk.

417. Πρόταση κανονισμού, 14.

contractus, δηλ. το δίκαιο που διέπει την εν λόγω σχέση. Αν δε συνδέεται με καμία υφιστάμενη έννομη σχέση και τα μέρη έχουν κοινή συνήθη διαμονή κατά το χρόνο του ζημιογόνου γεγονότος, εφαρμόζεται η *lex domicilii*. Αν δε συντρέχει καμία από τις παραπάνω προϋποθέσεις, εφαρμόζεται το δίκαιο της χώρας στην οποία συντελέστηκε ο αδικαιολόγητος πλουτισμός. Αν όμως ο αδικαιολόγητος πλουτισμός συνδέεται προδήλως στενότερα με χώρα άλλη, τότε ισχύει η ρήτρα διαφυγής του άρθρου 4 παρ.3 και εφαρμόζεται το δίκαιο της χώρας αυτής.

Σε περίπτωση εξωσυμβατικής ενοχής, που προέρχεται από πράξη διοίκησης αλλοτρίων, θα εφαρμοστεί κατά πρώτον η *lex contractus*, αν όμως δεν υπάρχει υφιστάμενη σχέση θα εφαρμοστεί η *lex domicilii*⁴¹⁸, αν δεν υπάρχει ούτε αυτό το στοιχείο, θα εφαρμοστεί το δίκαιο της χώρας, όπου τελείται η πράξη. Τίποτα όμως από αυτά δε θα ισχύσει, αν υπάρξει λόγος να καταφύγει ο δικαστής στη ρήτρα διαφυγής του άρθρου 4 παρ. 3, η οποία ισχύει και εδώ.

Σχετικά με την ευθύνη από τις διαπραγματεύσεις, αυτή περιλαμβάνει την αθέτηση της υποχρέωσης γνωστοποίησης και τη διακοπή των διαπραγματεύσεων για τη σύναψη σύμβασης και αναφέρεται μόνο στις εξωσυμβατικές ενοχές που συνδέονται άμεσα με τις συζητήσεις που πραγματοποιούνται στο προσυμβατικό αυτό στάδιο. Στην περίπτωση αυτή ο ειδικός κανόνας του άρθρου 12 ορίζει ότι κατά πρώτον εφαρμοστέο είναι το δίκαιο που θα εφαρμοζόταν στη σύμβαση αν αυτή είχε συναφθεί. Αν όμως αυτό δεν μπορεί να καθοριστεί, τότε εφαρμόζεται το δίκαιο της χώρας, όπου επήλθε η ζημία ή αν τα μέρη έχουν την κοινή συνήθη διαμονή τους στην ίδια χώρα, κατά το χρόνο επέλευσης του ζημιογόνου γεγονότος, τότε εφαρμόζεται το δίκαιο της χώρας αυτής εκτός αν κριθεί, ότι υπάρχει, προδήλως στενότερη σύνδεση με άλλη χώρα, οπότε εφαρμόζεται η ρήτρα διαφυγής, δηλ. το δίκαιο της χώρας αυτής. Η ύπαρξη των διαζευκτικών στο τέλος κάθε πρότασης των περιπτώσεων της παρ. 2 αφήνει να εννοηθεί η διακριτική ευχέρεια που έχει στην προκειμένη περίπτωση ο δικαστής, να εφαρμόσει επιλεκτικά, όποιο από αυτά τα κριτήρια θέλει.

418. Το δίκαιο της κατοικίας.

6.3.4.3. Ελεύθερη επιλογή δικαίου από τα μέρη

Η αρχή προέρχεται από το χώρο των συμβάσεων και καλείται να λειτουργήσει και στο χώρο των εξωσυμβατικών ενοχών υποκειμένη όμως σε πλείονες περιορισμούς. Με την πρώτη παρ. του άρθρ. 14 δίνεται στα μέρη η δυνατότητα να επιλέξουν το δίκαιο που θα εφαρμοστεί στις εξωσυμβατικές τους ενοχές. Η επιλογή του δικαίου πρέπει να έχει συμφωνηθεί μετά την επέλευση του ζημιογόνου γεγονότος, εκτός αν τα μέρη ασκούν εμπορική δραστηριότητα οπότε σ' αυτή την περίπτωση μπορεί να έχει συμφωνηθεί πριν από την επέλευση του συμβάντος, με την προϋπόθεση όμως ότι η συμφωνία αυτή είναι αντικείμενο ελεύθερης διαπραγμάτευσης.

Ακόμα και αν τα μέρη έχουν επιλέξει ως εφαρμοστέο, δίκαιο άλλης χώρας, από αυτή που η διαφορά τους παρουσιάζει στενότερο δεσμό, η επιλογή τους αυτή δε θίγει την εφαρμογή των διατάξεων αναγκαστικού δικαίου της χώρας αυτής.

6.3.4.4. Η εφαρμογή του Κανονισμού Ρώμη II στην παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση προς τους καταναλωτές

Η παραπάνω σύντομη ανάλυση του περιεχομένου των διατάξεων του Καν. Ρώμη II, διευκολύνει τον προσδιορισμό του εφαρμοστέου δικαίου σε μια εξωσυμβατική διαφορά, η οποία προκύπτει στο πλαίσιο της εξ αποστάσεως παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Οι παραπάνω όμως διατάξεις του Κανονισμού δεν τυγχάνουν εφαρμογής όταν η παροχή των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών πραγματοποιείται μέσω του Διαδικτύου. Στην περίπτωση αυτή και σύμφωνα με το άρθρο 27 του εν λόγω Κανονισμού⁴¹⁹, το οποίο αναφέρει, ότι «ο παρών Κανονισμός δε θίγει την εφαρμογή των διατάξεων του κοινοτικού δικαίου, οι οποίες σε ειδικά θέματα θεσπίζουν κανόνες περί σύγκρουσης δικαίων στον τομέα των εξωσυμβατικών ενοχών», εφαρμόζεται ως ειδικότερη ρύθμιση, το άρθρο 3 της Οδηγίας 2000/31/ΕΚ για το ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο καθιερώνει την αρχή της χώρας προέλευσης και άρα το δίκαιο του τόπου εγκατάστασης του παρόχου υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας και όχι το δίκαιο της χώρας στην οποία επέρχεται η άμεση ζημία. Οπότε, ελλείπει επιλογής, όταν η χρηματοοικονομική παροχή παρέχεται εξ αποστάσεως με τη χρήση τεχνολογικών μέσων πλην του Διαδικτύου, θα εφαρμόζεται το δίκαιο που προτάσσει για κάθε περίπτωση ο Κανονισμός Ρώμη II, με βασικό άξονα το δίκαιο της χώρας στην οποία επέρχεται η άμεση ζημία, ενώ όταν η παροχή αυτή συντελείται μέσω Διαδικτύου

⁴¹⁹. Βλ. επίσης υπ' αρ. 35 αιτιολ. Σκέψη Καν. 593/2008.

και την αδικοπραξία την έχει τελέσει ο πάροχος⁴²⁰, εφαρμοστέο θα είναι το δίκαιο του τόπου εγκατάστασης του παρόχου των υπηρεσιών αυτών.

6.3.4.5. «Πράσινη Βίβλος»⁴²¹ για το δίκαιο των καταναλωτικών συμβάσεων

Το παραπάνω πολυσύνθετο νομικό σύστημα εύρεσης του εφαρμοστέου δικαίου και εννοιολογικής αξιολόγησης εννοιών, όπως αυτή της κατοικίας, της διαμονής των διαδίκων κ.α. καθώς και του μείζονος ζητήματος της ύπαρξης της ιδιότητας του καταναλωτή σε έναν από τους συναλλασσόμενους, οδήγησε τα αρμόδια όργανα της Ε.Ε. να συζητούν για την επίλυση του προβλήματος αυτού, που σχετίζεται με τις διαφορετικές νομικές καταβολές των κρατών μελών, καθώς σήμερα οι διασυνοριακές συναλλαγές, όπως σε αυτές εντάσσονται σε πολλές περιπτώσεις και οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές από απόσταση, καταλαμβάνουν πλέον μεγάλο μέρος των εμπορικών δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα εντός της κοινότητας. Ύστερα από σειρά ανακοινώσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το θέμα αυτό⁴²², στις 8 Ιουλίου 2010, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εξέδωσε Πράσινη Βίβλο, σχετικά με τις επιλογές πολιτικής, όσον αφορά την προώθηση ενός ευρωπαϊκού δικαίου συμβάσεων για τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις. Στην Πράσινη Βίβλο, προτείνονται μεταξύ άλλων οι εξής επιλογές πολιτικής:

- Δημοσίευση στο Διαδίκτυο (μη δεσμευτικών) υποδειγμάτων συμβατικών κανόνων, που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν στην ενιαία αγορά της Ευρώπης.
- Μια (δεσμευτική ή μη δεσμευτική) «εργαλειοθήκη» που θα χρησιμοποιούν οι νομοθέτες της Ένωσης όταν θεσπίζουν νέα νομοθεσία, ώστε οι κανόνες να βελτιωθούν και να αποκτήσουν μεγαλύτερη συνοχή.
- Μια σύσταση για το δίκαιο των συμβάσεων, που θα καλεί όλα τα κράτη μέλη της Ε.Ε. να συμπεριλάβουν στα εθνικά τους νομικά συστήματα ένα ευρωπαϊκό δίκαιο συμβάσεων, εν μέρει σύμφωνα με το πρότυπο των Ηνωμένων Πολιτειών, όπου όλες οι Πολιτείες, εκτός από μία, έχουν οικειοθελώς υιοθετήσει έναν ενιαίο εμπορικό κώδικα.
- Ένα προαιρετικό ευρωπαϊκό δίκαιο συμβάσεων (ή ένα «28ο σύστημα»), το οποίο οι καταναλωτές και οι επιχειρήσεις θα επιλέγουν ελεύθερα στις συμβατικές σχέσεις τους. Το εν

420. Τσίρου, Πιστωτική κάρτα, 2007, 723.

421. http://ec.europa.eu/justice_home/news/consulting_public/news_consulting_public_en.htm.

422. «Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, της 11ης Ιουλίου 2001, για το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων, COM (2001) 398 τελικό - Επίσημη Εφημερίδα C 255 της 13.09.2001· «Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, της 12ης Φεβρουαρίου 2003, ένα συνεκτικότερο ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων, Σχέδιο Δράσης». Έκθεση της Επιτροπής: Πρώτη ετήσια έκθεση σχετικά με το ευρωπαϊκό δίκαιο των συμβάσεων και την αναθεώρηση του κοινοτικού κεκτημένου, COM(2005) 456 τελικό η οποία δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα, και « Έκθεση Επιτροπής, Δεύτερη έκθεση προόδου για το ΚΠΑ, COM(2007)447 τελικό», βλ. σχετικά http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/cont_law/index_en.htm

λόγω προαιρετικό δίκαιο θα αποτελεί εναλλακτική δυνατότητα στις υπάρχουσες εθνικές νομοθεσίες για τις συμβάσεις και θα διατίθεται σε όλες τις γλώσσες. Το δίκαιο αυτό θα πρέπει να εξασφαλίζει υψηλό επίπεδο προστασίας για τους καταναλωτές και ασφάλειας δικαίου σε όλη τη διάρκεια ισχύος της σύμβασης.

- Εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών για τις συμβάσεις μέσω οδηγίας της Ε.Ε.
- Πλήρης εναρμόνιση των εθνικών νομοθεσιών για τις συμβάσεις μέσω κανονισμού της Ε.Ε.
- Δημιουργία ολοκληρωμένου ευρωπαϊκού αστικού κώδικα, που θα αντικαθιστά όλους τους εθνικούς κανόνες για τις συμβάσεις.

Η Πράσινη Βίβλος ήδη ετέθη σε δημόσια διαβούλευση, η οποία θα διαρκέσει έως τις 31 Ιανουαρίου 2011.

Σ Υ Μ Π Ε Ρ Α Σ Μ Α Τ Α

Μέσα σε ένα περιβάλλον εντεινόμενου ανταγωνισμού και απρόβλεπτης μεταβλητότητας των οικονομικών συνθηκών, ο χρηματοοικονομικός τομέας καλείται να επιδείξει τα στρατηγικά εκείνα πλεονεκτήματα που θα του εξασφαλίσουν τη διατήρηση των βιώσιμων ρυθμών ανάπτυξης και κερδοφορίας. Στην αντίπερα όχθη ο καταναλωτής, στην προσπάθειά του να ανταποκριθεί στους φρενήρεις ρυθμούς της καθημερινότητας του, απαιτεί από τους φορείς και τα συστήματα διαχείρισης των χρημάτων του, να του προσφέρουν νέα επίπεδα άνεσης και ευελιξίας κατά τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του.

Η εξ αποστάσεως παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, αποτελεί τη λύση και για τις δύο πλευρές. Στους προμηθευτές εξασφαλίζει τη μείωση των λειτουργικών τους εξόδων και την προσφορότερη αξιοποίηση του εργατικού τους δυναμικού, δίνοντας επιπλέον την ευκαιρία, κυρίως στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις του χρηματοοικονομικού τομέα, να ανταγωνιστούν τις μεγαλύτερες, μέσα από τη δημιουργία σύγχρονων σημείων επαφής με τους πελάτες τους, όπως αυτά είναι τα εναλλακτικά δίκτυα επικοινωνίας. Στους καταναλωτές εξασφαλίζει μικρότερο κόστος στις συναλλαγές τους και καταργεί τους χρονικούς και χωροταξικούς περιορισμούς στη διενέργεια αυτών.

Η υλοποίηση της εξ αποστάσεως επικοινωνίας προμηθευτών και καταναλωτών πραγματοποιείται με τη χρησιμοποίηση των σύγχρονων μέσων των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας της πληροφορίας, με ακρογωνιαίο λίθο της εναλλακτικής αυτής συναλλακτικής επαφής, το Διαδίκτυο το οποίο έχει μετασχηματίσει τις φυσικές συνθήκες επικοινωνίας σε εικονική πραγματικότητα και το συμβατικό εμπόριο σε ηλεκτρονικό.

Στον ευρωπαϊκό χώρο η νέα αυτή μέθοδος επικοινωνίας και συναλλαγής των συμβαλλόμενων μερών ευνοήθηκε πολύ από τις πολιτικές εξελίξεις στον τομέα της διαμόρφωσης της εσωτερικής αγοράς εντός της ΕΕ, με κομβικά σημεία τη Συνθήκη του Μάαστριχτ, την απελευθέρωση στην κίνηση των κεφαλαίων, τη νομισματική ένωση και την εισαγωγή του Ευρώ ως κοινό νόμισμα στην ευρωπαϊκή αγορά. Η παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση έντονα συνυφασμένη με το ηλεκτρονικό εμπόριο, κατάφερε να λειτουργήσει σε διασυνورياκό επίπεδο και να επιδείξει τα θετικά της στοιχεία απέναντι στους προμηθευτές και τους καταναλωτές, χωρίς όμως να στερείται προβλημάτων, τα οποία κατά κύριο λόγο οφείλονταν στο δυϊσμό στη λειτουργία των ευρωπαϊκών και εθνικών χρηματοοικονομικών συστημάτων.

Προς την κατεύθυνση της καταπολέμησης των προβλημάτων αυτών κινήθηκε η πρωτοβουλία των οργάνων της ΕΕ για τη διαμόρφωση μίας ενιαίας χρηματοοικονομικής αγοράς, η οποία μέσα από τη νομοθετική και κανονιστική σύγκληση των δικαιικών κανόνων

των κρατών μελών θα επιφέρει την ουσιαστική αναδόμηση της Ευρωπαϊκής οικονομίας. Στο πλαίσιο της ρυθμιστικής αναδιάρθρωσης του τομέα των εξ αποστάσεως χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, θεσπίστηκε η Οδηγία 2007/64/EK γνωστή ως PSD και η Οδηγία MiFID, οι οποίες ρυθμίζουν όλο τον λειτουργικό μηχανισμό των συναλλαγών των προμηθευτών και των πελατών τους, οι οποίοι μπορεί να φέρουν την ιδιότητα του καταναλωτή ενώ στη διαλεύκανση των ζητημάτων δικαιοδοσίας και εφαρμοστέου δικαίου στις διασυννοριακές σχέσεις, συνέβαλλαν οι Κανονισμοί Βρυξέλλες I καθώς και Ρώμη I, Ρώμη II.

Και ενώ αναμφισβήτητα έχουν σημειωθεί σημαντικά βήματα στη ρύθμιση των εξ αποστάσεως τελούμενων χρηματοοικονομικών συναλλαγών, με εναρμονισμένες νομοθετικές διατάξεις που προστατεύουν τον καταναλωτή, παρατηρείται ακόμα, ιδίως στην Ελλάδα, μια έντονη διστακτικότητα στην επιλογή της εναλλακτικής αυτής μεθόδου χρηματοοικονομικών συναλλαγών. Οι ίδιες δε οι επιχειρήσεις του τομέα αυτού είτε δεν έχουν αναπτύξει πλήρως όλες το σύστημα της εξ αποστάσεως παροχής υπηρεσιών με τα σύγχρονα ηλεκτρονικά μέσα και δη μέσω των δυνατοτήτων του internet, είτε απλά δεν το εξαίρουν όσο θα έπρεπε, με εξαίρεση κάποιες τράπεζες που τον τελευταίο καιρό έχουν δημιουργήσει διαφημιστική καμπάνια για τη προώθηση του δικού τους i- banking. Στην καταπολέμηση του παραπάνω κλίματος διστακτικότητας των καταναλωτών, θα πρέπει να συμβάλλουν σε ιδιωτικό επίπεδο οι επιχειρήσεις του χρηματοοικονομικού τομέα και σε δημόσιο επίπεδο το κράτος.

Σε ότι αφορά στις επιχειρήσεις που είναι προμηθευτές και πάροχοι των υπηρεσιών από απόσταση, θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι η αποτελεσματικότητα της προώθησης των νέων αυτών μεθόδων, εξαρτάται από τη διάθεση στον καταναλωτή του εξής τριμερούς συνδυασμού: δέλεαρ-ασφάλεια- εμπιστοσύνη.

Ειδικότερα το δέλεαρ είναι το στοιχείο εκείνο της προσφερόμενης υπηρεσίας, το οποίο θα πείσει τον καταναλωτή να δοκιμάσει την υπηρεσία αυτή και το οποίο για να είναι αποτελεσματικό θα πρέπει να στηρίζεται σε οικονομικές, τεχνολογικές και κοινωνικές δομές. Ένα τέτοιο στοιχείο είναι το μειωμένο κόστος της εξ αποστάσεως παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών σε σχέση με τον παραδοσιακό τρόπο παροχής του, το οποίο επιτυγχάνεται μέσα από μια εύχρηστη τεχνολογική εφαρμογή και προσφέρει στον καταναλωτή εξοικονόμηση του χρόνου του, για την αξιοποίησή αυτού σε πιο δημιουργικές ασχολίες.

Το δέλεαρ όμως από μόνο του, δεν αρκεί για να πείσει τους πιο διστακτικούς. Πρέπει να συνδυάζεται με την ασφάλεια που τους παρέχει το οργανωμένο σύστημα του προμηθευτή, σχετικά με τη διασφάλιση των προσωπικών τους στοιχείων, τα οποία είναι υποχρεωμένοι να εισάγουν στην ειδική ηλεκτρονική πλατφόρμα της εξ αποστάσεως διενεργούμενης συναλλαγής. Η ασφάλεια αυτή διακυβεύεται από την πολυπλοκότητα των

μέσων και των δικτύων επικοινωνίας των μερών, με αποτέλεσμα παρεμβάσεις τρίτων και υποκλοπές προσωπικών πληροφοριών. Οι προμηθευτές πρέπει να εναποθέσουν όλη την προσοχή τους στην αξιοποίηση συστημάτων ασφαλείας τα οποία θα αποσοβήσουν τον κίνδυνο αυτό.

Ως επιστέγασμα των παραπάνω λειτουργεί η εμπιστοσύνη του καταναλωτή στην αξιοπιστία και στη διακριτικότητα του προμηθευτή. Η σχέση εμπιστοσύνης θεμελιώνεται στον τρόπο με τον οποίο καταρτίζεται μια σύμβαση από απόσταση και ειδικότερα σχετίζεται με την επαρκή και διαφανή προσυμβατική ενημέρωση του καταναλωτή, η οποία περιλαμβάνει το υψίστης σημασίας ζήτημα της υπόδειξης και μη καταχρηστικής θέσης των ΓΟΣ, καθώς και της πληροφόρησης του καταναλωτή για την άσκηση των νομίμων δικαιωμάτων του, μετά την κατάρτιση αυτής, το σημαντικότερο των οποίων είναι η αναιτιολόγητη υπαναχώρηση από την εξ αποστάσεως σύμβαση.

Σε ότι αφορά τη συμβολή του κράτους στην προώθηση της εναλλακτικής αυτής παροχής χρηματοοικονομικών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές, αυτή θα πρέπει να εστιασθεί σε δύο σημεία. Στη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας του υπαρκτού νομικού πλαισίου που διέπει τις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες από απόσταση και στην καλλιέργεια μέσα από τους εκπαιδευτικούς και εργασιακούς μηχανισμούς μιας σύγχρονης συναλλακτικής κουλτούρας, η οποία συνάδει καλύτερα με τα χαρακτηριστικά της παγκοσμιοποιημένης πραγματικότητας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

I. Ελληνική

- *Αγαπητός Γ.*, Οικονομικό λεξικό, 2002
- *Αλεξανδρίδου Ε.*, Το δίκαιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, 2004, 41 επ
- *Η ίδια*, Ο τροποποιημένος νόμος για την προστασία του καταναλωτή από την σκοπιά ενός εμπορικολόγου, ΝοΒ 2007, 1496 επ
- *Αλεξανδροπούλου-Αιγυπτιάδου Ε.*, Ηλεκτρονική επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο πεδίο της τραπεζικής δραστηριότητας (νομικό πλαίσιο), Αρμ 2004, 1377 επ
- *Αμπαζής Γ.*, Το εφαρμοστέο δίκαιο επί τροχαίων ατυχημάτων με στοιχεία αλλοδαπότητας και η διεθνής δικαιοδοσία των ελληνικών δικαστηρίων - Οι συνέπειες στην πράξη της εφαρμογής των διατάξεων του κανονισμού 864/2007 (Ρώμη II), ΕπΣυγκΔ 2008, 3
- *Ανθίμος Α.*, Εισαγωγή στην προβληματική του domain name, ΔΕΕ 1999, 815
- *Αρβανιτάκη Π.*, Η αποδεικτική δύναμη του περιεχομένου των ιδιωτικών εγγράφων στην πολιτική δίκη, Αρμ 1990, 1063
- *Αυγητίδης Δ.*, ο αποδέκτης επενδυτικών υπηρεσιών ως καταναλωτής, ΕπισκΕμπΔ 2001, 296
- *Βασιλόπουλος Σ.*, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ- Α΄ Θεωρητική αντιμετώπιση σε Δούβλη/Μπώλο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών 2008, 8 επ
- *Ο ίδιος*, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ- Θεωρητική αντιμετώπιση σε Δούβλη/Μπώλο, Δίκαιο προστασίας καταναλωτών, 2008, 39
- *Ο ίδιος*, Μέσα ηλεκτρονικών πληρωμών, σε Δούβλη/Μπώλο Δίκαιο προστασίας καταναλωτών 2008, 684 επ
- *Ο ίδιος*, Ηλεκτρονική Υπογραφή, σε Δούβλη/Μπώλο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, 2008, 722
- *Βελέντζα Ι.*, Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος, ΕΤρΑξΧρΔ 2003, 847 επ
- *Γεράρης Χ.*, Τα προσωπικά δεδομένα και οι νέες προκλήσεις, ΔιΜΕΕ 2010 42 επ
- *Γιαννακοπούλου Κ./Κυρέζη Ν.*, Έρευνα για την αξιολόγηση των τραπεζών μέσω των ιστοσελίδων τους, Σύγκριση των ιστοσελίδων μεταξύ ελληνικών και ξένων τραπεζών, ΔελτΕΕΤ 2003, 60 επ
- *Γιαννόπουλος Γ.*, INTERNET BANKING, Νομικά Ζητήματα Από τη Διεξαγωγή Τραπεζικών Συναλλαγών Στο Διαδίκτυο, ΔΕΕΤ 2003, 102
- *Γκόρτσος Χ.*, Η Οδηγία για τις υπηρεσίες πληρωμών στην εσωτερική αγορά: Συνολική Θεώρηση, Οικονομικό περιοδικό “ΕΠΙΛΟΓΗ” 2008

- Ο ίδιος, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών: περιεχόμενο και ιδιαιτερότητες, ΧρηΔικ 2007, 161 επ
- Γκόρτσος Χ./Λέκκας Γ./Λιβαδά Χ, Λειτουργία και Εποπτεία Τραπεζών, ΧρηΔικ 2008, 61 επ
- Οι ίδιοι, Τρέχουσες Εξελίξεις, Α. Διεθνές Επίπεδο- Λειτουργία και Εποπτεία Τραπεζών, ΧρηΔικ 2008, 61 επ
- Οι ίδιοι, Τρέχουσες Εξελίξεις, Β. Ευρωπαϊκό Επίπεδο- Αναπροσαρμογή του πλαισίου άσκησης εποπτείας στο ευρωπαϊκό χρηματοπιστωτικό σύστημα, ΧρηΔικ 2009, 402 επ
- Γραμματικάκη-Αλεξίου Α./Παπασιώπη-Πασιά Ζ./Βασιλακάκης Ευ., Ιδιωτικό διεθνές δίκαιο (2002³), 316
- Δεσποτίδου Α., Παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών από απόσταση, 2009
- Δούβλης Β., Ο δικαστικός έλεγχος της λειτουργίας των ΓΟΣ στις τραπεζικές συναλλαγές ΕΤρΑξΧρΔ 1999, 17
- Ο ίδιος, Η προστασία των ελλήνων πελατών πιστωτικών ιδρυμάτων από γενικές συναλλακτικές ρήτρες εφαρμοστέου αλλοδαπού δικαίου, ΔΕΕ 2002, 480 επ
- Ο ίδιος, Ευρωπαϊκό τραπεζικό δίκαιο, 2003, 103 επ
- Ο ίδιος, Οι καταναλωτικοί ΓΟΣ- Β. Νομολογιακή αντιμετώπιση σε Δούβλη/Μπώλο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών, 2008, 77 επ
- Ο ίδιος, Ζητήματα είσπραξης τραπεζικών απαιτήσεων και προώθησης προϊόντων καταναλωτικής πίστης υπό το πρίσμα προστασίας των ηλεκτρονικών προσωπικών δεδομένων, ΔΕΕ, 2009, 764 επ
- Δωρής Φ., Ο χαρακτηρισμός αντισυμβαλλομένων τραπεζών ως καταναλωτών ως προϋπόθεση για την προστασία τους από καταχρηστικούς γενικούς όρους συναλλαγών, ΝΟΒ 2004, 739 επ
- Ιατράκης Γ., Το ηλεκτρονικό χρήμα (εν όψει της Οδηγίας 2009/110/ΕΚ), ΔΕΕ 2010, 758 επ
- Ιγγλεζάκης Ι., Οι νομικές ρυθμίσεις για τις ψηφιακές υπογραφές. Η Οδηγία 1999/93/ΕΚ και οι εθνικές νομοθεσίες, ΕπισκΕΔ 2000, 619 επ
- Ο ίδιος, Η προστασία των προσωπικών δεδομένων στο Διαδίκτυο (Internet)- Ρυθμίσεις εθνικού και κοινοτικού δικαίου, ΕπισκΕΔ 2002, 679 επ
- Ο ίδιος, Δίκαιο της Πληροφορικής, 2008, 81 επ
- Ο ίδιος, Το Δίκαιο του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, 2009, 195
- Καλαμπούκα-Γιαννόπουλου Π., Η προστασία του καταναλωτή στην παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, ΔΕΕ 2000, 15
- Καλλιμόπουλος Γ., Θεώρηση, εν είδει προλόγου θεμάτων του τραπεζικού δικαίου, ΧρηΔικ 2007, 6

- *Καραγιάννης Β.*, Το κοινοτικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, ΔΕΕ 2000, 580 επ
- *Ο ίδιος*, Η νομική προστασία της ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων, ΔΕΕ 2000, 25
- *Καραγκουνίδης Α.*, Προστασία του επενδυτή στο δίκαιο των επενδυτικών υπηρεσιών, 2007, 257
- *Ο ίδιος*, Τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών και εμπορικό δίκαιο, Αρμ 2007, 1002
- *Καράκωστας Ι.*, Ο αποδέκτης τραπεζικών υπηρεσιών ως καταναλωτής ΧρΙΔ 2003,97
- *Ο ίδιος*, Δίκαιο και Ίντερνετ, 2003, 230 επ
- *Ο ίδιος*, Βασικά ζητήματα προστασίας του καταναλωτή στο διαδίκτυο, ΔΕΕ 2005, 499 επ
- *Ο ίδιος*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2008, 176
- *Ο ίδιος*, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, 2009, 217
- *Καράκωστας Ι./Τζουγανάτος*, Προστασία καταναλωτή Ν.2251/1994, 2002, 52 επ
- *Καρέκλης Π.*, Επιπτώσεις του Internet στη λειτουργία και κερδοφορία των επιχειρήσεων- οφέλη από τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής τραπεζικής, ΔελτΕΕΤ 2003, 41 επ
- *Κορνηλάκης Π.*, Διαδίκτυο και αστικό δίκαιο, Αρμ 2007, 996
- *Κοροτζής Ι.*, Ο Κανονισμός 864/2007 της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το εφαρμοστέο δίκαιο στις εξωσυμβατικές ενοχές (Ρώμη II) και η επίδρασή του στο ελληνικό ναυτικό δίκαιο, ΝοΒ 2009,278
- *Κασνέση Κ.*, Ευρωπαϊκή Επικαιρότητα – Έκθεση Επιτροπής επικρίνει τις « αδιαφανείς » χρεώσεις τραπεζικών προμηθειών, Δ.Α.Ε. & Ε.Π.Ε 2009, 291
- *Κατσάς Θ.*, Προστασία των επενδυτών ως καταναλωτών, σε *Δούβλη/Μπώλο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτών*, 2008, 1340
- *Κοτσίρης Λ.*, "Η έννοια του καταναλωτή", ΔΕΕ 2005, 1128
- *Κουτσούμπας Θ.*, Προστασία καταναλωτή στην εξ αποστάσεων εμπορεία χρηματοοικονομικών προϊόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και Εθνικό Δίκαιο, ΧρΙΔ 2005, 953 επ
- *Ο ίδιος*, Εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, σε *Δούβλη/Μπώλο* (2008), 1432
- *Κρέμερ Μ./Κασνέση Κ./Πανταζόπουλος ΣΤ.- Ευ.*, Ευρωπαϊκή Επικαιρότητα –Οι πανευρωπαϊκές Αρχές εποπτείας του χρηματοπιστωτικού τομέα, Δ.Α.Ε.& Ε.Π.Ε 2009, 365
- *Λεκάκος Γ./Χωριανόπουλος Κ./Δουκίδης Γ.*, Interactive Digital Television: Technologies and Applications, 2007

- *Λιάσκος Ευ./Πυργάκης Δ.*, Η συμβολή των κανόνων του Ιδιωτικού Διεθνούς Δικαίου στην επίτευξη ασφάλειας δικαίου στο Internet, ΧρΙΔ 2002, 489
- *Λιβαδά Χρ.*, Η έννοια του προστατευτέου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, ΔΕΕ 2005, 1137
- *Λιναρίτης Ι.*, Η πρόσβαση στις χρηματοοικονομικές υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου, 2005
- *Μακρής Σ.*, 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 2004, 882 επ
- *Μαυρογιάννη Δ.*, Ασφάλεια Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, ΔελΤΕΕΤ 2003, 53 επ
- *Μητράκας Α.*, Οι ηλεκτρονικές υπογραφές στο ευρωπαϊκό και ελληνικό δίκαιο, ΔΕΕΤ Γ'/ 2003, 109 επ
- *Μήτρου Λ.*, Παραδόσεις σε Τεχνονομικό περιβάλλον της Κοινωνίας της πληροφορίας, 2009, διαθέσιμο στην http://www.icsd.aegean.gr/website_files/proptyxiako/146214916.doc
- *Μιχαλόπουλο Γ.*, Η πληροφόρηση των επενδυτών, ΧρΙΔ 2002, 5 επ
- *Παναγιωτίδης Β.*, οι πληρωμές στην ενιαία ευρωπαϊκή αγορά, 2008 , διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διεύθ. <http://www.hba.gr/Index.asp?Menu=20>
- *Πανταζόπουλος*, PHONE BANKING: Ένα νέο δίκτυο διάθεσης τραπεζικών προϊόντων, ΔελΤΕΕΤ 1997,78
- *Παπαϊωάννου Γ.*, Η σύμβαση από απόσταση κατά το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή, ΔΕΕ 2003, 157 επ
- *Παπανικολάου Π.*, Η έννοια του καταναλωτή σήμερα, ιδίως στις καταρτιζόμενες με ΓΟΣ πιστωτικές συμβάσεις, ΔΕΕ 2010, 4 επ
- *Παππά Ν.*, Κανονισμός 593/2008 για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη Ι) Συνήγορος 69/2008, 42 επ
- *Παπαδημητρίου Δ.*, Ψηφιακές Υπογραφές 10 συνήθη ερωτήματα, διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διεύθ. http://www.cardisoft.gr/euni/events/forum/files/P8_DigitalSignatures_Faq.pdf
- *Περάκης Ευ.*, Η έννοια του καταναλωτή κατά το νέο νόμο 2251/1994 ΔΕΕ 1995, 32
- *Ο ίδιος*, Η αρχή του «υπεύθυνου δανεισμού και η πρόσφατη κοινοτική Οδηγία για την καταναλωτική πίστη», ΧρηΔικ 2009, 352 επ
- *Πετρόπουλος Δ.*, Ηλεκτρονική Τραπεζική: Κρυπτογραφία και Ηλεκτρονική Υπογραφή, ΔΕΕΤ 1995, 102 επ
- *Ρεπούσης Σ.*, Τραπεζικές υπηρεσίες, 2005, 122 επ
- *Σαμαρά Χ.*, Η Οδηγία της ΕΚ σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) στην εσωτερική αγορά, ΔΕΕ 2000, 1200
- *Σαχπεκίδου Ευ.*, Πληροφορική και κοινοτικό δίκαιο, Αρμ 2007 1037
- *Σκαλίδης Λ.*, Ζητήματα Χρηματιστηριακού Δικαίου, ΕτρΑξΧρΔ 2001, 15 επ

- Σταθόπουλος Μ./Ρούσσος Κ., Αναγνώριση καταλοίπου αλληλόχρεου λογαριασμού και οι τραπεζικές ρήτηρες ΓΟΣ για την πλασματική αναγνώριση (γνδ), ΧρΙΔ 2006, 373
- Συρμακέζης Σ., Όλα όσα θα θέλατε να μάθετε για τις ηλεκτρονικές πληρωμές και εισπράξεις, ΔΕΕΤ 2003, 29
- Ταβλαρίδη Κ./Παναγιωτίδη Β., SEPA, Ο ενιαίος χώρος πληρωμών σε ευρώ – Η χρήση ενός κωδικού που προσδιορίζει την τράπεζα (BIC) και ο διεθνής αριθμός τραπεζικού λογαριασμού (IBAN), ως ακρογωνιαίοι λίθοι του ενιαίου χώρου πληρωμών σε ευρώ (SEPA), 2007, διαθέσιμο στην ηλεκτρον. διεύθ. http://62.1.43.74/5Ekdosis/UplPDFs//deltia/1_2007/A-2007-final-s.pdf
- Τζίβα Ε., Το ηλεκτρονικό εμπόριο και η προστασία των καταναλωτών απέναντι σε γενικούς όρους των συναλλαγών, ΔΕΕ 2003, 1045 επ
- Τουντόπουλος Β./Χατζόπουλος Β., Οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις στο Διαδίκτυο. Το Πρόβλημα των domain names, 2001, 20 επ
- Τσάμης Α., Εξελίξεις, Διαπιστώσεις και Διλήμματα στη σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική, ΔΕΕΤρ 2003, 29
- Τσίρου Σ., Πιστωτική κάρτα, 2007, 723
- ΤτΕ, Έκθεση για την Χρηματοπιστωτική Σταθερότητα, Ιούλιος 2010, 95
- Φαρσαρώτας Ι., Κατανοώντας τη Σύγχρονη Τραπεζική, 2009
- Φιλιποπούλου Ε., Το νομικό πλαίσιο του ηλεκτρονικού εμπορίου, ΔΕΕ 2000, 1090 επ
- Χριστοδούλου Κ., Ηλεκτρονικά Έγγραφα και Ηλεκτρονική Δικαιοπραξία μετά τις νέες κοινοτικές ρυθμίσεις, Βιβλιοθήκη Αστικού και Δικονομικού Δικαίου, (2004²) 240 επ
- Χρυσάνθης Χ., Τα τραπεζοασφαλιστικά προϊόντα στο πλαίσιο της ενοποίησης των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, ΧρηΔικ 2007, 38 επ

II. Ξενόγλωσση

- Cushing S., GCSE Information and Communication technology for O.C.R specification B, 2001, 89
- Dean/Nebraska, The Proposed ROME II Regulation and the USA Exerience in Tort Choise Of Law, διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διεύθ. www.dianawallsmep.org.uk.
- Desantes Real, M., La competencia judicial en la Comunidad Europea, 1986, 79 επ
- Glaessner T./Kellermann T./McNevin V., Electronic Safety and Soundness: Securing Finance in a New Age, 2004, 2 επ
- Hartle T., Choice of law for non-contractual liability: selected problems under the Rome II Regulation, ICLQ 2008, 899
- Howells G./Weatherill S., Consumer Protection Law, 2005, 7

- *Jun M./Cai S.*, The key determinants of internet banking service quality: a content analysis, *International Journal of Bank Marketing* 2001, 276 επ
- *Kassim N./Abdulla A.*, The influence of attraction on internet banking: an extension to the trust-relationship commitment model, *IJBM* 2006, 427 επ
- *Patrick J/Borchers D./Omaha,N.*, The Proposed ROME II Regulation and the USA Experience in Tort Choise Of Law, διαθέσιμο στην ηλεκτρ. διεύθ. www.dianawallsmep.org.uk
- *Skinner C.*, The Future of Finance after SEPA, 2008, 4
- *Tan M./Teo T.*, Factors influencing the adoption of Internet banking, *Journal of the Association for Information Systems* 2000, 1 επ

III. Ηλεκτρονικές προσβάσεις

- <http://www.telecom.ntua.gr/~jsoldat/presentations/mis.pdf>
- www.mmaglobal.com.
- <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B7%CE%BB%CE%AD%CF%86%CF%89%CE%BD%CE%BF>.
- <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B7%CE%BB%CE%AD%CF%86%CF%89%CE%BD%CE%BF>.
- <http://www.alphabank.gr/page/default.asp?la=1&id=168&gclid=CPmv9uyCsaICFYyT3wodSQxv6w>.
- http://www.nbg.gr/wps/portal/!ut/p/c1/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3jXIFNnSz cPIwN3UxdXAYOfQEM_cyM_gAAA6B8JE55A0sjArqDU3P0_Tzyc1P1C3ljygFYe7zP/dl2/d1/L0IDU0IKSWdrbUEHIS9JRFJBQUlpQ2dBek15cXchL1ICSkoxTkExTk1MC01RncvN19FUjVDOUZIMjA4R083MDJMTUE2T0FBMThVMY9rTndNQzE3NDQwMDQ1/?WCM_PORTLET=P C_7_ER5C9FH208GO702LMA6OAA18U3_WCM&WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/nbggr/NBG+Site/Retail/Family%2C+Employees/Electronic+Banking/Phone+Banking+family.
- <http://el.wikipedia.org/wiki/%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%B4%CE%AF%CE%BA%CF%84%CF%85%CE%BF>
- <http://ask2help.wordpress.com/2010/02/04/digital-tv-in-greece/>.
- <http://users.sch.gr/dimkazakos/sworldldays.php>.
- <http://www.internetinfo.gr/internet/chatrooms/index.html>.
- <https://www.fortisbanking.be/portal/start.asp>
- www.morax.gr/article_show.php?article_id=2632
- http://www.nbg.gr/wps/portal/!ut/p/c1/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3jXIFNnSz cPIwN3UxdXAYOfQEM_cyM_gAAA6B8JE55A0sjArqDU3P0_Tzyc1P1C3ljygFYe7zP/dl2/d1/

L0IDU0IKSWdrbUEhIS9JRFJBQUlpQ2dBek15cXchL1ICSkoxTkExTkk1MC01RncvN19FUjV
DOUZIMjA4R083MDJMTUE2T0FBMTThVMY9rTndNQzE3NDQwMDQ1/?WCM_PORTLET=P
C_7_ER5C9FH208GO702LMA6OAA18U3_WCM&WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/c
onnect/nbggr/NBG+Site/Retail/Family%2C+Employees/Electronic+Banking/Phone+Banking+
family

- [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ.do?<div data-bbox="89 85 857 193" data-label="Text">COM:2009:0626:FIN:EL:PDF](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ.do?<div data-bbox=).
- <http://62.1.43.74/6Mme/UplFiles/newsroom/arthra/GG-EPILOGI-%20June%2008.pdf>.
- www.bis.org/list/bcbbs/tid_23/index.htm.
- www.bankofgreece.gr.
- http://www.icsd.aegean.gr/website_files/proptyxiako/146214916.doc
- http://www.cardisoft.gr/euni/events/forum/files/P8_DigitalSignatures_Faq.pdf
- <http://www.eett.gr/opencms/opencms/EETT/FAQS/DigitalSignatures/>
- www.europeanpaymentscouncil.org
- www.europeanpaymentscouncil.org
- www.eacha.org
- www.abe.org
- www.eact-group.com
- www.consilium.europa.eu
- http://ec.europa.eu/internal_markethttp://el.wikipedia.org/wiki/%CE%88%CE%BE%CF%85%CF%80%CE%BD%CE%B7_%CE%BA%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B1
- www.piraeusbank.gr .
- <http://www.go-online.gr>.
- http://www.dias.com.gr/dias/_images/uploaded/news/nea2.pdf.
- www.dianawallsmep.org.uk.
- <http://www.usr-emea.com/education/voip2.asp?loc=grec>.
- http://www.gnomihalkidikis.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=263:time-to-skype&catid=99:kathara-a-ksastera&Itemid=304.
- <http://www.americanbanker.com>.
- www.whois.net.
- https://grweb.ics.forth.gr/greek/reg_info.html.

ΝΟΜΟΛΟΓΙΑ

ΔΕΚ

- Απόφ. 26.10.2006, υπόθ. C-168/2005, Mostaza Claro, Συλλ. 2006, I-10421
- Απόφ. 20.1.2005, υπόθ. C-464/2001, Johann Gruber v Bay Was AG, Συλλ. 2005, I00439
- Απόφ. 30.9.2003, υπόθ. C-167/01, Inspire Art, Συλλ. 2003, I-10155 επ
- Απόφ. 5.11.2002, υπόθ. C-208/00, Uberseering, Συλλ. 2002, I-09919 επ
- Απόφ. 17.9.2002, υπόθ. C-334/00, Fonderie Officine Meccaniche TacconiSpA/Heinrich Wagner Sinto Maschinenfabrik GmbH (HWS), Συλλ 2002, I-7357
- Απόφ. 22.1.2001, συνεκδ. υπόθ. C-541/1999 και C-542/1999, Cape Snc Idealservice, Συλλ. 2001, I-9049
- Απόφ. 27.4.1999, υπόθ. C-99/96 Mietz/ Intership, Συλλ.1999 I-2277
- Απόφ. 9.3.1999, υπόθ. C- 212/1997, Centros, Συλλ. 1999, I-01459 επ
- Απόφ. 27.6.2000, συνεκδ. υπόθ. C-240/1998 και C-244/1998, Occeano Gruppo Editorial v Salvat Ediotores, Συλλ. 2000, I-4941
- Απόφ. 16.7.1998, υπόθ.C-210/96, Gut Springenheide, Συλλ.1998, I-04657
- Απόφ. 10.5.1995, υπόθ. C-384/93, Alpine Investments, ΔΕΕ 1995,631
- Απόφ. 19.1.1993, υπόθ. C-89/91, Shearson Lehman Hutton Inc/ TVB Treuhandgesellschaftfiir, Vermögens-verwaltung undBeteiligungen mbH, Συλλ. 1993,I-139
- Απόφ. 26.3.1992, υπόθ. C- 261/90, Mario Reichert, Hans-Heinz Reichert and Ingeborg Kockler/Dresdner Bank AG, Συλλ.1992, I-2149
- Απόφ. 25.7.1991, υπόθ. C-190/89, Marc Rich & Co. AG/Società Italiana Impianti PA, Συλλ. 1991, I-3855
- Απόφ. 14.3.1991, υπόθ. C-361/89, Di Pinto, Συλλ.1991, I -1189
- Απόφ. 27.9.1988, υπόθ.C-81/1987, Daily Mail, Συλλ. 1988, 5483 επ
- Απόφ. 22.2.1979, υπόθ. C-133/78, Henri Gourdain/Franz Nadler. - Reference for a preliminary ruling: Bundesgerichtshof - Germany Συλλ. 1979, 383
- Απόφ. 14.10.1976, υπόθ. C-29/76, LTU Lufttransportunternehmen GmbH & Co. KG/Eurocontrol Συλλ. 1976, 577

ΕΣ

- 155/2008, ΔΕΕ 2009, 1379

ΣΤΕ

- ΟΛ1210/2010, διαθέσιμη στην ηλεκτρ. βάση δεδομένων ΝΟΜΟΣ

ΑΠ

- 652/2010, ΝΟΜΟΣ
- 2123/2009, ΕΕΜΠΔ 2009, 843
- 1679/2008, ΝΟΒ 2009, 388
- 113/2007, ΝΟΜΟΣ
- Ολ15/2007, ΕΕμπΔ 2007, 975
- Ολ6/2006 ΕΕμπΔ 2007, 665
- 430/2005, ΕλλΔνη 2006, 827
- 1628/2003 ΕλλΔνη 2004, 723
- 1219/2001, ΕλλΔνη 2001, 1609
- 1030/2001, ΕλλΔνη 2001, 1601
- 296/2001 ΕλλΔνη 2001, 1323
- 843/1998, ΝΟΜΟΣ
- 1180/1996, ΔΕΕ 1997, 67

ΕφΑθ

- 4788/2008 Αρμ 2009, 1204
- 3884/2006, ΕλλΔνη 2007, 305
- 8217/2006, <http://www.dsanet.gr>
- 5881/2006, <http://www.dsanet.gr>
- 5861/2006, ΔΕΕ 2007, 62
- 4939/2003 <http://www.dsanet.gr>
- 5253/2003 ΔΕΕ 2003, 797
- 6401/2002, ΔΕΕ 2003, 412
- 5817/2002, ΕΕμπΔ 2003, 631

ΕφΘεσ

- 19932/2009, <http://www.dsanet.gr>
- 1429/2009, ΕΠΙΣΚΕΔ 2009, 1010
- 2421/1992, <http://www.dsanet.gr>

ΕφΠειρ

- 469/2009, ΔΕΕ 2010, 192
- 566/2007, ΕΝΑΥΤΔ 2008, 56

ΠΠρΑθ

- 961/2007 ΝΟΜΟΣ
- 711/2007 ΝΟΜΟΣ
- 8032/2001, ΝοΒ 2002, 139 επ
- 3356/1997 ΝοΒ 1998, 838

ΠΠρΧαν

- 61/2009, ΕΤρΑξΧρΔ 2009, 126

ΜΠρΑθ

- 6302/2004, Αρμ 2005, 239
- 1963/2004 ΝοΒ 2005, 1637
- 1327/2001, ΔΕΕ 2001, 377

ΜΠρΚερκ

- 354/2009 Αρμ. 2009, 1370

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

INTERNET BANKING

A) ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΟΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ

Μεταξύ άλλων, μπορείτε να:

- **ενημερώνεστε** για υπόλοιπα και κινήσεις των λογαριασμών, πιστωτικών καρτών, δανείων και επενδύσεών σας
- **μεταφέρετε** χρήματα σε λογαριασμούς δικούς σας ή τρίτων, στην Ελλάδα ή το εξωτερικό
- **πληρώνετε** πιστωτικές κάρτες και δάνεια
- **εξοφλείτε** λογαριασμούς ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας, ασφαλιστηρίων συμβολαίων
- **πραγματοποιείτε** αγοραπωλησία μετοχών και αμοιβαίων κεφαλαίων
- **κάνετε αίτηση** για μπλοκ επιταγών, πάγιες εντολές (μεταφορών και πληρωμών) και άλλα
- **λαμβάνετε** ενημέρωση για τις συναλλαγές σας ακόμα και με sms ή e-mail

ΤΑ ΟΦΕΛΗ

- **Αποκτήστε** τον έλεγχο των οικονομικών σας κάθε στιγμή
- **Εξασφαλίστε** 24ωρη πρόσβαση στις υπηρεσίες της Τράπεζάς σας από όπου κι αν βρίσκεστε
- **Κερδίστε** πολύτιμο χρόνο πραγματοποιώντας κάθε συναλλαγή σας σε λίγα μόλις δευτερόλεπτα
- **Επωφεληθείτε** από τα χαμηλότερα έως και μηδενικά έξοδα συναλλαγών
- **Απολαύστε** έναν εύκολο και γρήγορο τρόπο για να πραγματοποιείτε τις συναλλαγές σας μέσα από ένα εύχρηστο και φιλικό περιβάλλον
- **Απαλλαχθείτε** από το άγχος μεταφοράς μετρητών, εκτελώντας με ασφάλεια τις συναλλαγές σας

Η ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Όλες οι Τράπεζες φροντίζουν για την ασφάλεια στις ηλεκτρονικές σας συναλλαγές με τους εξής τρόπους:

1. Σας αναγνωρίζουν με τη χρήση προσωπικών κωδικών πρόσβασης

- Η Τράπεζα εκδίδει προσωπικούς κωδικούς για την πρόσβασή σας στο Internet Banking, τους οποίους μπορείτε να αλλάζετε όσο συχνά το επιθυμείτε. Οι κωδικοί αυτοί απαιτούνται για την ταυτοποίησή σας από τα συστήματα της Τράπεζας.
- Για ορισμένες συναλλαγές οι Τράπεζες χρησιμοποιούν επιπρόσθετες δικλείδες ασφαλείας (π.χ. πρόσθετοι κωδικοί μιας χρήσης, ψηφιακά πιστοποιητικά)

2. Εξασφαλίζουν το απόρρητο κατά τη μεταφορά δεδομένων

- Το απόρρητο των πληροφοριών που ανταλλάσσετε με την Τράπεζα, από την αρχή μέχρι το τέλος της σύνδεσής σας, διασφαλίζεται με το πιο σύγχρονο πρωτόκολλο κρυπτογράφησης (SSL 128-bit encryption).

3. Ελέγχουν τη πρόσβαση στα συστήματά τους

- Η πρόσβαση στα συστήματα των Τραπεζών ελέγχεται με χρήση πολλαπλών φίλτρων ελέγχου πρόσβασης (π.χ. Firewall) όλο το 24ωρο.

4. Λαμβάνουν επιπρόσθετα μέτρα

- Σας αποσυνδέουν αυτόματα από την υπηρεσία, αν υπάρξει αδράνεια μεγαλύτερη από το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα που ορίζει η κάθε Τράπεζα.
- «Κλειδώνουν» την πρόσβασή σας, μετά από έναν ορισμένο αριθμό λανθασμένων καταχωρίσεων των προσωπικών σας κωδικών.

Ειδικά για τους εταιρικούς χρήστες προβλέπονται επιπλέον δικαιώματα χρήσης όπως:

- «Διπλή» υπογραφή ανά συναλλαγή
- Διαφορετικά χρηματικά όρια ανά συναλλαγή
- Διαφορετικά εγκριτικά επίπεδα ή επίπεδα πρόσβασης
- Καθορισμός «Διαχειριστή» ο οποίος ελέγχει και παρακολουθεί τις κινήσεις που διενεργούνται από τους άλλους χρήστες της εταιρίας

Ο ΤΡΟΠΟΣ

Κάντε μία απλή αίτηση εγγραφής στο Internet Banking της Τράπεζας που συνεργάζεστε και αποκτήστε τους προσωπικούς σας κωδικούς. Επιλέξτε τον τρόπο που σας εξυπηρετεί:

- ηλεκτρονικά, στην ιστοσελίδα της Τράπεζας.
- τηλεφωνικά, στο κέντρο τηλεφωνικής εξυπηρέτησης της Τράπεζας,
- σε οποιοδήποτε κατάστημα της Τράπεζας

B) ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΙΣΟΔΟΥ ΣΤΟ INTERNET BANKING

Ενδεικτικές Συναλλαγές ➤ Υπόλοιπο Λογαριασμών ➤ Κινήσεις Λογαριασμών ➤ Μεταφορές & Εμβάσματα ➤ Πληρωμή Κάρτας ➤ Πληρωμή ΔΕΗ ➤ Πληρωμή ΙΚΑ ➤ Πληρωμή ΦΠΑ

Είσοδος

► **Είσοδος Χρήστη**

Καλώς ήλθατε στο Internet Banking, παρακαλούμε συμπληρώστε τους κωδικούς σας για να εισαχθείτε στο σύστημα.

User Id:
(κωδικός Χρήστη)

Password:
(Μυστικός κωδικός Χρήστη)

Γ) Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ INTERNET BANKING ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

ALPHA BANK <http://www.alpha.gr/> e-banking: <http://www.alpha.gr/> τηλ.: 801 11 326 0000, +30 210 326 0000

ATE BANK <http://www.atemark.gr/> e-banking επιχειρήσεων: <https://www.atemark.gr/ATEbank/WebBanking/Corporate>
e-banking ιδιωτών: <https://www.atemark.gr/ATEbank/WebBanking/Retail>
τηλ.: 801 11 58000, +30 210 38 94 400

ATTICA BANK <http://www.atticabank.gr/> e-banking: <https://ebanking.atticabank.gr> τηλ.: 801 11 500 900, +30 210 36 69 200

CITIBANK Intl, PLC <http://www.citibank.gr/> e-banking: <http://www.citibank.gr/> τηλ.: 801 11 12484, +30 210 929 0000

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ <http://www.nbg.gr/> e-banking: <http://www.nbg.gr/> τηλ.: 181818, +30 210 48 48 484 (από εξωτερικό) Φάξ: +30 210 48 06 865

EFG EUROBANK ERGASIAS <http://www.eurobank.gr/> e-banking: <https://www.eurobank.gr/europortal/login.asp?> τηλ.: 801 11 1144, +30 210 955 5000

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ <http://www.hellenicbank.gr/> e-banking: <http://www.hellenicnetbanking.gr/> τηλ.: 801 11 08000, +30 210 979 3700

EMPORIKI BANK <http://www.emporiki.gr/> e-banking: <https://ebank.emporiki.gr> τηλ.: +30 210-6505000, 801 1111 247

FBB-ΠΡΩΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ <http://www.fbbank.gr/> e-banking: <https://ebank.fbb.gr/login.asp> τηλ.: +30 210 749 9700

GENIKI BANK (SOCIETE GENERALE) <http://www.geniki.gr/> e-banking: <https://ebanking.geniki.gr/Geniki/pages/login/index.aspx> τηλ.: 801 11 600 300, +30 210 6975200

HSBC BANK <http://www.hsbc.gr/> e-banking ιδιωτών: <http://www.hsbc.gr/internetbanking> τηλ.: 801 801 HSBC (801 801 4722), +30 210 696 2000 (από εξωτερικό ή κινητό) MARFIN EGNATIA BANK <http://www.marfinegnatiabank.gr/> e-banking: <https://ebanking.marfinegnatiabank.gr> τηλ.: 801 111 8 111, +30 210 93 04 811

MILLENNIUM BANK <http://www.millenniumbank.gr/> e-banking: <https://ebanking.millenniumbank.gr/eBankingWeb/index.htm> τηλ.: 801-11-95500, (+30) 210 955 7500

ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ <http://www.panelliniabank.gr/> e-banking: <https://www.coopbanks.gr> τηλ.: 210 6596200

ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΥΠΡΟΥ <http://www.bankofcyprus.gr/> e-banking:

<http://gr.bankofcyprus.com/main.asp?id=3153> τηλ.: 801 11 802 803, +30 210 64 77 577

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ <http://www.piraeusbank.gr> e-banking: <https://www.winbank.gr> τηλ.: 801 802 803 804, +30 210 32 88000

ΤΡΑΠΕΖΑ PROBANK <http://www.probank.gr> e-banking: <https://ebank.probank.gr/> τηλ.: 800 11 900 90, +30 210 48 43 100

T BANK (Πρώην ASPIS BANK) <http://www.aspisbank.gr/> e-banking: <https://ebanking.aspisbank.gr> τηλ.: 801 11 49000, +30 210 336 4000

Πηγή: <http://www.hba.gr/e-banking2005/dinatotites.htm>.

Δ) ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Διαδικασία Πληρωμής Λογ/σμού σας ΕΥΔΑΠ από την ιστοσελίδα <http://www.eydap.gr>

1. Επιλέγετε την ενότητα «Ο Λογαριασμός σας»

Εταιρεία

Επικοινωνία

Εξυπηρέτηση πελατών

Ο Λογαριασμός σας

Τρέχων Λογαριασμός

Δυνατότητες Εξόφλησης

Καταναλώσεις

Ανεξόφλητοι

Διόρθωση Στοιχείων

Επικοινωνία

Σχέσεις με Επενδυτές

Έργα Ε.Ε.

Ανακοινώσεις

Διαγωνισμοί

Ελληνικά & Παράλλαξη

Τρέχων Λογαριασμός

Δείτε τον τρέχοντα λογαριασμό και ενδεχομένως εξοφλείστε τον:

Αρ. Μητρ. ΕΥΔΑΠ: (1)

Αριθμός Μετρητή: (2)

Αποστολή

Αρ. Μητρ. ΕΥΔΑΠ	Αριθμός Μετρητή	Αρ. Παροχής	Ποσό	Προβλεπόμενη Ημερομηνία Λήξης	Αρ. Παραστατικού
4336	9029079	09/07/2007	19.00	03/04/07 - 02/06/07	2007000494532733-83

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΛΗΡΩΜΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ:

Πρόσέξτε:

- Ο λογαριασμός εμφανίζεται στην ιστοσελίδα με την έκδοσή του και πριν σας παραδοθεί.

1. Εισάγετε τους Αρ.Μητρ.ΕΥΔΑΠ και Αριθμό Μετρητή και πατώντας «Αποστολή» εμφανίζεται ο ανεξόφλητος λογαριασμός σας.

Πληρωμή λογαριασμού ΕΥΔΑΠ μέσω Ηλεκτρονικής Τραπεζικής			
Διεύθυνση:	Στοιχείο Πελάτη		
Αρ. Μετρητή:	A05E01XXXX		
Αρ. Μητρώου:	0436XXXX		
Αρ.Παραστατικού	Λήξη Προθεσμίας	Ποσό σε ευρώ	
200800022034XXXX -54	06/05/2008	15,00	

Επιλέξτε Τράπεζα:

wnbank easypay

ΑΤΕbank

2. Επιλέγετε από τη προεπιλεγμένη Λίστα Συνδεδεμένων Τραπεζών την ΑΤΕbank και πατάτε «Αποστολή».



ATEbank ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ **Web BANKING**

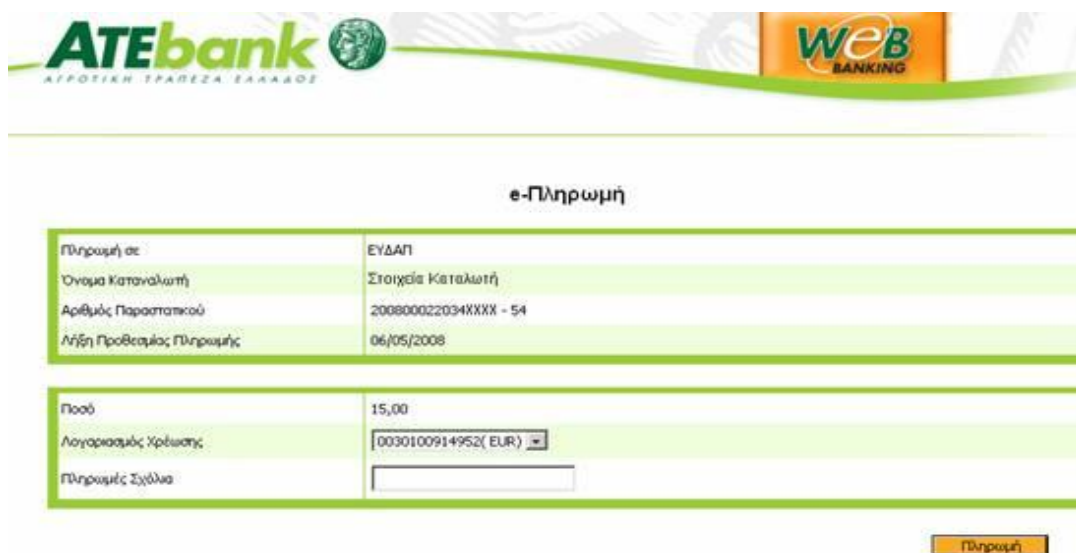
Είσοδος

Κωδικός Χρήστη:

Μυστικός Κωδικός:

Κωδικός Token:

3. Εμφανίζεται νέα οθόνη όπου με την πληκτρολόγηση των υφιστάμενων κωδικών πρόσβασής σας στο ATE Web Banking, μπορείτε να εξοφλείτε τον λογαριασμό σας, επιλέγοντας το λογαριασμό σας στην ATEbank που επιθυμείτε να χρεωθεί.



ATEbank ΑΓΡΟΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΕΛΛΑΔΟΣ **Web BANKING**

e-Πληρωμή

Πληρωμή σε:	ΕΥΔΑΠ
Όνομα Καταναλωτή	Στοιχεία Καταλωτή
Αριθμός Παραστατικού	200800022034XXXX - 54
Λήξη Προθεσμίας Πληρωμής	06/05/2008

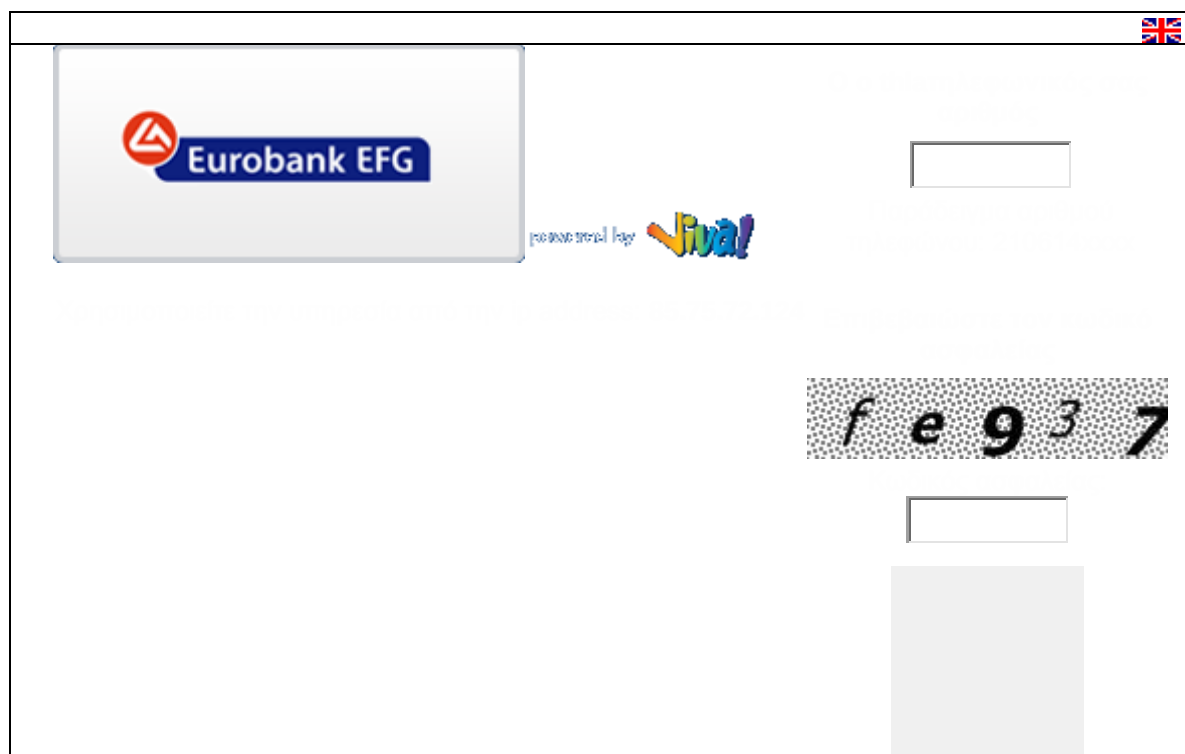
Ποσό	15,00
Λογαριασμός Χρέωσης	0030100914952(EUR) •
Πληρωμές Σχόλια	

[Επιστροφή στην ιστοσελίδα της ΕΥΔΑΠ](#)

4. Μετά την εκτέλεση της πληρωμής σας εμφανίζεται μήνυμα επιτυχούς εκτέλεσης της συναλλαγής σας και επιστρέφετε στην ιστοσελίδα της ΕΥΔΑΠ.

Πηγή: <http://www.atebank.gr/ATEbank/WebBanking/Retail>

Ε) Παράδειγμα τηλεφωνικής κλήσης μέσω internet



Ζ) ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ

ΠΡΟΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ LIVE ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΚΑΡΤΑ EUROLINE DEBIT CARD ΚΑΙ PERSONAL BANKING DEBIT CARD

I. Πληροφορίες σχετικά με την Τράπεζα

Η Τράπεζα EFG Eurobank Ergasias ΑΕ (στο εξής η “Τράπεζα”) έχει έδρα την Αθήνα και τα κεντρικά της γραφεία βρίσκονται στην οδό Όθωνος 8, ΤΚ 10557). Η Τράπεζα έχει καταχωρισθεί στο Μητρώο Ανωνύμων Εταιρειών του Υπουργείου Ανάπτυξης με Αριθμό Μητρώου ΑΕ 6068/06/Β/86/07, εποπτεύεται από την Τράπεζα της Ελλάδος (Διαδικτυακός Τόπος <http://www.bankofgreece.gr/>) και υπόκειται στον Κώδικα Δεοντολογίας της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών (Διαδικτυακός Τόπος <http://www.hba.gr/>).

II. Πληροφορίες σχετικά με τον καταθετικό λογαριασμό Live

1. Είδος και κίνηση λογαριασμού: Ο λογαριασμός Live (στο εξής ο «Λογαριασμός») είναι ένας καταθετικός λογαριασμός ταμειευτηρίου σε ευρώ με δικαιούχους φυσικά πρόσωπα, άνω των 18 ετών, κατοίκους Ελλάδος. Ανοίγεται μετά από αίτηση που υποβάλλεται μέσω του διαδικτύου και κινείται κυρίως μέσω των εναλλακτικών δικτύων της Τράπεζας internet banking, Europhone Banking, ATMs και εισπρακτικές μηχανές APS (στο εξής “Εναλλακτικά Δίκτυα»). Η κίνηση του Λογαριασμού στα ταμεία των Καταστημάτων είναι περιορισμένη και γίνεται σήμερα για τις εξής συναλλαγές: κατάθεση μετρητών, κατάθεση επιταγής, ενημέρωση υπολοίπου και κινήσεων καθώς και κλείσιμο του Λογαριασμού. Κατά το άνοιγμα του Λογαριασμού, αλλά και οποτεδήποτε στη συνέχεια, είναι δυνατό να ορισθούν συνδικαιούχοι (κοινός διαζευκτικός λογαριασμός), ο καθένας από τους οποίους, θα μπορεί να κινεί το Λογαριασμό με τις ίδιες ακριβώς δυνατότητες με το δικαιούχο που τον ανοίγει.

2. Ενημέρωση για το υπόλοιπο και την κίνηση του Λογαριασμού: Η ενημέρωση του δικαιούχου σχετικά με την κίνηση και το υπόλοιπο του Λογαριασμού (και σε περίπτωση κοινού Λογαριασμού, η ενημέρωση οποιουδήποτε από τους δικαιούχους) γίνεται μέσω εκείνων των Εναλλακτικών Δικτύων στα οποία προβλέπεται χρήση των ειδικών επιλογών «Κινήσεις Λογαριασμού» καθώς και από οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας με εκτύπωση αντιγράφου της κίνησης λογαριασμού (extrait). Η Τράπεζα δεν αποστέλλει στο δικαιούχο ταχυδρομικά περιοδική ενημέρωση (statement).

3. Επιτόκιο: Το επιτόκιο του Λογαριασμού, η έναρξη, λήξη και η χρονολογική βάση υπολογισμού τόκων, η ημερομηνία λογισμού των τόκων, η ετήσια απόδοση των τόκων και το τυχόν χρεωστικό επιτόκιο του Λογαριασμού αναφέρονται στον πίνακα επιτοκίων καταθέσεων που περιέχεται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας. Οι τόκοι φορολογούνται με ποσοστό 10%. Το ποσό του φόρου παρακρατείται από την Τράπεζα και αποδίδεται στο Ελληνικό Δημόσιο.

4. Προμήθειες/έξοδα τήρησης και κίνησης Λογαριασμού: Για τις συναλλαγές μέσω των εναλλακτικών δικτύων internet banking και ATM ισχύουν το τιμολόγιο των εργασιών internet banking καθώς και οι επιβαρύνσεις της αναληπτικής κάρτας αντίστοιχα, σύμφωνα με τα

αναφερόμενα στις ειδικές συμβάσεις του δικαιούχου με την Τράπεζα για τη χρήση των υπηρεσιών αυτών. Κατά τα λοιπά, η τιμολόγηση των συναλλαγών γίνεται σύμφωνα με τον πίνακα προμηθειών και εξόδων που περιέχεται στο Τιμολόγιο της Τράπεζας. Σήμερα ο Λογαριασμός συμμετέχει στο Πρόγραμμα «Δωρεάν Συναλλαγές» της Τράπεζας.

5. Τιμολόγιο της Τράπεζας: Το Τιμολόγιο της Τράπεζας με τον πίνακα των επιτοκίων, τις προμήθειες και τα έξοδα της Τράπεζας καθώς και το Πρόγραμμα των Δωρεάν Συναλλαγών είναι αναρτημένα στο Διαδικτυακό Τόπο της Τράπεζας (www.eurobank.gr) και στο χώρο συναλλαγών των Καταστημάτων της.

III. Πληροφορίες σχετικά με τη χρήση του Λογαριασμού στα Εναλλακτικά Δίκτυα :

α) Για τη χρήση των Εναλλακτικών Δικτύων ATM, Europhone Banking και APS, ο Λογαριασμός συνδέεται αυτόματα με οποιαδήποτε αναληπτική κάρτα Eurobank που κατέχετε. Αν είστε ήδη κάτοχος πιστωτικής κάρτας, την οποία χρησιμοποιείτε και ως αναληπτική, η πιστωτική σας αυτή κάρτα θα συνδεθεί αυτόματα με το Λογαριασμό. Αν είστε ήδη κάτοχος πιστωτικής κάρτας την οποία όμως δεν χρησιμοποιείτε και ως αναληπτική, μπορείτε να χαρακτηρίσετε την κάρτα σας αυτή αναληπτική μέσω της κατάλληλης επιλογής κατά τη διαδικασία ανοίγματος του Λογαριασμού, οπότε και η κάρτα σας αυτή θα συνδεθεί αυτόματα με το Λογαριασμό. Εάν δεν εμπίπτετε σε καμιά από τις παραπάνω περιπτώσεις, το άνοιγμα του Λογαριασμού συνοδεύεται από την έκδοση της αναληπτικής κάρτας Euroline Debit Card ή της κάρτας Personal Banking Debit Card αν εμπίπτετε στην κατηγορία Πελατών Personal Banking της Τράπεζας (στο εξής η «Κάρτα»).

β) Για τη χρήση του Λογαριασμού μέσω του internet banking: Εάν δεν έχετε εγγραφεί στην υπηρεσία internet banking της Τράπεζας, το άνοιγμα του Λογαριασμού συνοδεύεται από εγγραφή σας στην υπηρεσία αυτή.

IV. Πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία σύναψης των συμβάσεων ανοίγματος του Λογαριασμού, χορήγησης της Κάρτας και πρόσβασης στην υπηρεσία internet banking (στο εξής, συνολικά, οι «Συμβάσεις»)

1. Συμπληρώνετε στην ιστοσελίδα της Τράπεζας τα στοιχεία σας για τη δημιουργία της αίτησης για το άνοιγμα του Λογαριασμού και – στην περίπτωση που δεν έχετε αναληπτική κάρτα ή/και πρόσβαση στην υπηρεσία internet banking - για τη δημιουργία της αίτησης χορήγησης της Κάρτας ή/και πρόσβασης στην υπηρεσία internet banking αντίστοιχα (στο εξής, συνολικά, οι «Αιτήσεις») σύμφωνα με τα βήματα και τις οδηγίες που υποδεικνύονται. Αφού επιβεβαιώσετε τα στοιχεία σας μέσω της ειδικής επιλογής που εμφανίζεται στην οθόνη του υπολογιστή σας, θα λάβετε email από την Τράπεζα με το οποίο θα ενημερωθείτε για τους αριθμούς που έχουν λάβει οι Αιτήσεις.

2. Στη συνέχεια μπορείτε να επισκεφθείτε οποιοδήποτε Κατάστημα της Τράπεζας και να υπογράψετε τις Αιτήσεις έχοντας μαζί σας τα δικαιολογητικά που θα σας έχουν γνωστοποιηθεί με το παραπάνω email της Τράπεζας.

V. Συμβατικοί όροι Λογαριασμού, Κάρτας και Υπηρεσίας Internet banking – Γενικοί Όροι Συναλλαγών Τράπεζας

Οι συμβάσεις που συνάπτονται μέσω της διαδικασίας που περιγράφεται παραπάνω, διέπονται από τους όρους που περιλαμβάνονται στην Αίτηση καθεμίας από τις παραπάνω υπηρεσίες και

στους Γενικούς Όρους Συναλλαγών της Τράπεζας, αντίγραφα των οποίων θα παραλάβετε κατά την υπογραφή εκ μέρους σας των Αιτήσεων.

VI. Υπηρεσία διαχείρισης παραπόνων της Τράπεζας

Η Διεύθυνση Σχέσεων με τους Πελάτες αποτελεί την αρμόδια υπηρεσία της Τράπεζας μέσω της οποίας μπορείτε να απευθυνθείτε στην Τράπεζα για την επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος ή παραπόνου σας. Πληρέστερη ενημέρωση για την εν λόγω υπηρεσία και τη διαδικασία υποβολής παραπόνων υπάρχει στο Διαδικτυακό Τόπο της Τράπεζας (<http://www.eurobank.gr/online/home/generic.aspx?id=218&mid=634&lang=gr>).

ΠΗΓΗ: <http://www.eurobank.gr>