

Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής

ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ

Η ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΣΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ

CONSUMER PROTECTION IN HELLENIC LAW

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:

Βερδήλος Πέτρος (Α.Μ: 8891)

Φραγκιαδάκης Μιχάηλ (Α.Μ: 9148)

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

Ιατράκης Γεώργιος

Κρήτη, Ιούνιος 2017

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 8

1.1. ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ 8

1.2. ΕΝΝΟΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ 10

1.3. Η ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΩΣ ΚΡΑΤΙΚΟ ΚΑΘΗΚΟΝ 11

1.3.1. ΤΟ ΚΑΘΗΚΟΝ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ 11

1.3.2. ΑΛΛΟΙ ΒΑΡΥΝΟΜΕΝΟΙ ΜΕ ΚΑΘΗΚΟΝ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ 19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ 21

2.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ ΣΥΝΝΑΛΑΓΩΝ 21

2.2. ΟΙ ΜΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΙΜΟΙ ΟΡΟΙ 25

2.3. Η ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ 30

2.4. Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ 32

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ 33

3.1. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ 33

3.2. ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ Η' ΑΠΑΛΑΓΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ 34

3.3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ 37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΚΥΡΩΣΕΙΣ 39

4.1. ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ 39

4.2. ΑΡΜΟΔΙΑ ΟΡΓΑΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΒΟΛΗ ΚΥΡΩΣΕΩΝ-Η ΕΙΣΠΑΡΞΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ 45

ΕΠΙΛΟΓΟΣ 50

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 51

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 54

IMPORT

In the first chapter, we will talk about the concept of consumer and what definitions have been made at times. Based on some scholars, what are the categories of consumers and what their characteristics. In particular, we will refer to the Final Consumer and the Industrial Customer. Next, we will be concerned about a closely related to the consumer concept, the definition of the supplier. How can we define the supplier and what are the four (4) categories of suppliers? In particular, we will analyze the traits of manufacturers, distributors, independent craftsmen and import sources. After we clarify the consumer and supplier terminology that are necessary for this work, we will look at the provisions of the Greek Constitution, according to which the provision of consumer protection is a state duty.

Part of the first chapter is the reference to the Consumer Ombudsman, a new Independent Authority established by N. 3297/2004 and supervised by the Ministry of Development. The purpose of the Consumer Ombudsman is to act as an out-of-court body for consensual resolution of consumer disputes, but also as a consultative institution on the side of the state to deal with problems that fall within its remit. However, there are others who have a duty of care and consumer protection, such as consumer associations.

The second chapter emphasizes the general trading conditions. As we have already mentioned in the previous chapter, the state is responsible for the health and safety of consumers, their financial interests, their organization in consumer associations, their right to be heard on issues concerning them and their information and training, In particular vulnerable consumer groups on issues related to the market, competitio Protection of the natural environment and the promotion of sustainable consumption. Thus, it is necessary to discuss the general terms and conditions of trading, as well as the unfair general terms and the non-negotiable terms.

The second chapter then focuses on the principle of transparency of terms. A key idea is to strengthen consumer self-confidence by providing protection primarily through a high level of information that will make it a decision-maker in a market driven competition.

The third chapter focuses on the responsibility and obligations of the producer of defective products. This chapter is divided into three parts: the terms according to which the consumer is also responsible to those who are not responsible, and the obligation of suppliers to respond to consumer complaints.

The fourth chapter examines consumer complaints against a supplier within the meaning of the individual provisions of this law. Such complaints shall be

submitted to the General Secretariat of the Consumer, from which they shall be forwarded to the supplier, with a call for reply, by any appropriate means, including by post. The supplier is required to respond in writing to complaints within the time limit set by the General Secretariat for Consumers, starting with the notification of the relevant invitation.

The second part of the fourth chapter brings together the competent bodies to impose sanctions and / or the collection of fines. The main body responsible is the Minister for Development. However, if the violation of Law 2251/1994 comes from businesses, such as credit and financial institutions, investment firms, insurance companies, etc., then the imposition of the fine will be imposed by the respective supervisory authority, such as the Bank of Greece, The Securities and Exchange Commission, the Private Security. On the other hand, the Secretary-General of the Consumer has only the power to transmit the consumer's complaint to the complainant supplier and the power to order the latest response time.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο πρώτο κεφάλαιο, θα μιλήσουμε για την έννοια του καταναλωτή και ποιοι ορισμοί έχουν δοθεί κατά καιρούς. Με βάση ορισμένους μελετητές, ποιες είναι οι κατηγορίες των καταναλωτών και ποια τα χαρακτηριστικά τους. Ειδικότερα, θα αναφερθούμε στον Τελικό Καταναλωτή και στον Βιομηχανικό Πελάτη. Στην συνέχεια, θα μας προβληματίσει ένας στενά συνδεδεμένος με την έννοια του καταναλωτή, ο ορισμός του προμηθευτή. Πως μπορούμε να ορίσουμε τον προμηθευτή και ποιες είναι οι τέσσερις (4) κατηγορίες προμηθευτών; Πιο συγκεκριμένα, θα αναλύσουμε τα γνωρίσματα των κατασκευαστών, των διανομέων, των ανεξάρτητων τεχνιτών και των πηγών εισαγωγών. Αφού διευκρινίσουμε τις αναγκαίες ως προς την παρούσα εργασία ορολογίες του καταναλωτή και του προμηθευτή, θα εξετάσουμε τις διατάξεις του Ελληνικού Συντάγματος, σύμφωνα με τις οποίες η παροχή της προστασίας του καταναλωτή είναι κρατικό καθήκον.

Μέρος του πρώτου κεφαλαίου αποτελεί η αναφορά στον Συνήγορο του Καταναλωτή, μια νέα Ανεξάρτητη Αρχή που συστήθηκε με τον Ν. 3297/2004 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Σκοπός του Συνηγόρου του Καταναλωτή είναι να λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του. Ωστόσο, υπάρχουν και άλλοι βαρυνόμενοι με το καθήκον μέριμνας και προστασίας του καταναλωτή, όπως οι ενώσεις των καταναλωτών.

Το δεύτερο κεφάλαιο δίνει έμφαση στους γενικούς όρους συναλλαγών. Όπως έχουμε αναφέρει και στο προηγούμενο κεφάλαιο, το κράτος είναι υπεύθυνο για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, τα οικονομικά τους συμφέροντα, την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών, το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών σε θέματα που αφορούν στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στον καταναλωτή, στην

προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και στην προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης. Έτσι, κρίνεται αναγκαίο να συζητήσουμε τους γενικούς όρους συναλλαγών, αλλά και ποιοι είναι οι καταχρηστικοί γενικοί όροι και οι μη διαπραγματεύσιμοι όροι.

Έπειτα, το δεύτερο κεφάλαιο επικεντρώνεται στην αρχή της διαφάνειας των όρων. Κεντρική ιδέα αποτελεί η ενίσχυση της αυτοευθύνης του καταναλωτή, με την παροχή σ' αυτόν προστασίας πρωταρχικά μέσω ενός υψηλού επιπέδου πληροφόρησης, που θα τον καθιστά υπεύθυνο φορέα λήψης αποφάσεων στο πλαίσιο μιας αγοράς καθοδηγούμενης από τους κανόνες του ανταγωνισμού.

Το τρίτο κεφάλαιο εστιάζει στην ευθύνη και στις υποχρεώσεις του παραγωγού ελαττωματικών προϊόντων. Το κεφάλαιο αυτό χωρίζεται σε τρία μέρη: στους όρους σύμφωνα με του οποίους ο καταναλωτή παρουσιάζει ευθύνη και σε εκείνους που δεν ευθύνεται, αλλά και την υποχρέωση των προμηθευτών να απαντούν σε καταγγελίες καταναλωτών.

Το τέταρτο κεφάλαιο μελετά τις καταγγελίες των καταναλωτών εναντίον προμηθευτή, κατά την έννοια των επιμέρους διατάξεων του παρόντος νόμου. Οι εν λόγω καταγγελίες υποβάλλονται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, από την οποία διαβιβάζονται στον προμηθευτή, με πρόσκληση για απάντηση, με κάθε πρόσφορο τρόπο, συμπεριλαμβανομένης και της επίδοσης δια του ταχυδρομείου. Ο προμηθευτής υποχρεούται να απαντά, εγγράφως, επί των καταγγελιών εντός της προθεσμίας που τάσσεται από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η οποία αρχίζει από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης.

Το δεύτερο μέρος του τέταρτου κεφαλαίου συγκεντρώνει τα αρμόδια όργανα για την επιβολή κυρώσεων ή/και την είσπραξη των προστίμων. Το βασικό αρμόδιο όργανο είναι ο Υπουργός Ανάπτυξης. Όμως, αν η παράβαση του Ν. 2251/1994 προέρχεται από επιχειρήσεις, όπως πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα, ΕΠΕΥ, ασφαλιστικές επιχειρήσεις, κ.λπ., τότε η επιβολή του προστίμου θεσπίζεται από την αντίστοιχη εποπτική αρχή, όπως η Τράπεζα της Ελλάδος, η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, η Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής

ασφάλειας. Από την άλλη μεριά, ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή έχει μόνο την αρμοδιότητα να διαβιβάσει την καταγγελία του καταναλωτή στον καταγγελλόμενο προμηθευτή καθώς και την αρμοδιότητα να τάξη στον τελευταίο προθεσμία απάντησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

1.1. ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για την έννοια του όρου καταναλωτή. Με βάση τον Νόμο 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994), καταναλωτής[1] είναι κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους. Επιπλέον, ως καταναλωτής ορίζεται κάθε αποδέκτης διαφημιστικού μηνύματος και κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εγγυάται υπέρ καταναλωτή, εφόσον δεν ενεργεί στο πλαίσιο της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του. Από την άλλη πλευρά, ένας γενικός ορισμός που θα μπορούσε να αποδοθεί είναι ο εξής:

«Καταναλωτής είναι το άτομο ή το νοικοκυριό που αγοράζει και κάνει χρήση αγαθών/υπηρεσιών, τα οποία παράγονται μέσα σε μία οικονομία, με σκοπό να ικανοποιήσει κάποιες ανάγκες του και τα οποία αγαθά/υπηρεσίες του προσφέρουν μια χρησιμότητα (utility)»[2]. Με βάση τους οικονομικούς όρους, η Παππά (2013: 9)[3] κατηγοριοποιεί τους καταναλωτές σε δύο (2) ομάδες:

---

[1] Νόμος 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994).

[2] Χυτήρης Λ. (2006). Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης. Αθήνα: Interbooks.

[3] Παππά, Χ. (2013). Θεωρία της Συμπεριφοράς του Καταναλωτή και Συναισθηματική Νοημοσύνη: Μια γενική ανασκόπηση και οι επιπτώσεις τους στην λήψη αποφάσεων των καταναλωτών. Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Διοίκηση Επιχειρήσεων Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων: Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών.

1. **Τελικός Καταναλωτής (Ultimate Consumer)**: είναι το άτομο ή το νοικοκυριό το οποίο καταναλώνει ή χρησιμοποιεί ένα αγαθό ή μια υπηρεσία. Η έννοια του καταναλωτή διακρίνεται από την έννοια του αγοραστή, καθώς ο τελευταίος μπορεί να αγοράζει μόνο συγκεκριμένη μάρκα ενός προϊόντος.
2. **Βιομηχανικός Πελάτης (Industrial Consumer)**: είναι ο χρήστης βιομηχανικών προϊόντων. Ο όρος βιομηχανικός πελάτης χρησιμοποιείται κυρίως για να δοθεί έμφαση στο είδος του προϊόντος που καταναλώνει. Έχουμε δηλαδή την διάκριση βιομηχανικών προϊόντων έναντι των λοιπών.

Όπως διαπιστώνουμε, η έννοια του καταναλωτή αποδίδεται με πολύ ευρύ τρόπο και μπορεί να οδηγήσει σε παρερμηνείες. Για το λόγο αυτό, η νομολογία του ΔΕΚ[4] αλλά και των εθνικών δικαστηρίων προσπαθώντας να διαφυλάξει τα συμφέροντα του καταναλωτή τον χαρακτηρίζει ως πρόσωπο που συναλλάσσεται για μη επαγγελματικούς σκοπούς, καθώς δεν έχει τις γνώσεις, την εμπειρία και εν γένει την εξειδικευμένη στο αντικείμενο αυτό διαπραγματευτική ικανότητα που έχει ο προμηθευτής. Άρα, ο καταναλωτής είναι ένας ερασιτέχνης. Επομένως, στις αποφάσεις του ΔΕΚ βασική προϋπόθεση του ορισμού του καταναλωτή αποτελεί «η μη ικανοποίηση επαγγελματικών αναγκών με τη σύναψη της σύμβασης και όχι η ιδιότητα του συμβαλλόμενου λήπτη των υπηρεσιών ως εμπόρου ή ελεύθερου επαγγελματία και, συνεπώς, ο όρος καταναλωτής περιλαμβάνει και εμπόρους και ελεύθερους επαγγελματίες, εφόσον αυτοί συνάπτουν συμβάσεις για τις ιδιωτικές τους ανάγκες. Μόνο όταν οι επιχειρούμενες από τους τελευταίους συναλλαγές συναρτώνται λειτουργικά με την άσκηση του επαγγέλματος τους, δεν τίθεται θέμα προστασίας τους με τις προβλεπόμενες ρυθμίσεις (ΕφΑΘ 3884/2006 ΕλλΔνη 2007. 305)».

Συμπερασματικά, με βάση τα όσα προαναφέραμε, προκύπτει, ότι δεν προστατεύεται κάθε ασθενέστερος συναλλασσόμενος αλλά μόνο εκείνος που συνάπτει την επίμαχη σύμβαση εκτός του πλαισίου των επαγγελματικών του σχέσεων. Για παράδειγμα, ένας αγοραστής τραπεζικών προϊόντων ή ο αποδέκτης

[4] 1309/2012 ΕΦ ΑΘ (607558).

τραπεζικών υπηρεσιών δεν μπορεί να θεωρηθεί εκ των προτέρων καταναλωτής, αποκλειστικά λόγω του γεγονότος ότι είναι αντισυμβαλλόμενος Τράπεζας. Αντίθετα, μόνο οι συμβάσεις που συνάπτονται για την κάλυψη ιδίων καταναλωτικών αναγκών ενός ατόμου σε ιδιωτικό επίπεδο εμπίπτουν στις διατάξεις που προστατεύουν τον καταναλωτή, ως θεωρούμενο οικονομικώς ασθενέστερο μέρος (ΕφΛαρ 806/2010 Νόμος, ΕφΘεσ 317/2009 ΔΕΕ 2009. 819, ΕφΑθ 8217/2006 ΔΕΕ 2007. 462, ΕφΑΘ 6401/2002 ΔΕΕ 2003. 412, με τις εκεί παραπομπές σε αποφάσεις του ΔΕΚ, ΔΕΚ υποθ. C-269/1995 ΕλλΔνη 39. 238, βλ. και Ε. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο προστασίας του καταναλωτή ελληνικό και κοινοτικό σ. 34, Φ. Αντωνοπούλου, Τα όρια της προστασίας του αποδέκτη τραπεζικών υπηρεσιών κατά το σύγχρονο καταναλωτικό δίκαιο, ΕλλΔνη 44. 333, Δ. Κοτσίρη (γνμδ), Η έννοια του καταναλωτή, ΔΕΕ 2005.1128 και Χ. Λιβαδά (γνμδ), Η έννοια του προστατευτέου καταναλωτή σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, ΔΕΕ 2005.1137).

1.2. ΕΝΝΟΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Με βάση τον Νόμο 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994), ως προμηθευτής[5] ορίζεται κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο, κατά την άσκηση της επαγγελματικής ή επιχειρηματικής δραστηριότητάς του, προμηθεύει προϊόντα ή παρέχει υπηρεσίες στον καταναλωτή. Προμηθευτής νοείται και ο διαφημιζόμενος. Ως προμηθευτής, λοιπόν, ορίζεται ένας συναλλασσόμενος στον οποίο έχει ανατεθεί ο ρόλος του προμηθευτή. Μπορούμε να διακρίνουμε τέσσερις (4) κατηγορίες προμηθευτών: οι κατασκευαστές, οι διανομείς, οι ανεξάρτητοι τεχνίτες και οι πηγές εισαγωγών[6].

Πιο συγκεκριμένα, οι κατασκευαστές παρέχουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους στους καταναλωτές μέσω των αντιπροσώπων, οι οποίοι διαχειρίζονται τις αντιπροσωπείες διάφορων επιχειρήσεων. Συνεπώς, οι

[5] Νόμος 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994).

[6] Lesonsky (2001). Your Own Business: The Only Start-Up Book You'll Ever Need. Entrepreneur Media Inc. 2nd ed.

περισσότεροι έμποροι λιανικής αγοράζουν μέσω των αντιπροσώπων από τους κατασκευαστές σε φθηνότερες τιμές, εκτός αν η γεωγραφική τοποθεσία του προμηθευτή είναι τέτοια όπου καθιστά το κόστος μεταφοράς προϊόντων μεγάλο.

Οι διανομείς ονομάζονται αλλιώς και χονδρέμποροι ή μεσάζοντες. Η εν λόγω κατηγορία προμηθευτών αγοράζει προϊόντα από διάφορους κατασκευαστές και στη συνέχεια τα μεταπουλά στους έμπορους λιανικής. Σε αντίθεση με τις τιμές των κατασκευαστών, στην συγκεκριμένη περίπτωση, το κόστος είναι υψηλότερο, ωστόσο οι διανομείς μπορούν να προμηθεύσουν τους αγοραστές με μικρές ποσότητες προϊόντων από πολλούς κατασκευαστές. Το κόστος μεταφοράς είναι μικρότερο και η διανομή γίνεται πιο γρήγορα, ειδικότερα εάν γίνει αγορά από τοπικό χονδρέμπορο. Συνεπακόλουθα, ο αγοραστής έχει τη δυνατότητα να αγοράσει σε πιο προνομιακές τιμές κατά κάποιο τρόπο.

Οι ανεξάρτητοι τεχνίτες είναι παράλληλα και αποκλειστικοί διανομείς των δικών τους ξεχωριστών δημιουργιών. Η πώληση γίνεται μέσω των εμπορικών εκθέσεων ή των εκπροσώπων τους. Τέλος, οι πηγές εισαγωγών παρέχουν στους εμπόρους λιανικής αγαθά από έναν εγχώριο εισαγωγέα, ο οποίος λειτουργεί σαν εγχώριος έμπορος χονδρικής.

1.3. Η ΜΕΡΙΜΝΑ ΓΙΑ ΤΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ ΩΣ ΚΡΑΤΙΚΟ ΚΑΘΗΚΟΝ

1.3.1. ΤΟ ΚΑΘΗΚΟΝ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ

Με βάση τον Νόμο 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994)[7], το κράτος οφείλει να παρέχει την αρμόδια μέριμνα σχετικά με την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτή. Με άλλα λόγια, το κράτος έχει πρώτιστα το καθήκον να διαμορφώσει μια κοινωνική πολιτική, η οποία να είναι ικανή όχι μόνο να αποτρέπει την καταπάτηση των δικαιωμάτων, αλλά και να προστατεύει και να προάγει τα συμφέροντα του καταναλωτή. Επιπλέον, το

[7] Νόμος 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994).

κράτος μέσω προστατευτικών διατάξεων υποχρεούται να διασφαλίζει την αποτελεσματική άσκηση των προαναφερθέντων δικαιωμάτων.[8]

Στο άρθρο 1 του Ν. 2251/1994 διαβάζουμε τις διατάξεις του Συντάγματος σύμφωνα με τις οποίες η παροχή της προστασίας του καταναλωτή είναι καθήκον της Πολιτείας. Να σημειωθεί πως το άρθρο αυτό καθ' εαυτό δεν αποτελεί συνταγματική διάταξη. Συνεπακόλουθα, δημιουργείται ένα κενό στην αποτελεσματική προστασία του καταναλωτή καθώς το άρθρο αυτό δεν μπορεί να εκληφθεί ως επιταγή προς το νομοθέτη. Αυτό σημαίνει πως οι διατάξεις για το καθήκον του κράτους είναι προγραμματικές και ερμηνευτικές του σκοπού του νόμου. Επομένως, ο καταναλωτής δεν έχει το δικαίωμα αγώγιμης αξίωσης ώστε να λάβει μέτρα κατά του κράτους[9]. Ειδικότερα, το άρθρο 1 του Ν. 2251/1994 συνοψίζει τις κατευθύνσεις[10] προς τις οποίες εκτείνεται η προστασία του καταναλωτή:

Α. Τη μέριμνα για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών.

Β. Τη μέριμνα για τα οικονομικά συμφέροντα των καταναλωτών.

Γ. Τη μέριμνα για την οργάνωση των καταναλωτών σε ενώσεις.

Δ. Το δικαίωμα ακρόασης των καταναλωτών σε θέματα που τους αφορούν.

Ε. Την πληροφόρηση και την επιμόρφωση των καταναλωτών επί θεμάτων της αγοράς, του ανταγωνισμού, του καταναλωτή, της προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος και της προαγωγής βιώσιμης κατανάλωσης. Μάλιστα, η

---

[8] Περάκης, σελ. 24, στο Βάρκα-Αδάμη, Α. (2010). Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.

[9] Περάκης, σελ. 25, στο Βάρκα-Αδάμη, Α. (2010). Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.

[10] Εκτός από τις παραπάνω κατευθύνσεις, ο Ν. 2251/1994 περιλαμβάνει το φιλικό διακανονισμό των καταναλωτικών διαφορών, τη λειτουργία του Εθνικού Συμβουλίου Καταναλωτή και Αγοράς και την επιβολή κυρώσεων (Περάκης: 26).

παράμετρος αυτή δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην μέριμνα ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι μια νέα Ανεξάρτητη Αρχή που συστήθηκε με τον Ν. 3297/2004 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης. Λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης των καταναλωτικών διαφορών, αλλά και ως συμβουλευτικός θεσμός στο πλευρό της πολιτείας για τη θεραπεία προβλημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του. Στην εποπτεία της Αρχής υπάγονται και οι Επιτροπές Φιλικού Διακανονισμού που εδρεύουν στις κατά τόπους Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας.

Με τη δραστηριοποίηση της Αρχής, η ελληνική δημόσια διοίκηση εναρμονίζεται με τη σύσταση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο πλαίσιο των συμπερασμάτων της Πράσινης Βίβλου για τη βελτίωση της λειτουργίας των συστημάτων Διαμεσολαβητών που είναι επιφορτισμένοι με την αντιμετώπιση καταναλωτικών διαφορών, αλλά και με μια σειρά άλλων νομικών κειμένων που αναφέρονται στο ζήτημα του σχηματισμού τέτοιων θεσμών σε επίπεδο κρατών-μελών και περαιτέρω στη δημιουργία ενός Διακοινοτικού Δικτύου εθνικών Οργάνων εξωδικαστικής επίλυσης καταναλωτικών διαφορών[11].

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή επιλαμβάνεται των υποθέσεων της αρμοδιότητάς του αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενυπόγραφης αναφοράς ενός τουλάχιστον των ενδιαφερόμενων μερών που υποβάλλεται εντός τριών (3) μηνών αφότου ο ενδιαφερόμενος έλαβε πλήρη γνώση της βλαπτικής γι' αυτόν πράξης ή παράλειψης που συνιστά την καταναλωτική διαφορά. Επίσης, επιλαμβάνεται με όμοιο τρόπο και αιτημάτων των καταναλωτών ή ενώσεων των καταναλωτών και των προμηθευτών που έχουν απορριφθεί στο πλαίσιο διαδικασιών που εφαρμόζονται από άλλους καθιερωμένους φορείς εξώδικης ρύθμισης επί μέρους καταναλωτικών διαφορών.

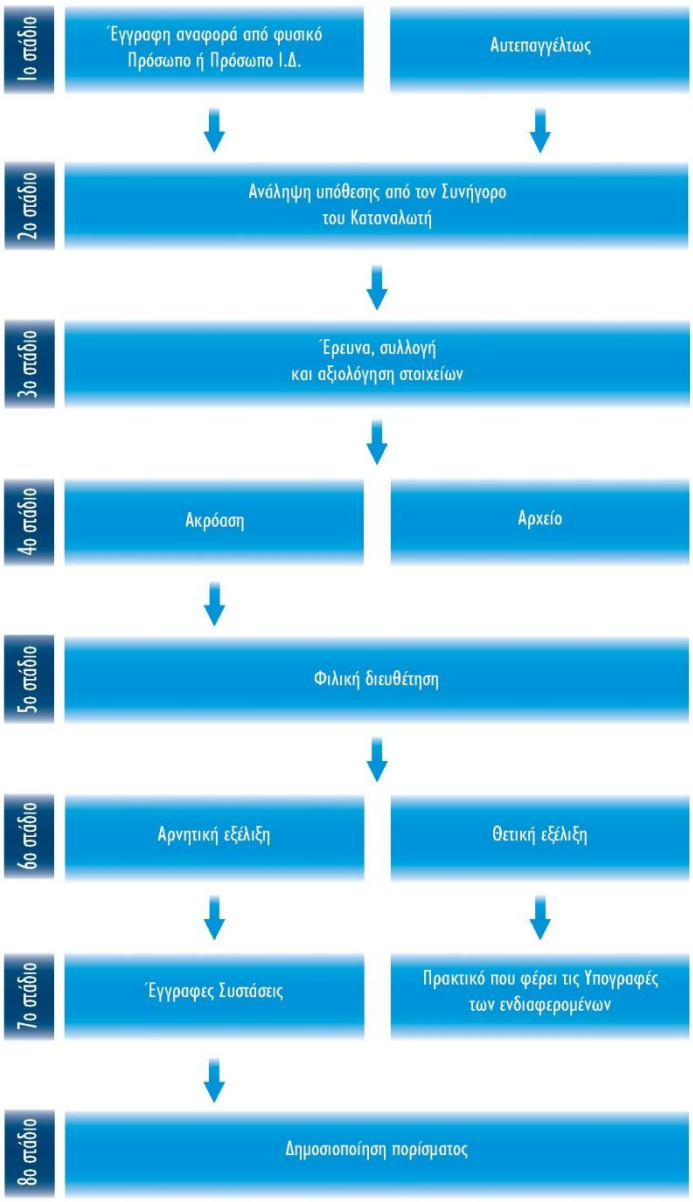
Ο Συνήγορος του Καταναλωτή δεν επιλαμβάνεται υποθέσεων που εκκρεμούν ενώπιον των δικαστικών Αρχών ή αναφορών που κρίνονται

[11] Πηγή: http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_Mission.html.

προδήλως αόριστες, αβάσιμες, ασήμαντες ή που ασκούνται κατά τρόπο καταχρηστικό ή κατά παράβαση της αρχής της καλής πίστης[12].

[12] (Πηγή: http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_Responsibilities.html.

Διαδικασία λειτουργίας του Συνηγόρου του Καταναλωτή



Ειδικότερα, με τη συνεργασία του στελεχιακού δυναμικού, 25 ειδικών επιστημόνων υπό την εποπτεία του Συνηγόρου του Καταναλωτή και των δύο βοηθών Συνηγόρων, ο θεσμός του Συνηγόρου του Καταναλωτή αναλαμβάνει:

- ✓ Τη δωρεάν διαμεσολάβηση για τη φιλική διευθέτηση διαφορών των καταναλωτών ή των ενώσεων τους με προμηθευτές του δημόσιου ή του ιδιωτικού τομέα. Η ανάληψη μιας υπόθεσης από το Συνήγορο του Καταναλωτή μπορεί να γίνει αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικού αιτήματος- αναφοράς ενός τουλάχιστον από τα ενδιαφερόμενα μέρη, αρκεί η υπόθεση αυτή να μην εκκρεμεί στη δικαιοσύνη.
- ✓ Τη δυνατότητα να προβαίνει σε συστάσεις και υποδείξεις προς τους προμηθευτές, όταν από την επιχειρηματική τους συμπεριφορά θίγεται μεγάλος αριθμός καταναλωτών.
- ✓ Τη σύνταξη πορισμάτων επί των υποθέσεων που χειρίζεται αλλά και την δημόσια κοινοποίηση μέρους αυτών, όταν αυτό κρίνεται σκόπιμο για το συμφέρον των πολιτών και την ομαλή λειτουργία της αγοράς.
- ✓ Τη δυνατότητα παραπομπής στον Εισαγγελέα εάν προκύπτουν επαρκείς ενδείξεις για την τέλεση αξιόποινης πράξης από ένα εκ των ενδιαφερομένων μερών.
- ✓ Την εποπτεία των επιτροπών φιλικού διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση καταναλωτικών διαφορών που λειτουργούν στις κατά τόπους Νομαρχίες της χώρας.
- ✓ Τη σύνταξη και δημοσίευση ετήσιας έκθεσης προς τον Πρωθυπουργό, τη Βουλή των Ελλήνων και τον Υπουργό Ανάπτυξης. Στην έκθεση παρουσιάζεται συνολικά το έργο της Αρχής υποστηριζόμενο από τις απαραίτητες εισηγήσεις για την αντιμετώπιση των προβλημάτων, καθώς και από συγκεκριμένες προτάσεις για νομοθετικές παρεκβάσεις.

- ✓ Τη σύνταξη ειδικών εκθέσεων που εστιάζουν σε κατηγορίες θεμάτων που κρίνονται επείγουσες, προκειμένου να προταθούν οι απαραίτητες νομοθετικές ρυθμίσεις.
- ✓ Την προώθηση του προβληματισμού και την ενίσχυση του διαλόγου με τους εκπροσώπους των καταναλωτικών, εμπορικών και επιχειρηματικών ενώσεων, καθώς και άλλων κοινωνικών εταίρων, προκειμένου ο παρεμβατικός του ρόλος να διασφαλίζει τα συμφέροντα του πολίτη- καταναλωτή και να προστατεύει την εύρυθμη λειτουργία της αγοράς[13].

Ο «Συνήγορος του Καταναλωτή» έχει συσταθεί με βάση τον Ιδρυτικό Νόμο υπ' αριθ. 3297/2004 (όπως ισχύει τροποποιημένος) και περιβάλλεται και εμπνέεται από τη δυναμική της εναλλακτικής (εξωδικαστικής) επίλυσης καταναλωτικών διαφωνιών (Alternative Dispute Resolution). Πρόκειται για μια αρχή που προωθεί η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ως έναν ευέλικτο, άμεσο, αποτελεσματικό και ανέξοδο σε σχέση με την παραδοσιακή δικαστική οδό τρόπο διευθέτησης των διαφορών που προκύπτουν κατά τις συναλλαγές ανάμεσα σε καταναλωτές και προμηθευτές.

Σε αυτό το πλαίσιο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει υιοθετήσει τη Σύσταση 98/257/EC σχετικά με τις αρχές που διέπουν τα αρμόδια όργανα για την εξώδικη επίλυση των διαφορών κατανάλωσης, καθώς και τη Σύσταση 2001/310/EC σχετικά με τα κριτήρια που πρέπει να εφαρμόζονται κατά τη διαδικασία του φιλικού διακανονισμού, ώστε καταναλωτές και προμηθευτές να είναι βέβαιοι ότι οι διαφορές τους επιλύονται με αμεροληψία, αντικειμενικότητα και αποτελεσματικότητα.

Άλλες συναφείς πράξεις σε Ευρωπαϊκό επίπεδο σε σχέση με το ιστορικό της εξωδικαστικής επίλυσης των διαφορών σε θέματα κατανάλωσης είναι:

---

[13] Πηγή: http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs/stk_info.pdf.

(α) η πρόταση οδηγίας του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για ορισμένα θέματα διαμεσολάβησης σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις [COM(2004) 718 τελικό]. Η εν λόγω πρόταση αποσκοπεί, αφενός, στην εγκαθίδρυση μιας ελάχιστης εναρμόνισης σε ευρωπαϊκό επίπεδο ως προς την αστική διαδικασία και, αφετέρου, στην προαγωγή της προσφυγής στη διαμεσολάβηση στα ευρωπαϊκά δικαστήρια δημιουργώντας ορισμένα απαραίτητα μέσα.

(β) η ανακοίνωση της Επιτροπής της 4ης Απριλίου 2001 σχετικά με τη διεύρυνση της πρόσβασης των καταναλωτών σε άλλα συστήματα επίλυσης διαφορών [COM(2001) 161 τελικό][14].

[14] Πηγή: http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_establish.html).

1.3.2. ΑΛΛΟΙ ΒΑΡΥΝΟΜΕΝΟΙ ΜΕ ΚΑΘΗΚΟΝ ΜΕΡΙΜΝΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Οι ενώσεις καταναλωτών συγκροτούνται ως σωματεία και διέπονται από τις διατάξεις του ΝΟΜΟΥ 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994)[15]. Οι ενώσεις καταναλωτών έχουν αποκλειστικό σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων και των συμφερόντων του καταναλωτικού κοινού. Εκπροσωπούν τους καταναλωτές στα όργανα στα οποία προβλέπεται η εκπροσώπηση αυτών, ενημερώνουν και συμβουλεύουν τους καταναλωτές, τους αντιπροσωπεύουν δικαστικά και εξώδικα και ασκούν συλλογικές αγωγές κατά τις διατάξεις του παρόντος.

Οι ενώσεις καταναλωτών οργανώνονται σε ενώσεις καταναλωτών πρώτου και δεύτερου βαθμού. Μέλη ένωσης καταναλωτών πρώτου βαθμού είναι μόνο φυσικά πρόσωπα. Μέλη ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού είναι μόνο ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού. Για τη σύσταση ένωσης καταναλωτών πρώτου βαθμού απαιτούνται εκατό (100) τουλάχιστον ιδρυτικά μέλη. Σε δήμους με πληθυσμό μέχρι πέντε χιλιάδων (5.000) κατοίκων αρκούν πενήντα (50) ιδρυτικά μέλη. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορούν να ιδρύουν γραφεία και σε περιοχές εκτός της έδρας τους. Κάθε φυσικό πρόσωπο δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών πρώτου βαθμού. Για την σύσταση ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού απαιτείται συμμετοχή πέντε τουλάχιστον ενώσεων καταναλωτών πρώτου βαθμού. Κάθε ένωση καταναλωτών πρώτου βαθμού δεν επιτρέπεται να συμμετέχει σε περισσότερες από μία ενώσεις καταναλωτών δεύτερου βαθμού. Οι ενώσεις καταναλωτών μπορεί να οργανώνονται και πέραν του δευτέρου βαθμού, κατά τον τρόπο οργάνωσης των ενώσεων καταναλωτών δεύτερου βαθμού.

Οι ενώσεις καταναλωτών αποκτούν νομική προσωπικότητα με την εγγραφή τους στο Μητρώο Ενώσεων Καταναλωτών (εφεξής: «Μητρώο»). Το Μητρώο στο οποίο εγγράφονται οι ενώσεις καταναλωτών όλων των βαθμών

[15] Νόμος 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994).

τηρείται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης. Το Μητρώο είναι δημόσιο βιβλίο στο οποίο αναγράφεται και ο αριθμός φορολογικού μητρώου κάθε ένωσης καταναλωτών. Κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να έχει πρόσβαση στις εγγραφές του Μητρώου και να ζητεί αντίγραφο ή πιστοποιητικό των εγγραφών αυτών. Στη σφραγίδα, στα έντυπα και στα έγγραφα των ενώσεων καταναλωτών εγγράφεται υποχρεωτικά ο αριθμός της εγγραφής τους στο Μητρώο. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ρυθμίζονται τα θέματα εφαρμογής της παραγράφου αυτής και κάθε σχετική λεπτομέρεια.

Οι ενώσεις καταναλωτών τηρούν σε έντυπη ή και ηλεκτρονική μορφή τα ακόλουθα βιβλία, που αριθμούνται και θεωρούνται από το Γραμματέα του Πρωτοδικείου της έδρας τους:

α) Βιβλίο Μητρώου μελών. Στο Βιβλίο Μητρώου μελών της ένωσης πρώτου βαθμού αναγράφονται το ονοματεπώνυμο, το επάγγελμα, η διεύθυνση κατοικίας, ο αριθμός του δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και οι χρονολογίες εγγραφής και διαγραφής κάθε μέλους. Στο Βιβλίο μητρώου Μελών ένωσης καταναλωτών δεύτερου βαθμού αναγράφονται η επωνυμία και η έδρα τους, ο αριθμός των εγγεγραμμένων μελών τους, οι χρονολογίες εγγραφής και διαγραφής τους, και οι δικαστικές αποφάσεις έγκρισης ή τροποποίησης των καταστατικών των μελών που τις συγκροτούν,

β) Βιβλίο Πρακτικών συνεδριάσεων Γενικών Συνελεύσεων των μελών τους,

γ) Βιβλίο Πρακτικών συνεδριάσεων της διοίκησης,

δ) Βιβλίο Ταμείου, στο οποίο καταχωρίζονται, κατά χρονολογική σειρά, όλες οι εισπράξεις και πληρωμές και

ε) Βιβλίο Περιουσίας, στο οποίο καταγράφονται όλα τα κινητά και ακίνητα περιουσιακά στοιχεία της ένωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΓΕΝΙΚΟΙ ΟΡΟΙ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ

2.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΟΡΩΝ ΣΥΝΝΑΛΑΓΩΝ

Αδιαμφισβήτητα, με βάση τον Νόμο 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994)[16], τα δικαιώματα και τα συμφέροντα των καταναλωτών τελούν υπό την προστασία του κράτους. Πιο συγκεκριμένα, όπως έχουμε αναφέρει και προηγουμένως, το κράτος είναι υπεύθυνο για την υγεία και την ασφάλεια των καταναλωτών, τα οικονομικά τους συμφέροντα, την οργάνωση τους σε ενώσεις καταναλωτών, το δικαίωμα ακρόασής τους σε θέματα που τους αφορούν και την πληροφόρηση και την επιμόρφωσή τους, ιδιαίτερα των ευπρόσβλητων ομάδων καταναλωτών σε θέματα που αφορούν στην αγορά, στον ανταγωνισμό, στον καταναλωτή, στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος και στην προαγωγή της βιώσιμης κατανάλωσης.

Στη συνέχεια, θα αναφερθούμε στους γενικούς όρους συναλλαγών και είναι εξίσου σημαντικό να αναφέρουμε τι είναι οι καταχρηστικοί γενικοί όροι. Ειδικότερα, οι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων για μελλοντικές συμβάσεις (γενικοί όροι των συναλλαγών), δεν δεσμεύουν τον καταναλωτή, εάν κατά την κατάρτιση της σύμβασης τους αγνοούσε ανυπαιτίως, όπως, ιδίως, όταν ο προμηθευτής δεν του υπέδειξε την ύπαρξή τους ή του στέρησε τη δυνατότητα να λάβει πραγματική γνώση του περιεχομένου τους. Επιπλέον, να σημειωθεί ότι οι γενικοί όροι συμβάσεων και παρεπόμενων συμφωνιών που καταρτίζονται στην Ελλάδα, διατυπώνονται γραπτώς στην ελληνική γλώσσα, κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους και εκτυπώνονται με ευανάγνωστους χαρακτήρες σε εμφανές μέρος του εγγράφου της σύμβασης. Οι γενικοί όροι των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά αποτυπώνονται υποχρεωτικά και στην ελληνική γλώσσα.

Από την άλλη πλευρά, οι όροι που συμφωνήθηκαν μετά από ατομική διαπραγμάτευση μεταξύ των συμβαλλόμενων μερών (ειδικοί όροι) υπερισχύουν

[16] Νόμος 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994).

των αντίστοιχων γενικών όρων. Μάλιστα, κατά την ερμηνεία των γενικών όρων συναλλαγών λαμβάνεται υπόψιν η ανάγκη προστασίας των καταναλωτών. Γενικοί όροι συναλλαγών που διατυπώθηκαν μονομερώς από τον προμηθευτή ή από τρίτον για λογαριασμό του, σε περίπτωση αμφιβολίας ερμηνεύονται υπέρ του καταναλωτή.

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

Τι είναι, όμως, οι καταχρηστικοί όροι και ποια τα χαρακτηριστικά τους; Αρχικά, πρέπει να σημειώσουμε πως οι καταχρηστικοί όροι παρέχουν στον προμηθευτή, χωρίς εύλογη αιτία υπερβολικά μεγάλη προθεσμία αποδοχής της πρότασης του καταναλωτή για σύναψη σύμβασης και μάλιστα περιορίζουν τις ανειλημμένες συμβατικές υποχρεώσεις και ευθύνες των προμηθευτών. Επιπλέον, προβλέπουν προθεσμία καταγγελίας της σύμβασης υπερβολικά σύντομη για τον καταναλωτή ή υπερβολικά μακρά για τον προμηθευτή και συνεπάγονται την παράταση ή ανανέωση της σύμβασης για χρονικό διάστημα υπερβολικά μακρό, αν ο καταναλωτής δεν την καταγγείλει σε ορισμένο χρόνο.

Ως προς το χρόνο, επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα μονομερούς τροποποίησης ή λύσης της σύμβασης χωρίς ορισμένο, ειδικό και σπουδαίο λόγο, ο οποίος να αναφέρεται στη σύμβαση και επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγείλει σύμβαση αόριστης διάρκειας χωρίς εύλογη προθεσμία. Μια άλλη παράμετρος είναι ότι επιφυλάσσουν στον προμηθευτή το δικαίωμα να κρίνει μονομερώς αν η παροχή του είναι σύμφωνη με τη σύμβαση και παρέχουν στον προμηθευτή το απεριόριστο δικαίωμα να ορίζει μονομερώς το χρόνο εκπλήρωσης της παροχής του. Ειδικότερα, ορίζουν ότι η παροχή δεν

είναι υποχρεωτικό να ανταποκρίνεται στις ουσιώδεις, για τον καταναλωτή, προδιαγραφές, στο δείγμα, στις ανάγκες της ειδικής χρήσης, για την οποία την προορίζει ο καταναλωτής και την οποία αποδέχεται ο προμηθευτής ή στο συνηθισμένο προορισμό της. Αυτό σημαίνει πως στην ουσία επιτρέπουν στον προμηθευτή να μην εκτελέσει τις υποχρεώσεις του χωρίς σπουδαίο λόγο και χωρίς σπουδαίο λόγο αφήνουν το τίμημα αόριστο και δεν επιτρέπουν τον προσδιορισμό του με κριτήρια ειδικά καθορισμένα στη σύμβαση και εύλογα για τον καταναλωτή.

Επίσης, περιορίζουν την ευθύνη του προμηθευτή για κρυμμένα ελαττώματα του πράγματος και αποκλείουν ή περιορίζουν υπέρμετρα την ευθύνη του προμηθευτή. Σε πολλές περιπτώσεις προβλέπουν τη μετακίνηση της ευθύνης του πωλητή ή του εισαγωγέα αποκλειστικά στον παραγωγό του αγαθού ή σε άλλον και περιορίζουν την υποχρέωση του προμηθευτή να τηρεί τις υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει οι εντολοδόχοι του ή εξαρτούν την εκπλήρωση των υποχρεώσεων του από την τήρηση ειδικής τυπικής διαδικασίας. Ένα άλλο σημείο είναι πως επιτρέπουν στον προμηθευτή να καταγγέλλει τη σύμβαση κατά την κρίση του, αν η ίδια ευχέρεια δεν αναγνωρίζεται στον καταναλωτή, ή να παρακρατεί τα ποσά που έχουν καταβληθεί για παροχές που δεν έχουν ακόμη εκτελεσθεί από αυτόν, όταν τη σύμβαση καταγγέλλει ο ίδιος. Επιπλέον, συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από τα δικαιώματα του σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης της παροχής του προμηθευτή, ακόμη και αν τον προμηθευτή βαρύνει πταίσμα και εμποδίζουν τον καταναλωτή να υπαναχωρήσει (από τη σύμβαση), όταν η αύξηση του τιμήματος σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης είναι υπερβολική για αυτόν.

Οι καταχρηστικοί όροι αποκλείουν ή περιορίζουν τη νόμιμη ευχέρεια του καταναλωτή να μην εκτελέσει τη σύμβαση και απαγορεύουν στον καταναλωτή να επισχέσει εν όλω ή εν μέρει την καταβολή του τιμήματος, όταν ο προμηθευτής δεν εκπληρώνει τις υποχρεώσεις του. Μάλιστα, επιβάλλουν στον καταναλωτή που πιστώθηκε με το τίμημα των αγαθών ή υπηρεσιών να εκδώσει μεταχρονολογημένη επιταγή και συνεπάγονται παραίτηση του καταναλωτή από

τις ενστάσεις του κατά τρίτου που διαδέχεται τον προμηθευτή στη σχέση με τον καταναλωτή. Απαγορεύουν στον καταναλωτή να προτείνει σε συμψηφισμό προς υποχρεώσεις του από τη σύμβαση ομοειδείς απαιτήσεις του κατά του προμηθευτή και βεβαιώνουν ότι ο καταναλωτής γνωρίζει ορισμένους όρους της σύμβασης ή την κατάσταση των προμηθευόμενων πραγμάτων ή την ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ πραγματικά τα αγνοεί. Υποχρεώνουν τον καταναλωτή να προκαταβάλει υπερβολικά μεγάλο μέρος του τιμήματος πριν αρχίσει η εκτέλεση της σύμβασης από τον προμηθευτή, μολονότι ο προμηθευτής δεν ανέλαβε την υποχρέωση να εκτελέσει παραγγελία του καταναλωτή με βάση συγκεκριμένες προδιαγραφές ή χαρακτηριστικά ούτε η παροχή του προμηθευτή συνίσταται σε υπηρεσίες με κράτηση και του επιτρέπουν να απαιτήσει από τον καταναλωτή υπέρμετρες εγγυήσεις.

Σε ορισμένες περιπτώσεις αναστρέφουν το βάρος της απόδειξης σε βάρος του καταναλωτή ή περιορίζουν υπέρμετρα τα αποδεικτικά του μέσα και περιορίζουν υπέρμετρα την προθεσμία, μέσα στην οποία ο καταναλωτής οφείλει να υποβάλει στον προμηθευτή τα παράπονα ή να εγείρει τις αξιώσεις του κατά του προμηθευτή. Επιπλέον, αναθέτουν στον προμηθευτή χωρίς σπουδαίο λόγο την αποκλειστικότητα της συντήρησης και των επισκευών του πράγματος και της προμήθειας των ανταλλακτικών και επιβάλλουν στον καταναλωτή, σε περίπτωση μη εκπλήρωσης της παροχής του, υπέρμετρη οικονομική επιβάρυνση ή αποκλείουν την υπαγωγή των διαφορών από σύμβαση στο φυσικό τους δικαστή με την πρόβλεψη αποκλειστικής αλλοδαπής δικαιοδοσίας ή διαιτησίας. Τέλος, προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης στον προμηθευτή, χωρίς αυτός να υποχρεούται να επικαλεστεί και να αποδείξει τη ζημία που υπέστη.

Με βάση τα παραπάνω, ο προμηθευτής δεν μπορεί να επικαλεσθεί την ακυρότητα ολόκληρης της σύμβασης, για το λόγο ότι ένας ή περισσότεροι γενικοί όροι είναι άκυροι ως καταχρηστικοί. Οι διατάξεις του άρθρου αυτού εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση όταν η σύμβαση μεταξύ προμηθευτή και καταναλωτή συνδέεται στενά με την Ελλάδα ή άλλη χώρα του Ε.Ο.Χ., ανεξάρτητα από τη συμβατική επιλογή δικαίου χώρας εκτός Ε.Ο.Χ.

Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου εφαρμόζονται και για κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης. Θεωρείται ότι ο όρος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό του. Το γεγονός ότι για ορισμένα στοιχεία κάποιου όρου ή για έναν μεμονωμένο όρο υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση δεν αποκλείει την εφαρμογή του παρόντος άρθρου στο υπόλοιπο της σύμβασης, εάν από το σύνολο των περιστάσεων προκύπτει ότι πρόκειται για σύμβαση προσχώρησης. Το βάρος απόδειξης ότι υπήρξε ατομική διαπραγμάτευση φέρει ο προμηθευτής.

2.2. ΟΙ ΜΗ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΣΙΜΟΙ ΟΡΟΙ

Η παρ. 10, που προστέθηκε στο άρθρο 2 του Ν. 2251/1994 με τον Ν. 2741/1999 και παρέμεινε αμετάβλητη από το Ν. 3587/2007, επεξέτεινε την εφαρμογή του άρθρου 2 στο Ν. 2251/1994 σε «κάθε όρο σύμβασης που δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης». Ως τέτοιον η διάταξη θεωρεί κάθε συμβατικό όρο, του οποίου «το περιεχόμενο δεν μπόρεσε να επηρεάσει ο καταναλωτής», ακόμη και τους όρους που δεν προορίζονται για πολλαπλή χρήση. Ειδικότερα, μεταξύ των προδιατυπωμένων όρων πολλαπλής χρήσης (ΓΟΣ), για τους οποίους δεν αμφισβητείται η ανάγκη γενικευμένου ελέγχου, και των όρων που έχουν καταστεί αντικείμενο διαπραγμάτευσης και άρα μόνον όλως κατ' εξαίρεση θα μπορούσαν να ελεγχθούν, εμφανίζονται στην πράξη δύο ενδιάμεσες μορφές όρων που, σύμφωνα με την παρ. 10 του άρθρου 2 Ν 2251/1994, υπάγονται και αυτές στο πεδίο ελέγχου:

α) οι προδιατυπωμένοι όροι εφάπαξ χρήσης, δηλαδή οι όροι που έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων, όχι όμως για πολλαπλή χρήση αλλά μόνο για τη συγκεκριμένη συναλλαγή, και

β) οι απλοί (μη προδιατυπωμένοι) όροι που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης. Το ερώτημα που ανακύπτει εδώ είναι, αν για τους αποδέκτες τέτοιων ενδιάμεσων μορφών συμβατικών όρων θα εξακολουθούν να ισχύουν οι αποδεικτικές διευκολύνσεις που ισχύουν για τον αποδέκτη των ΓΟΣ.

Σε γενικές γραμμές επισημαίνεται ότι οι προδιατυπωμένοι όροι πολλαπλής χρήσης (ΓΟΣ) αποτελούν μόρφωμα «νομικά σχεδιασμένο να λειτουργεί κατά παραφθορά της λειτουργίας του συμβατικού μηχανισμού», γεγονός που συνεπάγεται μια «κοινωνικο-τυπική και δομική αδυναμία, μόνιμη και εγγενή» για τα συμφέροντα του αποδέκτη τους και, ως εκ τούτου, η χρήση τους αναπόφευκτα συνδέεται με τεκμήριο έλλειψης δυνατοτήτων δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης του πελάτη. Αντίθετα στους προδιατυπωμένους όρους εφάπαξ χρήσης ο κίνδυνος διατάραξης της συμβατικής ισορροπίας θεωρείται περισσότερο περιστασιακός και λιγότερο εγγενής. Η μοναδικότητα της συναλλαγής δεν επιτρέπει στον προμηθευτή την ανάλωση σημαντικού χρόνου και χρήματος για τη διατύπωση των όρων προς όφελός του, όπως συμβαίνει με τους ΓΟΣ. Όμως οι προδιατυπωμένοι όροι εφάπαξ χρήσης δεν παύουν ν' αποτελούν ένα έτοιμο συμβατικό έργο που «αδρανοποιεί» σε σημαντικό βαθμό τις διαπραγματευτικές ευχέρειες του αντισυμβαλλόμενου καταναλωτή και το οποίο αυτός εκ των πραγμάτων δύσκολα θα μπορέσει να ανατρέψει. Για το λόγο αυτό οι απόψεις στη θεωρία κρίνουν μεν γενικά αναγκαία την υποβολή και των όρων αυτών στον έλεγχο του άρθρου 2 Ν 2251/1994, διχάζονται όμως αναφορικά με την υπαγωγή τους ή μη στις αποδεικτικές διευκολύνσεις που ισχύουν για τους ΓΟΣ και ιδίως στο τεκμήριο έλλειψης δυνατοτήτων δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης του αποδέκτη τους.

Τέλος, στους απλούς (μη προδιατυπωμένους) όρους που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης η ανάγκη προστασίας είναι –σε σχέση με την προηγούμενη κατηγορία– ακόμη περισσότερο περιστασιακή και σε καμία περίπτωση εγγενής, αφού εδώ πρόκειται για συνήθεις προτάσεις που γίνονται αποδεκτές από τον καταναλωτή χωρίς διαπραγμάτευση. Το ενδεχόμενο να συνιστούν οι προτάσεις αυτές επιλήψιμη προσπάθεια του προμηθευτή να εκμεταλλευτεί τυχόν ελλειμματική κατάσταση του αντισυμβαλλομένου του δεν μπορεί μεν να αποκλεισθεί, πρέπει όμως πρώτα, ως εξαιρετικό γεγονός, να αποδειχθεί από αυτόν που το επικαλείται. Κατά συνέπεια εδώ δεν μπορεί να

δικαιολογηθεί πλέον το τεκμήριο έλλειψης δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης του πελάτη.

Κατά την ανάπτυξη των σχετικών ρυθμίσεων ο κοινοτικός νομοθέτης στο άρθρο 3 Ι της Οδηγίας 93/13 ξεκινά από την ύπαρξη δυνατότητας ατομικής διαπραγμάτευσης ως κανόνα και έτσι καταρχήν επιρρίπτει το βάρος απόδειξης της έλλειψής της στον καταναλωτή. Σπεύδει όμως με την διάταξη του άρθρου 3 ΙΙ 3 να διορθώσει το αποτέλεσμα αυτό ειδικά για τους ΓΟΣ, επιρρίπτοντας στον προμηθευτή το βάρος απόδειξης της ύπαρξης δυνατοτήτων ατομικής διαπραγμάτευσης κάθε «τυποποιημένης ρήτρας». Με τον τρόπο αυτό εναποθέτει το κριτήριο κατανομής του βάρους απόδειξης στο γνώρισμα της μαζικής χρήσης. Έτσι όμως για τους όρους εφάπαξ χρήσης (προδιατυπωμένους ή μη) θα παρέμενε στον καταναλωτή η δυσχερής απόδειξη της έλλειψης δυνατοτήτων αποτελεσματικής διαπραγμάτευσης. Για το λόγο αυτό το άρθρο 3 ΙΙ 1 της Οδηγίας κάνει ένα ακόμη βήμα προς την κατεύθυνση της αποδεικτικής διευκόλυνσης του καταναλωτή, δηλαδή μετακινεί, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, το κριτήριο κατανομής του βάρους απόδειξης στο γνώρισμα της «προδιατύπωσης»: Συγκεκριμένα το άρθρο 3 ΙΙ 1 της Οδηγίας εγκαθιδρύει υπέρ του καταναλωτή τεκμήριο διαπραγματευτικής αδυναμίας και για τους προδιατυπωμένους όρους εφάπαξ χρήσης, υπό την προϋπόθεση της ύπαρξης αιτιώδους συνάφειας μεταξύ της προδιατύπωσης και της έλλειψης δυνατότητας επιρροής του καταναλωτή στη διαμόρφωση των όρων (αιτιώδης προδιατύπωση).

Αντίθετα το άρθρο 2 του Ν 2251/1994 ξεκινά από την έλλειψη ατομικής διαπραγμάτευσης των ΓΟΣ ως κανόνα, επιρρίπτοντας το βάρος απόδειξης της κατ' εξαίρεση διαπραγμάτευσής τους στον προμηθευτή, όπως προκύπτει ερμηνευτικά από την παρ. 1 του εν λόγω άρθρου. Στη συνέχεια με την παρ. 10 εδ. α΄ επεκτείνονται όλες οι προηγούμενες ρυθμίσεις του άρθρου 2 και στις άλλες δύο κατηγορίες όρων, δηλαδή στους προδιατυπωμένους όρους εφάπαξ χρήσης και στους «απλούς» (μη προδιατυπωμένους) όρους. Χωρίς να κάνει διάκριση ανάμεσα σ' αυτές τις δύο κατηγορίες όρων το άρθρο 2 παρ. 10 εδ. δ΄ Ν 2251/1994 επιρρίπτει το βάρος απόδειξης της ύπαρξης ατομικής

διαπραγμάτευσης στον προμηθευτή. Με τον τρόπο αυτό, όμως, κατανέμει το αποδεικτικό βάρος αντίθετα απ' ότι η κοινοτική Οδηγία, η οποία τοποθετεί το κριτήριο, όπως είδαμε, καταρχήν στο γνώρισμα της «μαζικότητας» (άρθρο 3 ΙΙ 3) και υπό συγκεκριμένες προϋποθέσεις το μεταθέτει στο γνώρισμα της «προδιατύπωσης» (άρθρο 3 ΙΙ 1). Αυτή η εικόνα δεν μεταβάλλεται ούτε με το εδ. β΄ της παρ. 10 του άρθρου 2 Ν 2251/1994, στο οποίο δεν γίνεται καμία αντίστοιχη με το άρθρο 3 ΙΙ 1 της Οδηγίας μνεία της «προδιατύπωσης» και, αντίθετα, ορίζεται ότι «ο όρος δεν αποτέλεσε αντικείμενο ατομικής διαπραγμάτευσης, όταν ο καταναλωτής δεν μπόρεσε να επηρεάσει το περιεχόμενό του». Σύμφωνα με την ορθότερη ερμηνευτική προσέγγιση των γνωρισμάτων αυτών, σημασία δεν έχει αυτή τούτη η απουσία διαπραγμάτευσης αλλά η έλλειψη δυνατοτήτων ουσιαστικής διαπραγμάτευσης των όρων από την πλευρά του καταναλωτή.

Είναι σαφές όμως ότι η «έλλειψη δυνατοτήτων διαπραγμάτευσης» δεν μπορεί να τεκμαίρεται από μια ισοδύναμη ή και ευρύτερη έννοια (την έλλειψη δυνατοτήτων επιρροής) χωρίς να μεσολαβήσουν πρόσθετα γνωρίσματα, όπως η «αιτιώδης προδιατύπωση» που χρησιμοποιεί το άρθρο 3 ΙΙ 1 της Οδηγίας. Τέτοια πρόσθετα γνωρίσματα δεν περιλαμβάνει η ελληνική ρύθμιση και ως εκ τούτου, εμφανίζει αδυναμία να λειτουργήσει ως τεκμήριο πάσχουσας δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης για βελτίωση της αποδεικτικής θέσης του καταναλωτή. Τίθεται λοιπόν στο σημείο αυτό ζήτημα ανεπαρκούς προσαρμογής της ρύθμισης του άρθρου 2 παρ. 10 εδ. β΄ Ν 2251/1994 στις επιταγές ελάχιστης προστασίας που θέτει το άρθρο 3 ΙΙ 1 της Οδηγίας 93/13 στους εθνικούς νομοθέτες. Ως εκ τούτου, αναπόφευκτη είναι η προσφυγή στη «σύμφωνη με την Οδηγία ερμηνεία». Με βάση την ερμηνεία αυτή η εν λόγω διάταξη πρέπει να γίνεται αντιληπτή ως εγκαθιδρύουσα μαχητό τεκμήριο πάσχουσας δικαιοπρακτικής αυτοδιάθεσης, όταν ο όρος είχε συνταχθεί εκ των προτέρων και, εξ αυτού του λόγου, περιορίζονται ουσιωδώς οι δυνατότητες του καταναλωτή να επηρεάσει το περιεχόμενό του. Αντίστοιχα όταν οι όροι δεν έχουν διατυπωθεί εκ των προτέρων, το βάρος της απόδειξης της συνδρομής άλλων άξιων προστασίας

καταστάσεων (ελλείμματος εναλλακτικών λύσεων κ.λπ.) θα πρέπει να ανήκει στον θιγόμενο καταναλωτή.

Τέλος, τόσο η κοινοτική όσο και η ελληνική ρύθμιση διευκρινίζουν ότι η διαπραγματευσιμότητα μεμονωμένων όρων δεν κωλύει τον έλεγχο των υπόλοιπων όρων μιας σύμβασης, η συνολική αποτίμηση της οποίας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι πρόκειται για «σύμβαση προσχώρησης» (άρθρο 3 ΙΙ 2 Οδηγίας και 2 παρ. 10 εδ. γ΄ Ν 2251/1994). Η «σύμβαση προσχώρησης» δεν πρέπει να θεωρείται πάντοτε ως ισοδύναμη με τη σύμβαση που καταρτίζεται με ΓΟΣ. Το λειτουργικό περιεχόμενο της έννοιας της προσχώρησης αναφέρεται σε κάθε περίπτωση όπου ο διαπραγματευτικά ισχυρότερος συμβαλλόμενος επιβάλλει στον άλλον τους όρους της αρεσκείας του44. Αυτό λοιπόν που είναι λογικό να θέλουν να υποδηλώσουν και οι δύο παραπάνω ρυθμίσεις, κοινοτική και ελληνική, είναι ότι, όταν υπάρχει έλλειψη δυνατοτήτων του καταναλωτή να επηρεάσει αποτελεσματικά το περιεχόμενο των όρων μιας σύμβασης, έλλειψη που τεκμαίρεται όταν πρόκειται για σύμβαση που καταρτίζεται με ΓΟΣ ή έστω με προδιατυπωμένους όρους εφάπαξ χρήσης, τότε το γεγονός της διαπραγματευσιμότητας μεμονωμένων όρων αποτελεί εξαίρεση και δεν αρκεί για να αποκλείσει τους υπόλοιπους όρους της σύμβασης αυτής από τον έλεγχο.

2.3. Η ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ

Πέρα από την ιδιαίτερη ανάγκη σαφήνειας των όρων που καθορίζουν το τίμημα ή συνεπάγονται κάποια οικονομική επιβάρυνση του καταναλωτή, η αρχή της διαφάνειας αποτελεί έκφραση του λεγόμενου «πρότυπου πληροφόρησης», το οποίο διατρέχει το σύνολο της κοινοτικής νομοθεσίας για τους καταναλωτές και προωθείται ιδιαίτερα από τη νομολογία του ΔΕΚ. Κεντρική ιδέα αποτελεί η ενίσχυση της αυτοευθύνης του καταναλωτή, με την παροχή σ' αυτόν προστασίας πρωταρχικά μέσω ενός υψηλού επιπέδου πληροφόρησης, που θα τον καθιστά υπεύθυνο φορέα λήψης αποφάσεων στο πλαίσιο μιας αγοράς καθοδηγούμενης από τους κανόνες του ανταγωνισμού. Η ανάγκη διαφάνειας των όρων που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης αναγνωρίζεται γενικά στην 20η αιτιολογική σκέψη του Προοιμίου της Οδηγίας 93/13 και καταγράφεται στο άρθρο 5 Ι της Οδηγίας που προβλέπει ότι «οι ρήτρες πρέπει να συντάσσονται πάντοτε με σαφή και κατανοητό τρόπο», εγκαθιδρύοντας έτσι υπέρ του καταναλωτή ένα τεκμήριο μη δεσμευτικότητας των αδιαφανών όρων. Σαφή έκφραση της αρχής αυτής αποτελεί και το εδ. ι΄ του Παραρτήματος της Οδηγίας, που υποδεικνύει ως εν δυνάμει καταχρηστικές τις ρήτρες που «επιτρέπουν στον επαγγελματία να τροποποιεί μονομερώς τους όρους της σύμβασης χωρίς σοβαρό λόγο ο οποίος να προβλέπεται στη σύμβαση». Έτσι λοιπόν η κοινοτική αρχή της διαφάνειας δεν αναφέρεται μόνο στην τιμή και την παροχή αλλά καταλαμβάνει γενικότερα την έννομη θέση του καταναλωτή, αναλύεται δε σε τρεις επιμέρους κατευθύνσεις:

1. Στην αρχή της σαφούς και κατανοητής διατύπωσης,
2. Στην αρχή του ορισμένου ή οριστού περιεχομένου και
3. στην αρχή της προβλεψιμότητας των όρων, η οποία θεωρείται ταυτόσημη με την απαγόρευση της θέσης απροσδόκητων, αιφνιδιαστικών ή παραπλανητικών ρητρών. Υπό το πρίσμα αυτό η εν λόγω αρχή προάγει τον υγιή ανταγωνισμό των επιχειρήσεων, υπογραμμίζοντας την υποχρέωση του προμηθευτή για παροχή πληρέστερης, σαφέστερης και ακριβέστερης πληροφόρησης μέσα από

> τους συμβατικούς όρους. Ο προμηθευτής φέρει το βάρος των αδιαφανών διατυπώσεων που ο ίδιος επέλεξε, επειδή ακριβώς με αυτές αίρεται η συγκρισιμότητα των όρων που προσφέρουν στους πελάτες τους οι επιμέρους ανταγωνιστές-προμηθευτές και, άρα, χάνεται κάθε δυνατότητα (αυτο)προστασίας των καταναλωτών από τη λειτουργία των κανόνων της αγοράς. Έτσι οι καθ' οιονδήποτε τρόπο αδιαφανείς όροι υπόκεινται και στα τρία στάδια ελέγχου που προβλέπει η εθνική νομοθεσία.

Για την ελληνική έννομη τάξη τα πρώτα ίχνη της αρχής της διαφάνειας των συμβατικών όρων τοποθετούνται από τη θεωρία στο κλασικό δίκαιο των συμβάσεων. Εντούτοις η νομολογία παρατηρεί ότι η ρύθμιση αυτή «είναι καταστρωμένη στο νόμο για τον τύπο μιας ατομικής σύμβασης και δεν μπορεί να διασφαλίσει τα συμφέροντα του καταναλωτή σε συμβάσεις, στις οποίες οι όροι μεταξύ των συμβαλλομένων δεν καθίστανται αντικείμενο διαπραγμάτευσης». Έτσι οι κοινοτικές αντιλήψεις για ιδιαίτερη ανάγκη διαφάνειας των όρων που δεν αποτέλεσαν αντικείμενο διαπραγμάτευσης πέρασαν καταρχήν στα άρθρα 22 II-IV, 23 και 24 II του προϊσχύσαντος Ν 1961/1991 και από εκεί μεταφέρθηκαν –με έμμεσες όμως ρυθμίσεις και χωρίς ρητή διακήρυξη της αρχής της «σαφούς και κατανοητής διατύπωσης»– στις διατάξεις του παλαιού άρθρου 2 παρ. 1-3 και 5 εδ. β΄ Ν 2251/1994 για τον έλεγχο της ένταξης των ΓΟΣ στη σύμβαση και για τον έλεγχο των αδιαφανών όρων μέσω της ερμηνείας. Ο πρόσφατος Ν 3587/2007 βελτίωσε την καταγραφή της αρχής της διαφάνειας στο στάδιο του ελέγχου ένταξης, προσθέτοντας στη νέα παρ. 2 του άρθρου 2 διάταξη σύμφωνα με την οποία οι ΓΟΣ πρέπει να διατυπώνονται «κατά τρόπο σαφή, συγκεκριμένο και εύληπτο, ώστε ο καταναλωτής να μπορεί να αντιληφθεί πλήρως το νόημά τους».

Επίσης ο νέος νόμος κατέστησε υποχρεωτική την «αποτύπωση στην ελληνική γλώσσα» ακόμη και για τους ΓΟΣ «των διεθνών συναλλαγών που εφαρμόζονται στην ελληνική αγορά». Αντίστοιχα τα δικαστήρια άρχισαν να τονίζουν ότι κατά το στάδιο της ερμηνείας «η διαφάνεια κρίνεται από το

περιεχόμενο και τη διατύπωση των όρων». Όμως οι όροι που περιλαμβάνουν νομικές έννοιες (όπως λ.χ. δόλος ή βαρειά αμέλεια) δεν πρέπει να θεωρούνται αδιαφανείς, όταν οι έννοιες αυτές «έχουν αποσαφηνιστεί από τη θεωρία και τη νομολογία και είναι γνωστές στον καταναλωτή από τη συναλλακτική του δράση και την κοινωνική του πείρα, έστω κι αν εκείνος δεν γνωρίζει τον ακριβή νομικό ορισμό τους».

2.4. Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΤΩΝ ΟΡΩΝ ΣΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ

Όσον αφορά το στάδιο ελέγχου του κύρους του περιεχομένου των όρων, η ελληνική ρύθμιση εξειδικεύει την αρχή της διαφάνειας σε αρκετές περιπτώσεις του καταλόγου καταχρηστικών ρητρών του άρθρου 2 παρ. 7 Ν 2251/1994. Τούτο συμβαίνει ιδίως στα εδάφια ε΄, ζ΄, η΄, ι΄ και ια΄, που περιγράφουν και κηρύσσουν καταχρηστικές μια σειρά από ρήτρες οι οποίες δεν επιτρέπουν στον καταναλωτή σαφή πρόβλεψη για ορισμένα κρίσιμα στοιχεία της σύμβασης. Με τις διατάξεις αυτές φαίνεται να εγκαθιδρύεται μια μορφή τεκμηρίου καταχρηστικότητας των αδιαφανών όρων. Παράλληλα, ιδίως σε σχέση με μια συγκεκριμένη κατηγορία αδιαφανών ρητρών, τις λεγόμενες «αιφνιδιαστικές ή απροσδόκητες ρήτρες», γίνεται από μακρού λόγος στη θεωρία για υπαγωγή τους όχι μόνο στον έλεγχο ένταξης αλλά και στον έλεγχο κύρους του περιεχομένου τους κατά το άρθρο 2 παρ. 6-7 Ν 2251/199466. Μάλιστα στην πρόσφατη αναδιατύπωση του εδ. ε΄ του άρθρου 2 παρ. 7 από το Ν 3587/2007 (άρθρο 2 παρ. 3 περ. α΄) τονίζεται η ανάγκη προβλεψιμότητας των όρων, ως έκφανση της αρχής της διαφάνειας, αφού πλέον μόνη η ύπαρξη «ορισμένου ειδικού και σπουδαίου λόγου» για τη μονομερή τροποποίηση ή λύση της σύμβασης από τον προμηθευτή δεν αίρει την καταχρηστικότητα του σχετικού ΓΟΣ, αλλ’ απαιτείται επιπλέον ο λόγος αυτός «να αναφέρεται στη σύμβαση». Εν τέλει η αρχή της διαφάνειας και οι επιμέρους πτυχές της αναγνωρίσθηκαν και από την ελληνική νομολογία, που τονίζει ότι: «Το δίκαιο των ΓΟΣ διαπνέεται από την αρχή της διαφάνειας, η οποία αποτελεί θεμελιώδη αρχή της προστασίας του καταναλωτή και έχει ενσωματωθεί στο ελληνικό νομικό σύστημα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΑΓΩΓΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

3.1. ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

Με βάση το Νόμο 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994), οι προϋποθέσεις ευθύνης του παραγωγού είναι οι εξής:

1. Ο παραγωγός ευθύνεται για κάθε ζημία που οφείλεται σε ελάττωμα του προϊόντος του.

2. Ως παραγωγός θεωρείται ο κατασκευαστής τελικού προϊόντος, πρώτης ύλης ή συστατικού, καθώς και κάθε πρόσωπο που εμφανίζεται ως παραγωγός του προϊόντος επιθέτοντας σε αυτό την επωνυμία, το σήμα ή άλλο διακριτικό του γνώρισμα. Προϊόντα με την έννοια αυτού του άρθρου θεωρούνται και τα κινητά πράγματα που ενσωματώθηκαν ως συστατικά σε άλλα πράγματα κινητά ή ακίνητα. Προϊόντα θεωρούνται επίσης οι φυσικές δυνάμεις, ιδίως το ηλεκτρικό ρεύμα και η θερμότητα, εφόσον υπόκεινται σε εξουσίαση, όταν περιορίζονται σε ορισμένο χώρο.

3. Όποιος εισάγει ένα προϊόν για πώληση, χρηματοδοτική ή απλή μίσθωση ή άλλης μορφής διανομή στα πλαίσια της επαγγελματικής εμπορικής του δραστηριότητας ευθύνεται όπως ο παραγωγός.

4. Όταν η ταυτότητα του παραγωγού είναι άγνωστη, κάθε προμηθευτής του προϊόντος θεωρείται για την εφαρμογή του νόμου αυτού παραγωγός, εκτός αν μέσα σε εύλογο χρόνο ενημερώσει τον καταναλωτή για την ταυτότητα του παραγωγού ή εκείνου που του προμήθευσε το προϊόν. Το ίδιο ισχύει και για τον προμηθευτή προϊόντων εισαγωγής, όταν η ταυτότητα του εισαγωγέα είναι άγνωστη, έστω και αν η ταυτότητα του παραγωγού είναι γνωστή

5. Ελαττωματικό, είναι το προϊόν το οποίο δεν παρέχει την προβλεπόμενη απόδοση σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ή και την ευλόγως αναμενόμενη ασφάλεια εν όψει όλων των ειδικών συνθηκών και, ιδίως, της εξωτερικής εμφάνισής του, της αναμενόμενης χρησιμοποίησής του και του χρόνου κατά τον οποίο τέθηκε σε κυκλοφορία. Δεν είναι ελαττωματικό ένα προϊόν για μόνο το λόγο ότι μεταγενέστερα τέθηκε σε κυκλοφορία άλλο τελειότερο.

6. Στη ζημία της παραγράφου 1 περιλαμβάνεται:

α) η ζημία λόγω θανάτου ή σωματικής βλάβης,

β) η βλάβη ή η καταστροφή, εξαιτίας του ελαττωματικού προϊόντος, κάθε περιουσιακού στοιχείου του καταναλωτή, εκτός από το ίδιο το ελαττωματικό προϊόν, συμπεριλαμβανομένου και του δικαιώματος χρήσης των περιβαλλοντικών αγαθών, εφόσον η ζημία από τη βλάβη ή την καταστροφή τους υπερβαίνει το ποσό των πεντακοσίων (500) ευρώ, και υπό την προϋπόθεση ότι, κατά τη φύση τους προορίζονταν και πραγματικά χρησιμοποιήθηκαν από το ζημιωθέντα για προσωπική του χρήση ή κατανάλωση.

7. Χρηματική ικανοποίηση λόγω ηθικής βλάβης ή ψυχικής οδύνης οφείλεται και σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος άρθρου.

8. Η ευθύνη του παραγωγού δεν μειώνεται αν η ζημία οφείλεται σωρευτικώς, τόσο σε ελάττωμα του προϊόντος, όσο και σε πράξη ή παράλειψη τρίτου, εκτός εάν συντρέχει πταίσμα του ζημιωθέντος ή προσώπου για το οποίο ευθύνεται ο ζημιωθείς.

9. Κάθε συμφωνία περιορισμού ή απαλλαγής του παραγωγού από την ευθύνη του είναι άκυρη.

10. Οι αξιώσεις κατά του παραγωγού για ζημίες παραγράφονται μετά τριετία αφότου ο ζημιωθείς πληροφορήθηκε ή όφειλε να πληροφορηθεί τη ζημία, το ελάττωμα και την ταυτότητα του παραγωγού. Μετά δεκαετία από την κυκλοφορία του συγκεκριμένου προϊόντος επέρχεται απόσβεση των δικαιωμάτων του ζημιωθέντος κατά του παραγωγού.

3.2. ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ Η' ΑΠΑΛΑΓΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ

Στο προηγούμενο κεφάλαιο αναφέραμε σε ποιες περιπτώσεις η ευθύνη είναι εξ' ολοκλήρου του παραγωγού. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένες καταστάσεις για τις οποίες ο παραγωγός δεν ευθύνεται να αποδείξει ότι:

α) δεν έθεσε το προϊόν σε κυκλοφορία,

β) το ελάττωμα δεν υπήρχε όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία,

γ) δεν κατασκεύασε το προϊόν αποβλέποντας στη διανομή του και δεν το διένειμε στα πλαίσια της επαγγελματικής του δραστηριότητας,

δ) το ελάττωμα οφείλεται στο γεγονός ότι το προϊόν κατασκευάστηκε σύμφωνα με κανόνες αναγκαστικού δικαίου

ε) όταν το προϊόν τέθηκε σε κυκλοφορία, το επίπεδο επιστημονικών και τεχνικών γνώσεων δεν επέτρεπε τη διαπίστωση του ελαττώματος.

Επιπλέον, ο παραγωγός συστατικού δεν ευθύνεται να αποδείξει ότι το ελάττωμα οφείλεται στο σχεδιασμό του προϊόντος στο οποίο το συστατικό έχει ενσωματωθεί ή στις οδηγίες που παρέσχε ο κατασκευαστής του προϊόντος, οπότε παραγωγός θεωρείται ο κατασκευαστής του προϊόντος στο οποίο ενσωματώθηκε το συστατικό. Τέλος, εάν δύο ή περισσότερα πρόσωπα ευθύνονται για την ίδια ζημία, τα πρόσωπα αυτά υπέχουν εις ολόκληρον ευθύνη έναντι του ζημιωθέντος και έχουν δικαίωμα αναγωγής μεταξύ τους ανάλογα με την συμμετοχή του καθενός στην επέλευση της ζημίας.

Σε κάθε νομαρχία συνιστάται από τον αρμόδιο νομάρχη, μέσα σε έξι μήνες από τη δημοσίευση του νόμου αυτού, επιτροπή φιλικού διακανονισμού για την εξώδικη επίλυση των διαφορών ανάμεσα σε προμηθευτές και σε καταναλωτές ή ενώσεις καταναλωτών.

Οι επιτροπές είναι τριμελείς και αποτελούνται από:

α) Ένα δικηγόρο, μέλος του οικείου δικηγορικού συλλόγου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από το διοικητικό συμβούλιο του δικηγορικού συλλόγου, ως πρόεδρο.

β) Έναν εκπρόσωπο του τοπικού εμπορικού και βιομηχανικού επιμελητηρίου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από το διοικητικό συμβούλιο του επιμελητηρίου. Σε νομούς, όπου υπάρχουν βιοτεχνικά και επαγγελματικά επιμελητήρια, προτείνεται από το διοικητικό τους συμβούλιο ένας εκπρόσωπός τους με τον αναπληρωτή του. Στη σύνθεση της επιτροπής μετέχει, κάθε φορά, ο εκπρόσωπος του επιμελητηρίου στο οποίο υπάγεται ο προμηθευτής. Εφόσον είναι εφικτό, κάθε επιμελητήριο ορίζει ανά έναν εκπρόσωπο κάθε κλάδου της αγοράς, με τον αναπληρωτή του, για τη συμμετοχή

του στη σύνθεση της επιτροπής όταν κρίνεται διαφορά που ανάγεται στη δραστηριότητα μέλους του, του αντίστοιχου κλάδου της αγοράς και

γ) Έναν εκπρόσωπο των τοπικών ενώσεων καταναλωτών, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από τα διοικητικά συμβούλιά τους. Εάν δεν υφίστανται οι ενώσεις αυτές, στην επιτροπή συμμετέχει εκπρόσωπος ένωσης καταναλωτών δευτέρου βαθμού, διαφορετικά εκπρόσωπος του τοπικού εργατικού κέντρου, που προτείνεται, με τον αναπληρωτή του, από τη διοίκηση αυτού. Ο γραμματέας της επιτροπής, με τον αναπληρωτή του, προέρχονται από τους υπαλλήλους της υπηρεσίας εμπορίου της οικείας Νομαρχιακής Αυτοδιοίκησης (Ν.Α.) και προτείνονται στον Συνήγορο του Καταναλωτή από τον οικείο νομάρχη.

Όπου ο αριθμός υποθέσεων ή οι ειδικές συνθήκες του νόμου το απαιτούν, μπορούν να συνιστώνται περισσότερες επιτροπές. Η θητεία των μελών των επιτροπών φιλικού διακανονισμού είναι διετής και μπορεί να ανανεώνεται μία ή περισσότερες φορές. Αρμόδια είναι η επιτροπή του νομού όπου εκτελέστηκε -ή συμφωνήθηκε να εκτελεστεί η παροχή του προμηθευτή στον καταναλωτή.

Οι υποθέσεις εισάγονται στην αρμόδια, κατά περίπτωση, επιτροπή ύστερα από αίτηση του καταναλωτή ή της τοπικής ένωσης καταναλωτών, καθώς και ύστερα από παραπομπή από τον Συνήγορο του Καταναλωτή. Οι υποθέσεις συζητούνται, κατά τη σειρά που ορίζει ο πρόεδρος, το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της αίτησης ή την παραπομπή τους, μετά από πρόσκληση των ενδιαφερομένων πριν από πέντε (5) τουλάχιστον ημέρες. Οι προθεσμίες αυτές μπορούν να παρατείνονται, με απόφαση του προέδρου της επιτροπής, μέχρι πέντε (5) ημέρες, εφόσον συντρέχουν, προς τούτο, ειδικοί λόγοι. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν κατά τη συζήτηση να παρίστανται αυτοπροσώπως ή να εκπροσωπούνται από πληρεξούσιο δικηγόρο ή τρίτο πρόσωπο που έχει σχετική εξουσιοδότηση.

Η επιτροπή κρίνει κατά το ισχύον δίκαιο. Συμπληρωματικά λαμβάνονται υπόψη τα συναλλακτικά ήθη. Η επιτροπή μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από

δημόσιες υπηρεσίες, δημόσιους οργανισμούς, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας, επιμελητήρια και επαγγελματικούς συλλόγους.

Η Επιτροπή συνεδριάζει, νομίμως, με την παρουσία όλων των μελών της και λαμβάνει τις αποφάσεις της κατά πλειοψηφία. Τα πορίσματα της Επιτροπής κοινοποιούνται στον Συνήγορο του Καταναλωτή και στους ενδιαφερομένους το αργότερο εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη συζήτηση των σχετικών υποθέσεων. Τα πορίσματα της Επιτροπής δεν παράγουν συνέπειες δικαστικής απόφασης, ούτε αποτελούν εκτελεστό τίτλο.

Τα πορίσματα των επιτροπών φιλικού διακανονισμού αρχειοθετούνται από τις οικείες Ν.Α. και κάθε ενδιαφερόμενος μπορεί να λάβει γνώση και να ζητήσει αντίγραφο αυτών. Με απόφαση του αρμόδιου νομάρχη που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ρυθμίζονται, όπου υπάρχει ανάγκη, οι τεχνικές λεπτομέρειες εφαρμογής του άρθρου αυτού.

3.3. ΥΠΟΧΡΕΩΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΝΑ ΑΠΑΝΤΟΥΝ ΣΕ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

Ο παρέχων υπηρεσίες ευθύνεται για κάθε περιουσιακή ζημία ή ηθική βλάβη που προκάλεσε παράνομα και υπαίτια, με πράξη ή παράλειψή του, κατά την παροχή αυτών στον καταναλωτή. Ως παρέχων υπηρεσίες νοείται όποιος, στο πλαίσιο της άσκησης επαγγελματικής δραστηριότητας παρέχει υπηρεσία, κατά τρόπο ανεξάρτητο. Δεν είναι υπηρεσία, με την έννοια αυτού του άρθρου, παροχή η οποία έχει ως άμεσο και αποκλειστικό αντικείμενο την κατασκευή προϊόντων ή τη μεταβίβαση εμπραγμάτων δικαιωμάτων ή δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Ο ζημιωθείς υποχρεούται να αποδείξει τη ζημία και την αιτιώδη συνάφεια μεταξύ της παροχής της υπηρεσίας και της ζημίας.

Ο παρέχων υπηρεσίες φέρει το βάρος της απόδειξης για την έλλειψη παρανομίας και υπαιτιότητάς του. Για την έλλειψη υπαιτιότητας λαμβάνονται υπόψη η ευλόγως προσδοκώμενη ασφάλεια και το σύνολο των ειδικών συνθηκών και ιδίως:

α) η φύση και το αντικείμενο της υπηρεσίας, ιδίως σε σχέση με το βαθμό επικινδυνότητάς της,

β) η παρουσίαση και ο τρόπος παροχής της,

γ) ο χρόνος παροχής της,

δ) η αξία της παρεχομένης υπηρεσίας,

ε) η ελευθερία δράσης που καταλείπεται στο ζημιωθέντα στο πλαίσιο της υπηρεσίας,

στ) αν ο ζημιωθείς ανήκει σε κατηγορία μειονεκτούντων ή ευπρόσβλητων προσώπων και

ζ) αν η παρεχόμενη υπηρεσία αποτελεί εθελοντική προσφορά του παρέχοντος αυτήν.

Η ύπαρξη ή η δυνατότητα παροχής τελειότερης υπηρεσίας κατά το χρόνο παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας ή μεταγενέστερα δεν θεμελιώνει χωρίς άλλο λόγο υπαιτιότητα. Οι διατάξεις για συνυπευθυνότητα, τη μείωση ή άρση της ευθύνης και την απαγόρευση απαλλακτικών ρητρών των παραγραφών 10, 11 και 12 του άρθρου 6 εφαρμόζονται αναλογικά και στην ευθύνη του παρέχοντος υπηρεσίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΚΥΡΩΣΕΙΣ

4.1. ΚΥΡΩΣΕΙΣ ΚΑΤΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ

Με βάση τον Νόμο 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994)[17], οι καταγγελίες των καταναλωτών εναντίον προμηθευτή, κατά την έννοια των επιμέρους διατάξεων του παρόντος νόμου, υποβάλλονται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, από την οποία διαβιβάζονται στον προμηθευτή, με πρόσκληση για απάντηση, με κάθε πρόσφορο τρόπο, συμπεριλαμβανομένης και της επίδοσης δια του ταχυδρομείου. Ο προμηθευτής υποχρεούται να απαντά, εγγράφως, επί των καταγγελιών εντός της προθεσμίας που τάσσεται από τη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η οποία αρχίζει από την κοινοποίηση της σχετικής πρόσκλησης.

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του Ποινικού Κώδικα, των Κανόνων Ρύθμισης της Αγοράς Προϊόντων και της Παροχής Υπηρεσιών και διατάξεων άλλων ειδικών νομοθετημάτων, σε βάρος των προμηθευτών που παραβαίνουν τις διατάξεις του παρόντος νόμου επιβάλλεται, με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, κατόπιν καταγγελίας ή και αυτεπαγγέλτως μια ή περισσότερες από τις παρακάτω κυρώσεις:

α) Σύσταση για συμμόρφωση, εντός οριζόμενης προθεσμίας και άρση της προσβολής και παράλειψης στο μέλλον.

β) Πρόστιμο από χίλια πεντακόσια (1.500) έως ένα εκατομμύριο (1.000.000) ευρώ. Σε περίπτωση που εκδοθούν σε βάρος του ίδιου προμηθευτή περισσότερες από τρεις (3) αποφάσεις επιβολής προστίμου, το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται.

γ) Προσωρινή διακοπή της λειτουργίας της επιχείρησης ή τμήματός της για χρονικό διάστημα από τρεις (3) μήνες έως ένα (1) έτος σε περίπτωση που εκδοθούν σε βάρος του ίδιου προμηθευτή περισσότερες από τρεις (3) αποφάσεις επιβολής προστίμου.

---

[17] Νόμος 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994).

Σε βάρος του προμηθευτή που δεν απαντά σε καταγγελίες καταναλωτών σύμφωνα με την παράγραφο 1, ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να προβεί σε:

α) σύσταση για συμμόρφωση, εντός οριζόμενης προθεσμίας, με προειδοποίηση επιβολής προστίμου,

β) επιβολή προστίμου από πεντακόσια (500) ευρώ έως πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ,

γ) επιβολή προστίμου από πέντε χιλιάδες (5.000) ευρώ έως πενήντα χιλιάδες (50.000) ευρώ, σε περίπτωση υποτροπής. Τα ποσά των προστίμων της παρούσας παραγράφου περιέρχονται στον Κρατικό Προϋπολογισμό.

Τα ποσά των προστίμων που επιβάλλονται κατά τις παραγράφους 2 και 3 εισπράττονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Κ.Ε.Δ.Ε. (ν. δ. 356/1974, ΦΕΚ 90 Α΄) και μπορεί να αναπροσαρμόζονται με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομίας και Οικονομικών και Ανάπτυξης.

Ο Υπουργός Ανάπτυξης, σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος, μπορεί, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση και τη βαρύτητα της παράβασης καθώς και τις συνέπειές της στο ευρύτερο καταναλωτικό κοινό, να δημοσιοποιεί, δια του τύπου ή με άλλο πρόσφορο τρόπο, τις κυρώσεις που επιβάλλονται κατά τις προηγούμενες παραγράφους 2 και 3, καθώς και τα περιοριστικά μέτρα που λαμβάνονται κατά τις κείμενες διατάξεις από αρμόδιες διοικητικές αρχές ή τους προμηθευτές σχετικά με τη διάθεση καταναλωτικών προϊόντων στην εσωτερική αγορά.

Αν οι παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος διαπράττονται από:

α) πιστωτικά ιδρύματα ή επιχειρήσεις και οργανισμούς του χρηματοπιστωτικού τομέα της οικονομίας, που εποπτεύονται από την Τράπεζα της Ελλάδος ή

β) από εταιρίες παροχής επενδυτικών υπηρεσιών, που εποπτεύονται από την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς ή

γ) ασφαλιστικές επιχειρήσεις που εποπτεύονται από την Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.), οι κυρώσεις που προβλέπονται στον παρόντα νόμο επιβάλλονται μετά από γνώμη της Τράπεζας της Ελλάδος ή

της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς ή της ΕΠ.Ε.Ι.Α., κατά περίπτωση. Η γνώμη αυτή παρέχεται μετά από σχετική αίτηση του Γενικού Γραμματέα Καταναλωτή εντός προθεσμίας δύο (2) μηνών από την υποβολή της αίτησης. Αν παρέλθει άπρακτη η προθεσμία του προηγούμενου εδαφίου, οι διοικητικές κυρώσεις επιβάλλονται χωρίς την ανωτέρω γνώμη. Με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης ρυθμίζονται τα θέματα εφαρμογής της παρούσας παραγράφου και κάθε σχετική λεπτομέρεια.

Κάθε καταναλωτής ή ένωση καταναλωτών έχει το δικαίωμα να καταγγέλλει ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή παραβάσεις των διατάξεων του παρόντος νόμου. Οι καταγγελίες που λαμβάνει η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κατατάσσονται ως εξής:

α) Καταγγελίες περί ζητημάτων που δεν εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή με βάση τις διατάξεις του παρόντος νόμου διαβιβάζονται στην αρμόδια υπηρεσία και ενημερώνεται σχετικά ο καταγγέλλων μέσα σε προθεσμία δέκα (10) ημερών από την υποβολή τους.

β) Καταγγελίες με αίτημα εμφανώς αόριστο, ακατάληπτο ή αίτημα που επαναλαμβάνεται κατά τρόπο καταχρηστικό, τίθενται στο αρχείο της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή και ενημερώνεται σχετικά ο καταγγέλλων μέσα σε προθεσμία τριάντα (30) ημερών από την υποβολή τους. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή δεν είναι υποχρεωμένη να απαντά σε αιτήματα καταναλωτών υπό μορφή γνωμοδότησης ή σε ερωτήματα επί ιδιωτικής φύσεως υποθέσεων που δεν στοιχειοθετούν καταγγελίες παραβάσεων του παρόντος νόμου.

γ) Καταγγελίες περί ζητημάτων που εμπίπτουν στις αρμοδιότητες της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή με βάση τις διατάξεις του παρόντος νόμου. Στην περίπτωση αυτή, η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή προβαίνει σε περαιτέρω αξιολόγηση της αναγκαιότητας διερεύνησής τους λαμβάνοντας υπόψη ιδίως το δημόσιο συμφέρον, την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των καταναλωτών, τις πιθανές επιπτώσεις στο καταναλωτικό κοινό, τις επιπτώσεις σε ευαίσθητες ομάδες του πληθυσμού, την προστασία του καταναλωτή, καθώς και το αποτέλεσμα που προσδοκάται από την παρέμβασή της σε συγκεκριμένη υπόθεση. Εφόσον αξιολογηθεί από τον Προϊστάμενο

Διεύθυνσης Προστασίας η αναγκαιότητα διερεύνησης των ως άνω καταγγελιών, ο ίδιος αναθέτει προς εξέταση τις υποθέσεις στο αρμόδιο Τμήμα. Ο Προϊστάμενος Διεύθυνσης δύναται να θέσει κάποιες υποθέσεις σε προσωρινό αρχείο μέχρι να προκύψουν πρόσθετα στοιχεία που θεμελιώνουν την αναγκαιότητα διερεύνησης, όπως αυτή περιγράφεται ανωτέρω. Ο Υπουργός Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας κατά το στάδιο της διερεύνησης δύναται να ζητήσει την απλή γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος παρέχει την αιτιολογημένη γνώμη του επί της καταγγελίας εντός διμήνου από την υποβολή σχετικού ερωτήματος της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κατά το στάδιο της διερεύνησης δύναται να ζητήσει την απλή γνώμη του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ο οποίος υποχρεούται να παράσχει την αιτιολογημένη άποψή του επί της καταγγελίας εντός διμήνου από την υποβολή σχετικού ερωτήματος του Υπουργού.

Εφόσον η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή κρίνει την μη αναγκαιότητα διερεύνησης κάποιων καταγγελιών βάσει των ανωτέρω ενημερώνεται σχετικά ο ενδιαφερόμενος καταγγέλλων, διαφορετικά διεκπεραιώνει την υπόθεση σε εύλογο χρονικό διάστημα, ανάλογα με το είδος της.

Σύμφωνα με τον Καραγκουνίδη[18], η διάταξη του άρθρου 13α στο Ν. 2251/1994 από άποψη περιεχομένου δεν είναι καινούρια, εφόσον υπήρχε το άρθρο 17 του Ν. 2251/1994. Ωστόσο, αυτό που μπορούμε να διαπιστώσουμε είναι ότι η ρύθμιση αναμορφώθηκε με αυστηρότερους όρους τόσο ως προς το ύψος των προβλεπόμενων προστίμων, όσο και ως προς την χρονική διάρκεια για την οποία μπορεί να επιβληθεί η διακοπή λειτουργίας της προμηθεύτριας επιχείρησης. Επιπλέον, με την νέα διάταξη θεσπίζεται για πρώτη φορά η δυνατότητα του Υπουργού Ανάπτυξης να δημοσιοποιεί τις διοικητικές κυρώσεις που επιβάλλονται στους προμηθευτές.

[18] Καραγκουνίδης, σελ. 632-633, στο Βάρκα-Αδάμη, Α. (2010). Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.

Στη συνέχεια, ο Καραγκουνίδης[19] τονίζει πως το γεγονός ότι η αναγωγή της παραβίασης των διατάξεων του Ν. 2251/1994 σε διοικητικές παραβάσεις σημαίνει πως ο δημόσιος φορέας παίζει υψηλό ρόλο. Συνεπακόλουθα, η έντονη χροιά δημοσίου συμφέροντος είναι διαρκής στην τήρηση όλων των υποχρεώσεων που έχουν οι προμηθευτές προς τους καταναλωτές βάσει των προαναφερθέντων διατάξεων. Επομένως, υπάρχει και δημόσια μέριμνα πέραν της ατομικής προστασίας των μεμονωμένων καταναλωτών. Το στοιχείο του δημοσίου συμφέροντος δεν είναι ξένο ως προς τους γενικότερους δικαιοπολιτικούς προσανατολισμούς και ως προς την διαμόρφωση των θεσμών και των κανόνων του δικαίου προστασίας του καταναλωτή. Η νομοθεσία σχετικά με την προστασία του καταναλωτή προστατεύει εκείνο το δημόσιο συμφέρον, το οποίο μεριμνά για την εξισορρόπηση των κοινωνικών ανισοτήτων στο πεδίο της αγοράς. Επιπλέον, φροντίζει για την απόκρουση των απειλών κατά περιουσιακών στοιχείων και λοιπών συμφερόντων των πιο αδύναμων παραγόντων του μηχανισμού της αγοράς, των καταναλωτών.

Ωστόσο, το βασικό σώμα των κανόνων που αποσκοπούν στην προαγωγή του γενικού κοινωνικού συμφέροντος για την διαρκή και απρόσκοπτη τροφοδοσία της αγοράς και των καταναλωτών με ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες προστατεύονται κυρίως από το Αγορανομικό Δίκαιο. Άρα, δημιουργείται το ερώτημα, ποιος είναι ακριβώς ο ρόλος του δημοσίου στο πλαίσιο ενός νομοθετήματος που χρησιμοποιεί κυρίως τη μεθοδολογία και τα εργαλεία του ιδιωτικού δικαίου προκειμένου να υπηρετήσει το σκοπό του; Συμπερασματικά, η ρύθμιση του άρθρου 13α απονέμει στη διοίκηση μια αγορανομικού χαρακτήρα αρμοδιότητα επιβολής διοικητικών κυρώσεων σε

[19] Καραγκουνίδης, σελ. 634-635, στο Βάρκα-Αδάμη, Α. (2010). Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.

βάρος φυσικών ή νομικών προσώπων που δραστηριοποιούνται στο πεδίο της αγοράς, προσφέροντας στο κοινό αγαθά και υπηρεσίες[20].

Σε αυτό το σημείο είναι σημαντικό να μιλήσουμε σχετικά με την αντικατάσταση του έκτου κεφαλαίου του Ν. 3588/2007, το οποίο αναφέρεται στον Πτωχευτικό Κώδικα και στην Προπτωχευτική Διαδικασία Εξυγίανσης και λοιπές διατάξεις. Τι συμβαίνει στην περίπτωση που μια επιχείρηση βρίσκεται σε οικονομικό αδιέξοδο και αδυνατεί να ανταπεξέλθει στις τακτικές της υποχρεώσεις ή κυρώσεις στις οποίες έχει υποβληθεί. Αναμφισβήτητα, η περίοδος οικονομικής κρίσης στην χώρα μας έχει επιφέρει πολλές δυσκολίες στους επιχειρηματίες και γι' αυτό το λόγο είναι σημαντικό να υπάρχει μια δεύτερη ευκαιρία προκειμένου να μην χαθούν θέσεις εργασίας και να μην κλείσουν οριστικά οι επιχειρήσεις. Ένας ακόμη λόγος είναι πως η διάσωση των επιχειρήσεων μπορεί να προσελκύσει επενδυτές εφόσον δεν διακοπεί η παραγωγική δραστηριότητα τους. Άρα, αν κάποιος ενδιαφέρεται να επενδύσει δεν θα ξεκινήσει από το μηδέν αλλά θα υπάρχει η βάση μιας υφιστάμενης επιχείρησης.

Στην Ελλάδα, η διάσωση των επιχειρήσεων πραγματοποιείται μέσω του Πτωχευτικού Κώδικα, ο οποίος στηρίζεται στο θεσμό του σχεδίου αναδιοργάνωσης. Οικονομικά και κοινωνικά στην χώρα μας όταν μια επιχείρηση φτάνει στα όρια πτώχευσης, το κύρος της χάνεται και δεν μιλάμε πλέον για αναδιοργάνωση της επιχείρησης, αλλά για εκκαθάριση. Έτσι, λοιπόν, ο Πτωχευτικός Κώδικας εισάγει τη διαδικασία της συνδιαλλαγής ως προπτωχευτικό στάδιο. Το βασικό μειονέκτημα αυτού του σταδίου είναι ότι η εκάστοτε συμφωνία δεν δεσμεύει τους μη συναινούντες πιστωτές, οδηγώντας στο πρόβλημα της συλλογικής δράσης (collective action problem). Πρακτικά, αυτό το πρόβλημα σημαίνει πως παρότι όλοι οι πιστωτές γνωρίζουν ότι μια ρύθμιση των απαιτήσεών τους που θα διασώσει τον οφειλέτη θα είναι προς το

[20] Καραγκουνίδης, σελ. 636-637, στο Βάρκα-Αδάμη, Α. (2010). Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.

συλλογικό συμφέρον, κάθε ένας χωριστά μπορεί να ελπίζει ότι οι λοιποί πιστωτές θα υποστούν το κόστος της ρύθμισης και θα εξυγιάνουν την επιχείρηση του οφειλέτη, χωρίς ο πιστωτής αυτός να υποστεί τις θυσίες της ρύθμισης.

Με το νέο έκτο κεφάλαιο του Πτωχευτικού Κώδικα εισάγεται λοιπόν προπτωχευτική διαδικασία εξυγίανσης. Στη συνέχεια, αντιγράφουμε επιγραμματικά τα κυριότερα χαρακτηριστικά της νέας ρύθμισης:

α. Εισάγεται η δυνατότητα δέσμευσης των μη συναινούντων πιστωτών, λύνοντας έτσι το προαναφερθέν πρόβλημα της συλλογικής δράσης.

β. Δίνεται η μεγαλύτερη δυνατή ευελιξία ως προς την κατάρτιση της συμφωνίας.

γ. Ως προς το περιεχόμενο της συμφωνίας εξυγίανσης δίνεται ευρύτατη διακριτική ευχέρεια στα μέρη με ενδεικτική αναφορά διαφόρων μέτρων από τα πιο ήπια (π.χ. απλή παράταση του χρόνου αποπληρωμής υποχρεώσεων) μέχρι τα πιο δραστικά (π.χ. κεφαλαιοποίηση των χρεών ή και μεταβίβαση της επιχείρησης), ώστε να καλύπτονται κατά το δυνατό όλες οι περιπτώσεις ανάλογα με την έκταση του προβλήματος της επιχείρησης.

4.2. ΑΡΜΟΔΙΑ ΟΡΓΑΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΒΟΛΗ ΚΥΡΩΣΕΩΝ-Η ΕΙΣΠΡΑΞΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΤΙΜΩΝ

Αρμόδιο όργανο για την επιβολή κυρώσεων ή/και την είσπραξη των προστίμων είναι ο Υπουργός Ανάπτυξης. Ειδικότερα, αν η παράβαση του Ν. 2251/1994 προέρχεται από επιχειρήσεις, όπως πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα, ΕΠΕΥ, ασφαλιστικές επιχειρήσεις, κ.λπ., τότε η επιβολή του προστίμου θεσπίζεται από την αντίστοιχη εποπτική αρχή, όπως η Τράπεζα της Ελλάδος, η Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, η Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής ασφάλειας. Από την άλλη μεριά, ο Γενικός Γραμματέας Καταναλωτή έχει μόνο την αρμοδιότητα να διαβιβάσει την καταγγελία του καταναλωτή στον καταγγελλόμενο προμηθευτή καθώς και την αρμοδιότητα να τάξη στον τελευταίο προθεσμία απάντησης. Οι κυρώσεις σε βάρος των προμηθευτών επιβάλλονται είτε μετά από καταγγελία του καταναλωτή ή της ένωσης

καταναλωτών είτε και αυτεπαγγέλτως. Να σημειωθεί πως η βασιμότητα της καταγγελίας ελέγχεται μέσω της διαδικασίας των επιτόπιων ελέγχων, τους οποίους διενεργούν τα κλιμάκια ελέγχου προμηθευτών[21].

Στη συνέχεια, κρίνεται απαραίτητο να αναφερθούμε διεξοδικότερα στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης, στην οποία συνιστάται το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτή και Αγοράς (Ε.Σ.Κ.Α.). Με άλλα λόγια, το Ε.Σ.Κ.Α. αποτελεί συμβουλευτικό και γνωμοδοτικό όργανο του Υπουργού Ανάπτυξης. Πιο συγκεκριμένα, εκφράζει τις θέσεις των φορέων της αγοράς και των καταναλωτών επί θεμάτων ανταγωνιστικής λειτουργίας της αγοράς και προστασίας των καταναλωτών, υποβάλλει, αρμοδίως, προτάσεις για την προώθηση των εννόμων συμφερόντων τους και τη διασφάλιση των δικαιωμάτων τους και εκδίδει γνωμοδοτήσεις επί θεμάτων σχετικών με την αγορά και τους καταναλωτές και, ιδίως, επί νομοσχεδίων και διατάξεων που αφορούν στους καταναλωτές.

Το Ε.Σ.Κ.Α. αποτελείται από:

α) τρεις (3) εκπροσώπους του Υπουργείου Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας, μετά των αναπληρωτών αυτών,

β) το Συνήγορο του Καταναλωτή,

γ) δύο (2) εκπροσώπους από κάθε δευτεροβάθμια ένωση καταναλωτών,

δ) τρεις (3) εκπροσώπους από τις πρωτοβάθμιες ενώσεις καταναλωτών,

ε) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Επιτροπή Ανταγωνισμού, μετά του αναπληρωτού αυτού,

στ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Κεντρική Ένωση των Επιμελητηρίων (Κ.Ε.Ε.), μετά του αναπληρωτού αυτού,

ζ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.) μετά του αναπληρωτού αυτού,

---

[21] Καραγκουνίδης, σελ. 643, στο Βάρκα-Αδάμη, Α. (2010). Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης.

η) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Ενιαίο φορέα Ελέγχου Τροφίμων (Ε.Φ.Ε.Τ.),

θ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Τράπεζα της Ελλάδος,

ι) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (Ε.Ε.Τ) μετά του αναπληρωτού αυτού,

ια) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από το Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Λιανικής Πωλήσεως Ελλάδος (Σ.Ε.Λ.Π.Ε.) μετά του αναπληρωτού αυτού,

ιβ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από τη Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος (Γ.Σ.Ε.Β.Ε.) μετά του αναπληρωτού αυτού,

ιγ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Ένωση Ασφαλιστικών Επιχειρήσεων μετά του αναπληρωτού αυτού,

ιδ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από τον Σύνδεσμο Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σ. Ε.Τ. Ε.) μετά του αναπληρωτού αυτού,

ιε) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Πανελλήνια Συνομοσπονδία Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών (ΠΑ.Σ.Ε.ΓΕ.Σ.) μετά του αναπληρωτού αυτού,

ιστ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από το Σύνδεσμο Ελληνικών Βιομηχανιών (Σ.Ε.Β.), μετά του αναπληρωτού αυτού,

ιζ) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου (Ε.Σ.Ε.Ε.), μετά του αναπληρωτού αυτού,

ιη) έναν (1) εκπρόσωπο που προτείνεται από την Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία μετά του αναπληρωτού αυτού,

ιθ) έναν (1) εκπρόσωπο υπηρεσιών γενικού - κοινωνικού ενδιαφέροντος/ Ρυθμιστικών αρχών (μεταφορά, ύδρευση, ηλεκτρισμός, φυσικό αέριο, τηλεπικοινωνίες, ταχυδρομικές υπηρεσίες κ.λπ.), ανάλογα με τη θεματική ενότητα.

Στο Ε.Σ.Κ.Α., όπου κριθεί αναγκαίο, καλούνται χωρίς δικαίωμα ψήφου κατά περίπτωση: οι Προϊστάμενοι των διευθύνσεων που είναι αρμόδιες σε θέματα προστασίας του Καταναλωτή του Υπουργείου Ανάπτυξης και

Ανταγωνιστικότητας, πρόσωπα με εξειδικευμένες γνώσεις σε θέματα προστασίας καταναλωτή και εκπρόσωποι άλλων παραγωγικών τάξεων, καθώς και άλλοι φορείς που εμπλέκονται σε θέματα προστασίας του καταναλωτικού κοινού.

Τα υπό στοιχεία γ' έως ιθ' μέλη του Ε.Σ.Κ.Α. προτείνονται με τους αναπληρωτές τους από τους οικείους φορείς, εντός αποκλειστικής προθεσμίας τριάντα (30) ημερών από την κοινοποίηση σε αυτούς σχετικής πρόσκλησης του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Αν οι φορείς αυτοί δεν προτείνουν τους εκπροσώπους τους εντός της προθεσμίας του προηγούμενου εδαφίου, οι εκπρόσωποι αυτοί ορίζονται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Ειδικά όσον αφορά τους εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών, αυτοί θα εκλέγονται από μεταξύ τους ψηφοφορία και δεν μπορούν να συμμετέχουν στο Ε.Σ.Κ.Α., αν η ένωση που ανήκουν είναι μέλος της δευτεροβάθμιας ένωσης που συμμετέχει δια εκπροσώπου στο Ε.Σ.Κ.Α.

Η θητεία των μελών του Ε.Σ. Κ. Α. είναι τριετής και μπορεί να ανανεωθεί μία ή περισσότερες φορές, για ίσο χρόνο. Η θητεία των μελών του Ε.Σ. Κ. Α. λήγει πριν παρέλθει ο χρόνος της, σε περίπτωση θανάτου, παραίτησης, διακοπής της συμμετοχής τους στον φορέα που εκπροσωπούν ή αποβολής της οικείας ένωσης καταναλωτών, σύμφωνα με την παράγραφο 27 του άρθρου 10.

Το Ε.Σ.Κ.Α. συγκροτείται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Με την ίδια απόφαση επιλέγεται και ορίζεται ο Πρόεδρος του Ε.Σ.Κ.Α., μετά του αναπληρωτή αυτού, μεταξύ των, υπό στοιχείο α' της παραγράφου 2, μελών. Με όμοια απόφαση ορίζεται γραμματέας του Ε.Σ.Κ.Α. μετά του αναπληρωτή αυτού μεταξύ των υπάλληλων της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή.

Το Ε.Σ.Κ.Α. εκδίδει τον κανονισμό λειτουργίας του, ο οποίος εγκρίνεται με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης, που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Με τον κανονισμό αυτόν καθορίζονται, μεταξύ άλλων, ο τόπος, η διαδικασία κατάρτισης και ανακοίνωσης της ημερήσιας διάταξης των συνεδριάσεων και πρόσκλησης σε αυτές, των μελών, ο τρόπος λήψης των

αποφάσεων και έκδοσης των γνωμοδοτήσεων και κάθε ειδικότερο θέμα και αναγκαία λεπτομέρεια.

Το Ε.Σ.Κ.Α. συνεδριάζει τουλάχιστον δύο (2) φορές το χρόνο. Στις συνεδριάσεις του μπορεί να παρευρίσκεται και να συμμετέχει ο Υπουργός Ανάπτυξης ή εκπρόσωπός του. Εφόσον στις συνεδριάσεις του συζητούνται θέματα που αφορούν και τις αρμοδιότητες άλλων υπουργών, μπορούν να συμμετέχουν και αυτοί ή οι εκπρόσωποί τους. Ο πρόεδρος μπορεί, σε συνεννόηση με τον Υπουργό Ανάπτυξης, να καλεί στις συνεδριάσεις του Ε.Σ.Κ.Α. και εκπροσώπους άλλων παραγωγικών τάξεων, ιδιώτες ή άλλα πρόσωπα, τα οποία μπορούν να εκφράσουν τη γνώμη τους χωρίς δικαίωμα ψήφου.

Οι δαπάνες λειτουργίας του Ε.Σ.Κ.Α. βαρύνουν τις πιστώσεις της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Τα μέλη του Ε.Σ.Κ.Α. δεν δικαιούνται αμοιβής για τη συμμετοχή τους στα όργανα αυτά. Τα μέλη που διαμένουν εκτός Αθηνών λαμβάνουν τα έξοδα κίνησης, σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Σε εθνικά και διεθνή συλλογικά όργανα φορέων του δημόσιου ή ιδιωτικού τομέα, όπου προβλέπεται συμμετοχή εκπροσώπων των ενώσεων καταναλωτών του παρόντος, οι εκπρόσωποί αυτοί επιλέγονται κατόπιν εκλογής τους από τους εκπροσώπους των ενώσεων καταναλωτών που είναι μέλη του Ε.Σ.Κ.Α.. Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, όταν λαμβάνει αιτήματα των φορέων του προηγούμενου εδαφίου για τη συμμετοχή εκπροσώπων των ενώσεων καταναλωτών, υποχρεούται να διαβιβάζει αυτά σε όλες τις πιστοποιημένες ενώσεις καταναλωτών. Κάθε ενδιαφερόμενος για την εκλογή του κατά τα ανωτέρω αποστέλλει σχετική δήλωση και το βιογραφικό του σημείωμα στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή μέχρι την παραμονή των εκλογών.

Δικαίωμα συμμετοχής στις εκλογές έχουν μόνο τα ενεργά μέλη πιστοποιημένων ενώσεων καταναλωτών που προτείνονται από αυτές. Οι εκλογές διεξάγονται με μυστική ψηφοφορία και διενεργούνται με μέριμνα του προέδρου του Ε.Σ.Κ.Α.. Ενστάσεις κατά της διαδικασίας της ψηφοφορίας

υποβάλλονται εντός τριών (3) ημερών από τη διενέργειά τους στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή και εξετάζονται από τριμελή επιτροπή, η οποία αποτελείται από το Διευθυντή της Διεύθυνσης Πολιτικής Καταναλωτή της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή, ως πρόεδρο, και δύο μέλη του Ε.Σ.Κ.Α., τα οποία επιλέγονται με κλήρωση που διενεργείται από τον Πρόεδρό του. Τα αποτελέσματα της ψηφοφορίας κοινοποιούνται στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, η οποία γνωστοποιεί τους εκπροσώπους που εκλέγονται στον αρμόδιο φορέα.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η Προστασία του Καταναλωτή στην Ελλάδα αποτελεί κρατικό καθήκον. Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να εξετάσουμε τις ειδικές διατάξεις του Νόμου 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994). Το βασικό συμπέρασμα μας είναι πως νομικά η Ελλάδα ακολουθεί τα Ευρωπαϊκά πρότυπα και ο νόμος φαίνεται συγκροτημένος και σωστά οριοθετημένος. Κάποιες προτάσεις για περεταίρω έρευνα είναι η σύγκριση του Ελληνικού και του Ευρωπαϊκού Δικαίου περί προστασίας του καταναλωτή, όπως επίσης και η διερεύνηση ειδικών περιπτώσεων, όπως οι αγορές μέσω Διαδικτύου, οι οποίες αυξάνονται και στην χώρα μας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΝΤΥΠΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή

(υποβάλλεται ατελώς)

Τρόποι Υποβολής Αναφοράς

Με αυτοπρόσωπη παρουσία στα γραφεία της Αρχής	Με ταχυδρομείο: Λ. Αλεξάνδρας 144, Τ.Κ. 11471 Αθήνα	Με fax: 210-6460414	Με email: grammateia@synigoroskatanaloti.gr

1. Στοιχεία Καταναλωτή *(Συμπληρώστε με κεφαλαία γράμματα. Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά)*

Όνομα*:	Επώνυμο*:
Πατρώνυμο*:	Επάγγελμα:
Οδός*:	Αριθμός*:
Πόλη/Κοινότητα*:	ΤΚ*:
Σταθερό Τηλ.:	Κινητό Τηλ.*:
Email*:	Fax:

2. Στοιχεία Καταγγελλόμενων Επιχειρήσεων

(Συμπληρώστε με κεφαλαία γράμματα. Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά)

Επιχείρηση Α		Επιχείρηση Β	
Επωνυμία*:		Επωνυμία*:	
Έδρα-Οδός*:		Έδρα-Οδός*:	
Αριθμός*:		Αριθμός*:	
Πόλη*:	ΤΚ*:	Πόλη*:	ΤΚ*:
Τηλέφωνο*:	Fax:	Τηλέφωνο*:	Fax:
Email:		Email:	

3. Καταναλωτική Διαφορά *(Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά)*

Η υπόθεση εκκρεμεί ενώπιον δικαστικών αρχών*: ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐

(Συμπληρώστε με **Χ** το αντίστοιχο πεδίο. Αν οποιοδήποτε από τα εμπλεκόμενα μέρη της υπόθεσης έχει προσφύγει ενώπιον των δικαστικών αρχών συμπληρώστε το ΝΑΙ)

Ημερομηνία*:

(Αναφέρετε τον ακριβή χρόνο που διαπιστώθηκε το πρόβλημα)

Περιγραφή Ιστορικού*:
(Περιγράψτε το πρόβλημα με σαφή τρόπο και με ευανάγνωστα γράμματα)

Αίτημα συμβιβαστικής επίλυσης της διαφοράς προς τον Συνήγορο του Καταναλωτή*:

Έχετε απευθυνθεί στον προμηθευτή για την επίλυση της διαφοράς*:

ΝΑΙ ☐ ΟΧΙ ☐

(Αναφέρετε τον ακριβή τρόπο & χρόνο)

4. Παρατηρήσεις

(Γράψτε οποιαδήποτε παρατήρηση θεωρείτε χρήσιμη και ιδίως αν έχει επιληφθεί της υπόθεσης άλλη δημόσια Αρχή)

5. Επισυναπτόμενα Έγγραφα

(Υποβάλετε σε αντίγραφα, οποιοδήποτε έγγραφο θεωρείτε χρήσιμο για τη διερεύνηση της υπόθεσης, **ενδεικτικά**: αντίγραφα συμβολαίων, αντίγραφα τιμολογίων, αντίγραφα αποδείξεων αγοράς, σχετική αλληλογραφία κ.λπ.)
●
●
●
●
●
●

Ημερομηνία ..../..../.....

_____
Υπογραφή

Σχετικά με την αναφορά:
► Η παρούσα αναφορά διαβιβάζεται στη καταγγελλόμενη επιχείρηση αυτούσια.

Αν επιθυμείτε να λαμβάνετε newsletter με τα νέα της Ανεξάρτητης Αρχής, συμπληρώστε το email σας

.....

.....

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Βάρκα-Αδάμη, Α. (2010). Εισαγωγή στο Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή. Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης. Νόμος 2251/1994 (ΦΕΚ 191 Α΄/ 16 Νοεμβρίου 1994).
2. Παππά, Χ. (2013). Θεωρία της Συμπεριφοράς του Καταναλωτή και Συναισθηματική Νοημοσύνη: Μια γενική ανασκόπηση και οι επιπτώσεις τους στην λήψη αποφάσεων των καταναλωτών. Πανεπιστήμιο Πατρών, Τμήμα Διοίκηση Επιχειρήσεων Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων: Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών.
3. [Πρόσβαση: 18-10-2015]
4. http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/7918/1/%CE%94%CE%B9%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1%20%CE%A0%CE%B1%CF%80%CF%80%CE%AC%20%CE%A7%CF%81%CF%85%CF%83%CE%AC%CE%BD%CE%B8%CE%B7%CF%82.pdf
5. Σιώμος, Γ.Ι., (1994). Συμπεριφορά καταναλωτή & στρατηγική μάρκετινγκ. Πειραιάς: Εκδόσεις Α. Σταμούλης.
6. Χυτήρης Λ. (2006). Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης. Αθήνα: Interbooks
7. http://www.synigoroskatanaloti.gr/stk_establish.html
   [Πρόσβαση: 15-09-2015].
8. Lesonsky, (2001). Your Own Business: The Only Start-Up Book You'll Ever Need. Entrepreneur Media Inc. 2nd ed.